

## 京都府旅券事務所旅券発給等業務仕様書

- 1 件 名 京都府旅券事務所旅券発給等業務
- 2 委託期間 令和7年3月1日から令和10年2月29日まで
- 3 履行場所 京都府旅券事務所  
京都市下京区烏丸通塩小路下ル東塩小路町 京都駅ビル8階
- 4 委託業務内容 旅券発給業務  
※詳細は別紙「委託業務内容」のとおり

### 5 旅券発給制度の改正について

旅券法施行令の一部改正（令和6年6月26日公布、令和7年3月24日施行）により、令和7年3月24日申請分から、以下の内容が変更となる。

- (1) 戸籍電子証明書の利用開始
- (2) 「2025年旅券」（プラスチック基材を用いた新旅券）・集中作成方式の導入
- (3) 都道府県分手数料の改正（窓口申請手数料2,300円、電子申請手数料1,900円）
- (4) 電子申請による居所申請（通勤・通学の本人申請対象）の運用開始

※この仕様書において、旅券発給制度の改正により変更のある箇所については、以下のように記載する。

#### 【施行前】

この記載のある箇所は、旅券法施行令の一部改正の施行期日より前の期間（令和7年3月24日を含まない。）に適用される内容であることを示す。

#### 【施行後】

この記載のある箇所は、旅券法施行令の一部改正の施行期日以後の期間（令和7年3月24日を含む。）に適用される内容であることを示す。

## 目 次

1	目 的	3
2	委託業務内容	3
3	旅券事務の処理方法	3
4	業務・窓口受付時間及び業務日	4
5	業務の基準と基準確保のための措置等	5
6	委託業務の執行体制	6
7	経費の負担区分	8
8	業務報告等	8
9	受託者の責務	9
10	業務上知り得た情報の秘密保持	10
11	住民基本台帳ネットワークシステム端末機使用上の留意点	10
12	旅券管理端末機等の使用上の留意点	10
13	緊急時の対応	10
14	その他	10

### 別紙 「委託業務内容」

I	＜責任者・副責任者の業務＞	11
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）＞	11
III	＜旅券申請受付業務（窓口申請）＞	12
IV	＜旅券申請受付業務（電子申請）＞	14
V	＜旅券作成業務＞【施行前】	16
VI	＜旅券データ作成・作成依頼及び完成旅券受領業務＞【施行後】	17
VII	＜旅券交付業務＞	20
VIII	＜相談業務＞	23
IX	＜電話案内業務＞	23
X	＜その他付随業務＞	24

### 別添

- 1—1 【窓口申請】 基本的な旅券事務の流れ（施行前）
- 1—2 【窓口申請】 基本的な旅券事務の流れ（施行後）
- 2—1 【電子申請】 基本的な旅券事務の流れ（施行前）
- 2—2 【電子申請】 基本的な旅券事務の流れ（施行後）
- 3 機械管理業務の概要
- 様式1 業務従事者名簿
- 様式2 苦情等対応処理票

## 1 目的

本委託は、京都府旅券事務所における旅券事務の遂行に当たり、より効率的な執行体制をとることにより、業務運営の円滑化と府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

- (1) 総合案内兼旅券申請受付業務の前さばき
- (2) 旅券申請受付業務（一次審査）
  - ① 窓口申請
  - ② 電子申請
- (3) 【施行前】旅券作成業務  
【施行後】旅券データ作成・作成依頼及び完成旅券受領業務
- (4) 旅券交付業務
- (5) 相談業務
- (6) 電話案内業務
- (7) その他付随業務

※詳細は別紙「委託業務内容」のとおり

※基本的な旅券事務の流れは、別添1-1から2-2のとおり

※上記(3)に係る機械管理業務の概要は別添3のとおり

## 3 旅券事務の処理方法

旅券事務の処理方法については、「事務の手引き」及び「Q&A」を貸与するので、これに基づいて的確に事務処理を行う。

#### 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
旅券申請受付業務 (窓口申請、電子申請) 相談業務	<月曜日～金曜日> 午前8時45分から業務終了 (注1、注2)まで	<月曜日～金曜日> 午前9時から午後4時30分まで ※電子申請の一次審査受付時間 も同様
旅券作成業務 (【施行後】は、 旅券データ作成・ 作成依頼及び完成 旅券受領業務)	<月曜日～金曜日> 午前8時45分から午後5時 まで	—
旅券交付業務	<日曜日・月曜日～金曜日> 午前8時45分から業務終了 (注1)まで	<日、月、水、金曜日> 午前9時から午後4時30分まで <火曜日、木曜日> 午前9時から午後7時まで ※ 電子申請に係る戸籍謄本等 疎明資料の受取りを含む
電話案内業務 その他付随業務	<日曜日・月曜日～金曜日> 午前8時45分から午後5時 まで ※電話案内は午前9時から午 後5時まで ※「その他付随業務」は午前9 時から業務終了(注1)まで	—
勤務を要しない日	◆土曜日、祝日、休日、年末年始(12月29日から1月3日) ◆ただし、日曜日と重なる祝日は、旅券の交付業務等を行う。	

