

事前研修の目安

番号	研修科目	研修対象者	単位数	研修内容	研修講師	研修実施時期
1	① 公共サービス改革法・実施要項に関する研修 (管理・監督者向け)	管理・監督者となる予定の者	1単位	・公共サービス改革法及び実施要項の規定に基づく委託業務の実施について ・業務の公共性を踏まえた、適正かつ確実な委託業務の実施について	法務局職員	1月～2月
	② 公共サービス改革法・実施要項に関する研修 (業務従事者向け)	全員 (管理・監督者となる予定の者を除く)			管理・監督者となる予定の者 (上記1-①の研修受講者に限る)	1月～2月
2	① 登記に関する知識に係る研修 (基礎編)	本委託業務に従事した経験が 1年未満の者 (実務経験者を除く)	20単位	・委託業務を実施する上で必要となる法令(不動産登記法等)について ・乙号事務におけるコンプライアンスの重要性について ・手引書(No.1及びNo.2)に基づく委託業務の実施について	① 弁護士 ② 実務経験者	1月～2月
	② 登記に関する知識に係る研修 (応用編)	全員	4単位		・提案内容(実施要項6(1)ア(イ)により定める実施要領を含む。)に則した事務処理について ・乙号事務に係る受託事業者のコンプライアンス体制について ・過誤処理について(発生原因の分析、発生時の対応及び発生の防止等) ・乙号事務に関する相談、質問、照会への対応方法について	① 弁護士 ② 実務経験者 ③ 本委託業務において管理・監督者として従事した経験を1年以上有する者
3	① 端末操作研修 (基礎編)	端末操作の経験がない者	6単位	・システムの起動、各種証明書等の作製等に係る端末の基本的な操作方法について ・証明書発行請求機の起動、操作方法について ・機器の管理(消耗品の交換等)について	端末操作の経験を2年以上有する者	1月～2月
	② 端末操作研修 (応用編)	① 管理・監督者となる予定の者 ② 端末操作担当となる予定の者 (いずれも端末操作の経験を1年以上有する者を除く)	20単位		・端末操作マニュアルに基づく委託業務の実施について ・オンラインによる登記事項証明書・印鑑証明書等の交付請求への対応について (出力方法、交付方法、電子証明書の内容の確認方法等) ・ワーニングメッセージへの対応方法について ・障害発生時の対応について	端末操作の経験を2年以上有する者
4	統計研修	① 管理・監督者となる予定の者 ② 統計担当となる予定の者	講義:1単位 実技:1単位	・報告書(日報・月報・処理事件数統計表)の作成方法について	法務局職員	3月
5	個人情報の適正な取扱いに関する研修	全員 (本委託業務に従事した経験を1年以上有する者を除く)	1単位	・個人情報保護法について ・個人情報の取扱いにおけるコンプライアンスについて	個人情報の適正な取扱いに関する研修の講師経験者	2月～3月
6	① 委託業務に係る情報セキュリティ研修 (管理・監督者向け)	管理・監督者となる予定の者	1単位	・法務省情報セキュリティ対策基準について ・登記情報システム等の情報セキュリティ及び運用管理規定について	法務局職員	1月～2月
	② 委託業務に係る情報セキュリティ研修 (業務従事者向け)	全員 (管理・監督者となる予定の者及び本委託業務に従事した経験を1年以上有する者を除く)			管理・監督者となる予定の者 (上記6-①の研修受講者に限る)	1月～2月
7	接遇・クレーム対応研修	全員 (本委託業務に従事した経験を1年以上有する者を除く)	2単位	・接遇及びクレーム対応について ・登記所に寄せられたクレームの事例について ・ケーススタディなどの実践的な演習	接遇・クレーム対応研修の講師経験者	3月
8	マネジメント研修	管理・監督者となる予定の者 (本委託業務において、管理・監督者として従事した経験を1年以上有する者を除く)	3単位	・乙号事務処理を行う上で必要とされる管理業務について ・リーダーシップ、部下の管理・育成方法等について ・法務局、会社との連絡体制について	マネジメント研修の講師経験者	1月～2月
9	リハーサル研修	全員	8単位	・受付から交付までの一連の業務の実践	-	3月

