

# (令和元年度 職員提案) 業務改善事例報告

受理番号

R1-K15

標 題	救急車要請に係る口頭指導内容統計システムの作成	
提案を総括すべき課	情報指令課	
改善前	改善後	
<p>119番通報等の受信時には、通信指令員が通報者に対して、救急車が到着するまでの数分間のうちに必要な応急処置等を「口頭指導」していますが、近年は、更にその重要性が認識されつつあります。</p> <p>これまで、口頭指導の実施件数は救急出動報告書上の件数を計上していましたが、報告書の入力条件等のために通信指令員が実際に行った件数と大きな差があり、正確な実施状況が把握できませんでした。</p>	<p>通信指令室内のパソコンで簡単な操作により入力できるエクセルデータを職員で開発したものを、これにより通信指令室で実際に行っている市民等に対する正確で詳細な口頭指導に関する統計データが見られるようになった。</p>	
改善効果	実践状況	
<p>集計したデータを分析することで、通信指令員毎の通報対応状況や、バイスタンダーが胸骨圧迫を開始するまでの時間や処置を実施できなかった理由といった詳細状況が分かるようになりました。</p> <p>ここで得られたデータを分析することで、課題やその状況に至った原因を明らかにし、改善策を講じることで、口頭指導の精度と救命率の向上を図ることが可能となります。</p>	<p>提案内容を既に実践している場合はここにチェックを↓</p> <p style="color: red; font-weight: bold; text-align: center;">実践済み</p>	



※写真等の添付可

種別	指令件数	第一担当	第二担当	指令未遂数	小計	
救急(急病人)	5,408	2,709	2,699			指令時CPA判定
救急(一般急患)	1,165	543	622			部隊到着時CPA判定
救急(交通事故)	418	201	217			乗法時CPA判定
救急(船舶事故)	585	299	286			不乗法時CPA判定
救急(加害事故)	33	21	12			監督任務の指導
救急(労働災害)	40	25	15			乗法時CPA判定
救急(運動競技)	38	20	18			乗法時CPA判定
救急(自爆事故)	40	18	22			乗法時CPA判定
救急(多数傷)	0	0	0			乗法時CPA判定
救急(正確出動)	0	0	0			乗法時CPA判定
救急(医師乗込)	0	0	0			乗法時CPA判定
救急(乗込乗込)	0	0	0			乗法時CPA判定
救急(その他)	4	1	3		7,738	乗法時CPA判定
PA(救命支援)	322	159	163		22	乗法時CPA判定
PA(後方支援)	119	60	59		11	乗法時CPA判定
PA(搬出出動)	12	5	7		6	乗法時CPA判定
PA(搬出乗込)	9	2	7		1	乗法時CPA判定
火災	53	29	24		0	乗法時CPA判定
救助	63	28	35		7	乗法時CPA判定
警戒	3	3	0		0	乗法時CPA判定
指導対応	0	0	0		0	乗法時CPA判定
風水害	0	0	0		0	乗法時CPA判定
特殊災害	0	0	0		0	乗法時CPA判定
合計	8,312	4,123	4,189	54	8,366	乗法時CPA判定
状況	件数	第一担当	第二担当	割合		
心臓停止	238	130	108	2.4%		乗法時CPA判定
倒れていた	217	147	70	2.2%		乗法時CPA判定
平傷	99	73	26	1.0%		乗法時CPA判定
脳血管症状	313	177	136	3.2%		乗法時CPA判定
骨折障害	908	418	490	9.3%		乗法時CPA判定
頭傷	316	194	122	3.2%		乗法時CPA判定
胸傷	440	233	207	4.5%		乗法時CPA判定
腰背部傷	305	183	122	3.1%		乗法時CPA判定
腕傷	722	393	329	7.4%		乗法時CPA判定
その他	256	129	127	2.8%		乗法時CPA判定