注1 窓口申請、相談、旅券交付及びその他付随業務の「業務終了まで」とは、原則、受付時間終了時点でロビー内にいる申請者等の受付又は交付が終了し、場内整理・受付分の二次審査が完了するまでをいう。

注2 電子申請の「業務終了まで」とは、原則、前営業日の午後4時31分から当日の午後4時30分までに到達のあったもの及び「補正済み確認待ち」となっている電子申請について、順次一次審査を行い、二次審査が完了するまでをいう。

ただし、令和7年3月24日の戸籍連携前(開始時間未定)に受理した申請については、戸籍謄本が必要となるため、戸籍謄本の到着があってから審査を開始する。

※電子申請は、土曜日、日曜日、祝日等の休み明けの営業日に件数が集中しやすいため、工夫の上、業務の平準化を行う。同様に旅券作成業務(施行後は、旅券データ作成業務)も業務の平準化を行う。

## 5 業務の基準と基準確保のための措置等

- (1) 窓口人員等は最低人員15人（日曜日にあつては最低人員8人）を常時配置し、申請者等の待ち時間や混雑状況、電話の着信状況等を考慮の上、状況に応じて、必要な窓口人員等を配置し、申請者等を待たせることなく各業務を処理する。

なお、過年度の状況等から多くの申請件数が予想される場合は、迅速かつ円滑な業務の執行が可能なよう各業務に適切な人員を配置し、効率的な運営体制を確立する。

- (2) 旅券申請の手續に要する時間の目安は、申請書1件当たり約5分とする。

（申請の内容により異なる。）

なお、申請手續に要する時間とは、申請受付窓口において申請者から申請書を受け取ってから受理票を交付するまでの時間とする。

- (3) 受付までの待ち時間は、5～15分程度とする。ただし、混雑時において、予想される申請件数に対し、窓口人員配置の体制をとった上で、規定の待ち時間を超える場合は30分以内を目安とする。この達成に向け、次頁に掲げる窓口人員等の配置基準にかかわらず、臨時の申請窓口を設ける等臨機応変な対応に努める。

なお、受付までの待ち時間とは、申請受付整理券発行から申請受付窓口で当該整理券番号を呼び出すまでの時間とする。

- (4) (1)～(3)については、旅券交付の手續に要する時間等の目安についても同様とする。

- (5) 窓口人員等の配置基準は次頁<令和7年3月～令和10年2月 窓口人員等の配置基準>のとおり

※ 窓口人員の配置基準はあくまで目安とし、受付、作成、交付の各状況を把握して常に業務が滞留しないよう機動的な対応を可能とする。

- (6) (1)～(5)の基準を達成できない状況が続く場合は、早急に改善措置計画を作成（基準確保のために講じた措置とその結果の検証を含む。）し、改善の見通しを京都府に報告する。また、窓口人員等の配置基準の見直しについて、京都府と協議する。

