

## 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

受託事業者は、コールセンターの開設時間中において、委託者による応答率の評価に必要な以下の情報についてデータを収集すること。

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

受託事業者は、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) #7119 対応状況一覧（日表）の作成

受託事業者は、収集した情報を別紙様式1「#7119 対応状況一覧（日表）」に取りまとめ、次月の5営業日目を目処に委託者に報告すること。

#### (2) #7119 対応状況一覧（月表）の作成

受託事業者は、収集したデータに基づき以下の項目について算出し、別紙様式2「#7119 対応状況一覧（月表）」に取りまとめ、次月の5営業日目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

(3) #7119 対応状況詳細一覧 (月表) の作成

受託事業者は、収集した情報を別紙様式 2-1 「#7119 対応状況詳細一覧 (月表)」に取りまとめ、次月の 5 営業日を目処に委託者に報告すること。