

別紙 7 - 2

サービス水準の指標「標準処理時間」の 現行契約における達成状況

【サービス水準の指標「標準処理時間」の現行契約における達成状況】

今回の業務仕様内容とは異なるが、現行契約におけるサービス水準の指標「標準処理時間」の達成状況は次のとおりである。

1 測定対象及び測定部分

(住民基本台帳等事務システムを使用したモデル事務処理工程)



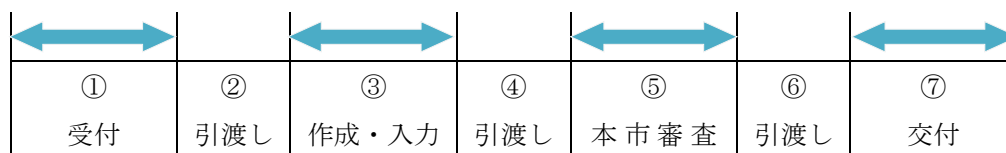
(「※」が末尾に記載された工程は、システム端末の入力が必要な工程である。)

測定対象	要件	測定部分		
住民票の写しの作成	本人請求 ^(※1) REFコードなし ^(※2)	④+⑤		
		④	始点	受付情報を確認し、仮作成コマンドを押した時点
			終点	印刷コマンドを押した時点
		⑤	始点	受注者内部での点検を開始した時点
			終点	受注者内部での点検を終了した時点

※1 本人請求とは、請求者が、自己又は自己と同一の世帯に属するものにかかる住民票の写しを請求する行為をいう。

※2 「REFコード」とは、ドメスティック・バイオレンス及びストーカー行為等の被害者の保護のための住民基本台帳事務における支援措置の対象者であることその他当該人にかかる住民票の写しの作成に際して留意すべき事項をいう。

(戸籍情報システムを使用したモデル事務処理工程)



測定対象	要件	測定部分	
戸籍全部（一部）事項証明書の作成	本人請求 覚書なし	③	
		始点	作成担当者が請求書を手にとった時点
		終点	本市審査工程へ引き継いだ時点

【除外要件】

- ・請求内容や届出内容に不備があつて確認を要した場合
- ・その他、受注者の業務習熟度に関係しない要因により処理時間が遅れた場合

2 サービス水準の算出方法

(測定結果※1 ÷ 市職員水準※2) × 100 = サービス水準

なお、算出は、上記1「測定対象」の項目ごとに行い、平均値をもってサービス水準とする。

※1 測定結果は、30秒単位で切り上げた分数とする。

※2 市職員水準は次のとおり

- ・住民票の写しの作成… 2.0分
- ・戸籍全部（一部）事項証明書の作成 …3.0分

3 現行受注事業者の達成状況

《平成29年度》

(単位：分)

		平成29年度			
		第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
測定対象	住民票の写しの作成	2	2	2	2
	戸籍全部（一部）事項証明書の作成	3	3	3	3

《平成 30 年度》

(単位：分)

		平成 30 年度			
		第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期
測定対象	住民票の写しの作成	2	2	2	3
	戸籍全部（一部）事項 証明書の作成	3	3	3	3

(※) いずれも、実際の測定結果を 30 秒単位で切り上げた分数となっている。