

上天草市窓口業務委託仕様書

1 目的

本業務は、上天草市の窓口における各種届書及び申請書の受付、各種証明書等の作成及び引渡し並びに窓口案内等に関する業務を民間委託することにより、当該業務の質の維持及び向上を図ることを目的とする。

2 業務内容

受託事業者に委託する業務は別表「第4期窓口業務委託仕様書」のとおりとする。

3 実施期間

契約予定日	令和3年12月27日
業務準備期間	令和4年1月4日から令和4年3月31日まで
業務開始日	令和4年4月1日
業務終了日	令和7年3月31日

4 実施日時

(1) 実施日

本業務を実施する日は、次のアからウまでに該当する日を除く日とする。

ア 日曜日及び土曜日

イ 「国民の祝日に関する法律」(昭和23年法律第178号)に規定する休日

ウ 年末又は年始における日で上天草市の休日を定める条例(平成16年上天草市条例第2号)に規定する休日

(2) 実施時間

本業務の実施時間は、原則として午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、上記実施時間外においても、事前の準備又は事後の整理を必要とする場合には、上天草市とあらかじめ協議の上、上天草市が必要と認める範囲内で本業務を実施することとする。

5 実施場所

本業務を実施する場所は、以下のとおりとする。

- (1) 上天草市役所市民生活部市民課
(上天草市松島町合津 7 9 1 5 番地 1)
- (2) 上天草市役所市民生活部市民課大矢野窓口センター
(上天草市大矢野町上 1 5 1 4 番地)
- (3) 上天草市役所市民生活部姫戸統括支所
(上天草市姫戸町姫浦 3 3 8 4 番地 5)
- (4) 上天草市役所市民生活部龍ヶ岳統括支所
(上天草市龍ヶ岳町高戸 1 4 1 2 番地)
- (5) その他上天草市が指定した場所

6 本事業に求められるサービス水準

上天草市窓口業務を通じて、利用者に適切なサービスを提供するため、誤交付や本人確認漏れ、申請書の記載漏れや手数料徴収漏れ等がないよう努めること。

また、利用者アンケートを実施し、創意工夫をもって利用者満足度を確保すること。

7 実施体制

受託事業者は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保したうえで、業務量の変動に応じた適正な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築することとする。

(1) 定義

業務責任者とは、各業務実施場所での業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理、上天草市との注文に関する交渉等の権限を有している者を指す。

また、業務副責任者とは、責任者がやむを得ない事情により事務を行うことができない場合、代替して事務を行うものを指す。

業務従事者とは、業務責任者の指示や命令により業務を遂行する者を指す。

(2) 業務責任者、業務副責任者及び業務従事者の雇用

業務責任者、業務副責任者及び業務従事者（以下「業務従事者等」という。）は、原則として受託事業者において直接雇用することとする。ただし、業務実施体制に不備が生じる可能性がある場合には、速やかに上天草市に報告し、対策を施すこと。

(3) 業務責任者及び業務副責任者の配置及び業務

ア 受託事業者は、本業務の実施に当たり、業務責任者を常時配置すること。また、必要に応じて副責任者を配置すること。

業務責任者及び業務副責任者の配置に当たっては、受託事業者の責任において業務の実施に必要な人数を配置すること。

業務責任者は、以下のアからカまでに掲げる業務を実施すること。

(ア) 上天草市との連絡調整

(イ) 各種報告書の提出

(ウ) 業務計画及び状況に応じた、業務従事者等の適正な配置

(エ) 業務従事者等に対する指揮・監督

(オ) 業務従事者等に対する指導及び教育

(カ) トラブル発生時における対応、報告

イ 業務責任者は、上天草市との情報共有について月次の定例会議を開催する等、定期的な情報共有の場を設けることとする。また、業務に関する上天草市からの連絡事項は速やかに業務従事者等に連絡を行うこと。

