吹田市パスポートセンター窓口業務仕様書

令和6年7月

吹田市パスポートセンター

1 件名

吹田市パスポートセンター窓口業務

2 履行期間

令和6年11月1日から令和9年10月31日まで（36か月）

3 履行場所

吹田市パスポートセンター内（大阪府吹田市朝日町3番203号 吹田さんくす3番館2階）

4 目的

本業務は、吹田市（以下「市」という。）における旅券発給事務の遂行において業務委託の活用により、適正かつ効率的な事務執行体制を構築、業務運営の円滑化と市民サービスの向上に資することを目的とする。

5 業務内容

本業務の主要な範囲は、旅券法、旅券法施行令、旅券法施行規則等に基づく下記の業務とし、業務詳細は別紙【資料】に定めるとおりとする。

- (1) 旅券発給申請等受付業務（旅券の電子申請受付業務等含む）
- (2) 旅券交付業務
- (3) 窓口相談及び電話対応業務
- (4) 戸籍証明書（謄本）の申請受付・交付及び印紙売りさばき業務
- (5) その他附随業務

※ 上記業務のうち、旅券交付受付後の発券機による収入印紙の売りさばき及び大阪府手数料並びに戸籍証明書（謄本）交付手数料の徴収並びに申請書の最終審査・受理は市が行うものとする。

6 旅券発給申請等受付・交付及び戸籍証明書（謄本）申請受付・交付事務並びに収入印紙売りさばき業務の処理方法

- (1) 旅券発給申請等受付・交付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【市町村版】（以下「取扱基準」という。）をはじめ、一般旅券事務処理について処理基準【紙申請版】【電子申請版】（以下「処理基準」という。））、関係法令、各種通知書に基づき、的確かつ迅速に事務処理を行うものとする。なお、取扱基準及び処理基準は市が受注者に貸与する。
- (2) 戸籍証明書（謄本）の交付については、戸籍法に基づき別紙【資料】に記載のとおり事務処理を行うこと。

また、券売機によらない収入印紙売りさばきについては、別紙【資料】に基づき事務処理を行うこと。

7 業務時間及び業務を要しない日

業務内容	パスポートセンター窓口受付時間
旅券発給申請等受付業務	月曜日から金曜日：午前9時から午後4時30分まで
旅券交付業務	月曜日から金曜日：午前9時から午後5時30分まで 土曜日：午前9時から正午まで
窓口相談及び電話対応業務・その他附随業務	月曜日から金曜日：午前9時から午後5時30分まで 土曜日：午前9時から正午まで
戸籍証明書（謄本）の申請受付・交付等業務	月曜日から金曜日：午前9時から午後4時30分まで
業務を要しない日	日曜日、祝日法による休日、年末年始（12月29日から1月3日まで）

（注）ただし、窓口受付時間を経過しても、最終来所者の受付・交付事務等が終了し、市が指定する各種報告書を市に提出するまでは業務時間とする。

8 配置体制

旅券発給申請等受付・交付状況に応じた人員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。また、市が指定する日から外務省の「旅券発給管理システム」による電子申請にも対応し、業務量及び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) 旅券発給申請等受付・交付の来所者や電話の対応状況等を十分勘案し、各業務に応じた適切な人員を配置すること。
- (2) 人員の適切な配置については、休憩・休息时间等取得時の交代要員を確保した配置とすること。
- (3) 窓口数
 - ア 旅券発給申請受付窓口 最大 2か所
 - イ 旅券交付窓口 最大 2か所

