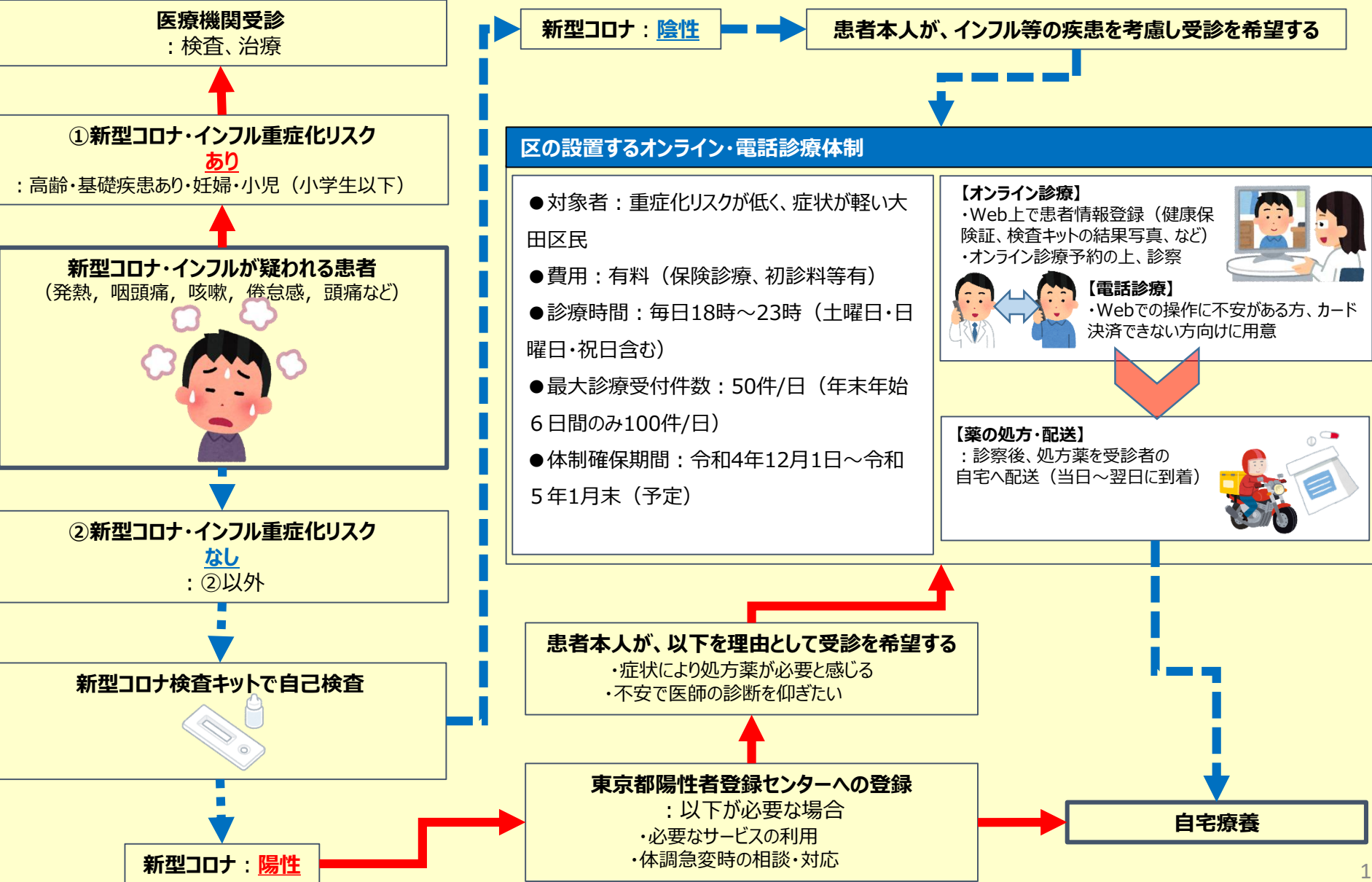


# 新型コロナウイルス感染症第8波に備えた保健所・医療体制整備について（別紙）

## 区の設置するオンライン・電話診療体制の構築



# 新型コロナウイルス感染症第8波に備えた保健所・医療体制整備について（別紙）

## 区の新型コロナ向けコールセンターの再編成

### 【現状】



新型コロナに関する一般相談窓口

大田区新型コロナ特設相談ダイヤル  
: 0120-585-038

自身で問い合わせ先を  
判断して架電

陽性と診断された方、症状がある方、  
感染が疑われる方からの相談窓口

大田区相談センター  
: 03-5744-1360  
※看護師が対応

### 【現状の課題】

- ・問い合わせ先の誤りにより、2つのコールセンター間で不必要なエスカレーションがある。
- ・「言った、言わない」で発生する苦情に対し、的確な対応ができない場合がある。
- ・「大田区相談センター」において、既存の電話回線の増強ができないため、看護師増員の妨げになる。

### 【改善案】



架電先は一つ

フリーダイヤル  
(クラウド電話)に  
統合

【仮称】

大田区新型コロナ特設相談フリーダイヤル  
0120-585-038  
(平日 午前9時～午後5時)

システムで  
ナレーションを流して  
要件ごとに振り分け

新型コロナに関する一般相談窓口：  
事務（オペレーター）が対応

陽性と診断された方、症状がある方、  
感染が疑われる方からの  
相談窓口：看護師が対応

### 【課題対応策と効果】

- ・全てのコールセンターの通話が、発信者同意のもとで録音されるため、苦情へのリカバリーを迅速で的確に実施できる。
- ・クラウド電話の導入により、回線数の増強が可能となり、感染拡大期の看護師増員も可能となる。
- ・入電に関する情報（入電数、対応数と率、放棄数と率、電話対応時間等）が明確に把握でき、入電目的の分析やコールセンターやオペレーターとしての機能向上が見込まれる。
- ・CC開設時間外には、都のCC等を案内するナレーションを流すことで、どこにも問い合わせができない事態を回避できる。