(4) 各種報告書等の作成及び提出

受託事業者は、次のアからエまでに掲げる報告書等を作成し、上天草市に提出すること。

ア 業務計画書

(ア) 報告時期

各年度の2月末日までに当該年度の翌年度分を提出すること。

(イ) 報告内容

業務の実施体制、人員配置、研修計画、経費内訳等とする。

イ 業務手順を明らかにした書類等

(ア) 報告時期

各年度4月上旬（引継ぎ時は、各年度3月上旬）

(イ) 報告内容

受託事業者にて作成・改訂した業務に係る手順マニュアルとその他の改善提案等

ウ 業務従事者名簿

(ア) 報告時期

各年度4月上旬

(イ) 報告内容

業務従事者氏名、役職等

エ 業務報告書

(ア) 報告時期

毎月10日までに前月分を提出すること。

(イ) 報告内容

窓口取扱い件数、トラブルに関する報告その他特記事項等

8 受託事業者の責務

(1) 守秘義務及び個人情報の取扱い

ア 受託事業者は、本業務の実施に当たり、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)、「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(平成25年法律第27号)及びその関連法令、「上天草市個人情報保護条例」(平成17年上天草市条例第4号)、「上天草市個人情報保護条例施行規則」(平成17年上天草市規則第4号)並びに「上天草市情報セキュリティポリシー」を遵守すること。

イ 受託事業者は、以下のいずれかの認証を取得していること。

(ア) プライバシーマーク

(イ) ISO/IEC27001又はJISQ27001

ウ 受託事業者は、本業務で取り扱う個人情報等について、第三者に漏えい及び開示並びに目的外利用を行ってはならない。また、本委託業務の実施に必要な場合を除き、指定された以外の場所へ持ち出してはならない。

なお、上記の取扱いは本業務が終了(解除の場合を含む。)した後においても同様とする。

エ 受託事業者は、業務責任者及び業務従事者と、本委託業務の契約終了後及び退職後においても有効な個人情報や機密情報の漏えい及び目的外利用を禁じた誓約書の写しを業務開始までに上天草市へ提出すること。

なお、業務開始後に、業務従事者等を新たに雇用した場合には、その都度、速やかに上記誓約書の写しを上天草市へ提出すること。

(2) 個人情報を記録した文書等の取扱い

ア 受託事業者は、本業務で取り扱う個人情報等を記録した届書、通

知書等（以下「届書等」という。）について、漏えい、紛失、毀損等が発生しないよう必要な措置を講じること。

イ 受託事業者は、業務仕様書等に定める場合を除き、届書等の全部又は一部の複写複製等を行ってはならない。また、複写複製等を防止するため必要な措置を講じること。

（３） 情報機器等の持込み制限

ア 受託事業者は、業務責任者及び業務従事者及びその関係者に関わらず情報端末（携帯電話、スマートフォン、デスクトップＰＣ、ノートＰＣ、タブレットＰＣ及びプリンタ等の周辺機器を含む。）及び記録媒体（ＵＳＢメモリ等）（以下「情報端末等」という。）の持込みを禁止する。ただし、業務責任者が受託事業者の本部への報告業務や業務従事者への連絡調整等のため指定された執務場所に持込む場合には、機器名、仕様、用途等を報告のうえ、事前に上天草市の許可を得ることとする。

イ 受託事業者は、許可を得て持込んだ端末を、上天草市のネットワークに接続することを禁止する。

ウ 受託事業者は、情報端末等の保管場所、使用場所等については上天草市と協議のうえ決定すること。

９ 使用することができる設備、機器等

受託事業者が使用することができる設備、機器等は以下のとおりとする。費用負担については、別表 契約条項にて定める費用分担のとおりとする。

設備・機器・備品・サービス等	個数	備考
住民情報システム端末	41	
プリンター	17	
コピー機	7	
レジスター	4	
電話機	11	
スキャナ	11	
契印機（シールプレス）	4	
シュレッダー	3	

受付窓口カウンター	11	
事務用机	19	
椅子	62	
袖机	12	
キャビネット	46	
金庫	3	
ロッカー	4	
ロッカー鍵	2	
休憩スペース	4	

上記にない設備、機器等については、上天草市と協議の上、決定する。

10 業務従事者等に対する研修

受託事業者は、業務従事者等に対し、本業務の開始前及び業務開始後には定期的に、業務を実施するために必要な知識を習得するための研修（服務規律、倫理・コンプライアンス、個人情報保護等）を行い、本業務の質の維持及び向上に努めること。

11 引継ぎ

(1) 現行の事業者からの引継ぎ

上天草市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行の事業者及び受託事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務を新たに実施することとなった受託事業者は、本業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類により、現行の事業者から業務の引継ぎを受けることとする。

