（別紙）

ＳＬＡ評価項目の詳細

各評価項目及び評価基準の詳細や基準を設定した意図は下記のとおりである。

番号	評価項目	評価基準	未達成 加算点数	説　　明
1	依頼書受理から初回の日程調整連絡までに要した期間	３開庁日を超えたものが５件/月以内	1	留守番電話に録音したもの等も第一報を行ったものとみなす。 第一報が遅延するケースが多発すると、評価項目４の甲への苦情も増加することが予想され、両方の評価項目に影響があるので注意すること。
2	認定調査依頼書受理から調査実施日までに要した期間	14 日以内が 75%	1	この基準より遅延することは被保険者に対して著しいサービス低下になると考えられる。 契約全体の履行遅延に相当すると考えられる閾値であり、目標とする数値ではないので誤解のないようにすること。 原則的には、仕様書要件である「調査依頼書に記載の締切日（依頼日から６開庁日後）」までに提出するべきものである。
3	調査日から調査票提出日までに要した期間	5 日以内が 95%	1	原則的には、仕様書にあるとおり、調査後速やかに作成し、点検後提出すべきものである。
4	甲が直接、もしくは事務センター経由で受けた乙の苦情や事故の件数	5 件/月以内	2	相手方の一方的な思い込みと認められる事例などは除外する。 また、調査事故については、審査判定に多大な影響を与える事由となり、要介護認定の遅延に繋がるため、発生してはならないものである。

5	審査会資料のうち、調査票について、区事務局や審査会委員からの問い合わせにより修正が発生した件数	5件/月	2	調査票の修正は審査会の遅延を招き、認定までの所要日数が増える原因になる。
6	【3月のみ評価】 研修で必要な5分野のうち、実施・報告しなかった分野数	1 分野でも発生した場合	3	認定調査業務の質の維持向上に研修は欠かせないものであり、仕様書に記載の5分野については必ず1年に1回は研修を実施し、内容を報告するべきものである。
7	乙による SLA 評価項目が未提出	乙が測定する上記評価項目（2・3）のいずれかが提出されなかった場合	8	被保険者等への市民サービス低下を防ぐためにＳＬＡによる業務の評価を行っている趣旨から、そのサービスレベルを確認できていないことについては、この評価方法そのものを否定することとなり看過できない。 そのため、未達成の配点を極めて高く設定している。
8	乙による SLA 評価項目の改ざん、もしくは苦情・事故の隠ぺい	１件でも発生した場合	１０	改ざんや隠ぺい等の事象が発生した場合、ＳＬＡの評価による契約解除を不正に免れようとした行為であるとみなされる。 そのため、未達成の配点を最も高く設定している。