

様式

法人(団体、個人)概要書

法人(団体、個人)名称		
所在地		
代表者 職・氏名		
電話番号		
支店等	名称	
	所在地	
他の都道府県における旅券窓口業務の実績状況		
発注者	受託期間	業務の内容
直近3年間における、国、地方公共団体における窓口業務の実績状況		
発注者	受託期間	業務の内容(具体的かつ詳細に)

[ 注意事項 ]

- 1 平成19年9月1日現在で記載してください。
- 2 「支店等」については、この業務を主に担当する支店等があれば記載してください。

様式

### 全体計画に関する考え方

公共サービスを担う上での基本的な考え方をわかりやすく記載してください。

< 官に代わって公共サービスを担う社会的責任等についての考え方など >

旅券発給業務に関する認識と、旅券申請窓口業務を担うに当たっての基本的な考え方を記載してください。

< 旅券発給業務は、どのような位置づけの業務で、旅券発給業務の一部である申請窓口業務を担うことについて、その重要性などについての考え方など >

旅券発給業務を円滑に実施するため、県や旅券センター内で他の業務を受託している民間事業者との連携に関する提案について具体的に記載してください。

( 旅券センターでは、業務フローにある業務のうち、旅券作成業務、交付窓口業務及び案内業務を民間事業者に委託しています。また、二次審査及び三次審査は県が直接実施しています。)



様式

従業員の確保

旅券申請窓口業務を担うのにふさわしいと思う従業員の資質（経歴・資格・経験）について記載してください。

旅券申請受付に関するノウハウを持つ従業員を確保する方策を具体的に記載してください。

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

業務開始前（H20.3.31 まで）の窓口要員の教育・研修

（基本的な考え方）

（教育計画・具体的な方策）

・ 関係諸法令等の基礎知識、審査業務の処理能力（処理時間、誤審査防止）

・ 窓口での接遇

・ その他

実施期間中（H20.4.1 以降）の窓口要員の教育・研修

（基本的な考え方）

（教育計画・具体的な方策）

・ 関係諸法令等の基礎知識、審査業務の処理能力（処理時間、誤審査防止）

・ 窓口での接遇

・ その他

契約期間満了時の引継ぎ

（基本的な考え方）

（具体的な方策）

様式

日常業務の進め方に関する考え方

業務の実施に関する考え方、工夫や効率的に業務執行するため及び業務の実施にあたり確保されるべき質の向上に関する方策について具体的に記載してください。

(午後5時30分までに窓口業務を終了させる方策)

(処理時間を遵守する方策)

(誤審査を2%以内とする方策)

(待ち列を管理対象フロア内で完結させる方策)

(その他)

日常の進行管理(自己評価及びそれに基づく改善)について具体的に記載してください。

繁忙期、集中時への対応策について具体的に記載してください。

様式

緊急時の対応に関する考え方

苦情に関する考え方について記載してください。

苦情処理の方策（県との連携方法）を具体的に記載してください。

災害発生時等の対応について具体的に記載してください。

様式

旅券の不正取得（虚偽の申請）の防止に関する考え方

旅券の不正取得（虚偽の申請）の防止に関する基本的な考え方について記載してください。

旅券の不正取得（虚偽の申請）の防止に関する対策について具体的に記載してください。



様式

### 個人情報保護に関する考え方

個人情報保護に関する基本的な考え方について記載してください。

旅券申請窓口について保護すべき個人情報にはどのようなものが想定されるか、個人情報保護の方策も合わせて具体的に記載してください。

個人情報保護に関する従業員教育計画について具体的に記載してください。

様式

その他の提案

その他県民サービス向上のための方策があれば具体的に記載してください。

費用積算内訳書

費用の内訳が分かるように記載してください。(人件費、制服代等消耗品費など)

直接人件費

項目		積算内訳
統括責任者	円	月額 円 × 名 = 円
副責任者	円	月額 円 × 名 = 円
その他従事者	円	時給 円 × 時間 × 12 か月 × 名 = 円
法定福利費	円	
退職手当引当金	円	
計	円	

直接物件費

項目		積算内訳
制服代	円	円 × 名 = 円
通信費	円	携帯電話通話料(統括責任者 本社の連絡調整用)
消耗品代	円	事務用
計	円	

間接経費

(直接人件費 + 直接物件費) × % = 円

合計 円

(注)対象業務所管部署の提案においては、以下の人件費単価により積算することとする。

嘱託員 1名当たり 2,854,257円(直接人件費、間接経費を含む。)