CONTENT GURU

エンゲージメントが簡単に

NHS

「**storm**® の素晴らしい数々の機能のおかげで、ロンドンの NHS 111 の運営方法が一変しました」

NHS London SHA
サービスリデザイン & イノベーション（統合救急医療）部門長
アイリーン・サットン氏

NHS

2016年よりContent Guruを利用

32の地方自治体と提携し、
900万人をサポート

導入実績：

- **storm**® FLOW™
- **storm** VIEW™
- **storm** INTEGRATE™

NHS 111 London は、年中無休の 24 時間体制で、1 週間あたり最大 32,000 件の緊急通報に対応しています

医療・ヘルスアドバイザーは迅速かつ正確に情報を伝えなければいけません

「Personalized Health and Care 2020」戦略ではデジタル革命がカギでした

パンデミック下ではとりわけ、膨大な件数の、しかも大抵の場合ピークがいつくるか予測不可能な患者からの電話に対応する NHS 111 London のコールセンターにとって、需要の増加に合わせて自動的に拡張できる能力を持ち、他とは一線を画す受電体制を保つことが極めて重要です。

storm のチームは、異なる医療・介護情報システムを安全に統合し、再入電頻度や病歴などの要素に基づいて、どのようにルーティングして対応するのがベストかを自動的に判断する、患者関係管理（PRM）ソリューションの開発に協力することで、NHS 111 Londonを支援しました。これにより、患者を最適な医療専門家へよりダイレクトにルーティングできるようになり、ペイシェント・エクスペリエンスが大きく改善されました。

ロンドンの NHS 111 チームは **storm** のリアルタイムおよび履歴レポートの機能を使うことで、パンデミックの発生を容易に察知し、ロンドン市内で最も感染が拡大しているエリアを特定できるようになりました。

ケーススタディ
NHS 111 London

課題

NHS 111 London では、緊急ではない電話の対応に 5 社の電話代行サービスを、患者の記録や詳細情報を保存するために 9 社のデータ提供サービスを利用しています。通話中に何百もの情報がソース間で短時間に供給され、その情報により最前線のチームが一見ばらばらのデータをまとめ、患者に最適なサポートを提供していくこのサービスは必然的に複雑になります。

電話をかけると空いているオペレーターに繋がる仕組みであったため、111 に電話をする度に（入電の間隔に関わらず）違うオペレーターが対応していました。そのため患者は自分の情報や症状、経過を繰り返し説明しなければいけませんでした。これにより平均処理時間（AHT）が長くなり、一次解決率（FCR）が低下することで、ペイシェント・エクスペリエンスにばらつきが生じていました。さらに、NHS は繰り返し電話をかけてくる患者を追跡することができず、症状の変化を効果的にモニタリングすることができませんでした。そのため、病状が悪化している患者や、既知の複雑な医療問題を抱えた人に優先的に対応する方法がありませんでした。

レポーティングがチームにとってもうひとつの課題でした。電話や患者情報を受け付ける業務委託体制が非常に複雑なため、チームはロンドン全体の医療状況を明確に把握することができず、症状の急変や感染が急激に拡大している地域の特定に苦労していました。NHS 111 London の IUC チームには、委託業者のパフォーマンスをリアルタイムで確認する方法がなく、そのため不測の事態やオーバーフローの発生時に、その影響を評価する能力に欠けていました。

アプローチとソリューション

Content Guru は NHS 111 London と提携して PRM ソリューションの開発を支援しました。これは、異なる医療･介護情報システムを安全に統合し､自動で最適なルーティングを決定するものです。**storm** はコアデータプロバイダーに組み込まれ、セキュアな一元管理のデジタルロケーションで、受信したすべての情報に瞬時にアクセスできるようになりました。ペイシェント・エクスペリエンスやユーザーエクスペリエンス、緊急・救急医療システムの有効性や経済への影響を調査した独自評価 * によると、PRM ソリューションがあらゆる要素を大幅に改善し、治療計画についての問い合わせをした人の 80%が満足していることが分かりました。