なお、(1)～(5)の基準を達成できている場合でも、必要に応じ社会情勢や申請状況について、京都府と情報交換するものとする。

<令和7年3月～令和10年2月 窓口人員等の配置基準>

最低人員15人（日曜日にあつては最低人員8人）を常時配置

【施行前】				【施行後】			
区分		人員(人)		区分		人員(人)	
		月～金	日			月～金	日
責任者 ・指導・監督 ・業務とりまとめ		1	1	責任者 ・指導・監督 ・業務とりまとめ		1	1
副責任者 ・責任者の補佐		1	1	副責任者 ・責任者の補佐		1	1
旅券申請 受付業務 (窓口申請)	総合案内・ 前さばき	1	0	旅券申請 受付業務 (窓口申請)	総合案内・ 前さばき	1	0
	住基ネット	1	0		住基ネット	1	0
	一次審査窓口	2	0		一次審査窓口	2	0
旅券申請受付業務（電子申請）、 審査業務（電子申請） （旅券管理端末機及び電話によ る一次審査及び補正対応等） ※持参・郵送分の戸籍謄本の確 認、未着分の督促含む		2	0	旅券申請受付業務（電子申請）、 審査業務（電子申請） （旅券管理端末機及び電話によ る一次審査及び補正対応等） ※戸籍連携保留分の解除及び旅 券受領点検含む		2	0
旅券作成業務 （作成旅券点検含む）		1	0	旅券データ作成・作成依頼及び 完成旅券受領業務 （旅券データ点検含む）		2	0
旅券交付業務 （作成旅券点検含む）		3	3	旅券交付業務 （旅券データ点検含む）		3	3
相談業務		1	1	相談業務		1	1
電話案内業務		2	2	電話案内業務		1	2
計		15	8			15	8

## 6 委託業務の執行体制

### (1) 業務従事者

- ① 本業務に従事する者は、法令を遵守し京都府の信用を失墜させるような言動を行わない者であること。
- ② 本業務に従事する者は、申請受付、作成、交付、相談、電話案内全ての業務を習熟し実践する。ついては、全ての業務に係る勤務ローテーションの実施、計画的な職場における研修（OJT）に努める。

- ③ 委託業務開始までに「業務従事者名簿（様式1）」を京都府に提出する。同名簿に変更がある場合は、逐次、京都府に提出する。

## （2）研修

- ① 本業務を実施するために必要な接遇（ビジネスマナー・基本マナー、言葉遣い、報告・連絡・相談）、人権、守秘義務・個人情報管理に関する研修を業務開始までに全員に実施する。併せて、申請受付、作成、交付、相談、電話案内に関する委託業務に必要な研修を全員に対して実施し、急なトラブルシューティングにも対応できる訓練を修了しておく。
- ② 業務開始後においても、定期的に3ヶ月に1回以上、全員に対して業務効率の円滑化、品質向上のための知識・手法に関する研修、人権、接遇に関する研修を実施するとともに、定期的に3ヶ月に1回以上は、情報管理の徹底に関する研修を実施し、研修実績及び研修内容を履修者名簿とともに京都府に報告する。
- ③ 途中雇用の業務従事者に対しても①に関する研修を実施する。

## （3）業務の適正処理

- ① 窓口においては、身だしなみ、言葉遣い、マナーについて、ホスピタリティ溢れる対応を基本とする。
- ② 申請受付、相談、電話案内、旅券交付の業務に際しては、申請者の立場に寄り添って業務処理にあたる。
- ③ 各業務で事務処理上、判断できない場合は、責任者、副責任者と協議し対処する。
- ④ 申請者の個人情報については、守秘義務を厳守し、個人の尊厳に最大限の敬意を払って業務にあたる。

## （4）責任者

- ① 本業務の円滑な遂行のため、本業務に精通した常勤の責任者を配置する。  
なお、責任者は、個々の業務には従事せず、委託業務の全時間を統括し、常時、京都府と連絡できる体制とする。
- ② 受付、相談、交付等の業務について、クレームやトラブルが発生した場合は、責任者又は副責任者が申請者等への対応を行い、クレーム等が長引く場合や責任問題に発展した場合は、受託者の責任において対応する。
- ③ 責任者は、当事務所の委託業務従事者全員の指揮・監督を行い、業務全般について統括するとともに、下記の業務を行う。
  - ア 業務計画や窓口の混雑状況に応じて機敏に対処する。
  - イ 業務従事者の指導、監督を行う。
  - ウ 研修・教育プログラムに関する。
  - エ 業務執行上に発生したクレーム、トラブルの対処及び申請書等の補正処理を行う。

## （5）副責任者

- 円滑な業務の遂行のため、責任者を常に補佐するものとして、副責任者を配置する。副責任者の職務権限、責任内容は（4）と同じとする。  
なお、責任者が欠ける状態となった場合は、副責任者が責任者の職務を代行する。

この場合、副責任者を責任者の代行として配置することに伴い、業務従事者に欠員を生じさせてはならない。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。

## 7 経費の負担区分

本業務に要する経費のうち、履行場所に係る経費（室料、光熱水費、机、椅子、ロッカー等）および、業務で使用する備品・消耗品等（旅券申請受付、旅券作成、旅券交付、相談、電話案内、「その他付随業務」において直接使用する文房具、コピー代、電話・FAX代等）については、京都府が必要と認めた場合は京都府が負担し、それ以外の経費については、受託者の負担とする。

