

救急安心センター事業（#7119）

事業を外部委託する際に
活用可能な標準的な仕様書（例）

令和4年3月
総務省消防庁

はじめに

消防庁では、救急安心センター事業（#7119）（以下「#7119」という。）の全国展開を目指し、救急業務に関するフォローアップと連携した未実施団体への個別訪問や普及促進アドバイザーの派遣等を行うとともに、各消防本部や都道府県に対する通知等の発出を行い、未実施団体へ事業導入の促進を図ってきた。

令和2年度には、#7119の更なる普及を進め、「日本全国どこにいても#7119が繋がる体制」、すなわち#7119事業の全国展開の実現を目指し、「救急業務のあり方に関する検討会」の下に、新たに、救急医療の専門家や地方自治体の代表者、住民目線の有識者などの参画のもと、「#7119の全国展開に向けた検討部会」（以下「検討部会」という。）を設置し、具体的な検討を進めることとした。

検討部会において、解決すべき課題が整理されるとともに、具体的な解決策が検討され、令和3年1月、検討部会報告書を公開し、3月には、「救急安心センター事業（#7119）の全国展開に向けた取組について」（令和3年3月26日付け消防救第94号消防庁救急企画室長通知）を発出し、全国展開に向け具体的に取り組んでいただきたい事項をとりまとめ、示したところである。

令和3年度は、検討部会報告書及び令和2年度救急業務のあり方に関する検討会報告書を踏まえ、「事業導入・運営の手引き／マニュアル」及び「事業を外部委託する際に活用可能な標準的な仕様書（例）」を作成することにした。

本仕様書（例）は、#7119の未実施団体が外部委託方式で事業を導入する際の参考となるよう提示するものである。

本仕様書（例）はあくまで例であり、各団体におかれては、#7119普及促進アドバイザー制度も活用しつつ、本仕様書（例）を参考に、各団体の状況を反映してそれぞれ仕様書を作成し、#7119の導入及び適切な運用を実現していただきたい。

なお、本仕様書（例）は、実施団体の担当者等から幅広く意見を聞いて、現時点で必要と考えられる事項を記載したものであり、今後、新たに追加・修正をする必要のある内容があれば、随時見直しを行うものとする。

目 次

第 1 事業概要に関する事項	1
1 委託業務の名称.....	1
2 調達の背景.....	1
3 事業の概要.....	1
4 委託期間.....	1
5 相談受付時間.....	1
第 2 業務内容等に関する事項	2
1 業務内容.....	2
(1) 計画策定.....	2
(2) 人員配置.....	2
(3) 相談員等の教育に関する研修等.....	2
(4) 業務マニュアルの作成.....	3
2 委託事業者における人員体制.....	3
(1) 受付員.....	3
(2) 相談員.....	3
(3) 常駐医師・オンコール医師.....	3
3 業務実施に関する事項.....	3
(1) 業務責任者の配置.....	3
(2) 業務責任者及び相談員等の名簿の作成.....	4
4 相談業務に関する対応.....	4
(1) 救急電話相談.....	4
(2) 医療機関案内.....	4
(3) 小児に関する相談.....	4
(4) 外国人からの相談.....	4
(5) 相談業務に関する記録.....	4
(6) 重大案件発生時の対応.....	5
5 委託者に対する報告等.....	5
(1) 事業実績の報告.....	5
(2) 緊急度判定プロトコル及び救急電話相談に関する事業検証に係る報告.....	5
(3) 基本的な応答率の評価を行うための報告.....	5
6 利用者等からの意見に対する対応.....	6
7 業務の引継ぎ.....	6
(1) 引継ぎの準備.....	6
(2) 引継ぎの実施.....	6

