

平成 21 年度及び平成 22 年度登記簿等の公開に関する事務（乙号事務） 民間競争入札に係る包括的民間委託の事業の評価（案）の概要

1. 業務内容及び契約期間

登記事項証明書等の交付及び登記簿等の閲覧等に係る事務の包括的な委託業務

契約期間：平成 22 年 4 月から平成 25 年 3 月までの 3 年間

平成 23 年 4 月から平成 25 年 3 月までの 2 年間

2. 実施状況に関する評価

（1）利用者の満足度

利用者の満足度（要求水準は平成 22 年度開始分については 80%以上、平成 23 年度開始分については 85%以上）について、総合的な満足度においては平成 23 年度開始分の平成 23 年 5 月実施のアンケート調査において 1 庁が 82%、証明書等の交付ないし地図等の閲覧までに要した時間においては、平成 23 年度開始分の平成 23 年 5 月実施のアンケート調査において 2 庁が 67%及び 82%となっており、要求水準を達成することができなかった。人的体制を整備するよう改善指示等を行った結果、次のアンケート調査においては要求水準を達成していることから、対象公共サービスの質は達成されたものと評価することができる。

（2）各種証明書等の適正な作製・引渡し

各種証明書等の適正な作製・引渡しについて、過誤処理事案は平成 22 年度開始分における 平成 22 年度実績は 76 件（うち印鑑証明書等は 9 件、1 庁当たりの年間発生件数は約 0.5 件）、平成 23 年度実績は 21 件（うち印鑑証明書等は 2 件、1 庁当たり年間発生件数は約 0.2 件）となっている。

また、平成 23 年度開始分における 平成 23 年度実績は 106 件（うち印鑑証明書等は 15 件、1 庁当たり年間発生件数は約 0.6 件）となっている。

過誤処理事案については、業務開始当初に集中している傾向にあるが、その後も低い発生件数であるが、継続して一定の過誤処理事案が発生している状況にある。過誤処理事案の 1 庁当たりの年間発生件数を比較すると、国が実施した登記所よりも発生件数が多くなっていることから、公共サービスの質の低下を招く要因となっている。

3. 実施経費に関する評価

実施経費については、平成 22 年度開始分においては削減額が約 14 億 7 千万円（削減率約 41%）、平成 23 年度開始分においては削減額が約 33 億 3 千万円（削減率約 45%）となっていることから、大幅な経費の削減が図られているものと評価することができる。

4. その他の実施状況に関する評価

（1）公共サービス改革法に基づく委託業務の一部停止及び改善指示

平成 22 年度開始分に係る一部の登記所（4 局 11 登記所）において、特定業務の実施に関して知り得た情報を目的外に利用したことを理由として、業務の一部停止（平成 23 年 5 月 16 日～7 月 15 日）及び改善指示（①コンプライアンスに係る研修の実施、②新たな体制の構築、③取組計画の策定等）も行ったところである。当該改善指示に対しては、適正な履行がなされなかったものがあるため、再度、停止（平成 23 年 7 月 19 日～9 月 16 日）を命じるとともに、改善指示を行ったところ、2 回目の指示に対しては、適正な履行がなされたものと判断し、委託業務を再開させている。

なお、停止期間中については、労働者派遣のほか国の職員も従事するなどして、業務を実施していた。

また、当該事案の発生した要因としては、受託事業者が法令に規定された体制（①管理体制、②個人情報等の取扱いを定めた実施要領策定、③人的体制、④研修計画策定・実施）を十分に構築していなかったことが考えられる。

（2）実施要項に基づく改善指示

実施要項に基づき改善指示について、平成 22 年度委託開始分で 36 件、平成 23 年度委託開始分で 33 件となっており、同一の受託事業者が同一内容の指示を複数回受ける等の状況が生じている。

5. 今後の事業について

本事業については、以下の事項についての必要な見直しを、平成 24 年度入札の実施要項の審議において行った上で、法務省の方針のとおり、引き続き、公共サービス改革法に基づく対象公共サービスとして行っていく必要があるものとする。

① 要求水準の達成状況とその見直しの必要性について

ア 利用者アンケート調査

すべての登記所において要求水準を達成したものと評価することができる。今後、要求水準の設定や利用者アンケート調査の実施方法、要求水準を確保することができなかった場合の対応策について、検討する。

イ 各種証明書等の適正な作製・引渡し

国が実施していた時よりも過誤処理件数が多くなっており、公共サービスの質の低下を招いているため、業務従事者に対する研修のより一層の充実を始めとした、過誤処理事案の発生を防止する方策を検討する。

② 対象公共サービスの経費について

対象公共サービスの経費については、大幅な削減が図られている。引き続き、より高い水準での公共サービスの質を確保するための入札の実施方法等について、検討する。

③ 公共サービス改革法に基づく委託業務の一部停止及び改善指示並びに実施要項に基づく改善指示について

当該停止命令事案の発生を受けて、同種の事案を発生させないための方策を検討する必要がある。併せて、民間競争入札実施要項に基づく指示について、より実効性を持たせるための方策も検討する。