

平成 24 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契約の締結について

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号。以下「法」といいます。）に基づき実施した平成 24 年度登記簿等の公開に関する事務（乙号事務）民間競争入札について、次のとおり契約を締結しました。

第 1 契約の相手方の概要

1 東京法務局①（本局、台東出張所、墨田出張所、江戸川出張所及び城北出張所）

(1) 受託事業者

名称：一般財団法人民事法務協会

代表者氏名：新堂幸司

本店（主たる事務所）の所在地：東京都千代田区内神田一丁目 13 番 7 号

(2) 契約金額：868,350,000 円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等 10 名を含め、本局に 41.96 名、台東出張所に 10.32 名、墨田出張所に 10.96 名、江戸川出張所に 8.32 名、城北出張所に 12.13 名の人員を配置する。

（注）人員は、1 日当たりの勤務時間（午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までの 7.75 時間）を 1 名と換算して算出した実質配置人員である（以下同じ）。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度において、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間として、90%以上の件数を 20 分未満で処理する。ただし、不動産登記部門については、90%以上の件数を 30 分未満で処理する。

日々・四半期・前後期モニタリングの実施に加え、年 1 回の内部監査のほか、必要と認められる場合は随時内部監査を実施する。

2 東京法務局②（港出張所、品川出張所、城南出張所、渋谷出張所、新宿出張所、中野出張所、板橋出張所、豊島出張所及び北出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目 1 番 1 号

(2) 契約金額：1,024,800,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等12名を含め、港出張所に18.58名、品川出張所に9.58名、城南出張所に11.58名、渋谷出張所に14.58名、新宿出張所に15.61名、中野出張所に6.06名、板橋出張所に6.06名、豊島出張所に8.58名、北出張所に7.58名、目黒法務局証明サービスセンターに1.55名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度については、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間として、85%以上の件数を30分未満で処理を行い、さらに70%以上の件数を20分未満で処理する。

毎日・毎月モニタリングに加え、毎月1回利用者アンケートを実施するほか、社内監査員による2種類の内部監査をそれぞれ年2回実施する。

3 東京法務局③（世田谷出張所、杉並出張所、練馬出張所、八王子支局、多摩出張所、町田出張所、立川出張所、府中支局、田無出張所及び西多摩支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目1番1号

(2) 契約金額：848,400,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等10名を含め、世田谷出張所に10.06名、杉並出張所に6.55名、練馬出張所に7.55名、八王子支局に6.55名、多摩出張所に5.03名、町田出張所に5.52名、立川出張所に6.55名、府中支局に10.06名、田無出張所に7.55名、西多摩支局に6.55名、武蔵野法務局証明サービスセンターに1.55名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度については、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間として、85%以上の件数を30分未満で処理を行い、さらに70%以上の件数を20分未満で処理する。

毎日・毎月モニタリングに加え、毎月1回利用者アンケートを実施するほか、社内監査員による2種類の内部監査をそれぞれ年2回実施する。

4 横浜地方法務局（本局，神奈川出張所，金沢出張所，青葉出張所，港北出張所，戸塚出張所，栄出張所，旭出張所，湘南支局，川崎支局，麻生出張所，横須賀支局，西湘二宮支局，厚木支局，大和出張所及び相模原支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目1番1号

(2) 契約金額：1,219,575,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等17名を含め，本局に16.16名，神奈川出張所に7.58名，金沢出張所に4.55名，青葉出張所に7.06名，港北出張所に6.58名，戸塚出張所に6.06名，栄出張所に4.55名，旭出張所に5.55名，湘南支局に13.58名，川崎支局に7.06名，麻生出張所に8.06名，横須賀支局に10.10名，西湘二宮支局に8.58名，厚木支局に8.58名，大和出張所に7.58名，相模原支局に8.58名，秦野市役所法務局証明サービスセンターに1.55名，小田原市役所法務局証明サービスセンターに1.55名，平塚市役所法務局証明サービスセンターに1.55名及び津久井総合事務所法務局証明サービスセンターに1.55名の人員を配置する。

イ 実施方法

受託登記所と管理部門との命令体制を構築し，正確で迅速な情報伝達を行い，全登記所の意思統一を図ることで全人員が高い水準で均一な事務処理を行う。

また，入札実施要項2(4)ア(イ)において95%以上の利用者から「普通」以上の評価を得るという要求水準の設定により，公共サービスの質の確保も行う。

5 さいたま地方法務局（本局，川口出張所，鴻巣出張所，上尾出張所，志木出張所，川越支局，坂戸出張所，熊谷支局，本庄出張所，秩父支局，所沢支局，飯能出張所，東松山支局，越谷支局，春日部出張所，草加出張所及び久喜支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：944,055,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等19名を含め，本局に19.81名，川口出張所に8.87名，鴻巣出張所に3.94名，上尾出張所に4.94名，志木出張所に7.10名，川越支局に7.87名，坂戸出張所に3.94名，熊谷支局に6.94名，本

庄出張所に3.58名、秩父支局に2.55名、所沢支局に8.71名、飯能出張所に3.58名、東松山支局に3.97名、越谷支局に6.00名、春日部出張所に5.58名、草加出張所に7.29名、久喜支局に7.10名、さいたま北区法務局証明サービスセンターに1.68名、岩槻法務局証明サービスセンターに0.84名、戸田法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査における、待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

待ち時間には、90%以上の件数を15分未満で処理する。

法務局が実施する年1回のアンケート調査のほか、年3回「お客様アンケート調査」を実施する。

6 千葉地方法務局（本局、佐倉支局、茂原支局、松戸支局、柏支局、木更津支局、館山支局、匝瑳支局、香取支局、船橋支局、市川支局、市原出張所、東金出張所、成田出張所及びいすみ出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：944,622,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等19名を含め、本局に19.29名、佐倉支局に6.35名、茂原支局に4.82名、松戸支局に9.1名、柏支局に8.7名、木更津支局に6.89名、館山支局に4.94名、匝瑳支局に5.41名、香取支局に2.77名、船橋支局に13.19名、市川支局に9.1名、市原出張所に5.36名、東金出張所に4.94名、成田出張所に5.39名、いすみ出張所に2.77名、野田法務局証明サービスセンターに1名の人員を配置する。

イ 実施方法

最低必要人数を上回る実務経験者を配置するとともに、本社に設置する「乙号サービス向上チーム」から指示等を行い、利用者満足度に係るアンケート調査における待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

7 水戸地方法務局（本局、日立支局、常陸太田支局、土浦支局、龍ヶ崎支局、鹿嶋支局、下妻支局、つくば出張所、取手出張所、筑西出張所及び古河出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目1番1号

(2) 契約金額：478,800,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等11名を含め、本局に7.58名、日立支局に3.03名、常陸太田支局に3.03名、土浦支局に6.58名、龍ヶ崎支局に3.03名、鹿嶋支局に6.06名、下妻支局に3.03名、つくば出張所に4.07名、取手出張所に4.07名、筑西出張所に3.03名、古河出張所に3.03名、笠間法務局証明サービスセンターに0.90名、ひたちなか法務局証明サービスセンターに0.90名、石岡法務局証明サービスセンターに0.90名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度については、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間として、85%以上の件数を30分未満で処理を行い、さらに70%以上の件数を20分未満で処理する。

毎日・毎月モニタリングに加え、毎月1回利用者アンケートを実施するほか、社内監査員による2種類の内部監査をそれぞれ年2回実施する。

8 宇都宮地方法務局（本局、日光支局、真岡支局、大田原支局、烏山支局、栃木支局、足利支局及び小山出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目1番1号

(2) 契約金額：393,750,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、本局に12.06名、日光支局に3.03名、真岡支局に3.03名、大田原支局に4.03名、烏山支局に2.03名、栃木支局に3.03名、足利支局に3.03名、小山出張所に3.03名、鹿沼法務局証明サービスセンターに0.90名、那須塩原法務局証明サービスセンターに0.90名、佐野法務局証明サービスセンターに0.90名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度については、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間として、

85%以上の件数を30分未満で処理を行い、さらに70%以上の件数を20分未満で処理する。

毎日・毎月モニタリングに加え、毎月1回利用者アンケートを実施するほか、社内監査員による2種類の内部監査をそれぞれ年2回実施する。

9 前橋地方法務局（本局，高崎支局，桐生支局，伊勢崎支局，太田支局，沼田支局，富岡支局，中之条支局及び渋川出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフグロー株式会社

