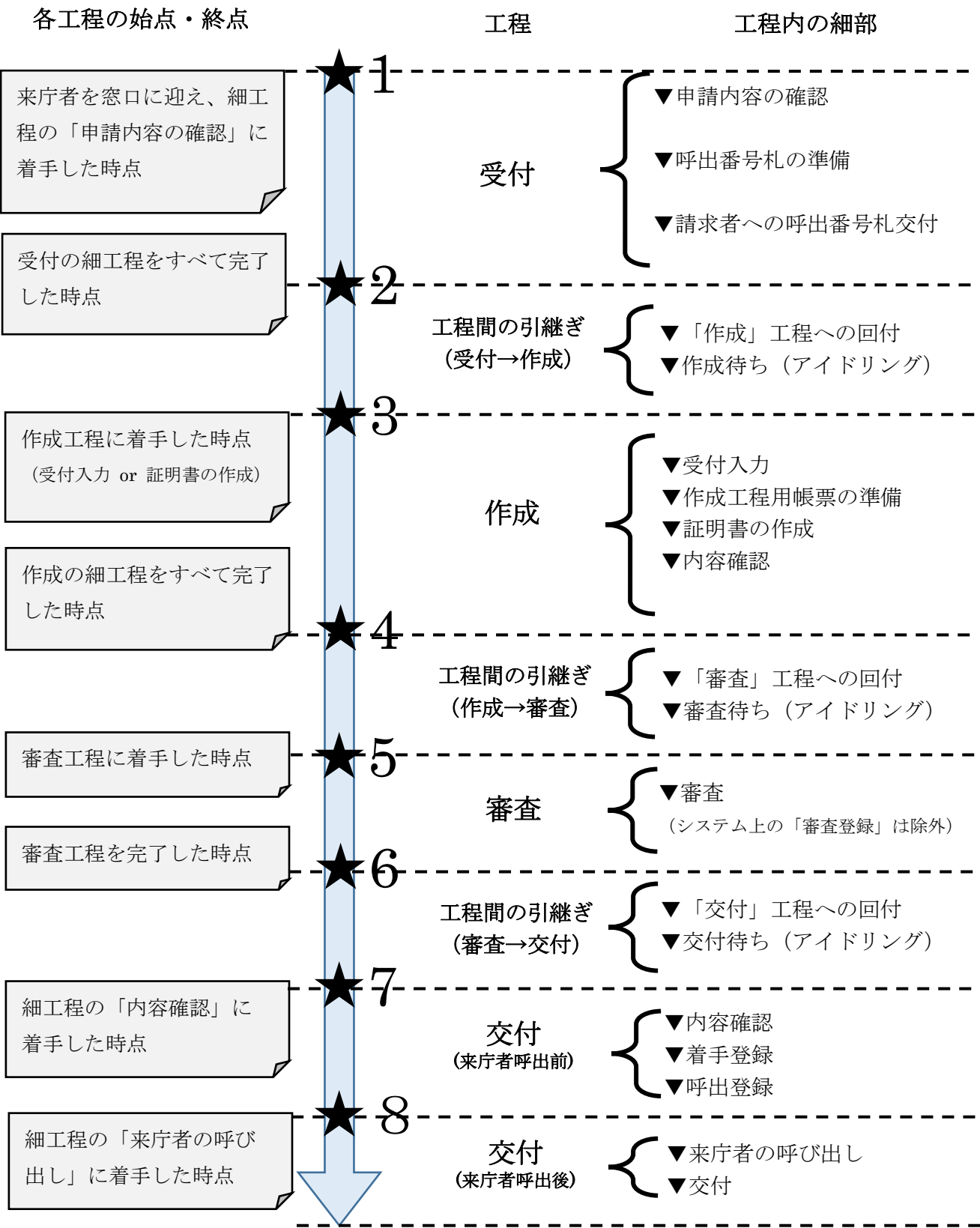


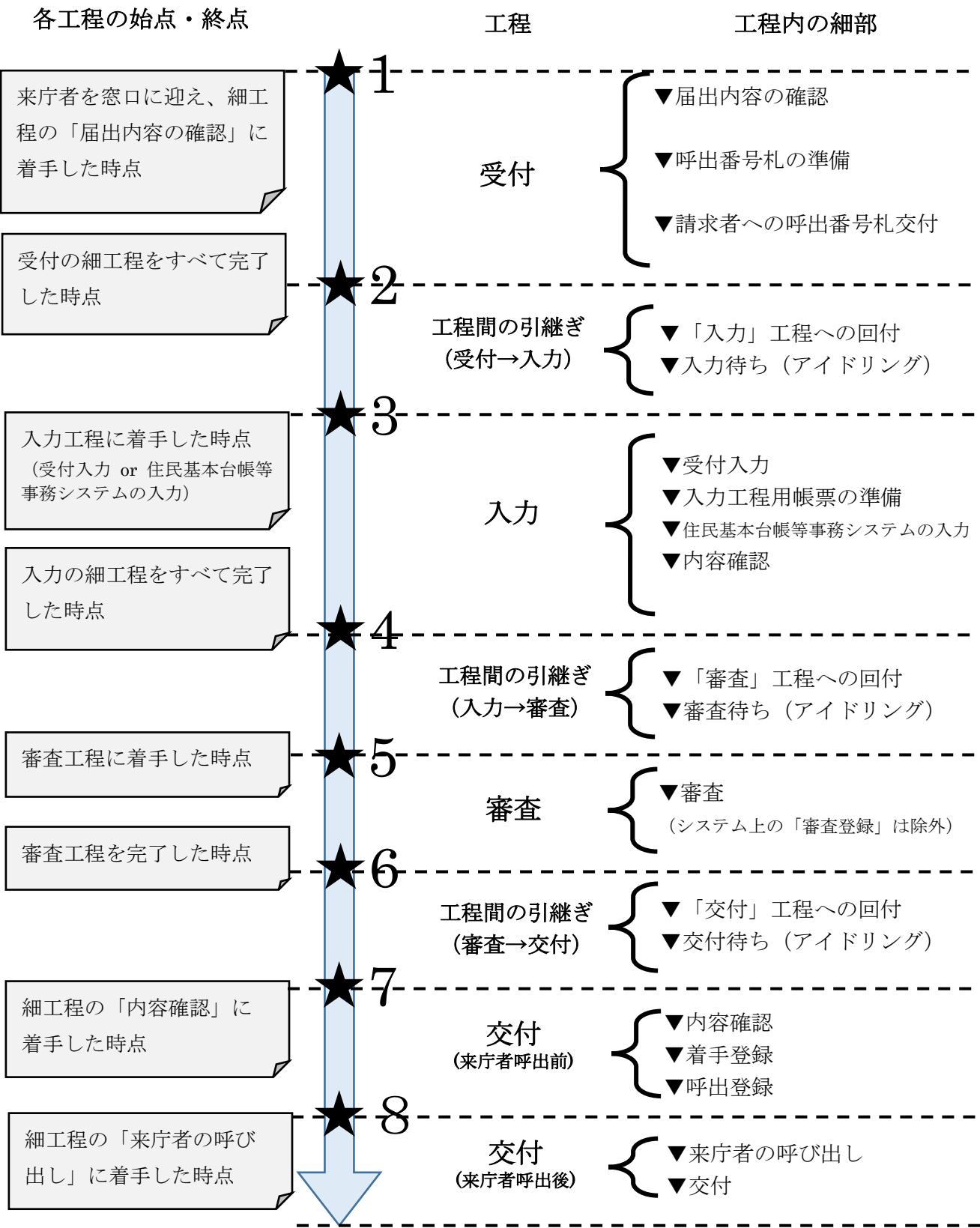
別紙 7－1

サービス水準の指標「標準処理時間」 の測定にかかるイメージ図

【証明書発行業務】



【届出処理業務】



別紙 7－2

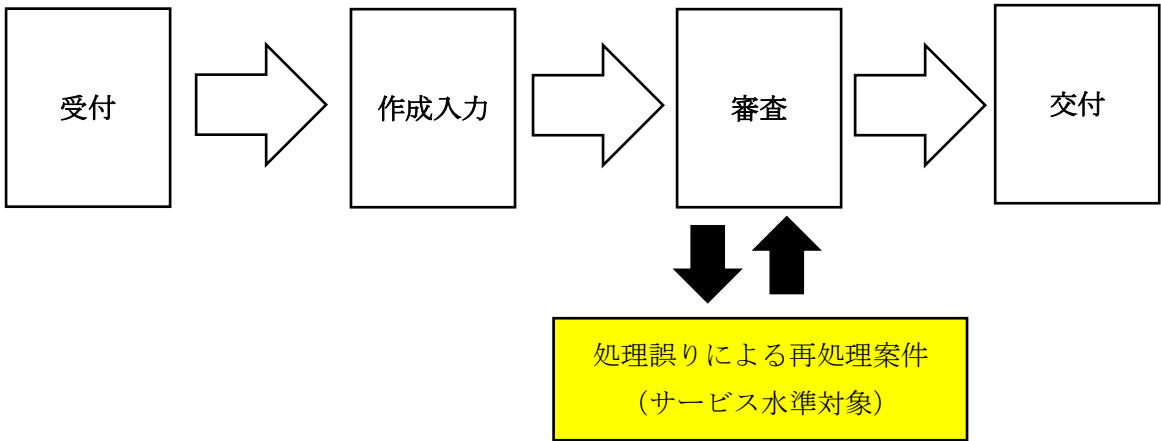
サービス水準の指標「処理誤り 目標値」
の現行契約における達成状況

【サービス水準の指標「処理誤り目標値」の現行契約における達成状況】

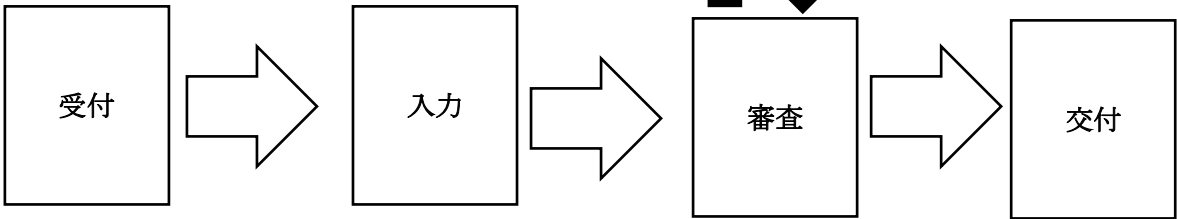
業務仕様内容におけるサービス水準の指標にかかる「処理誤り」の状況は次のとおりである。

1 測定対象及び測定部分

① 証明発行



② 届出入力



サービス水準の内容については、仕様書の第3章 サービス水準 3 満たすべきサービス水準を参照のこと

2 過去2年度のサービス水準

令和5、6年度「処理誤り」件数（四半期毎）

区名	令和5年度					令和6年度				