また、業務遂行に付随して必要と思われる更衣室、休憩室等は、スペースが許す範囲で受託者に無償で貸与し、これに係る光熱水費は府の負担とする。

## 8 業務報告等

### (1) 勤務ローテーション表等の提出

業務従事者等の「シフト予定表(月間)」(任意様式)を毎月分作成し、前月の25日までに京都府に提出する。

なお、「シフト予定表(月間)」に変更がある場合は、前週の木曜日までに京都府に再提出する。

また、「勤務ローテーション表(日毎)」(任意様式)については、当日の業務開始までに京都府に提出する。

### (2) 報告書の提出

責任者は、毎日の業務終了後、下記の報告書及びその他京都府が指定する各種報告書等に必要事項を記入の上、翌営業日の午後1時まで(各月の末日は当該日中)に京都府に提出する。ただし、電子申請における「交付日登録業務報告書」については、速報を当日の午前分、午後分、夜間がある場合は夜間分を提出する。

#### 【施行前】

「申請受付等業務報告書」、「旅券作成関係業務報告書」、「旅券交付業務報告書兼交付日登録業務報告書」

#### 【施行後】

「申請受付等業務報告書」、「旅券データ作成・作成依頼業務報告書」、「完成旅券受領業務報告書」、「旅券交付業務報告書兼交付日登録業務報告書」

### (3) 業務の改善

京都府が本業務の監査あるいは当該業務の実施に関する調査を行う場合及び報告を求めた場合は、速やかにこれに応じるとともに問題点が発見又は課題を指摘された場合には、京都府の指導に従い、誠実かつ迅速に問題点等の改善に努める。

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。



## 9 受託者の責務

### (1) 業務の円滑な遂行

本業務を遂行するに当たっては、旅券事務の性質上、良好な府民サービスの提供と不正取得防止のため、厳格に事務を行い、的確かつ迅速に処理することが求められていることを十分に認識し、本業務を円滑に処理できるよう万全を期す。

### (2) 信用失墜行為の禁止

京都府の信用を失墜する行為をしてはならない。

### (3) 適正な業務遂行

本業務を遂行するに当たっては、本仕様書で定める業務内容を逸脱することなく、常に細心の注意を払って業務に当たるよう業務従事者等に徹底する。

### (4) 申請者に対するマナー等の順守

業務従事者等のマナー、言葉遣い、身だしなみ等については、申請者(来所者)に不快感を与えないよう十分注意する。

### (5) 適正な人員配置

本業務の基準を達成するため、申請受付・旅券交付予定件数、電話着信状況等を勘案して適正な人員を配置する。

なお、業務従事者等の休憩時間等を勘案して交代要員を確保するなど労働基準法やその他関係法令を遵守する。

### (6) 業務従事者等の身分の明確化

- ① 業務従事者等は、業務遂行に適した統一の上衣及び名札を着用する。
- ② 各業務での事務処理に際しては、「担当者サイン」を記入する。
- ③ これらの形式等については事前に京都府の承認を得る。また、これらに係る費用は、受託者の負担とする。

### (7) 関係書類の厳格な取扱い

- ① 京都府が貸与する「事務の手引き」及び「Q & A」、資料等の関係書類については、京都府の許可なしに履行場所外に持ち出したり、複写や複製等をしてはならない。
- ② 申請者等から提出された申請書類についても同様の取扱いとする。

### (8) 損害賠償責任

受託者及び業務従事者等が、故意又は過失により京都府又は第三者に損害を与えたときは、京都府の責に帰する場合を除き、その賠償責任を負う。

また、京都府が賠償責任を負った場合で、受託者側の責任も認められる場合には、京都府は求償権を行使することができる。

### (9) 良好な執務環境の維持

窓口、電話等の業務に係わる環境を常時良好な状態に維持するよう努める。

### (10) 業務の引継ぎ

受託業務には、受託業者変更に伴う引継業務を含むものとし、受託者は京都府旅券事務所の指示に従って、次期受託者に対して責任と誠意をもって業務の引継ぎを行うこと

とし、これに係る費用は次期受託者が負担するものとする。

## 10 業務上知り得た情報の秘密保持

- (1) 受託者及び業務従事者等は、業務上知り得た情報を第三者（関係業界や団体を含む。）に漏洩、開示してはならない。  
なお、本業務遂行以外の目的に使用してはならない。  
また、これらのことは、本契約終了後においても同様とする。
- (2) 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「事務の手引き」等を含むものとする。これらを京都府の許可なしに履行場所以外に持ち出したり、複写や複製等をしてはならない。  
なお、貸与を受けたものは受託者の責任で厳重に管理し、契約終了の際に京都府に確実に返還する。
- (3) 受託者は業務従事者等の雇用に際し、雇用契約書等に当該内容を盛り込み、十分な説明を行う。  
また、雇用後は、定期的に研修を実施するなど、守秘義務やプライバシー保護の重要性について継続的に認識させ、受託者の責任において守秘義務の遵守並びに個人情報保護の徹底を図る。