第3 相談システム及び業務設備に関する事項	8
1 実施場所	8
(1) 委託者が準備する施設を利用して事業を実施する場合	8
(2) 委託事業者が設置する場所で事業を実施する場合	8
2 相談システム	8
(1) 委託者が用意する場合	8
(2) 委託事業者が用意する場合	8
3 業務設備	8
(1) 通信設備等	8
(2) 備品の手配	9
(3) 設備の管理	9
第4 契約に関する事項	10
1 契約に関する要件	10
(1) 契約形態	10
(2) 契約期間	10
2 料金に関する要件	10
(1) 委託料の支払い方法	10
(2) 委託料の範囲	10
(3) 委託料の返還	10
第5 その他	11
1 情報セキュリティ	11
2 留意事項	11
(別紙1) 詳細な応答率の評価を行うための報告	12
(別紙2) 利用者等からの意見に対する対応	14
(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)	
(別紙様式1) #7119 対応状況一覧	18
(別紙様式2) #7119 対応状況一覧(日表)	19
(別紙様式3) #7119 対応状況一覧(月表)	21
(別紙様式4) #7119 意見受付データシート	22

※ 本仕様書(例)は、#7119の実施を外部に委託する際に、事業内容として含まれる可能性がある項目を網羅的に記載しているものであることから、実施団体において仕様書を作成する際は、地域の実情等を考慮し、委託に必要となる事項を整理すること。

第1 事業概要に関する事項

1 委託業務の名称

〇〇県救急安心センター事業運営業務

2 調達の背景

高齢化の進展に加え、新型コロナウイルス感染症の世界的な流行や我が国での感染者の増加、環境や生活様式の変化等を背景として、救急需要は多様化している。これらの状況を踏まえ、限りある搬送資源をより緊急性の高い事案に適切に投入するためには、救急車の適時・適切な利用を推進していくことが重要である。

＃7119は、住民が急な病気やけがをした際に、医師や看護師等の専門家が相談に応じる電話相談事業であり、住民に安心・安全を提供するとともに、適時・適切な救急要請や医療機関受診を行う上で極めて有効な事業である。

本調達は、都道府県又は市町村（以下「委託者」という。）が＃7119の運用を開始することに伴い、電話相談事業の運営を委託するものである。

3 事業の概要

本事業は〇〇県内市町村を対象とし、住民からの電話に対して、救急電話相談や医療機関案内を行うものである。

救急電話相談は、住民が急な病気やけがをした時、救急車を呼ぶか、医療機関を受診すべきか迷った際に、相談員（看護師）（以下「相談員」という。）が電話で聴取した相談者の訴えや症状などを基に緊急性を判定し、傷病の緊急性の有無や救急車要請の要否の助言、応急手当の方法等のアドバイスを行う。なお、緊急性が高いと判断した場合は、119番への転送又はかけ直しの要請を行う。

医療機関案内は、相談者の所在地や受診を希望する診療科等から、時間帯毎の受診可能な医療機関の案内を行う。

4 委託期間

令和〇年〇月〇日（〇）から令和〇年〇月〇日（〇）まで

5 相談受付時間

24時間365日（年末年始及びその他の日祝日を含む）

※ 実施時間を指定する場合は、平日は〇時から〇時まで、日祝日は〇時から〇時までとする。

第2 業務内容等に関する事項

1 業務内容

(1) 計画策定

委託事業者は、本業務を実施するために必要となる人員配置、研修等に対する計画をあらかじめ策定し、委託者と協議の上、運営にあたること。

(2) 人員配置

ア 必要な人員の確保

委託事業者は、下記イの配置人数を基準とし、想定件数を参考に休憩や離席、交代などを考慮に入れ、常に複数件の救急医療相談を同時に受けられるよう、受付員、相談員及び常駐医師・オンコール医師（以下「スタッフ等」という。）について、必要数を確保すること。

イ 人員の配置に係る基準

(ア) 受付員：常時〇名以上

(イ) 相談員：常時〇名以上

(ウ) 常駐医師又はオンコール医師：常時〇名

※ 交代時における、システムのログイン、ログアウトによる空白時間を生じないようにすること。

※ ゴールデンウィーク、年末年始などの大型連休時やお盆の時期については、受付員は常時〇名以上、相談員は常時〇名以上を配置すること。

※ 年間相談件数は 約〇〇万件を想定している。

(3) 相談員等の教育に関する研修等

委託事業者は、新規に採用した受付員及び相談員に対して、必要な技能を習得させるため、相談業務開始までに下記ア～オを含む研修を実施すること。

また、本事業の質の維持及び向上を図るため、下記ア～オの研修のほか、事業検証や医療情報に係る研修など、毎月〇回以上実施すること。なお、研修にかかる費用は委託料に含めるものとする。

