

事務連絡
平成20年1月17日

各都道府県知事
(行政改革担当課、市区町村担当課扱い)

各政令指定都市長
(行政改革担当課扱い)

殿

内閣府公共サービス改革推進室

「公共サービス改革基本方針」の改定(市町村の窓口関連業務24事項に関し官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等)について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律(平成18年法律第51号。以下「公共サービス改革法」という。)に基づき、平成19年12月24日に「公共サービス改革基本方針」の一部(別表)の改定が閣議決定されました。

今回の改定において、別添「公共サービス改革基本方針」(抄)の市町村の窓口関連業務24事項について、「官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する」とされました。

これに基づき、地方公共団体に周知する事項をホームページに掲載しましたのでご案内します。

都道府県におかれましては、各都道府県内の市区町村に対して本通知について周知されますよう、ご協力お願いいたします。

内閣府公共サービス改革推進室ホームページアドレス

<http://www5.cao.go.jp/koukyo/houritsu/file/24.pdf>

(別添)

「公共サービス改革基本方針」(抄)

平成19年12月24日(閣議決定)

窓口関連業務

事項名	措置の内容等	担当府省等
(1)住民異動届に関する業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、住民基本台帳法に基づく住民異動届に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び総務省
(2)住民票の写し等の交付業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、住民基本台帳法に基づく住民票の写し等の交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び総務省
(3)戸籍の附票の写しの交付業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、住民基本台帳法に基づく戸籍の附票の写しの交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び総務省
(4)印鑑登録申請に関する業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、印鑑登録申請に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び総務省
(5)印鑑登録証明書の交付業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、印鑑登録証明書の交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び総務省

(6)住居表示証明書の交付業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、住居表示証明書の交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び総務省
(7)地方税法に基づく納税証明書の交付業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、地方税法に基づく納税証明書の交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び総務省
(8)戸籍の届出に関する業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、戸籍法に基づく戸籍の届出に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び法務省
(9)戸籍謄抄本等の交付業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、戸籍法に基づく戸籍謄抄本等の交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び法務省
(10)外国人登録原票記載事項証明書等の交付業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、外国人登録法に基づく外国人登録原票記載事項証明書等の交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び法務省
(11)転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、学校教育法施行令に基づく転入(転居)者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知業務(教育委員会から市町村に事務委任されている場合)に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び文部科学省
(12)埋葬・火葬許可に関する業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、墓地、埋葬等に関する法律に基づく埋葬・火葬許可に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び厚生労働省

<p>(13)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業務</p>	<p>市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、国民健康保険法に基づく各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。</p>	<p>内閣府及び厚生労働省</p>
<p>(14)老人医療関係の各種届出書・申請書の受付及び受給者証等の交付業務</p>	<p>市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、老人保健法に基づく各種届出書・申請書の受付及び受給者証等の交付に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。</p>	<p>内閣府及び厚生労働省</p>
<p>(15)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業務</p>	<p>市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、介護保険法に基づく各種届出書・申請書の受付及び被保険者証等の交付に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。</p>	<p>内閣府及び厚生労働省</p>
<p>(16)国民年金被保険者の資格の取得及び喪失並びに種別の変更に関する事項並びに氏名及び住所の変更に関する事項の届出の受理に関する業務</p>	<p>市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、国民年金法に基づく国民年金被保険者の資格の取得及び喪失並びに種別の変更に関する事項並びに氏名及び住所の変更に関する事項の届出の受理に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。</p>	<p>内閣府及び厚生労働省</p>
<p>(17)妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付に関する業務</p>	<p>市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、母子保健法に基づく妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。</p>	<p>内閣府及び厚生労働省</p>
<p>(18)飼い犬の登録に関する業務</p>	<p>市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、狂犬病予防法に基づく飼い犬の登録に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。</p>	<p>内閣府及び厚生労働省</p>

(19)狂犬病予防注射済票の交付業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、狂犬病予防法に基づく狂犬病予防注射済票の交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び厚生労働省
(20)児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、児童手当法に基づく各種請求書・届出書の受付に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び厚生労働省
(21)精神障害者保健福祉手帳の交付業務(市町村の経由事務)	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び厚生労働省
(22)身体障害者手帳の交付業務(市町村の経由事務)	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び厚生労働省
(23)療育手帳の交付業務(市町村の経由事務)	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、療育手帳の交付業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び厚生労働省
(24)自動車臨時運行許可に関する業務	市町村の出張所・連絡所等の窓口関連業務のうち、道路運送車両法に基づく自動車臨時運行許可に関する業務に関し、各市町村の判断に基づき、官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する。	内閣府及び国土交通省

市町村の出張所・連絡所等における窓口業務に関する
官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に
委託することが可能な業務の範囲等について

平成20年1月17日
内閣府 公共サービス改革推進室

内閣府官民競争入札等監理委員会等においては、「経済財政改革の基本方針2007」(平成19年6月19日閣議決定)及び「公共サービス改革基本方針」(平成19年10月26日閣議決定)を踏まえ、市町村の出張所及び連絡所等の窓口業務(法令に基づく申請等の受付その他処理に関する業務をいい、以下「市町村の窓口業務」という。)に関し、各地方公共団体の判断に基づき官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲等について、制度を所管する関係省に対し、自主的・積極的な検討を求め、協議してきたところです。

この結果、12月24日に改定された「公共サービス改革基本方針」において、「官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に委託することが可能な業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、官民競争入札等監理委員会と連携しつつ、平成19年度中に地方公共団体に周知する」とされました。

上記閣議決定に基づき、関係省との協議の結果を以下のとおりまとめましたので、以下掲載します。

1 民間事業者に取り扱わせることができる窓口業務の範囲

- ・ 別紙は、市町村の適切な管理のもと、市町村の判断に基づき官民競争入札又は民間競争入札等により民間事業者に取り扱わせることが現行法上可能である窓口業務の範囲等についての関係省の見解が示されたものです。
- ・ 窓口業務は、公証行為など市町村長の名前において実施する業務であり、市町村職員が自ら責任を持って行うべき業務が含まれるため、別紙は、現行法において民間事業者に取り扱わせることが可能である事実上の行為又は補助的業務に該当する業務について整理されています。

2 別紙の窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際の留意事項

以下は窓口業務を民間事業者に取り扱わせる際の共通的な留意事項として示されたものです。

(1) 市町村の適切な管理

- ・ 民間事業者に業務を取り扱わせる際には、市町村の適切な管理の確保に留意してください。具体的には、民間事業者が業務を実施する官署内に市町村職員が常駐し、不測の事態等に際しては当該職員自らが臨機適切な対応を行うことができる体制とすること等が考えられます。

- ・ また、法律に基づく市町村長の判断行為、原簿（住民基本台帳、戸籍簿、学齢簿、犬登録原簿等）の管理等、市町村職員が自ら責任を持って実施すべき業務は確実に行ってください。
- ・ なお、窓口業務の処理に関し、申請者等の住所等を確認するために住民基本台帳情報を使用し、又は処理のためのシステムを操作する場合に、受託した民間事業者これらを取り扱わせることは必ずしも否定されませんが、同様に市町村の適切な管理の確保に留意してください。
- ・ 市町村職員が委託先職員に指揮命令して業務の処理を行わせたと認められる場合には契約形態にかかわらず労働者派遣にあたり、労働者派遣法に従わなければなりませんのでご注意ください。

（２）個人情報の保護

窓口業務の実施にあたっては住民に関する各種個人情報を取り扱うこととなることから、個人情報保護条例の規定に受託した民間事業者及びその従業員を追加し、罰則規定の対象とするなどの整備を行う必要があるほか、当該業務の内容に応じた情報の取扱いの方法等を定めた実施要領の策定、業務内容に限定した端末へのアクセス制限など、個人情報保護に対する特段の配慮をお願いします。

（３）公共サービス改革法の規定との関係

【公共サービス改革法第34条（特定公共サービス）について】

公共サービス改革法第34条の規定については、官署内に市町村職員が常駐しない事例を想定した上で、民間事業者と同条第1項各号の証明書等交付業務を委託により取り扱わせる場合の特例として定めているものであり、この規定に基づいて民間事業者が取り扱える業務の範囲は、本人請求等の「受付」と当該請求にかかる証明書等の「引渡し」の業務に限られるのは、従前のとおりです。

当該業務について同法に基づく官民競争入札又は民間競争入札を実施して民間事業者に業務を委託した場合は、同法におけるみなし公務員規定その他の規定も適用されます。

【今回の市町村の適切な管理における民間事業者への委託について】

今回整理された業務については、公共サービス改革法の趣旨を踏まえ、各市町村が地域の実情に応じて条例等で手続を整備することにより、官民競争入札又は民間競争入札等を実施することが可能ですが、現行法の範囲内で行うものについては、公共サービス改革法の規定は適用されませんので、ご注意ください。

問い合わせ先

問い合わせ内容	所管部署名	電話番号
全般に関する事項	内閣府公共サービス改革推進室	03-5501-1657
総務省の所管事項	総務省自治行政局行政体制整備室 H.20.7.22 より問い合わせ先を変更	03-5253-5519
法務省の所管事項	法務省大臣官房秘書課政策評価企画室	03-3592-7007
文部科学省の所管事項	文部科学省初等中等教育局初等中等教育企画課教育制度改革室	03-6734-2007
厚生労働省の所管事項	厚生労働省政策統括官付社会保障担当参事官室	03-5253-1111 (7789)
国土交通省の所管事項	国土交通省自動車交通局技術安全部自動車情報課	03-5253-8588

(別紙)

市町村の適切な管理のもと
市町村の判断に基づき民間事業者の取扱いが可能な窓口業務

事項名	民間事業者の取扱いが可能な業務	担当省
住民異動届	<ol style="list-style-type: none">1 住民異動届の受付に関する業務 ・届出人の確認、届出書の記載事項、添付書類の確認2 住民票の記載に関する業務 ・住民票の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。3 転出証明書の作成に関する業務 ・転出証明書の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。4 転出証明書の引渡し業務5 その他、事実上の行為又は補助的業務 <p>ただし、住民基本台帳ネットワークシステムについては、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	総務省
住民票の写し等の交付	<ol style="list-style-type: none">1 住民票の写し等の交付請求の受付に関する業務 ・請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 ・第三者（自己又は自己と同一の世帯に属する者以外の者）からの請求の受付も含む。2 住民票の写し等の作成に関する業務 ・住民票の写し等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。3 住民票の写し等の引渡し業務4 その他、事実上の行為又は補助的業務 <p>ただし、住民基本台帳ネットワークシステムについては、民間事業者の取扱いは認められない。</p>	総務省

<p>戸籍の附票の写しの交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 戸籍の附票の写しの交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 ・ 第三者（自己又は自己と同一世帯に属する者以外の者）からの請求の受付も含む。 2 戸籍の附票の写しの作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 戸籍の附票の写しの作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 戸籍の附票の写しの引渡し業務 4 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<p>総務省</p>
<p>地方税法に基づく納税証明書の交付</p>	<p>以下の事実上の行為又は補助的な作業については、別途発出する通知に従い、市町村の適切な管理のもと（庁舎内）において、個人情報保護に留意しつつ、民間事業者に取り扱わせること。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 証明書の交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 請求者の確認、請求書の記載事項の確認 2 証明書の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 証明書の作成及び作成に係る端末の入出力の操作 3 証明書の引渡し業務 4 その他、事実上の行為又は補助的業務 <p>証明書の作成に係る端末の入出力については、守秘性の高い税務システムを操作することから証明書作成に限定したアクセスに制限する等の策を講じる必要がある。</p>	<p>総務省</p>
<p>戸籍の届出</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 戸籍の各届出の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 届出人の確認、届書の記載事項、添付書類の確認 2 戸籍の記載に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 戸籍の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<p>法務省</p>

<p>戸籍謄抄本等の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 戸籍謄抄本等の交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 ・ 第三者（本人、配偶者、直系尊属及び直系卑属以外の者）からの請求の受付も含む。 2 戸籍謄抄本等の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 戸籍の謄抄本等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 戸籍謄抄本等の引渡し業務 4 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<p>法務省</p>
<p>外国人登録原票記載事項証明書等の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 外国人登録原票記載事項証明書等の交付請求の受付に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 請求者の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 ・ 本人以外(代理人及び同居の親族)からの請求の受付も含む。 2 外国人登録原票記載事項証明書等の作成に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人登録原票記載事項証明書の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 外国人登録原票記載事項証明書等の引渡し業務 4 その他、事実上の行為又は補助的業務 <p>1～4の業務に関し、外国人登録原票記載事項証明書の作成に必要な基本的項目（「氏名」、「出生の年月日」、「男女の別」、「国籍」、「在留の資格」、「在留期間」、「居住地」、「世帯主の氏名」及び「世帯主の続柄」）に限り民間事業者の取扱いを可能とする。</p> <p>なお、個別の事案について、本件取扱いに対し更に助言を必要とする場合には、法務省入国管理局登録管理官に助言を求めることとして差し支えない。</p>	<p>法務省</p>

<p>転入（転居）者への転入学期日及び就学すべき小・中学校の通知（教育委員会から市町村に事務委任されている場合）</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 学齢簿への記載に関する業務 ・学齢簿への必要事項の記入のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 2 入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の作成に関する業務 ・通知文書への必要事項の記入のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 入学すべき小・中学校等の保護者への通知文書の引き渡し業務 4 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<p>文部科学省</p>
<p>埋葬・火葬許可</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 埋葬・火葬許可申請書の受付に関する業務 ・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認 2 埋葬・火葬許可証の作成に関する業務 ・埋葬・火葬許可証の作成のみならず電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 埋葬・火葬許可証の引渡し業務 4 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<p>厚生労働省</p>
<p>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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認 2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 4 被保険者証等の引渡し業務 5 その他、事実上の行為又は補助的業務 <p>現行法上委託することが可能な範囲については、「「公共サービス改革基本方針」の改定（国民健康保険関係の窓口業務及び国民健康保険料等の徴収業務の民間委託に関する留意事項）につ</p>	<p>厚生労働省</p>

	<p>いて」(平成 19 年 3 月 28 日付け老介発第 0328001 号・保国発第 0328002 号厚生労働省老健局介護保険課長及び保険局国民健康保険課長連名通知)においてすでに整理しているところであるが、今回の再整理に伴い民間事業者に委託することが可能とされた業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、上記通知の修正箇所とあわせて再度お示しする予定であるので、詳細はこれにより了知されたい。</p>	
<p>老人医療関係の各種届出書・申請書の受付及び受給者証等の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認 2 受給者台帳等への記載に関する業務 ・受給者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 受給者証等の作成に関する業務 ・受給者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 4 受給者証等の引渡し業務 5 その他、事実上の行為又は補助的業務 <p>現行法上委託することが可能な範囲については、「「公共サービス改革基本方針」の改定（老人医療関係の窓口業務の民間委託に関する留意事項）について」(平成 19 年 3 月 30 日付け保総発第 0330007 号厚生労働省保険局総務課長通知)においてすでに整理しているところであるが、今回の再整理に伴い民間事業者に委託することが可能とされた業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について、上記通知の修正箇所とあわせて再度お示しする予定であるので、詳細はこれにより了知されたい。</p>	<p>厚生労働省</p>

<p>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</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 各種届出書・申請書の受付 ・届出者・申請者の確認、届出書・申請書の記載事項及び添付書類の確認 2 被保険者台帳等への記載に関する業務 ・被保険者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末への入出力の操作を含む。 3 被保険者証等の作成に関する業務 ・被保険者証等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 4 被保険者証等の引渡し業務 5 その他、事実上の行為又は補助的業務 <p>民間事業者に委託することが可能となる業務の範囲、民間委託を実施する際の留意事項等について別途お示しする予定であるので、詳細はこれにより了知されたい。</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>国民年金被保険者の資格の取得及び喪失並びに種別の変更に係る事項並びに氏名及び住所の変更に係る事項の届出の受理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 届出書の受付に関する業務 ・届出者の確認、届出書の記載事項、添付書類の確認 2 受付処理簿に記載する業務 ・受付処理簿の記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 届出書の報告・送付に関する業務 ・届出書の件名ごとに区分、送付書の作成、書類の送付 4 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<p>厚生労働省</p>
<p>妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 妊娠届の受付に関する業務 ・届出者の確認、届出書の記載事項の確認、添付書類の確認 2 母子健康手帳の引渡し業務 3 その他、事実上の行為又は補助的業務 <p>母子保健法に基づく保健指導等の適切な実施を図るため、妊娠届を受理した際には、すべてのケースを保健師につなぎ、保健師がすべてのケースを把握すること。</p>	<p>厚生労働省</p>

<p>飼い犬の登録</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 飼い犬の登録に関する申請の受付に関する業務 ・申請者の確認、申請書の記載事項の確認 2 原簿への記載 ・原簿への記載のみならず電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 犬鑑札の引渡し業務 4 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<p>厚生労働省</p>
<p>狂犬病予防注射済票の交付</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 狂犬病予防注射済票の交付に関する受付業務 ・狂犬病予防注射済証等の確認（交付及び再交付に際し、申請書の提出を求めている場合は、申請者の確認、記載事項の確認を含む。） 2 狂犬病予防注射済票の引渡し業務 3 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<p>厚生労働省</p>
<p>児童手当の各種請求書・届出書の受付</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 児童手当の各種請求書・届出書の受付に関する業務 ・請求人の確認、請求書の記載事項、添付書類の確認 2 受給者台帳等への記載に関する業務 ・受給者台帳等への記載のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。 3 通知書等の作成に関する業務 ・認定通知書、却下通知書等の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力を含む。 4 通知書等の送付に関する業務 5 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<p>厚生労働省</p>
<p>精神保健及び精神障害者福祉に関する法律に基づく精神障害者保健福祉手帳の交付(市町村の経由事務)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 精神障害者保健福祉手帳交付申請書の受付に関する業務 ・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認 ・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。 2 精神障害者保健福祉手帳の引渡し業務 3 その他、事実上の行為又は補助的業務 	<p>厚生労働省</p>