9 業務の執行体制

(1) 責任者

- ア 受注者は、市との連絡調整及び円滑な業務遂行のため、常勤専任の責任者及び副責任者（以下「責任者等」という。）を選任し、氏名等を事前に市に届け出ること。
- イ 責任者等は、業務を滞りなく行うに必要な知識・能力を備えた者であること。
- ウ 責任者等は、常に市職員と連絡・調整が可能な体制とすること。
- エ 責任者等に変更が生じる場合は、速やかに変更予定日、後任者の氏名等を事前に市に届け出ること。なお、後任者については、着任日から業務を滞りなく遂行できる必要な知識・能力を備える者とし、前任者からの引継ぎを着任日までに行うこと。
- オ 責任者等は、業務に従事する者（以下、「業務従事者」という。）を指揮・監督するとともに、受託業務全般について統括し、次の業務を行うものとする。
 - (ア) 予想される繁忙期（1月上旬、3月中旬から4月上旬、4月下旬から5月上旬、7月中旬から8月中旬）や窓口の混雑状況に応じた人員配置を行うこと。申請受付等各業務については、最大窓口数の範囲で適正な人員を配置すること。
 - (イ) 業務従事者に対する教育や指導、助言等を行うこと。
 - (ウ) 市との連絡を密にすること。
 - (エ) 窓口や電話等での苦情・トラブル処理を行うこと。

(オ) 旅券発給申請等受付・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、取扱基準及び処理基準に沿って適切な対応を図ること。

(カ) 業務上生じた疑義は、第一義的には責任者等が対応し、判断に迷う事項は市職員に照会すること。

カ 責任者等は、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。

キ 責任者が不在の場合、副責任者がその職務を代行する。

(2) 業務従事者

ア 受注者は、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。

イ 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、来所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、来所者に不快感を与えないよう十分注意すること。

(ウ) 仕様書、別紙【資料】に示す受託業務内容、取扱基準及び処理基準を逸脱することなく、的確な事務処理を行うこと。

(エ) 各業務において事務処理が困難な場合は、責任者等と協議、調整のうえ処理すること。

1 0 住民記録システム端末及び旅券発給管理システム端末等の貸与

市は、業務において使用する住民記録システム端末及び旅券発給管理システム端末等を受注者に貸与する。

(1) 貸与時間

月曜日から金曜日は、午前9時から午後5時30分までとする。ただし、業務の繁忙等により上記時間を超えて使用する場合は、その業務が終了するまでとする。その場合は、事前に市の承認を得るものとする。

(2) 受注者は、市と協議の上、住民記録システム端末及び旅券発給管理システム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) 受注者は、貸与された住民記録システム端末及び旅券発給管理システム端末の使用にあたり、市職員の指示に従い、権限外の操作を行ってはならない。

1 1 経費の負担区分

本業務に要する費用の負担区分は、次のとおりとする。

(1) 市が負担する経費

ア 業務履行場所に係る経費（施設管理経費、光熱費、机、椅子、ロッカー等）

イ 業務に係る事務経費等（文房具、コピー機、端末機等、電話・FAXの通信費、郵送関係費用等）

(2) 受注者が負担する経費

ア 受注者が雇用する業務従事者に係る経費（人件費、担当者印、名札、制服等）

イ 業務従業者に対して行う研修等（業務開始前に行う事前研修を含む）に係る経費

(3) 市または受注者において負担区分に疑義が生じた場合は、双方が協議し負担区分を定めるものとする。

1.2 業務報告等

(1) 報告書の提出

ア 責任者等は、次の報告書を毎日の業務終了後、市に提出すること。

- (ア) 申請受理件数等一覧 日計表
- (イ) 引換書集計報告 日計表
- (ウ) 引換書 件数 (時間ごと)
- (エ) 印紙受渡簿及びレジスター用金受渡簿
- (オ) その他、市が指定する各種報告書

イ 責任者等は、毎月の委託業務を完了したときは、次の報告書を市に提出すること。

- (ア) 申請受理件数等一覧月次報告表
- (イ) 引換書集計月次報告
- (ウ) 個人情報取扱状況報告書
- (エ) 受電相談件数表
- (オ) その他、市が指定する各種報告書

