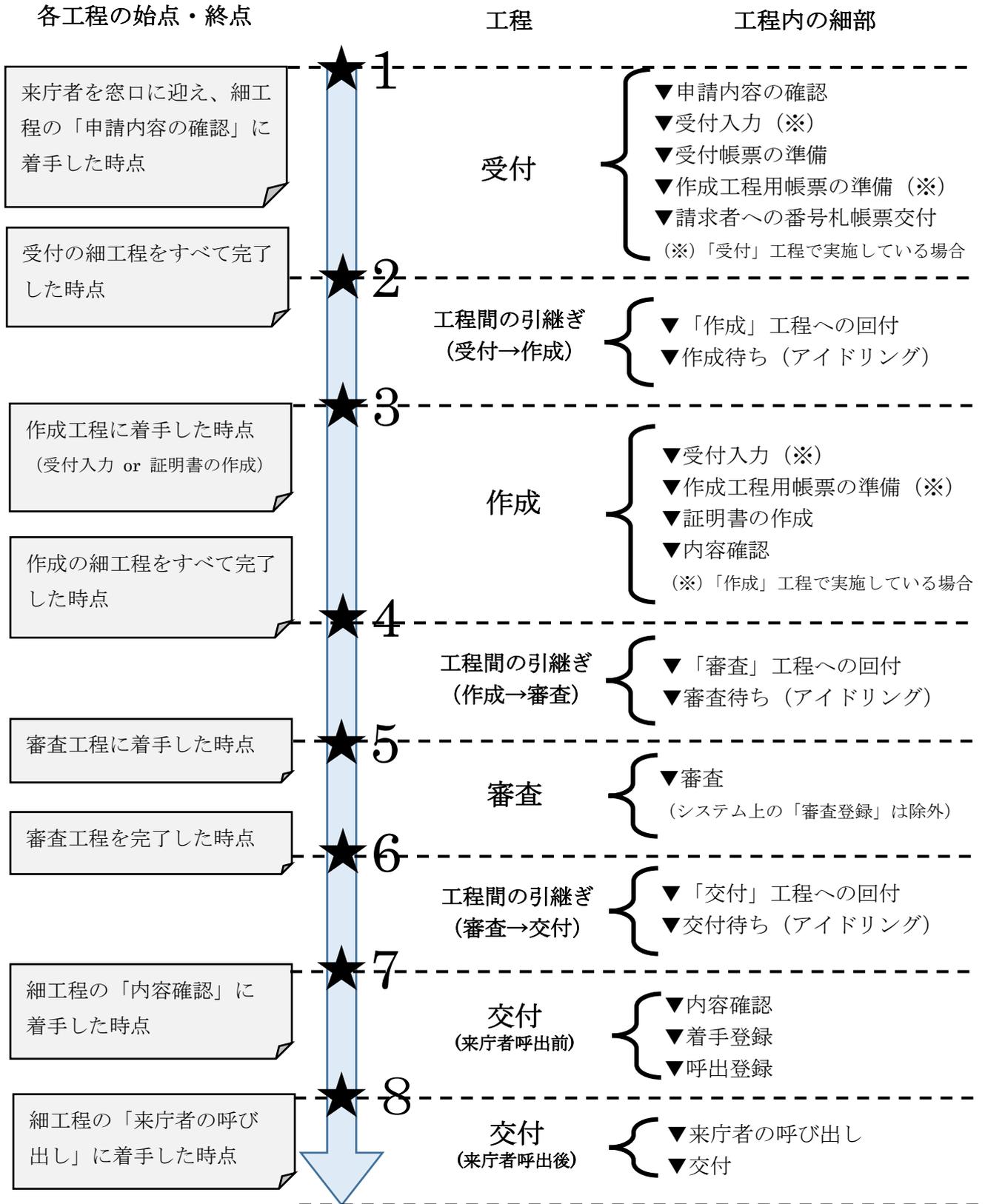


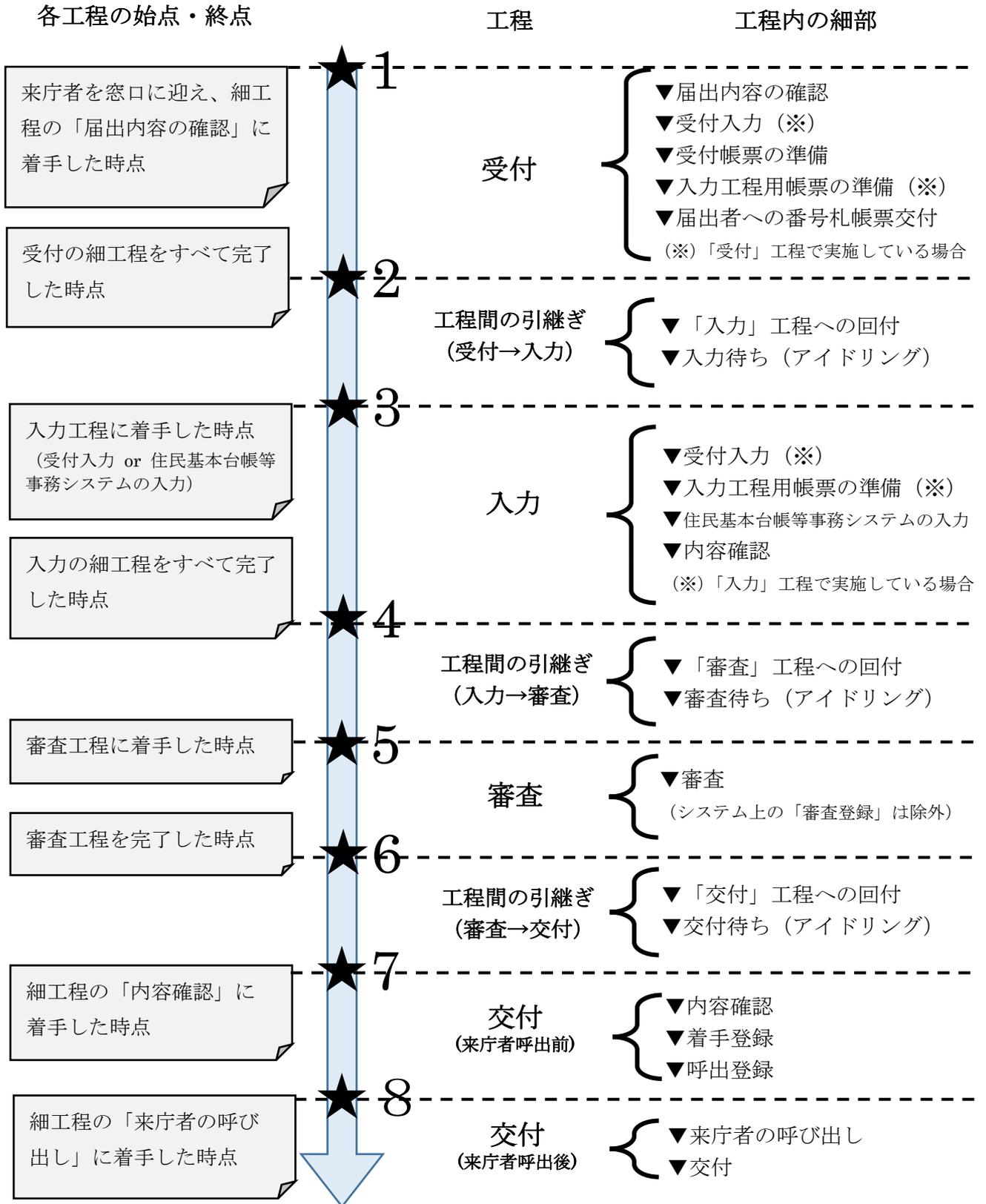
別紙 7 - 1

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

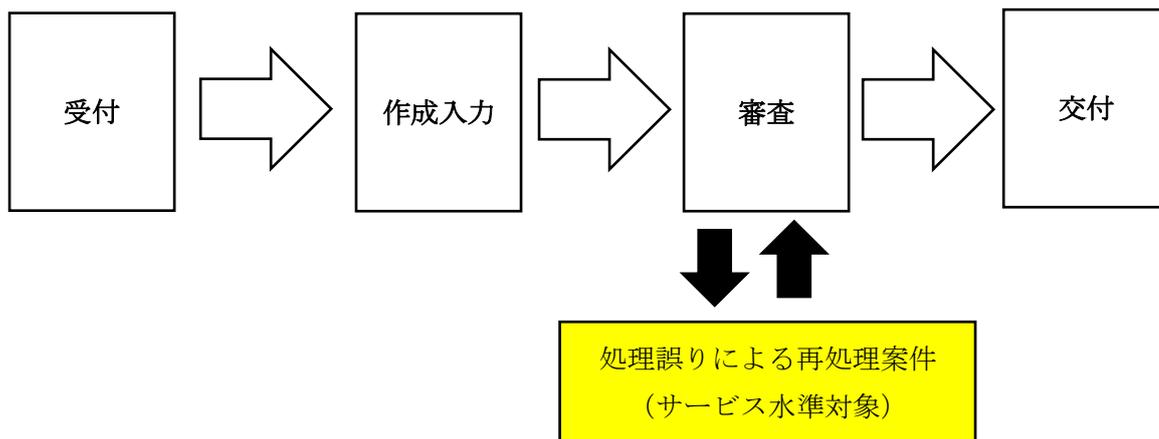
サービス水準の指標「処理誤り目標値」
の現行契約における達成状況

【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】

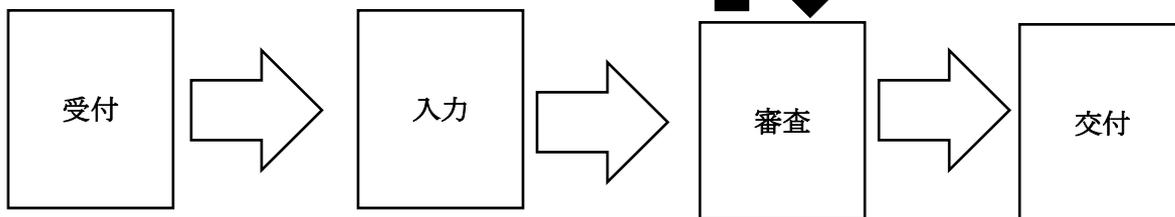
業務仕様内容におけるサービス水準の指標にかかる「処理誤り」の状況は次のとおりである。

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
西淀川 区	0.25%	0.27%	0.33%	0.39%	0.31%	0.26%	0.28%	0.28%	0.23%	0.26%

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)	7	7	7	7
		測定結果 (分)	5.5	5.5	5.5	5.5
		達成水準 (%)	78.6	78.6	78.6	78.6
	b 届出処理業務	達成目標値 (分)	13	13	13	13
		測定結果 (分)	6.5	7.5	9.5	10
		達成水準 (%)	50	57.7	73.1	76.9
達成水準 (%) (a 証明書発行業務 + b 届出処理業務) ÷ 2			64.3	68.1	75.8	77.8

《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)	7	7	7	7
		測定結果 (分)	5.5	5.5	5.5	5
		達成水準 (%)	78.6	78.6	78.6	71.4
	b 届出処理業務	達成目標値 (分)	13	13	13	13
		測定結果 (分)	10	9.5	10	9.5
		達成水準 (%)	76.9	73.1	76.9	73.1
達成水準 (%) (a 証明書発行業務 + b 届出処理業務) ÷ 2			77.8	75.8	77.8	72.3

(※) 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)