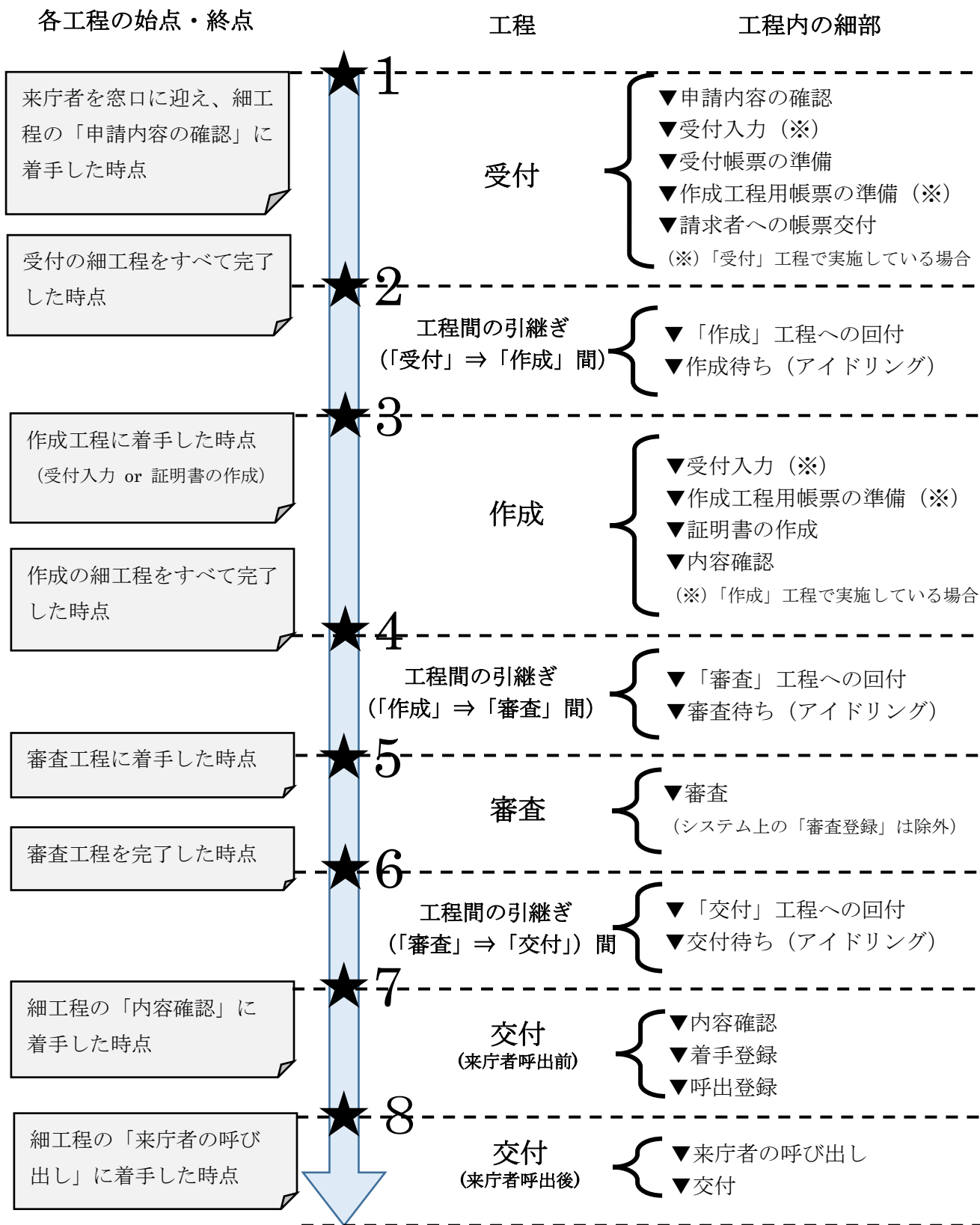


## 別紙 7 - 1

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

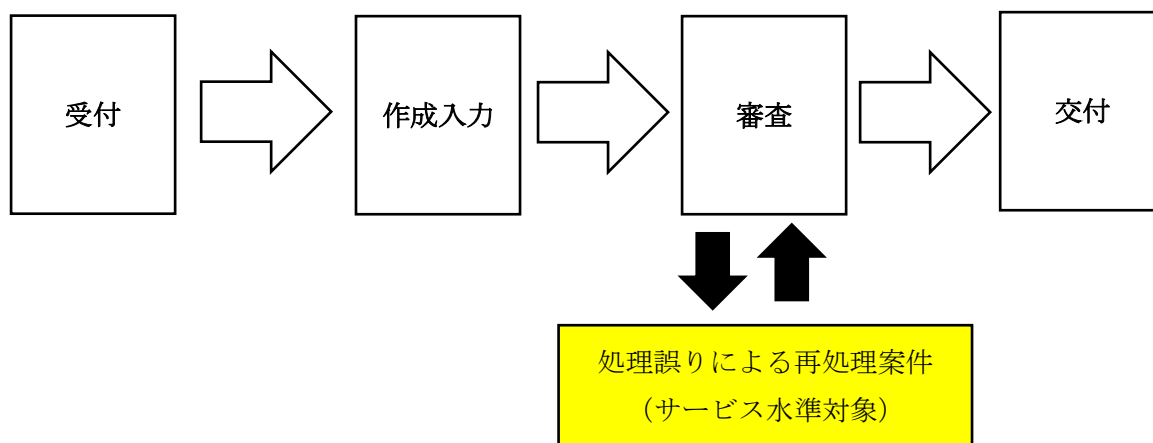
サービス水準の指標「処理誤り目標値」  
の現行契約における達成状況

【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】

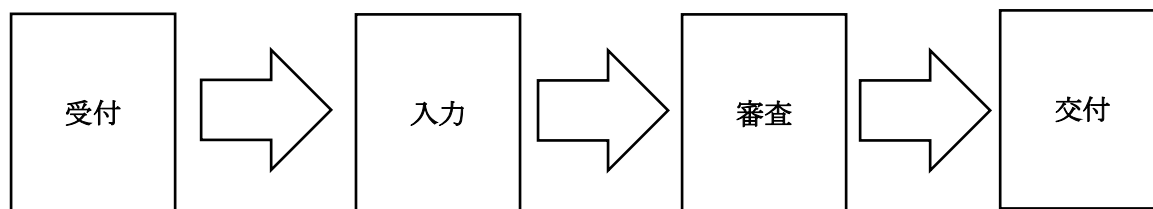
業務仕様内容におけるサービス水準の指標にかかる「処理誤り」の状況は次のとおりである。

1 測定対象及び測定部分

① 証明発行



② 届出入口



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
東住吉 区	0.29%	0.30%	0.38%	0.30%	0.32%	0.27%	0.21%	0.06%	0.11%	0.16%

## 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)	7	7	7	7
		測定結果 (分)	7.8	7.4	7.0	7.3
		達成水準 (%)	110.7	106.0	100.0	103.6
	b 届出処理業務	達成目標値 (分)	10	10	10	10
		測定結果 (分)	10.5	9.8	9.5	9.3
		達成水準 (%)	105.0	98.3	95.0	93.3
達成水準 (%) (a 証明書発行業務 + b 届出処理業務) ÷ 2			107.9	102.1	97.5	98.5

《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)	7	7	7	7
		測定結果 (分)	6.8	7.0	6.9	6.8
		達成水準 (%)	96.4	100.0	98.8	97.6
	b 届出処理業務	達成目標値 (分)	10	10	10	10
		測定結果 (分)	9.3	9.3	9.2	10.2
		達成水準 (%)	93.3	93.3	91.7	101.7
達成水準 (%) (a 証明書発行業務 + b 届出処理業務) ÷ 2			94.9	96.7	95.2	99.6

(※) 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)