

区民委員会報告資料

令和8年1月21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7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																																																																							
	委員評価 平均点		47.8点（50点満点） 前年度：47.2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>R6</th><th>R7</th><th></th></tr><tr><td rowspan="2">委託品質</td><td>窓口待ち時間</td><td rowspan="2">5</td><td rowspan="2">4.2</td><td rowspan="2">4.6</td><td rowspan="2">↗</td></tr><tr><td>・ミスの有無と防止策</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>4.8</td><td>4.6</td><td>↘</td></tr><tr><td>個人情報記録媒体の管理</td><td>5</td><td>5.0</td><td>4.8</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>4.8</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>5.0</td><td>5.0</td><td>→</td></tr><tr><td>労働条件</td><td>5</td><td>5.0</td><td>4.4</td><td>↘</td></tr><tr><td>事業者の経営状況</td><td>5</td><td>4.0</td><td>5.0</td><td>↗</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><td>→</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><td>→</td></tr><tr><td>服装・名札</td><td>5</td><td>4.4</td><td>4.6</td><td>↗</td></tr><tr><td colspan="2">総合評価（合計）</td><td>50</td><td>47.2</td><td>47.8</td><td>↗</td></tr></table>						テーマ	評価項目	配点	R6	R7		委託品質	窓口待ち時間	5	4.2	4.6	↗	・ミスの有無と防止策	セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	4.8	4.6	↘	個人情報記録媒体の管理	5	5.0	4.8	↘	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5	4.8	4.8	→	内部統制	労働関係	5	5.0	5.0	→	労働条件	5	5.0	4.4	↘	事業者の経営状況	5	4.0	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	5.0	→	服装・名札	5	4.4	4.6	↗	総合評価（合計）		50	47.2	47.8	↗
テーマ	評価項目	配点	R6	R7																																																																				
委託品質	窓口待ち時間	5	4.2	4.6	↗																																																																			
	・ミスの有無と防止策																																																																							
セキュリティ	個人情報保護、情報セキュリティ	5	4.8	4.6	↘																																																																			
	個人情報記録媒体の管理	5	5.0	4.8	↘																																																																			
	適切な会計処理及び現金、金券類の管理	5	4.8	4.8	→																																																																			
内部統制	労働関係	5	5.0	5.0	→																																																																			
	労働条件	5	5.0	4.4	↘																																																																			
	事業者の経営状況	5	4.0	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	5.0	→																																																																			
	服装・名札	5	4.4	4.6	↗																																																																			
総合評価（合計）		50	47.2	47.8	↗																																																																			
(3) 主な減点評価項目と理由																																																																								
ア セキュリティ																																																																								
決められた手順通り対応しているが、現状に満足することなく、 更なる保護策の構築に努めていただきたい。																																																																								

イ 内部統制

従事者の休憩スペースが狭い。

3 開催日時

令和7年11月13日（木）午後1時00分から2時30分まで

4 委員構成（計5名）

種別	氏 名	役職等
学識経験者	森 直美【委員長】	弁護士
	北村 昌也	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

5 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

6 評価委員会の意見

- （1）従事者の服装・名札・髪型について、適切な身だしなみが遵守され、昨年度より改善されていた。
- （2）個人情報保護、情報セキュリティについて、今後も、法令などの制度変化に積極的に対応していただきたい。
- （3）個人情報記録媒体の管理について、今後も、紛失・盗難等も含めた情報漏洩を予防する工夫をしていただきたい。