## 11 住民基本台帳ネットワークシステム端末機使用上の留意点

「旅券発給等業務委託に係る旅券事務所住民基本台帳ネットワークシステム利用要領」のとおり。

## 12 旅券管理端末機等の使用上の留意点

「旅券発給等業務委託に係る旅券管理端末機等利用要領」のとおり。

## 13 緊急時の対応

- (1) 京都府又は受託者は、本業務の遂行中に自己の設備又はその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おそれがある場合には、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、来所者の安全確保とともに被害を最小限にとどめ、早期に業務再開・継続を目指すべく、京都府との連携を図る。

## 14 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、京都府と受託者が協議の上、業務の円滑な遂行に努めるものとする。

## 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) 業務従事者の指揮・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人員を適正に配置する。
  - ② ロビーの混雑緩和を図るため、窓口案内、整理誘導の人員を適正に配置する。
  - 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、申請数に応じて人員を適正に配置する。
- (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2）」により京都府に報告する。
- (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京都府職員に照会する。
  - 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、京都府に報告する。
- (7) 各種業務報告書等を作成、確認の上、翌営業日の午後1時まで（各月の末日は当該日中）に京都府に提出すること。ただし、電子申請における「交付日登録業務報告書」については、速報を当日の午前分、午後分、夜間がある場合は夜間分を提出する。
- (8) 京都府との連絡、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（窓口申請）>の2前さばき業務と兼務）

#### 1 窓口案内、整理誘導等

- (1) 所内の混雑状況を勘案して、窓口（申請、相談、交付）案内やロビーの整理・整列誘導（看板、椅子の移動、ポールパーテーションの使用等）を行う。
- (2) 申請書、受理票の記入方法、電子申請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。

### Ⅲ <旅券申請受付業務（窓口申請）>

#### 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、残存有効期間同一及び紛失一般旅券等届出書とする。
- (2) 各窓口の受付準備を行う。
  - ① 受付窓口で受理番号印、日付印、定規、付せん、ボールペン、クリップ、ハサミ等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）書等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) 順番待ちシステムを管理（電源入・切、ロール紙の補充、紙詰まり等、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 前さばき業務（Ⅱ<総合案内業務>と兼務）

- (1) 申請に必要な書類（申請書、戸籍謄本、写真、本人確認書類等）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 子育てレーン対象者であることを確認し、子育てレーンを案内する。
  - ⑦ 電子申請に係る取り下げ等、適宜案内する。
  - ⑧ 「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、速やかに京都府に報告する。
  - ⑨ 申請受付に際して特別な事情がある場合は、責任者が京都府と協議の上、処理する。
  - ⑩ 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。
  - ⑪ 順番呼び出し時にロビーにいない申請者が、戻ってきた場合、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、申請受付窓口から呼び出しがされる旨を案内する。住民

基本台帳ネットワークシステム（以下「住基ネット」という。）の利用を了承した申請者には、住基ネット検索コーナーを案内する。

### 3 住基ネットによる住所の確認

住基ネットで確認する場合は、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 旅券申請受付業務（窓口申請）（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（残存有効期間同一）
- ③ 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、速やかに京都府に報告する。

（3）施行前に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）非へボン式表記、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

申請受付整理券の番号順に呼び出す → 申請書類を確認する → 受付  
→ 旅券の受取の説明をする → 「受理票」を手渡す  
※詳細は「事務の手引き」のとおり。

#### （7）確認内容

- ① 申請に必要な書類（申請書、戸籍謄本、写真、本人確認書類等）について、申請書の記入漏れ、所持人自署、写真の規格、疎明資料等に不備がないことを確認（申請者への口頭確認を含む。）する。
- ② 紛失一般旅券等届出書は、上記①に準じて事務処理を行う。  
※詳細は「事務の手引き」のとおり。

（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旅券管理端末機（以下、「管理端末」という。）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、責任者が京都府と協議の上、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、責任者から京都府が行う二次審査に回付する。

- (11) 申請書の受理後（受理番号採番後）、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、京都府に報告する。