(2) 業務従事者名簿及び勤務ローテーション表の提出

ア 本業務開始前までに業務従事者名簿を作成し、市に提出すること。

なお、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。

イ 業務従事者の勤務ローテーション表を業務開始日の15日前までに市に提出すること。

また、業務開始後については、各月の25日までに翌月の勤務ローテーション表を市に提出すること。

なお、業務従事者の休暇等により変更が生じる場合は、速やかに市に報告すること。

(3) 研修の報告

受注者は、実施した研修の内容等について、書面により市に報告すること。

(4) 業務フローの提出

受注者は、別紙【資料】に示す受託業務内容について、独自の業務フローを作成した場合は、その業務フローを市に提出すること。

(5) 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、受注者は速やかに応じること。

監査等により改善点を指摘された場合は、市の指導に従い、誠実かつ迅速に改善策を講じること。

また、事務処理方法等について指摘された場合は改善策を講じること。

1.3 受注者の責務

(1) 受注者は、業務を遂行する上で、以下の法令等を遵守すること。

- ア 労働基準法、労働安全衛生法ほか労働関係法
- イ 個人情報の保護に関する法律
- ウ 吹田市情報セキュリティポリシー
- エ その他関係法令

(2) 受注者及び業務従事者は、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) 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、市から貸与された取扱基準及び処理基準を含むものとする。これらを市の許可なしに業務履行場所以外に持ち出したり、複写や複製をしてはならない。

なお、貸与を受けたものは、受注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) 個人情報の取扱状況について、個人情報取扱状況報告書を毎月作成し、市に報告すること。

(5) 個人情報の取扱に関して、業務従事者に研修を実施した時は、書面により市に報告すること。

(6) 受注者の責任により個人情報の漏洩が生じた場合、受注者は遅延なく市に報告するとともに迅速かつ適切な対応を取ること。

(7) 業務履行の際は、市の承認を受けた住民記録システム端末等、周辺機器のみを使用すること。

(8) 受注者は、市の信用を失墜する行為を行わないこと。

(9) 業務遂行における留意事項

本業務の遂行にあたっては、本仕様書、別紙【資料】に示す受託業務内容、取扱基準及び処理基準を遵守するとともに、常に細心の注意を払い業務を遂行するよう業務従事者に徹底すること。

(10) 業務従事者は、業務遂行に適した服装及び名札等を着用すること。また、窓口業務（旅券発給申請受付・旅券交付）での事務処理に際して、取扱基準に基づく「窓口担当者印」を必ず押印すること。なお、担当者印の形式等については、市の承諾を得たものとする。

(11) 執務環境の確保

窓口や電話対応等に係る執務環境については、常に良好な状態に維持するよう努めること。

(12) なりすまし申請（虚偽申請）等の防止対策

なりすまし申請（虚偽申請）等を防止するため、業務従事者研修を含め、可能な限りの防止策を講じること。

(13) 業務の引継ぎ

受注者に変更等が生じる場合は、円滑に業務が遂行できるよう、次期受注者に対して誠意をもって業務の引継ぎを行うこと。なお、日程等については、事前に市と協議し許可を得ること。

1.4 緊急時の対応

(1) 市又は受注者は、本業務遂行中に自己の設備または運用体制に障害等が発生した場合、若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は、相手方に対して速やかに状況を連絡するなど、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、来所者の安全を確保するとともに、被害を最小限にとどめるべく市との連携を図ること。

1.5 その他業務に関する事項

(1) 各業務の事務処理手順や手法等に関しては、本業務を円滑に遂行する観点から、本仕様書、別紙【資料】に示す受託業務内容に記載された事項を逸脱しない範囲内で適切に対応すること。

(2) 受注者は、本業務の全部または大部分を第三者に再委託することはできない。本業務の一部を第三者に再委託する場合は、市の承認を受けるものとする。

(3) その他本仕様書に記載のない事項また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。

1.6 業務委託料の支払

契約代金の支払は、毎月払いとする。

受注者は、12(1)イによる報告書を翌月の10日までに市に報告し、市がその報告書に基づき検査し合格したときは、業務委託料の請求をするものとする。市は受注者から請求書を受理した日から30日以内に当該月分の業務委託料を支払うものとする。

