

参考事例

	戸籍所管部署との連絡体制	受託業者が処理等を行う際のマニュアルの有無 ※有の場合はその内容	受託業者における研修・指導体制の有無	受領業務の監視体制	管轄法務局の所見
1	緊急時等には市職員（区民課・戸籍班）が対応するため、守衛室に複数名の緊急連絡簿を提供している。緊急時に受託事業者から連絡があった場合は、登庁できる体制を確保している。	有。 届書の一時預かりから引継に至るまでの処理方法について定めている。また、緊急時における連絡その他の対応方法について定めている。	有。 処理等の方法に関する市職員との調整をマニュアル等を用いて定期的を実施している。	守衛室には防犯カメラが設置されており、市職員が常駐していても、トラブルが発生した際の状況を確認することが可能である。また、守衛室に警備員が常駐しており、発生したトラブルの内容を詳細に確認することが可能である。	左記に記載のとおり、緊急時における連絡体制及び登庁体制が十分に確保されており、トラブル発生時には迅速な対応が可能な体制が採られている。また、市区町村職員が業務官署内に常駐していても、発生したトラブルの内容を十分に把握することのできる体制が整備されている。以上から、業務実施官署内に常駐し、不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制と同等に評価できるものと判断する。
2	住民課戸籍係の緊急連絡網を宿日直室に備え付けており、緊急時に受託業者から連絡があった場合は30分以内に登庁できる体制を確保している。 なお、庁舎外においても、宿日直室の電話を用いて、戸籍係の職員が届出人等と直接連絡が可能な体制を整備している。	有。 届書の受領から引継に至るまでの処理方法について定めている。	有。 年1回及び受託業者に変更があった際には、処理等の方法及び緊急時の対応方法についてマニュアルを用いて説明している。 マニュアルを変更した場合は、受託業者に速やかに連絡・説明を行っている。	受領業務が行われる窓口に監視カメラを設置しており、市区町村職員が常駐していても、トラブルが発生した際の状況や内容を詳細に確認することが可能である。	左記に記載のとおり、緊急時における連絡体制及び登庁体制が十分に確保されており、庁舎外においても宿日直室備付けの電話機を用いることにより、対応が可能な体制が採られている。また、業務官署内に常駐していても、発生したトラブルの内容を十分に把握することのできる体制が整備されている。以上から、市区町村職員が業務実施官署内に常駐し、不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制と同等に評価できるものと判断した。
3	係長（主）課長（副）の緊急連絡先を警備員に伝えており、どちらかが30分以内に登庁できる体制である。	有。 届書の受領から引継に至るまでの処理方法について定めている。また、緊急時における連絡先、対応方法を定めている。	有。 1年に1度、処理等の方法についてマニュアルを用いて研修を実施しており、緊急時の対応方法についても定期的に確認している。	届書の受領が行われる場所には監視カメラがあり、トラブルが発生した時には詳細を確認することができる。	左記に記載のとおり、緊急時における連絡体制及び登庁体制が十分に確保されている。また、業務官署内に常駐していても、発生したトラブルの内容を十分に把握することのできる体制が整備されている。以上から、市区町村職員が業務実施官署内に常駐し、不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制と同等に評価できるものと判断した。