サービスレベル要求事項

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）

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	85%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

年度	評価項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
令和1年度	平均応答時間	0:00:10	0:00:14	0:00:12	0:00:15	0:00:16	0:00:10	0:00:11	0:00:11	0:00:17	0:00:14	0:00:42	0:00:14	0:00:16
	平均応答率	93.4	90.6	92.4	89.9	89.3	93.8	91.9	93.0	87.3	89.4	48.7	43.1	83.6
	平均通話時間	0:03:05	0:03:10	0:03:01	0:03:11	0:03:02	0:02:51	0:02:59	0:02:56	0:02:53	0:02:59	0:03:37	0:02:59	0:03:04
	平均保留時間	0:00:24	0:00:21	0:00:20	0:00:22	0:00:20	0:00:20	0:00:22	0:00:20	0:00:17	0:00:15	0:00:16	0:00:15	0:00:19
	平均後処理時間	0:02:59	0:02:39	0:02:27	0:02:17	0:02:17	0:02:23	0:02:27	0:02:25	0:02:03	0:01:55	0:01:34	0:01:55	0:02:17
令和2年度	平均応答時間	0:00:22	0:00:12	0:00:09	0:00:10	0:00:11	0:00:09	0:00:12	0:00:19	0:00:11	0:00:11	0:00:09	0:00:08	0:00:12
	平均応答率	38.4	78.0	91.6	91.5	91.0	92.3	91.9	87.6	91.8	92.9	95.0	95.7	86.5
	平均通話時間	0:03:48	0:03:44	0:03:37	0:03:47	0:03:54	0:03:54	0:03:47	0:04:26	0:04:11	0:04:17	0:04:21	0:04:21	0:04:01
	平均保留時間	0:00:06	0:00:09	0:00:12	0:00:11	0:00:11	0:00:12	0:00:08	0:00:09	0:00:11	0:00:10	0:00:13	0:00:14	0:00:11
	平均後処理時間	0:01:14	0:01:30	0:01:42	0:01:35	0:01:28	0:01:24	0:01:31	0:01:48	0:01:41	0:01:42	0:01:45	0:01:40	0:01:35
令和3年度	平均応答時間	0:00:29	0:01:37	0:00:24	0:00:31	0:00:39	0:00:19	0:00:10	0:00:11	0:00:15	0:04:20	0:04:36	0:00:29	0:01:10
	平均応答率	87.2	62.1	89.6	92.5	90.2	94.8	98.3	98.9	98.6	97.3	95.5	97.0	91.8
	平均通話時間	0:04:42	0:05:06	0:04:17	0:04:20	0:04:48	0:05:43	0:05:26	0:05:17	0:05:18	0:05:49	0:05:51	0:04:36	0:05:06
	平均保留時間	0:00:11	0:00:11	0:00:12	0:00:13	0:00:12	0:00:18	0:00:20	0:00:18	0:00:17	0:00:10	0:00:09	0:00:11	0:00:14
	平均後処理時間	0:01:35	0:01:22	0:01:35	0:01:40	0:01:37	0:02:27	0:02:28	0:02:21	0:02:18	0:01:29	0:01:14	0:01:32	0:01:48
令和4年度	平均応答時間	0:01:43	0:01:35	0:00:14	0:03:00	0:05:34	0:00:39	0:00:33	0:02:23	0:01:02	0:01:08	0:00:20	0:00:14	0:01:32
	平均応答率	71.3	80.9	94.8	71.3	59.8	89.2	89.6	70.6	83.0	84.0	94.3	95.6	82.0
	平均通話時間	0:03:18	0:03:11	0:02:32	0:03:11	0:03:46	0:02:49	0:02:45	0:02:47	0:02:32	0:02:32	0:02:31	0:02:35	0:02:52
	平均保留時間	0:00:08	0:00:09	0:00:11	0:00:09	0:00:07	0:00:11	0:00:09	0:00:05	0:00:05	0:00:07	0:00:10	0:00:10	0:00:08
	平均後処理時間	0:01:22	0:01:22	0:01:39	0:01:16	0:01:06	0:01:29	0:01:23	0:00:55	0:00:59	0:01:10	0:01:35	0:01:39	0:01:20
令和5年度	平均応答時間	0:00:16	0:00:29	0:00:27	0:00:44	0:01:23	0:00:38	0:00:46	0:01:32	0:01:51	0:01:31	0:00:53	0:00:47	0:00:56
	平均応答率	95.7	93.7	93.9	90.7	85.5	91.7	90.7	84.4	81.3	84.9	89.7	93.1	89.6
	平均通話時間	0:02:34	0:03:07	0:03:31	0:03:24	0:03:36	0:03:28	0:03:35	0:03:36	0:03:40	0:03:31	0:03:31	0:03:18	0:03:24
	平均保留時間	0:00:10	0:00:11	0:00:12	0:00:13	0:00:11	0:00:14	0:00:12	0:00:11	0:00:10	0:00:11	0:00:12	0:00:15	0:00:12
	平均後処理時間	0:01:35	0:01:40	0:01:50	0:01:54	0:01:43	0:01:51	0:01:50	0:01:45	0:01:43	0:01:48	0:01:54	0:01:59	0:01:48