ア 電話対応研修

受付員、相談員として必要なマナー及び電話対応に関する研修

イ 個人情報取扱い研修

コールセンター（委託事業者）で扱う個人情報の取扱いに関する研修

ウ 端末操作研修

救急電話相談及び医療機関案内において使用するシステムの端末操作に関する研修

エ プロトコル研修

相談者の症状などを基に緊急度を判定するためのプロトコル研修

オ シミュレーション研修

実際の間い合わせを想定したシミュレーション方式での研修

(4) 業務マニュアルの作成

コールセンター（委託事業者）での実施業務に関する業務マニュアルについて、委託者と協議のうえ作成すること。また、事業の実施状況に応じて、委託者と協議のうえ改訂を行うものとする。

2 委託事業者における人員体制

(1) 受付員

電話の受付を行い、必要に応じ、相談者の所在地、年齢、性別等の聞き取りを行い、医療機関案内を希望する場合は医療機関案内の実施し、救急医療相談を希望する場合は相談員への引継ぎを行う。

なお、インターネット環境を活用しての医療機関の検索や、その他本業務の実施に必要なパソコンの操作が可能であること。

(2) 相談員

相談者から症状の聞き取りを行い、相談システムに入力し緊急度判定プロトコル等により緊急度判定を行う。判定結果により、応急手当の助言や医療機関案内、119番への転送やかけ直しの要請などの対応を行う。

相談員は、看護師資格を有し、看護師としての業務経験がおおむね〇年以上の者とし、救急患者に対する応急処置その他相談業務の実施に必要な医療一般に関する知識及び経験を有する者とする。

また、相談員〇名以上のうち1名は指導教育的役割を担う常勤の職員を確保、配置すること。その相談員は指導教育的経験があり、一定の救急看護経験を有する者とする。

なお、インターネット環境を活用しての医療機関の検索や、その他本業務の実施に必要なパソコンの操作が可能であること。

(3) 常駐医師・オンコール医師

相談員が救急医療相談に対応する際、緊急度判定や診療科目等の判断に迷った場合、相談員からの相談に応じるため、常駐医師又はオンコール体制で待機している医師が助言を行う。

本業務の遂行に必要な知識及び経験を有する救急科専門医が、第1、5に規定する相談受付時間内に相談員からの相談を受け付けることが可能であること。

3 業務実施に関する事項

(1) 業務責任者の配置

委託事業者は、委託者からの連絡窓口を明らかにするため、委託事業者は業務責任者を定め委託者へ通知すること。

業務責任者は、コールセンター（委託事業者）へ定期的（おおむね週1回以上）に巡回を行い、受付員及び相談員の勤務状況を随時把握し、必要に応じて適切に指示を行うとともに、その結果を報告すること。

(2) 業務責任者及び相談員等の名簿の作成

委託事業者は委託業務の開始前に、業務責任者及びスタッフ等の名簿（資格、電話相談等の経験歴を含む。）を委託者に提出すること。名簿には看護師の確保体制（専任又は兼任）及び医師の確保体制（常駐又はオンコールによる支援体制等）についても記載すること。

4 相談業務に関する対応

(1) 救急電話相談

緊急度の判定に当たっては、緊急度判定プロトコル（電話相談）【総務省消防庁作成】を参考に、相談者から聴取した内容により行うこと。また、必要に応じて医師への相談を行うこと。

電話相談の結果、医療機関を受診する必要がある場合には、症状に応じた対処法等を説明すること。

(2) 医療機関案内

相談内容に応じて、医療機関を受診する必要性の有無について回答をすること。

受診する必要がある場合又は相談者から医療機関案内を求められた場合は、あらかじめ委託者が提供する医療機関情報を用いて、相談者の求める医療機関情報を提供する。

なお、情報提供に当たっては客観的なもののみ提供し、優良な医療機関の案内などの主観を要するものは対応しないこと。

(3) 小児に関する相談

15歳未満の小児に関する相談については、まず緊急度判定を行い、緊急度が低いと判断された場合には相談者の希望に応じて、「〇〇県小児救急医療電話相談（#8000）」などへの案内も考慮すること。