代表者氏名：長谷川 材

本店（主たる事務所）の所在地：群馬県前橋市南町三丁目38番地の1
前橋南町ビル5F

(2) 契約金額：387,526,045円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等9名を含め、本局に6.55名、高崎支局に9.06名、桐生支局に3.03名、伊勢崎支局に4.55名、太田支局に5.03名、沼田支局に2.03名、富岡支局に2.03名、中之条支局に3.03名、渋川出張所に3.03名、館林法務局サービスセンターに0.90名、藤岡法務局サービスセンターに0.90名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度については、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間として、85%以上の件数を30分未満で処理を行い、さらに70%以上の件数を20分未満で処理する。

毎日・毎月モニタリングに加え、毎月1回利用者アンケートを実施するほか、社内監査員による2種類の内部監査をそれぞれ年2回実施する。

10 静岡地方法務局（本局，沼津支局，富士支局，下田支局，浜松支局，掛川支局，袋井支局，清水出張所，藤枝出張所，島田出張所，焼津出張所，熱海出張所及び磐田出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：749,700,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等16名を含め、本局に10.48名、沼津支局に15.52名、富士支局に6.39名、下田支局に2.65名、浜松支局に11.26名、掛川支局に3.65名、袋井支局に2.65名、清水出張所に6.10名、藤枝出張所に3.03名、島田出張所に3.29名、焼津出張所に3.77名、熱海出張所に4.84名、磐田出張所に2.55名、伊東法務局証明サービスセンターに0.84名、三島法務局証明サービスセンターに0.84名、北区法務局証明サービスセンターに0.84名、御殿場法務局証明サービスセンターに0.84名、浜北区法務局証明サービスセンターに0.84名、裾野法務局証明サービスセンターに0.84名、富士宮法務局証明サービスセンターに0.84名、伊豆の国市法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

イ 実施方法

法務局が実施するものも含め、年4回のアンケートを実施し、その調査結果に基づき、お客様からの不満・要望等への改善策をまとめた改善策等報告書を作成し、必要な措置及び指示を行う。また、同報告書を各登記所に配布し、問題点等を共有する。

11 甲府地方法務局（本局、韮崎出張所、鰐沢支局、大月支局及び吉田出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフファミリー株式会社

代表者氏名：安岡 忍

本店（主たる事務所）の所在地：長野市南千歳一丁目10番地6

(2) 契約金額：194,792,732円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局に8.58名、韮崎出張所に3.03名、鰐沢支局に2.71名、大月支局に3.03名、吉田出張所に4.03名の人員を配置する。

イ 実施方法

自己モニタリングを実施し、登記所外に乙号事務経験のある管理責任者を配置し、登記所内には「コントローラー」の役割を担う業務管理者の配置をする。アンケートの待ち時間以外の項目の満足度において、95%以上の利用者から「普通」以上の評価を得る。

12 長野地方法務局（本局、松本支局、上田支局、飯田支局、諏訪支局、伊那支局、大町支局、飯山支局、佐久支局及び木曾支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフファミリー株式会社

代表者氏名：安岡 忍

本店（主たる事務所）の所在地：長野市南千歳一丁目10番地6

(2) 契約金額：399,000,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等10名を含め、本局に9.58名、松本支局に7.06名、上田支局に4.41名、飯田支局に2.54名、諏訪支局に4.41名、伊那支局2.54名、大町支局に1.70名、飯山支局に1.70名、佐久支局に5.06名、木曾支局1.70名の人員を配置する。

イ 実施方法

自己モニタリングを実施し、登記所外に乙号事務経験のある管理責任者を配置し、登記所内には「コントローラー」の役割を担う業務管理者の配置をする。アンケートの待ち時間以外の項目の満足度において、95%以上の利用者から「普通」以上の評価を得る。

13 新潟地方法務局（本局、長岡支局、三条支局、柏崎支局、新発田支局、新津支局、十日町支局、村上支局、糸魚川支局、上越支局、佐渡支局及び南魚沼支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフフォーラム株式会社

代表者氏名：廣田靖人

本店（主たる事務所）の所在地：新潟市中央区東大通一丁目7番10号

(2) 契約金額：450,218,281円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等12名を含め、本局に10.58名、長岡支局に5.39名、三条支局に3.68名、柏崎支局に2.02名、新発田支局に4.68名、新津支局に4.84名、十日町支局に2名、村上支局に2名、糸魚川支局に2名、上越支局に5.39名、佐渡支局に2名、南魚沼支局に3.29名の人員を配置する。

イ 実施方法

登記所の窓口における各種証明書等の請求及び各種帳簿等の閲覧の請求について、国の要求水準である85%以上の件数を30分未満で処理することに加え、さらに70%以上の件数を20分未満で処理することを追加設定する。

14 大阪法務局①（本局、天王寺出張所、堺支局、富田林支局及び岸和田支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：762,797,700円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

対象登記所において、実務経験者等14名を含め、不動産登記部門に17.81名、法人登記部門に25.03名、天王寺出張所に16.72名、堺支局に15.23名、富田林支局に7.06名、岸和田支局に11.13名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査における、待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得るため、管理部門は、各登記所に「お客様アンケート調査結果」をフィードバックし、業務管理者と改善策を協議する。

15 大阪法務局②（北出張所、池田出張所、枚方出張所、守口出張所、北大阪支局及び東大阪支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目1番1号

(2) 契約金額：789,600,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等9名を含め、北出張所に21.16名、池田出張所に8.58名、枚方出張所に8.06名、守口出張所に5.06名、北大阪支局に15.61名、東大阪支局に15.61名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者満足度に係るアンケート調査項目の待ち時間以外の項目の満足度において、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。登記所の窓口における各種証明書等の交付及び別地図等の閲覧の請求について、70%以上の件数を20分未満で処理を行い、さらに85%以上の件数を30分未満で処理を行う。

16 京都地方法務局（本局、嵯峨出張所、伏見出張所、宇治支局、木津出張所、園部支局、宮津支局、京丹後支局、舞鶴支局、福知山支局及び亀岡出張所）

(1) 受託事業者

名称：有限会社鳳晋

代表者氏名：金村泰河

本店（主たる事務所）の所在地：岡山市北区中山下二丁目2番4号

(2) 契約金額：513,450,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等12名を含め、不動産登記部門に13.71名、法人登記部門に

7. 58名、嵯峨出張所及び伏見出張所に各5. 26名、宇治支局に4. 92名、木津出張所、園部支局、宮津支局、京丹後支局及び舞鶴支局に各2. 28名、福知山支局に2. 74名、亀岡出張所に2. 25名の人員を配置する。

イ 実施方法

窓口案内人及びエリア統括マネージャーの配置、業務改善のための方策提案（「三行提報」、「ヒヤリハット報告」、抜き打ち考査等）、地域の特殊性を踏まえた実施要領の提案及び現実味のある高い要求水準の設定。

17 神戸地方法務局（本局、西宮支局、伊丹支局、尼崎支局、明石支局、柏原支局、姫路支局、加古川支局、社支局、龍野支局、豊岡支局、洲本支局、須磨出張所、北出張所、東神戸出張所、三田出張所及び八鹿出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：1, 034, 497, 800円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等17名を含め、本局に15名、西宮支局に8名、伊丹支局に9名、尼崎支局に7名、明石支局に10名、柏原支局に3名、姫路支局に11名、加古川支局に9名、社支局に6名、龍野支局に6名、豊岡支局に4名、洲本支局に5名、須磨出張所に7名、北出張所に5名、東神戸出張所に5名、三田出張所に3名、八鹿出張所に3名の人員を配置する。

イ 実施方法

神戸地方法務局管内17登記所において、利用者満足度に係るアンケート調査における、待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得ます。

18 奈良地方法務局（本局、葛城支局、桜井支局、五條支局及び橿原出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：255, 120, 600円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

対象登記所において、実務経験者等5名（各庁1名）を含め、本局12. 42名、葛城支局5. 77名、桜井支局4. 24名、五條支局2. 3名、橿原出張所4. 65名の人員を配置する。

イ 実施方法

高い水準での事務処理を実現する提案では、毎日のモニタリングの実施や窓口案内人の設置等を提案し、事務処理時間の短縮を図る提案がされている。

高い要求水準を設定する提案では、利用者アンケート調査における待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から「普通以上の評価」を受けることが提案されている。

19 大津地方法務局（本局、甲賀支局、彦根支局、長浜支局、草津出張所、守山出張所、高島出張所及び東近江出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：264,203,100円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等9名を含め、本局に7.65名、甲賀支局に2.77名、彦根支局に3.56名、長浜支局に2.79名、草津出張所に4.27名、守山出張所に3.40名、高島出張所に2.07名、東近江出張所に4.67名の人員を配置する。