	<p>精神障害者保健福祉手帳の交付は、都道府県（指定都市）の事務であるが、上記業務については、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律施行令第6条の2に基づき、市町村を經由して行うこととされている。</p>	
<p>身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付(市町村の經由事務)</p>	<p>1 身体障害者手帳交付申請書の受付に関する業務 ・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認 ・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</p> <p>2 身体障害者手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>身体障害者手帳の交付は、都道府県（指定都市及び中核市）の事務であるが、上記業務については、身体障害者福祉法施行令第4条に基づき、市町村を經由して行うこととされている。</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>療育手帳の交付(市町村の經由事務)</p>	<p>1 療育手帳交付申請書の受付に関する業務 ・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認 ・本人以外（保護者等）からの申請の受付も含む。</p> <p>2 療育手帳の引渡し業務</p> <p>3 その他、事実上の行為又は補助的業務</p> <p>療育手帳の交付は、都道府県（指定都市）の事務であるが、上記業務については、療育手帳制度要綱第5の1に基づき、市町村を經由して行うこととされている。</p>	<p>厚生労働省</p>
<p>自動車臨時運行許可</p>	<p>1 自動車臨時運行許可申請書の受付に関する業務 ・申請者の確認、申請書の記載事項、添付書類の確認</p> <p>2 自動車臨時運行許可証の作成に関する業務 ・自動車臨時運行許可証の作成のみならず、電算化されている場合には、端末の入出力の操作を含む。</p> <p>3 自動車臨時運行許可証の引渡し及び臨時運行番号標の貸与業務</p> <p>4 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納の受付業務</p> <p>5 自動車臨時運行許可証及び臨時運行番号標の返納がない場合</p>	<p>国土交通省</p>

	<p>における督促に関する業務 ・電話等による催告業務</p> <p>6 その他、事実上の行為又は補助的業務</p>	
--	--	--

(注) 印鑑登録、印鑑登録証明書の交付及び住居表示証明書の交付については、法律に基づくものではないが、市町村の判断に基づく受付から引渡までの一連の業務の中での民間事業者の活用にあたっては、住民基本台帳事務に準じて考えるべきである。(総務省)

総行市第75号
総行自第38号
総税企第54号
平成20年3月31日

各都道府県市町村担当部長 殿

総務省自治行政局市町村課長
(公印省略)

自治行政局自治政策課長
(公印省略)

自治税務局企画課長
(公印省略)

住民基本台帳関係の事務等に係る市町村の窓口業務に関して民間
事業者へ委託することができる業務の範囲について (通知)

総務省においては、「地方公共団体における行政改革の推進のための新たな指針」(平成17年3月29日付け総行整第11号総務事務次官から各都道府県知事及び各政令指定都市長あて通知)及び「地方公共団体における行政改革の更なる推進のための指針の策定について」(平成18年8月31日付け総行整第24号総務事務次官から各都道府県知事及び各政令指定都市長あて通知)により、当該指針を参考として、積極的な行政改革の推進に努めるよう助言を行っているところです。

これらの通知を踏まえ、各地方公共団体が処理する各種業務のうち、住民基本台帳法に基づく住民票の写し等の交付や地方税法に基づく納税証明書の交付等の窓口業務については、各地方公共団体において、地域の実情に応じ、非常勤職員等の多様な任用・勤務形態の活用や民間委託の活用により効率的な業務運営に取り組まれているところですが、この度、「公共サービス改革基本方針」(平成19年12月24日閣議決定)を踏まえ、上記窓口関連業務のうち、関

係法令の規定に照らして民間委託が可能な業務の範囲について、下記のとおり整理しましたので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づき助言します。

今後は、本通知の内容に沿って、市区町村の判断に基づき民間委託を活用されるようお願いします。

各都道府県におかれては、貴管内市区町村に対しまして、この旨周知されまじようお願いします。

記

1 全般的な事項について

(1) 市町村は、住民基本台帳関係の事務等に係る窓口業務を処理するに際して、請求や申出に対する交付・不交付の決定や請求・届出内容等に対する審査そのものについては、市町村職員が自ら行う必要があること。これら以外の業務については、市町村の適切な管理下にある状況にあれば、民間事業者へ委託して取り扱わせることができること。

なお、その際に、個人情報の取扱いについては、十分な留意が必要であること（後記3を参照）。

(2) 民間事業者の取扱いが可能となる「市町村の適切な管理下」とは、例えば、民間事業者が、市町村の事務所内において、窓口における住民等に対する対応や関係する一連の業務を行うに際して、同一の室内に民間事業者の従業員の業務処理を視認できる態様で、市町村職員が常駐（あるいは共同で事務処理に従事）するような場合が該当すること。この場合、住民票の写し等の請求や申出に対する交付の審査や交付・不交付の決定は、当該市町村職員が行う必要があること。民間事業者の従業員があらかじめ予備的に行った行為について、市町村職員が最終的な判断を行うような処理方法も認められること。また、不測の事態等、通常一般の業務処理の内容を超える場合には、当該職員自らが臨機適切な意思決定を行い、必要な対応を講じられる体制をとること。

(3) 市町村が民間事業者へ委託して業務を取り扱わせる場合、民法上の請負契約を締結することが通例であるが、請負契約については、請け負う民間事

業者の側で、自己の従業員を自らの指揮監督の下に置いて、自己の責任で業務を遂行するものであること。したがって、個々の業務遂行に当たって、市町村職員が民間事業者の従業員に対して、労務上の指揮命令を行うことはできないので十分留意すること。

これらにかんがみ、民間事業者との間の契約において、民間事業者が取り扱う業務の範囲を明確にした上で、それら以外の業務は、市町村職員が処理することとし、業務上の役割分担をはっきりさせること。また、市町村の側から、民間事業者に対して必要な指示を行う場合においては、発注者として契約の履行内容を確保する観点から民間事業者の管理責任者に対する指示をするにとどまることに留意すること。

(4) 窓口業務を民間事業者に取り扱わせる場合にあっても、住民基本台帳等の台帳そのものについて、適正な内容の維持・保全を図る責任は、なお、市町村にあること。

2 取り扱い可能な個別具体の業務

民間事業者が取り扱うことができる業務として、具体的には、おおむね以下の業務が挙げられること。

(1) 住民票の写し等の交付について

① 住民票の写し等の交付請求（申出）の受付に関する業務

- ・ 請求（申出）者が、法令上、請求（申出）することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 請求（申出）書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・ 請求（申出）に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 請求（申出）の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・ 請求（申出）の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示

し、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権限等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。

- ・ 第三者（自己又は自己と同一の世帯に属する者以外の者）からの申出に際して行われる受付に関する上記の業務も含むこと。

② 住民票の写し等の作成に関する業務

市町村職員による住民票の写し等の交付の決定を受けて、現に請求（申出）者に交付する住民票の写し等の書類を作成すること。（端末の入出力の操作を含む。）

③ 住民票の写し等の引渡し業務

作成された住民票の写し等の書類を、窓口において、請求（申出）の任に当たっている者に対して、手交すること。

④ 住民票の写し等を郵便等により送付する場合の発送業務

作成された住民票の写し等の書類を郵便等により請求（申出）者に対して送付する場合において、発送のための一連の業務を行うこと。

⑤ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務（注）

請求（申出）者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

⑥ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

（注）交付手数料の徴収及び収納事務については、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第158条の規定により、民間事業者に委託することができる。

（2）住民異動届について

① 住民異動届の受付に関する業務

- ・ 届出者が、法令上、届出をすることができる者であるかどうか確認を行うこと。
- ・ 届出書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。
- ・ 届出に際して必要な添付書類が添付されているかどうかの確認を行うこと。この場合、添付書類が不足又は不適當なときは、適宜追完、差替え等を求めること。
- ・ 届出の任に当たっている者が本人であるかどうか確認するための資料を提示し、若しくは提出させること。また、本人であることを説明させる方法その他の適宜の方法により、本人であるかどうか確認するための判断材料を収集すること。
- ・ 届出の任に当たっている者が代理人等である場合、その者が正当に代理

権限等を有しているかどうか、確認するための委任状等を提示し、若しくは提出させること。また、適宜の方法により、代理権限等を有しているかどうか確認するための判断材料を収集すること。

② 住民票への記載に関する業務

市町村職員による住民異動届に関する判断を受けて、異動内容を住民票に記載すること。(端末の入出力の操作を含む。)

③ 転出証明書の作成に関する業務

市町村職員による住民異動届に関する判断を受けて、現に届出者に交付する転出証明書の書類を作成すること。(端末の入出力の操作を含む。)

④ 転出証明書の引渡し業務

作成された転出証明書の書類を、窓口において、届出の任に当たっている者に対して、手交すること。

⑤ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

(3) 戸籍の附票の写しの交付等について

戸籍の附票の写しの交付については、(1)と同様に考えられること。また、印鑑登録申請、印鑑登録証明書の交付及び住居表示証明書の交付に関する業務についても、(1)又は(2)と同様に考えられること。

(4) 納税証明書の交付について

① 納税証明書の交付請求の受付に関する業務

- ・ 請求者が、法令上、請求することができる者であるかどうか形式的な確認を行うこと。
- ・ 請求書に記載された事項が、法令上、必要な内容を満たしているかどうかの確認を行うこと。この場合、内容が不十分なときは、適宜加筆、修正等を求めること。

② 納税証明書の作成に関する業務

市町村職員による納税証明書の交付の決定を受けて、現に請求者に交付する納税証明書の書類を作成すること。(端末の入出力の操作を含む。)

③ 納税証明書の引渡し業務

作成された納税証明書の書類を、窓口において、請求の任に当たっている者に対して、手交すること。

④ 交付手数料の徴収及び収納に関する業務(注)

請求者が支払うべき交付手数料の徴収及び収納を行うこと。

⑤ その他窓口業務遂行に関連する補助的業務

(注) 交付手数料の徴収及び収納事務については、地方自治法施行令第158条の規定により、民間事業者に委託することができる。

3 個人情報保護の取扱い

(1) 2に掲げる窓口業務の実施に当たっては、住民に関する個人情報を取り扱うこととなることから、市町村の個人情報保護条例に、受託した民間事業者及びその従業員に対する規制を追加し、罰則の対象とするなどの必要な規定整備を行うこと。また、当該委託業務の内容に応じた情報の取扱方法等を定めた実施要領の策定、業務内容に限定した端末へのアクセス制限を実施し、委託契約に盛り込んだ上、民間事業者に遵守させるなど、個人情報保護に対する十分な配慮が必要であること。

(2) 住民基本台帳関係の事務に関して、住民票の写し等の作成、住民異動届の受付、登録に関する端末入力、転出証明書の交付その他の処理に際し、請求者・届出者等の住所等を確認するために、住民基本台帳情報を使用し、又は請求・届出等に係る業務を処理するためのシステムを操作する必要があるときは、委託先の民間事業者の従業員であっても、当該システムを操作することができること。

この場合、当該システムの操作に当たっては、パスワード、識別カード又はこれらと同等以上のものと認められる方法によりシステムを操作する者の資格の確認を行うこと。また、システムを操作した履歴を磁気ディスクに記録し、法令を遵守していることを監査する等、民間事業者の従業員による利用の正当性について、定期又は必要に応じて随時に確認すること。

なお、住民基本台帳関係の事務に関して、住民基本台帳ネットワークシステムの運用に関しては、コミュニケーションサーバ端末の操作は、認められないこと。

4 その他

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号。以下「公共サービス改革法」という。）第34条の規定は、民間事業者が、市町村の事務所外において、「市町村の適切な管理下でない状況」であっても適正な手続を踏み、一定の条件の下であれば、証明書交付に係る業務の処理を行える旨定めたものであること。

したがって、本通知での整理が適用される業務とは、法的な位置付けは異な

るものの、公共サービス改革法の当該規定に基づくことによっても、民間事業者は、請求等の「受付け」と当該請求等に係る証明書等の「引渡し」業務を行うことができること。

労働者派遣・請負を行う事業主・活用する事業主の皆様へ

労働者派遣・請負を適正に行うために



厚生労働省・都道府県労働局

労働者派遣と請負の区別の必要性

平成16年3月からの製造業務への労働者派遣（ ）の解禁に伴い、製造業の事業所において請負とともに労働者派遣が活用されることが考えられますが、労働者派遣と請負とでは、労働者の安全衛生の確保、労働時間管理等に関して、雇用主（派遣元事業主、請負事業者）、派遣先及び注文主が負うべき責任が異なっています（3頁）。

このため、業務の遂行方法について労働者派遣か請負かを明確にし、それに応じた安全衛生対策、労働時間管理の適正化等を図ることが必要です。

労働者派遣、請負のいずれに該当するかは、契約形式ではなく、「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（4～7頁）に基づき、実態に即して判断されるものです。

11・12頁の労働者派遣と請負の区分についての自主点検項目も参考にしてください、適正な労働者派遣又は請負を実施していただくようお願いいたします。

製造業務への労働者派遣についての留意事項

平成19年2月末までは、派遣受入期間は1年に制限されています。

（その後は3年）

労働者派遣契約には、危険防止措置等派遣労働者の安全衛生確保に必要な事項を定める必要があります。

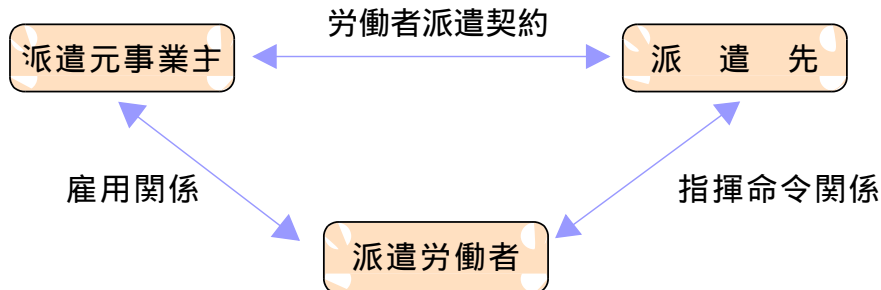
派遣元事業主及び派遣先においては、製造業務に係る派遣労働者を専門に担当する責任者（製造業務専門派遣元責任者、製造業務専門派遣先責任者）を一定の要件（原則として製造業務に従事する派遣労働者100人に1人）の下配置し、健康診断、安全衛生教育等に関する事項について派遣先や製造現場の安全衛生の統括管理者、派遣元事業主やその安全衛生の統括管理者との連絡調整等を行わせる必要があります。

なお、安全衛生の統括管理者とは、労働安全衛生法における安全管理者、衛生管理者等が選任されているときは、その者をいい、総括安全衛生管理者が選任されている時は、その者をいいます。また、小規模事業場で、これらの者が選任されていないときは、事業主自身のことをいいます。

労働者派遣事業とは

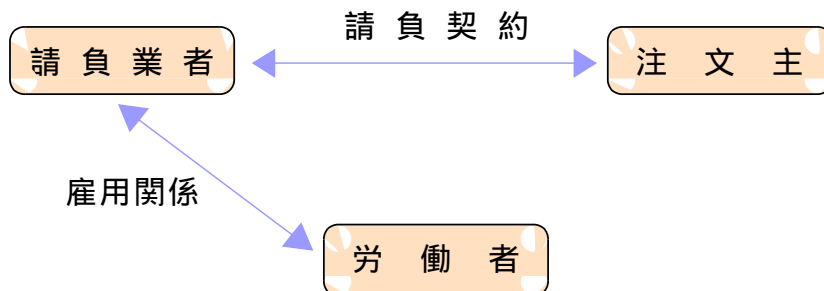
1. 労働者派遣事業

労働者派遣事業とは、派遣元事業主が自己の雇用する労働者を、派遣先の指揮命令を受けて、この派遣先のために労働に従事させることを業として行うことをいいます。



2. 請負

請負とは、労働の結果としての仕事の完成を目的とするもの（民法第632条）ですが、労働者派遣との違いは、請負には、注文主と労働者との間に指揮命令関係を生じないという点にあります。



3. 労働者派遣と請負の区分

注文主と労働者との間に指揮命令関係がある場合には、請負形式の契約により行われていても労働者派遣事業に該当し、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の就業条件の整備等に関する法律（以下「労働者派遣法」といいます。）の適用を受けます。

ところが、この区分の実際の判断は、必ずしも容易でないことから、この判断を明確に行うことができるように「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」（昭和61年労働省告示第37号）が定められています。（4～7頁参照）

4. 労働基準法等の適用について

労働基準法、労働安全衛生法等労働関係法については、原則として派遣元事業主が雇用主として責任を負いますが、派遣先事業主が責任を負う事項があります。労働基準法、労働安全衛生法等労働関係法の適用関係は8～10頁のようになります。

なお、請負の形式による契約に基づいていても、労働者派遣と判断される場合には、同様の責任分担となります。

労働者派遣事業と請負により行われる事業との 区分基準の具体化、明確化についての考え方

労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準 (昭和61年4月17日労働省告示第37号)の概要

この基準は、労働者派遣法の適正な運用を確保するためには労働者派遣事業に該当するか否かの判断を的確に行う必要があることにかんがみ、労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分を明らかにすることを目的とする。

請負の形式による契約により行う業務に自己の雇用する労働者を従事させることを業として行う事業主であっても、当該事業主が当該業務の処理に関し次の1及び2のいずれにも該当する場合を除き、労働者派遣事業を行う事業主とする。

- 1 次の(1)から(3)までのいずれにも該当することにより自己の雇用する労働者の労働力を自ら直接利用するものであること。
 - (1) 次の 及び のいずれにも該当することにより業務の遂行に関する指示その他の管理を自ら行うものであること。
労働者に対する業務の遂行方法に関する指示その他の管理を自ら行うこと。

(具体的判断基準)

当該要件の判断は、当該労働者に対する仕事の割り付け、順序、緩急の調整等につき、当該事業主が自ら行うものであるか否かを総合的に勘案して行う。

「総合的に勘案して行う」とは、これらのうちいずれかの事項を事業主が自ら行わない場合であっても、これについて特段の合理的な理由が認められる場合は、直ちに当該要件に該当しないと判断しない(以下同様。)という趣旨である。

〔製造業務の場合〕

受託者は、一定期間において処理すべき業務の内容や量の注文を注文主から受けるようにし、当該業務を処理するのに必要な労働者数等を自ら決定し、必要な労働者を選定し、請け負った内容に沿った業務を行っていること。