(2) 本業務終了の際に民間事業者の変更が生じた場合の引継ぎ

上天草市は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、民間事業者及び次回の事業者に対して必要な措置を講じるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本業務の終了に伴い受託事業者が変更となる場合には、受託事業者は、当該業務の開始日までに、上記7（4）イ及び仕掛かりに関する

内容を記した書類により、次回の事業者に対し、引継ぎを行うこととする。

1 2 緊急時の対応

- (1) 業務責任者は、緊急時の連絡体制、対応方法について定め、上天草市と協議の上、業務開始前に内容についての承諾を受けること。
- (2) 緊急を要する場合は、受託事業者は責任をもって対処するとともに、遅滞なく上天草市へ報告する等、必要な措置を直ちに講じること。

1 3 再委託

受託事業者は、本業務の全部を一括して再委託してはならない。ただし、全体としての委託業務の遂行に支障が生じない範囲で、上天草市に事前の書面による了承を得たうえで、本業務の一部を再委託することができる。

1 4 その他

本仕様書に定めのない事項については、上天草市と協議のうえ、決定することとする。

別表

○契約条項にて定める費用分担

上天草市と受託事業者の費用分担については、業務準備期間、実施期間、引継ぎ時においてそれぞれ以下のとおりとする。

(1) 業務準備期間における費用分担

上天草市、現行受託している事業者（引継元）、今回受託する事業者（引継先）の費用分担については、以下のとおりとする。なお、現行業務委託をしていない場合は、引継元が上天草市となる。

事項（内容）	負担する者			備 考
	上天草市	引継元	引継先	
本業務の研修			○	
申請書類など申請に必要な用紙の準備	○			
申請書類にかかる記入例	○			
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙の準備	○			
保険証などの発行に必要な用紙（国民健康保険関連業務）の準備	○			
その他、業務実施に必要な用紙の準備	○			
文房具などの消耗品の準備	○			
印刷に必要なトナーの準備	○			
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の調達	○			
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の準備	○			
業務従事者の名札、制服の準備			○	

カードキー等入退室 （庁）に必要な物品 の準備	○			
ロッカーや休憩スペースなどの業務実施の補助に必要な物品（福利厚生施設等）の準備	○			
光熱水費	○			
通 信 費	○			※電話・ファクシミリ等
情報システム	○			

（２） 本業務の実施期間における費用分担

業務開始日から業務終了日までにおける上天草市と受託事業者の責任分担については、以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者		備 考
	上天草市	受託事業者	
申請書類など申請に必要な用紙	○		
申請書類にかかる記入例	○		
住民票などの発行に必要な改ざん防止用紙	○		
保険証などの発行に必要な用紙（国民健康保険関連業務）の準備	○		
その他、業務実施に必要な用紙	○		
文房具などの消耗品	○		
印刷に必要なトナー	○		
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の追加調達	○		
パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の維持管理	○		

パソコン、プリンター、コピー機や電話機などの機器の補修（受注事業者の責めに帰すべきに事由による場合）		○	
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の追加調達	○		
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の維持管理	○		
受付窓口カウンター、事務用机や椅子などの業務実施に必要な物品の補修（受注事業者の責めに帰すべきに事由による場合）		○	
業務従事者の名札、制服の追加調達		○	
業務従事者の名札、制服の維持管理		○	
業務従事者の名札、制服の補償		○	
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の追加調達	○		
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の維持管理	○		
カードキー等入退室（庁）に必要な物品の補償	○		
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の追加調達または準備	○		
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の維持管理	○		
休憩スペース（福利厚生施設等）やロッカーなどの業務実施の補助に必要な物品等の補修（受注事業者の責めに帰すべき事由による場合）		○	
光熱水費	○		

通信費	○		※電話・ファクシミリ等
法令等の変更による増加費用及び損害の負担	○		
情報システムの追加調達	○		
業務終了に伴う、執務場所の原状回復費用		○	

(3) 引継ぎ時における費用分担（受託事業者が変更になる場合）

現行の受託事業者（引継元）と次回の受託事業者（引継先）の費用分担は以下のとおりとする。

事項（内容）	負担する者			備 考
	上天草市	引継元	引継先	
引継ぎに関する成果物の作成（納入）		○		※成果物の例として各種業務手順書、FAQ等のナレッジデータ、業務遂行に関する留意事項等が挙げられる
引継先に対しての引継ぎ		○		
引継先に対しての仕掛案件にかかる引継ぎ		○		※業務終了日の時点において仕掛中となる案件がある場合

