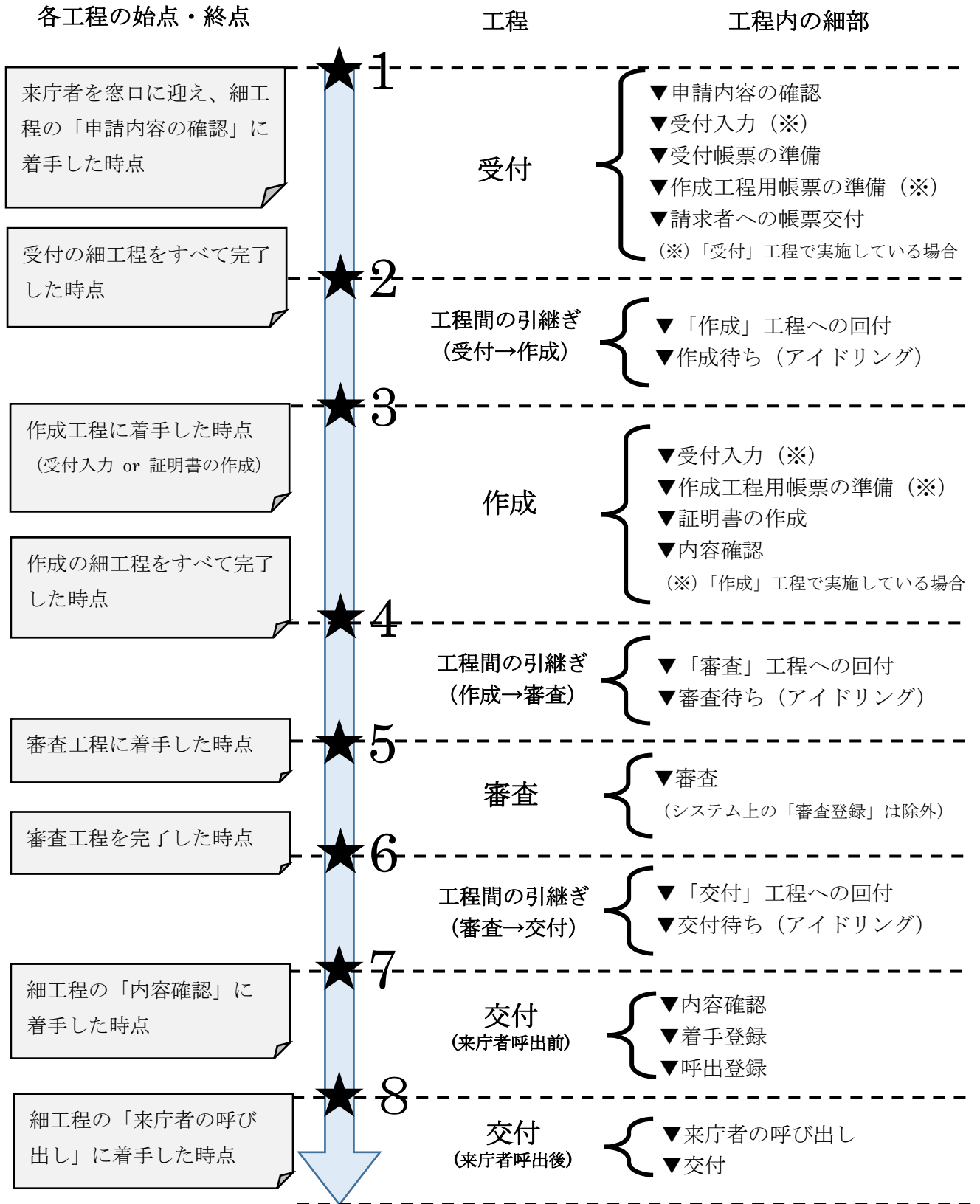


## 別紙 7 - 1

### 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】



## 別紙 7 - 2

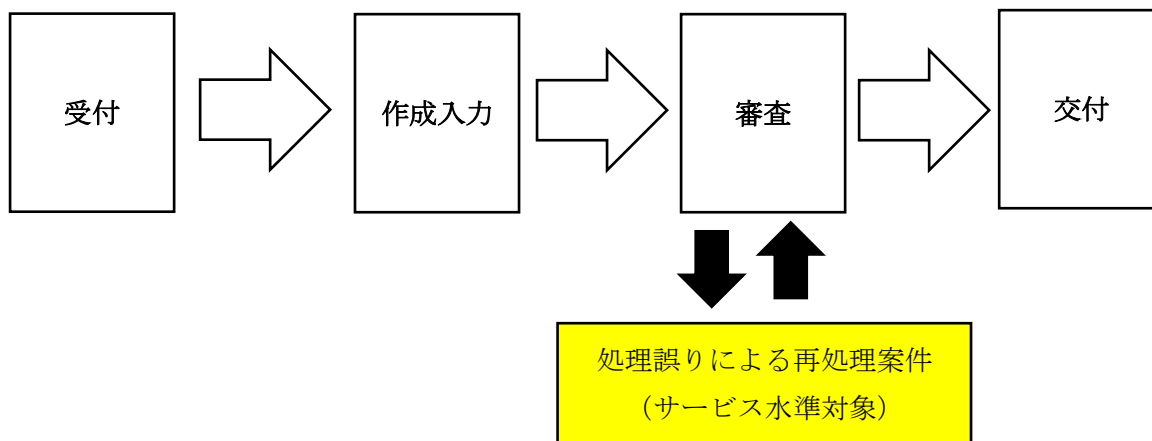
サービス水準の指標「処理誤り目標値」  
の現行契約における達成状況

【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



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6、7年度「処理誤り」件数（四半期毎）

区名	令和6年度					令和7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
東成区	9.22%	2.99%	1.79%	1.56%	3.89%	0.94%	0.64%	0.65%	0.78%	0.75%

## 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	5	5	5
		測定結果 (分)	10	6	4.5	5.5
		達成水準 (%)	200.00	120.00	90.00	110.00
	b 届出処理業務	達成目標値 (分)	22	22	22	22
		測定結果 (分)	21.5	16.5	14	16
		達成水準 (%)	97.70	75.00	63.60	72.70
達成水準 (%) (a 証明書発行業務 + b 届出処理業務) ÷ 2			148.86	97.50	78.82	91.36

《令和7年度》

(単位：分)

			令和7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	5	5	5
		測定結果 (分)	6.5	7	6.5	6.5
		達成水準 (%)	130.00	140.00	130.00	130.00
	b 届出処理業務	達成目標値 (分)	22	22	22	22
		測定結果 (分)	19.5	19.5	15	15.5
		達成水準 (%)	88.60	88.60	68.20	70.50
達成水準 (%) (a 証明書発行業務 + b 届出処理業務) ÷ 2			109.32	114.32	99.09	100.23

(※) 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)

(※) 届出処理業務については業務委託の対象外であるが参考として過去の状況を示している。