現在では、患者の電話は、医療記録（**storm** を介して患者の発信者番号（CLI）および NHS 番号と紐づけされたもの）に基づいて、最も適した医療専門家に最初から短時間で転送されています。医療アドバイザーには、電話を受けた時点で必要な患者情報が自動的に提供されることから、患者の待ち時間は大幅に短縮しました。これにより、より多くの患者が症状に合った治療を迅速に受けられるようになりました。また、NHS 111 London は **storm** のリアルタイムおよび履歴レポート機能を活用し、市内の医療状況の全体像を把握しています。その結果、予期せぬ変化やエピデミックに関する地理的情報を迅速に検知し、確実に対処できるようになりました。

加えて、PRM ソリューションは、96 時間以内に再度電話をかけてきた患者を特定して前回と同じ NHS 111 のオペレーターにルーティングすることも可能であり、患者が繰り返し説明しなくてはならない状況を減らし、患者の症状を確実にモニタリングできるようにします。繰り返し電話をかけてくる患者のうち、症状が悪化している人は自動的に優先順位が高くなり､通話はヘルスアドバイザーに転送されます。患者特記事項（SPN）は、複雑で長期的な症状のある患者が電話をかけてきたときに、時間外勤務のかかりつけ医や NHS 111 の医師に状況を知らせるための記録です。**storm** INTEGRATETM が SPN にアクセスし､NHS 111 のオペレーターに、電話をかけてきた患者の病状について瞬時に自動的に知らせます。これにより SPN がある患者の電話は迅速にルーティングされ、それに従って診断が下されます。また、**storm** はインテリジェントに SPN を要約し、蘇生措置などの重要な医療指示を救急隊員に伝えることもできます。このデジタル革命が患者の治療成果を改善し、「Personalized Health and Care 2020」戦略に掲げられた目標を達成します。

NHS 111 London では、**storm** VIEWTM の高度なリアルタイムおよび履歴レポート機能を導入して以来、可視性が強化されています。**storm** ダッシュボードでは、ソリューション全体でのセキュアなデータの受け渡しにより、入電件数や症状の頻度の監視が可能であり、予期せぬ急激な変化を検知した場合には警告を発し、発生の兆しのみえるエピデミックに積極的な対処ができます。さらに、PRM ソリューションはロードバランシングを採用しており、各サービス提供業者に入電を戦略的に均等に分配することで、ルーティングの効率化と電話が繋がらない確率の低減を保証します。このルーティングシステムは、VIEW により最適化および監視することができます。**storm** のリアルタイムおよび履歴レポート機能により、ロンドンの NHS 111 チームは、予期せぬ変化やエピデミックまたはパンデミックに関する地理的情報を迅速に検知し対応できるようになりました。

利用者の声

「**storm** の素晴らしい数々の機能のおかげで、ロンドンの NHS 111 の運営方法が一変しました。今後も、**storm** を活用してさらに多くの機能を導入し、前進していくことが本当に楽しみです。**storm** は、私たちのデジタル化の目標を実現する上で、大きな役割を果たすことになるでしょう。
しかし、最も重要なことは、NHS 111 に電話をかけてきた人たちのエクスペリエンスと患者の治療結果を、必要なケアとサポートを必要なときに最初から受けられるようにすることで、大幅に改善できるということです。

NHS London SHA
サービスリデザイン＆イノベーション（統合救急医療）部門長
アイリーン・サットン氏

*NHS 111 London に電話をかけてきた 2,500 名以上を対象
**85 歳以上の SPN のある患者について

達成した成果

NHS 111 London に電話をかけて問題を解決した人の割合が 5 倍に。**

話し合いから導入まで 2 ヶ月。同時に発生する各要件に対応可能。

救急車での搬送を 50%削減。本当に必要な場合のみ患者を病院に搬送。

この事例は、最先端のイノベーションで最高のカスタマーエンゲージメントとカスタマーエクスペリエンスを実現する 英国 Content Guru, Ltd. の事例です。
楽天コミュニケーションズは、日本国内向けに Content Guru, Ltd. が開発した「楽天コネクト Storm」を販売しています。