## 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) 順番待ちシステムの電源を切る。
- (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を作成し、責任者に引き継ぐ。
- (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「交付予定日」を明記する。

## IV <旅券申請受付業務（電子申請）>

### 1 戸籍謄本の取扱い 【施行前】※申請から6箇月経過まで

- (1) 郵送分
  - ① 当日到着のあった戸籍謄本入りの封筒を京都府から電子申請一次審査担当者が引き継ぎ、封筒を開封後、受理番号の記載に基づき、管理端末を活用して「セパレート用紙」を出力する。

なお、受理番号の記載がない場合、管理端末を利用して戸籍謄本や封筒に記載の氏名・生年月日で検索し、受理番号を確認し、「セパレート用紙」を出力する。
  - ② ①で出力した「セパレート用紙」と戸籍謄本をセットし、電子申請用ファイルに入れる。
  - ③ 戸籍謄本以外の戸籍抄本、戸籍の附票、住民票、戸籍謄本の一部のみ等であった場合、申請者に対し戸籍謄本の提出を電話で連絡がつくまで依頼する。
- (2) 持参分
  - ① 電子申請をした申請者等が窓口で戸籍謄本を持参したときは、交付窓口受付で対応する。
  - ② 管理端末接続のバーコードリーダーで受理番号のQRコードを読み込む、又は氏名・生年月日により申請情報を検索の上、申請状況を確認して、「セパレート用紙」を出力する。
  - ③ ②で出力した「セパレート用紙」と戸籍謄本をセットし、窓口担当者のサインを記入後、電子申請用ファイルに入れ、電子申請一次審査者へ引き継ぐ。
- (3) 戸籍の督促

電子申請から概ね1週間が経過した時点で戸籍謄本が到着していない申請者に対して、電話及び管理端末から戸籍の督促メッセージを送信する。

なお、6箇月経過した電子申請データは、審査継続ができないため、管理端末でデータ検索の上、「一次審査済み（出頭待ち）」のステータスに変更し、管理端末から、申請取下げ依頼通知を送信し、「6箇月経過データリスト」に、氏名・受理番号・申請日を記入する。

## 2 旅券申請受付業務（電子申請）（一次審査）【施行前】

### （1）申請等受付の種類

- ① 一般旅券発給申請（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（残存有効期間同一）
- ③ 紛失一般旅券等届出

### （2）「刑罰等関係」の該当者等については、速やかに京都府に報告する。

### （3）審査準備

- ① 管理端末により、午前9時に「申請情報一覧」から、審査に必要なリストを印刷する。
- ② 電子申請書類保管ロッカーから、「補正済み確認待ち」リストの中にある申請者のファイルを取り出す。
- ③ その他、電話連絡が必要な申請者のファイルが入ったカゴを電子申請審査の机にセットする。

### （4）審査手順

- ① 管理端末を使用し当日分の審査を開始する。
- ② 戸籍が不要な切替新規申請者等と「補正済み確認待ち」リストの申請者を適宜確認し、最終午後4時に印刷したリストの申請者は、当日中に審査を行い、京都府が行う最終審査に回付する。

※詳細は「事務の手引き」のとおり。

### （5）確認内容

- ① 申請に必要な書類（戸籍謄本やその他疎明資料）、写真の規格、自署の要件等、不備がないことを確認し、必要に応じ発給事実を検索する。
- ② 本人による補正が必要な場合、「セパレート用紙」に補正内容及び経過を記載、電話連絡の上、管理端末から補正依頼のメッセージを送信する。
- ③ 初回の補正後、3箇月経過した電子申請は継続できないため、補正依頼をしてから2箇月経過した場合に再度電話し、補正内容及び電子申請が継続不可の連絡を行う。
- ③ 紛失一般旅券等届出は、上記①に準じて事務処理を行う。

※詳細は「事務の手引き」のとおり。

### （6）審査終了後、最終確認まで至らない申請者のファイルは、鍵のかかるロッカーに保管

する。

### 3 旅券申請受付業務（電子申請）（一次審査）【施行後】

(1) 戸籍電子証明書を利用した戸籍謄本の添付省略が導入された後は、管理端末にて戸籍情報と証明書を照合の上、必要に応じて修正及び補正対応を行う。

なお、戸籍保留（戸籍取得エラー、特定不可、不一致保留）となった申請については、事前に保留解除の作業を行う。

(2) 居所申請における審査は、居所の要件に申請者が該当するか審査を行った上、2旅券申請受付業務（電子申請）（一次審査）【施行前】（5）確認内容と同様に審査を行う。

