

現行方式と比較した  
#8000集約化の効果と組織のあり方  
(案)

厚生労働省医政局指導課

2013.5.29

# 現行方式と比較した集約化の効果（要素別）

	応需時間帯 の拡充	相談回線数 の拡充	相談員 確保	地域の救急 医療機関 との連携	人件費	施設費	設備費
地域集約化 (ブロック化)	↑	↑	↑	↓	↓	↑ オフィス が必要か	↓
全国情報 センター	↑ ↑	↑ ↑	↑	↓ ↓	↓	↑ ↑ オフィス が必要か	↓

# 集約化した場合の組織のあり方(案)

## ～地域拠点型と分散型～

**地域拠点型：**  
民間企業委託と類似した形態  
大都市ではあるが、相談員確保が  
ポイントになる

**分散型：**  
長野県で実施、相談員は確保  
しやすくなるが、ネットワーク構築に  
工夫を要する

1.3 全国情報支援センター 地域拠点型

- メリット
  - ・人材確保がしやすい各地域の中核都市にコールセンターを設置することで、全国展開による人員確保という課題はクリアできる。
  - ・BCP対策にもかない、1拠点が機能不全に陥っても他拠点でカバーできる。
- デメリット
  - 大都市圏にコールセンターを設置することで、オフィス賃料といった固定費がかさむ可能性がある。
- 参考情報：平均オフィス賃料
  - ① 仙台市：9,560円
  - ② 東京中心地：41,930円
  - ③ 名古屋市駅前：10,740円
  - ④ 大阪市梅田：12,320円

資料：シービーリチャードエリス社、1坪当たり賃料/月

1.4 全国情報支援センター 分散型(拠点+テレワーク)

テレワークとは？  
ICT(情報通信技術)を活用した、場所や時間にとわれない柔軟な働き方。

- ・在宅勤務
- ・モバイルワーク
- ・施設利用型
- ・自営型(SOHO)

- メリット
  - ・コスト削減
  - ・人材の確保
  - 育児休暇中の看護師、引退した看護師といった有能・多様な人材の確保、活用ができる
  - ・ワークライフバランスへの貢献
  - 相談員が安心して家族を育てられる
- デメリット
  - ・雇用管理の難しさ
  - 就業の管理・監督が難しい
  - 勤務シフトの組み立てが難しい
  - 研修実施にあたって、時間や場所の設定が難しい
  - ・情報管理の難しさ
  - 個人情報保護といった企業倫理面での管理が課題

◆ 拠点での対面研修必須  
 独り立ちまでの期間が必要  
 エスカレーションの仕組みづくりが課題  
 ⇒ 高機能CTI導入必須