

委 託 業 務 内 容

I <責任者・副責任者の業務>

1 責任者の業務

- (1) 従事者の指揮・監督及び受託業務全般についての総括
- (2) 業務計画や窓口の混雑状況に応じた人員配置
 - ①前さばき業務、申請受付業務、旅券交付業務については、最大窓口数の範囲内で適正な人員を配置する。
 - ②ロビーの混雑緩和を図るため、窓口案内、整理誘導の人員を配置する。
 - ③旅券作成業務については、規定の日数で納品できるように、申請数に応じて適正な人員を配置する。
- (3) 窓口の開始終了時間及び施錠の管理
- (4) 窓口や電話等での苦情、トラブルの処理
処理後、速やかに苦情等対応処理票（様式1）により府に報告する。
- (5) 副責任者との連携及び従事者に対する教育、指導及び助言等
- (6) 業務上の疑義及び申請書の補正対応
 - ①業務上生じた疑義は、第一義的には責任者が対応し、判断に迷う事項は責任者が府職員に照会すること。
 - ②申請書の受理後（受理番号採取後）交付までの間に不備が発見された場合で、補正が必要となった場合は、申請者と連絡を取り速やかに補正処理を行い、府に報告すること。
- (7) 申請受付等業務報告書（様式3）、旅券作成関係業務報告書（様式4）、旅券交付業務報告書（様式5）、交付日登録業務報告書（様式6）を作成、確認の上、様式3～6については翌営業日の午後1時までに府に提出する。
- (8) 府との連絡、調整

2 副責任者の業務

- (1) 責任者を補佐する。ただし、責任者が従事している場合は、個々の業務を兼ねて従事することを妨げない。
- (2) 責任者が欠けた場合、上記1（1）～（8）の業務を行う。

II <総合案内業務（Ⅲ旅券申請受付業務の2前さばきと兼務）>

1 窓口案内、整理誘導など

- (1) 所内の混雑状況を勘案して、窓口（申請、相談、交付）案内やフロアーの整理・整列誘導（看板、椅子の移動、ポールパーテーションの使用など）を行う。
- (2) 申請書や受理票の記入方法等について問合せがあった場合は、迅速、親切、丁寧、的確な案内を行う。
- (3) 事故防止の観点から来所者への注意喚起を行う。（ふざけている子供への注意など）

Ⅲ <旅券申請受付業務>

1 受付準備

- (1) 一般旅券（パスポート）受理票（以下、「受理票」という。）を準備する。
受理票の準備は、10年、5年、子ども、記載事項変更、増補、及び紛失一般旅券等届出書受理票とする。
- (2) 各窓口の受付準備を行う。
 - ①受付窓口で受付番号印、日付印、定規、付せん、ボールペン、クリップ、ハサミなどの受付事務用品を管理（補充を含む。）する。
 - ②同意書、各種申出書、旅券早期発給願、氏名表記変更に関する海外渡航経緯追加質問書、事情説明書、各種届出（願出）書などの各種用紙類が不足しないよう管理（補充、コピーを含む。）する。
 - ③写真を貼付する両面テープ、前さばき発券機のロール紙は、不足しないよう準備、管理（テープカットを含む。）する。
 - ④前さばきカウンターについても業務の準備・管理を行う。
- (3) 旅券交付予定日表示板の日付の変更、確認を行う。
- (4) ナンバリング、VOID処理機、写真カッター等を管理（電源入・切）する。
- (5) 整理券発券機を管理（電源入・切、ロール紙の補充、紙詰まりなど軽易な修復を含む。）する。
- (6) 申請書記入台を点検、整理（申請書の補充を含む。）する。

