

愛知県市場化テストモデル事業(旅券申請窓口業務) 質問事項及び回答

要項: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)

基準: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)

内容	頁	資料該当箇所	質問事項	回答
1 業務時間	要項p2	対象業務の内容 6申請受付時間	当該業務にて就業する開始時間と終了時間を教えて欲しい。	「7 業務時間」に記載したとおり、旅券申請窓口の業務開始時間は9時であり、9時に業務を開始できるよう就業してください。終了時間は「当日受け付けた申請書を審査・県に引き渡し完了後、報告書を提出し、承認を得るまで」です。 なお、申請窓口は午後5時に終了し、同時刻をもって旅券センターは閉庁しますが、午後5時までに旅券センター内に入られた申請者については、受け付けてください。
2 業務の質	要項p2	対象業務の実施に当たり確保されるべき質	窓口は全て開ける必要があるか。	確保されるべき質(業務の終了時間や申請受付フロアの待合の状況等)が達成出来るならば、常時、全ての窓口を開ける必要はありませんが、平成12年度に定められたサービス基準により、待ち時間等も定められていることをご留意いただいた上で、申請者の状況に応じて対応してください。
3 業務の質	要項p2	対象業務の実施に当たり確保されるべき質	誤審査率が2%以上となった場合、ペナルティなどはあるか。	確保されるべき質を達成出来なかった場合には、その内容・原因・改善策等を記入した報告書を提出していただくこととなります。確保されるべき質を達成できない又は達成する見込みがない場合は契約を解除し、それによって生じた損害を賠償しなければならない場合があります。
4 業務の質	要項p2	対象業務の実施に当たり確保されるべき質	繁忙期などで申請が集中して、申請窓口業務の終了時刻午後5時30分を超過してしまった場合に、書類などによる届出の必要があるか。または何らかのペナルティーがあるのか。 申請者の待ち列が申請受付フロア内で収束しなかった場合、又は誤審査率が2%を超えてしまった場合についても、上記と同様に書面による届出の必要があるか、又は何らかのペナルティーがあるのか。	
5 業務の質	要項p3	対象業務の実施に当たり確保されるべき質 2処理時間	処理時間は、誰がどのような方法で、いつの段階からいつの業務に対しカウントしているのか。	現状では、整理券番号呼び出しから処理済ボタンを押すまでの時間等を集計する番号案内システムにより検証しております。
6 業務の質	要項p3	対象業務の実施に当たり確保されるべき質 2処理時間	県が定めるサービス基準(約5分)とは、どのような基準で決めたのか。	サービス基準(約5分)は実績に基づき、「改訂愛知県第三次行革大綱」の取組の一つとして平成12年度から定められました。
7 業務の質	要項p3	対象業務の実施に当たり確保されるべき質 2処理時間	1次審査の途中で県職員による住基ネットでの住所等の確認が発生するが、それを含めての処理時間か。	住基ネットでの住所検索は処理時間には含みません。 その内容は申請の際提出された住民基本台帳本人情報検索票により照会結果確認票を出力するものです。(概ね1分程度を要するが一次審査と並行処理のため影響はありません。)