(4) 外国人からの相談（委託事業者が相談システムを用意する場合）

外国人からの相談に対応するため、多言語通訳サービスなどの通訳者を交えた3者通話による相談体制を整えること。

対応言語は○語（英語、中国語（北京語）、韓国語、タイ語、ベトナム語・・・）とする。

なお、3者通話を行うための電話機等についても、委託事業者が準備すること。

(5) 相談業務に関する記録

事業実績を報告するため、事案毎の相談内容に関する事項を記録し、一定期間保存を行うこと。

【記録内容（例）】

- ア 相談日時・曜日
- イ 相談者対象者（年齢・性別）
- ウ 相談対象者との続柄
- エ 相談者の所在地（市区町村）

- オ 相談内容
- カ 相談結果
- キ 医師の氏名（医師へ相談した場合）
- ク 医療機関名（医療機関を案内した場合）
- ケ 受付者

(6) 重大案件発生時の対応

アンダートリアージが疑われる事案など、相談者が不利益を被るような重大インシデントが発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、対処後に相談内容や対応策について整理し、改めて報告すること。

また、必要に応じて委託者と検証する体制を設けること。

5 委託者に対する報告等

相談記録の整理、看護師及び医師との連絡調整及び事業報告の整理等を行うとともに、委託者に対して下記（1）から（3）の内容を報告するものとする。

なお、委託者から必要な報告の要請を受けた場合は、速やかに提出すること。

(1) 事業実績の報告

委託事業者は、4（5）で記録した内容について、委託者へ毎月、書類又はデータにより全てを報告すること（当月分と年度累計の実績）。

(2) 緊急度判定プロトコル及び救急電話相談に関する事業検証に係る報告

緊急度判定プロトコル及び救急電話相談に関する事業検証を行う際に必要となる、統計等のデータ管理や業務の課題抽出を行い、報告すること。さらに、当事業に関連する会議への出席などに協力すること。

(3) 基本的な応答率の評価を行うための報告

コールセンター（委託事業者）は、以下のとおり、委託者が#7119の応答率を評価するために必要となる情報の収集を行い、報告を行うこと。

ア 応答率の評価に必要な情報の収集

委託事業者は、コールセンターの開設時間中において、委託者による応答率の評価に必要な以下の情報についてデータを収集すること。

項目	単位	内容
回線閉塞日時	-	あらかじめ#7119を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり閉塞してから、当該状態が解消されるまでの日時
回線閉塞時間	分	あらかじめ#7119を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり、閉塞している時間
入電件数	件	1時間毎の入電件数
対応件数	件	1時間毎の対応した件数
応答率	%	1時間毎の「対応件数/入電件数」で求められる応答率

イ 応答率の評価に必要な情報の報告

コールセンター（委託事業者）は、アで収集した情報を別紙様式1「#7119対応状況一覧」に取りまとめ、次月の5営業日目を目処に委託者に報告すること。

※ 事業の実施に当たって、応答率の目標を設定する場合、具体的な数値を記載すること。

【参考】 詳細な応答率の評価を行うための報告（別紙1）

6 利用者等からの意見に対する対応

委託事業者は、コールセンター（委託事業者）及び委託者に寄せられた意見（苦情、感謝等）に対し、以下のとおり対応を行うこと。

- (1) 具体的な事案に関する意見である場合は、事案の事実関係の確認を行うこと。
- (2) 寄せられた意見については、委託事業者の業務責任者等の#7119受信者（受付員及び相談員）以外の者が対応すること。なお、電話で寄せられた場合、通話に際しては#7119回線以外の回線を利用し、#7119回線の確保に努めること。
- (3) コールセンター（委託事業者）での対応が困難であると判断した場合は、委託者に対応を依頼する。なお、コールセンター（委託事業者）での対応が困難な場合とは、対応時間が長時間に及ぶ場合、意見の発信者がコールセンター（委託事業者）の対応で納得しない場合及び意見の内容に対する回答が行政としての意見を要する場合等である。
- (4) 手紙、メールで寄せられた意見のうち、コールセンター（委託事業者）での対応が困難であると判断したものについては、速やかに委託者に報告し、対応を依頼する。
- (5) 委託者へ寄せられた具体的な事案に関する意見である場合は、委託者がコールセンター（委託事業者）に事実関係の確認を行うため、これに応じること。