## V <旅券作成業務>【施行前】※令和7年3月31日まで作成を行う場合がある。

### 1 業務内容

(1) 一般旅券（10年、5年、子ども、残存有効期間同一旅券）の作成業務

#### ◆ 窓口申請（OCR様式及びダウンロード様式）の場合

① 申請書を旅券入力端末機（以下、入力端末という。）に接続のスキヤナに挿入し、データを読み込ませる。

② 入力端末から申請書記載事項（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）して修正し、画像調整（写真・自署）を行う。

③ IC旅券作成機から出力された旅券の写真、所持人自署、印字等の仕上がりを点検する。

※詳細は「外務省旅券発給管理システムマニュアル」（執務室に配架）のとおり。

④ 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。

⑤ 旅券に受理番号、交付官庁コードを記入する。

#### ◆ 電子申請の場合

① 作成指示書及び申請情報一覧の「作成待ち」リストを京都府から引き継ぎ、入力端末からデータの画像調整（写真・自署）を行う。

② IC旅券作成機から出力された旅券の写真、自署、印字等の仕上がりを点検する。

※詳細は「外務省旅券発給管理システムマニュアル」（執務室に配架）のとおり。

③ 旅券に受理番号、交付官庁コードを記入する。

(2) 上記以外の作成に係る業務

紛失届の入力、申請書の再入力、報告データの訂正等を行う。

(3) 機械管理業務

機械室内のIC旅券作成機、旅券入力端末機、プリンタ等の起動及び終了、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。

※詳細は別添3「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」（執務室に配架）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」を作成し、責任者に提出する。

#### (5) 作成旅券の点検

窓口申請分の「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。

#### (6) 作成旅券の納品

- ① 点検後、旅券を、10年・5年・子ども・残存有効期間同一に分け、受理番号順に並び、旅券事務所及び広域振興局分を受理日の翌々営業日の午前9時までに、京都府に納品する。

なお、電子申請については、旅券事務所及び広域振興局分を最終審査完了日の翌々営業日の午前9時までに、京都府に納品する。

- ② 二人一組（内一人は京都府職員）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。電子申請分の読み合わせは、受理番号・氏名（綴り）を読み合わせ確認し、色抜けや印字の欠け等がないか確認する。

#### (7) 旅券冊子の管理

- ① 京都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京都府へ提出する。

## 2 IC 旅券作成機の操作時間等

- (1) IC 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標準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。  
なお、電子申請については、最終審査完了日の翌日中にすべてを処理する。  
また、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。
- (3) 前項を達成するため、再作成等にも迅速に対応する。

## 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窓口受付分の申請書は、広域振興局入力分は午前中、旅券事務所の入力分については、業務終了後京都府へ提出する。  
なお、電子申請で作成時にエラーとなった旅券事務所受付分については、業務終了後京都府へ連絡する。
- (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。

## VI <旅券データ作成・作成依頼及び完成旅券受領業務>【施行後】

### 1 業務内容

- (1) 一般旅券（10年、5年、子ども、残存有効期間同一旅券）の旅券データ作成業務  
◆ 窓口申請（OCR様式及びダウンロード様式）の場合

- ① 申請書を入力端末に接続のスキヤナに挿入し、データを読み込ませる。
- ② 入力端末から申請書記載事項（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）して修正し、画像調整（写真・自署）を行い、申請情報を確定する。

※詳細は「外務省旅券発給管理システムマニュアル」（※執務室に配架）のとおり。

- ③ 申請情報の確定を行った申請者の「集中作成データ入力リスト」を出力し、窓口申請分については、「集中作成データ入力リスト」と申請書を突合（氏名の漢字チェック）する。
- ④ 窓口申請分の紛失届、申請書等再入力、報告等のデータ修正を行う。
- ⑤ 窓口申請の申請書入力後、エラーとなっている場合、エラーとなった申請書とリストを広域振興局分は午前中、旅券事務所分は午後3時までに京都府に提出する。  
京都府が、午後4時30分までにエラー解除を行い、申請書を再度「集中作成データリスト」を再出力する。
- ⑥ ①から⑤の作業が終了した申請書及び「集中作成データリスト」は、旅券事務所および広域振興局毎にカゴに入れ、鍵のかかるロッカーに保管する。

◆ 電子申請の場合

- ① 申請情報一覧の最終確認済となったリストを京都府から引き継ぎ、入力端末からデータの画像調整（写真・自署）を行い、申請情報を確定する。  
上記⑤⑥は窓口申請に準じる。

