

東大阪市旅券発給業務委託仕様書

1. 件 名 東大阪市旅券発給業務委託
2. 委託期間 令和9年4月1日から令和11年11月30日まで
3. 履行場所 東大阪市市民生活部市民生活総務室市民生活総務課 パスポート窓口
東大阪市荒本北一丁目1番1号（市役所本庁舎5階）
4. 業務内容 申請受付業務、旅券交付業務、相談業務、電話案内業務、その他付随業務
（紙申請及び電子申請）
5. 納付方法の
拡充について 電子申請した場合の旅券発給手数料について、クレジットカードによるオンライン納付を令和8年度中に開始する予定。

1. 目的

本件委託は、東大阪市（以下、「市」という。）における旅券発給業務を民間事業者へ委託することにより、受託業務の品質や従事者のスキル向上に努めながら、業務量に応じた人員体制など事業者としての強みを発揮することで、業務運営の円滑化と安定した市民サービスの向上に資することを目的とする。

2. 委託業務内容

本委託業務の範囲は旅券法、旅券法施行令、旅券法施行規則等に基づく以下の業務とし、詳細は別紙1「東大阪市旅券発給業務手順書」（以下、「業務手順書」という。）のとおりとする。

- (1) 申請受付業務
- (2) 旅券交付業務
- (3) 相談業務
- (4) 電話案内業務
- (5) その他付随業務

3. 旅券事務の処理方法

旅券事務の処理方法については、「旅券事務の手引 大阪府旅券事務取扱基準《市町村実施版》【基本編】【応用編】」（以下、「取扱基準」という。）をはじめ、関係法令、各種通知等に基づいて的確に事務処理を行うこと。なお、取扱基準等は市が貸与する。

4. 業務・窓口受付時間及び業務日

業務内容	業務時間	窓口受付時間
(紙・電子)申請受付 相談	〈月曜日～金曜日〉 午前9時から <u>業務終了まで</u>	〈月曜日～金曜日〉 午前9時から午後4時30分まで
旅券交付 電話案内 その他付随業務	〈月曜日～金曜日〉 午前9時から <u>業務終了まで</u>	〈月曜日～金曜日〉 午前9時から午後5時30分まで
業務を要しない日	東大阪市の休日を定める条例第2条第1項に掲げる本市の休日	

(注) 業務終了までとは、受付時間終了時点でフロア内にいる者の受付が終了し、場内整理が完了するまでをいう。ただし、電子申請については、前開庁日の午後4時31分から当日午後4時30分までに送付された申請分について、市への引継ぎもしくは旅券発給管理システム上で申請者への補正・確認通知が完了するまでをいう。

5. サービス基準

日々の申請・交付状況に応じた窓口人員等を配置することにより、旅券の申請者・受領者を待たせることなく処理することを原則とする。そのため、業務量の変動に応じて各業務に支障がないよう適切な人員を配置し、効率的な運営が可能となる体制を確立すること。

- (1) 申請受付、旅券交付の待ち時間・待ち人数、電話の着信状況等を勘案して、各業務に適正な人員を配置すること。また、従事者の休憩時間、休息时间等を勘案して交代要員を確保すること。
- (2) 申請受付業務、旅券交付業務、相談業務、電話案内業務及びその他付随業務を一体的に対応して差し支えない。

参考：旅券の申請者・受領者を待たせることなく処理するための各業務の目安

区 分	目安配置人数
申請受付業務	4～7人程度
旅券交付業務	
相談業務	
電話案内業務	
その他付随業務	

(過去5年間の申請件数)

令和3年度：1,253件

令和4年度：4,280件（うち、電子申請7件）※令和5年3月27日より電子申請開始

令和5年度：8,602件（うち、電子申請429件）

令和6年度：8,658件（うち、電子申請485件）※令和7年3月24日より電子申請拡充

令和7年度：9,803件（うち、電子申請4,264件）

令和8年度（5月末時点）：3,664件（うち、電子申請1,715件）

6. 研修

- (1) 受託者において、業務に従事する者（以下、「業務従事者」という。）に対して以下の研修を実施し、業務従事者のスキルアップに努めること。なお、本業務の履行開始までに年間研修計画書を作成し、市に提出すること。

- ①コンプライアンス・情報セキュリティ研修
- ②接遇研修・苦情処理対応研修
- ③人権研修
- ④その他研修

- (2) 本業務開始後、途中雇用した業務従事者に対しては、業務に従事するまでの間に事前研修を実施すること。その際、以下の点に留意すること。

- ①旅券事務の制度概要を理解し、適切に本業務を遂行できるよう十分な研修を行うこと。

- ②窓口・電話対応におけるマナー等についての接客研修及び人権に関する教育を行うこと。
 - ③個人情報の適切な管理、守秘義務の遵守が徹底されるよう十分な研修を行うこと。
 - ④東大阪市情報セキュリティポリシー及び旅券発給業務委託に関する情報セキュリティポリシー実施手順に関連する内容について、遵守されるよう十分な研修を行うこと。
- (3) 本業務委託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、市と受託者双方協議、調整の上、研修等を行うこと。
- (4) 受託者は、実施した研修の内容等について、書面により市へ報告すること。