別紙 委託業務内容

委託業務の内容は次のとおりとする。ただし、業務の詳細については、別表第4期窓口業務委託仕様書のとおりとする。

- (1) 戸籍謄抄本等の交付に関する事。
- (2) 身分証明書の交付に関する事。
- (3) 埋葬・火葬許可に関する事。
- (4) 戸籍の附票の写しの交付に関する事。
- (5) 住民異動届に関する事。
- (6) 住民票の写し等の交付に関する事。
- (7) 住居表示証明書の交付に関する事。
- (8) 不在住・不在籍証明書の交付に関する事。
- (9) 住民基本台帳カードの各種申請及び届出の受付に関する事。
- (10) 個人番号カードの各種申請及び届出の受付に関する事。
- (11) 住民票コード通知票の交付に関する事。
- (12) 印鑑登録及び証明書の交付に関する事。
- (13) 一般旅券（パスポート）に関する事。
- (14) 国民健康保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付に関する事。
- (15) 後期高齢者医療関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付に関する事。
- (16) 国民年金関係の各種届出書・申請書等の受付に関する事。
- (17) 母子保健に関する事。
- (18) インフルエンザ予防接種関係の申請書の受付及び予診票等の交付に関する事。
- (19) 住民健診に関する事。
- (20) 児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する事。
- (21) 子ども医療の各種請求書・届出書の受付及び受給者証等の交付に関する事。
- (22) ひとり親医療の各種申請書・届出書の受付に関する事。
- (23) 児童扶養手当の各種請求書・届出書の受付に関する事。
- (24) 保育所関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (25) 生活保護に関する事。
- (26) 障がい者福祉事業に関する事。
- (27) 介護保険関係の各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付に関する事。
- (28) 高齢者福祉事業の申請書の受付に関する事。

- (2 9) 固定資産税関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (3 0) 市県民税関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (3 1) 軽自動車税関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (3 2) その他市税の受付に関する事
- (3 3) 道路運送車両法に基づく自動車の臨時運行許可に関する事。
- (3 4) 地方税法に基づく納税証明書等の交付に関する事
- (3 5) 飼い犬の登録及び狂犬病予防注射済票の交付に関する事。
- (3 6) 転入者へのごみ収集カレンダー及びごみ分別の手引きの配付に関する事。
- (3 7) 市営住宅関係の各種届出書・申請書の受付に関する事。
- (3 8) 市有施設使用許可申請の受付及び許可証の交付に関する事。
- (3 9) 緑の募金の受付に関する事。
- (4 0) 農業者年金現況届の受付に関する事。
- (4 1) 学校に関する事。
- (4 2) 上下水道に関する事。
- (4 3) 郵便請求に関する事。
- (4 4) 印刷使用許可に関する事。
- (4 5) 土地使用料に関する事。
- (4 6) 窓口に関する事。

一般旅券発給業務仕様書

- 1 委託業務
旅券（パスポート）に関すること。
- 2 委託期間
令和４年４月１日から令和７年３月３１日までとする。
- 3 業務場所
上天草市役所市民生活部市民課（上天草市松島町合津７９１５番地１）
- 4 業務日
月曜日から金曜日までとする。
土曜日、日曜日、祝祭日及び年末年始（１２月２９日から翌年の１月３日まで）の日を除く。
- 5 就業時間
午前８時３０分から午後５時１５分までとする。
（１） 窓口開設時間について
申請 午前９時００分から午後４時３０分までとする。
受取 午前９時００分から午後５時００分までとする。
（２） 休憩時間について
窓口業務があるため、従事者間で調整のうえ、交代で取得すること。
- 6 委託業務内容
詳細は別紙１「委託業務内容の詳細」のとおり
（１） 窓口業務（申請受付及び旅券交付）
（２） 電話対応業務
（３） その他付随する業務
- 7 事務処理期間
別紙２－Ⅰ「業務フロー図Ⅰ」及び別紙２－Ⅱ「業務フロー図Ⅱ」に従い、遅滞なく処理すること。
- 8 受託者の責務
（１） 本業務の円滑な遂行のため、必要な知識及び技能等を有する者（一