イ 実施方法

各処理行程ごとに担当者が請求書に処理印を押印（サイン）するなど、責任処理体制を明確にし、複数担当者による請求書と証明書等の突合（ダブルチェック）を行うことにより、適正かつ確実に業務を実施する。また、本局に窓口案内人を配置（繁忙時間帯）し、利用者を誘導することにより待ち時間の短縮を図るなど、利用者アンケートの利用者満足度（処理時間に係る評価を除く）において、普通以上の評価を90%以上確保する。

20 和歌山地方法務局（本局、橋本支局、田辺支局、御坊支局、新宮支局、湯浅出張所及び岩出出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：227,908,800円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等7名を含め、本局に11.29名、橋本支局に2.28名、田辺支局に2.73名、御坊支局に2.25名、新宮支局に2.19名、湯浅出張所

に2.17名、岩出出張所に2.75名の人員を配置する。

イ 実施方法

毎日モニタリングを実施して業務内容を検証し、担当者の指導を行うほか、本局には案内人を配置するなど、高い水準での事務処理を実現する。また、利用者アンケートにおける待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から普通以上の評価を得るという高い要求水準を設定する。

21 名古屋法務局（本局、熱田出張所、名東出張所、春日井支局、津島支局、一宮支局、半田支局、岡崎支局、刈谷支局、豊田支局、西尾支局、豊橋支局、豊川出張所及び新城支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ・ピープル株式会社

代表者氏名：日比野三吉彦

本店（主たる事務所）の所在地：愛知県名古屋市中区新栄町一丁目5番地

(2) 契約金額：1,206,345,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等15名を含め、本局不動産登記部門に12.58名、本局法人登記部門に12.58名、熱田出張所に8.58名、名東出張所に7.06名、春日井支局に7.06名、瀬戸証明サービスセンターに0.90名、津島支局に5.06名、一宮支局に7.06名、半田支局に7.06名、岡崎支局に7.06名、刈谷支局に5.55名、豊田支局に7.06名、西尾支局に3.03名、豊橋支局に6.06名、豊川出張所に4.03名、新城支局に3.03名の人員を配置する。

イ 実施方法

(7) 高い水準での事務処理を実現する提案

- ・毎日・毎月自己モニタリング
- ・証明書発行請求機での請求分を放置しない対策
- ・管理部門から各登記所間の命令系統を確立し、速やかに情報を伝達する体制の構築

(4) 高い要求水準を設定する提案

- ・利用者アンケートにおいて、待ち時間以外の項目の満足度において95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」の評価を得る。
- ・登記所の窓口における証明書請求等について、70%以上の件数を2.0分未満で、さらに85%以上の件数を30分未満で処理する。

22 津地方法務局（本局、四日市支局、伊勢支局、松阪支局、桑名支局、伊賀支局、熊野支局、鈴鹿出張所及び尾鷲出張所）

(1) 受託事業者

名称：有限会社鳳晋

代表者氏名：金村泰河

本店（主たる事務所）の所在地：岡山市北区中山下二丁目2番4号

(2) 契約金額：369,085,500円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等9名を含め、本局に7.42名、鈴鹿出張所に3.39名、四日市支局に7.05名、桑名支局に3.45名、伊賀支局に3.24名、伊勢支局に3.61名、松阪支局に2.60名、熊野支局に2.21名、尾鷲出張所に2.26名の人員を配置する。

イ 実施方法

登記所の窓口における各種証明書等の請求及び各種簿冊等の閲覧請求について、受託1年目は85%以上の件数を30分未満で、2年目は85%以上の件数を25分未満で、3年目以降は87%以上の件数を25分未満で処理する。

23 岐阜地方法務局（本局、八幡支局、大垣支局、美濃加茂支局、多治見支局、中津川支局及び高山支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ・ピープル株式会社

代表者氏名：日比野三吉彦

本店（主たる事務所）の所在地：愛知県名古屋市中区新栄町一丁目5番地

(2) 契約金額：387,439,500円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等7名を含め、本局に11.58名、八幡支局に2.03名、大垣支局に5.54名、美濃加茂支局に4.03名、多治見支局に3.54名、中津川支局に4.06名、高山支局に3.54名の人員を配置する。

イ 実施方法

管理部門から各登記所間の命令系統を確立して速やかに情報を伝達する体制を構築し、全ての職員が高い水準で均一に事務処理を行うことによって、①法務省が別に定める利用者満足度に係るアンケート調査の項目のうち待ち時間以外の満足度において95%以上の利用者から普通以上の評価を得るとともに、②登記所の窓口における各種証明書等の請求等について、70%以上の件数を20分未満で処理を行い、更に85%以上の件数を30分未満で処理を行う。

24 福井地方法務局（本局、武生支局、敦賀支局及び小浜支局）

(1) 受託事業者

名称：アイビーエージェント株式会社

代表者氏名：藤井 孝

- 本店（主たる事務所）の所在地：福井市御幸二丁目17番25号
- (2) 契約金額：194,250,000円（税込み）
- (3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等6名を含め、本局に16名、武生支局に7名、敦賀支局に5名、小浜支局に4名の人員を配置する。

イ 実施方法

登記事項証明書等の交付に係る業務の人的体制について、本局においては待合室に案内人を配置することにより、請求人に対して高い水準でのサービスを提供する。

また、管理業務における定期的な内部監査の実施について、内部監査を3か月に1回行うとともに、必要に応じて随時監査できる体制を整える。

25 金沢地方方法務局（本局、小松支局、七尾支局及び輪島支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフフォーラム株式会社

代表者氏名：廣田靖人

本店（主たる事務所）の所在地：新潟市中央区東大通一丁目7番10号

(2) 契約金額：223,603,475円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等を含め、本局に12.29名、小松支局に5.65名、七尾支局に3.42名、輪島支局に2名の人員を配置する。

イ 実施方法

高い水準での事務処理を実現する提案として、管理体制については、管理部門（契約管理責任者から運営管理責任者）から登記所（運営管理責任者から業務管理者、業務管理者から実務経験者、業務従事者）の命令系統をとり、情報が滞ることなく、管理部門から全業務従事者に正確・迅速に伝達できる体制を構築する。また、日常業務が法令等に従って適正に行われているか確認するため、毎日・毎月モニタリングを実施し、適正な業務の履行を確保する。

人的体制については、全ての人員が手引書に沿った基本的な事務処理を8割、受託事業者提案の実施要領事務処理を2割の割合で業務を行うことが高い水準の事務処理を確実に行えると考え、適正かつ確実な委託業務の実施に係る提案、高い水準での事務処理を実現する提案に係る人員人数は、業務割合を8割対2割とする。

高い要求水準を設定する提案として、利用者アンケートの調査項目の待ち時間以外の項目における満足度において、「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を国の要求水準が85%以上とされているところ、95%以上と設定する。

また、各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間については、国

の要求水準である85%以上の件数を30分未満で処理するとされているところ、85%以上の件数を30分以内で処理すること及び70%以上の件数を20分未満で処理するものとする。

26 富山地方法務局（本局，魚津支局，高岡支局及び砺波支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：213,840,900円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局に9.58名、魚津支局に3.71名、高岡支局に5.58名、砺波支局に3.71名の人員を配置する。

イ 実施方法

高い水準での事務処理を実現する提案として、法務局が実施するアンケート調査に加えて、年3回（初年度のみ2回）独自の「お客様アンケート調査」を行い、調査結果をフィードバックする。

高い要求水準を設定する提案として、利用者満足度に係るアンケート調査における、待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

27 広島法務局（本局，廿日市支局，東広島支局，呉支局，尾道支局，福山支局，三次支局及び可部出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：518,263,200円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等11名を含め、本局に15.97名、廿日市支局に6名、東広島支局に5.23名、呉支局に5.13名、尾道支局に3.97名、福山支局に9.16名、三次支局に2.71名、可部出張所に3.97名、広島法務局証明サービスセンターに3.04名（内訳 安佐南区役所内 0.84名、安芸区役所内 0.84名、竹原市役所内 0.52名、三原市役所内 0.84名）の人員を配置する。

イ 実施方法

待ち時間以外の項目の満足度について、90パーセント以上の利用者から「満

足」,「ほぼ満足」又は「普通」の評価を得るという提案を実現するため,年間計4回の利用者満足度に係るアンケート調査(法務局実施分を含む。)を実施する。

担当部署は,調査結果を各登記所にフィードバックし,業務管理者と改善策を協議し,改善策報告書を本社管理部門に提出,本社「乙号サービス向上チーム」で検討し,必要な措置・指示を行う。

