

仕 様 書

1 件名

高知県旅券発給委託業務

2 履行期間

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで

3 目的

一般旅券発給に係る窓口業務等を、業務量に応じた効率的な人員体制で適切な処理を円滑に行い、安定した県民サービスを実施する。

4 業務時間及び業務実施場所

場 所	日程及び業務時間	窓口開設時間
県庁パスポート窓口 高知市丸ノ内1-2-20 高知県庁舎 1 階	月～木 8:30～17:30 金 8:30～19:15 日 8:30～17:15	受付：月～金 8:45～17:00 交付：月～木 8:30～17:15 金 8:30～19:00 日 8:30～17:00
安芸窓口 安芸市矢ノ丸1-4-36 安芸総合庁舎 1 階	火 8:30～17:15	受付・交付 10:00～11:30 12:30～15:00
須崎窓口 須崎市西古市町1-24 須崎第一総合庁舎 3 階	木 8:30～17:15	受付・交付 10:00～11:30 12:30～15:00

＊ 業務の終了時間は、窓口時間終了後、場内整理が完了するまで

＊ 土曜日、祝日、休日、年末年始（12月29日～1月3日）は原則、業務を行わない。ただし、緊急発給等により業務を行う場合がある。

＊ 県庁パスポート窓口の金曜日17時以降と日曜日は交付のみとする。

＊ なお、幡多窓口については、県が対応する。

5 委託業務内容（詳細は別紙①）

旅券発給業務は法定受託事務であり、旅券窓口で取り扱う書類は公文書である。

各業務を行う際には、適正な旅券を発給するため、正確な事務処理、厳格なチェックを行うこと。

- (1) 窓口準備・片付け業務
- (2) 申請受付・審査業務
- (3) 相談・案内業務
- (4) 紛失届受付業務
- (5) 交付業務
- (6) 電話対応業務
- (7) 苦情処理業務

- (8) 地域窓口業務
- (9) 権限移譲を行った市町村に対する旅券窓口業務に関する対応業務（相談・助言等）
- (10) 上記の付随業務

6 サービス基準

- (1) 受付・交付の窓口業務については、申請者及び受領者の待ち時間の縮減に努めるように迅速に処理する。
- (2) 国が作成した「処理基準」及び県が作成した「旅券業務マニュアル」（以下「業務マニュアル」という。）に基づいて、統一した処理を行う。

7 業務の執行体制

- (1) 旅券窓口業務等に従事する者（以下「業務従事者」という。）は、地方公務員法第16条の欠格条項に該当しない者であること。
- (2) 上記サービスを円滑に実施するため、「業務従事者の配置基準(別紙②)」（以下「配置基準」という。）に従って必要人員を配置すること。
- (3) 常勤の責任者1名を県庁パスポート窓口配置すること。
- (4) 責任者不在に備え、あらかじめ責任者代理を選任すること。
- (5) 業務時間中は、責任者又は責任者代理が県庁窓口で常駐すること。ただし、金曜日の17時以降と日曜日の執行体制の緩和については、別途、県と受託者で協議することができる。
- (6) 旅券発給業務に適した一般常識、窓口対応に必要な知識・態度を備えた者を配置すること。
- (7) 申請受付と審査業務は別人が担当すること。
- (8) 責任者又は責任者代理に変更を生ずる場合は、変更予定日、後任予定者名をあらかじめ県に届け出ること。また、業務に必要な研修、引継ぎを確実にすること。

8 責任者の職務

- (1) 業務従事者の適切な人員配置を行うこと。
- (2) 業務従事者に対し作業指導、監督を行うこと。
- (3) 業務従事者に対し研修、教育を行うこと。
- (4) 苦情処理を統括すること。
- (5) 庁舎管理及びセキュリティ対策のため、年度当初の業務従事者名簿（別紙③）をあらかじめ提出すること。異動がある場合は事前に提出すること。
- (6) 年度当初に当該年度の研修の内容及び方法等について、あらかじめ県と協議した研修計画書（別紙④）を提出すること。
- (7) 毎月25日までに翌月の月間業務ローテーション表を提出すること。
- (8) 業務を行った日には業務終了後、業務日誌（別紙⑤）に必要事項を記入し提出すること。
- (9) 次の事項について業務改善報告（別紙⑥）を提出すること。
 - ・業務の履行状況について県が指導した内容について報告すること。
 - ・県が業務の実施に関する調査及び報告を求めたときは、速やかに結果等を報告し、問題がある場合は改善すること。事務処理方法について改善を要する場合は、県と協議すること。
- (10) 業務の履行状況により県が指示した場合はこれに従い、必要に応じて業務従事者に対する指導等を行うこと。