【参考】 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（別紙2）

7 業務の引継ぎ

(1) 引継ぎの準備

委託事業者は、実務的な業務引継ぎの準備を兼ね、本仕様書のほか、業務遂行上必要となる資料等を日頃から整理し、委託者から求められた場合は速やかにこれを提出すること。

(2) 引継ぎの実施

委託事業者は、委託者から指示があった場合には、契約履行期間の終期に先

立ち、おおむね1か月間は、業務資料等によるほか、必要なデータ等を速やかに提供し、委託事業者において委託者の指示する者に対して、実務的な引継ぎを実施すること。この際、委託事業者は本事業を行う人員とは別に引継ぎを行うための人員を配置すること。

また、引継ぎの実施方法や時間などについては委託者の指示に従うものとし、委託事業者が作成した業務マニュアルを委託者が買取り、譲渡する場合は、委託者と協議すること。

※ 委託事業者が業務履行期間後も引き続き本業務を受託する場合は、本項目の実施は必要ない。

第3 相談システム及び業務設備に関する事項

1 実施場所

- (1) 委託者が準備する施設を利用して事業を実施する場合
相談業務を行うコールセンターの設置場所は、委託者の負担において用意する。
〒〇〇〇-〇〇〇〇
(住所) _____
- (2) 委託事業者が設置する場所で事業を実施する場合
相談業務を行うコールセンターの設置場所は、委託事業者の負担において用意する。
ただし、相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所であること。

2 相談システム

- (1) 委託者が用意する場合
委託事業者は、委託者が用意した設備を使用すること。
- (2) 委託事業者が用意する場合
- ア 相談の電話を受ける際は、あらかじめ、①「〇〇県救急医療電話相談の窓口であること」、②「電話相談は診療ではなく、あくまで相談者の判断の参考としてもらうための助言、指導であること」を必ず説明すること。説明の方法は、受付員・相談員又はガイダンステープによる案内とする。
- イ 回線混雑により回線が繋がらない場合は、待機メッセージを流すとともに音声ガイダンスにより待機中状態として保ち、オペレーターの空いた順に着信させる機能を有するものであること。
- ウ 回線は〇回線とする。ただし、同一コールセンターにて、他の委託業務等と電話回線を共用する場合、少なくとも2回線以上は#7119専用の回線を確保すること。
- エ 通話に係る音声を録音するための装置を設置し、音声記録を保管すること。
- オ 受付員及び相談員が医療機関案内を行うために必要となるインターネット環境を整備すること。

3 業務設備

- (1) 通信設備等
- ア 委託者が用意する場合
委託者が用意する設備を使用することとし、月額基本諸費用、通信料及び使用料については委託者が負担する（光熱水費含む）。
- イ 委託事業者が用意する場合
委託事業者が用意する設備を使用することとし、月額基本諸費用、通信料及び使用料については委託者が負担する（光熱水費含む）。

(2) 備品の手配

ア 委託者が用意する場合

業務に必要な机及びパソコンなどの備品並びにロッカーなどの備品は委託者が用意するものを使用すること。この場合、委託者の負担において用意する。

イ 委託事業者が用意する場合

業務に必要な机及びパソコンなどの備品並びにロッカーなどの備品は委託事業者が用意するものを使用すること。この場合、委託事業者の負担において用意する。

(3) 設備の管理

委託者の用意する施設設備や備品については適正に管理し、業務に支障が出ないよう委託事業者が責任をもって管理を行うこと。なお、委託事業者の故意・過失により、通信設備や備品等を毀損した場合は、委託事業者は委託者に対して実費相当額を支払うものとする。

