

別紙5「サービスレベル仕様書」

No.	業務分類	対象業務	評価指標	基準値	期間	業務の評価、評価指標の説明	
1	日々の業務履行に関する事項						
1-1	業務全般	ミスの無い業務履行	ミス件数	3件以下	月次	患者情報の確認・入力ミス、個人情報漏洩等により患者、職員に影響があった件数	
		ミス発生時の報告・改善策の立案	報告率	100%	月次	発生したミスの内容、原因、対応策に関する報告率	
1-2	外来受付、検査受付	受付業務全般	患者満足度	スコア4	年次	患者満足度調査の受付に関する評価（受付・会計職員のスコア平均）	
1-3	電話センター	初診、再診予約の電話受付業務	通話率1	85%	月次	該当月の通話数／全着信数	
			通話率2	70%	月次	該当月の休日明け通話数／休日明け着信数	
2	業務管理に関する事項						
2-1	業務運用計画書	当院満足度の測定・改善	満足度の測定	実施回数	1回	年次	開催時期については当院の協議の上、決定 満足度調査の結果の報告とその改善策を示した書面の提出
			満足度の報告・改善	報告・改善書提出数	1回	年次	
2-2	改善要望対応	改善要望に対する改善策の立案・報告		報告率	90%	月次	2週間以内に提出された改善策の報告書
		改善要望に対する対象事例の改善		改善率	80%	半期	半年以内に改善効果が認められ課題が解決した件数
2-3	業務運用フロー・手順書	業務運用フロー・手順書の作成	受託業務のフロー・手順書作成	作成率	100%	半期	受託業務全ての内、業務フロー・手順書を作成している業務の件数
			受託業務のフロー・手順書の見直し	見直し率	100%	半期	見直しの対象となる業務の内、実際にフロー・手順書を見直して、当院の了承を得た件数
2-4	サービスレベル	自己評価の実施と報告	報告率	100%	年次	毎月の定例会におけるサービスレベルの自己評価の提出・報告の件数	