

区民委員会報告資料

令和7年1月17日

件名	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																																																																										
所管部課名	区民部戸籍住民課																																																																										
内 容	令和6年度の戸籍住民課窓口等業務委託評価委員会（以下「評価委員会」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。																																																																										
	1 評価対象																																																																										
	(1) 評価対象 戸籍住民課窓口等業務委託																																																																										
	(2) 受託事業者 富士フイルムシステムサービス株式会社																																																																										
	2 評価結果（答申）																																																																										
	(1) 委員評価の平均点																																																																										
	<table><tr><td>委員評価平均点</td><td>47.2点（50点満点） 前年度：47.0点</td></tr><tr><td>評価結果</td><td>適正に履行されているものと認める（合格）</td></tr></table>					委員評価平均点	47.2点（50点満点） 前年度：47.0点	評価結果	適正に履行されているものと認める（合格）																																																																		
	委員評価平均点	47.2点（50点満点） 前年度：47.0点																																																																									
	評価結果	適正に履行されているものと認める（合格）																																																																									
	※ 合格ライン：40点以上																																																																										
(2) 評価項目ごとの委員評価平均点																																																																											
<table><tr><th>テーマ</th><th>評価項目</th><th>配点</th><th>R5</th><th>R6</th><th></th></tr><tr><td rowspan="2">委託品質</td><td>窓口待ち時間</td><td>5</td><td>5.0</td><td>4.2</td><td>↘</td></tr><tr><td>ミスの有無と防止策※1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="3">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</td><td>4.4</td><td>4.8</td><td>↗</td></tr><tr><td>個人情報記録媒体の管理</td><td>5</td><td>4.8</td><td>5.0</td><td>↗</td></tr><tr><td>適切な会計処理及び現金、金券類の管理</td><td>5</td><td>4.6</td><td>4.8</td><td>↗</td></tr><tr><td rowspan="3">内部統制</td><td>労働関係</td><td>5</td><td>4.8</td><td>5.0</td><td>↗</td></tr><tr><td>労働条件</td><td>5</td><td>4.6</td><td>5.0</td><td>↗</td></tr><tr><td>事業者の経営状況</td><td>5</td><td>5.0</td><td>4.0</td><td>↘</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><td>→</td></tr><tr><td>利用者満足度（処理スピード）</td><td>5</td><td>4.8</td><td>5.0</td><td>↗</td></tr><tr><td>服装・名札</td><td>5</td><td>4.0</td><td>4.4</td><td>↗</td></tr><tr><td colspan="2">総合評価（合計）</td><td>50</td><td>47.0</td><td>47.2</td><td>↗</td></tr></table>					テーマ	評価項目	配点	R5	R6		委託品質	窓口待ち時間	5	5.0	4.2	↘	ミスの有無と防止策※1					セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	4.4	4.8	↗	個人情報記録媒体の管理	5	4.8	5.0	↗	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5	4.6	4.8	↗	内部統制	労働関係	5	4.8	5.0	↗	労働条件	5	4.6	5.0	↗	事業者の経営状況	5	5.0	4.0	↘	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	4.8	5.0	↗	服装・名札	5	4.0	4.4	↗	総合評価（合計）		50	47.0	47.2	↗
テーマ	評価項目	配点	R5	R6																																																																							
委託品質	窓口待ち時間	5	5.0	4.2	↘																																																																						
	ミスの有無と防止策※1																																																																										
セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	4.4	4.8	↗																																																																						
	個人情報記録媒体の管理	5	4.8	5.0	↗																																																																						
	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5	4.6	4.8	↗																																																																						
内部統制	労働関係	5	4.8	5.0	↗																																																																						
	労働条件	5	4.6	5.0	↗																																																																						
	事業者の経営状況	5	5.0	4.0	↘																																																																						
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	4.8	5.0	↗																																																																						
	服装・名札	5	4.0	4.4	↗																																																																						
総合評価（合計）		50	47.0	47.2	↗																																																																						
※1：令和6年度からの新規評価項目																																																																											
3 評価項目「委託品質」「内部統制」における令和6年度の減点理由																																																																											
(1) 委託品質																																																																											
法改正により、令和6年3月から戸籍の広域交付が導入され、窓口の平均待ち時間が長くなった。																																																																											

(2) 内部統制

税理士による財務状況審査において、前年は「最適合（５点）」であったが、今回は「適合（４点）」との判定結果であった。

その理由は、「経営効率と短期的な支払能力にやや弱さがあるのが課題であるが、安全性が低いというほどではなく、また、利益率が高く経営状況は良好といえる」とのことである。

4 開催日時

令和６年１１月６日（水）午後１時００分から２時５０分まで

5 委員構成

種別	氏 名	役職等
学識経験者	森 直美【委員長】	弁護士
	齊藤 京子	社会保険労務士
区民	齋藤 祐子	民生・児童委員
区職員	松野 美幸	足立区総務部長
	田ヶ谷 正【副委員長】	足立区区民部長

6 評価方法

- (1) 書類審査
- (2) 委託業務の現場確認
- (3) 受託事業者に対するヒアリング

7 評価委員会の意見

- (1) 戸籍の広域交付の導入により、昨年度から戸籍証明書の交付件数が２５％増になっている中で、品質が保たれている。
- (2) 従事者は、重要な個人情報を取り扱っていることを常に意識していただきたい。
- (3) 同じブレザーを着用し、統一感があって良かったが、一部の従事者の名札の位置に多少バラつきがあったので、再度徹底して欲しい。

8 受託事業者の対応

受託事業者に対し、評価委員会の評価結果を通知し対応を求めたところ、以下の報告があった。

- (1) 戸籍証明書交付の品質を保つため、引き続き全従事者が研修を受講し、「戸籍の遡り」「戸籍検索方法」の習得に努めていく。
- (2) 毎年の情報セキュリティ教育や月ごとにセキュリティ目標を掲げて、「本人確認の徹底」「個人情報の放置禁止」など、個人情報に対する法令順守の取り組みを行っていく。
- (3) 名札の着用が胸ポケットでもストラップでの着用時でも、胸ポケットに近い位置に合わせていく。