2 前さばき（Ⅱ総合案内業務と兼務）

- (1) 申請に必要な書類（申請書、戸籍謄（抄）本、写真、本人確認書類など）が揃っていることを確認する。
 - ① 申請書は、記入すべき事項を漏れなく記入するよう指導する。
 - ② 戸籍謄（抄）本は、発行日、認証印等を確認する。
 - ③ 写真の有無を確認する。
 - ④ 本人確認書類は、有効中の原本で1点又は2点を確認する。
 - ⑤ 住民票の登録が京都府内であること、又は居所申請対象者であることを確認する。
 - ⑥ 「刑罰等関係」の該当者、緊急発給、渡航先追加、対立国への渡航申請、有効旅券の返納失効処理等の受付は、本業務から除くものとし、速やかに府職員に報告する。
 - ⑦ 申請受付に際して特別な事情がある場合は、責任者が府職員と協議の上、処理する。
 - ⑧ 申請に必要な書類を全て持参していない場合は相談窓口を案内する。
- (2) 申請に必要な書類が整っている申請者に申請受付整理券を発行する。
- (3) 書類一式（申請書と副票をセット）と申請受付整理券をファイルに入れて申請者に手渡し、
 - ・住民票持参者には、申請受付窓口から番号を呼び出すまで待ってもらう。
 - ・住基システムを利用する者には、住基検索コーナーを案内する。

3 住基システムによる住所の確認

住基システムで確認する場合は、必ず申請者に検索する旨の了解を得た上で、住所・氏名等の確認を行う。

4 受付（一次審査）

（1）申請書等受付の種類

① 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

② 一般旅券発給申請書（記載事項変更）

③ 一般旅券査証欄増補申請書

④ 紛失一般旅券等届出書

（2）「刑罰等関係」の該当者、緊急・優先発給、渡航先追加、対立国への渡航申請等については、速やかに府職員に報告する。

（3）旅券の早期交付を希望する者の場合は、必要書類を確認して事務処理を行う。

（4）非ヘボン式表記、別名併記を希望する者の場合は、必要書類を確認して事務処理を行う。

（5）居所申請、一時帰国者の申請の場合は、必要書類を確認して事務処理を行う。

（6）受付手順

① 申請受付整理番号順に呼び出す→ 申請書類を確認→ 受付→ 旅券の受取の説明をして受理票を手渡す。

② 詳細は「京都府旅券事務所事務の手引き（以下、「事務の手引き」という。）」のとおり。（※ 入札後、落札業者に手交）

（7）確認内容

① 申請書の記入漏れ、申請に必要な書類（申請書、戸籍謄（抄）本、写真、本人確認書類など）、写真の規格、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。

② 紛失一般旅券等届出書は、前述①に準じて事務処理を行う。

③ 詳細は「事務の手引き」のとおり。（※ 入札後、落札業者に手交）

（8）原則として、必要な場合に限り申請者の了解を得た上で外務省業務端末機により旅券発給状況を検索する。

（9）申請受付に際して特別な事情がある場合は、責任者に報告し、責任者が府職員と協議の上、処理する。

（10）受付窓口で受け付けた申請書類を入れたファイルは、責任者から府職員が行う二次審査に送付する。

（11）申請書の受理後（受理番号採取後）、交付までの間に不備が発見された場合で、補正が必要となった場合は、責任者が申請者と連絡を取り速やかに補正処理を行い、府に報告する。

5 前さばきの終了後

- (1) 申請受付時間が終了になった時は、申請受付が終了した旨の表示に変更する。
- (2) 整理券発券機の電源を切る。
- (3) 申請窓口、申請書記入台の点検（申請書の補充を含む。）、整理整頓を行う。
- (4) 申請書、申請案内、窓口の事務用品、各種用紙類を補充する。
- (5) 翌日の準備をする。

6 申請受付窓口終了後

- (1) 当日受け付けた申請は、種類別に件数を取りまとめて「申請受付等業務報告書」（様式3）を作成し、責任者が確認の上、翌営業日の午後1時まで府に提出する。
- (2) 各種受理票は、翌日必要な枚数を確保し、その受理票にあらかじめ「交付開始日」を明記する。