内容	頁	資料該当箇所	質問事項	回答
8 業務の質	要項p3	対象業務の実施に当たり確保されるべき質 2処理時間	処理時間の実績は申請件数の多少に比例せずまちまち(例えばH18年前半は6~7分台が多く、後半は件数が多くても5分弱もあり)だが、どのような原因があるものと分析しているか。	県実施の場合、教育・研修は4月1日以前には実施できません。よって、新任の職員が多く配置される年度当初は、業務内容に習熟しておらず、処理に時間がかかる傾向にあります。
9 業務の質	要項p3	対象業務の実施に当たり確保されるべき質 3誤審査率	過去の発生した誤審査の内容はどのようなものがあるか。	主に下記の内容で、申請者に再度修正のため出頭を求める必要があるか、又は本人の意思を確認する必要があるものです。 ・未成年者の申請で法定代理人の署名なし ・刑罰等関係欄の未記入 ・所持人自署欄不備 ・申請者署名なし ・提出資料の不一致 ・写真不適當 ・本人確認書類未確認 ・折れ・毀損の申請受付 ・発給事実未確認 ・長音表記対象者の意思未確認
10 業務の実施	要項P8	民間事業者が落札した場合の事項 3受託者が講ずべき措置 (3)	引継書やマニュアル等による委託業務の引継はあるか。また、それはいつ、どのくらいの期間を予定しているか。	委託業務の中止又は契約期間の終了後、平成21年度において別の民間事業者が本業務を受託する場合で、平成20年度内に事前準備を実施する場合には新規事業者と県との間で「引継ぎに係る基本協定(仮称)」及び「事前準備に係る基本協定(仮称)」を締結した上で、20年度受託事業者と21年度新規受託事業者の間で引継ぎ等を実施していただくこととなります。 参考:今回は「引継にかかる基本協定(仮称)」締結後、民間事業者が業務実施することとなった場合、県より引継書等による事務的な引継は行います。なお、引継の開始可能時期は、1月から3月は繁忙期で十分な引継ぎができないため、12月頃を予定しています。
11 業務の実施	要項P8	民間事業者が落札した場合の事項 9受託者が業務を実施するにあたり講ずべき措置	円滑な実施のための「必要な調整」とはどのようなものを想定しているか。今までにあった事例があれば教えて欲しい。	申請書等の引渡し時の事故防止及び報告・連絡・相談・指示の徹底を図るため、担当者及び組織内での連絡体制を定めることを想定しています。なお、業務上新たに生じた問題点は、県と委託業者で協議して対応していきます。
12 業務の実施	要項P8	民間事業者が落札した場合の事項 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	委託業務の円滑な実施のために県と必要な調整を行う担当者(現場の責任者)が、実際の申請窓口業務に従事することは可能か。あるいは県との調整に特化し、原則的に窓口業務に従事してはならないのか。	現場責任者は、専ら受託業務を管理監督していただく必要があります。 なお、契約においては、以下の取り決めを予定しております。 「専任の責任者を履行場所に配置すること。職務を十分に遂行するため、責任者については常に県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、予測できなかった状況が発生した場合は、その都度県の同意を得て窓口業務に従事させることができる。」
13 業務の実施	要項p10	民間事業者が落札した場合の事項 9受託者が業務を実施するにあたり講ずべき措置 (2)業務従事者の服装	「統一の服装」とは上下そろえた制服でなければならないのか。上着だけ揃えるなど一部でよいのか。	一目で従事者の所属が分かるよう、服装の統一をお願いしています。上着だけ揃えるということでも結構です。

	内容	頁	資料該当箇所	質問事項	回答
14	業務の実施	要項p10	民間事業者が落札した場合の事項 9 受託者が業務を実施するにあたり講ずべき措置 (2)業務従事者の服装	現在、制服は何着貸与しているか。	県職員の制服(事務服)はありませんので、現状では私服で対応しています。
15	業務の実施	要項p10	民間事業者が落札した場合の事項 9 受託者が業務を実施するにあたり講ずべき措置 (2)業務従事者の服装	「顔写真入りの名札」に關し、何か統一しなければならぬフォーム、表示しなければいけない事項、基準はあるか。	受託者名(企業名)、氏名及び顔写真が表示されているものとします。
16	業務の実施	要項p10	民間事業者が落札した場合の事項 9 受託者が業務を実施するにあたり講ずべき措置 (5)宣伝行為の禁止	「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られるおそれのある行為をしてはならない」とは、具体的にどのような行為を指すのか。	例えば、旅券センター内で、自社で取り扱っているパスポート関連の商品の宣伝をすることなど委託業務外の行為を想定しています。
17	業務の実施	要項p10	民間事業者が落札した場合の事項 9 受託者が業務を実施するにあたり講ずべき措置 (5)宣伝行為の禁止	就業者を募集する際に、事業名を出して募集することがあるが、それはこの禁止行為に当たるか。	委託業務にかかる就業者を募集する行為は、ここでいう宣伝行為に当たりません。
18	記録、帳簿、書類等	要項p10	民間事業者が落札した場合の事項 9 受託者が業務を実施するにあたり講ずべき措置 (7)記録、帳簿、書類等	記録、帳簿書類は、今までに使用されているフォームがあるか。受託後もそのフォームを利用することは可能か。	帳簿等は、県のシステムによるものなので、受託者は利用することはできません。
19	記録、帳簿、書類等	要項p11	民間事業者が落札した場合の事項 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	毎日報告する実施状況は、今まで使用していたフォームはあるか。報告すべき内容を教えて欲しい。	これまでは県が直接実施していましたので、報告様式等はありません。申請受付した種類ごとの件数、県から差し戻された申請書の受理番号と処理経過、保留した申請書の整理番号の管理状況、業務終了時刻、平均処理時間及びクレーム等の内容を予定しています。
20	記録、帳簿、書類等	要項p11	民間事業者が落札した場合の事項 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	実施状況報告書のフォームはあるか。報告すべき内容を教えて欲しい。	これまでは県が直接実施していましたので、報告様式等はありません。報告事項としては、処理件数、従事者の状況、確保すべき質に関する達成状況等を予定しています。