また、電気・ガス・水道等の使用にあたっては、極力節約に努めること。

第4 契約に関する事項

1 契約に関する要件

(1) 契約形態

委託者との業務委託契約

(2) 契約期間

令和〇年〇月〇日 (〇) から令和〇年〇月〇日 (〇) まで

2 料金に関する要件

(1) 委託料の支払い方法

委託者は、「〇〇県救急安心センター事業運営業務」に係る委託料を支払うものとする。委託料の支払時期等については、別途協議する。

(2) 委託料の範囲

委託料は、救急電話相談の運営に関する費用を積算するものとする。

(3) 委託料の返還

仕様書に定める業務が遂行されない場合等、契約に対する違反事例に対して、委託料を上限として返還を行う。

(例) 仕様書に基づく人員配置が行われていなかった時間について、その時間に係る人件費を減算する。

※ 事業開始前に、仕様書に基づき、業務が適切に実行されることを確認するためには、プロポーザル方式による入札を行うことが望ましい。

第5 その他

1 情報セキュリティ

本業務の実施にあたっては、以下に掲げる機密保持のための要件を備えること。

- (1) スタッフ等に対する個人情報の取扱いに関して、離職後も含めて漏洩することがないよう「誓約書」の提出を義務付けていること。
- (2) 委託者へ報告する場合を除き、画面のハードコピー、データ等について、あらゆる手段において出力、持ち出しを禁止すること。
- (3) 業務上の必要となる資料を委託者から貸与を受けた場合、当該資料を業務実施場所以外へ持ち出さないこと。
- (4) 録音記録や対応記録など、業務運営上作成した資料等については、委託期間中は適切に保管すること。また、委託期間最終年度の業務報告が適切に行われたと委託者が判断した後は、速やかにこれらの資料等を廃棄すること。
- (5) コールセンター内には業務責任者、スタッフ等及び委託者が許可した者以外の入室を禁止すること。
- (6) その他、本業務を履行するにあたって、委託者情報セキュリティポリシーを遵守すること。

2 留意事項

- (1) 地震等の災害発生時には、相談件数の一時的な増加が見込まれることから、委託者から指示があった場合は、速やかに人員増などの対応が可能となるよう体制を整えること。
- (2) 委託者を通して行われる本業務に関する視察・見学・取材等については、委託者と協力して対応すること。なお、委託者の許可なく委託事業者が直接視察・見学・取材等を受けてはならない。
- (3) 相談業務において生じた事故等の発生に伴う法律上の損害賠償責任に備え、あらかじめ医療賠償責任保険に加入すること。
- (4) 委託事業者が確保するスタッフ等に対して、労働基準法、最低賃金法等の各種関係法令を遵守すること。
- (5) 業務の履行に関しては、委託者環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に努めること。また、使用する紙類などは環境に配慮したものとする。
- (6) 個人情報等を適切に取扱う体制を整備するため、プライバシーマークの取得を行うこと。
- (7) その他、本業務仕様書に記載のないものについては、委託者と委託事業者の双方で協議し決定するものとする。

詳細な応答率の評価を行うための報告

1 応答率の評価に必要な情報の収集

委託事業者は、コールセンターの開設時間中において、委託者による応答率の評価に必要な以下の情報についてデータを収集すること。

項目	単位	内容
回線閉塞日時	-	あらかじめ#7119を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり閉塞してから、当該状態が解消されるまでの日時
回線閉塞時間	分	あらかじめ#7119を受信するために用意されている電話回線の全てが入電状態となり、閉塞している時間
入電件数	件	1時間毎の入電件数
対応件数	件	1時間毎の対応した件数
応答率	%	1時間毎の「対応件数/入電件数」で求められる応答率
配置オペレーター数	人	1時間毎の配置オペレーター数
1件毎の処理時間	分	オペレーターが、1件の#7119入電に対して通話を開始してから、全ての対応を終えて次の入電に対応可能な状態となるまでの時間で、通話時間 ^{※1} と後処理時間 ^{※2} の合計時間 ^{※1} 通話開始から通話終了までの時間で、通話を保留した時間を含む ^{※2} システム入力作業等、通話終了後に発生する諸作業に要した時間

2 応答率の評価に必要な情報の報告

委託事業者は、1で収集した情報を以下に示す報告資料に取りまとめ、委託者に報告すること。

(1) #7119 対応状況一覧（日表）の作成

委託事業者は、収集した情報を別紙様式2「#7119 対応状況一覧（日表）」に取りまとめ、次月の5営業日目を目処に委託者に報告すること。

(2) #7119 対応状況一覧（月表）の作成

委託事業者は、収集したデータに基づき以下の項目について算出し、別紙様式3「#7119 対応状況一覧（月表）」に取りまとめ、次月の5営業日目を目処に委託者に報告すること。