IV<旅券作成業務>

1 業務内容

- (1) 一般旅券（10年、5年、子ども、記載事項変更旅券）の作成業務
 - ① 申請書を旅券作成機に挿入し、データを読み込ませる。
 - ② 申請書記載事項（氏名、住所等）を読取画面で確認し、誤っている場合はキーボードから入力（ローマ字はヘボン式表記）して修正する。
 - ③ 旅券作成機から出力された旅券の写真、サイン、印字等の仕上がりを点検する。
（詳細は別紙1「基本的な旅券事務の流れ」、「外務省旅券発給管理システムマニュアル」（※入札後、落札業者に手交）及び1（5）必要事項の記入等に記載のとおりとする。）
- (2) 上記の作成以外の業務
 - ① 増補業務：申請書を旅券作成機に挿入し、データを読み込ませ、旅券査証欄に増補頁を貼付し、シールプレス（刻印）を行う。
 - ② 旧旅券の無効処理：申請に添付されている旧旅券の穿孔処理を行う。
 - ③ その他：紛失届の入力、申請書の再入力、報告データの訂正等
- (3) 機械管理業務
機械室内の旅券作成機、旅券業務端末機、印刷機等の起動及び終了、消耗品交換、障害復帰、各種リスト出力等
（機械の定期保守点検は含まない。詳細は別紙2「機械管理業務の概要」及び「外務省旅券発給管理システムマニュアル」のとおりとする。）
- (4) 業務日報の作成
作成した件数等について、「旅券作成関係業務報告書」（様式4）を作成し、責任者が確認の上、翌営業日の午後1時まで府に提出する。
- (5) 必要事項の記入等
 - ① 旅券と申請書を突合し、申請書に旅券番号をナンバリングで打つ。

- ② 旅券に受理番号、交付官庁コードを記入する。
- (6) 作成旅券の点検
旅券冊子作成の「旅券作成リスト」と申請書を突合（氏名の漢字チェック）する。
- (7) 作成旅券の納品
 - ① 点検後、旅券を、10年・5年・子ども・記載事項変更に分け、受理番号順に並べて、本所及び振興局分を受理日の翌々営業日の午前9時までに、府に納品する。
 - ② 二人一組（内一人は府職員）になり、申請書の内容と旅券冊子を照合し、間違いがないか、氏名、性別、生年月日、本籍、受理番号等すべてにわたり、内容を読み合わせ確認する。また、色ぬけや印字の欠け等がないか確認する。
- (8) 旅券冊子の管理
 - ① 府へ引き渡す前の旅券及び旅券用冊子を厳正に管理する。
 - ② 廃冊子は、数を管理し、作成業務終了後その日の分を毎日府へ提出する。

2 旅券作成機の操作時間等

- (1) 旅券作成機の操作時間は、平日の午前9時から午後5時までとする。
- (2) 旅券の申請から発給までの処理期間を定めているため、申請のあった旅券については、多寡にかかわらず、受付日の翌日中にすべてを処理すること。
なお、作成後の再作成、緊急発給、優先発給については、(1)に関わらず、夜間交付時及び日曜交付時にも、その都度対応すること。
- (3) 前項を達成するため、また、増補、再作成等にも迅速に対応すること。

3 その他旅券作成に付随する業務

- (1) 作成時にエラーとなった申請書は、振興局入力分は午前中、本所の入力分については、業務終了後府へ提出する。
- (2) 申請書等を補正したものについては、その申請書を再度データ入力する。

V<旅券交付業務>

1 交付準備

- (1) 受理票は、再発行できるよう準備、補充する。
- (2) 窓口の準備
 - ① 交付端末機及びIC読取機を起動する。
 - ② 消印、日付印、ボールペンなど交付事務用品を管理（補充を含む。）する。
 - ③ 記入台、印紙・証紙ぬらし器を点検、管理（給水、掃除を含む。）する。
- (3) 旅券ロータリー保管庫を開ける。
- (4) 当日交付分までの旅券がロータリー保管庫に搬入済みであることを確認する。
- (5) 旅券ロータリー保管庫内の旅券は、適正に保管、管理（整理整頓を含む。）する。
- (6) 旅券ロータリー保管庫への搬入
府の納品検査終了後、旅券を10年・5年・子ども・記載事項変更に分け、受理番号順に並べてロータリー保管庫に搬入する。

