

(別紙2)

利用者等から寄せられた意見の報告等、寄せられた
意見の検証及び検証結果のフィードバック・改善について

1 寄せられた意見の報告等

(1) 受託事業者（コールセンター）に寄せられた意見の報告

受託事業者は、受託事業者（コールセンター）に寄せられた意見について、委託者に報告すること。その際の要領は以下のとおりとする。

《受託事業者（コールセンター）で受け付けた意見の報告要領》

ア 頻度

通常週1回とする。ただし、緊急性の高い意見が寄せられた場合等は
この限りでないため、適時対応を行うこと。

イ 報告要領

受託事業者は、別紙様式3中の「意見概要」及び「該当事案」に必要な
事項を記載のうえ、委託者に報告する。

種別	項目	内容	
意見概要	受付日時	意見を受付けた日時を記載	
	手段	意見が寄せられた手段を記載	
	発信者	種別	意見を寄せた者の種別を記載
		具体名	意見を寄せた者の所属・具体名等を記載
	意見種別	寄せられた意見を以下に分類し、該当する番号を記載 ①相談対象者の身体や健康に影響を及ぼした、あるいは そのおそれのあった事案に関する意見 ②相談対象者の身体や健康状態に影響はなかったが、その他何らかの不利益があった事案に関する意見 ③その他	
	意見内容	寄せられた意見の内容を記載	
該当事案	該当事案の有無	#7119受信記録の中に、寄せられた意見に該当する事案の有無を記載	
	事案概要	日時	該当事案の受付日時を記載
		事案ID	該当事案の事案IDを記載
		相談内容	該当事案の相談内容を記載
		適応プロトコル	適応したプロトコル名を記載
		最終判定	最終判定の結果記載
		対応	該当事案の受付日時を記載
	コールセンター見解・評価	寄せられた意見及び該当事案の対応内容を踏まえ、コールセンターとしての見解や評価、問題点・改善点の有無を記載	

(2) 委託者へ寄せられた意見に関する情報の報告

受託事業者は、委託者へ寄せられた意見について、情報の報告を行うこと。その際の要領は、以下のとおりとする。

《委託者へ寄せられた意見に関する情報報告要領》

ア 頻度

通常週1回とする。ただし、緊急性の高い意見が寄せられた場合等は、この限りでないため、適時対応を行うこと。

イ 報告手順

別紙様式3により、委託者から受託事業者に報告を求める。

ウ 報告様式作成要領

(ア) 委託者は、1か月に1回を目処に別紙様式3中の「意見概要」に必要事項を記載し、受託事業者に該当事案に関する情報の報告を求める。

(イ) 受託事業者は、別紙様式3中の「該当事案」に必要事項を記載し、委託者に該当事案に関する情報を報告する。

2 寄せられた意見の検証

受託事業者は、委託者が寄せられた意見に対する検証及び個別検証を行う際に必要な情報の提出を求めた場合は、これに応じること。

また、受託事業者（業務責任者及び相談看護師の代表者）は、個別検証を行う場に同席すること。

委託者での検証の詳細は、以下のとおりとする。

《委託者での検証》

(1) 寄せられた意見に対する検証

ア 委託者は、1か月に1回を目処に、受託事業者から報告された別紙様式3中の「コールセンターの見解・評価」について、意見の内容やコールセンターにおける対応等を踏まえ、その妥当性を評価する。

イ 意見の内容が苦情等、事業の改善に資するものである場合は、委託者においてその原因を調査するとともに、その対応策を検討する。

ウ 意見の内容が感謝等、奏功的なものである場合は、良好であった点を分析する。

エ 委託者は、検証に必要な情報について受託事業者に提出を求めることができ、受託事業者はこれに応じるものとする。

オ 委託者は、ア～エまでの検証結果及び対応策について、別紙様式3中の

「事業主管部局評価」に記載し、受託事業者に連絡する。その際、各意見について個別検証の要否（後述）を付すものとする。

（２）個別検証

ア 委託者は、寄せられた意見のうち下記に該当するものについては、重大な瑕疵が潜んでいる、又はそのおそれがあることから、上記（１）の検証とは別に、個別に検証を行う。

➤別紙様式３中の「意見種別」が①であった意見

➤別紙様式３中の「意見種別」が②・③であったもののうち、委託者が特に必要と認めた意見

イ 委託者は、検証に必要な情報（該当事案の通話音声記録、対応記録データ、その他必要な情報）について委託事業者に提出を指示し、委託事業者はこれに応じなければならない。

ウ 個別検証を行う際は、委託者、委託事業者（業務責任者、相談看護師の代表者）の双方が出席の上、事案の全容を把握するとともに、原因を調査し、その対応策を検討する。

エ 個別検証はおおむね２か月に１回を目処に実施するものとする。ただし、寄せられた意見の内容やその重大性を鑑みて、委託者が必要と認める場合は、臨時で個別検証を実施する。

３ 検証結果のフィードバック・改善

委託事業者は、次のとおり、委託者の指導に基づき対応策の実施等を行うこと。

（１）委託者は、委託事業者に対して上記２による検証結果を連絡し、必要に応じて指導を行うとともに、講じた対応策の実施を指示する。

（２）委託事業者は、検証結果及び対応策について従事職員に周知徹底し、その結果（周知日時、方法、対象、対策の実施状況等）について委託者に報告するとともに、委託者からの指示を遵守しなければならない。

（３）委託者は、検証を通じて講じた対応策を実施するために、必要な関係部局との調整を行う。