受託者は、作業遂行の速度を自らの判断で決定することができること。

また、受託者は、作業の割り付け、順序を自らの判断で決定することができること。

〔車両運行管理業務の場合〕

あらかじめ定められた様式により運行計画(時刻、目的地等)を注文主から提出させ当該運行計画が安全運転の確保、人員体制等から不適切なものとなっている場合には、受託者がその旨を注文主に申し入れ変更できるものとなっていること。

〔医療事務受託業務の場合〕

受託業務従事者が病院等の管理者又は病院職員等から、その都度業務の遂行方法に関する指示を受けないよう、受託するすべての業務について、業務内容やその量、遂行手順、実施日時、就業場所、業務遂行に当たっての連絡体制、トラブル発生時の対応方法等の事項について、書面を作成し、管理責任者が受託業務従事者に対し具体的に指示を行うこと。

〔バンケットサービスの場合〕

受託者は、バンケットコンパニオンがホテル等から業務の遂行に関す

る指示を受けることのないよう、あらかじめホテル等と挨拶、乾杯、歓談、催し物等の進行順序並びにそれぞれの時点におけるバンケットコンパニオンが実施するサービスの内容及びサービスの実施に際しての注意事項を打ち合わせ、取り決めていること。

労働者の業務の遂行に関する評価等に係る指示その他の管理を自ら行うこと。

(具体的判断基準)

当該要件の判断は、当該労働者の業務の遂行に関する技術的な指導、勤惰点検、出来高査定等につき、当該事業主が自ら行うものであるか否かを総合的に勘案して行う。

〔医療事務受託業務の場合〕

受託者は、管理責任者を通じた定期的な受託業務従事者や病院等の担当者からの聴取、又はこれらの者との打ち合わせの機会を活用し、受託業務従事者の業務の遂行についての評価を自ら行っていること。

(2) 次の 及び のいずれにも該当することにより労働時間等に関する指示その他の管理を自ら行うものであること。

労働者の始業及び終業の時刻、休憩時間、休日、休暇等に関する指示その他の管理（これらの単なる把握を除く。）を自ら行うこと。

(具体的判断基準)

当該要件の判断は、受託業務の実施日時（始業及び終業の時刻、休憩時間、休日等）について、事前に事業主が注文主と打ち合わせしているか、業務中は注文主から直接指示を受けることのないよう書面が作成されているか、それに基づいて事業主側の責任者を通じて具体的に指示が行われているか、事業主自らが業務時間の実績把握を行っているか否かを総合的に勘案して行う。

〔製造業務の場合〕

受託業務の行う具体的な日時（始業及び終業の時刻、休憩時間、休日等）については、事前に受託者と注文主とで打ち合わせ、業務中は注文主から直接指示を受けることのないよう書面を作成し、それに基づいて受託者側の現場責任者を通じて具体的に指示を行っていること。

受託業務従事者が実際に業務を行った業務時間については、受託者自らが把握できるような方策を採っていること。

労働者の労働時間を延長する場合又は労働者を休日に労働させる場合における指示その他の管理（これらの場合における労働時間等の単なる把握を除く。）を自ら行うこと。

(具体的判断基準)

当該要件の判断は、労働者の時間外、休日労働は事業主側の責任者が業務の進捗状況等をみて自ら決定しているか、業務量の増減がある場合には事前に注文主から連絡を受ける体制としているか否かを総合的に勘案して行う。

〔製造業務の場合〕

受託業務の業務量の増加に伴う受託業務従事者の時間外、休日労働は、受託者側の現場責任者が業務の進捗状況等をみて決定し、指示を行っていること。

〔バンケットサービスの場合〕

宴席が予定した時間を超えた場合の請負契約に定められたサービス提供の終了時間の延長についてのホテル等との交渉及び延長することとした場合のバンケットコンパニオンへの指示については、現場に配置している責任者が行っていること。

- (3) 次の 及び のいずれにも該当することにより企業における秩序の維持、確保等のための指示その他の管理を自ら行うものであること。

労働者のサービス上の規律に関する事項についての指示その他の管理を自ら行うこと。

(具体的判断基準)

当該要件の判断は、当該労働者に係る事業所への入退場に関する規律、服装、職場秩序の保持、風紀維持のための規律等の決定、管理につき、当該事業主が自ら行うものであるか否かを総合的に勘案して行う。

なお、安全衛生、機密の保持等を目的とする等の合理的な理由に基づいて相手方が労働者のサービス上の規律に関与することがあっても、直ちに当該要件に該当しないと判断されるものではない。

[医療事務受託業務の場合]

職場秩序の保持、風紀維持のための規律等の決定、指示を受託者が自ら行う(衛生管理上等別途の合理的理由に基づいて病院等が労働者のサービス上の規律に関与する場合を除く。)ほか、聴取及び打合せの際に、あるいは定期的な就業場所の巡回の際に、勤務場所での規律、服装、勤務態度等の管理を受託者が自ら行っていること。また、あらかじめ病院等の担当者に対して、この旨の説明を行っていること。

労働者の配置等の決定及び変更を自ら行うこと。

(具体的判断基準)

当該要件の判断は、当該労働者に係る勤務場所、直接指揮命令する者等の決定及び変更につき、当該事業主が自ら行うものであるか否かを総合的に勘案して行う。

なお、勤務場所については、当該業務の性格上、実際に就業することとなる場所が移動すること等により、個々具体的な現実の勤務場所を当該事業主が決定又は変更できない場合は当該業務の性格に応じて合理的な範囲でこれが特定されれば足りるものである。

[製造業務の場合]

自らの労働者の注文主の工場内における配置も受託者が決定すること。

また、業務量の緊急の増減がある場合には、前もって注文主から連絡を受ける体制にし、受託者が人員の増減を決定すること。

[バンケットサービスの場合]

業務に従事するバンケットコンパニオンの決定についてはホテル等による指名や面接選考等を行わずバンケット業者自らが決定すること。また、同一の宴席におけるバンケットサービスを複数のバンケット業者が請け負う場合には、異なるバンケット業者のバンケットコンパニオンが共同して1つのサービスを実施することのないよう、あらかじめ各バンケット業者が担当するテーブルやサービス内容を明確に区分していること。

- 2 次の(1)から(3)までのいずれにも該当することにより請負契約により請け負った業務を自己の業務として当該契約の相手方から独立して処理するものであること。

- (1) 業務の処理に要する資金につき、すべて自らの責任の下に調達し、かつ、支弁すること。
(2) 業務の処理について、民法、商法その他の法律に規定された事業主としてのすべての責任を負うこと。

(具体的判断基準)

当該要件の判断に当たり、資金についての調達、支弁の方法は特に問わないが、事業運転資金等はすべて自らの責任で調達し、かつ、支弁してい

ることが必要である。

〔医療事務受託業務の場合〕

受託業務の処理により、病院等及び第三者に損害を与えたときは、受託者が損害賠償の責任を負う旨の規定を請負契約に定めていること。

〔車両運行管理業務の場合〕

自動車事故等が発生し、注文主が損害を被った場合には、受託者が注文主に対して損害賠償の責任を負う（又は求償権に応ずる）旨の規定を契約書に明記するとともに、当該責任を負う意思及び履行能力を担保するため、受託者が自動車事故等に係る任意保険に加入していること。

〔給食受託業務の場合〕

契約書等に食中毒等が発生し損害賠償が求められる等注文主側が損害を被った場合には、受託者が注文主に対して損害賠償の責を負う（又は求償に応ずる）旨の規定を明記していること。

(3) 次のイ又は口のいずれかに該当するものであって、単に肉体的な労働力を提供するものでないこと。

イ 自己の責任と負担で準備し、調達する機械、設備若しくは器材（業務上必要な簡易な工具を除く。）又は材料若しくは資材により、業務を処理すること。

（具体的判断基準）

当該要件は、機械、設備、資材等の所有関係、購入経路等の如何を問うものではないが、機械、資材等が相手方から借り入れ又は購入されたものについては、別個の双務契約（契約当事者双方に相互に対価的關係をなす法的義務を課する契約）による正当なものであることが必要である。なお機械、設備、器材等の提供の度合については、単に名目的に軽微な部分のみを提供するにとどまるものでない限り、請負により行われる事業における一般的な社会通念に照らし通常提供すべきものが業務処理の進捗状況に応じて随時提供使用されていればよいものである。

〔製造業務の場合〕

注文主からの原材料、部品等の受取りや受託者から注文主への製品の受渡しについて伝票等による処理体制が確立されていること。また、注文主の所有する機械、設備等の使用については、請負契約とは別個の双務契約を締結しており、保守及び修理を受託者が行うか、ないしは保守及び修理に要する経費を受託者が負担していること。

〔車両運行管理業務の場合〕

運転者の提供のみならず、管理車両の整備（定期整備を含む。）及び修理全般、燃料・油脂等の購入及び給油、備品及び消耗品の購入、車両管理のための事務手続、事故処理全般等についても受託することで注文主の自動車の管理全体を行っているものであり、また、当該受託業務の範囲を契約書に明記していること。

ロ 自ら行う企画又は自己の有する専門的な技術若しくは経験に基づいて、業務を処理すること。

（具体的判断基準）

当該要件は、事業主が企業体として有する技術、技能等に関するものであり、業務を処理する個々の労働者が有する技術、技能等に関するものではない。

の1及び2のいずれにも該当する事業主であっても、それが労働者派遣法の規定に違反することを免れるため故意に偽装されたものであって、その事業の真の目的が労働者派遣法第2条第1号に規定する労働者派遣を業として行うことにあるときは、労働者派遣事業を行う事業主であることを免れることができない。

労働基準法等の適用

労働基準法

派遣元	派遣先
<p>均等待遇 男女同一賃金の原則 強制労働の禁止</p> <p>労働契約 賃金 1箇月単位の変形労働時間制、フレック スタイム制、1年単位の変形労働時間制 の協定の締結・届出、時間外・休日労働 の協定の締結・届出、事業場外労働に関 する協定の締結・届出、専門業務型裁量 労働制に関する協定の締結・届出 時間外・休日、深夜の割増賃金 年次有給休暇 最低年齢 年少者の証明書</p> <p>帰郷旅費（年少者） 産前産後の休業</p> <p>徒弟の弊害の排除 職業訓練に関する特例 災害補償 就業規則 寄宿舍 申告を理由とする不利益取扱禁止 国の援助義務 法令規則の周知義務 労働者名簿 賃金台帳 記録の保存 報告の義務</p>	<p>均等待遇</p> <p>強制労働の禁止 公民権行使の保障</p> <p>労働時間、休憩、休日</p> <p>労働時間及び休日（年少者） 深夜業（年少者） 危険有害業務の就業制限（年少者及び妊 産婦等） 坑内労働の禁止（年少者及び女性）</p> <p>産前産後の時間外、休日、深夜業 育児時間 生理日の就業が著しく困難な女性に対す る措置 徒弟の弊害の排除</p> <p>申告を理由とする不利益取扱禁止 国の援助義務 法令規則の周知義務（就業規則をく。）</p> <p>記録の保存 報告の義務</p>

労働安全衛生法

派遣元	派遣先
<p>職場における安全衛生を確保する事業者の責務 事業者等の実施する労働災害の防止に関する措置に協力する労働者の責務 労働災害防止計画の実施に係る厚生労働大臣の勧告等 総括安全衛生管理者の選任等</p> <p>衛生管理者の選任等 安全衛生推進者の選任等 産業医の選任等</p> <p>衛生委員会 安全管理者等に対する教育等</p> <p>安全衛生教育（雇入れ時、作業内容変更時）</p> <p>危険有害業務従事者に対する教育</p> <p>中高年齢者等についての配慮 事業者が行う安全衛生教育に対する国の援助</p> <p>健康診断（一般健康診断等、当該健康診断結果についての意見聴取） 健康診断（健康診断実施後の作業転換等の措置） 一般健康診断の結果通知</p>	<p>職場における安全衛生を確保する事業者の責務 事業者等の実施する労働災害の防止に関する措置に協力する労働者の責務 労働災害防止計画の実施に係る厚生労働大臣の勧告等 総括安全衛生管理者の選任等 安全管理者の選任等 衛生管理者の選任等 安全衛生推進者の選任等 産業医の選任等 作業主任者の選任等 統括安全衛生責任者の選任等 元方安全衛生管理者の選任等 安全委員会 衛生委員会 安全管理者等に対する教育等 労働者の危険又は健康障害を防止するための措置 事業者の講ずべき措置 労働者の遵守すべき事項 元方事業者の講ずべき措置 特定元方事業者の講ずべき措置 定期自主検査 化学物質の有害性の調査 安全衛生教育（作業内容変更時、危険有害業務就業時） 職長教育 危険有害業務従事者に対する教育 就業制限 中高年齢者等についての配慮 事業者が行う安全衛生教育に対する国の援助 作業環境を維持管理するよう努める義務 作業環境測定 作業環境測定の結果の評価等 作業の管理 作業時間の制限 健康診断（有害な業務に係る健康診断等、当該健康診断結果についての意見聴取） 健康診断（健康診断実施後の作業転換等の措置）</p>

医師等による保健指導	病者の就業禁止
健康教育等	健康教育等
体育活動等についての便宜供与等	体育活動等についての便宜供与等
	安全衛生改善計画等
	機械等の設置、移転に係る計画の届出、審査等
申告を理由とする不利益取扱禁止	申告を理由とする不利益取扱禁止
	使用停止命令等
報告等	報告等
法令の周知	法令の周知
書類の保存等	書類の保存等
事業者が行う安全衛生施設の整備等に対する国の援助	事業者が行う安全衛生施設の整備等に対する国の援助
疫学的調査等	疫学的調査等

雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律

派遣元	派遣先
職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の配慮	職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の配慮
妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置	妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置

なお、次の点は特に留意してください。

派遣労働者の日常の勤務時間等の管理は派遣先が行いますが、労働時間等の枠組みの設定は派遣元事業主が行うものであるため、派遣先が派遣労働者に時間外労働や休日労働を行わせるためには、派遣元事業主が適法な36協定の締結・届出等を行っておかなければなりません。

派遣先が労働者派遣契約で定める就業条件に従って派遣労働者を労働させれば、派遣先が労働基準法又は労働安全衛生法の一定の規定に抵触することとなる場合には、派遣元事業主はその労働者派遣契約を締結してはなりません。そして、派遣元事業主がそれに反して労働者派遣を行った場合であって、派遣先がその派遣労働者を労働させたことによって労働基準法又は労働安全衛生法に抵触することとなったときには、派遣元事業主も処罰されます。

派遣労働者が労働災害により死亡又は負傷等したとき、派遣先及び派遣元の双方の事業者は、派遣先の事業場の名称等を記入の上所轄労働基準監督署に労働者死傷病報告を提出する必要があります。なお、派遣先の事業者は、労働者死傷病報告を提出したとき、その写しを派遣元の事業者に送付しなければなりません。

派遣と請負の区分基準に関する自主点検項目

「労働者派遣事業と請負により行われる事業との区分に関する基準」を満たさずに事業を行う者は、その契約等の名称に関わらず労働者派遣事業を行っている事業主であると判断されます。請負により行われる事業を行っている事業主であると判断されるためには、4～7頁の基準の1及び2のいずれにも該当する必要があります。

以下の自主点検項目により、請負事業者や請負事業者を活用する事業所においては、業務の遂行方法が労働者派遣、請負のいずれに該当するのかが確認し、労働者派遣に該当する場合には、適正な労働者派遣となるよう、契約や業務遂行方法を見直すとともに、労働時間管理等に関して適切な措置を講じる必要があります。(請負事業者の立場から点検をした場合、以下の項目の1つでも「いない」があった場合、労働者派遣事業に該当する可能性があります。)

なお、以下の項目を満たすだけで適正な請負ということはできません(同基準第3条等参照)ので留意してください。

自己の雇用する労働者の労働力を自ら直接利用すること

1 業務の遂行に関する指示その他の管理を自ら行うこと

(1) 労働者に対する仕事の割付け、順序、緩急の調整等を自ら行って

いる / いない

(2) 業務の遂行に関する技術的な指導、勤惰点検、出来高査定等について、自ら行って

いる / いない

2 労働時間等に関する指示その他の管理を自ら行うこと

(1) 労働者の始業及び就業の時刻、休憩時間、休日、休暇等について事前に注文主と打ち合わせて

いる / いない

(2) 業務中に注文主から直接指示を受けることのないよう書面が作成されて

いる / いない

(3) 業務時間の把握を自ら行って

いる / いない

(4) 労働者の時間外、休日労働は業務の進捗状況をみて自ら決定して

いる / いない

(5) 業務量の増減がある場合には、事前に注文主から連絡を受ける体制

として

いる / いない

3 企業秩序の維持、確保等のための指示その他の管理を自ら行うこと

- (1) 事業所への入退場に関する規律の決定及び管理を自ら行って いる / いない
- (2) 服装、職場秩序の保持、風紀維持のための規律の決定及び管理を自ら行って いる / いない
- (3) 勤務場所や直接指揮命令する者の決定、変更を自ら行って いる / いない

請負業務を自己の業務として契約の相手方から独立して処理すること

- (1) 事業運転資金等をすべて自らの責任の下に調達・支弁して いる / いない
- (2) 業務の処理に関して、民法、商法その他の法律に規定された事業主としてのすべての責任を負って いる / いない
- (3) 業務の処理のための機械、設備、器材、材料、資材を自らの責任と負担で準備している又は自らの企画又は専門的技術、経験により処理して いる / いない
- (4) 業務処理に必要な機械、資材等を相手方から借り入れ又は購入した場合には、別個の双務契約（有償）が締結されて いる / いない

点検の結果、労働者派遣事業に該当する場合は、請負として業務を続けようとするのであれば、業務の体制等を見直していただく必要がありますし、労働者派遣として業務を行っていくのであれば、許可又は届出が必要となります。

また、請負事業者を活用する事業所におかれても、貴事業所が活用している請負事業者の立場で点検していただき、請負事業者の行っている業務内容が労働者派遣に該当するようであれば、請負事業者との間の契約内容の見直しや労働者派遣への切替等を行っていただく必要があります。

貴事業所で行っている事業が請負事業に該当しているのか、又は貴事業所内において就労している請負事業者の労働者が適法な労働者派遣の形態で就労しているのか、貴事業所だけでは判断に困る場合には、最寄りの都道府県労働局にお問い合わせください。

愛知県市場化テストモデル事業実施要項 (旅券申請窓口業務)