7. 業務の執行体制

(1) 業務従事者

- ①受託者は、業務従事者を選任し、氏名等を事前に市に届け出ること。また、業務従事者が異動、退職した場合も市に届け出ること。
- ②業務従事者は、以下の点に留意して業務に当たること。
 - ア. 接客業の意識を持ち、来庁者の立場に立って親切・丁寧に業務に当たること。
 - イ. 身だしなみ、言葉づかい、マナー等について細心の注意を払い、来庁者に不快感を与えないよう十分注意すること。
 - ウ. 仕様書、委託業務内容、取扱基準等を逸脱することなく、「自覚と責任」を持つて的確な事務処理を行うこと。
 - エ. 窓口、電話等の業務にかかる環境は、常時良好な状態に維持するように努めること。
 - オ. 各業務において事務処理が困難（難しい、判断に迷う等）な場合は、業務責任者又は業務副責任者と協議、調整の上、処理すること。

(2) 業務責任者

- ①受託者は市との連絡調整及び円滑な業務遂行のため、常勤で専任の業務責任者を選任し、氏名等を事前に市に届け出ること。
- ②業務責任者は業務を滞りなく行うにあたり、必要な知識・能力を備えた者であること。
- ③業務責任者は常に市と連絡がとれる体制とすること。
- ④業務責任者に変更がある場合は、変更予定日と後任予定者の氏名等を事前に市に届け出ること。ただし、後任者は着任日から業務を滞りなく行うに必要な知識・能力を備え、前任者からの引き継ぎを全て終えていること。
- ⑤業務責任者は、業務従事者を指揮・監督するとともに、受託業務全般について総括し、次の業務を行うものとする。
 - ア. 業務計画や窓口の混雑状況に応じた人員配置を行うこと。
 - イ. 申請受付業務、旅券交付業務、相談業務、電話案内業務、その他付随業務については、最大窓口数の範囲で適正な人員を配置すること。

- ウ. 業務従事者に対する教育や指導、助言等を行うこと。
 - エ. 市との連絡を密にすること。
 - オ. 窓口や電話等での苦情・トラブルの処理を行うこと。
 - カ. 申請受付、旅券交付に際しては、申請者の立場に立って窓口業務に当たるべく、業務従事者に対して指示を行うとともに、取扱基準に沿って適切な対応を図ること。
 - キ. 業務上生じた疑義は、第一義的には業務責任者が対応し、判断に迷う事項は市職員に照会すること。
- ⑥業務責任者は、業務責任者としての業務に支障がない場合は、各業務に従事しても差し支えないものとする。
- (3) 業務責任者の補佐・代理
- ①受託者は、業務責任者を補佐するための業務副責任者を選任し、氏名等を事前に市に届け出ること。
 - ②業務責任者が不在の場合、業務副責任者がその職務を代行する。
 - ③業務副責任者は、業務責任者の職務を代行するに必要な知識・能力を備えた者であること。

8. 経費の負担区分

- (1) 本業務に要する経費の負担区分は、次のとおりとする。
- ①市が負担する経費
 - ア. 履行場所に係る経費（光熱水費、更衣室、机、椅子、ロッカー等）
 - イ. 業務を履行する際に必要な経費（各種消耗品費、機器・端末代、コピー代、通信運搬費等）
 - ②受託者が負担する経費
 - ア. 受託者が雇用する従事者等に係る経費（受付担当者印、名札、福利厚生経費等）
 - イ. 業務従事者等に対して行う研修（委託業務開始前に行う事前研修を含む）に係る経費

9. 機器・端末の貸与

市は、業務を履行する際に必要な機器・端末については受託者に貸与する。

- (1) 貸与時間
- 原則、午前9時から午後5時30分まで
- 但し、午後5時30分を超えて窓口受付、電話及び電子申請対応が必要な場合はその対応が終わるまでとし、業務繁忙期や緊急対応等により上記時間での処理が困難である場合は、本市に事前協議するものとする。
- (2) 受託者は、市と協議の上、機器・端末の操作及び取扱研修を業務従事者に受けさせなければならない。