- 2 交付手順（詳細は、「事務の手引き」のとおり。（※ 入札後、落札業者に手交））
窓口（受理票の提示）→ 旅券取り出し→ 交付時メモの内容確認→ 受理票、旅券の記載事項確認及び受理票の受領証に貼付の収入印紙・京都府収入証紙の金額、内容の確認→本人確認（記載事項との突合）→ 旅券内容の説明→ IC チップ確認→ 収入印紙・京都府収入証紙を消印し担当者のサインを記入→ 旅券を交付する。
- 3 旅券交付の受付
 - （1）受理票の提出を求め、受領証に収入印紙・京都府収入証紙の貼り付けを求める。
 - （2）受理票を持参しなかった場合は、本人確認を行い、受理票等再発行願により受理票を再発行する。
- 4 旅券ロータリー保管庫からの旅券取り出し
旅券ロータリー保管庫から受理番号に該当する旅券を取り出し、受理票の名前と旅券の名前を確認し、窓口交付担当者に渡す。
- 5 旅券の交付
 - （1）受理票の提出順に呼び出す。
 - （2）交付時メモの内容確認
親権者が1人の場合、筆談が必要な場合等、交付時メモは申請者に見えないようにすること。
 - （3）記載事項及び本人確認を行う。
 - ① 旅券は見せずに氏名、生年月日、本籍地の都道府県を来所者に述べさせた上、旅券の写真と来所者が申請者本人と同一人物であることを照合・確認する。
 - ② 旅券面の記載事項は、申請者本人に、誤りがないかどうか確認してもらう。特に、「ローマ字表記氏名の綴り」、「生年月日」、「性別」、「本籍地」、「別名(旧姓、別姓、別名)」に注意すること。
 - ③ 受領証の旅券受領者氏名欄、旅券番号欄に交付担当者の前で記入願い、受理票の名前と照合する。
 - ④ 交付端末機を操作し、IC チップ内の情報を申請者本人に確認してもらう。
 - （4）収入印紙・京都府収入証紙は、旅券の種別による手数料の金額と相違ないこと、割印されていないこと、汚れがないこと、重ね貼りがなく、確実に貼付（はがれそうな場合は糊付けする。）していることを確認する。本人の面前で消印する。
 - （5）（1）～（4）を確認後、旅券を交付する。
 - （6）VOID処理済の旧旅券は返却する。
 - （7）増補の交付についてもこれらに準じて処理する。（ICチップ内の確認は不要）
 - （8）詳細は「事務の手引き」のとおり。（※ 入札後、落札業者に手交）
- 6 交付窓口の終了

- (1) 旅券ロータリー保管庫を閉める。
- (2) 記入台、印紙・証紙ぬらし器を点検、管理（給水、掃除を含む。）する。
- (3) 翌日の準備を行う。

7 旅券交付終了後

- (1) 受理票を点検、整理する。
受理票は、点検（収入印紙・京都府収入証紙の金額を確認し、はがれそうな場合は糊付けする。）の上、当日分を取りまとめ、一時保管する。
- (2) 交付端末機及びIC読取機を終了する。
- (3) 当日交付した旅券の種類別に件数を取りまとめて「旅券交付業務報告書」（様式5）を作成し、責任者が確認の上、翌営業日午後1時までに府に提出する。
- (4) 翌日の準備を行う。

8 旅券の日曜交付

- (1) 責任者は、窓口の開始、終了時間及び施錠の管理を行う。
- (2) 交付窓口は、常時2～3箇所設けるものとする。
- (3) 所内の混雑状況を勘案して窓口案内、整理誘導を行う。
- (4) 交付手順等については、前述の1～7に準じて事務処理を行う。

9 その他旅券交付に付随する業務

- (1) 前日に交付した旅券の受領証を点検し、交付日を入力・登録し、プルーフリストを印刷する。プルーフリストの登録件数、交付件数表の交付件数、受領証枚数、受領証氏名を突合・点検・確認し、登録完了後、交付日登録業務報告書（様式6）を作成し、責任者が確認して受理票・受領書・プルーフリスト及び交付日登録業務報告書のコピー1部を翌営業日の午後1時までに府に提出する。
- (2) 旅券ロータリー保管庫内の旅券は、種類別、受理番号順に整理し、適正、厳正に管理・保管する。
- (3) 窓口での苦情、トラブルを処理する。
- (4) 受理票を紛失、又は持参しなかった場合は、本人確認を行い受理票等再発行願により受理票を再発行する。