17 申請件数・交付件数の実績について

本市のパスポート申請件数・交付件数の実績を参考に必要な配置人数を積算すること。

想定件数と申請及び交付件数に差が生じ、業務に支障が出るような場合は、速やかに配置体制を調整するなど、柔軟に対応できる体制とすること。

また、業務量が大幅に増減する場合には、市と協議の上、内容を決定する。

	令和4年度		令和5年度		令和6年度			
	申請件数	交付件数	申請件数	交付件数	申請件数	交付件数		
4月	261件	184件	612件	724件	996件	1,024件		
5月	380件	291件	991件	788件	1,087件	1,012件		
6月	394件	414件	1,113件	1,007件	958件	1,055件		
7月	310件	316件	1,016件	1,093件	/	/		
8月	343件	329件	1,045件	1,065件				
9月	338件	319件	828件	889件				
10月	389件	374件	787件	850件				
11月	485件	428件	770件	696件				
12月	533件	493件	784件	835件				
1月	812件	694件	1,073件	933件				
2月	716件	676件	897件	913件				
3月	829件	774件	1,097件	1,007件				
計	5,790件	5,292件	11,013件	10,800件			3,041件	3,091件

【資料】

業務内容 ＜旅券発給申請受付業務＞

1 受付準備

- (1) 各窓口の受付準備を行う。
 - ア 申請書や各種申請・届出に必要な用紙類を管理（補充を含む）する。
 - イ 申請書は、種類別（10年、5年、12歳未満、残存期間同一用）に、一般旅券（パスポート）引換書（以下「引換書」という。）は受理番号順に整理する。
 - ウ 受付番号印、日付印、定規、付箋、ボールペン、クリップ、はさみ、ホチキスなど受付事務用品を管理（補充を含む）する。
- (2) 旅券交付予定日の日付、曜日を確認する。
- (3) 住民記録システム端末等を立ち上げる。
- (4) 申請書記載台及び待合椅子などを点検、整理、整頓（申請書の補充を含む）する。
- (5) 立て看板及び玄関マットを配置する。
- (6) ブラインドを開ける。

2 申請受付

- (1) 申請書等の種類
 - ア 一般旅券発給申請書（10年、5年）
 - （ア）新規申請
 - （イ）切替新規申請
 - （ウ）訂正新規申請
 - イ 一般旅券発給申請書（残存期間同一用）
 - ウ 紛失一般旅券等届出書
 - エ 一般旅券返納届
 - オ 戸籍証明書（謄本）交付申請書
 - カ その他（申出書、取下げ願い等）
- (2) 申請事務の流れ
 - ア 申請者の承認を得て、住民登録が吹田市であること、または居所申請対象者であることを住民記録システム端末または、申請者が持参した住民票等で確認する。※住民記録システム端末で確認時に「世帯員に処理注意者」等の警告が出た場合は市職員に確認を求める。
 - イ 申請書類を確認する。（必要に応じ、番号札を手渡す。）
 - （ア） 申請書は、記入すべき事項に記入漏れがないよう指導する。
 - （イ） 写真は、規格「旅券用提出写真についてのお知らせ」等に基づくものかの適否を判断する。
 - （ウ） 本人確認書類は、有効中の原本1点または2点を確認する。
 - （エ） 戸籍証明書（謄本）は、交付日、証明印等を確認する。
 - （オ） 非へボン式表記、別名併記、居所申請等を希望する場合で、疎明資料を必要とする場合は当該資料を確認する。
 - （カ） 旅券発給状況の確認が必要な場合は、市職員に大阪府へのFAXを依頼する。
 - （キ） 申請書類に不備があった場合等、申請受付ができない場合は、その説明を行い、持参した書類等を返却する際にあわせて「連絡票」を申請者に手渡す。
 - （ク） 申請受付に際して特別な事情がある場合は、責任者等と協議を行い処理する。

(ケ) 本市で受付できない事項がある場合は、大阪府パスポートセンターを案内する。

ウ 申請書を受け付ける。(番号札を使用している場合は、番号札を回収する。)