(3) 受託者は、貸与された機器・端末について、権限外の操作は行ってはならない。

10. 業務報告等

(1) 報告書の提出

①業務責任者は所定の報告書に必要事項を記入の上、毎日の業務終了後もしくは翌日に市に提出すること。

②報告書は、申請受付件数については「申請受理件数等一覧表」、旅券交付件数については「引換書集計表」、その他市が指定する各種報告書とする。

(2) 従事者名簿の提出

①本業務開始までに従事者名簿を作成し、市に提出すること。

②業務従事者の異動、退職により変更が生じた場合は、速やかに新しい名簿を提出すること。

(3) 勤務ローテーション表の提出

①業務従事者等の勤務ローテーション表を月ごとに作成し、前月25日までに市に提出すること。

②同表を作成する際には、業務量の変動に応じて適切な人員配置を行うこと。また、休憩・休息時間を勘案して、交代要員を確保し、無理のない勤務体制を確立すること。

(4) 研修の報告

受託者は、実施した定期研修の内容等について、書面により市に報告すること。

(5) 事務フローの提出

受託者は、別紙1「東大阪市旅券発給業務手順書」に示す委託業務内容について、独自の事務フローを作成した場合はその事務フローを市に提出すること。

(6) 業務の改善

市が本業務の監査あるいは当該業務の実施に関する調査（検査）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は、市の指導に従い、誠実かつ迅速に問題点の改善に努めること。

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。

11. 受託者の責務

(1) 受託者は、業務を遂行する上で、以下の法令等を遵守すること。

① 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働法関係

② 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

③ 東大阪市情報セキュリティポリシー

④ 旅券発給業務委託に関する情報セキュリティポリシー実施手順

⑤ 旅券発給業務委託にかかる共通照会システム利用要領

⑥ 旅券発給業務委託にかかる旅券発給管理システム利用要領

⑦ その他関係法令

- (2) 受託者及び業務従事者等（本業務に直接、間接を問わず係わるすべての者）は、業務上知り得た情報を第三者（関係業界や団体を含む。）に開示・漏洩してはならない。また、本業務遂行以外の目的に使用してはならない。これらのことは、本契約終了後においても同様とする。
- (3) 前号の業務上知り得た情報には、申請関係書類のほか、媒体を問わず、申請者の個人情報、取扱基準等を含むものとする。これらを市の許可なしに業務履行場所以外に持ち出すこと、複写や複製をしてはならない。

なお、貸与を受けたものは受託者の責任で厳重に管理し、契約終了の際に市に確実に返還すること。
- (4) 受託者及び業務従事者の責任により個人情報の漏洩が生じた場合、受託者は遅滞なく市に報告するとともに、迅速に適切な対応をとること。
- (5) 受託者及び業務従事者は市の信用を失墜する行為を行わないこと。

1 2. 緊急時の対応

- (1) 市又は受託者は、本業務の遂行中に自己の設備又は運用体制に障害等が発生した場合もしくはその発生が十分に予見され、本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、その対応について協議するものとする。
- (2) 火災、地震等の災害が発生した場合は、来庁者の安全確保とともに被害を最小限にとどめるべく市との連携を図ること。

1 3. 一括再委託の禁止

原則、受託者は、業務の全部を一括して、又は業務の主たる部分を第三者に委託してはならない。ただし、業務の主たる部分以外の一部を第三者に委託しようとするときは、あらかじめ、本市の了承を得なければならない。ただし、軽微な部分を委託するときはこの限りではない。また、受託者は本市に対して、業務の一部を委託した者の商号又は名称その他必要な事項の通知を提出しなければならない。

(1) 主たる部分

業務における総合的企画、業務遂行管理、手法決定および技術的判断等、当該業務の目的を達成するために必要不可欠で、基本的・中心的なものに位置付けられている業務。実務を担当している従事者も基本的・中心的なものに含まれる。

1 4. その他

- (1) 受託者は、本仕様書、業務手順書、取扱基準等に基づき、常に細心の注意を払って業務に当たるよう従事者等に徹底すること。
- (2) 業務従事者等の身分の明確化のため、名札を用意し、必ず着用させること。

また、窓口業務（申請受付、旅券交付）での事務処理に際しては、「担当者印」を押印すること。

これらの形式等については事前に市の承認を得るとともに、これらに係る費用は、受託者の負担とする。

- (3) なりすまし申請（虚偽申請）等に対し、業務従事者への研修を含め、これを防ぐための方策を講じること。
- (4) 本仕様書の業務内容の履行のため、受託者と市は必要に応じて打ち合わせを実施すること。打ち合わせ終了後、受託者で速やかに打ち合わせ記録を作成し、市へ提出すること。
- (5) 業務手順書に示す申請受付業務、旅券交付業務（特に受付、取り出し、交付）の事務処理手順や手法に関しては、本業務を円滑に遂行する観点から、本仕様書、業務手順書に記載された事項を逸脱しない範囲内で適切な対応を図ること。
- (6) 受託者に変更等があった場合は、次期の委託業務が円滑に行われるように責任と誠意をもって次期受託者に業務の引継ぎを行うこととする。
- (7) 旅券法やその他関係法令、処理基準等の改正等に伴い、現在の事務運用を変更する必要がある場合は、双方協議の上、適切な対応を行うものとする。
- (8) 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、双方協議の上、業務の円滑な遂行に努めるものとする。