

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

受託者は、委託者による＃7119 の応答率の評価に必要な以下の情報を収集すること。

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

受託者は、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) Ⅱ7119 対応状況一覧（日表）の作成

受託者は、収集した情報を別紙様式 2「Ⅱ7119 対応状況一覧（日表）」に取りまとめ、翌月の 5 営業日を目処に委託者に報告すること。

(2) Ⅱ7119 対応状況一覧（月表）の作成

受託者は、収集した情報に基づき以下の項目について算出し、別紙様式 3「Ⅱ7119 対応状況一覧（月表）」に取りまとめ、翌月の 5 営業日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) 受託者に寄せられた意見の報告

受託者は、受託者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。

《受託者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		意見を受け付けた日時を記載
	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状態に影響を及ぼした、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
		適用プロトコル	適用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	該当事案の対応内容を記載
	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）委託者に寄せられた意見に関する情報の報告

受託者は、委託者に寄せられた意見に関する情報について、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。

《委託者に寄せられた意見に関する情報の報告要領》

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 報告手順

別紙様式４により、委託者から受託者に報告を求める。

ウ 報告要領

（ア）委託者は、別紙様式４中の「意見概要」（黄色セル）に必要事項を記載のうえ、受託者に該当事案に関する情報の報告を求める。

（イ）受託者は、別紙様式４中の「該当事案」（青色セル）に必要事項を記載のうえ、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、受託者の業務責任者及び相談員の代表者は、個別検証を行う場に同席すること。
委託者での検証の要領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受託者に提出を求めることとし、受託者はこれに応じるものとする。
- オ 委託者は、ア～エ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、受託者に連絡する。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）について受託者に提出を指示し、受託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、受託者の業務責任者及び相談員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

受託者は、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、受託者に対して上記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、講ずべき対応策の実施を指示する。
- (2) 受託者は、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、検証を通じて講ずべき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。