9 業務従事者の研修・指導

- (1) 業務マニュアルに基づき、統一した適切な処理及び電話対応ができるよう研修・訓練を実施

すること。特に、個人情報を取り扱う際の注意点については十分な研修を行うこと。

(2) 研修は単年度ごとの研修計画書に基づいて実施し、そのつど研修結果を報告すること。

(3) 必要に応じ、業務開始前、業務終了後に実務に関する打ち合わせ等を行うこと。

(4) 外務省が実施する「旅券事務担当者研修」に計画的に参加させること。

10 経費の負担区分

業務に使用する備品費（車両を除く。）、消耗品費、通信運搬費、光熱水費については、県が負担する。

その他の経費については、受託者の負担とする。

11 受託者の責務

本業務の円滑な遂行のため、受託者は県と緊密に連絡を取り、厳格な事務処理を行い、かつ、県民サービスの向上に努めること。

(1) 信用失墜行為の禁止

・県の信用を失墜させるような行為をしないこと。

(2) 業務の適正処理

・業務従事者は利用者に不快感を与えないよう身だしなみ、言葉使い等に留意すること。

・業務遂行にあたって、業務マニュアルに該当のない事案への対応については、県に協議すること。

・業務のサービス基準を維持するため、適切な人材を配置基準に則って不足なく配置すること。

・県が適切でないと判断した者は、速やかに他の適切な者に代えること。

(3) 関係書類の取り扱い

業務の遂行以外の目的で県が提供する資料を複写してはならない。また、県の許可なく室外に持ち出してはならない。複写したものについても同様とする。受託者及び業務従事者が作成した手引書・早見表等を廃棄する際は、シュレッダー処理を行うこと。

(4) 業務の引き継ぎ

受託業者の変更等があった場合は、次期受託業者に実務研修を実施し、責任を持って業務を引き継ぐこと。

(5) 損害賠償責任

受託者及び業務従事者がその責めに帰する理由により、県又は第三者に損害を与えた場合、その損害賠償責任を負うこと。（過誤旅券の交付、守秘義務違反、サービスの低下など）

12 業務上知り得た情報の秘密保持

(1) 「個人情報等取扱特記事項（業務委託契約書別記）」を遵守し、個人情報の取り扱いは厳格に行うこと。

(2) 業務上知り得た情報には、関係書類の他に県が提供した情報、受託者及び業務従事者が作成した書類、マニュアル等及びその複写したものを含むものとする。県が貸与した書類、受託者及び業務従事者が作成したマニュアル等は契約終了後にすべて県に返還すること。

(3) 受託者は業務従事者の雇用に際し、雇用契約書等に当該内容を盛り込むとともに十分に説明を行い、適切な人材を雇用すること。雇用後は、定期的に研修を行い、個人情報保護の重要性について認識させ、万全を期すこと。

(4) 業務従事者は、当該内容についての情報の取扱に関する誓約書（別紙⑦）を県に提出すること。

(5) 業務上知り得た情報については、契約終了後も引き続き秘密を保持すること。

13 業務従事者の雇用の安定化

正確な事務処理及びサービス向上には、業務習熟度が大きく影響するため、受託者は雇用に関する関係法令を遵守し、業務従事者の雇用の安定化に努めること。

14 市町村への権限移譲

県では、旅券窓口業務の権限移譲を希望する市町村に対して、平成26年から東洋町、津野町への権限移譲を実施している。

今後、権限委譲市町村が増加し、契約期間中において、地域窓口の閉鎖などで、実施体制の変更が必要な場合には「業務従事者の配置基準(別紙②)」の見直しを行うこともあるので、あらかじめ承知されたい。

15 業務の引継ぎについて

業務の引き継ぎについては、契約後、業務開始までの間に必要に応じて行うものとし、日程等については、現在の受託者と協議して決定すること。その際、現在の受託者の業務遂行に支障を来さないよう配慮すること。