申請に必要な書類の確認

(ア) 申請書の記入漏れ、戸籍証明書(謄本)、写真、本人確認書類、疎明資料などに不備がないことを確認(申請者との口頭確認を含む。)する。

(イ) 紛失一般旅券等届出書は、上記アに準じて事務処理を行う。

エ 旅券の受取についての説明をする。

オ 引換書を手渡す。

(3) 申請受付後の処理

ア 窓口で受け付けた申請書類等は、受け付けた担当者と異なる担当者が内容等を再確認し、不備等があった場合は、申請者と連絡を取り、速やかに補正するなど、適切に処理を行う。

イ 適正に事務処理を行った後は、申請書を両面コピーしたもの(以下、「副本」という。)に添付書類をホチキスで止め、申請書原本とともに概ね1時間ごとに「申請受理件数等一覧表(受渡し用)」に件数等を記入し市職員へ渡す。

ただし、午後4時以降は随時、市職員へ渡す。

3 申請窓口の終了

(1) 月曜日から金曜日の午後4時30分の受付時間終了後、出入口に申請受付が終了した旨の表示を行う。

(2) 住民記録システム端末等を終了する。

(3) 申請窓口、申請書記載台の点検、整理、整頓を行う。

(4) 申請書、申請案内、窓口等の事務用品、各種用紙類を補充する。

(5) 当日最終受付分の申請書を種類別に件数を取りまとめ「申請受理件数等一覧日計表」を作成し、責任者等が確認を行い、速やかに市職員に提出する。上記2(3)イの当日最終の業務を行った後、市職員から受け取った、当日分すべての副本及び預り旅券をまとめて整理し、保管庫に収納する。

(6) 翌日の準備を行う。

4 その他申請受付に附随する業務

(1) 窓口での旅券に関する問合せ、相談、苦情、トラブルの処理を行う。

(2) 申請等に伴う補正が必要となった場合は、申請者へ補正内容を伝え手続きを進める。

(3) 繁忙期や申請受付終了時間前などの窓口業務を円滑に行うため、責任者等が必要に応じて受付業務の補助を行う。

(4) 市が指定する各種報告書を提出する。

＜旅券交付業務＞

1 旅券交付の準備

- (1) 交付端末を起動し、テスト操作を行う。
- (2) 引換書は再発行できるように準備、補充する。
- (3) 窓口の準備
 - ア 消印、日付印、ボールペンなど、受付事務用品を管理（補充を含む。）する。
 - イ 記載台、収入印紙ぬらし器を点検、管理（補水を含む。）する。
 - ウ 収入印紙（以下「印紙」という。）の種類、数量の管理等、貼付準備をする。
- (4) 保管庫内の旅券は、適正に保管、管理（整理整頓を含む。）する。

2 旅券の交付

旅券の交付事務は、取扱基準に基づいて事務処理を行う。

(1) 受付

- ア 引換書の提出をお願いする。（紛失等により持参しなかった場合は、本人確認を行い引換書を再発行する。）
- イ 引換書の内容（申請の種類、受理番号、氏名、受取予定日等）を確認する。
- ウ 必要に応じ、番号札を手渡す。

(2) 旅券の取出し

- ア 旅券取出し担当者は、引換書の受理番号に該当する旅券を保管庫から取り出す。
- イ 引換書の旅券名義人氏名と旅券の氏名、印紙の金額を確認し、交付担当者に引換書と旅券を手渡す。