	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	平均	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	平均
鶴見区	0.03%	0.01%	0.03%	0.01%	0.02%	0.01%	0.02%	0.02%	0.01%	0.02%

別紙 7－3

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】

現行契約における過去2年度の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。

《令和5年度》

(単位：分)

			令和5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	a 証明書発行業務	達成目標値（分）	5.0	5.0	5.0	5.0
		測定結果（分）	4.5	4.5	3.5	4.0
		達成水準（％）	90	90	70	80
	b 届出処理業務	達成目標値（分）	6.5	6.5	6.5	6.5
		測定結果（分）	6.0	5.5	5.5	5.5
		達成水準（％）	92.3	84.6	84.6	84.6
達成水準(％)（a 証明書発行業務+ b 届出処理業務）÷ 2			91.2	87.3	77.3	82.3

《令和6年度》

(単位：分)

			令和6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	a 証明書発行業務	達成目標値（分）	5.0	5.0	5.0	5.0
		測定結果（分）	5.0	4.5	4.5	5.0
		達成水準（％）	100	90	90	100
	b 届出処理業務	達成目標値（分）	6.5	6.5	6.5	6.5
		測定結果（分）	6.5	6.0	5.5	5
		達成水準（％）	100	92.3	84.6	76.9
達成水準(％)（a 証明書発行業務+ b 届出処理業務）÷ 2			100	91.2	87.3	88.5

(※) いずれも、実際の測定結果を30秒単位で切り上げた分単位となっている。
(例：4分、4.5分)