16 その他

本仕様書に関して疑義を生じた場合は、双方協議のうえ、決定する。

17 関係法令

- ・ 旅券法
- ・ 旅券法施行令
- ・ 旅券法施行規則
- ・ 国籍法
- ・ 戸籍法
- ・ 住民基本台帳法
- ・ 個人情報の保護に関する法律
- ・ 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律
- ・ 高知県旅券法関係手数料徴収条例
- ・ 高知県個人情報の保護に関する法律施行条例
- ・ 高知県暴力団排除条例
- ・ 高知県の事務処理の特例に関する条例

1 業務区分

業務名		受託事業者	県
1 窓口準備・片付け			
準備	準備	記載台（カレンダー、資料） 受付用品、ホワイトボード 交付端末起動、旅券システム端末起動 交付旅券等の準備	金庫、キャビネットの開錠 住基ネット起動、旅券システム端末起動 交付旅券等の準備
	片付け	受付用品、ごみ 交付旅券等の片付け 交付端末終了、旅券システム端末終了 待合及び執務スペースの清掃	金庫、キャビネットの施錠 翌日の交付旅券の準備 交付旅券等の片付け 住基ネット終了、旅券システム端末終了
2 申請受付・審査			
新規発給申請 及び 記載事項変更 申請	新規発給申請 及び 記載事項変更 申請	右記以外の窓口での申請受付・審査 （権限委譲市町村分を除く） 旅券システムによる電子申請受理・審査 （権限移譲市町村分を含む） M/L 該当者への連絡	住基ネット照会、発給事実照会 法13条（発給等の制限）該当事案 緊急発給等の可否の判断 疑義のあるケース
	審査	一次・二次審査（窓口受理分・電子受理分）	三次・四次審査（窓口受理分・電子受理分）
3 相談・案内		右記以外のもの（権限移譲を行った市町村への相談対応・助言を含む）	行政に関するもの
4 紛失届受付			
紛失受付	紛失受付	窓口での受付・審査 電子届出分の受理・審査	住基ネット照会、発給事実照会 審査
	データ処理		データ入力、失効の確認
5 交付			
交付準備	交付準備		冊子の受領、交付準備
	交付	旅券の交付（権限委譲市町村分を除く） 受領証の確認 手数料納付の確認	法13条（発給等の制限）該当事案に係る制限部分の説明
6 電話対応		右記以外のパスポート取得に関するもの及び 権限移譲を行った市町村への相談対応・助言	行政に関するもの 県が処理すべき申請に関するもの
7 苦情処理		右記以外	行政に関するもの
8 地域窓口			
安芸 須崎 幡多	安芸	1名出張対応、毎週火曜日	
	須崎	1名出張対応、毎週木曜日	
	幡多	相談対応、助言	窓口業務全般
9 付随業務			
集計 消耗品管理 申請書 申請書補充 交付登録 未交付対応 未交付失効 資料整理 災害発生時対応	集計	申請受理件数（種類別、市町村別、紙・電子申請別）	実績集計、統計
	消耗品管理	消耗品の在庫管理 受理票作成	各種印刷物の発注 外務省分の消耗品の請求
	申請書	申請書、申請書（控）の保管・廃棄 （権限委譲市町村分を含む）	廃棄の決定
	申請書補充	封筒へのセット 本庁1階県民室への配置、市町村への送付	
	交付登録	前日交付分の交付登録（権限委譲市町村分を含む）	登録内容の確認、収入調定
	未交付対応	電話による旅券受領の督促	はがきによる旅券受領の督促
	未交付失効		失効登録
	資料整理	外務省作成のパンフレット等の保管、配布	
	災害発生時対応	火災・地震等の災害発生時には受託事業者と県が連携して、来庁者の安全確保や避難誘導にあたる	

業務従事者の配置基準（サービス基準を明示して業務の効率化を図る）

		月	火	水	木	金	日		
県庁窓口	8:30	↑	↑	↑	↑	↑	↑	県庁窓口：月曜～金曜・日曜 (時間帯における人員配置の考え方)	
	9:30								
	12:45	2	2	2	2	2	1	月曜～金曜 8:30 ～ 17:30 2名以上配置 金曜日は上記に加えて 17:30 ～ 19:15 1名配置	
	13:00								
	17:00	↓	↓	↓	↓	↓	↓	日曜 8:30 ～ 17:15 1名以上配置	
	17:15								
	17:30					1		地域窓口：安芸, 須崎の2カ所 (1人で終日勤務の考え方) 8:30 ～ 17:15 (1時間休憩)	
	19:15								
	安芸窓口		1						
	須崎窓口				1				

