サービスレベル要求事項

別紙３

１ 概要

本書は、受託者が受託する業務のうち、救急安心センターさっぽろ相談運営業務の円滑な運営およびサービス品質の向上を図ることを目的とし、受託者が提供する業務サービスの測定ならびに評価について記載するものである。

２ サービスレベル

受託者は、受託業務の実施にあたって、表に示すサービスレベルの目標値を達成するように業務を実施すること。表に示す内容は、月次報告（仕様書－別紙５ 参照）において集計された結果を元に毎月評価することとする。

３ サービスレベルの評価期間

各業務におけるサービスレベルの評価対象期間は各月とする。

※自然災害や受託者の責によらない事故の発生等により、やむを得ず業務を中断した期間等については、サービスレベルの評価対象としない。

４ 業務改善

受託者は、表に示す目標値のうち、いずれか一つ以上を２ヶ月連続して達成できなかった場合は、その原因を調査し、改善策について文書により本市へ提示し、本市の承諾を得るとともに、受託者の責任において改善を図ること。

５ 見直し

本内容の見直しに関しては、委託者と受託者による協議を実施し、双方が合意した時点で運用に適用することとする。

サービスレベルの評価内容（定量的評価事項）

表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 評価指標 | 指標の説明 | サービスレベル |
| 算出方法 |
| 平均応答時間 | 着信要求があってから応答するまでの　時間の平均値 | 16秒以内 |
| 総応答時間÷総応答呼数 |
| 平均応答率 | 入電数に対して応答した数の割合 | 90%以上 |
| 総応答呼数÷総入電数 |
| 平均通話時間 | 応対時間（保留時間を含む）  の平均値 | 3分5秒以内 |
| 総通話時間÷総応答呼数 |
| 平均保留時間 | 受付員から医療相談員への引継に要する  時間の平均値 | 20秒以内 |
| 総保留時間÷総相談呼数 |
| 平均後処理時間 | 市民対応終了後に実施する処理のために  費やしている時間の平均値 | 2分20秒以内 |
| 平均対応時間－平均通話時間 |

参考