28 山口地方法務局(本局,周南支局,萩支局,岩国支局,下関支局,宇部支局及び柳井出張所)

(1) 受託事業者

名称:有限会社鳳晋

代表者氏名:金村泰河

本店(主たる事務所)の所在地:岡山市北区中山下二丁目2番4号

(2) 契約金額:322,350,000円(税込み)

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等7名を含め,本局に8名,周南支局に6名,萩支局に4名,岩国支局に4名,下関支局に8名,宇部支局に7名,柳井出張所に4名,防府法務局証明サービスセンターに2名の人員を配置する。

イ 実施方法

本社業務管理部に属し,いずれの登記所にも属さない実務経験者等をエリア統括マネージャーとして1名配置し,各登記所の実務経験者等の休暇時の代替要員とする。また,エリア統括マネージャーが各登記所を巡回し,各従事者に対して指導・助言を行う。

29 岡山地方法務局(本局,備前支局,倉敷支局,笠岡支局,高梁支局,津山支局及び岡山西出張所)

(1) 受託事業者

名称:株式会社リョービシステムサービス

代表者氏名:松田 久

本店(主たる事務所)の所在地:岡山市南区豊成二丁目7番16号

(2) 契約金額:308,490,000円(税込み)

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等7名を含め,本局に6.33名,備前支局に3.13名,倉敷支局に6.47名,笠岡支局に3.13名,高梁支局に3.13名,津山支局に5.47名,岡山西出張所に6.45名,美作市役所法務局証明サービスセンターに1.03名,真庭市役所法務局証明サービスセンターに1.03名の人員を配置する。

イ 実施方法

本局等に窓口案内人を配置し、各種証明書の交付等に要した時間については、要求基準より高い95%以上の件数を30分未満で処理し、利用者満足度のアンケートにおいては、待ち時間以外の項目について、「普通」以上の評価を、要求基準より高い95%以上を保持する。

30 鳥取地方法務局（本局，倉吉支局及び米子支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフフォーラム株式会社

代表者氏名：廣田靖人

本店（主たる事務所）の所在地：新潟市中央区東大通一丁目7番10号

(2) 契約金額：150,034,500円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等3名を含め、本局に7名、倉吉支局に4名、米子支局に7名の人員を配置する。

イ 実施方法

公共サービスの質を確保するため、登記所の窓口における各種証明書等の請求及び各種簿冊等の閲覧の請求について、70%以上の件数を20分未満で処理を行い、さらに85%以上の件数を30分未満で処理を行う。また、法務省が定める年1回（初年度のみ2回）の利用者満足度に係るアンケート調査項目の待ち時間以外の項目の満足度において、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

31 松江地方法務局（本局，出雲支局，浜田支局及び益田支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社東武

代表者氏名：中島照夫

本店（主たる事務所）の所在地：宮城県仙台市青葉区中央二丁目8番13号

(2) 契約金額：132,300,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局に5.13名、出雲支局に4.71名、浜田支局に2.94名、益田支局に2.55名、雲南法務局証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

イ 実施方法

実務経験者等は最低必要人数の4名を1名超える5名配置、本局及び出雲支局には実務経験者等と業務管理者を専任で配置、本局には窓口案内係を兼務で配置するほか、各種証明書等の請求又は各種簿冊等の閲覧請求については88%以上

の件数を30分未満で処理する。

32 福岡法務局（本局，筑紫支局，朝倉支局，飯塚支局，久留米支局，直方支局，柳川支局，八女支局，北九州支局，行橋支局，田川支局，西新出張所，箱崎出張所，粕屋出張所，福岡出張所及び八幡出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：846,825,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等19名を含め、本局に24.06名、筑紫支局に3.94名、朝倉支局に2.10名、飯塚支局に3.06名、久留米支局に6.10名、直方支局に3.06名、柳川支局に4.94名、八女支局に3.16名、北九州支局に10.55名、行橋支局に3.29名、田川支局に2.29名、西新出張所に9.00名、箱崎出張所に3.84名、粕屋出張所に3.65名、福岡出張所に3.81名、八幡出張所に6.77名、うきは法務局証明サービスセンターに0.84名、大牟田法務局証明サービスセンターに0.90名の人員を配置する。

イ 実施方法

福岡法務局管内全登記所において、利用者満足度に係るアンケート調査における同アンケート調査項目の待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得るとともに、各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間について、85%以上の件数を20分未満で処理する。

33 佐賀地方法務局（本局，鳥栖出張所，武雄支局，伊万里支局及び唐津支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：156,387,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等7名を含め、本局に5.74名、鳥栖出張所に2.40名、武雄支局に3.03名、伊万里支局に2.41名、唐津支局に2.41名の人員を配置する。

イ 実施方法

実施要項の2(4)アの利用者の満足度（待ち時間以外の項目）に係るアンケー

ト調査において、90%以上の利用者から「普通」以上との評価を得る。また、同要項の2(4)ウの各種証明書等の交付等に要した時間について、85%以上の件数を20分以内で処理する。

本局には、午前9時30分から午前11時30分、午後1時30分から午後3時30分の時間帯において窓口案内人を1名配置する。

34 長崎地方法務局（本局、諫早支局、島原支局、佐世保支局、平戸支局、壱岐支局、五島支局及び対馬支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社総合人材センター

代表者氏名：東 祐一

本店（主たる事務所）の所在地：鹿児島市大黒町4番11号日宝いづろビル

(2) 契約金額：207,690,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、本局に7.94名、諫早支局に5.61名、島原支局に2.65名、佐世保支局に6.23名、平戸支局に3名、壱岐支局に2.29名、五島支局に2.65名、対馬支局に2.65名、大村市役所内法務局証明サービスセンターに1.03名の人員を配置する。

イ 実施方法

受託登記所を定期的に巡回し、統括管理部門と連携して業務管理者を監督、指導するとともに、業務従事者の育成を行う地区担当者1名を本局に配置する。

事務処理に当たり、受付から引渡しまでに要する時間を、全登記所において、90%以上の件数を30分未満で処理する。

35 大分地方法務局（本局、杵築支局、佐伯支局、竹田支局、中津支局、宇佐支局及び日田支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：264,600,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、本局に10名、杵築支局に3.06名、佐伯支局に2.97名、竹田支局に2.58名、中津支局に3.26名、宇佐支局に2.55名、日田支局に3.06名、大分地方法務局証明サービスセンターに2.32名の人員を配置する。

イ 実施方法

実務経験者等は、8名を配置する（実施要項上の最低人数は7名）。

また、利用者満足度に係るアンケート調査においては、90%以上の利用者から「普通」以上の評価を得るとともに（要求水準は85%以上）、各種証明書等の交付等について、85%以上の件数を20分未満（要求水準は30分未満）で処理する。

36 熊本地方法務局（本局，宇土支局，玉名支局，山鹿支局，阿蘇大津支局，八代支局，人吉支局及び天草支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：314,790,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等9名を含め、本局に18名、宇土支局に4名、玉名支局に5名、山鹿支局に3名、阿蘇大津支局に6名、八代支局に4名、人吉支局に3名、天草支局に4名、御船法務局証明書サービスセンターに1名の人員を配置する。

イ 実施方法

行政サービス向上の観点から本局及び阿蘇大津支局においては、繁忙時間帯に窓口案内人を配置する。

従事職員の事務処理向上のため、各種研修及びモニタリング等を実施する。

37 鹿児島地方法務局（本局，霧島支局，川内支局，鹿屋支局，奄美支局，種子島出張所，南さつま出張所，出水出張所及び曾於出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：330,225,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等11名を含め、本局に13.69名、霧島支局に3.61名、川内支局に3.68名、鹿屋支局に4.14名、奄美支局に2.85名、種子島出張所に2.46名、南さつま出張所に1.87名、出水出張所に2.49名、曾於出張所に2.41名、徳之島伊仙町法務局証明サービスセンターに1.03名、沖永良部島和泊町に1.03名の人員を配置する。

イ 実施方法

(7) 高い水準での事務処理を実現する提案の概要

①業務管理者による毎日モニタリングの実施，②実務経験者による半期ごとのモニタリングの実施，③「確認・改善」メモの作成・活用，④本局における案内係（9時30分～11時30分，13時30分～15時30分）の配置，⑤年間2回の内部監査の実施，⑥九州支社において「乙号サービス向上チーム」を編成し，管理体制の充実を図ること等により，高い水準での適正かつ確実な乙号業務を実施する。

