令和５年５月吉日

大阪府小児救急電話相談員の皆様

上本町事務所長　福井聖子

話中電話の調査結果と出務に関するアンケートのお願い

拝啓

初夏の候、皆様方におかれましてはますます御健勝のこととお慶び申し上げます。平素は電話相談事業にご努力いただき心より感謝申し上げます。

さて、近年相談件数が増加し、それとともに「電話がつながらない」の声を耳にすることが増えました。そこで機器を設置し着信履歴を記録したところ、別紙２月１か月間の集計から膨大な件数の着信が明らかになりました。しかし相談時間内に着信した電話番号から検討すると、何度も話中電話を繰り返す場合も多く、受電（通話）すれば大半は完結し、結局通話を諦める放棄呼を減らすことが重要と考えられます。

年間予算は限られ、回線数を増やすことは容易ではないので、まず放棄呼の多い時間帯への対応が可能か検討することと致しました。つきましては、下記アンケートにご協力をお願いいたします。

ご多忙のところ恐縮ですが、アンケート締め切りは、**６月 25 日（日）**までにご連絡いただきますようお願いいたします。

敬具

追記：話中件数は非常に多いので気になると思いますが、再電話の通話時間は長いことが多く、もし初回の対応で納得できなくて再電話されると結局電話がふさがってしまう心配があります。話中電話への対応は、回線数増加など根本的な対策が必要な問題ですので、**皆様の相談対応は今まで以上に時間を気にすることなく、今までどおり毎回の相談に集中してください。**