	内容	頁	資料該当箇所	質問事項	回答
21	記録、帳簿、書類等	要項p11	民間事業者が落札した場合の事項 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	調査、監督、指示については、定期的に行われるのか、それとも随時行われるのか。定期的であれば、その時期を教えてください。	調査、監督、指示については、随時行う予定です。
22	使用できる県有財産	要項p11	民間事業者が落札した場合の事項 11受託者に使用させることができる県有財産 (2)業務終了時又は委託中止時の取扱い	物品の有無の報告の具体的な方法を教えてください。	契約締結時まで使用可能物品の一覧を作成し、契約終了時には、それに基づき、物品の有無・破損状況を確認することを予定しています。
23		要項p11	民間事業者が落札した場合の事項 11受託者に使用させることができる県有財産 (4)その他	建物の内装等の変更を県及び名古屋ターミナルビルの所有者との協議のうち、認められた範囲内に限り実施する場合、内装工事費用は受託者側で負担するのか。	内装工事費用等は受託者側にご負担いただきます。
24	引継・事前準備	要項p11	民間事業者が落札した場合の事項 12契約締結前の引継及び事前準備	「引継ぎに係る基本協定(仮称)」と「事前準備に係る基本協定(仮称)」はこれから内容を協議して決めていくのか。それとも既に内容が決められているのか。決められているのであれば各々内容を教えてください。	「引継ぎに係る基本協定(仮称)」は、委託契約締結に先立ち、引継内容等に関する守秘義務等を確保するため、必ず締結することとなります。引継については、県から引継書等による事務的な引継(申請事務処理マニュアル等の貸与と質疑応答)を行うことを予定しています。なお、1月から3月は繁忙期で十分な引継ぎができませんので、時期は12月頃を予定しています。
25	引継・事前準備	要項p11	民間事業者が落札した場合の事項 12契約締結前の引継及び事前準備	契約締結前に引継ぎを実施するために締結する「引継ぎに係る基本協定(仮称)」の具体的な内容を教えてください。 「引継ぎに係る基本協定(仮称)」が何らかの理由で締結されなかった場合、どうなるのか。	契約履行に係る準備行為(窓口要員の教育・研修)については、民間事業者側で必要に応じて実施することとなります。「事前準備に係る基本協定(仮称)」は、4月1日からの事業実施のために、受託予定者からの依頼により、県が、民間事業者の実施する準備行為に協力する場合に締結するもので、その際の守秘義務等を定めるものです。