般常識、窓口対応の知識・態度を備えた者）を適切に配置すること。

- (2) 受託者は市と緊密に連絡をとり、市の指導・監督のもとに厳格な処理を行い、かつ、市民サービスに努めること。
- (3) 市の信用を失墜する行為をしてはならない。
- (4) 業務遂行に当たっては、市の指示を逸脱することなく、常に細心の注意を払って業務にあたるよう従事者等に徹底すること。
- (5) 受託者及び従事者等が、故意又は過失により、市又は第三者に損害を与えたときには、市に責任がある場合を除き、その賠償責任を負うこと。
- (6) 業務上知り得た情報の秘密保持について、次のとおり遵守すること。
 - ア 別添「個人情報取扱特記事項」を遵守し、個人情報の取扱は厳格に行うこと。
 - イ 業務上知り得た情報には、下記のものを含める。
 - (ア) 関係書類の他に市が提供した情報（複写したものを含める）
 - (イ) 受託者及び従事者が作成した書類（複写したものを含める）
 - (ウ) 旅券に関するマニュアル（以下「マニュアル」という）等
 - (エ) 受託者及び従事者が作成した手引き書、早見表等
 - (オ) 受託者及び従事者が見聞きした個人情報等
 - ウ 業務遂行以外の目的で、市が提供する資料等を室外に持ち出してはならない。
 - エ 受託者は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こと。雇用後も定期的に研修を行い、万全を期すこと。

9 業務の実施体制

業務は、旅券法及び関連法規、マニュアル等により適切に処理を行うこと。

- (1) 責任者の配置
 - ア 業務を円滑に遂行するため、責任者を常時配置すること。なお、責任者は受託者の正規社員（短時間就労者及び臨時就労者を除く）を充てること。
 - イ 従事者以上の経験、知識及び技能を有する旅券事務経験者とする。なお、責任者は従事者を兼ねることができる。
 - ウ 不在の場合に備え、副責任者（従事者以上の経験、知識及び技能を有する者）を選任すること。
 - エ 責任者又は副責任者に変更を生じる場合は、予め市に届け出る

(2) 責任者の責務

- ア 常に市と連絡をとれる体制とし、従事者に対し、作業指導、監督、指示事項の伝達及び周知徹底を図ること。
- イ 従事者の月間スケジュール表を作成し、前月の25日までに市に提出すること。
- ウ 業務量に応じ、適宜、従事者の配置調整を行うこと。

(3) 従事者の配置

- ア 従事者は、**別紙3**「業務量の目安」を参考の上、適切に配置すること。
- イ 予め従事者名簿を市に提出すること。
- ウ 窓口業務については、従事者のうち常時1人を配置すること。
- エ 電話対応業務については、従事者のうち常時1人を事務室に配置すること。
- オ 配置替えがある場合は、事前に名簿を提出すること。
- カ 業務日毎の従事者の配置人数に対し、欠員（事故、欠勤、退職等による）が生じたときは、代替の従事者を手配すること。
- キ **別紙2**の業務フロー図に従い、処理できる職員体制を構築すること。

(4) 従事者の責務

- ア 責任者の指示に従い、忠実に業務を遂行すること。
- イ 窓口利用者に不快感を与えないよう身だしなみ、言葉遣い等に留意すること。
- ウ 名札を着用すること。

10 責任者、従事者の研修及び指導

- (1) 研修計画書を作成の上、事前に市に提出すること。
- (2) 研修はマニュアル等に基づき、統一した適切な処理及び電話対応ができるよう、実施・訓練すること。
- (3) 研修実施後は、その都度研修報告書（別紙4）を提出すること。
- (4) 必要に応じ、業務開始前、業務終了後に実務に関する打合せ等を行うこと。
- (5) 県が実施する研修会を少なくとも年1回（1名）受講すること。その他必要に応じ、各種研修を受けるなど資質の向上に努めること。

11 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、従事者の雇用の安定化に努

めること。

1 2 経費の負担

- (1) 業務に使用する備品費、消耗品費、通信運搬費、光熱水費については市の負担とし、節約に努め、効率的に使用しなければならない。

また、市で実施している、地球温暖化防止に向けたノーマイカーデー・ノー残業デー等の活動に協力し、省資源、省エネルギーに努めること。

- (2) 従事者が着用する名札の作成にかかる費用は、受託者負担とする。
なお、制服を着用する場合についても同様とする。

1 3 業務の引継ぎ

受託者の変更があった場合は、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。

1 4 関係法令

受託者は、業務の実施に当たり、関係法令を遵守しなければならない。

- (1) 旅券法
- (2) 旅券法施行令
- (3) 旅券法施行規則
- (4) 国籍法
- (5) 戸籍法
- (6) 住民基本台帳法
- (7) 個人情報の保護に関する法律
- (8) 行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律
- (9) 上天草市個人情報保護条例
- (10) その他 関係法令等

