

旅券審査等業務仕様書

1 業務概要

(1) 業務名称

旅券審査等業務

(2) 業務内容

一般旅券発給申請書（以下「申請書」という。）の審査及び旅券事務に付随する業務を行う。

(3) 業務目的

本件委託は、広島県（以下「県」という。）における旅券事務の遂行に当たり、効率的な執行体制をとることにより、業務運営の円滑化と県民サービスの向上に資することを目的とする。

(4) 履行場所

広島市中区基町 10 番 52 号

広島県地域政策局国際課分室（広島県庁東館 1 階）

(5) 履行期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

2 委託業務内容等

(1) 旅券審査等業務

別紙 1 「旅券審査等業務要領」、別紙 2 「三次審査工程表」及び別紙 3 「旅券審査業務工程表」のとおり。

(2) 旅券審査予定件数

228,000 件（約 76,000 件／年×3 年）

3 業務時間等

(1) 業務時間

午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

(2) 業務を要しない日

土曜日、日曜日、祝日、振替休日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）

(3) 上記「(1) 及び (2)」にかかわらず、緊急に処理を要する業務に際しては、これに直ちに対応するものとし、その体制を整え緊急連絡先を明らかにしておくこと。

(4) 「1 業務概要」の「(4) 履行場所」並びに上記 (1) 及び (2) にかかわらず、委託業務の遂行に必要な事項（研修のための出張等）がある場合は、対応すること。

4 受託者の責務

受託業務を遂行するに当たり、以下の事項を遵守の上、本業務を円滑に処理できるよう万全を期すこと。

(1) 信用失墜行為の禁止

県の信用を失墜する行為をしないこと。

(2) 正当な業務遂行のための留意点

- ア 業務遂行に当たっては、本仕様書及び後に貸与する資料等を十分に理解し、常に細心の注意を払って業務に当たるよう業務従事者等に徹底すること。
- イ 業務の円滑な遂行のため、作成予定件数等を勘案して適正な人員配置を行うこと。不適正な人員配置により、業務遂行に支障が生じていると県が判断する場合には、速やかに対応すること。
- ウ あらかじめ業務従事者名簿を県に提出すること。また、これに変更がある場合は速やかに変更後の業務従事者名簿を提出すること。
- エ 常に規律を守り、互いに協力して業務に従事すること。
- オ 言葉遣い、所作等に注意し、節度ある態度で業務に従事すること。
- カ 業務に関連する機械室、執務室等を常に整理整頓し、清潔に保つこと。
- キ 勤務中、職務を怠る行為をしないこと。
- ク 業務担当者は、名札又は腕章を着け、業務及び作業に適した服装で業務を行うこと。

(3) 代替要員の確保

通常配置している人員が長期間業務に従事できない場合は、業務遂行に支障が出ない程度の知識・技能を有する代替要員を派遣できる体制を整えること。

(4) 業務の引継

受託業者の変更があった場合は、次期受託業者に責任と誠意を持って業務引継を完全に行うこと。

引継に当たって、受託者は、引継実施計画書を策定し、県に提出すること。

(5) 業務上知り得た情報の秘密保持

ア 受託者及び業務従事者等（本業務に直接、間接を問わずかかわる全ての者。（以下同様））は、業務上知り得た情報を第三者（関係業界や団体を含む。）に漏洩したり、開示しないこと。また、本業務遂行以外の目的に使用しないこと。これらのことは、本契約終了後においても同様とする。

なお、業務上知り得た情報とは、申請関係書類のほか、媒体を問わず県が提供した情報に基づいて受託者が作成した手引書類も含む。

イ 受託者は業務従事者等に対し、定期的に研修を実施するなどして守秘義務やプライバシーの保護の重要性について継続的に認識させ、受託者の責任において守秘義務の遵守並びに個人情報の保護の徹底を図ること。