内容	頁	資料該当箇所	質問事項	回答																				
26 引継・事前準備	要項p11	民間事業者が落札した場合の事項 12契約締結前の引継及び事前準備	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、県は可能な範囲でかかる行為に協力する、とありますが具体的にどの程度協力していただけるのか。準備行為のために締結する「事前準備に係る基本協定(仮称)」に受託予定者の準備行為に関する要望はどの程度反映されるのか。あるいは内容は一方的なものなのか。	<p>県の協力については、下表でお示しする程度を想定しています。 なお県は、通常業務を実施しながらの協力となりますので、原則としてその内容については県がお示した範囲までとなり、繁忙日や繁忙時間帯など、状況によっては対応不可能となる場合も想定されます。 よって、当該協力範囲を超える準備行為については、県は協力できませんので、入札者において創意工夫していただくこととなります。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>月</th> <th>教育・研修への協力可能範囲</th> <th>摘要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">受付窓口補助業務</td> <td>12月</td> <td>1日当たり3人×8時間</td> <td>9:00～17:00 ただし、繁忙期は対応できない場合がある。</td> </tr> <tr> <td>1月</td> <td rowspan="3">1日当たり1人×5時間 ・1月前半及び月曜日は除く(月曜日が休日の場合は火曜日を除く)</td> <td rowspan="3">9:00～17:00 ただし、繁忙期は対応できない場合がある。</td> </tr> <tr> <td>2月</td> </tr> <tr> <td>3月</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">相談窓口補助業務</td> <td>12月</td> <td rowspan="4">1日当たり1人×5時間</td> <td rowspan="4">業務量はほとんどないため、受付窓口補助業務に併せて行う。</td> </tr> <tr> <td>1月</td> </tr> <tr> <td>2月</td> </tr> <tr> <td>3月</td> </tr> </tbody> </table> <p>「入札者は確保されるべき質を達成可能な能力がある」という前提の上で、本県統一の処理方法について、上記にお示した範囲で教示することとしています。 繰り返しとなりますが、申請受付に必要な基本的な準備行為(窓口要員の教育・研修・スキルアップ)については受託予定者の責務であり、県側の引継項目及び義務ではありません。</p>		月	教育・研修への協力可能範囲	摘要	受付窓口補助業務	12月	1日当たり3人×8時間	9:00～17:00 ただし、繁忙期は対応できない場合がある。	1月	1日当たり1人×5時間 ・1月前半及び月曜日は除く(月曜日が休日の場合は火曜日を除く)	9:00～17:00 ただし、繁忙期は対応できない場合がある。	2月	3月	相談窓口補助業務	12月	1日当たり1人×5時間	業務量はほとんどないため、受付窓口補助業務に併せて行う。	1月	2月	3月
	月	教育・研修への協力可能範囲	摘要																					
受付窓口補助業務	12月	1日当たり3人×8時間	9:00～17:00 ただし、繁忙期は対応できない場合がある。																					
	1月	1日当たり1人×5時間 ・1月前半及び月曜日は除く(月曜日が休日の場合は火曜日を除く)	9:00～17:00 ただし、繁忙期は対応できない場合がある。																					
	2月																							
	3月																							
相談窓口補助業務	12月	1日当たり1人×5時間	業務量はほとんどないため、受付窓口補助業務に併せて行う。																					
	1月																							
	2月																							
	3月																							
27 従来の実施状況	要項p13	従来の実施状況に関する情報の開示 2従来の実施に要した経費	間接部門費は、今回の見積もりに含まれる費用ですか。そうであれば、間接業務に従事する業務従事時間を教えて欲しい。	一般に、当該業務にかかる間接部門費は見積もりに含めるものと考えます。各企業により、また業務の実施方法等により、間接部門費の積算は異なると思われますが、県実施においては正規職員0.2人分程度の業務量でした。																				
28 従来の実施状況	要項p13	従来の実施状況に関する情報の開示 2従来の実施に要した経費	はがきの印刷、若しくはその他の必要書類の印刷について、受託者側の負担となるのか。	はがき・住所確認用の帳票(本人情報検索票)等受付窓口で使用する諸様式の印刷については、県から提供する原稿及び印刷機により実施していただきます(受託者の費用負担はありません)。また、申請書、受領書(引換証)等の書類については県から支給します。																				
29 従来の実施状況	要項p13、p14	従来の実施状況に関する情報の開示 2従来の実施に要した経費 3従来の実施に要した人員	平成16年度の常勤職員(超勤分)は、1,120千円か1,102千円かどちらか。	1,102千円です。																				
30 従来の実施状況	要項p13、p14	従来の実施状況に関する情報の開示 2従来の実施に要した経費 3従来の実施に要した人員	常勤職員の経費は当該業務の時間外勤務手当なので、17時半以降の勤務分に該当するか。そうであれば、それに該当する詳細(その時期と従事時間数、ポスト数等)実績を教えて欲しい。	常勤職員の経費は当該業務の時間外勤務手当(平成16年度:334時間、17年度:376時間、18年度:491時間)で、主に繁忙期に従事した勤務分です。																				

