

# 区民委員会報告資料

令和5年1月17日

件名	<b>戸籍住民課窓口等業務委託評価委員会の評価結果について</b>																																																	
所管部課名	区民部戸籍住民課																																																	
内 容	令和4年度の戸籍住民課窓口等業務委託評価委員会（以下「委員会」という。）を開催したので、以下のとおり評価結果を報告する。																																																	
	<b>1 開催日時</b> 令和4年11月16日（水） 9時30分から11時30分まで																																																	
	<b>2 出席委員</b> 5人（外部有識者3人、区職員2人）																																																	
	<b>3 評価対象</b> 戸籍住民課窓口等業務委託契約に基づき、富士フイルムシステムサービス株式会社（以下「受託者」という。）が受託する戸籍関連、証明受付、証明発行、証明交付、窓口案内、公金取扱の6業務の実施状況																																																	
	<b>4 評価方法</b> 窓口の執務状況や休憩スペース等の確認、受託者に対するヒアリングを踏まえ、各委員が4テーマ8項目を評価した。																																																	
	<b>5 評価結果</b> 委員会の合格ラインである8割（40点）を上回る評価を得た。項目ごとの配点と5人の委員の評価の平均は下表のとおり。																																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>テーマ</th> <th>評価項目</th> <th>配点</th> <th>前年評価</th> <th>今回評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託品質</td> <td>窓口待ち時間</td> <td>5</td> <td>4.0</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">セキュリティ</td> <td>個人情報保護、情報セキュリティ</td> <td>5※1</td> <td>9.6※1</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td>適切な会計処理、現金・金券等の管理</td> <td>5※2</td> <td>※2</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">内部統制</td> <td>労働関係法令の遵守</td> <td>10</td> <td>9.6</td> <td>8.0※3</td> </tr> <tr> <td>事業者の経営状況</td> <td>5</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">接遇</td> <td>利用者満足度（言葉づかいなど）</td> <td>5</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td>利用者満足度（処理スピード）</td> <td>5</td> <td>5.0</td> <td>5.0</td> </tr> <tr> <td>服装・名札</td> <td>10</td> <td>9.2</td> <td>9.0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">総合評価（合計）</td> <td>50</td> <td>47.4</td> <td>46.2</td> </tr> </tbody> </table>				テーマ	評価項目	配点	前年評価	今回評価	委託品質	窓口待ち時間	5	4.0	5.0	セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5※1	9.6※1	4.4	適切な会計処理、現金・金券等の管理	5※2	※2	4.8	内部統制	労働関係法令の遵守	10	9.6	8.0※3	事業者の経営状況	5	5.0	5.0	接遇	利用者満足度（言葉づかいなど）	5	5.0	5.0	利用者満足度（処理スピード）	5	5.0	5.0	服装・名札	10	9.2	9.0	総合評価（合計）		50	47.4	46.2
	テーマ	評価項目	配点	前年評価	今回評価																																													
	委託品質	窓口待ち時間	5	4.0	5.0																																													
	セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5※1	9.6※1	4.4																																													
適切な会計処理、現金・金券等の管理		5※2	※2	4.8																																														
内部統制	労働関係法令の遵守	10	9.6	8.0※3																																														
	事業者の経営状況	5	5.0	5.0																																														
接遇	利用者満足度（言葉づかいなど）	5	5.0	5.0																																														
	利用者満足度（処理スピード）	5	5.0	5.0																																														
	服装・名札	10	9.2	9.0																																														
総合評価（合計）		50	47.4	46.2																																														
※1：前年は配点10点 ※2：今年からの新規評価項目 ※3：減点理由について以下「6」参照																																																		

## 6 評価項目「労働関係法令の遵守」における前年からの減点理由

委員から、以下の意見を聴取した。

- (1) 昨年度は、偽装請負防止の観点から評価を行い、基準を十分に満たしていると判断した。
- (2) 今年度は、労働条件や執務環境等に対する視点も含め、昨年度よりも広い観点での評価を試みたところ、事前に資料の提出を求めていなかったこともあり、詳細を確認出来ない部分があったため、その部分については評定不能と判断し、総合的には昨年度より低い点数とした。
- (3) 偽装請負を防止するための事業者の体制や意識の高さについては、昨年度同様、基準を満たす内容であった。

## 7 委員会における主な質問と受託者の回答

	質 問	回 答
1	レジの確認頻度と金額が不足したときはどう対応しているか。	レジは午前2回、午後2回の定時確認を実施し、金額不足時はレジ周辺や床に落ちていないか、申請書の内容等を再確認する。どうしても不足する場合は、受託者が負担している。
2	従事者の勤務シフト決定時期と休暇希望が多いときはどう対応しているか。	勤務シフト決定は約1か月前であり、休みの予定もその際に調整し、業務に影響がないようにしている。

## 8 委員会からの要望

- (1) 個人情報管理の重要性、リスクは年々大きくなっているため、評価指標の細分化、配点の見直しを随時行ってほしい。
- (2) 評価項目「労働関係法令の遵守」の内容を見直し、職場環境やハラスメントの相談体制等についても評価できるとよい。

問 題 点  
今後の方針

委員からの意見を踏まえ、評価項目や配点の見直しを行う。  
また、委員会の結果を受託者に通知し、業務の改善につなげてもらう。  
今後も引き続き、委託業務の安定運営と区民サービスの向上を目指す。