1 5 業務マニュアル

受託者は、熊本県作成の「熊本県旅券事務マニュアル市町村窓口版」に基づき、業務を処理しなければならない。

1 6 その他

この仕様書に記載されていない事項に関しては、市、受託者その都度協議のうえ実施するものとする。

なお、業務上必要と認められる事態が生じた場合、この仕様内容は状況

に応じ随時変更するものとする。

個人情報取扱特記事項

（個人情報の取扱い）

第1条 受託者は、この契約による事務を処理するため個人情報を取り扱う場合は、受託した業務の範囲内で個人情報の保護について必要な措置を講じなければならない。

（守秘義務）

第2条 受託者は、この契約による業務に関し知り得た個人情報を漏らしてはならない。この契約が終了し、又は解除された後も同様とする。

（再委任の禁止）

第3条 受託者は、市が承諾した場合を除き、個人情報の処理を自ら行うこととし、第三者にその処理を委託してはならない。

（目的外利用及び外部提供の禁止）

第4条 受託者は、この契約による業務を処理するため市から貸与された個人情報（以下「貸与された個人情報」という。）を、本契約の目的の範囲を超えて利用し、又は第三者へ提供してはならない。

（複写及び複製の禁止）

第5条 受託者は、貸与された個人情報を、市の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

（返還義務）

第6条 受託者は、貸与された個人情報を、委託業務完了後、速やかに市に返還しなければならない。

（個人情報の管理）

第7条 受託者は、貸与された個人情報を、き損又は滅失することのないよう当該個人情報の安全な管理に努めなければならない。

（事故報告義務）

第8条 受託者は、貸与された個人情報の内容が漏洩、き損又は滅失した場合その他個人情報の保護に関し事故があった場合は、市に速やかに報告しその指示に従わなければならない。

委託業務内容の詳細

1 窓口業務

(1) 申請受付業務

業務区分	委 託 業 務 の 内 容	市 の 業 務
窓口の準備 及び終了	・ 申請書、受領証、各種添付書類、申請者への配布物、筆記用具の補充 ・ 卓上カレンダー、日付印、消印の日付変更 ・ 申請カウンター、記載台まわりの清掃	・ 金庫、キャビネットの解錠、施錠 ・ 業務端末、検索端末印刷機の起動、終了 ・ 住基端末、交付端末の起動、終了
申請の種類	・ 新規申請（緊急・早期発給を除く） ・ 旅券切替申請 ・ 旅券記載事項変更申請 ・ 査証欄の増補申請 ・ 居所申請（県外者のみ） ・ 紛失一般旅券等届	
窓 口 対 応	・ 申請者又は代理人の本人確認 ・ 申請書記載事項の確認 ・ 申請書と添付書類（戸籍等）との照合 ・ 必要に応じて前回発給旅券の県への照会 ・ 写真の審査 ・ 住基ネットによる住所の確認 ・ 申請者及び法定代理人、申請代理人の署名の確認 ・ 失効旅券の失効処理（VOID）と返還 ・ 申請書への受理番号の転記 ・ 受領証の交付及び受領の案内 ・ 官庁記載欄への必要事項の記入 ・ 必要に応じて前回未交付失効者への指導 ・ 不受理の場合の説明	・ 緊急発給等発給の可否の県への協議 ・ 旅券法第13条該当事業に係る県への連絡 ・ 疑義のあるケースへの対応 ・ 苦情対応 ・ 窓口受領後、2次審査
書 類 の 保 管 等	・ 受付交付簿へ申請内容の必要事項を記入 ・ 申請書をコピーしファイリング ・ 申請書と添付書類一式を、申請毎にクリアケースにセットし、市の2次審査へ ・ 2次審査終了後に受理番号順で整列し、受理済キャビネットに収納	・ 窓口業務終了後、申請書確認、台帳記入の上、日付毎にまとめ金庫へ保管 ・ 受付交付簿、申請書及び添付書類は金庫へ保管