愛知県市場化テストモデル事業について

1 目的

少子高齢化の進展や生活スタイルの変化に伴い、県民の公共サービスに対するニーズは複雑化かつ多様化しており、「公共」に期待される守備範囲が拡大している一方、人口減少時代を迎え、税収の自然減が予想されるなど、行政運営における環境はますます厳しいものとなっている。

こうした中、徹底的な効率化、経費削減を通じた「簡素で効率的な行政」を実現することは、本県にとっても喫緊かつ最重要課題の一つである。

市場化テストは、これまで官が独占的に実施してきた公共サービスについて、競争概念を導入するものであり、これにより、民間事業者の創意と工夫によりサービスの質の向上と経費節減が図られるだけでなく、競争的環境に置かれることで、官自身も切磋琢磨し、様々な創意工夫を行い、事務事業の生産性向上が期待できる。

そこで、より良質かつ低廉な公共サービスを実現するため、市場化テストの導入を推進することとし、本格導入に先立ち、官民の公正な競争の実施等の制度設計を行う上での必要事項を検証するため、愛知県市場化テストモデル事業(以下「モデル事業」という。)として官民競争入札を実施する。

2 モデル事業による業務実施主体選定の考え方

対象とする業務について、民間事業者と対象業務所管部署の提案内容を比較し、質と価格を総合的に評価し最も有利な提案をした者を選定する。

民間事業者の提案が対象業務所管部署の提案内容を上回った場合は、愛知県(以下「県」という。)と民間事業者の間で委託契約を締結し、民間事業者が業務を実施する。

対象業務所管部署の提案内容を上回る民間事業者の提案がない場合は、県が業務を実施する。

対象業務の内容

1 対象業務

愛知県旅券センター旅券申請窓口業務

2 対象業務の概要

愛知県旅券センター(名古屋市中村区名駅一丁目1番2号 名古屋ターミナルビル7階内。以下「旅券センター」という。)では、旅券法(昭和26年11月28日法律第267号)の規定に基づき、愛知県に住所又は居所を有する者に対する一般旅券発給申請受付・旅券作成・交付等の業務を実施している。

このうち、旅券センターの旅券申請窓口業務について、モデル事業の対象とするものである。

3 対象業務の詳細

(1) 相談窓口業務

旅券申請全般に関する相談

(2) 書類確認窓口業務

住所(居所)の確認、必要書類の有無の確認、提出写真の規格確認、記入漏れ等の確認、(整理券の発行)。

(3) 申請受付窓口業務(発給制限に該当する者の申請、緊急発給申請及び早期発給願並びに住基ネット端末操作を除く。)

一般旅券の発給申請の受付

旅券法第3条第3項の規定に基づく申請の受付。

一般旅券の記載事項訂正申請の受付

旅券法第10条第1項ただし書の規定に基づく申請の受付。

一般旅券の査証欄の増補申請の受付

旅券法第12条第1項の規定に基づく申請の受付。

一般旅券の紛失又は焼失の届出の受付

旅券法第17条第1項の規定に基づく届出の受付。

(4) その他付随業務

整理券待ち列の管理、申請窓口維持に係る整理及び申請受付時間終了時の閉扉・施錠等。

4 対象業務の内容

業務内容については、別紙「6 従来の実施方法等」の業務フロー及び業務内容(申請窓口)のとおり。

5 申請受付日(対象業務を実施する日)

申請受付は、平日(土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び12月29日から翌年1月3日までの期間を除く。以下同じ。)の毎日実施する。

6 申請受付時間

午前9時から午後5時まで。

ただし、旅券センター入り口は、8時45分に開扉する。

7 業務時間

午前9時から午後5時までに旅券センターに入場した申請者の申請受付業務が終了するまで。

8 申請受付予定件数

平成20年度の件数は、195,800件程度と想定される。

対象業務の実施に当たり確保されるべき質

確保されるべき業務の質は、以下のとおりとする。

1 旅券申請窓口業務の終了時間

対象業務は午後5時30分までに終了すること。

午後5時30分までに、当該日に受け付けた申請書類を全て県へ引き渡すこと。

2 処理時間

1申請書あたりの処理時間(旅券申請の手續に要する時間の平均)は、県が定めるサービス基準(約5分)とすること。

3 誤審査率

誤審査率を2%以内とすること。

【用語の定義】

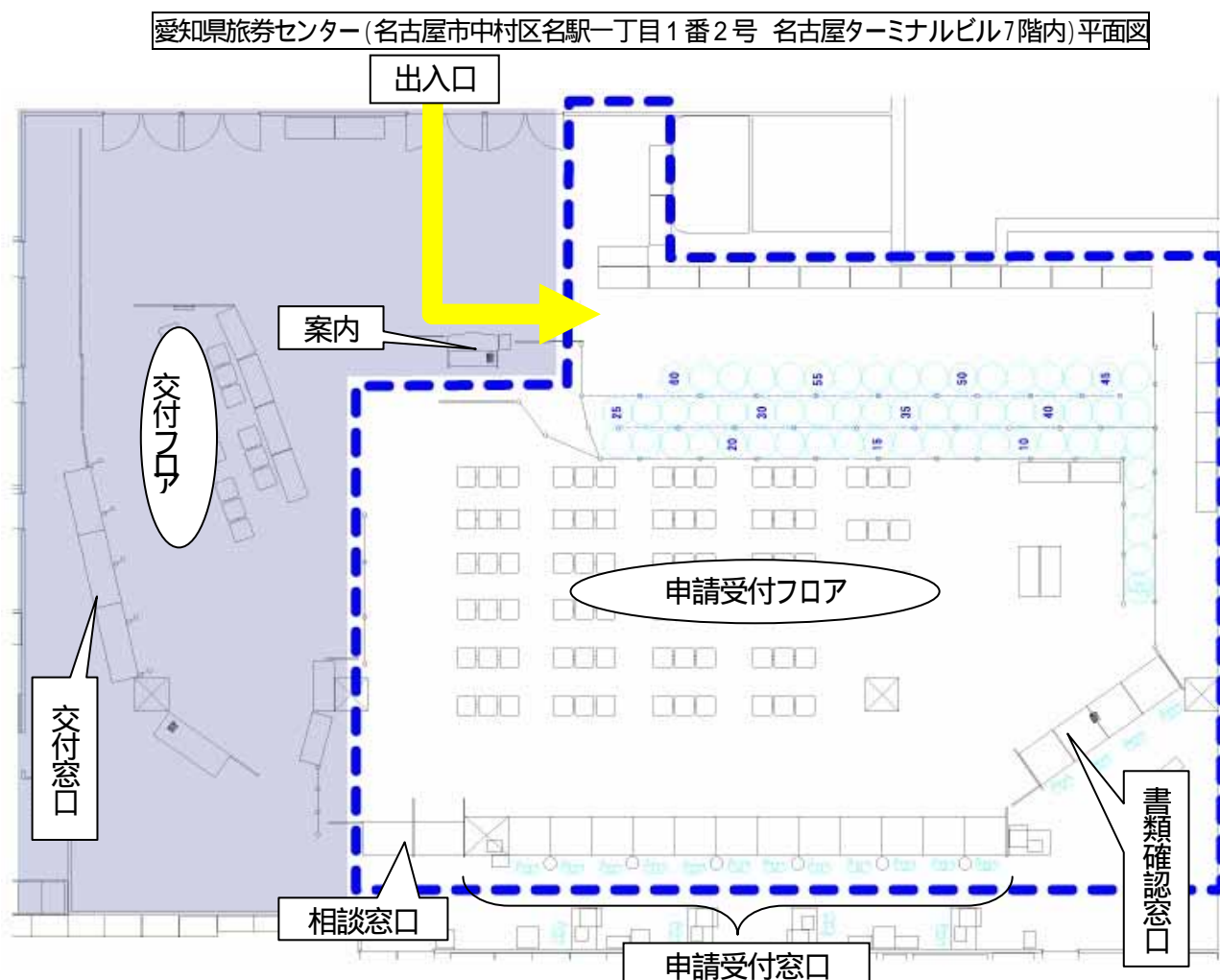
誤審査率 = 二次審査の結果、内容修正のため、申請受付に差し戻した申請書の数(月間)
÷ 申請受付で受け付けた申請書の数(月間)

なお、二次審査とは、旅券の真正性を確保するため、申請受付窓口で受け付けた申請書を、県が再度審査することをいう。

4 待合について

待ち列を構成する場合は、委託契約に伴い管理対象となる申請受付フロア(下図の点線で囲った部分)内で完結させるものとする。

申請受付フロアの外に待ち列をはみださせないこと。



実施期間

平成20年4月1日から平成21年3月31日まで。

入札に関する事項

1 対象業務を実施する者の決定方法

- (1) 入札は、総合評価一般競争入札(地方自治法施行令(昭和22年政令第16号。以下「令」という。)第167条の10の2)によるものとする。
- (2) 対象業務所管部署は、入札参加者と同様に、下記7に定めるとおり企画書(様式を除く。)を提出

するものとする。

- (3) 対象業務所管部署の提出書類と入札参加者の提出書類を審査し、入札参加者のうち、質と価格を総合的に評価し最も優れた提案をした者の提案内容が、対象業務所管部署の提案内容を上回った場合、その者を落札者として決定する。
- (4) 対象業務所管部署の提案内容を上回る入札参加者が無い場合は、県が提案内容に基づき業務を実施する。
- (5) 評価の基準は、別紙「愛知県市場化テストモデル事業落札者決定基準(旅券申請窓口業務)」(以下「落札者決定基準」という。)による。

2 予定価格

金41,957,589円(うち消費税及び地方消費税の額 金1,997,980円)

3 入札参加資格

次のいずれも満たすこと。

- (1) 令第167条の4の規定に該当しない者であること。
- (2) 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成18年法律第51号。以下「法」という。)第10条各号(第11号を除く。)のいずれにも該当しない者であること。
なお、同条第12号の「官民競争入札等監理委員会」とあるのは、「愛知県市場化テストモデル事業監理委員会」(以下「監理委員会」という。)と読み替えるものとする。
- (3) 愛知県出納事務局の「愛知県入札参加資格者名簿(通常分、平成17年10月～平成20年3月)」の大分類「03 業務委託」に登録されている者であること。
- (4) 愛知県出納事務局指名停止取扱要領に基づく指名停止期間中でない者であること。

4 実施要項及び落札者決定基準の配布並びに入札説明会の開催

(1) 実施要項及び落札者決定基準の配布

期間

入札公告の日(平成19年9月11日(火))から入札参加申し込みの日(平成19年10月5日(金))までの平日(午前9時から午後5時まで)。

場所

愛知県総務部総務課行政経営企画グループ

名古屋市中区三の丸三丁目1番2号 県庁本庁舎4階 〒460-8501

電話(052)954-6077(ダイヤルイン)、FAX(052)954-6901

電子メール somubu-somu@pref.aichi.lg.jp

(2) 入札説明会の開催

日時 平成19年9月19日(水)午後6時

場所

愛知県旅券センター

名古屋市中村区名駅一丁目1番2号 名古屋ターミナルビル7階内

参加申込み

別添様式1「愛知県市場化テストモデル事業入札説明会参加希望票」に必要事項を記入の上、平成19年9月18日(火)午後5時までに持参、郵送(必着のこと)、FAX又は電子メールにより愛知県総務部総務課行政経営企画グループ(上記(1))に提出すること。

留意事項

ア 本実施要項及び落札者決定基準一式を持参すること。

イ 参加できる人数は、1入札参加者につき2名までとする。

ウ この入札に参加を希望する者は、入札説明会にできるだけ参加してください。

5 質問事項の提出及び回答

- (1) 本実施要項及び落札者決定基準の内容について、質問事項がある場合には、別添様式2「愛知県市場化テストモデル事業に関する質問票」に必要事項を記入し、平成19年10月3日(水)午後5時までに持参、郵送(必着のこと)、FAX又は電子メールにより愛知県総務部総務課行政経営企画グループ(上記4(1))に提出すること。(質問票以外の質問は受け付けない。)
- (2) 送付された質問事項及び回答は、平成19年10月10日(水)に、愛知県ホームページ(アドレス <http://www.pref.aichi.jp/0000001718.html>)において公表する。

ただし、事業者や質問者の名称等はもちろん、個別事業者や質問者が特定できる情報は公表対象としない。

6 入札参加申し込み方法

- (1) この入札に参加を希望する者は、「一般競争入札参加資格確認申請書」(別添様式3)及び「暴力団排除条項該当性について、意見聴取するために必要となる書類」(別添様式4)を平成19年10月5日(金)までの平日(午前9時から午後5時まで)に愛知県総務部総務課行政経営企画グループ(上記4(1))に持参し、この入札に参加する資格があることの確認を受けなければならない。
- (2) 入札参加資格の確認結果については、申請者に対し通知する。
- (3) この入札に参加を希望し、愛知県出納事務所の「愛知県入札参加資格者名簿(通常分、平成17年10月～平成20年3月)」の大分類「03 業務委託」に登録されていない者で、愛知県出納事務所に対し入札参加資格の審査を平成19年9月28日(金)までに申請し、受け付けられた者は、当該名簿に登録されたものとみなす。ただし、平成19年11月1日(木)までに当該申請が県において承認されなかった者のした入札は、無効とする。

なお、愛知県出納事務所の入札参加資格の申請については下記のとおり。

申請手続き

申請手続きについては、愛知県ホームページを参照のこと
(<http://www.pref.aichi.jp/suitou-kanri/17shinsei.htm>)

提出・問合せ先

愛知県出納事務所管理課物品グループ

名古屋市中区三の丸三丁目1番2号 県庁本庁舎1階 〒460-8501

電話(052)954-6645(ダイヤルイン)

(入札参加資格申請受付時間 午前9時30分～正午、午後1時30分～4時30分)

注意事項

申請書類は、郵送による提出を認めていないので、平成19年9月28日(金)午後4時30分までに、愛知県出納事務所管理課物品グループに持参すること。

また、既に本県の入札参加資格を有する者で、業務分類の追加・変更を希望する場合(大分類「03 業務委託」に登録されている必要があるため)及び障害者雇用状況及び環境ISO14001取得状況(本入札の総合評価の加算事項であるため)の区分の変更を希望する場合も同様とする。

なお、申請内容や書類に不備がある等の場合は、期限までに手続きが完了できないことがある。

7 入札書等の提出

入札に参加する資格があることの確認を受けた者は、(1)で定める「入札書」、(2)で定める「企画書」及び(3)で定める添付書類を提出するものとする。

(1) 入札書(別添様式5)

入札書には、総価による金額を記入すること。

落札に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の100分の5に相当する額を加算した金額(当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てた金額)をもって落札価格とす

るので、入札者は、消費税及び地方消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約希望金額の105分の100に相当する金額を入札書に記載すること。

(2) 企画書

企画提案の内容として明らかにされる業務の質等に関する評価を受けるため、以下の企画書を7部提出する。

- 様式 法人(団体、個人)概要書
- 様式 全体計画に関する考え方
- 様式 実施体制に関する考え方
- 様式 従業員の確保
- 様式 教育・研修及び実施期間終了後の業務の引継ぎに関する考え方
- 様式 日常業務の進め方に関する考え方
- 様式 緊急時の対応に関する考え方
- 様式 旅券の不正取得(虚偽の申請)の防止に関する考え方
- 様式 個人情報保護に関する考え方
- 様式 その他の提案
- 様式XI 費用積算内訳書

(3) 添付書類

以下の添付書類を、及び は各1部 から までは各7部提出する。

法第10条各号(第11号を除く。)に該当しないことを誓約する書面(別添様式6)

財務諸表(直近2か年分で法人にあつては貸借対照表、損益計算書及び剰余金処分計算書、個人にあつては青色申告又は白色申告書の写し、資産負債額調及び損益計算書)

法人にあつては、会社案内等事業所の概要がわかるもの(様式自由)

就業規則等、従事者の就業条件や給与体系等がわかるもの(様式自由)

障害者を雇用している民間事業者にあつては、障害者の雇用状況が分かる書類(別添様式7)

(なお、雇用義務のある民間事業者については、愛知県出納事務局的「愛知県入札参加資格者名簿(通常分、平成17年10月～平成20年3月)」で確認するので不要。)

(4) 入札(提出)日時及び場所

日時 平成19年10月30日(火)午後3時

場所 愛知県総務部共用会議室

名古屋市中区三の丸三丁目1番2号 県庁本庁舎4階

(5) 開札日時及び場所

日時 平成19年11月9日(金)午前10時

場所 愛知県入札室

名古屋市中区三の丸二丁目3番2号 愛知県自治センター地下2階

落札者を決定したときは、その結果について、愛知県ホームページ(アドレス <http://www.pref.aichi.jp/0000001718.html>)において公表する。

(6) 留意事項

提出された書類は、これを書き換え、差し換え、又は撤回することはできない。また、提出された書類は理由の如何を問わず返却しない。

契約手続において使用する言語及び通貨は、日本語及び日本国通貨に限る。

入札保証金及び契約保証金は免除する。

8 その他の入札実施手続

(1) 入札の無効

愛知県財務規則(昭和39年3月25日愛知県規則10号)第152条(入札の無効)に該当する入札、本実施要項に示した入札参加資格(上記3)のない者、実施要項の入札条件に違反した者及び入札参

加者に求められる義務を履行しなかった者のした入札は無効とする。

(2) 入札の延期

入札参加者が相連合し、又は不穩の挙動をする場合であって、競争入札を公正に執行することができない状態にあると認められるときは、当該入札を延期する。

(3) 代理人による入札

代理人が入札する場合には、入札書に入札参加資格者の氏名、名称又は商号、代理人であることの表示及び当該代理人の氏名を記入して押印(外国人の署名を含む。)をしておくとともに、入札時まで委任状(別添様式8)を提出すること。