(イ) 高い要求水準を設定する提案の概要

利用者アンケート調査において，90%以上の利用者から「満足」，「ほぼ満足」，「普通」の評価を得るとともに，法務局が実施するアンケートとは別に，年3回（初年度のみ2回）の「お客様アンケート調査」を実施する。各種証明書の交付又は地図等の閲覧までに要した時間については，85%以上の件数を20分未満で処理する。

また，お客様の利便性を図るため，印紙売りさばき事業を実施する。

38 宮崎地方法務局（本局，都城支局，延岡支局，日南支局，高鍋出張所及び小林出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社総合人材センター

代表者氏名：東 祐一

本店（主たる事務所）の所在地：鹿児島市大黒町4番11号日宝いづろビル

(2) 契約金額：156,975,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等7.51名を含め，本局に8.93名，都城支局に2.93名，延岡支局に3.03名，日南支局に2.54名，高鍋出張所に2.29名及び小林出張所に2.29名の人員を配置する。

イ 実施方法

本局に配置する地区担当者において，手引書に基づいた適切な業務が行われているかの確認のため，月1回，各登記所の巡回指導を実施する。

また，「各種証明書の交付又は地図等の閲覧までに要する時間」について，90%以上の件数を30分未満で処理し，「利用者の満足度」について，90%以上の利用者から「満足」，「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。

39 那覇地方法務局（本局，沖縄支局，名護支局，宮古島支局，石垣支局及び宜野湾出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：253,486,800円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、本局に14名、沖縄支局に6名、名護支局6名、宮古島支局に4名、石垣支局に4名、宜野湾出張所に7名の人員を配置する。

イ 実施方法

各登記所に委託元責任者との連絡・調整を行う業務管理者及び業務管理者の不在時等において業務管理者の業務を代行する業務管理代行者を配置する。

利用者満足度に係るアンケート調査における、待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得るため、各登記所に「お客様アンケート調査結果」をフィードバックし、業務管理者と改善策をまとめ、「改善策等報告書」として本部に提出する。さらに、問題点等を共有し改善を図るため、登記所内研修及びスタッフ指導にこの報告書を活用する。

各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間について、85%以上の件数を20分未満で処理するため、全体研修及び個別指導により端末操作の時間短縮を図り、書庫内に格納されている謄本等について、個別指導により格納場所の探索能力を向上させ、処理時間の短縮を図る。

40 仙台法務局（本局、塩竈支局、大河原支局、古川支局、石巻支局、登米支局、気仙沼支局及び名取出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：423,977,400円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め、本局に21.18名、塩竈支局に3.95名、大河原支局に3.99名、古川支局に4.92名、石巻支局に5.11名、登米支局に2.93名、気仙沼支局に3.64名、名取出張所に4.65名、仙台法務局証明サービスセンターに1.68名の人員を配置する。

イ 実施方法

高い水準での事務処理を実現するため、毎日及び毎月モニタリングの実施、同モニタリングによって問題点を確認した場合の個別指導及び研修を直ちに実施し改善を図る。確認・改善メモの活用、定期的な内部監査の実施及び繁忙時間帯における案内人の配置等を提案する。

高い要求水準として、利用者満足度に係るアンケート調査において、90%以上の利用者から「普通」以上の評価を得ると設定する。

41 福島地方法務局（本局，相馬支局，郡山支局，白河支局，若松支局，いわき支局，二本松出張所，田島出張所及び富岡出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社マックスコム

代表者氏名：設楽 環

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目2番1号

(2) 契約金額：376,740,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等11名を含め，本局に7.93名，相馬支局に2.94名，郡山支局に9.58名，白河支局に3.52名，若松支局に6.68名，いわき支局に7.74名，二本松出張所に2.16名，田島出張所に2.16名，富岡出張所に2.16名，須賀川証明サービスセンターに0.84名，喜多方証明サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

イ 実施方法

福島県内に管理部門として「県統括」を置き，各登記所に配置する業務管理者等に対し，業務効率化のノウハウ，不正・不当事案の対策について，即実行できる体制を整備する。

利用者満足度について，90%以上の利用者から普通以上の評価を得ること，各種証明書等の交付等に要する時間について，90%以上の件数を30分未満で処理する。

42 山形地方法務局（本局，寒河江支局，新庄支局，米沢支局，鶴岡支局，酒田支局及び村山出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ・カメイ株式会社

代表者氏名：相澤隆郎

本店（主たる事務所）の所在地：宮城県仙台市青葉区花京院一丁目1番20号

(2) 契約金額：269,850,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等8名を含め，本局に7.87名，寒河江支局に2.33名，新庄支局に2.97名，米沢支局3.65名，鶴岡支局に2.65名，酒田支局に2.65名，村山出張所に2.29名，長井法務局証明サービスセンターに1.29名の人員を配置する。

イ 実施方法

各種証明書等の処理時間について，初年度は85%以上の件数を30分未満で

処理を行い、次年度は70%以上の件数を20分未満で処理する。また、利用者アンケートの待ち時間以外の項目の満足度について、初年度90%、次年度95%以上の利用者から普通以上の評価を得る。

43 盛岡地方法務局（本局，花巻支局，二戸支局，宮古支局，一関支局，水沢支局及び大船渡出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：275,492,700円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等9名を含め、本局に10.74名、花巻支局に3.82名、二戸支局に2.99名、宮古支局に4.42名、一関支局に2.57名、水沢支局に2.41名、大船渡出張所に2.03名、登記所外発行請求機設置場所（久慈市役所）に0.84名、釜石法務局サービスセンターに0.84名の人員を配置する。

イ 実施方法

実務経験者等は、必要人数以上を配置し、本局及び花巻支局は2名配置する。全庁で印紙売りさばきを実施するほか、毎日モニタリングや毎月モニタリングを実施し、問題点等の改善を図るための指導・研修を実施する。

44 秋田地方法務局（本局，能代支局，本荘支局，大館支局，湯沢支局及び大曲支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：244,666,800円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

対象登記所（法務局証明サービスセンターを含む。）において、実務経験者等7名を含め、本局に9.52名、能代支局に3.59名、本荘支局に3.70名、大館支局に4.45名、湯沢支局3.30名、大曲支局に4.37名、横手法務局証明サービスセンターに1.29名の人員を配置する。

イ 実施方法

本局に案内人を配置する。また、印鑑証明書のオンライン請求時に誤発行を防止するためチェック表による確認を行ったり、年2回の内部監査を実施する。

利用者満足度に係るアンケート調査について、90%以上の利用者から「満足」、

「ほぼ満足」又は「普通」の評価を得る。

45 青森地方法務局（本局，むつ支局，五所川原支局，弘前支局，八戸支局及び十和田支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ・カメイ株式会社

代表者氏名：相澤隆郎

本店（主たる事務所）の所在地：宮城県仙台市青葉区花京院一丁目1番20号

(2) 契約金額：267,750,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等6名を含め、本局に6.10名，むつ支局に1.97名，五所川原支局に2.55名，弘前支局に4.55名，八戸支局に5.10名，十和田支局に3.81名の人員を配置する。

イ 実施方法

全登記所を統括する運営管理責任者を配置して，管理部門と登記所の速やかな連絡体制の構築，毎日・毎月モニタリングによる確認，登記所間の応援体制の構築を行うほか，全ての人員が適正かつ確実な業務実施を8割，高い水準での事務処理を2割実行する。

高い要求水準の設定については，利用者満足度に係るアンケート調査において，初年度90%，次年度95%以上の利用者から「普通」以上の評価を得るものとし，事務処理時間は初年度85%以上の件数を30分未満，次年度70%以上の件数を20分未満で処理する。

46 札幌法務局（本局，岩見沢支局，滝川支局，室蘭支局，苫小牧支局，日高支局，小樽支局，倶知安支局，南出張所，北出張所，西出張所，白石出張所，江別出張所及び恵庭出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目1番1号

(2) 契約金額：653,730,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等14名を含め，本局に8.58名，岩見沢支局に3.03名，滝川支局に2.55名，室蘭支局に2.55名，苫小牧支局に3.03名，日高支局に2.03名，小樽支局に2.55名，倶知安支局に2.03名，南出張所に4.03名，北出張所に5.06名，西出張所に3.03名，白石出張所に4.

