

# 区民委員会報告資料

令和6年1月18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	区民部戸籍住民課																																																					
内容	<p>令和5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。</p>																																																					
	<p><b>1 開催日時</b> 令和5年11月14日（火）午前9時30分から11時50分まで</p>																																																					
	<p><b>2 委員構成</b></p> <table border="1" data-bbox="359 734 1369 1048"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>氏名</th> <th>役職等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">学識経験者</td> <td>【委員長】 森 直美</td> <td>弁護士</td> </tr> <tr> <td>齊藤 京子</td> <td>社会保険労務士</td> </tr> <tr> <td>区民</td> <td>高橋 絹江</td> <td>民生・児童委員</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">区職員</td> <td>【副委員長】 松野 美幸</td> <td>足立区総務部長</td> </tr> <tr> <td>秦 章雄</td> <td>足立区区民部課税課長</td> </tr> </tbody> </table>	種別	氏名	役職等	学識経験者	【委員長】 森 直美	弁護士	齊藤 京子	社会保険労務士	区民	高橋 絹江	民生・児童委員	区職員	【副委員長】 松野 美幸	足立区総務部長	秦 章雄	足立区区民部課税課長																																					
	種別	氏名	役職等																																																			
	学識経験者	【委員長】 森 直美	弁護士																																																			
		齊藤 京子	社会保険労務士																																																			
	区民	高橋 絹江	民生・児童委員																																																			
	区職員	【副委員長】 松野 美幸	足立区総務部長																																																			
		秦 章雄	足立区区民部課税課長																																																			
	<p><b>3 評価対象</b> 委託契約に基づき富士フィルムシステムサービス株式会社が受託する業務</p>																																																					
<p><b>4 評価方法</b> 窓口の執行状況や休憩スペース等の確認、受託事業者に対するヒアリングを踏まえ、各委員が4テーマ10項目を5段階で評価した。</p>																																																						
<p><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。</p>																																																						
<table border="1" data-bbox="322 1451 1390 2072"> <thead> <tr> <th>テーマ</th> <th>評価項目</th> <th>配点</th> <th>前年</th> <th>今回</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託品質</td> <td>窓口待ち時間</td> <td>5</td> <td>5.0</td> <td>5.0</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>4.4</td> </tr> <tr> <td>個人情報記録媒体の管理</td> <td>5</td> <td>※2</td> <td>4.8</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>4.8</td> <td>4.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">内部統制</td> <td>労働関係</td> <td>5※1</td> <td>8.0</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>労働条件</td> <td>5</td> <td>※2</td> <td>4.6</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">待遇</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>4.8</td> </tr> <tr> <td>服装・名札</td> <td>5※1</td> <td>9.0</td> <td>4.0</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>総合評価（合計）</b></td> <td><b>50</b></td> <td><b>46.2</b></td> <td><b>47.0</b></td> </tr> </tbody> </table>	テーマ	評価項目	配点	前年	今回	委託品質	窓口待ち時間	5	5.0	5.0	セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	4.4	4.4	個人情報記録媒体の管理	5	※2	4.8	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5	4.8	4.6	内部統制	労働関係	5※1	8.0	4.8	労働条件	5	※2	4.6	事業者の経営状況	5	5.0	5.0	待遇	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	4.8	服装・名札	5※1	9.0	4.0	<b>総合評価（合計）</b>		<b>50</b>	<b>46.2</b>	<b>47.0</b>
テーマ	評価項目	配点	前年	今回																																																		
委託品質	窓口待ち時間	5	5.0	5.0																																																		
セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	4.4	4.4																																																		
	個人情報記録媒体の管理	5	※2	4.8																																																		
	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5	4.8	4.6																																																		
内部統制	労働関係	5※1	8.0	4.8																																																		
	労働条件	5	※2	4.6																																																		
	事業者の経営状況	5	5.0	5.0																																																		
待遇	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	4.8																																																		
	服装・名札	5※1	9.0	4.0																																																		
<b>総合評価（合計）</b>		<b>50</b>	<b>46.2</b>	<b>47.0</b>																																																		
<p>※1：前年度は配点10点 ※2：令和5年度からの新規評価項目</p>																																																						

## 6 委員会における主な質問と受託事業者の回答

	質 問	回 答
1	毎日多くの申請書を取り扱うが、書類の紛失や混在、放置などが発生したことはないか。	一つごとにクリアファイルに入れ、各工程でファイルから出して処理してからファイルに戻し、ファイルを次の工程に引き継ぎ、紛失や混在を防いでいる。
2	カスタマーハラスメントで困ることはあるか。	頻繁ではないがゼロではない。暴力的な言動があれば警備員を呼ぶこともある。受託範囲外の問い合わせなどは区に引き継ぐこともある。
3	申請時に証明書に記載する内容を確認しているか。	申請書を記載するとき、窓口で申請を受け付けるときに必要な情報を確認している。発行した証明書を渡すときにも間違いがないか確認している。
4	急な体調不良の欠勤も考慮して窓口の業務シフトを組み立てているのか。	ある程度急な休みが生じても出勤者で対応できる体制にしている。コロナで出勤できない者が多く生じたときに、本社に応援をお願いしたこともある。

## 7 委員からの主な声

- (1) 業務に関してはよくやっていると評価できる。引き続き一人一人が重要な情報を扱っていることを強く意識すること、事業者として法令順守のマインドを持たせ続けることをお願いする。
- (2) 一部の従事者について、服装や髪形、名札の位置に多少のバラつきを感じたので、窓口利用者の立場に立って、再度全体で確認してほしい。

## 8 受託事業者の対応

受託事業者に対し、委員会の評価結果及び委員からの声を通知し、対応を求めたところ、以下の報告があった。

- (1) 事業者として法令順守のマインドを持たせ続けること  
現在も実施している以下の取り組みをより充実・強化していく。
  - ア 全従業員による個人情報取り扱い規則の読み合わせ
  - イ 全社及び部門ごとの情報セキュリティ教育
  - ウ 事業者が受ける適法性監査の結果周知と注意喚起
- (2) 服装や髪形、名札の位置の再確認

「足立区職員としての身だしなみBOOK」「接客マニュアル」に沿って、従事者が相互に服装や名札の着用場所、お辞儀のときにも顔にかからない髪型を確認していく。

相互確認により従事者の意識が高まり、服装や髪形、名札等の改善が図られている。区からは、上記事項を確実に実施し、委託業務の安定的かつ効率的な運用と窓口サービスの向上を図るよう依頼した。