

訂正

報 道 資 料

発表年月日 令和元年 7 月 2 日
~~令和元年 6 月 28 日~~
担当部署名 奈良県難病相談支援センター
係・担当者名 筒井センター所長 馬庭センター次長
担当部署所在地 大和郡山市満願寺町 60-1
県郡山総合庁舎内
連 絡 先 0743-51-0197

6 月 28 日に提供しました資料「奈良県難病相談支援センター療養相談メールへの対応不備について」の**対象期間、対象メール数、対象者数**に誤りがありました。また、前回資料提供時より対応が進みましたので次のとおり訂正します。

奈良県難病相談支援センター療養相談メールへの 対応不備について

平成 29 年 12 月

~~平成 29 年 2 月~~から令和元年 6 月までの間において、当センターにいただいた相談メール 9 件

~~10 件~~が未読のままで、相談者の方に対応できていませんでした、相談者の方から返答がないと連絡があり、調査して判明しました。

相談者の方々には、多大なご迷惑をおかけしたことを心からお詫び申し上げます。また、本事案の反省を踏まえ再発防止を図ってまいります。

1 原 因

- ・職員の異動時の認識不足による引き継ぎ漏れが主な原因
- ・センター内での情報共有不足

異動時に 業務ユーザの相談メールを確認すること が引き継げていなかった。

2 今後の対応

7 名

相談していただいた~~8~~名の方に謝罪するとともに、相談者の現状を把握し困り事等に対応させていただきます。

- ・ 全員の方（1 名の方はご家族）に謝罪し、謝罪を受け入れていただいた。
- ・ また、今後の対応や現状のお困り事等について相談させていただいた。

3 再発防止策

今回の事案の発生を受け、業務内容を見直した結果、対応マニュアルが整備されていないことが、原因の一つであることが判明しました。今後、早急に対応マニュアルを整備したうえで実行いたします。具体的には、以下のとおり。

また、所内でも改めて、相談業務に関しての職員研修を実施いたします。

- ・ 毎日定時に担当職員が相談メールをチェック
- ・ 担当職員が不在の場合は、センター次長、センター所長がチェック
- ・ 毎週定期的に相談内容への回答のセンター内での検討会を行う。
- ・ 定期的に、県庁担当課に相談メール回答結果を報告する。

<参考> 難病相談支援センターにおける難病相談件数

	電話	面接	メール		計	
			専用メール（※1）	その他（※2）		
H28年度	231	67	1	(0)	2	301
H29年度	300	64	3	(2)	4	371
H30年度	335	52	4	(4)	13	404
R元年度			3	(3)		
（※1）（ ）は専用メールのうち、未読メールの数						
（※2）その他は、難病相談支援センターへの直通メール						

※ 対象期間、対象メール数、対象者数の訂正理由

平成29年2月に受信したメールについては、返信した形跡がなかったため、未読メールに計上していたが、前回発表後、別途作成している相談対応記録を精査したところ、メール受信の記録があったこと、及び翌日に相談者から電話があり、センター職員が電話相談により対応を完了したことが確認できたため。