入札参加者又はその代理人は、本件調達に係る入札について他の入札参加者の代理人を兼ねることができない。

(4) 入札の効力

この入札の効力は、入札対象となる調達案件に係る予算が愛知県議会において議決され、その予算の執行が可能となることにより生じるものとする。

9 入札の実施に関する情報遮断措置

(1) 対象業務所管部署

対象業務所管部署は、愛知県県民生活部県民生活課とする。

(2) 入札を執行する部署

本件に係る入札を執行する部署は、愛知県総務部総務課とする。

(3) 情報遮断措置

本実施要項の公表後、対象業務所管部署に所属する職員と、愛知県総務部総務課に所属する職員との間における本件に係る一切の情報の交換を禁止する。

上記 について違反が発覚した場合には、対象業務所管部署の提案は無効とする。

対象業務の実施状況に関する情報の開示

以下1から6については、別紙のとおり。

- 1 申請受付実績件数
- 2 経費
- 3 人員
- 4 施設及び設備
- 5 目的の達成の程度(実績)
- 6 従来の実施方法

民間事業者が落札した場合の事項

1 契約の締結

入札により、民間事業者を実施者として決定した場合は、県は、本実施要項及び企画書の内容に従い、当該民間事業者(以下、「受託者」という。)と書面により対象業務(以下、「委託業務」という。)の実施に係る委託契約を締結するものとする。なお、契約日は平成20年4月1日を予定している。

なお、落札者が、契約締結前に、下記5の「契約の解除」で規定する要件(ただし(3)から(6)及び(8)を除く。)に該当した場合及び落札者が契約を辞退し契約に至らなかった場合は、落札者決定基準による総合評価の上位の者から順に契約交渉を行うものとする(ただし、対象業務所管部署を除く。)

2 委託料の支払

委託料の請求は1か月毎とし、受託者は、委託料のうち年額の12分の1にあたる金額を翌月に請求するものとする。

県は、適法な支払請求書を受理した日から30日以内に受託者に支払うものとする。

3 受託者が講ずべき措置

- (1) 受託者は、業務開始日に、確実に委託業務を開始しなければならない。
- (2) 受託者は、やむを得ない事由により委託業務を中止しようとするときには、あらかじめ、県の承認を受けなければならない。なお、受託者の責に帰すことのできない事由により委託業務を中止する場合には、県は、業務開始から当該中止の日までの日割計算による委託料を支払うものとする。
- (3) 受託者は、契約期間の終了、委託業務の中止又は委託契約の解除により、委託業務を終了する場合は、引継ぎ書等により責任をもって次の実施者に完全に委託業務の引継ぎを行うこと。また、次の実施者の準備行為に対しては責任をもって協力すること。

4 契約内容の変更

- (1) 県は、必要があると認めるときは、受託者と協議の上、契約の内容を変更し、又は履行を一時中止させることができる。
- (2) 上記(1)の規定により契約金額を変更するときは、別途協議して定める。
- (3) 契約締結後に、天災地変その他の不測の事態や経済情勢の激変により、契約内容が著しく不相当と認められるときは、その実情に応じ、県は、受託者と協議の上、契約金額その他の契約内容を変更することができる。

5 契約の解除

県は、受託者が次のいずれかに該当すると認めるときは、催告しないでこの契約を解除することができるものとし、このため受託者に損害が生じても、県は、その責を負わないものとする。

- (1) 偽りその他不正の行為により落札者となったとき、又は契約の締結に関し不正な行為があったとき。
- (2) 3の「入札参加資格」で規定する要件を満たさなくなったとき。
- (3) 契約に従って委託業務を実施できなかったとき、正当な理由なく委託業務を実施することができないことが明らかになったとき、又はその他契約において定められた事項について重大な違反があったとき。
- (4) 契約に基づく報告をせず若しくは虚偽の報告をしたとき、検査を拒み妨げ若しくは忌避したとき、質問に対して答弁せず若しくは虚偽の答弁をしたとき、又は契約に基づく指示に違反したとき。
- (5) 委託業務の実施に関し不正な行為があったとき。
- (6) 受託者又は委託業務に従事する職員その他の従事者が、法令又は契約に違反して、業務上知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。
- (7) 暴力団員を委託業務を統括する者若しくは従業員としていることが明らかになったとき、又は暴力団若しくは暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになったとき。
- (8) 受託者が契約解除の申し立てをしたとき。
- (9) 公正取引委員会が、受託者に違反行為があったとして私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。)第7条第1項若しくは第2項(第8条の2第2項及び第20条第2項において準用する場合を含む。)、第8条の2第1項若しくは第3項、第17条の2又は第20条第1項の規定による命令(以下「排除措置命令」という。)を行い、当該排除措置命令が確定したとき。
- (10) 公正取引委員会が、受託者に違反行為があったとして独占禁止法第7条の2第1項(同条第2項及び第8条の3において読み替えて準用する場合を含む。)の規定による課徴金の納付命令を行い、当該納付命令が確定したとき。
- (11) 公正取引委員会が、受託者に独占的状态があったとして、独占禁止法第65条又は第67条の規

定による審決(独占禁止法第67条第2項の規定による該当する事実がなかったと認められる場合の審決を除く。)を行い、当該審決が確定したとき(独占禁止法第77条第1項の規定により、当該審決の取消しの訴えが提起されたときを除く。)

- (12) 受託者が、公正取引委員会が受託者に独占的状态があったとして行った審決に対し、独占禁止法第77条第1項の規定により当該審決の取消しの訴えを提起し、その訴えについて請求棄却又は訴え却下の判決が確定したとき。
- (13) 受託者(法人の場合にあっては、その役員又はその使用人を含む。)の刑法(明治40年法律第45号)第96条の3又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号に規定する刑が確定したとき。
- (14) 受託者(法人の場合にあっては、その役員又はその使用人を含む。)の刑法第198条の規定による刑が確定したとき。

6 委託料の返還

- (1) 上記5のいずれかに該当し契約を解除した場合で、交付した委託料があるときは、県は受託者に対し、委託料の全部又は一部の返還を求めることができる。この場合においては、当該委託料の支払の日から当該委託料の返還の日までの期間の日数に応じ年3.4パーセントの割合で計算した額の利息を付した額を県に返還しなければならない。
- (2) 受託者は、委託料の過払いがあったときは、それを返還しなければならない。

7 違約金の支払い

- (1) 受託者が、履行を遅延したときは、県に下記(2)(3)で定める違約金を支払わなければならない。ただし、天災地変その他やむを得ない理由によると県が認めた場合は、この限りでない。
- (2) 違約金の額は、遅延日数に応じ未納部分相当額(1,000円未満の端数金額及び1,000円未満の全額を切り捨てる。)に対し、年14.5パーセントの割合で算出した額とする。
- (3) 違約金に100円未満の端数があるとき、又は違約金が100円未満であるときは、その端数金額又はその違約金は徴収しないものとする。

8 賠償責任等

- (1) 受託者が、契約内容に違反し、又は故意若しくは過失によって県に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として県に支払わなければならない。
- (2) 受託者が、委託業務の実施において、受託者に帰すべき事由により第三者に損害を与えたときは、受託者はその損害を賠償しなければならない。
- (3) 県は、受託者の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償したときは、受託者に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。
- (4) 受託者が履行に応じないとき、その他この契約から生ずる義務を履行しないときは、県は、受託者の負担でこれを執行することができる。なお、このために受託者に損害が生じても、県は賠償の責任を負わないものとする。
- (5) 受託者は、上記5のいずれかに該当するときは、県が契約を解除するか否かを問わず、賠償金として、契約金額の10分の2に相当する額を県が指定する期限までに支払わなければならない。受託者が契約を履行した後も同様とする。ただし、上記5の(9)から(12)のうち、排除措置命令、課徴金の納付命令又は審決の対象となる行為が、独占禁止法第2条第9項に基づく不正な取引方法(昭和57年6月18日公正取引委員会告示第15号)第6項で規定する不当廉売である場合その他県が特に認める場合は、この限りではない。
- (6) 受託者は、次の に掲げる場合のいずれかに該当したときは、上記(5)の規定にかかわらず、契約金額の10分の3に相当する金額を支払わなければならない。

上記5の(10)に規定する納付命令について、独占禁止法第7条の2第6項の規定の適用がある

とき。

上記5の(13)に規定する刑の確定判決において、受託者が違反行為の首謀者であることが明らかになったとき。

- (7) 上記(5)及び(6)の規定にかかわらず、県は、県に生じた実際の損害額が上記(5)及び(6)に規定する賠償金の額を超える場合においては、受託者に対しその超過分につき賠償を請求することができる。

9 受託者が業務を実施するにあたり講ずべき措置

(1) 県との連絡、調整

受託者と県は、それぞれ担当者を定め、委託業務の円滑な実施のために必要な調整を図るものとする。

(2) 業務従事者の服装

受託者が委託業務を実施する場合、業務従事者は、業務遂行に適した統一の服装及び顔写真付の名札を着用することとし、形式等について事前に県の承認を得ること。なお、これらに係る費用については受託者の負担とする。

(3) 公正な取扱い

受託者は、サービスの提供について、申請者を合理的な理由なく区別してはならない。

(4) 金品等の授受の禁止

受託者は、委託業務において、金品等を受け取ること又は与えることをしてはならない。

(5) 宣伝行為の禁止

受託者は、委託業務を自ら行う業務の宣伝に利用すること(一般的な会社案内資料において列挙される事業内容や受注業務の一つとして事実のみ簡潔に記載する場合等を除く。)及び自ら行う事業が委託業務の一部であるかのように誤認させるおそれのある行為をしてはならない。

受託者は、旅券センターにおいて、委託業務以外の自ら行う事業の宣伝をしてはならない。

(6) 県との契約によらない自らの事業の禁止

受託者は、旅券センターにおいて、委託業務以外の自ら行う事業をしてはならない。

(7) 記録、帳簿、書類等

受託者は、委託業務に係る会計を他の事業に係る会計と区別して経理し、委託業務に要した経費を把握しなければならない。また、受託者は、委託業務の実施状況に関する記録、帳簿書類を作成し、委託業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保管しなければならない。

(8) 権利の譲渡

受託者は、委託契約に基づいて生じた権利の全部又は一部を第三者に譲渡してはならない。

(9) 手数料又は報酬の徴収等

受託者は、委託業務を実施するに当たり、申請者から手数料又は報酬を徴収してはならない。

受託者は、委託業務を実施するに当たり、申請者に対し、委託業務の内容を構成しない他のサービス等の利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。

(10) 権利義務の帰属

委託業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、受託者は、その責任において、必要な措置を講じなければならない。

受託者は、委託業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ県の承認を受けなければならない。

(11) 再委託の禁止

受託者は、委託業務の実施に当たり、再委託を行ってはならない。

(12) 委託契約の解釈

委託契約に関して疑義が生じた事項については、その都度、県と受託者が協議する。

10 受託者の報告事項、守秘に必要な措置その他講ずべき措置

(1) 報告事項等

報告

ア 受託者は、毎日、委託業務の実施状況を県に報告しなければならない。

イ 受託者は、委託業務を終了し、又は中止したときには、終了又は中止の日から1か月以内に、委託業務の実施状況を記載した報告書、収支計算書及び委託業務の実施に要した経費に関する報告書を県に提出しなければならない。

調査、監督、指示

ア 県は、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときには、受託者に対し、委託業務の状況に関し必要な報告(上記を除く。)を求め、委託業務の実施場所に立ち入り、委託業務の実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を調査し、又は関係者に質問することができる。

イ 県は、受託者による委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、受託者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

ウ 県は、本業務を実施するために必要があると認めるときは、委託業務の実施状況を公表することができる。

(2) 秘密の保持等

個人情報の取扱い等

ア 受託者は、個人情報を収集し、管理し、又は使用するに当たっては、委託業務の実施に必要な範囲内でこれらの個人情報を収集し、かつ当該情報の収集の目的の範囲内でこれを使用しなければならない。

イ 受託者は、個人情報を適正に管理するために必要な措置を講じなければならない。

ウ 上記ア及びイについては、受託者が委託業務に関して知り得た法人の情報についても同様とする。

エ 委託業務に従事している者又は従事していた者は、その業務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。これらの者が、その業務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用した場合は、愛知県個人情報保護条例(平成16年12月21日愛知県条例66号)第55条及び第56条により罰則の適用がある。

秘密の保持

委託業務に従事している者又は従事していた者及び受託者の役員又は従業員等で、業務に関する秘密を知り得た者は、その秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

11 受託者に使用させることができる県有財産

(1) 業務場所等

委託業務は、愛知県旅券センター内において実施することとし、県は、必要な建物及び物品(以下「建物等」という。)を無償で使用させるものとする。

受託者は、建物等を使用するにあたっては、常に善良なる管理者としての注意をもって管理し、異常を発見した場合は、速やかにその旨を県に連絡してその指示を受けなければならない。

(2) 業務終了時又は委託中止時の取扱い

受託者は、県との契約による委託業務の実施を終了する日、又はそれより前に委託業務を中止する場合には中止する日までに、県の立会いの下で物品の有無を報告し、承認を得なければならない。

(3) 物品の欠品、破損、故障等

受託者の責に帰すべき事由により、物品に欠品、破損及び故障等が生じた場合は、県との契約による委託業務の実施を終了する日、又はそれより前に委託業務を中止する場合には、中止する日までに、受託者の負担により購入あるいは修理を終了しなければならない。

(4) その他

受託者は、県及び愛知県旅券センターが所在する名古屋ターミナルビルの所有者との協議の上、認められた範囲内に限り、建物の内装等の変更を行うことができる。ただし、受託者が建物の使用を終了又は中止したとき及び県から原状復帰の求めがあったときは、直ちに使用前の状況に復帰し、県の確認を受けなければならない。

12 契約締結前の引継ぎ及び事前準備

契約締結前に、引継ぎを実施するために、県と、入札により実施者として決定した民間事業者(この項において、以下「受託予定者」という。)において「引継ぎに係る基本協定(仮称)」を締結する。

また、受託予定者が準備行為(窓口要員の教育・研修)を実施する場合は、県は可能な範囲でかかる行為に協力するものとする。この場合は、県と受託予定者において「事前準備に係る基本協定(仮称)」を締結する。

なお、これらにかかる必要については、受託予定者が負担するものとする。

モデル事業実施に係る評価

1 実施状況に関する調査の時期

対象業務の実施状況については、実施期間の終了後及び県が必要と認める時点における状況を調査するものとする。

2 調査項目

- (1) 旅券申請窓口業務の終了時間
- (2) 待合について、待ち列が申請受付フロア内で収束しなかった日数
- (3) 誤審査率
- (4) 対象業務の実施に要した経費

3 その他

対象業務を実施することとなった者は、上記調査を行うに当たり、対象業務の実績及び実際の実施に要した経費を記録、集計するものとする。

実施状況等の監理委員会への報告

県は、実施状況について、監理委員会へ報告するとともに、上記 10(1) に基づく報告徴収、指示、立入検査、指示等を行った場合には、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。

契 約 書

- 1 業務名 旅券申請窓口業務委託
- 2 業務の内容 相談窓口業務、書類確認窓口業務、申請受付窓口業務及びこれに付随する業務
詳細は別紙2「仕様書」のとおり。
- 3 契約金額 金41,002,500円
うち取引に係る消費税及び地方消費税の額 金1,952,500円
「取引に係る消費税及び地方消費税の額」は、消費税法(昭和63年法律第108号)及び地方
税法(昭和25年法律第226号)の規定により算出したもので、契約金額に105分の5を乗じて
得た額である。
- 4 契約期間 平成20年 4月 1日から
平成21年 3月31日まで
- 5 履行場所 愛知県旅券センター
- 6 契約保証金 免除する。
- 7 その他特約条項 なし

愛知県(以下「甲」という。)と株式会社ジェイコム(以下「乙」という。)との間において、
上記業務委託について別添条項により契約を締結する。

この契約の証として本書2通を作成し、甲、乙それぞれ1通を保管する。

平成20年4月1日

甲 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号
愛知県
代表者 愛知県知事 神 田 真 秋

乙 大阪市北区梅田二丁目2番22号
ハービスENT11階
株式会社ジェイコム
代表者 代表取締役社長 野 本 卓 也

(権利義務の譲渡等)

第1条 乙は、甲の承認を得た場合を除き、この契約から生ずる一切の権利義務を第三者に譲渡し、又はその履行を委任することはできない。ただし、信用保証協会及び中小企業信用保険法施行令(昭和25年政令第350号)第1条の2に規定する金融機関に対して売掛債権を譲渡する場合にあっては、この限りでない。

2 前項ただし書に基づいて売掛債権の譲渡を行った場合、甲の対価の支払による弁済の効力は、愛知県財務規則(昭和39年愛知県規則第10号)第64条に基づき、収支等命令者が会計管理者又は出納員に対して支出の命令を発した時点で生ずるものとする。

(再委託等の禁止)

第2条 乙は、この契約について請負業務の全部又は一部を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。

(個人情報の保護)

第3条 乙は、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いについては、別記「個人情報取扱事務委託基準」を守らなければならない。

(守秘義務)

第4条 乙は、委託業務の遂行上直接又は間接に知り得た秘密を外部へ漏らし、又は他の目的に利用してはならない。本契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

2 乙は、甲から開示を受けた情報(本条でいう情報とは、甲が乙に開示する情報のすべてであり、文書又は電子的媒体により開示若しくは提供するもののほか、口頭による説明を含む。)について、厳に機密を保持し、本契約を円滑に実施する目的のみに使用するものとする。

ただし、法令等により開示が要求された場合及び以下の情報を除く。

(1) 甲から開示された時点で、既に公知となっていたもの

(2) 甲から開示された後で、乙の責に帰すべき事由によらず既に公知となったもの

(3) 甲から開示された時点で、既に乙が保有していたもの

(4) 正当な権限を有する第三者から開示されたもの

3 甲は、前2項の規定に基づく守秘義務の履行を怠ったことにより受けた損害については、乙に対してその賠償を請求することができる。

(法令上の責任等)

第5条 乙は、委託職員の使用者として、労働基準法(昭和22年法律第49号)、労働者災害補償保険法(昭和22年法律第50号)、職業安定法(昭和22年法律第141号)、最低賃金法(昭和34年法律第137号)、労働契約法(平成19年12月5日法律第128号)その他関連法令を遵守するとともに、これら法令上の一切の責任を負い、かつ、責任をもって労務管理を行うものとする。

2 乙は、事業主として、業務遂行に伴い発生した財産上、法令上のすべての問題について責任を負うものとする。

(責任者の配置)

第6条 乙は業務を遂行するために専任の責任者(以下、「責任者」という。)を設置し、他の委託職員の指導管理その他業務の遂行に必要な事務に当たらせるものとする。なお、責任者の職務については仕様書により定めるものとする。