10 留意事項

令和4年10月1日から京都府収入証紙の販売を終了し、令和4年10月1日から令和5年3月31日までの期間は京都府収入証紙と新たな京都府旅券手数料納付方法（納付書等）を併用する。本業務で「京都府収入証紙」を取り扱う項目については、令和4年10月1日以降は、「京都府収入証紙」と「京都府収入証紙以外の方法により京都府旅券手数料を納付した際に発行する領収書」（※ 落札業者に令和4年9月までに様式等を提示）を併用して取り扱うものとする。

Ⅵ＜ 相 談 業 務 ＞

1 業務内容

- (1) 相談コーナーを設け、旅券全般に関する問い合わせに対して、申請者の立場に立って迅速、親切、丁寧、的確な説明を行う。
- (2) 書類不備で前さばきから回ってきた申請者への2回目札の発行と、次回以降の2回目札専用窓口を案内する。
- (3) 増補のみの申請の受理を行う。
- (4) その他の相談対応

2 対応

業務に当たっては、「事務の手引き」及び「旅券申請受理・交付事務Q&A」（以下「Q&A」という。）（※ 入札後、落札業者に手交）を理解し苦情やトラブルが生じないように対応する。

- (1) 問い合わせ内容に応じた説明を、迅速、親切、丁寧、的確に応答する。
- (2) 苦情やトラブルに対して、冷静に対応する。

3 留意事項

- (1) 特に言葉づかいは、来所者（申請者）に不快感を与えないよう留意すること。
- (2) 内容を正確に聞き取り、「事務の手引き」及び「Q&A」（※ 入札後、落札業者に手交）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当たること。

Ⅶ＜ 電 話 案 内 業 務 ＞

1 業務内容

- (1) 旅券全般に関する問合せに対して、申請者の立場に立って迅速、親切、丁寧、的確な案内を行う。
- (2) 外部からの電話（代表2回線）について対応する。
- (3) 詳細は「事務の手引き」のとおり。（※ 入札後、落札業者に手交）

2 対応

- (1) 業務に当たっては、苦情やトラブルが生じないように対応する。
 - ① 問い合わせ内容に応じた案内を、迅速、親切、丁寧、的確に応答する。
 - ② 苦情やトラブルに対して、冷静に対応する。
- (2) 電話案内業務について、待たせることなく万全の体制で業務に従事する。

3 留意事項

- (1) 特に言葉づかいは、利用者に不快感を与えないよう留意する。
- (2) 内容を正確に聞き取り、「事務の手引き」及び「Q&A」（※ 入札後、落札業者に手交）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当たる。

Ⅷ<その他付随業務>

1 窓口、電話での苦情・トラブルの対応

- (1) 申請時、交付時、電話等において苦情が寄せられた場合や申請者とトラブルが生じた場合は、受託者において対応する。
- (2) 問題がこじれそうになる前に責任者、責任者不在の場合は副責任者に相談する
 - ①相手の不満や苦情の内容によっては、早い段階で責任者と対応を替わる。
 - ②スムーズに問題解決ができるように素早く責任者に相談できる体制を整えておく。

2 受理後（受理番号採取後）の補正

申請書の受理後、交付までの間に不備が発見された場合で、補正が必要となった場合は、責任者が申請者と連絡を取り速やかに補正処理を行い、府に報告する。

3 申請書の管理

- (1) 10年用、5年用別に申請書と申請案内をセットする。
- (2) 所内の申請書、申請案内を整理整頓し補充する。

4 不審者の発見・通報

申請受付、旅券交付の際に不審な者を見つけた場合は、速やかに責任者に連絡する。責任者は確認の上、府職員に報告する。

5 待ち人数の把握、係員の配置

窓口（申請、交付）での待ち人数は、その状況を常に把握し、混乱のないように案内、誘導するとともに、適正な人員を配置すること。

6 忘れ物、落とし物の処理

申請者の忘れ物、落とし物があった場合は、責任者から府職員に報告する。

7 その他

旅券の申請受付、旅券作成、旅券交付、相談、電話案内等に付随する業務、来所者サービスの向上に資する業務を行う。

- (1) 写真撮影場所、収入印紙、京都府収入証紙売りさばき場所の案内
- (2) 車椅子利用者の案内
- (3) メガネ（老眼鏡）が必要な方への貸出案内
- (4) 来所者の道案内、施設案内、駐車場案内
- (5) 関係機関（出入国在留管理局など）の案内
- (6) その他