5 業務の実施

業務は、本仕様書及び契約後に貸与する「旅券事務処理マニュアル」等に従って適切に行うこと。

(1) 業務実施場所

業務内容によって、2室に分かれる。申請書データの入力等を担当する業務担当者は機械室、申請書の審査等を担当する業務担当者は執務室で業務を行う。

(2) 業務内容（別紙4「一日の流れ図（一般申請（執務室と機械室の関連）概要）参照）

機械室：完成旅券の受領登録、申請書データの入力、作成前検査、完成旅券の確認、完成旅券のうち再作成基準に満たない場合の再作成入力（依頼）、完成旅券の検査（1回目）、旅券交付準備、旅券冊子管理、消耗品管理等

執務室：県民からの問い合わせ対応、各市町からの申請書受領、件数確認及び仕分け、申請書の三次審査、完成旅券の検査（2回）、旅券発送等

(3) 1日当たり平均処理件数

- ・受付日に応じた作業が日に310程度同時進行

〔参考：届いた申請書の発送までの流れの概要〕※広島市以外の市町の場合

1日目：申請書審査、申請書データの入力、作成前検査、4日目：完成旅券の受領登録、完成旅券確認（再作成基準による）、5日目：完成旅券確認（再作成基準による）（予備日）、完成旅券の検査、6日目：完成旅券の検査、旅券交付準備、7日目：発送

- ・有効旅券照会 80件程度

6 業務体制

(1) 業務責任者

ア 受託者は、業務場所に常駐する業務責任者を定め、県に届け出ること。また、業務責任者を変更した場合も同様とする。

イ 業務責任者は、業務担当者に作業内容及び指示事項を伝え、その周知徹底を図ること。

ウ 業務責任者は、業務担当者以上の経験、知識及び技能を有する者とする。なお、業務責任者は業務担当者を兼ねることができるものとする。

(2) 業務担当者

業務担当者は、その作業等の内容に応じ、必要な知識及び技能を有する者とする。

(3) 代替要員

受託者は当初配置人員の長期休暇等に備えて、代替要員を準備すること。

(4) 業務計画

ア 業務責任者は、業務の実施に先立ち、月ごとに実施体制等を記載した「業務計画書」を作成し、県の承諾を受けること。また、これに変更が生じた場合は、速やかに届け出て県の承諾を受けること。ただし、軽微な変更において口頭で県の承諾を得た場合はこの限りではない。

イ 受託者は業務従事者の福利厚生及び労務管理について適切に行うものとする。

(5) 業務の記録

ア 実施した業務内容は、日ごとに、記録を作成すること。

イ 県と協議を行った場合は、内容について記録を作成すること。

ウ 上記各号の記録について、県から請求された場合は、提出又は提示すること。

7 緊急時の対応

県及び受託者は、本件業務の遂行中に自己の設備又は運用体制に障害が生じた場合、もしくはその発生が十分に予見され、本件業務の遂行に重大な影響を及ぼす恐れがある場合には、相手方に対して速やかに状況を連絡し、その対応につき協議することとする。

8 経費の負担区分

本業務に使用する備品費、消耗品費、通信運搬費、電気代については、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。

9 建物内施設等の利用

- (1) 「5業務の実施」の「(1) 業務実施場所」に規定する業務実施場所のほか、控室、什器及びロッカー等の使用については、県が指定したものを使用すること。
- (2) 業務実施場所が所在する建物内の便所、エレベーター等の一般供用施設は、利用することができる。
- (3) 業務実施場所等に汚損等の損害を与えた場合は、受託者の責任において復旧すること。
- (4) 業務従事者の喫煙は県が指定した場所において行うこと。
- (5) 本業務に関係ない場所への立ち入りは禁止する。
- (6) 貸与された資機材等がある場合は、管理台帳等を作成するとともに、適時、現在数量を確認し、盗難、紛失、損傷等のないよう、適切な管理を行うこと。

10 廃棄物の処理等

本業務の実施に伴い発生したごみ等は、県から指定された場所に保管又は集積する。

11 その他

本仕様書に関して疑義が生じた場合は、県と受託者が協議の上、決定することとする。