2 責任者は、乙を代表して甲と協議のうえ委託業務を遂行する権限を有するものとする。

3 甲は、乙の置いた責任者が業務の処理及び管理について著しく不適當であると認められる場合は、その理由を示し、必要な措置をとるべきことを請求することができる。

(委託業務遂行状況の報告義務等)

第7条 乙は、毎日、委託業務の実施状況を甲に報告しなければならない。

2 乙は、委託業務を終了し、又は中止したときには、終了又は中止の日から1か月以内に、委託業務の実施状況を記載した報告書、収支計算書及び委託業務の実施に要した経費に関する報告書を甲に提出しなければならない。

3 甲は、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときには、乙に対し、その実施状況について必要な報告(前項を除く)を求め、実施場所に立ち入り、実施状況若しくは帳簿、書類その他の物件を調査し、又は関係者に質問することができる。

4 甲は、委託業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、乙に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。

5 甲は、委託業務を実施するために必要があると認めるときは、委託業務の実施状況を公表することができる。

(モニタリング)

第8条 甲は別紙1「モニタリング実施要領」により各業務につきモニタリングを行う。また、乙は、甲が行うモニタリングの実施に協力しなければならない。

(建物、機械器具及び業務材料)

第9条 委託業務は愛知県旅券センター内において実施することとし、甲は、乙の委託業務の遂行に必要な建物及び物品(以下「建物等」という。)を無償で使用させるものとする。

乙は、建物等を使用するにあたり、異常を発見した場合は、速やかにその旨を甲に連絡してその指示を受けなければならない。

2 乙は、甲との契約による委託業務の実施を終了する日、又はそれより前に委託業務を中止する場合には、中止する日までに、甲の立会いの下で物品の有無を報告し、承諾を得なければならない。

3 乙の責に帰すべき事由により、物品に欠品、破損及び故障等が生じた場合は、委託業務の実施を終了する日、又はそれより前に中止する場合には、中止する日までに、乙の負担により購入あるいは修理を終了しなければならない。

4 乙は、甲及び愛知県旅券センターが所在する名古屋ターミナルビルの所有者との協議の上、認められた範囲内に限り、建物の内装等の変更を行うことができる。ただし、乙が建物の使用を終了又は中止したとき及び甲から原状復帰の求めがあったときは、直ちに使用前の状況に復帰し、甲の確認を受けなければならない。

(業務の完了届等の提出及び検査)

第10条 乙は、甲が指示する時期以降、月の業務を完了したときは、甲の指示に従い、遅滞なく業務の成果を記載した完了届を甲に提出しなければならない。

2 甲は、乙から第1項の完了届の提出を受けたときは、10日以内にこれを検査しなければならない。

3 甲は、前項の検査の結果、その内容がこの契約の目的を達成していると判断したときは検査合格の通知を、この契約の目的を達成していないと判断したときは検査不合格の通知を、乙に

対して書面で行うものとする。

- 4 乙は、前項に定める検査不合格の通知を受領したときは、甲の指示に従い速やかに業務を修補し、甲の再検査を受けなければならない。この場合において、修補した業務に係る再検査には、前2項の規定を準用する。

(代金の請求)

第11条 委託代金の請求は、1か月ごととし、乙は委託代金のうち当該1か月分にあたる金額を翌月に甲に請求するものとする。

- 2 前項の金額は、金3,416,875円とする。

(代金の支払)

第12条 甲は、毎月の履行完了後、乙から適法な支払請求書を受領したときは、その日から30日以内に代金を乙に支払わなければならない。

- 2 甲は、前項の支払いを遅延したときは、政府契約の支払遅延防止等に関する法律(昭和24年法律第256号)第8条の規定に基づいて年3.7パーセントの割合で算出した遅延利息を乙に支払わなければならない。

(契約内容の変更)

第13条 甲は、必要があるときは、乙と協議の上、契約内容を変更し、又は履行を一時中止させることができる。

- 2 前項の規定により契約金額を変更するときは、別途協議して定める。

- 3 契約締結後に、天災地変その他の不測の事態や経済状況の激変により、契約内容が著しく不相当と認められるときは、その実情に応じ、甲は、乙と協議の上、契約金額その他の契約内容を変更することができる。

(契約の解除)

第14条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、催告をしないで契約を解除することができるものとし、このため乙に損害が生じても、甲は、その責を負わないものとする。

- (1) 偽りその他不正の行為により落札者となったとき、又は本契約の締結に関し不正な行為があったとき。

- (2) 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当することとなったとき

- (3) 「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」(平成18年法律第51号。)第10条各号(第11号を除く)のいずれかに該当することとなったとき

なお、同条第12号の「官民競争入札等監理委員会」とあるのは、「愛知県市場化テストモデル事業監理委員会」と読み替えるものとする。

- (4) 愛知県出納事務局指名停止取扱要領に基づく指名停止がなされたとき

- (5) 本契約の条項に違反し、又は違反するおそれがあると認められたとき。

- (6) 故意に本契約の履行を遅延し、又は委託業務に関し不正な行為があったとき。

- (7) 契約に従って委託業務を実施できなかったとき、正当な理由なく委託業務を実施することができないことが明らかになったとき、又はその他本契約において定められた事項について重大な違反があったとき。

- (8) 別紙2に従った要求水準を満たしていなく、改善の見込がないと甲が判断したとき。

- (9) 乙又は委託職員が、契約に基づく報告をせず若しくは虚偽の報告をしたとき、検査を拒み妨げ若しくは忌避したとき、質問に対して答弁せず若しくは虚偽の答弁をしたとき、又は本

契約に基づく指示に違反したとき。

(10) 乙又は委託職員に、委託業務の実施に関し不正な行為があったとき。

(11) 乙又は委託職員が、法令又は契約に違反して、業務上知り得た秘密を漏らし、又は盗用したとき。

(12) 乙又は委託職員が、故意又は過失により甲に重大な損害を与えたとき。

(13) 乙が契約解除の申立てをしたとき。

(履行遅延の場合における違約金)

第15条 乙が、履行を遅延したときは、甲に第2項及び第3項で定める違約金を支払わなければならない。ただし、天災地変その他やむを得ない理由によると甲が認めた場合は、この限りでない。

2 違約金の額は、遅延日数に応じ未納部分相当額(1,000円未満の端数金額及び1,000円未満の全額を切り捨てる。)に対し、年14.5パーセントの割合で算出した額とする。

3 違約金に100円未満の端数があるとき、又は違約金が100円未満であるときは、その端数全額又はその違約金は徴収しないものとする。

(賠償責任等)

第16条 乙は、乙が、契約内容に違反し、又は故意若しくは過失によって甲に損害を与えたときは、その損害に相当する金額を賠償金として甲に支払わなければならない。

2 乙が、委託業務の実施において、乙の責に帰すべき事由により第三者に損害を与えたときは、乙はその損害を賠償しなければならない。

3 甲は、乙の責に帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償したときは、乙に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができる。

4 乙が履行に応じないとき、その他この契約から生ずる義務を履行しないときは、甲は、乙の負担でこれを執行することができる。なお、このために乙に損害が生じても、甲は賠償の責任を負わないものとする。

5 乙が、第14条のいずれかに該当するときは、甲が契約を解除するか否かを問わず、賠償金として、契約金額の10分の2に相当する額を甲が指定する期限までに支払わなければならない。乙が契約を履行した後も同様とする。

6 前項の規定にかかわらず、甲は、甲に生じた実際の損害額が前項に規定する賠償金の額を超える場合においては、乙に対しその超過分につき賠償を請求することができる。

(談合その他不正行為に係る解除)

第17条 甲は、乙がこの契約に関して、次の各号のいずれかに該当したときは、契約を解除することができるものとし、このため乙に損害が生じても、甲はその責を負わないものとする。

(1) 公正取引委員会が、乙に違反行為があったとして私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。)第7条第1項若しくは第2項(第8条の2第2項及び第20条第2項において準用する場合を含む。)、第8条の2第1項若しくは第3項、第17条の2又は第20条第1項の規定による命令(以下「排除措置命令」という。)を行い、当該排除措置命令が確定したとき。

(2) 公正取引委員会が、乙に違反行為があったとして独占禁止法第7条の2第1項(同条第2項及び第8条の3において読み替えて準用する場合を含む。)の規定による課徴金の納付命令を行い、当該納付命令が確定したとき。

- (3) 公正取引委員会が、乙に独占の状態があったとして、独占禁止法第65条又は第67条の規定による審決(独占禁止法第67条第2項の規定による該当する事実がなかったと認められる場合の審決を除く。)を行い、当該審決が確定したとき(独占禁止法第77条第1項の規定により、当該審決の取消しの訴えが提起されたときを除く。)
- (4) 乙が、公正取引委員会が乙に独占の状態があったとして行った審決に対し、独占禁止法第77条第1項の規定により当該審決の取消しの訴えを提起し、その訴えについて請求棄却又は訴え却下の判決が確定したとき。
- (5) 乙(法人にあっては、その役員又は使用人を含む。)の刑法(明治40年法律第45号)第96条の3又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号に規定する刑が確定したとき。
- (6) 乙(法人にあっては、その役員又は使用人を含む。)の刑法第198条の規定による刑が確定したとき。

3 第15条第5項の規定は、前項により契約を解除した場合に、これを準用する。

(談合その他不正行為に係る賠償金の支払)

第18条 乙は、前条第1項各号のいずれかに該当するときは、甲が契約を解除するか否かにかかわらず、賠償金として、契約金額の10分の2に相当する額を甲が指定する期限までに支払わなければならない。乙が契約を履行した後も同様とする。ただし、前条第1項第1号から第4号までのうち、排除措置命令、課徴金の納付命令又は審決の対象となる行為が、独占禁止法第2条第9項に基づく不公正な取引方法(昭和57年6月18日公正取引委員会告示第15号)第6項に規定する不当廉売である場合その他甲が特に認める場合は、この限りでない。

2 乙は、前条第1項第5号に該当し、かつ、次の各号に掲げる場合のいずれかに該当したときは、前項の規定にかかわらず、賠償金として、契約金額の10分の3に相当する額を支払わなければならない。

- (1) 前条第1項第2号に規定する確定した納付命令について、独占禁止法第7条の2第6項の規定の適用があるとき。
- (2) 前条第1項第5号に規定する刑に係る確定判決において、乙が違反行為の首謀者であることが明らかになったとき。
- (3) 乙が甲に談合その他の不正行為を行っていない旨の誓約書を提出しているとき。

3 前2項の規定にかかわらず、甲は、甲に生じた実際の損害額が同項に規定する賠償金の額を超える場合においては、乙に対しその超過分につき賠償を請求することができる。

(暴力団等排除に係る解除)

第19条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

- (1) 法人等(法人又は団体若しくは個人をいう。以下同じ。)の役員等(法人にあっては非常勤を含む役員及び支配人並びに営業所の代表者、その他の団体にあっては法人の役員等と同様の責任を有する代表者及び理事等、個人にあってはその者及び支店又は営業所を代表する者をいう。以下同じ。)に暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号。以下「暴対法」という。)第2条第6号に規定する暴力団員(以下「暴力団員」という。)又は暴力団員ではないが暴対法第2条第2号に規定する暴力団(以下「暴力団」という。)と関係を持ちながら、その組織の威力を背景として暴力的不法行為等を行う者(以下「暴力団関係者」という。)がいると認められるとき。

- (2) 暴力団員又は暴力団関係者（以下「暴力団員等」という。）がその法人等の経営又は運営に実質的に関与していると認められるとき。
- (3) 法人等の役員等又は使用人が、暴力団の威力若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等を利用するなどしていると認められるとき。
- (4) 法人等の役員等又は使用人が、暴力団若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど暴力団の維持運営に協力し、又は関与していると認められるとき。
- (5) 法人等の役員等又は使用人が、暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。
- (6) 法人等の役員等又は使用人が、前各号のいずれかに該当する法人等であることを知りながら、これを利用するなどしていると認められるとき。

2 甲は、前項の規定によりこの契約を解除したときは、これによって生じた甲の損害の賠償を乙に請求することができる。

3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除したことにより、乙に損害が生じても、その責を負わないものとする。

（妨害又は不当要求に対する届出義務）

第20条 乙は、契約の履行に当たって、妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにもかかわらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、警察へ被害届を提出しなければならない。

2 乙が妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、前項の被害届の提出を怠ったと認められる場合は、指名停止措置又は競争入札による契約若しくは随意契約において契約の相手方としない措置を講じることがある。

（非常時の協力業務）

第21条 委託業務の遂行中に、火災等の非常事態が発生したときは、乙は甲に協力して乙の使用する機器、資材等の損害を最小限に止めるよう努力する。

（善管注意義務）

第22条 乙は、この契約の履行にあたり、常に善良なる管理者の注意をもってこれをなすべき責めを負うものとする。

（不測の事態）

第23条 甲に不測の事態が発生し、特別に業務を遂行する必要ができた場合は甲、乙は協力してそれを遂行する。

（愛知県財務規則の準用）

第24条 この契約の条項に定めるもののほかは、愛知県財務規則の定めるところによる。

（紛争の処理）

第25条 この契約履行に関し紛争が生じたときは、公正な第三者を選定し、当事者と協議解決を図るものとする。

2 この契約について訴訟等が生じたときは、甲の事務所の所在地を管轄する裁判所を第一審の裁判所とする。

（協議）

第26条 この契約書及び愛知県財務規則に定めのない事項については、甲乙協議の上、別に決定する。

別記

個人情報取扱事務委託基準

(基本的事項)

第1 乙は、この契約による個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

(秘密の保持)

第2 乙は、この契約による事務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。

(再委託の禁止)

第3 乙は、この契約による事務を自ら処理するものとし、やむを得ず他に再委託するときは甲の承認を得るものとする。

(目的外収集・利用の禁止)

第4 乙は、この契約による事務を処理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、委託業務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への提供の禁止)

第5 乙は、この契約による事務を処理するために収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等(電磁的記録を含む。以下同じ。)を、甲の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6 乙は、この契約による事務を処理するため甲から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、甲の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(適正管理)

第7 乙は、この契約による事務を処理するため甲から提供を受けた個人情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。乙自らが当該事務を処理するために収集した個人情報についても、同様とする

(資料等の返還等)

第8 乙がこの契約による事務を処理するために、甲から提供を受け、又は乙自らが収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等は、この契約完了後直ちに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(第三者等からの回収)

第9 乙が、個人情報が記録された資料等について、甲の承認を得て再委託による提供をした場合又は甲の承諾を得て第三者に提供した場合、乙は、甲の指示により、当該再委託先又は当該第三者から回収するものとする。

(事故の場合の措置)

第10 乙は、この契約に違反する事態が生じ、又は生ずるおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告し、甲の指示に従うものとする。この場合、甲は、乙に対して、個人情報保護のための措置(個人情報が記録された資料等の第三者からの回収を含む。)を指示することができる。

別紙1

モニタリング実施要領

- 1 基本的考え方
このモニタリングは、仕様書で求める「確保されるべき質」(以下、「要求水準」という。)を満たす事業内容が確実に実施されていることを確認するため実施するものである。
- 2 モニタリングの種類
 - (1) 乙によるセルフモニタリング
 - ア 乙は各業務の遂行状況について、業務報告書等を活用し、要求水準の達成等についてモニタリングを実施し、事務改善に努める。
 - イ 乙は、モニタリングの結果を毎月、甲に報告する。
 - ウ モニタリングの結果、本事業の実施に支障を及ぼすと判断した場合には、改善内容を甲に報告する。
 - (2) 甲によるモニタリング
 - ア 甲は、業務報告書に基づき、要求水準の達成状況について確認を行う。
 - イ 甲は、定期的に施設内の巡回等を行い、業務の遂行状況の確認を行う。
 - ウ 甲は、乙に必要なに応じ報告を求めるほか、甲の職員が施設内の巡回等を行い、要求水準の達成状況等について確認を行う。
- 3 モニタリングの方法
 - (1) 実施期間等
モニタリングの実施期間は、事業期間の開始時から終了時までとする。
 - (2) 費用の負担
甲が実施するモニタリングに係る費用は甲が負担し、乙のセルフモニタリングに係る費用は乙の負担とする。
 - (3) モニタリングの方法
甲が実施するモニタリングは、4に示す「評価負点の算定等」の規定に基づき行う。
- 4 評価負点の算定等
 - (1) 評価負点の対象となる事実
業務が要求水準等の内容を満たしていないとして、評価負点が計上される事実とは、別表記載の事実をいう。
 - (2) 評価負点の積算
 - ア 評価負点は、別表に掲げる各事実が発生するごとに同表に基づくポイントを計上する。
 - イ 評価負点の計上は、一月ごととし、翌月には持ち越さない。
 - (3) 評価負点を計上しない場合
 - 次のいずれかに該当する場合には評価負点を計上しない。
 - ア やむを得ない事由により評価負点の対象となる事実が発生したと甲が判断した場合。
 - イ 事前に甲の承認を得た場合。
- 5 評価結果に対する措置
評価負点の蓄積が一定水準を超過した場合は、次の措置を講じる。
 - (1) 改善勧告
累積評価負点が一月に25ポイントを超えた場合には、甲はその理由を示し乙に改善勧告を行うことができる。
乙は、改善勧告があった日から7日以内に改善計画書(任意様式)を提出しなければならない。
なお、当該改善計画を甲が適切であると認めた場合には、乙はこれに従い改善計画を実施しなければならない。この場合においても、評価負点は消滅しない。
 - (2) 契約解除

累積評価負点が一月に50ポイントを超えた場合で改善の見込みがないと判断された場合は、契約条項第14条(8)に基づき、甲は事業契約を解除することができる。

別表

	具体的な事実
書類 確認	<p>整理券待ち列が申請受付フロア内で完結しなかった場合 完結するまで1分当毎に1ポイント加算 但し完結するまでの時間に1分未満の端数があるとき、又は完結するまでの時間が1分未満であるときは、その端数は計上しないものとする。</p>
申請	<p>窓口における申請受付が午後5時30分までに終了しなかった場合で超過時間1分当毎に1ポイント加算 但し超過時間に1分未満の端数があるとき、又は超過時間が1分未満であるときは、その端数は計上しないものとする。</p> <p>誤審査率が2%を超過した場合(1か月毎)で0.1%超過する毎に1ポイント加算 但し超過誤審査率に0.1%未満の端数があるとき、又は超過誤審査率が0.1%未満であるときは、その端数は計上しないものとする。</p>