継続研修の目安

番号	研修科目	研修対象者	単位数	研修内容	研修講師	研修実施時期
1	① 個人情報の適正な取扱いに関する研修 (管理・監督者向け)	管理・監督者となる予定の者	年間1単位	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の適正な取扱い, 個人情報の保護に係るコンプライアンスの向上 ・委託業務の実施における個人情報の適正な取扱いについて 	個人情報の適正な取扱いに関する研修の講師経験者	-
	② 個人情報の適正な取扱いに関する研修 (業務従事者向け)	全員 (管理・監督者となる予定の者を除く)			<ul style="list-style-type: none"> ① 個人情報の適正な取扱いに関する研修の講師経験者 ② 管理・監督者となる予定の者 (上記1-①の研修受講者に限る) 	-
2	① 委託業務に係る情報セキュリティ研修 (管理・監督者向け)	管理・監督者となる予定の者	年間1単位	<ul style="list-style-type: none"> ・法務省情報セキュリティ対策基準並びに登録情報システム等の情報セキュリティ及び運用管理規定に関する知識の向上 	法務局職員	8月
	② 委託業務に係る情報セキュリティ研修 (業務従事者向け)	全員 (管理・監督者となる予定の者を除く)			管理・監督者となる予定の者 (上記2-①の研修受講者に限る)	-
3	① 接遇・クレーム対応研修 (管理・監督者向け)	管理・監督者となる予定の者	年間1単位	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇及びクレーム対応に関する知識・技術の向上 ・委託業務の実施に関して問題となり得る接遇・クレームへの対応について 	接遇・クレーム対応研修の講師経験者	-
	② 接遇・クレーム対応研修 (業務従事者向け)	全員 (管理・監督者となる予定の者を除く)			<ul style="list-style-type: none"> ① 接遇・クレーム対応研修の講師経験者 ② 管理・監督者となる予定の者 (上記3-①の研修受講者に限る) 	-

研修に関する留意事項

実施要項 6 (1) ア(カ)に係る研修については、別紙 9 - 1 及び 9 - 2 の目安を踏まえ、以下の事項に留意して、計画の策定及び実施をすること。

第 1 事前研修及び継続研修に共通する事項

1 定義

- (1) 「管理・監督者」
業務管理者及び業務管理代行者をいう。
- (2) 「実務経験者」
実施要項 6 (1) ア(イ)の a ないし c の経験を 1 年以上有する者をいう（実務経験者と同等の知識及び能力を有する者（実務経験者同等者）は、含まない。）。
- (3) 「本委託業務」
登記簿等の公開に関する事務（乙号事務）に係る委託業務をいう（乙号事務の一部の業務（オペレータ業務等）委託に係る経験は、含まない。）。
- (4) 「端末操作」
登記情報システム及び地図情報システムに係る端末機器の操作をいう。

2 研修科目について

別紙 9 - 1 及び 9 - 2 の「研修科目」欄に記載した科目については、必ず研修計画を策定しなければならない。

なお、当該科目に加え、別の科目に係る研修計画を策定し、実施することは、差し支えない。

3 研修対象者について

別紙 9 - 1 及び 9 - 2 の「研修対象者」欄の記載に該当する者に対しては、役職の専任・兼任を問わず、対象となる研修を必ず実施しなければならない。

4 単位数について

研修時間は、1 単位を 60 分として設定すること。

なお、研修の時間を 60 分に限定するものではなく、例えば 90 分の研修を 1.5 単位として設定することは、差し支えない。

5 研修講師について

研修講師は、別紙 9 - 1 及び 9 - 2 「研修講師」欄に記載された資格・経験を有する者のほか、当該者と同等の知識及び能力を有する者としても差し支えない。また、同一科目の研修について、単位ごとに異なる講師としても差し支えない。

なお、法務局職員が講師となる研修については、原則として、委託業務開始前の 1 回（継続研修については、毎年度 1 回）の開催とする。

おって、「登記に関する知識に係る研修（基礎編・応用編）」及び「端末操作研修（基礎編・応用編）」について、研修講師となる者を確保することが困難である場合には、委託法務局と調整の上、法務局職員に研修講師となることを依頼することができるものとする。

6 研修の実施方法について

(1) 自宅学習等による研修

自宅学習・レポートの提出等，事後的に研修時間を確認することが困難な実施方法については，研修の単位数として認めない。

(2) OJT方式による研修

いわゆるOJT方式による研修については，別紙9-1「3 端末操作研修」及び「4 統計研修」のみ単位数として認める。

なお，同方式による研修を実施しようとするときは，研修の計画書にその旨を記載するとともに，あらかじめ研修を実施しようとする登記所に対し，研修員の氏名，研修内容及び研修時間を申告すること。

第2 事前研修について

1 リハーサル研修の実施方法

リハーサル研修の実施に当たっては，委託法務局が，実際に業務の用に供した請求書のうち研修時間に相当する分量の写し等を貸与するので，同申請書を使用して，受付から交付に係る実際の業務を想定して実施すること。

なお，リハーサル研修は，原則として，平日の業務時間後に実施することとなる（1日2時間程度）。

2 リハーサル研修の省略

委託業務の開始前に実施する事前研修において，委託対象登記所に配置する人的体制に係る要員のうち，7割以上の者が，本委託業務に従事した経験を1年以上有する者である場合には，リハーサル研修の実施を省略することができる。

また，委託業務の開始後に新たに採用した業務従事者者に対して行う事前研修においては，リハーサル研修の実施を省略することができる。

第3 継続研修について

継続研修は，平成25年度から平成28年度までの各年度ごとに実施すること。