	内容	頁	資料該当箇所	質問事項	回答
31	従来の実施状況	要項p13、p14	従来の実施状況に関する情報の開示 2従来の実施に要した経費 3従来の実施に要した人員	超過勤務の件費には、二次審査及び三次審査の分もふくまれているのか。	一次審査分のみを計上しています。
32	従来の実施状況	要項p13、p14	従来の実施状況に関する情報の開示 2従来の実施に要した経費 3従来の実施に要した人員	本業務に従事した非常勤職員の「延べ時間数」「月別ポスト数及び延べ人数」「時間帯別ポスト数及び延べ人数」を各々具体的に教えて欲しい。	現状での非常勤職員の勤務形態は週30時間勤務で、年間を通じて雇用しています。その「延べ時間数」、「月別ポスト数及び延べ人数」「時間帯別ポスト数及び延べ人数」については要項巻末の「整理券発券状況」において、整理券発券枚数・申請件数と平均処理時間をお示ししてありますので、お手数ですがデータから必要人数を算出してください。
33	従来の実施状況	要項p14	従来の実施状況に関する情報の開示 3従来の実施に要した人員	現状の非常勤職員の労働条件を教えて欲しい。 ・基本給(平均月収、平均年収)または時給 ・労働時間(週間、月間、年間) ・年休(平均) ・契約期間	18年度の場合、非常勤職員は14.6名に対し「人件費」は37,234千円ですので、年収は平均255万円となります。但し、ここでいう年収は、社会保険料・労働保険の事業主負担分も含みません。勤務時間は週30時間、契約期間は1年(ただし、2回まで更新)です。有給休暇は、嘱託員の勤続年数に応じて10～20日を付与しており、平成18年度の年休取得日数は平均で14日です。
34	従来の実施状況	要項p14	従来の実施状況に関する情報の開示 3従来の実施に要した人員	法令関連知識(民法、刑法、国籍法、戸籍法、住民基本台帳法等業務関連法令)及び出入国手続関連知識(各国のビザ免除規則等査証欄に記載される内容)について知識を有している者があるが、各々について具体的に教えて欲しい。また、何か資格は必要となるか。	マニュアルにも含まれる内容ですが一例としては民法では親権者・旧姓使用など、刑法では刑の執行猶予・保護観察など、国籍法では国籍の取得・喪失など、戸籍法では戸籍簿・除籍簿など、住民基本台帳法では戸籍の附票・転入出などの知識が求められます。また、出入国手続関連知識についてはビザ免除のために旅券の残存有効期間や各国ビザの有効期限、出入国印の知識などが求められます。なお、法的資格は必要ありません。
35	従来の実施状況	要項p14	従来の実施状況に関する情報の開示 3従来の実施に要した人員	法令関連知識(民法、刑法、国籍法、戸籍法、住民基本台帳法等業務関連法令)及び出入国手続関連知識(各国のビザ免除規則等査証欄に記載される内容)について知識を有している者があるが、現在従事している職員の資格の有無やどれくらいの知識をもっているか、参考まで教えて欲しい。	現在従事している職員については、職場で教育を行い、知識量は申請受付に支障のない水準に達しています。なお、法的資格については特段ありません。
36	従来の実施状況	要項p14	従来の実施状況に関する情報の開示 3従来の実施に要した人員	通年で配置されていない人員について、配置時期・期間及びその理由(繁忙期、終了者の後任対応)などの具体的実績を教えて欲しい。	人員はすべて通年で配置しています。なお、非常勤職員とは、勤務時間が正規職員の勤務時間(週40時間)に満たないもの(具体的には週30時間勤務)をいいます。
37	従来の実施状況	要項p14	従来の実施状況に関する情報の開示 3従来の実施に要した人員	現状の非常勤職員について、パート労働者は在籍しているか。	

	内容	頁	資料該当箇所	質問事項	回答
38	従来の実施状況	要項p14	従来の実施状況に関する情報の開示 4従来の実施に要した施設及び設備	施設の内容として、受託側が準備しなければならないものはあるか。	特にないと考えています。 ただし、提案の中で施設の改修や新規に物品を調達する場合は、受託者側の負担となります。
39	従来の実施状況	要項巻末	整理券発券状況	整理券1枚あたりの申請件数に小数点以下の端数があるが、どういうことか。	例えば、家族がまとめて申請に来た場合や、旅行会社等が取りまとめ代理申請した場合は、整理券は1枚となりますので、整理券1枚当たりで申請件数を割り出したため、小数点以下の端数があります。
40	施設			更衣・休憩スペースはあるのか。	更衣・休憩スペースは、現行の範囲内で県職員と他の委託業務の受託者との共用となります。ただし、男性はロッカーのみとなります。
41	企画書様式			企画書様式が、pdfファイルとwordファイルで提供されているが、powerpoint等で作成してもよいのか。	powerpoint等で作成していただいても結構です。ただし、審査の際、間違いのないよう、様式番号を表記する等してください。
42	その他			受託後、業務が多忙のときに次工程の非常勤職員や常勤職員の応援はあるか。その場合の人件費の負担はどうか。	県職員(非常勤を含む)の応援は一切ありません。 4月1日から完全に委託することとなりますので、円滑な事業実施のために、受託者は、過去の実績や、雇用する窓口要員の能力を把握し、本要項に定める「確保されるべき質」を達成するのに必要な人材募集・教育等について提案していただく必要があります。
43	その他			繁忙期に県職員の方の応援を依頼することは可能か。	
44	その他			現在、当該業務に従事している職員を引き続き雇用したいが、職員を紹介してもらうことは可能か。	現在、当該業務に従事している職員を紹介することはできません。