注：甲と責任者は、毎日、時計の時間合わせを実施するものとする。

別紙2

仕 様 書

1 業務内容

以下(1)から(5)の業務とする。業務内容の詳細については、別記「業務フロー及び業務内容(申請窓口)」のとおり。

(1) 相談窓口業務

旅券申請全般に関する相談

(2) 書類確認窓口業務

住所(居所)の確認、必要書類の有無の確認、提出写真の規格確認、記入漏れ等の確認(整理券の発行)。

(3) 申請受付窓口業務(発給制限に該当する者の申請、緊急発給申請及び早期発給願並びに住基ネット端末操作を除く。)

一般旅券の発給申請の受付

旅券法第3条第3項の規定に基づく申請の受付。

一般旅券の記載事項訂正申請の受付

旅券法第10条第1項ただし書の規定に基づく申請の受付。

一般旅券の査証欄の増補申請の受付

旅券法第12条第1項の規定に基づく申請の受付。

一般旅券の紛失又は焼失の届出の受付

旅券法第17条第1項の規定に基づく届出の受付。

(4) その他付随業務

整理券待ち列の管理、申請窓口維持に係る整理及び申請受付時間終了時の閉扉・施錠等。

(5) 苦情処理

原則として、窓口における苦情、トラブルについての対応は、乙又は6(2)で定める責任者が責任をもって行い、甲への協議・引き継ぎが必要なもの(別に定める)については6(2)で定める専任の責任者から甲へ協議・引き継ぎを行うものとする。

なお、苦情処理の結果は「苦情処理対応処理票(様式1)」により速やかに甲に報告するものとする。

2 業務時間等

(1) 窓口受付時間

午前9時から午後5時まで(月曜日から金曜日まで)

(2) 業務時間

午前9時から業務終了まで(月曜日から金曜日まで)

業務終了までとは、午後5時までに旅券センターに入場した申請者の申請受付業務を午後5時30分までに終了させ、場内整理等その他の業務を完了し、甲の確認を受けるまでのことをいう。(なお、やむを得ない理由から、甲が承認した場合を除く)

3 業務の実施に当たり確保されるべき質

業務の実施に当たり確保されるべき質は、以下のとおりとする。

(1) 申請窓口業務の終了時間

対象業務は午後5時30分までに終了すること。

午後5時30分までに、当該日に受け付けた申請書類を全て県へ引き渡すこと。

(2) 処理時間

1 申請書あたりの処理時間(旅券申請の手續に要する時間の平均)は、県が定めるサービス基準(約5分)とすること。

(3) 誤審査率

誤審査率を2%以内とすること。

【用語の定義】

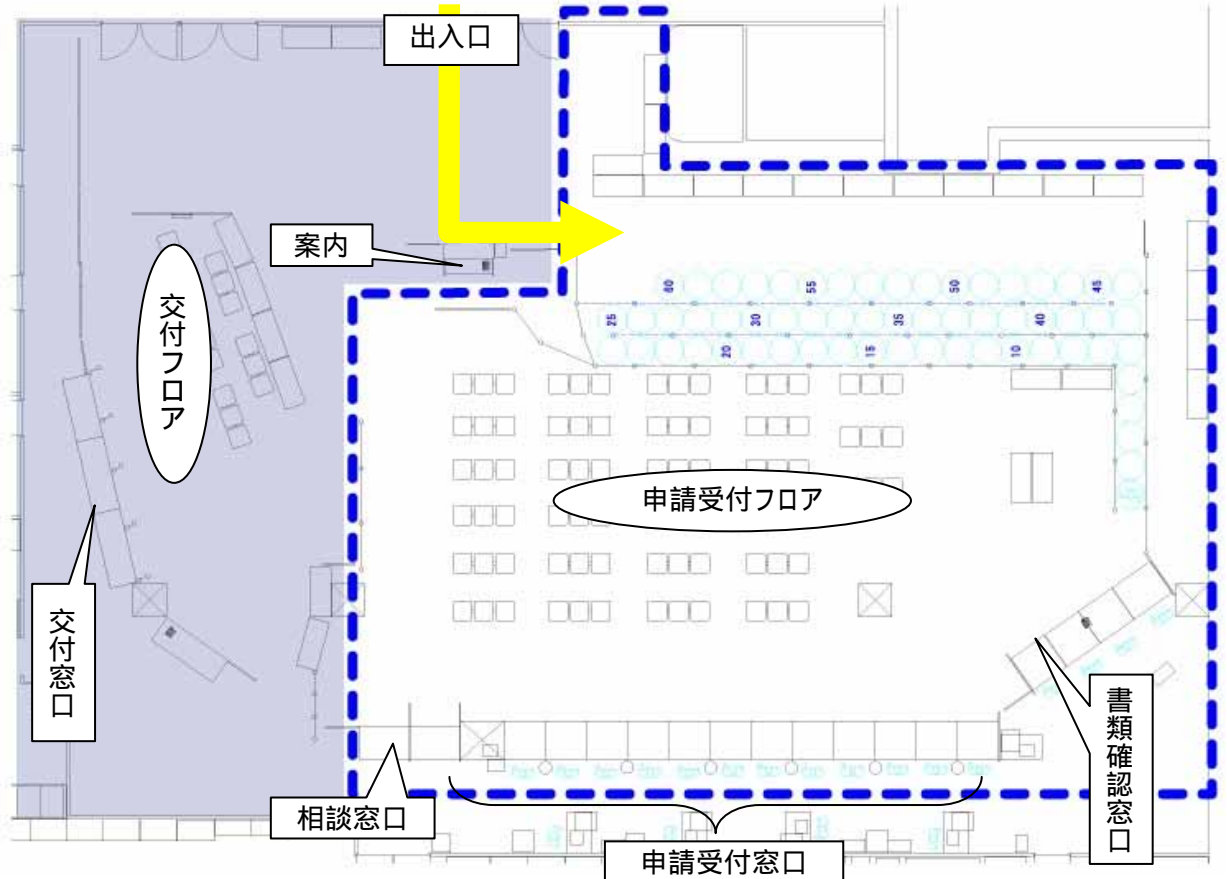
誤審査率 = 二次審査の結果、内容修正のため、申請受付に差し戻した申請書の数(月間)
÷ 申請受付で受け付けた申請書の数(月間)

なお、二次審査とは、旅券の真正性を確保するため、申請受付窓口で受け付けた申請書を、県が再度審査することをいう。

(4) 待合について

待ち列を構成する場合は、委託契約に伴い管理対象となる申請受付フロア(下図の点線で囲った部分)内で完結させるものとする。
申請受付フロアの外に待ち列をはみださせないこと。

愛知県旅券センター(名古屋市中村区名駅一丁目1番2号 名古屋ターミナルビル7階内)平面図



4 業務上知り得た情報の秘密保持

業務上知り得た情報には、媒体を問わず、申請者の個人情報、申請関係書類、甲が貸与する事務処理マニュアル等のほか、甲が提供した情報に基づいて乙が作成した手引類も含む。これらを甲の許可なしに履行場所以外に持ち出したり、複製や複写をしてはならない。

なお、手引類等は、乙又は6(2)で定める責任者の責任で通し番号等により管理し、契約終了の際には確実な方法で破棄又は抹消し、その旨甲へ書面で報告すること。

乙は、甲へ業務上知り得た情報の秘密を保持することの誓約書を提出すること。

乙は、委託職員から業務上知り得た情報の秘密を保持することの誓約書を取ることを。

甲の旅券事務の執行に重大な影響を及ぼす恐れがあると判断した場合に、乙は甲の求めに応じてその写しを当該委託職員者の同意を取った上で甲へ提出すること。ただし、甲は提出された誓約書を他の目的には使用しない。

守秘義務の重要性については、委託職員に継続的に認識させ、乙の責任において守秘義務の遵守を徹底すること。

5 業務従事者名簿等の提出

庁舎の保安管理上必要があるため、「従事者名簿」(様式2)を業務開始時及び委託職員に異動があった場合に提出すること。

6 委託業務の執行体制

(1) 委託業務の確実な実施にかかる体制の確保

本業務の実施に当たっては、それぞれの業務を行うために必要な人材を確保し、スキルを充

分に習得させた上で配置すること。

(2) 専任の責任者の配置

専任の責任者（以下「責任者」という。）を履行場所に配置し、次の職務を行わせること。職務を適正に遂行するため、責任者については常に甲と連絡が取れる体制とし、窓口業務には従事させないこと。ただし、予測できなかった事情が発生した場合は、その都度甲の同意を得て窓口業務に従事させることができる。甲に協議・引き継ぐべき案件については責任者が協議・引き継ぎを行うこと。また、責任者が不在の場合に備え、あらかじめその職務を代理で行う者（以下「副責任者」という。）を指名しておくこと。

責任者の氏名等は、甲へ書面で届け出ることとし、変更がある場合は、変更予定日と後任予定者氏名等を事前に届け出ること。ただし、変更がある場合、後任者は着任日から業務を滞りなく行うのに必要な知識・能力を備え、前任者からの引継ぎを全て終えていること。副責任者についても、同様とする。

責任者の職務

- ア 甲との連絡調整、業務報告等の提出・報告
- イ 乙の委託職員に対する作業指揮、監督、指導
- ウ 窓口や電話等での苦情・トラブルの処理・報告
- エ 申請フロアの管理(業務内容に定めるその他付随業務)

(3) チーフの配置

業務を円滑に行うため、相談窓口業務、書類確認窓口業務、申請受付窓口業務にそれぞれチーフを配置すること。

チーフの氏名等の届出、変更時の取扱いについては、責任者と同様とする。

7 乙の責務

業務の遂行にあたっては、その開始から、甲と緊密に連絡を取りながら、良質な県民サービスの提供と不正取得防止のため、厳格な受付の維持を、的確かつ迅速に処理することが求められていることを十分に認識し、次の事項に留意して委託業務を円滑に処理するよう、万全を期すること。

(1) 事務処理の方法

事務処理にあたっては、別途「申請事務処理マニュアル」、「旅券申請窓口業務における申請書等の受け渡し手順」等を貸与するので、これによりの確に事務処理を行うこと。

(2) 公正な取扱い

乙及び委託職員は、サービスの提供について、申請者を合理的な理由なく区別してはならない。

(3) 信用失墜行為の禁止

乙及び委託職員は、甲の信用を失墜する行為をしないこと。

(4) 業務の適正処理

委託職員の身だしなみ、言葉遣いは、申請者に不快感を与えないように徹底すること。

受付に際しては、常に要件、内容等を確認し、別に定めるマニュアル等を逸脱した受付をしないよう(1)に定める方法に従い、細心の注意を払って業務に当たるよう徹底すること。また、処理方法が不明な件については、独自に判断せず、責任者と協議・調整の上、適切に処理すること。また、甲に協議・引き継ぐべき案件については責任者を通じて協議・引き継ぎを行うこと。

申請者の個人情報、受付の手引類等の取扱いについては、漏洩等のないよう細心の注意を払って業務に当たるよう徹底すること。

(5) 業務報告書等の提出

業務計画書等

乙は、当該月の「申請見込件数（日毎）」（任意様式）を前月の25日までに甲に提出し承認を受けるとともに、「シフト予定表」（任意様式）を前月の25日までに甲へ提出すること。

また、甲は、必要がある場合には「シフト実績表」(任意様式)について提出を求めることができる。シフト予定表等の様式については、甲と協議の上定めること。

業務報告書

責任者は、毎日の業務終了後「業務報告書」(様式3)に必要事項を記入し、当日中に甲へ提出すること。

- (6) 執務環境の整理整頓
乙及び委託職員は、申請フロア等業務に係わる環境を、常に良好な状態に保つこと。
- (7) 金品等の授受の禁止
乙及び委託職員は、委託業務の業務を行うにおいて、いかなる理由があろうとも金品等の授受をしてはならない。
- (9) 宣伝行為の禁止
乙及び委託職員は、委託業務を自ら行う業務の宣伝に利用すること(一般的な会社案内資料において列挙される業務内容や受注業務の一つとして事実のみ簡潔に記載する場合等を除く。)及び自ら行う業務が委託業務の一部であるかのように誤認させるおそれのある行為をしてはならない。
乙及び委託職員は、旅券センターにおいて、委託業務以外の自ら行う事業の宣伝をしてはならない。
- (10) 甲との契約によらない自らの事業の禁止
乙及び委託職員は、旅券センターにおいて、委託業務以外の自ら行う事業をしてはならない。
- (11) 記録、帳簿、書類等
乙は、委託業務に係る会計を他の事業に係る会計と区別して整理し、委託業務に要した経費を把握しなければならない。また、乙は、委託業務の実施状況に関する記録、帳簿書類を作成し、委託業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間保管しなければならない。
- (12) 手数料又は報酬の徴収等
乙及び委託職員は、委託業務を実施するに当たり、申請者から手数料又は報酬を徴収してはならない。
乙及び委託職員は、委託業務を実施するに当たり、申請者に対し、委託業務の内容を構成しない他のサービス等の利用を勧誘し、又は金品若しくは役務の提供を要求してはならない。
- (13) 権利義務の帰属
委託業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、乙は、その責任において、必要な措置を講じなければならない。
乙は、委託業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ甲の承認を受けなければならない。
- (14) 委託職員の身分の明確化
委託職員は、業務遂行に適した統一の服装及び顔写真付の名札を着用することとし、形式等について事前に甲の承認を得ること。なお、これらに係る費用については乙の負担とする。
- (15) 情報提供
乙は、業務実施の中で把握した情報等については、積極的に甲へ報告するとともに、甲から必要な資料、情報の提供を求められた場合は協力すること。
- (16) 業務の改善
甲が、業務の監査あるいは業務の実施に関する調査及び報告を求めたときは、速やかにこれに応じるとともに、問題点が発見された場合には、甲の承認を得た上で、誠実かつ迅速に問題点の改善を行うこと。また、事務処理方法等について、改善を要する場合は、双

方協議の上、決定する。

(17) 損害賠償責任

乙及び委託職員が、故意又は過失により、甲又は第三者に損害を与えた場合、甲の責に帰する場合は、乙がその賠償責任を負うこととする。

また、甲が賠償責任を負った場合で、乙側の責任も認められる場合には、甲は求償権を行使することができる。

(18) 業務の引継ぎ

委託業務には、委託業者変更に伴う引継業務を含むものとし、乙は自己の費用負担により愛知県旅券センター（愛知県県民生活部県民生活課）の指示に従って、乙の契約期間内に引継業務を信義誠実に履行するものとする。

8 経費の負担区分

業務に要する経費のうち、履行場所に係る費用（借室料、光熱水費、更衣室、机、椅子、ロッカー等）業務で使用する備品、消耗品類については甲が必要と認めた場合は甲が負担し、それ以外の経費については乙の負担とする。

また、業務遂行に必要な更衣室、控え室等は、乙に無償で貸与し、これに係る光熱水費は甲の負担とする。

9 緊急時の措置

甲又は乙に、業務に関する自己の設備又は運用体制に障害等が発生した場合、又はその発生が予想され、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、その措置につき協議することとする。

10 旅券業務端末機使用上の留意点

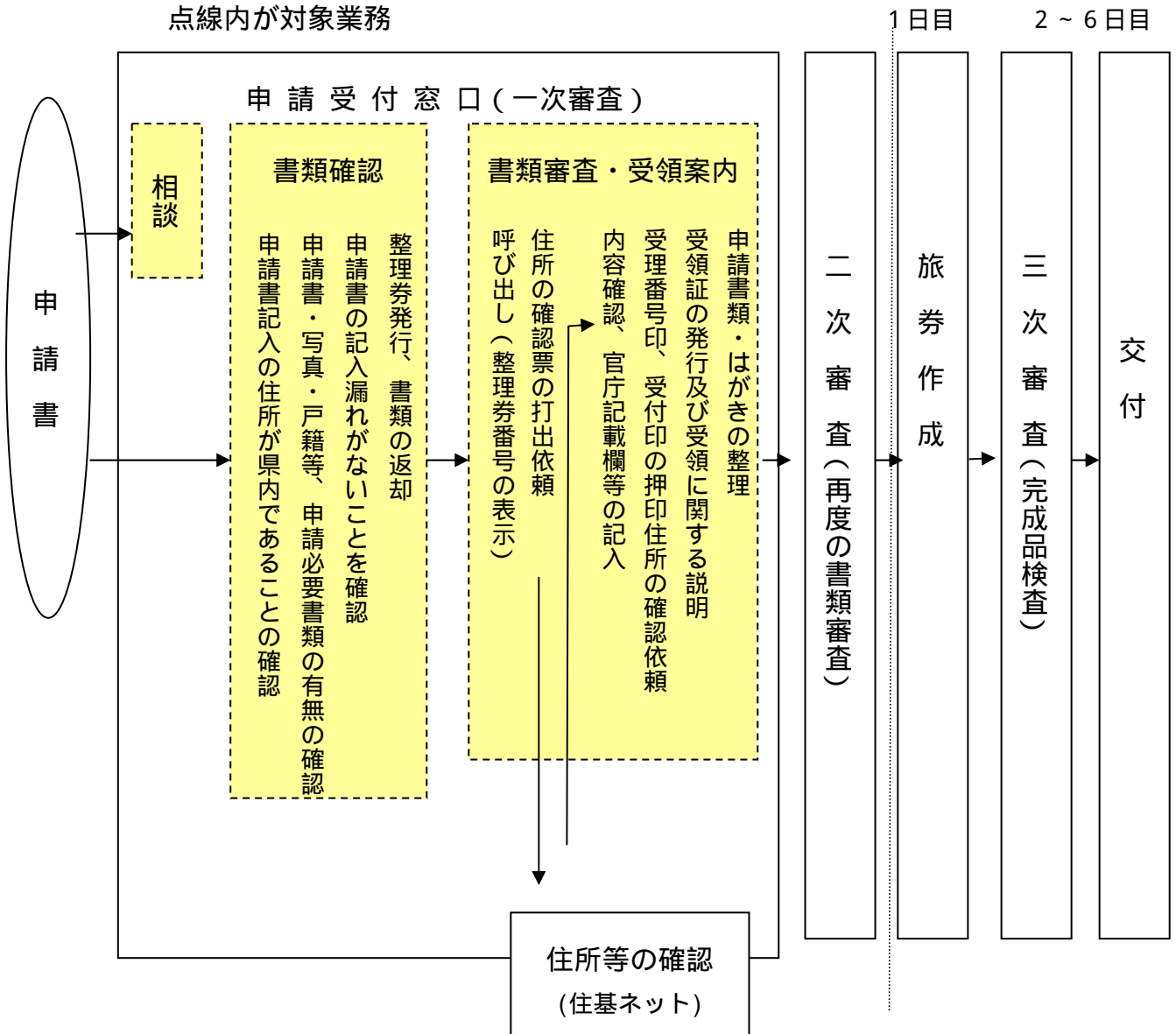
別添「旅券発給業務委託にかかる旅券業務端末機利用要領」のとおり。

11 その他

本仕様書に記載のない事項又は本仕様書に関して疑義が生じた場合は、甲、乙双方が協議の上、決定する。

業務フロー及び業務内容（申請受付）

(1) 業務フロー
点線内が対象業務



(2) 業務内容 (申請窓口)