03名、江別出張所に2.03名、恵庭出張所に2.55名、大通ランチ・オフィス（法務局証明サービスセンター）に0.58名、浦河町役場（法務局証明サービスセンター）に0.58名の人員を配置する。

イ 実施方法

法務省が定める年1回（初年度のみ2回）の利用者満足度に係るアンケート調査項目の待ち時間以外の項目の満足度において、95%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。また、登記所の窓口における各種証明書等の請求及び各種簿冊等の閲覧の請求について、70%以上の件数を20分未満で処理を行い、さらに85%以上の件数を30分未満で処理を行う。

47 函館地方法務局（本局及び八雲支局）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目1番1号

(2) 契約金額：108,150,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等2名を含め、本局に10名、八雲支局に3名の人員を配置する。

イ 実施方法

運営官管理責任者を配置し、全登記所の巡回、管理、監督や問題解決及び業務改善等を行う。また、毎日モニタリングを実施し、日常業務が法令・手引書・提案書に従って適正に行われているかを業務管理者が毎日確認する。

各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間について、70%以上の件数を20分未満で処理を行い、さらに85%以上の件数を30分未満で処理を行う。

48 旭川地方法務局（本局、名寄支局及び稚内支局）

(1) 受託事業者

名称：東京ソフト株式会社

代表者氏名：佐藤保彦

本店（主たる事務所）の所在地：東京都品川区大井一丁目28番1号

(2) 契約金額：146,999,985円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等4名を含め、本局に6.5名、名寄支局に2.6名、稚内支局に2.6名の人員を配置する。

イ 実施方法

常勤先を固定しない実務経験者等を1名配置し、業務の適正な遂行と利用

者の満足度向上に資することに努める。

また、要求水準について、待ち時間97%以上、待ち時間以外を95%以上に設定し、処理の効率化、証明書等の適正な作製・引き渡し、利用者満足度の向上に努める。

49 釧路地方法務局（本局，帯広支局，北見支局及び中標津出張所）

(1) 受託事業者

名称：テンプスタッフ株式会社

代表者氏名：篠原欣子

本店（主たる事務所）の所在地：東京都渋谷区代々木二丁目1番1号

(2) 契約金額：212,730,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等4名を含め、本局に3.83名、帯広支局に5.24名、北見支局に5.24名、中標津出張所に1.83名、網走法務局証明サービスセンターに0.90名の人員を配置する。

イ 実施方法

これまでの乙号事務の受託実績を基に、より良質な公共サービスを実現するための事務処理の創意と工夫を提案し、利用者満足度アンケート調査項目の待ち時間以外の項目の満足度において、95%以上の利用者から「普通」以上の評価を得る。また、各種証明書等の交付等に要した時間について、70%以上の件数を20分未満で処理する。

50 高松法務局（本局，丸亀支局，観音寺支局及び寒川出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：198,345,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等5名を含め、本局に9.77名、丸亀支局に5.05名、観音寺支局に2.55名、寒川出張所に2.37名、土庄証明書サービスセンターに0.77名、坂出証明書サービスセンターに1.03名の人員を配置する。

イ 実施方法

気持ちの良い接遇及び待ち時間を短縮するため、通常よりも高い要求水準を設定する。各登記所において、四半期に一度「お客様アンケート調査」を実施し、管理部門は、調査結果をフィードバックし、業務管理者と改善策を協議する。本社管理部門では、「改善策等報告書」を社長をトップとした「乙号サービス向上

チーム」で検討し、必要な措置・指示を行う。

51 徳島地方法務局（本局、阿南支局及び美馬支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：163,275,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等4名を含め、本局に10.65名、阿南支局に4.19名、美馬支局に3.42名、鳴門市役所法務局証明サービスセンターに1.03名の人員を配置する。

イ 実施方法

徳島地方法務局管内全ての登記所において、利用者満足度に係るアンケート調査における待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価を得る。法務局が実施するアンケート以外にもアンケート調査を実施し、四半期に一度アンケート調査を実施する。アンケート調査をフィードバックし、業務管理者と改善策を協議する。担当部署は、改善策等を取りまとめ、本社管理部門では、社長をトップとした「乙号サービス向上チーム」で検討し必要な措置・指示を行う。年2回の管理者会議においても改善策等を確認する。

52 高知地方法務局（本局、いの支局、香美支局、須崎支局、安芸支局及び四万十支局）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：183,729,000円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等10名を含め、本局に14名、いの支局・須崎支局及び安芸支局に各3名、香美支局及び四万十支局に各4名を配置する。

イ 実施方法

①利用者の満足度について、90%以上の利用者から「普通」以上の評価を得る。②証明書等の交付等について、85%以上の件数を20分未満で処理する。③以上のとおり設定した水準を保つため、登記所では、案内人の設置、複数チェック体制等による実施、管理部門では実務経験者の配置、「乙号サービス向上チ

ーム」の設置を行い、業務を実施する。

53 松山地方法務局（本局，大洲支局，西条支局，四国中央支局，今治支局，宇和島支局及び砥部出張所）

(1) 受託事業者

名称：株式会社メルファム

代表者氏名：高原耕三

本店（主たる事務所）の所在地：東京都港区芝大門二丁目2番11号

(2) 契約金額：281,446,095円（税込み）

(3) 受託事業者における当該公共サービスの実施体制及び実施方法の概要

ア 実施体制

実務経験者等11名を含め、本局に9.91名、大洲支局に3.76名、西条支局に3.68名、四国中央支局に2.47名、今治支局に3.04名、宇和島支局に2.71名、砥部出張所に3.18名、新居浜法務局証明サービスセンターに1.66名の人員を配置する。

イ 実施方法

利用者アンケート調査において、待ち時間以外の項目の満足度について、90%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」、「普通」の評価を得る。

第2 契約内容（一部の事項を除き、第1の1から53まで共通）

1 民間競争入札対象公共サービスの詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき民間競争入札対象公共サービスの質に関する事項

(1) 公共サービスの内容

公共サービスの内容は、「平成24年度登記簿等の公開に関する事務（乙号事務）民間競争入札実施要項」（以下「実施要項」という。）別紙2「委託業務の内容」のとおりである（別添参照）。

(2) 確保されるべき公共サービスの質

ア 利用者の満足度

法務省が別に定める年1回（ただし、第1の1から3，6から8及び10から53については、初年度のみ2回）の利用者満足度に係るアンケート調査において、下記の(7)(イ)の要件をいずれも満たすこと。

(7) 同アンケートの調査項目の「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、85%以上の利用者から「10分未満」、「20分未満」又は「30分未満」との評価

(イ) 同アンケートの調査項目の待ち時間以外の項目の満足度において、85%以上の利用者から「満足」、「ほぼ満足」又は「普通」との評価

イ 各種証明書等の適正な作製・引渡し

委託業務において取り扱う各種証明書等を正しく作製するとともに、同証明書等及び印鑑カードを請求者以外の第三者に誤って引き渡さないこと。

なお、受託事業者は、各種証明書等の作製・引渡しに係る過誤事案が発生した場合には、発覚日中に委託法務局に報告するとともに、当該事案が発生した原因を調査して、改善策を検討し、委託法務局が指定する日までに書面で報告しなければならない。

ウ 各種証明書等の交付又は地図等の閲覧までに要した時間

登記所の窓口における各種証明書等の請求及び委託業務において取り扱う各種簿冊等の閲覧の請求について、85%以上の件数を30分未満で処理すること。

なお、処理時間は、受付から引渡しまでに要した時間とし、当該時間は、受付時及び引渡し時に請求書等に記録した時間によるものとする。

2 民間競争入札対象公共サービスの実施期間に関する事項

平成25年4月1日から平成28年9月30日まで（ただし、第1の4、5及び9については、平成25年9月1日から平成28年9月30日まで）

3 公共サービス実施民間事業者が、民間競争入札対象公共サービスを実施するに当たり、国の行政機関等の長等に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の民間競争入札対象公共サービスの適正かつ確実な実施の確保のために契約により公共サービス実施民間事業者が講ずべき措置に関する事項

(1) 受託事業者が委託業務の適正かつ確実な実施確保のために契約により講ずべき措置に関する事項

ア 委託業務に係る管理体制の整備

受託事業者は、提案書において提案した委託業務に係る管理体制を整備し、委託法務局が指定する日（平成25年3月上旬。ただし、第1の4、5及び9については、平成25年8月）までに、整備した管理体制に係る報告書を委託法務局に提出し、その承認を得なければならない。

また、当該報告書の内容については、委託法務局が、立入調査その他適切な方法により、その確認をするので、受託事業者は、これに協力しなければならない。

イ 委託業務に係る実施要領の策定

受託事業者は、提案書において提案した委託業務に係る実施要領を法令等に基づき適正に策定し、委託法務局が指定する日（平成25年1月中旬。ただし、第1の4、5及び9については、平成25年6月）までに策定した実施要領を委託法務局に提出し、その承認を得なければならない。