(3) 交付

- ア 番号札を使用している場合は、番号札を回収する。
- イ 引換書の「旅券受領者署名」欄に記入してもらう。すでに署名されている場合は、申請者本人が署名したことを確認する。
- ウ 記載事項及び本人確認を行う。
 - (ア) 氏名、生年月日、本籍地を申請者に述べさせたうえ、旅券の写真で本人確認をする。
 - (イ) 旅券面の記載事項を確認する。
特に、ローマ字氏名の綴り、生年月日、性別、本籍地に誤りがないか確認すること。
 - (ウ) 引換書の署名と旅券のサインを照合し、筆跡が同じであることを確認する。
 - (エ) 交付端末を操作し、申請者とともにＩＣチップに異常がないか確認を行う。
- エ 手数料の金額を確認し、券売機による印紙及び大阪府手数料の発行券の購入を促す。
- オ 発行券を受け取り、発行券から領収書を切り取り交付する。引換書に受け取った領収書の控えをホチキスで止め、印紙を貼り、印紙及び大阪府手数料欄に収納確認印を押印・割印をする。
（券売機による買い間違いなど、払戻が必要になったときは、市職員に報告する。）
- カ 印紙は、金額が相違なく、着実に貼付していることを確認（はがれそうな場合は糊付けする。）する。
- キ 旅券を交付する。（旧旅券がある場合はVOID処理して返却する。）
- ク 引換書は、受け付けた担当者とは異なる担当者が内容を点検のうえ、市職員が指定する時間ごとに、引換書をコピーし、原本を「引換書受渡し」書類とともに市職員へ渡す。

3 交付窓口の終了

- (1) 出入口に本日の受付が終了した旨の表示を行う。
- (2) 立て看板および玄関マットを収納し、ブラインドを半分下げる。
- (3) 交付端末等機材を所定の位置に片付ける。
- (4) 交付した旅券の書類別件数をまとめた「引換書件数（時間ごと）」を作成し、責任者等が確認のうえ、引換書のコピーと共に市職員に速やかに引き継ぐ。
- (5) その他、翌日の準備を行う。

4 その他旅券交付に附随する業務

- (1) 大阪府から送付されてきた旅券を市職員が確認した後、交付端末で動作確認及び記載事項を照合する。
- (2) 保管庫内の旅券は、受付日及び受理番号順に整理し、適正、厳正に管理・保管する。
- (3) VOID処理が必要な旅券（期限切れ旅券等）を持参した場合は、VOID処理を行い、本人に返却する。
- (4) 窓口での問合せ、苦情等进行处理する。
- (5) 繁忙期や交付窓口終了時間前などの窓口業務を円滑に行うため、責任者等が必要に応じて交付業務の補助を行う。
- (6) 市が指定する各種報告書を提出する。

<窓口相談及び電話対応業務>

1 業務内容

- (1) 旅券全般に関する問合せに対して、相談者の立場に立ち、迅速、親切、丁寧、的確に分かりやすく説明する。
また、旅券以外の質問についても、丁寧に聴き取り的確に対応を行うよう心掛け、必要に応じて責任者等を通じ市職員に引き継ぐ。
- (2) 旅券発給事務の仕組み、申請受付可否の審査内容、法制度の疑義・解釈・改正要望に関する事項は、本業務から除くものとする。
- (3) 電話対応による問い合わせについて、受電件数を把握し月次報告すること。

2 留意事項

- (1) 本業務にあたっては、取扱基準を理解し、苦情やトラブルが生じないように対応すること。
 - ア 問合せ内容に応じた説明を、迅速、親切、丁寧、的確に分かりやすく対応すること。
 - イ 苦情やトラブルが生じた場合は、責任者等が対応し、必要に応じて市へ報告すること。
- (2) 相談業務については、プライバシーの保護や人権を尊重した対応を行うこと。
- (3) 利用者に不快感等を与えないよう、言葉遣いや服装には十分留意すること。
- (4) 内容を適正に聴き取り、取扱基準を逸脱した応答はしないよう、細心の注意を払って業務に従事すること。

<戸籍証明書（謄本）申請受付・交付及び印紙売りさばき業務>

1 受付準備

- (1) 窓口の受付準備を行う。
 - ア 戸籍証明書（謄本）交付申請書（以下この項において「申請書」という。）の管理（補充を含む。）をする。
 - イ 受付事務用品の管理（補充を含む。）をする。
- (2) レジスターの管理（電源の入・切、レシートの点検・補充等を含む。）をする。
- (3) 市職員から責任者等に渡された釣銭を受け取り、レジスターに入れる。
- (4) 市職員から責任者等に渡された印紙を受け取る。