業務区分	業務内容
<p>相談窓口業務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 旅券の申請に関する相談、苦情、トラブル処理等全般を申請者の立場に立って迅速、冷静、親切、丁寧、的確に行う。 2 発給制限に該当する者の申請及び緊急発給又は早期発給に関する相談、法制度の疑義、解釈に関する事項は、県職員へ引き継ぐ。 3 必要書類の不足等で例外処理となる場合は、県職員と協議の上、案内する。 4 混雑時のフロア案内、ふざけている子供への注意など事故防止・混乱回避措置をとる。 <p>内容を正確に把握し、処理基準を逸脱した応答はしないよう、細心の注意を払って従事すること。 車椅子使用者、幼児等申請窓口での受付が困難な場合の受付窓口としても利用すること。</p>
<p>書類確認窓口業務 現状では、集中日は 8:45 から 17:00 まで、通常日は 10:00 から 17:00 まで。通常日は、申請受付窓口で同時に実施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 県内に住所登録しているか、居所申請ができるかを確認する。 2 戸籍、本人確認書類、申請書、写真、はがき、その他疎明資料等申請に必要な書類の有無を確認する。 本人申請で、 、 が不足している場合、又は規格外の場合は補正するよう案内する。(代理申請の場合はのみ案内可) ・戸籍は、発行日、認証印、割印等を確認する。 ・写真は、「旅券用提出写真についてのお知らせ」の規格に適合しているか判断する。 ・本人確認書類は、有効中の原本で適正なものかを確認する。 ・はがきは、あて名、郵便番号を漏れなく記入するよう指導する。 ・疎明資料等が必要な場合は、適正なものを所持しているか確認する。 3 申請書に記入漏れがないか確認し、漏れ等があれば書き直し等補正するよう指導する。 (代理申請で所持人自書欄、申請者署名欄、刑罰等関係欄の記入漏れ等は受付できない旨説明する。) ・発給制限に該当する者の申請及び緊急発給に該当する場合 県職員へ引継ぐ。 ・必要書類の不足等 県職員と協議して処理する。 ・住民票を提出しない方、又は住基情報検索票の無記入の方については、住基情報検索票を記入するよう案内する。 ・早期発給(交付期間の短縮)については、申請受付終了後に県職員へ引継ぐ旨、案内する。 4 確認後、整理券を発行し、書類一式とともにクリアフォルダに入れ、内容物を落とさないよう、整理券の番号を呼び出す窓口にクリアフォルダごと提出するよう案内し、申請者に渡す。

業務区分	業務内容
<p>申請受付窓口業務</p> <p>業務内容は参考内容は制度改正等により頻繁に修正が加わるため、事務の詳細は申請事務処理マニュアルに基づき処理する</p>	<p>【新規申請の場合の例】</p> <p>1 呼出し ボイスコールに整理券番号を表示させる。</p> <p>2 住所等の確認依頼 申請書の記載事項（氏名読み仮名・生年月日）を確認後、窓口番号等を依頼伝票に記入し、住所等の確認を依頼する</p> <p>3 内容確認、官庁記載欄等の記入 申請書の記載事項、戸籍、照会結果確認票（又は住民票）はがきの記載、本人確認書類を照合して、以下の内容を確認する。 なお、状況に応じて、官庁記載欄等に必要事項を記入する。また、県職員から指示があったときには、窓口記入欄に市町村コードを記入する</p> <p>(1) 申請書種別</p> <ul style="list-style-type: none"> ・希望する有効期間の申請書か。(5年・10年) ・未成年者は5年のみ申請可。申請日現在12才未満の場合は子供欄をチェックする。
<p>申請受付窓口業務</p>	<p>(2) 写真</p> <ul style="list-style-type: none"> ・写真が規格を満たしているか。(サイズ等) ・規格外サイズや処理基準の写真見本に照らして不適切な場合は、「規格外の写真を使用して旅券を作成した場合、出入国の際に問題とされる場合があること、旅券の作り直しはできないこと」を説明した上で、申請者が規格外の写真使用を希望した場合はその経緯を官庁記載欄に記入する。 <p>(3) 漢字氏名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸籍記載のとおりか。 <p>(4) ヨミカタ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・漢字の読み、ローマ字の読みと適合しているか。 ・当て字等の場合は、照会結果確認票又はその読みで通用していることが分かる書類の提示を求め、確認する。 <p>(5) ローマ字</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘボン式ローマ字綴りか。 ・長音(OH)を希望する場合は、長音表記申出書の提出を求める。 ・非ヘボン式ローマ字、別名併記を希望する場合は、非ヘボン式ローマ字氏名表記等申出書と疎明資料の提出を求め、確認する。 <p>(6) 性別</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸籍記載のとおりか。 <p>(7) 生年月日</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸籍記載のとおりか。 <p>(8) 本籍地</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸籍記載のとおりか。 <p>(9) 旅券発給歴</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ない」欄にチェックされている場合、申請者に過去に旅券の発給を受けたことがないか、申請したことがないことを口答で確認する。 ・「ある」欄にチェックされている場合で旅券を持参している場合は、旅券の旅券番号、発行年月日、姓を確認し、受付終了後、VOID(無効処理のこと)して返却する。持参していない場合は、発給検索し、検索結果により確認する。

業務区分	業務内容
申請受付窓口業務	<p>(10) 現住所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照会結果確認票（又は住民票）の記載どおりか。 ・はがきの宛先についても確認する。 ・居所申請の場合は、居所申請申出書と居住確認できる資料で確認する。 ・一時帰国者の場合は、居所申請申出書と一時帰国者であることが確認できる資料により確認する。 <p>(11) 刑罰等関係</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当欄にチェックがされているか。（はい・いいえ） ・「はい」にチェックされている場合は、県職員に引き継ぐ。 <p>(12) 所持人自署、申請者署名（申請書裏面）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記入されているか。 ・所持人自署は枠内に入っているか。かすれ・二重書きはないか。 ・子供等、自ら署名することが困難な場合は、申請者の氏名、代筆した者の氏名、申請者との関係及び代筆と記入されていることを確認する。 ・未成年者等の場合は、法定代理人署名の記入も確認する。又は同意書で確認する。 ・代理提出の場合は、「申請書類等提出委任申出書」の記載があることを確認する。 <p>(13) 本人確認欄</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請者が持参した本人確認書類を本人確認欄にチェックする。 <p>(14) 官庁記載欄</p> <ul style="list-style-type: none"> ・状況に応じて必要事項を記入する。 <p>(15) その他の確認事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢 ・日本国内の緊急連絡先 ・主要渡航先での滞在期間 ・出発予定日 ・外国人との身分関係 <p>その他の確認事項</p> <p>申請受理の際などに、不正取得の疑いがある場合（申請者の挙動や口頭による受け答えなどが不審な場合又は、不審・不正な申請内容を発見した場合は）は県職員に報告すること。</p> <p>4 受理番号印、受付印の押印</p> <p>内容確認を終えたら、受理番号印を引換書の番号にあわせ、申請書、付属書類、はがきに押印し、担当者の受付印も押印する。</p> <p>5 引換書の発行及び受領に関する説明</p> <p>引換書の該当する手数料欄に をつける。</p> <p>引換書を申請者に渡し、受領の際の注意事項を説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受取開始日はいつか。 ・旅券の受領は本人のみであること。 ・旅券受領時に持参するもの（引換書、はがき、手数料等） ・未受領のまま申請日から6か月を経過すると旅券は失効すること。 <p>はがきの「転送不要」押印についても説明する。</p> <p>有効旅券の切替申請の場合には、交付予定日までの使用予定がないことを確認し、了解を得た上で、旅券をVOIDして返却する。</p>

業務区分	業務内容
申請受付窓口業務	<p>早期発給（交付期間の短縮）については、VOID せずに、発行した引換書等一式とともに、県職員へ引継ぐ。</p> <p>要件不備案件を受け付けてしまった場合 受付要件を満たしていない申請を窓口で受け付けてしまい、二次審査で受理不可となった場合は、速やかに申請者に連絡を取り、要件を整えた上で、再度、審査に付すこと。</p> <p>6 はがき抜き 受け付けた申請書類は、速やかに受理番号順に整理し、はがきは住所及び宛名が照会結果確認票（又は住民票）の記載どおりか確認後、申請書の窓口記入欄に市町村コードのゴム印を押印する。 はがきは、裏面に必要事項を印刷し、整理する。</p> <p>7 申請書類の県への引渡し 責任者から県担当者に県が指定する単位数量毎、順次引渡しを行う。</p> <p>新規申請以外の申請種別 基本的には 14 番窓口で集中処理 新規申請と同時に手続きを行う場合は他の窓口でも対応</p> <p>【訂正申請】（旅券の記載事項に変更があった場合）</p> <p>1 住所等の確認 口頭で本人に確認する。</p> <p>2 注意事項の説明 訂正手続きを行った場合、旅券の追記欄に訂正後の氏名・本籍地が記載されるのみで、旅券券面及び IC データは修正されない旨説明する。特に出入国審査の際には追記欄を示す必要がある旨、またサインも使用の都度、新姓か旧姓かを確認する必要がある旨説明する。 なお、訂正手続き後は単に使いにくいという理由のみでは新規発給ができなくなる旨説明する。</p> <p>3 旅券の確認 追記欄に記載可能ページが存在するか、旅券に損傷がないか、査証欄にホチキス止めされているものがないか確認する。 旅券に損傷があれば、当該旅券の継続使用を避け、新しい旅券を使用すべき旨説明する。申請者が継続使用を強く希望する場合は、官庁記載欄にその旨を記入する。 ホチキス止めされているものがある場合は、訂正処理に支障が生ずる旨説明し、了解を得た上でホチキス止めされているものを外して返却する。</p> <p>4 内容確認、官庁記載欄等の記入 申請書の記載事項、戸籍、本人確認書類を照合して、以下の内容を確認する。 戸籍謄本を持参し、戸籍を共通利用して新規申請と同時に申請が行われる場合はコピーした戸籍を疎明資料として添付する。（原本は受理番号 に添付と記載） なお、状況に応じて、官庁記載欄等に必要事項を記入する。また、県職員から指示があったときには、窓口記入欄に市町村コードを記入する</p>

業務区分	業務内容
申請受付窓口業務	<p>【紛失一般旅券等届出】旅券を紛失、又は消失あるいは盗難にあった場合。必ずしも旅券の発給申請を伴わない。）</p> <p>1 必要書類の確認 身元確認書類、写真以外に状況に応じ下記書類が必要となる。</p> <p>(1) 盗難時：被害（盗難）届出証明書 (2) 紛失時：警察署が発行した逸失届 自宅で紛失した場合は事情説明書で可 (3) 焼失時：消防署が発行した罹災証明書 (4) 災害時：市区町村役場が発行した罹災証明書 (5) 海外で紛失時：空港で発行された帰国証明書</p> <p>2 旅券発給事実の照会依頼 申請者が記入したONLINE照会票の身元確認欄に確認した身元確認書類を記載し、発給事実の照会を行う</p> <p>3 内容確認、官庁記載欄等の記入 届出書の記載事項、本人確認書類を照合して、以下の内容を確認する。 また、ONLINE照会により、旅券番号等を記入する。 なお、状況に応じて、官庁記載欄等に必要事項を記入する。また、県職員から指示があったときには、窓口記入欄に市町村コードを記入する</p> <p>(1) 届出種別 ・届出を行う理由（紛失・盗難・焼失）</p> <p>(2) 写真 ・写真が規格を満たしているか。（サイズ等） ・規格外サイズや処理基準の写真見本に照らして不適切な場合は写真の撮りなおしを案内する。</p> <p>(3) 漢字氏名 ・ONLINE照会のとおりか。</p> <p>(4) フリガナ ・漢字の読み、ローマ字の読みと適合しているか。 ・当て字等の場合は、ONLINE照会で確認する。</p> <p>(5) ローマ字 ・ヘボン式ローマ字綴りか。</p> <p>(6) 性別 ・ONLINE照会のとおりか。</p> <p>(7) 生年月日 ・ONLINE照会のとおりか。</p> <p>(8) 本籍地 ・ONLINE照会のとおりか。</p>

業務区分	業務内容
その他付随業務	<p>1 受付開始前</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般旅券受領証（以下、「受領証」という。）等の準備・管理 受領証等の種類及び準備の頻度 毎日：一般旅券 定期：訂正、増補、紛失 ・発券機の電源のオン ・クリアフォルダのセット ・渡航情報端末の旅券業務メニュー画面立ち上げ ・住基検索票の準備 <p>2 受付開始後</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発券機のロール紙補充・紙詰まりなどの軽微な故障対応 ・書類確認窓口へのクリアフォルダの補充(受付窓口から回収) ・ベルトリール・パーティションの配置換えによる整理券待ち列の管理 ・不審者を発見した場合は、県職員に引き継ぐ <p>3 受付終了後の片付け（一部業務は受付時間内に実施することもある）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出入り口の施錠・カーテン閉鎖・看板回収（月～木） ・発券機の集計データの出力及び電源のオフ ・クリアフォルダの整理・補充・補修 ・日付印、定規、付箋、ボールペン、クリップ、はさみ等申請受付窓口の整理、片付け、消耗品補充 ・翌営業日に使用する一般旅券受領証への受取可能日のナンバリング ・受領証(訂正、増補、紛失)への受理番号印刷・管理 ・各種様式(同意書、申出書等)の印刷・管理・補充 ・窓口のごみ捨て（VOID機のVOID屑を含む）・清掃 ・書損申請書、住基検索票等個人情報を含むものはシュレッダー裁断 ・申請書記載台の点検・整理(ボールペン補充を含む) ・ベルトリール・パーティションの現状復帰 ・フロア内清掃（最低週1回） ・テレビ・照明の電源切断確認 <p>4 誤審査により受け付けた申請書類等の補正</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申請者に連絡を取り、不足書類等についての補正を依頼する。 ・受付当日（17:30まで）に補正が完了したものは県職員に引渡す。 ・受付の翌日以降に補正が完了した場合は、受領証・はがきの受領可能となる日付を修正し、申請書類は県職員に引渡す。 外線電話は17時30分で自動案内に切り替わるため、以後の連絡は委託業者の携帯電話で行う。 <p>5 申請件数の集計</p> <p>日々の申請受理件数を集計票で集計し、県職員へ報告する。</p> <p>6 代理(団体)申請の受付</p> <p>代理(団体)申請については、別途「代理・団体申請受付簿」により混雑時を避けた予約管理を行う。</p> <p>なお、申請受付窓口の混乱を避けるため、11件以上の代理(団体)申請の予約のあったものは、別途専用窓口を設けて受け付ける。</p>

(様式1)

苦情処理対応処理票

1 件名:

2 発生日時:平成 年 月 日 時 分
終了時刻: 時 分

3 対応者名:

対象者名:

4 内容及び状況

5 対応内容

6 その他(改善案等)

7 報告者:

8 受領者:

9 報告日時:平成 年 月 日 時 分

8・9については県が記入する。

(様式2)

従事者名簿(会社名

) No.

写 真	摘 要	備 考
<p>写真 45mm×35mm 顔の大きさ34mm (パスポートサイズ)</p>	<p>ふりがな 氏名： ・生年月日： 年 月 日 ・年齢： 才 ・性別：男・女</p>	
	<p>ふりがな 氏名： ・生年月日： 年 月 日 ・年齢： 才 ・性別：男・女</p>	
	<p>ふりがな 氏名： ・生年月日： 年 月 日 ・年齢： 才 ・性別：男・女</p>	
	<p>ふりがな 氏名： ・生年月日： 年 月 日 ・年齢： 才 ・性別：男・女</p>	
	<p>ふりがな 氏名： ・生年月日： 年 月 日 ・年齢： 才 ・性別：男・女</p>	

(様式3)

業務報告書

平成 年 月 日

愛知県県民生活部県民生活課
旅券グループ 班長様

報告者 責任者
氏名

業務履行状況を下記のとおり報告します。

記

- 1 業務年月日：平成 年 月 日(曜日)
- 2 業務内容

(1) 相談窓口業務 開始 時 分 終了 時 分

相談業務				左のうち県職員への引継ぎ分			
必要書類	申請書記入	その他	計	早期・緊急発給	刑罰等関係	その他	計

特記事項(苦情内容及び対応状況等)

(2) 書類確認窓口業務 開始 時 分 終了 時 分

整理券発券状況(番号は各時点最終発行番号)

	~9:00	~10:00	~11:00	~12:00	~13:00	~14:00	~15:00	~16:00	~17:00	17:00~	計
番号											

特記事項

(3) 申請受付窓口業務 開始 時 分 終了 時 分(単位:件)

		当日分					過日保留分	引渡総数
		受付	誤受付	補正済	保留分	引渡数		
新規	10年							
	5年							
	子供							
	小計							
	訂正							
	増補							
	中計							
	紛失届							
	総計							

(4) ボイスコール発券機集計データ 打出し時間 時 分

平均処理時間		平均待ち時間		最大待ち時間		総処理時間		
分	秒	分	秒	分	秒	時間	分	秒