なお、策定した実施要領が法令等に基づき適正に策定されていない場合には、提出期限までに提出されなかったものとみなす。

ウ 委託業務に係る人的体制の整備

(7) 第1次整備

受託事業者は、提案書において提案した委託業務に係る人的体制について、委託法務局が指定する日（平成25年1月中旬。ただし、第1の4、5及び9については、平成25年6月）までに、原則として7割以上の業務従事者を確保し、当該業務従事者の名簿及びその疎明資料（公的証明書等（運転免許証の

写し等)を委託法務局に提出しなければならない。

(イ) 第2次整備

受託事業者は、提案書において提案した委託業務に係る人的体制を整備し、委託法務局が指定する日（平成25年3月上旬。ただし、第1の4、5及び9については、平成25年8月）までに、当該整備に係る業務従事者の名簿及びその疎明資料（上記(ア)と同様の資料で、委託法務局に未提出の資料。）を委託法務局に提出しなければならない。

エ 委託業務に係る研修

受託事業者は、業務に従事させようとする者の経験・役職を踏まえ、別に示す「研修実施要領」の定めに従い、次のとおり、研修を実施しなければならない。また、研修の実施に当たっては、受講者との間での雇用契約の締結・日当の支払など労働社会保険諸法令を遵守しなければならない。

なお、研修の実施状況については、委託法務局が、立入調査その他適切な方法により、その確認をするので、受託事業者は、これに協力しなければならない。

おって、委託法務局は、研修の実施に当たり、研修講師として協力するとともに、研修に必要な環境（会場、端末の使用等）の確保について、可能な限り協力するものとする。

(ア) 事前研修

委託業務の開始前に行う事前研修は、平成25年1月から同年3月中旬までの間（ただし、第1の4、5及び9については、平成25年6月から同年8月までの間）に実施することとし、これに係る具体的な計画書（事前研修計画書）を、実施要項6(1)ア(カ)に係る提案を踏まえ、「研修実施要領」の定めるところにより作成して、委託法務局が指定する日（平成25年1月中旬。ただし、第1の4、5及び9については、平成25年6月）までに提出し、その承認を得なければならない。

事前研修の実施後は、研修の実施結果に係る報告書（事前研修実施結果報告書）を、「研修実施要領」の定めるところにより作成し、委託法務局が指定する日（平成25年3月下旬。ただし、第1の4、5及び9については、平成25年8月）までに提出しなければならない。

なお、委託業務の開始後に新たに採用した業務従事者に対して行う事前研修についても同様に、研修を実施する2週間前までに事前研修計画書を委託法務局に提出し、その承認を受けた上で研修を実施するとともに、事前研修の実施後は、事前研修計画書に記載した研修実施日の最終日から2週間以内に、事前研修実施結果報告書を委託法務局に提出しなければならない。

(イ) 継続研修

継続研修は、毎年度一定の単位数以上実施することとし、これに係る具体的な計画書（継続研修計画書）を、実施要項6(1)ア(カ)に係る提案を踏まえ、「研修実施要領」の定めるところにより作成して、研修を実施する2週間前までに、委託法務局に提出し、その承認を得なければならない。

また、継続研修の実施後は、研修の実施結果に係る報告書

(継続研修実施結果報告書)を、「研修実施要領」の定めるところにより作成し、継続研修計画書に記載した研修実施日の最終日から2週間以内に、委託法務局に提出しなければならない。

オ 引継ぎ等

委託法務局が引継ぎに必要な措置を講じるので、受託事業者は、委託業務の開始前に、現に乙号事務を実施している国又は民間事業者から、委託業務の実施に必要な引継ぎ(地紋紙、郵券等の管理帳簿及び貸与物品類の引継ぎ、統計表作成上の留意点、その他特に引き継ぐべき事項)を受けなければならない。

なお、業務管理者に対する業務処理上のノウハウの引継ぎは、業務管理者の能力・経験を踏まえた上で、委託法務局が十分な期間を確保して行うものとする。

また、受託事業者は、委託業務の終了に伴い受託事業者が変更する場合は、次期受託事業者に対して必要な引継ぎをするとともに、次期受託事業者が行う研修に協力(端末操作研修に用いる端末の確保等)しなければならない。

カ 委託業務の開始、中止及び終了

(ア) 受託事業者は、締結された契約に定められた業務開始日に、確実に委託業務を開始しなければならない。

(イ) 受託事業者は、やむを得ない事情により、委託業務を中止しようとするときは、あらかじめ委託法務局の承認を受けなければならない。

なお、受託事業者の責めに帰すことのできない事情により委託業務を中止する場合においては、委託法務局は、当該月の委託費(毎月、委託費の額の月割りの額を支給)を日割計算にて支給するものとする。

キ 公正な取扱い

受託事業者は、サービスの提供について、利用者を区別することなく公正に取り扱わなければならない。

ク 利用者への勧誘等の禁止

受託事業者は、委託業務を実施するに当たって、利用者に対し、委託業務の内容を構成しない有償サービス等の利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。

ケ 委託業務の表示等

受託事業者は、委託業務を実施する場所において、利用者に対し、当該業務が国の委託を受けて実施されている旨を明らかにする表示をしなければならない。

コ 帳簿、書類等

受託事業者は、委託業務に係る会計に関する帳簿書類を作成し、委託業務を終了した日又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保存しなければならない。

サ 権利の譲渡等

(ア) 受託事業者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

(イ) 受託事業者は、委託業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利に抵触するときは、受託事業者の責任において、必要な措置を講じなければならない。

い。

- (ウ) 受託事業者は、委託業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、委託法務局の承認を受けなければならない。

シ 再委託

- (ア) 受託事業者は、委託業務の全部を他の民間事業者に再委託してはならない。
- (イ) 受託事業者は、委託業務の一部について再委託をしようとする場合には、原則としてあらかじめ提案書において、再委託先に委託する業務の範囲（実施要項6(1)ア(イ)の実務経験者等に行わせる業務の範囲を含む。）、再委託をすることの合理性及び必要性、契約金額、再委託先の履行能力並びに報告徴収その他の運営管理の方法（以下「再委託範囲等」という。）について記載するものとする。
- (ウ) 受託事業者は、委託契約締結後にやむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託範囲等を明らかにした上で、委託法務局の承認を得なければならない。
- (エ) 受託事業者は、再委託をする場合には、受託事業者が国に対して負う義務をい適切に履行するため、再委託先に対し本項に規定する事項、個人情報の適正な取扱い、秘密の保持その他の事項について必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を徴収しなければならない。
- (オ) 再委託先は、実施要項7(6)から(8)、(10)及び(11)に規定する事項、個人情報の適正な取扱い及び秘密の保持については、受託事業者と同様の義務を負うものとする。
- (カ) 上記(イ)から(オ)までに基づき、受託事業者が再委託先に業務を実施させる場合は、全て受託事業者の責任において行うものとし、再委託先の責めに帰すべき事由については、受託事業者の責めに帰すべき事由とみなして、受託事業者が責任を負うものとする。

ス 委託契約の内容の変更

委託法務局及び受託事業者は、委託業務の更なる室の向上を図る必要がある場合又はやむを得ない事由がある場合において、本委託契約の内容を変更しようとするときは、あらかじめ変更の理由について、相手方の承認を得なければならない。

また、受託事業者が受託していない登記所の統合等を実施する場合には、委託法務局と受託事業者は協議し、契約金額等を変更するものとする。ただし、登記所の統合の場合は、契約金額に乙号事件数の変動割合を乗じた金額を限度とする。

さらに、受託事業者が受託している登記所の統合等を実施する場合には、廃止登記所等に係る事務処理体制は受入登記所等に移行するものとし、契約金額は変更しないものとする。ただし、廃止する登記所の管轄内に登記所外証明書発行請求機を設置するときは、当該設置場所における登記事項証明書等の発行業務も委託業務とし、当該業務に係る事務処理体制については、委託法務局と受託事業者が協議することとする。

セ 委託契約の解除等

国は、受託事業者が次のいずれかに該当すると認めるときは、受託事業者に対し、委託費の支払いを停止し、又は委託契約を解除することができる。

なお、前記により国が契約を解除したときは、受託事業者は、違約金として契約金額の100分の10に相当する金額を国に納付するとともに、国との協議に基づき、委託業務の処理が完了するまでの間、責任をもって当該業務の処理を行わなければならない。前記違約金の定めは、違約金額を超過する損害額についての損害賠償を妨げるものではない。