(2) 旅券交付業務

業務区分	委 託 業 務 の 内 容	市 の 業 務
窓口の準備 及び終了	・申請毎にクリアケースにセットされた交付予定の旅券等を、交付予定キャビネットに収納する。	・金庫、キャビネットの解錠、施錠
窓 口 対 応	・受領証記載の受理番号を確認し、交付キャビネットから旅券等を取り出す。 ・必要に応じて、申請書記載内容等の不備の補正を行う。 ・申請書の写真により本人確認を行う。申請時に代理提出だった場合は、口頭で氏名・生年月日等により本人確認を行う。 ・受領証に受領者本人の署名及び受領年月日の記入、申請者署名と受領者署名の突合 ・手数料の確認 ・旅券面記載事項の確認、その他注意事項の説明 ・交付端末によるＩＣチップ登録事項確認及び説明 ・失効旅券の本人への返還 ・印紙の消印（ＶＯＩＤ）と証紙の消印	・誤記旅券の対応 ・苦情対応 ・不正取得の疑いのあるケース等への対応 ・証紙消印実績報告書の作成、決裁、報告
書 類 の 保 管 等	・受付交付簿へ交付年月日を記入 ・証紙消印記録簿へ整理番号等を記入 ・受領証と交付後の申請書(添付書類含む)を、クリアケースセットし、交付済キャビネットへ収納	・窓口業務終了後、金庫へ保管
未交付失効 処 理	・未交付の旅券等に、決裁が済んだ未交付失効報告書を添付し、県へ発送する	・督促状の発送 ・未交付失効報告書の作成、決裁、報告依頼

2 電話対応

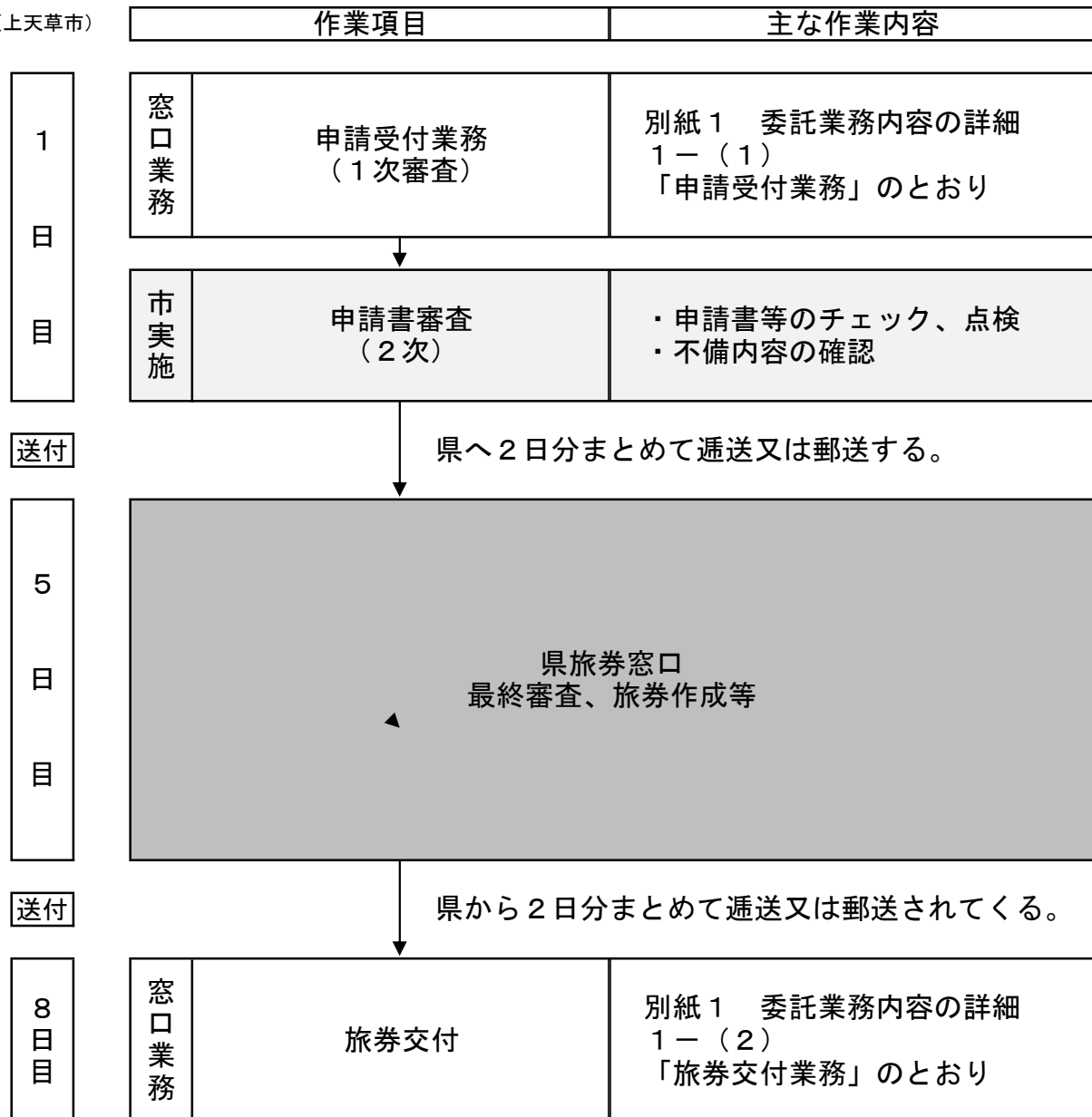
業務区分	委 託 業 務 の 内 容	市 の 業 務
電話対応	・ 県旅券窓口への旅券番号等の検索依頼 ・ 市への各種質問事項問合せ並びに、市からの各種照会事項に係る申請者本人への連絡確認 ・ 市民からの電話照会に対する対応	・ 法制度に関する疑義等への対応 ・ 県旅券窓口への各種質問事項問合せ並びに、県旅券窓口からの各種照会事項への対応