高知から出向く
 高知から出向く

繁忙期は業務量に応じて追加配置を行うこと

人員配置のイメージ

職名	第1週						労働時間
	月	火	水	木	金	日	
責任者		I【安芸】 8:30～17:15 (11:30～12:30)	A【県庁】 8:30～17:30 (11:30～12:30)	A【県庁】 8:30～17:30 (11:30～12:30)	A【県庁】 8:30～17:30 (11:30～12:30)	G【県庁】 8:30～17:15 (11:00～12:00)	39.5
責任者代理	B【県庁】 8:30～17:30 (12:30～13:30)	B【県庁】 8:30～17:30 (12:30～13:30)	B【県庁】 8:30～17:30 (12:30～13:30)	I【須崎】 8:30～17:15 (11:30～12:30)	E【県庁】 10:15～19:15 (13:15～14:15)		39.75
パート	A【県庁】 8:30～17:30 (11:30～12:30)	A【県庁】 8:30～17:30 (11:30～12:30)		B【県庁】 8:30～17:30 (12:30～13:30)			24
パート	C【県庁】 11:30～15:30	C【県庁】 11:30～15:30	C【県庁】 11:30～15:30	C【県庁】 11:30～15:30	D【県庁】 8:30～12:30		20
パート					F【県庁】 13:15～19:15	H【県庁】 9:30～16:30 (13:00～14:00)	12
							135.25
【勤務形態】							
A	8:30～17:30	休憩11:30～12:30	8時間				
B	8:30～17:30	休憩12:30～13:30	8時間				
C	11:30～15:30		4時間				
D	8:30～12:30		4時間				
E	10:15～19:15	休憩13:15～14:15	8時間				
F	13:15～19:15		6時間				
G	8:30～17:15	休憩11:00～12:00	7.75時間				
H	9:30～16:30	休憩13:00～14:00	6時間				
I	8:30～17:15	休憩11:30～12:30	7.75時間				

令和 年 月 日

業 務 従 事 者 名 簿

従事開始年月日 令和 年 月 日

	雇用形態	氏 名	生年月日	住 所	連絡先	備考
1						責任者
2						責任者代理
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

令和 年度 研 修 計 画 書

提出年月日 令和 年 月 日

テーマ	日程	研修内容	研修方法

課 長	課長補佐	担当

業 務 日 誌

月日	曜日	報告者	処理件数(※)			窓口機械等の使用	確認
			申請 受付	紛失 受付	交付		
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	
／						県庁 安芸・須崎 ： ～ ： ～	

※ 日計表、市町村別申請件数内訳を添付すること

業 務 改 善 報 告

報告年月日	令和 年 月 日	報告者氏名	
指摘事項			
改善の方法・内容			

課 長	課長補佐 担当

別紙⑦

令和 年 月 日

高知県知事 濱田 省司 様

情報の取扱に関する誓約書

高知県の発注する業務を履行するにあたって、下記事項を遵守するよう誓約いたします。

記

- 1 高知県からの指示に基づき業務を遂行すること。
- 2 業務上知り得た情報は、業務に従事している期間中のみならず、その後においても一切漏洩しないこと。
- 3 業務上知り得た情報は、高知県からの指示に基づき本件業務に直接従事する関係者に提供する場合を除き、第三者等へ開示、提供しないこと。
- 4 高知県が保有する情報を、高知県からの指示なく作業場所から他に持ち出さないこと。
- 5 高知県が保有する情報を、高知県からの指示なく複写、複製しないこと。
- 6 業務上作成した資料等は、県が別に指示した場合を除き、業務の従事期間終了後、直ちに県に返還し、又は引き渡すこと。
- 7 その他、高知県が定める高知県情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- 8 上記に反し、高知県が被害を被ったときは、受託者を代表する者の指示等に従い、損害賠償の責任を負うこと。

受 託 者

作業従事者

印