- (ア) 偽りその他の不正行為により落札者となったとき。
- (イ) 法第14条第2項第3号又は法第15条において準用する法第10条各号（第11号を除く。）の規定による民間競争入札に参加する者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。
- (ウ) 法第33条の2第2項各号に掲げる受託事業者に必要な資格の要件を満たさなくなったとき。
- (エ) 法第20条第1項の規定による契約に従って委託業務を実施できなかったとき、又はこれを実施することができなくなったとき。
- (オ) (エ)に掲げる場合のほか、法第20条第1項の契約において定められた事項について重大な違反があったとき。
- (カ) 法令又は契約に基づき報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは質問に対して回答せず、若しくは虚偽の回答をしたとき。
- (キ) 法令又は契約に基づく違反をしたとき。
- (ク) 受託事業者（その者が法人である場合にあっては、その役員）若しくはその職員その他の委託業務に従事する者（以下「受託事業者等」という。）が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。
- (ケ) 受託事業者等が、法令又は契約に違反して、委託業務の実施に関して知り得た情報を目的外に利用したとき。
- (コ) 暴力団員を業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになったとき。
- (ク) 暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかとなったとき。
- (シ) 法第33条の2第8項の規定による契約の解除の事由に該当したとき。

ソ 委託契約の解釈

委託契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、委託法務局と受託事業者で協議する。

(2) 受託事業者が委託業務を実施するに当たり国に対して報告すべき事項

ア 受託事業者は、毎日の業務開始の直後のほか、監督上必要と考えられるとき（委託法務局と受託事業者との協議により決定する。）に業務従事者の出勤状況等を踏まえた事務処理体制及び事務処理状況を委託法務局に報告しなければならない。

さらに、受託事業者は、業務終了後、当日の実施状況を記載した業務報告書を作

成し、編綴した登記事項証明所等交付請求書等とともに、翌開庁日に委託法務局に提出しなければならない。

イ 受託事業者は、毎月の実施状況を記載した事業報告書を作成し、翌月 7 日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに委託法務局に提出しなければならない。

ウ 受託事業者は、毎月の処理事件数統計表を作成し、翌月 7 日（当該日が休日の場合は翌開庁日）までに委託法務局に提出しなければならない。

(3) 秘密の保持

ア 受託事業者又は受託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。

イ 受託事業者又は受託事業者等であった者は、委託業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用することとならない場合であっても、委託業務の実施に関して知り得た情報を委託業務の用に供する目的以外に利用してはならない。

ウ 上記アに該当する場合には、法第 54 条により罰則の適用がある。

4 受託事業者が委託業務を実施するに当たり第三者又は国に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により当該受託事業者が負うべき責任に関する事項

(1) 委託業務を実施するに当たり、受託事業者等が、故意又は過失により、第三者に損害を加えた場合における当該損害に対する賠償等については、次に定めるところによるものとする。

ア 国が国家賠償法（昭和 22 年法律第 125 号）第 1 条第 1 項等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、国は、受託事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について国の責めに帰すべき事由が存する場合には、国が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

イ 受託事業者が民法（明治 29 年法律第 89 号）第 709 条等に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について国の責めに帰すべき事由が存するときは、当該受託事業者は、国に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分について求償することができる。

(2) 委託業務を実施するに当たり、受託事業者等が、故意又は過失により、国に損害を加えた場合には、受託事業者は、当該損害に対する賠償の責めに任ずるものとする（ただし、当該損害の発生につき、国の責めに帰すべき事由が存するときは、当該国の過失割合に応じた部分を除く。）。

委託業務の内容

民間事業者が行う具体的事務の内容は、以下のとおりである。

1 民間事業者が行うべき業務の具体的内容

(1) 登記事項証明書等の交付に係る事務

ア 受付

(ア) 窓口請求（登記所の窓口において直接請求がされた場合）

登記事項証明書等交付請求書の受領，印鑑カードの受領（印鑑証明書請求の場合），請求の具体的理由の確認（公用請求の場合），手数料分の収入印紙の貼付状況の確認並びに消印及びタイムスタンプ処理

(イ) 郵送請求（郵送により登記所に請求がされた場合）

登記事項証明書等交付請求書の受領，印鑑カードの受領（印鑑証明書請求の場合），請求の具体的理由の確認（公用請求の場合），手数料分の収入印紙の貼付状況の確認，消印の処理及び郵券の確認

(ウ) オンライン請求（インターネットを利用して登記所に請求がされた場合）

請求の有無に係る確認，請求情報の取得・確認，手数料の納付の確認，電子証明書等の内容の確認（印鑑証明書請求の場合）

イ 作製

(ア) 窓口請求・郵送請求

a 電子化されたもの

請求情報の乙号事務処理用端末への入力，請求物件等の特定，認証文の付された登記事項証明書等の出力指示及び内容の確認，証明を請求する事項を記載した書面と登記事項等の照合

b 電子化されていないもの

(a) 複写機により謄抄本，写しを作成するもの

簿冊等の搬出入，複写，認証文等の付記，公印の押印（せん孔を含む。）及び内容の確認

(b) 証明を請求する事項を記載した書面と登記事項を照合するもの

簿冊の搬出入，証明を請求する事項を記載した書面と登記事項等の照合，認証文の付記及び公印の押印（せん孔を含む。）（登記事項に関する証明書請求の場合）

(イ) オンライン請求

認証文の付された登記事項証明書等の出力指示及び内容の確認

(ウ) 証明書発行請求機（登記所外証明書発行請求機を含む。以下同じ。）による請求（設置庁のみ）

出力された登記事項証明書等の内容の確認

ウ 引渡し

(ア) 窓口請求

不足手数料分の収入印紙の受領，消印の処理，印鑑カードの返却（印鑑証明書請求の場合），引渡し，タイムスタンプ処理

(イ) 郵送請求・オンライン請求

不足手数料分の収入印紙の追加送付連絡（郵送請求のみ），発送手続（印鑑カードの返却を含む。）

(ウ) オンライン請求

窓口における引渡し（申請情報・印鑑カード等の確認を含む。），私書箱への投函，発送手続

(エ) 証明書発行請求機による請求（設置庁のみ）

整理番号票の受領，印鑑カードの確認（印鑑証明書請求の場合），手数料分の収入印紙の受領，消印の処理，引渡し

(2) 閲覧に係る事務

ア 受付

閲覧請求書の受領，請求の具体的理由の確認（公用請求の場合），手数料分の収入印紙の貼付状況の確認及び消印，タイムスタンプ処理

イ 閲覧の実施

簿冊等の搬出入，引渡し，タイムスタンプ処理，監視，返却された簿冊等の受領，点検

(3) その他の事務

窓口及び電話による相談・質問・照会対応（管轄案内，道案内，登記事項証明書等の記載事項に係る説明，住居表示番号による地番・家屋番号照会への対応，処理状況確認への対応等）

(4) 管理業務

ア 処理状況等の管理

イ 適法性の管理

ウ 個人情報の保護

エ 秘密情報等の保護

オ セキュリティ対策

カ 不正・不当事案の対応

キ 定期的な内部監査の実施

ク クレーム対応

ケ 登記事項証明書交付等請求書類の手数料額と貼付印紙の確認等

コ 郵券等の取扱い

サ 備品，消耗品（施設及び設備等を含む。）の使用

シ 公印の適正な使用及び保管

ス 地紋紙（証明専用の特殊用紙）・印鑑証明書の専用紙の適正な使用及び保管

セ 書庫内に格納されている簿冊，書類等の管理

ソ 乙号事務処理用端末の終了処理等

タ 証明する登記官の名前及び日付の出力確認

- チ 業務報告書（日報）・事業報告書（月報）及び処理事件数統計表（毎月）の作成及び提出等
 - ツ 危機事態への対応
 - テ 執務時間外（休日を含む。）における業務の実施
 - ト 受託事業者の交代に伴う引継ぎ等
 - ナ 国との連絡・調整
- (5) 付随事務
- ア 執務室及び窓口の整理整頓等乙号事務処理に当たっての準備作業
 - イ 使用設備の故障時の業者への連絡
- 2 職員と連携して受託事業者が処理する事務
- (1) システム障害発生時・プログラム変更時における対応
 - (2) 登記申請と同時に登記事項証明書等の請求がされた場合の対応（本取扱いを認めている登記所に限る。）
 - (3) 不正行為者への初期的対応
 - (4) 法務局職員による監査の実施