

旅券発給業務仕様書

1 業務概要

- (1) 件名
岡山県旅券発給業務
- (2) 業務内容
旅券発給申請書等の審査、日本国旅券の作成に係るデータ入力他旅券発給事務に付随する業務を行う。
- (3) 業務目的
本件委託は、岡山県（以下「県」という。）における旅券発給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
岡山県県民生活部国際課海外渡航班
（岡山市北区奉還町2-2-1 岡山国際交流センター地下1階）
- (5) 履行期間
令和8年4月1日から令和9年3月31日まで

2 委託業務内容等

- (1) 旅券発給申請書等審査業務
岡山県内の各市町村において受理された一般旅券発給申請書等（オンライン申請を含む）の審査
- (2) 旅券作成業務
 - ①一般旅券発給申請に基づくデータ入力
 - ②一般旅券発給申請に基づく旅券の作成（非IC旅券に限る）
 - ③渡航先追加申請に基づく渡航先の追加等
 - ④紛失一般旅券等届出に係るデータ入力
- (3) 旅券受領業務
 - ①完成旅券の受領登録
 - ②完成旅券の確認
- (4) 旅券発送業務
- (5) 上記（1）から（4）に付随する業務

3 業務時間等

- (1) 業務時間
原則午前8時30分から午後5時00分まで（休憩：午後0時00分から午後1時00分まで）また、午後5時00分までに業務が終了しない場合、業務従事者は事前に業務内容及び業務終了予定時刻を県職員に報告すること。
- (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) 「1業務概要の(4)履行場所」及び上記(1)及び(2)に関わらず、委託業務の遂行に必要な事項(研修のための出張等)がある場合は適宜対応すること。
- (4) 上記(1)及び(2)に関わらず、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 受託者及び業務従事者の責務

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

- ① 受託者は、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。
- ② 受託者は、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い、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。
- ③ 業務従事者は、常に規律を守り、互いに協力して業務に従事すること。
- ④ 業務従事者は、言語、動作等に注意し、節度ある態度で業務に従事すること。
- ⑤ 業務従事者は、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。
- ⑥ 業務従事者は、勤務中、職務を怠る行為をしないこと。
- ⑦ 業務従事者は、作成室内において通信機能・記録機能を持つ機器・媒体(スマートフォンを含む)を使用しないこと。
- ⑧ 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こと。

(3) 人員

通常配置している人員が業務に従事できない場合は、交代人員を派遣できる体制を整えること。

(4) 業務の引継ぎ

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ぎを完全に行うこと。

引継ぎに当たっては、受託者は引継実施計画書を策定し、県に提出すること。

業務の引継ぎに係る費用については、新たに受託者となった者の負担とする。

(5) 業務上知り得た情報の秘密保持

- ① 受託者及び業務従事者等(本件業務委託に直接、間接を問わず関わる全ての者(以下同じ))は、業務上知り得た情報を第三者(関係業界や団体を含む。)に漏洩又は開示しないこと。また、本件委託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。

- ② 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

遵守及び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 申請・交付マニュアル」等に従って適切に行うこと。

(1) 業務実施場所

作成室及び執務室

(2) 業務内容

申請書等の審査（オンライン申請を含む）、申請書データの入力、旅券の作成（非IC旅券に限る）、旅券冊子管理、旅券印刷に係る消耗品管理、作成された旅券の受領登録・確認、旅券発送等

[参考：旅券発給事務フロー]

6 業務体制

(1) 業務責任者

- ① 受託者は、業務場所に常駐する業務従事者の中から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。
- ② 業務責任者は、他の業務従事者以上の経験、知識及び技能を有する者とする。
- ③ 業務責任者は、他の業務従事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。

(2) 業務従事者

- ① 受託者は、業務従事者として申請書等審査担当者2名以上及び旅券作成等担当者2名以上を配置すること。
- ② 業務従事者は、その作業等の内容に応じ、必要な知識及び技能（日本国字及び戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）の判読、データ入力等）を有する者とする。

(3) 人員配置

- ① 受託者は、当初配置人員の休暇等に備えて代替要員を準備すること。
- ② 受託者は、繁忙期については、処理できる体制を整えること。

[参考]

*実績（県内市町村への申請数）：

令和7年度 39,294件（うちオンライン申請10,187件）

(12月末時点)

令和6年度 41,651件（うちオンライン申請1,742件）

令和5年度 38,504件

*過去の実績（新型コロナウイルス感染症流行前の令和元年以前）による繁忙期・閑散期（月平均件数と比較して±20%程度以上）の傾向は次のとおり。

・繁忙期：8月、1月

・閑散期：9月～11月

(4) 業務の記録

- ① 実施した業務内容は、日ごとに記録を作成すること。

- ② 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。
- ③ 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 業務従事者の研修

- (1) 受託者及び県は、本業務を円滑に遂行するため、委託業務開始前までに事務処理に必要な研修を行うこと。
- (2) 委託業務開始後、中途雇用者の従事者に対しても必要に応じて業務に従事するまでの間に同様の研修を行うこと。
- (3) 本仕様書の1(5)の業務期間内に事務処理方法等について改正や変更があった場合は、県と受託者が協議調整の上、研修等を行うこと。
- (4) 受託者は、業務従事者を外務省が実施する「旅券事務担当者研修」に計画的に参加させ、研修修了後は資料及び研修内容を県に報告するとともに、業務従事者間で十分に共有すること。
- (5) 本項の研修に係る費用については、受託者の負担とする。

8 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若しくは運用体制に障害が生じた場合又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おそれがある場合には、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。

9 経費の負担区分

業務に使用する備品、消耗品、通信運搬に係る費用及び光熱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。

10 廃棄物の処理等

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

この仕様書に記載されていない事項に関しては、県と受託者が協議の上実施することとする。また、処理件数が当初の想定から大幅に増減する場合の経費負担等、この仕様書に関する疑義については、県と受託者が協議の上決定することとする。

なお、業務上必要と認められる事態が生じた場合、この仕様書の内容は状況に応じ随時変更するものとする。