2 戸籍証明書（謄本）申請受付・交付

- (1) 戸籍証明書等を請求できる方（本人・父母・子等）の確認及び交付に必要な書類を確認する。
 - ア 申請書に必要な事項が記入されているか確認する。
また、記載漏れ等がある場合は、記入するよう指導する。
 - イ 申請者が代理人等の場合は、委任状等の提出を求め、内容等を確認し、交付の可否を判断する。
ただし、広域交付の場合は代理人等の申請は認めない。
 - ウ 申請者に本人確認書類1点、場合によっては2点の提示を求め、申請者本人を確認する。ただし、本人確認書類が2点必要な方で1点しか持参せず、聴き取りによる本人確認が必要な場合は市職員に引き継ぐ。
 - エ 広域交付については、官公署発行の顔写真付きの本人確認書類を持参していない場合は受付できない。

(2) 戸籍証明書（謄本）（以下「証明書」という）交付の流れ

申請書を確認する

↓

申請書を市職員に渡す

↓

市職員が証明書を発行する

↓

市職員から証明書が渡される

↓

渡された証明書と申請者・申請内容を確認する

- (3) 申請者に申請内容と証明内容に相違がないか再度確認する。
- (4) 交付枚数、交付手数料に相違がないか確認後、券売機で発行券の購入を促す。発行券を受け取り、発行券から領収書を切り取り、申請者に手渡す。
- (5) 証明書を、一般旅券発給申請書の副本に添付する。
申請書に領収書の控えをホチキスで止め、市職員に手渡す。

3 申請者が一部の印紙を持参した場合の収入印紙の売りさばき

- (1) 手持ち金庫の収入印紙の種類（3種類）
5,000円、500円、200円
- (2) 申請者に、差額金額を説明し、差額分の現金を市職員に渡す。
- (3) 差額分の印紙を手持ち金庫より取り出し、引換書に貼り割印をする。
- (4) レジスターより領収書を打ち出し申請者に渡す。

4 レジスター及び手持ち金庫の終了作業

- (1) レジスターからレシートを打ち出し、印紙受渡簿を記入する。
- (2) 当日受け付けた引換書及び印紙受渡簿に基づく現金と印紙を責任者等が確認した後、市職員に渡す。
- (3) 翌日の準備をする。

<その他附随業務>

1 未交付失効旅券の未然防止

未交付失効旅券を防止するため、大阪府から未交付リストが送付された時点で電話による督促を行う。市による督促状送付後において、受取りに出来ない対象者について、受取期限2週間前に再度電話により督促を行う。

2 窓口案内、整理誘導など

- (1) パスポートセンター内の混雑状況等を把握し、窓口案内やパスポートセンター内の整理誘導（パイプ椅子の設置など）を行う。
- (2) 申請書等の記入の方法等の問合せがあった場合は、迅速、親切、丁寧、的確に分かりやすい案内等を行う。
- (3) 事故防止や周囲の迷惑を防止する観点から来所者への注意喚起を行う。

3 申請書類等の整理、保管

旅券発給申請等に伴う各種旅券申請書のコピー及び添付書類を種類別、交付日順に並べ編綴し保管する。

4 不審者の発見・通報

不審な者を発見した場合は、速やかに責任者等を通じて市職員に連絡する。

5 待ち人数の把握、業務従事者の配置

各窓口の待ち人数の状況等を常に把握し、業務を円滑に遂行できるよう、必要に応じて案内、誘導する業務従事者を配置する。

6 忘れ物、落とし物の処理

来所者の忘れ物、落とし物があった場合は、拾得物管理台帳に記入し、来所者に連絡し返還する。また、責任者等を通じて市職員に報告すること。

7 連絡会議等

市職員と責任者等で日常業務等について情報交換・情報共有を行う。

8 その他

来所者のサービス向上に資する業務を行う。

- (1) 海外渡航者安全情報の案内
- (2) 渡航関連情報のチラシ、パンフレット等を管理（補充を含む。）
- (3) 関係窓口・機関（他自治体パスポートセンター、入国管理局、外国領事館など）の案内