3 その他付随する業務

業務区分	委 託 業 務 の 内 容	市 の 業 務
日 報 の 作 成	・ 日毎の申請受付数・旅券交付数の状況集計簿記入	・ 日毎の申請受付数・旅券交付数の確認
申 請 書 等 移 送 業 務	【市⇒県】 ・ 申請書、受領証等の書類の整理 ・ 受付交付簿と申請書等との照合 ・ 県旅券窓口への送付状の作成 ・ 送付状、申請書等をビニールパッカーに入れて、封印シールをし、2日に1回県逡送（郵送） 【県⇒市】 ・ ビニールパッカーの封印を確認 ・ 県からの送付状と旅券、申請書等の書類の照合 ・ 申請毎に旅券等をクリアケースにセット ・ 受付交付簿に旅券の発行年月日、旅券番号の記入	
各 用 紙 等 在 庫 管 理	・ 各申請書、受領証、各種印刷物の在庫状況確認及び県への用紙印刷等発注依頼	・ 各用紙等の変更等の周知
そ の 他	・ 保存期間満了後の申請書等のシュレッター処理	・ 市が処理すべきと判断される重要なもの

業務フロー図 II（記載事項の訂正・査証欄の増補の事務処理期間）

(上天草市)



業 務 量 の 目 安

1 窓口業務

市役所窓口における発給件数（実績）

平成 30 年度	382 件
平成 31 年度	337 件
令和 2 年度	51 件（感染症による減）

→ 1 日当たり約 1 件ないし 2 件
 → 1 件当たりの対応に要する時間約 20 分

市役所において受け付ける旅券申請は次のとおり

- （1）新規申請（緊急・早期発給除く）
- （2）旅券切替申請
- （3）旅券記載事項変更申請
- （4）査証欄の増補申請
- （5）居所申請（県外者のみ）
- （6）紛失一般旅券等届

2 電話対応業務

1 日 3 件程度
 1 件当たりの対応に要する時間 約 5 分

3 研修

（1）派遣研修

実施場所：熊本（県庁）
 時 期：年 2 回（初級及び中級）5 月、9 月（予定）
 日 程：日帰り（1 日間）
 対 象 者：年に 2 人程度

（2）随時研修

時 期：年度初めや法令等改正時、業務従事者採用時等、必要に応じて随時
 対 象 者：業務従事者全員
 内 容：旅券関係法令、県のマニュアル等

年 月 日

市民課長 様

住 所

事業者名



研 修 報 告 書

このことについて、下記のとおり研修を実施したので報告します。

研 修 名		
実 施 日 時	平成 年 月 日 時 分～ 時 分	
研 修 実 施 者		
研 修 受 講 者	人 数	名
	受講者 氏 名	
講 師		
研 修 の 内 容		
研修資料の有無	有 ・ 無 （有の場合は添付すること）	

(担当 :)