	項目	単位	内容
日別対応状況	合計入電件数 (A)	件	当該日 (24 時間) 中の全入電件数
	合計対応件数 (B)	件	当該日 (24 時間) 中の全対応件数
	応答率	%	B/A で求められる応答率
	合計回線閉塞時間	分	当該日 (24 時間) 中の回線閉塞時間の合計
	平均処理時間	分	当該日 (24 時間) 中の平均処理時間

	項目	単位	内容
時間別対応状況	平均配置オペレーター数	人	当該時間帯に配置されたオペレーター数の月の平均値
	合計入電件数 (C)	件	当該時間帯に入電した件数の月の合計値
	合計対応件数 (D)	件	当該時間帯に対応した件数の月合計値
	応答率	%	D/C で求められる応答率
	平均回線閉塞時間	分	当該時間の回線閉塞時間の月の平均値
	平均処理時間	分	当該時間の平均処理時間の月の平均値

利用者等からの意見に対する対応

1 寄せられた意見の報告等

(1) 委託事業者（コールセンター）に寄せられた意見の報告

委託事業者は、委託事業者（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。

《委託事業者（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

委託事業者は、別紙様式 4 中の「意見概要」（黄色セル）及び「該当事案」（青色セル）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

委託事業者は、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4により、委託者から委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4中の「意見概要」(黄色セル)に必要事項を記載し、委託事業者に該当事案に関する情報の報告を求める。

(イ) 委託事業者は、別紙様式4中の「該当事案」(青色セル)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

委託事業者は、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、委託事業者(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、委託事業者から報告された別紙様式4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委託事業者に提出を求めることができ、委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4中の「事業主管部局評価」（緑色セル）に記載し、委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4中の「意見種別」が①であった意見
 - 別紙様式4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。

7119 対応状況一覧 (日表)

1 時間別記録

令和 年 月 日

単位	配置 オペレーター数 人	入電件数 (A) 件	対応件数 (B) 件	応答率 B/A %	回線閉塞時間 分	平均処理時間 分
0 時 ~ 1 時						
1 時 ~ 2 時						
2 時 ~ 3 時						
3 時 ~ 4 時						
4 時 ~ 5 時						
5 時 ~ 6 時						
6 時 ~ 7 時						
7 時 ~ 8 時						
8 時 ~ 9 時						
9 時 ~ 10 時						
10 時 ~ 11 時						
11 時 ~ 12 時						
12 時 ~ 13 時						
13 時 ~ 14 時						
14 時 ~ 15 時						
15 時 ~ 16 時						
16 時 ~ 17 時						
17 時 ~ 18 時						
18 時 ~ 19 時						
19 時 ~ 20 時						
20 時 ~ 21 時						
21 時 ~ 22 時						
22 時 ~ 23 時						
23 時 ~ 24 時						
日合計	—					—
日平均	—					

7119 対応状況一覧 (月表)

令和 年 月 分

1 日別対応状況

日	曜日	祝日	合計入電件数 (A) 件	合計対応件数 (B) 件	応答率 B/A %	合計回線閉塞時間 分	平均処理時間 分
1日							
2日							
3日							
4日							
5日							
6日							
7日							
8日							
9日							
10日							
11日							
12日							
13日							
14日							
15日							
16日							
17日							
18日							
19日							
20日							
21日							
22日							
23日							
24日							
25日							
26日							
27日							
28日							
29日							
30日							
31日							

2 時間別対応状況

単位	平均配置 オペレーター数 人	合計入電件数 (C) 件	合計対応件数 (D) 件	応答率 D/C %	平均回線閉塞時間 分	平均処理時間 分
0時～1時						
1時～2時						
2時～3時						
3時～4時						
4時～5時						
5時～6時						
6時～7時						
7時～8時						
8時～9時						
9時～10時						
10時～11時						
11時～12時						
12時～13時						
13時～14時						
14時～15時						
15時～16時						
16時～17時						
17時～18時						
18時～19時						
19時～20時						
20時～21時						
21時～22時						
22時～23時						
23時～24時						