(2) 一般旅券（10年、5年、子ども、残存有効期間同一旅券）旅券データ作成依頼業務

- ① 国立印刷局に作成依頼情報を連携する前に、入力内容や完成旅券イメージに問題がないことを確認する作成前検査を行う。
- ② 作成前検査の入力内容確認は、原則として、窓口申請の場合、受理日（ただし、電子申請は最終審査完了日）の翌々営業日の午前9時に行う。  
ただし、IC旅券の優先発給については、京都府から申請書を引き継ぎ後、速やかに作業を行う。
- ③ 入力内容の確認方法は、二人一組（内一人は京都府職員）になり、窓口申請分は、申請書の内容と「集中作成データリスト」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。  
電子申請分は、申請者の受理番号、氏名（綴り）を確認する。
- ④ 入力内容確認後、完成旅券イメージ確認は、入力端末から、作成前検査の完成旅券イメージ画面で完成旅券イメージに問題がないことを確認し、「最終検査OK」を押下し国立印刷局へ作成依頼を行う。

なお、完成旅券イメージで不備等があった場合、京都府へ確認する。

(3) 緊急発給旅券の作成

緊急旅券は、国立印刷局への旅券作成依頼は行わず、旅券事務所で作成する。

- ① 申請書を入力端末に接続のスキヤナに挿入し、データを読み取った後、顔写真・自署の画像データと入力情報を確認し、必要に応じて補正を行う。緊急旅券番号を入力

する。

- ② 人定事項シールを緊急発給用プリンタにセットし、印刷する。入力誤りや印字不良があれば、再作成を行う。
- ③ 緊急旅券冊子の旅券面（身分事項ページ）に印字した人定事項シールを貼付し、ラミネート処理を行う。
- ④ 完成した緊急旅券冊子は、交付までの間、必要に応じて所定の場所に一時保管する。
- ⑤ 上記①から④の作業が発生した場合は、京都府と連携して対応する。

#### （4）完成旅券受領業務

- ① 完成旅券を受領する前日に、翌日受領する予定の国立印刷局から完成旅券の発送状況を確認し、「旅券作成リスト」を出力する。
- ② 窓口申請の広域振興局特例交付分について、旅券作成リストの備考欄に特例交付分のゴム印を押印し、翌日受領分の申請書のカゴに保管する。
- ③ 保管ロッカーから受領日当日のカゴを取り出し、京都府が受領登録した完成旅券を引き継ぎ、梱包を開封の上、完成旅券を箱から取り出し、1冊ずつ受領した完成旅券の冊子の毀損（冊子自体の乱丁・落丁等の有無）や、人定事項ページ上の汚れや傷等の有無についての目視確認、旅券交付端末機（以下交付端末という。）及び旅券IC読取機でのICチップの動作確認を行う。
- ④ 受領確認の際に、品質不良冊子（冊子自体の毀損やICチップの非稼働が判明した冊子のこと）であることが確認された場合、京都府に連絡の上、京都府の了解のもと入力端末により再作成の依頼を行う。
- ⑤ 各広域振興局発送分は、各広域振興局発送分と特例交付分に仕分け、各広域振興局発送分は、原則、12時までに京都府へ引き継ぐものとする。また、旅券事務所分と特例交付分の完成旅券は、ロータリー格納準備（交付時メモを添付等）を行い、交付窓口担当に引き継ぐ。

#### （5）その他の業務

- ① 業務日報の作成  
「旅券データ作成・作成依頼報告書」、「完成旅券受領業務報告書」を作成の上、責任者に提出する。
- ② 機械管理業務  
V <旅券作成業務>【施行前】1 業務内容（3）機械管理業務と同様（※ただし、IC旅券作成機は令和7年4月以降に撤去予定）

## 2 旅券入力端末機の操作時間等

- (1) 旅券入力端末機の操作時間は、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標準処理期間を定めているため、申請のあった旅券申請については、多寡にかかわらず、受理日（電子申請は最終審査完了日）の翌日中にすべてを処理する。  
ただし、再作成依頼、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。

## VII <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 順番待ちシステム、管理端末、交付端末、旅券IC読取機、及びプリンタを起動する。
  - ② 消印、日付印、ボールペン、両面テープ、ハサミ等、交付事務用品を管理（補充を含む。）する。
  - ③ 記入台、印紙ぬらし器を点検、管理（給水、掃除を含む。）する。
  - ④ 「京都府納付書」は配付できるよう準備、補充する。
- (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  
完成旅券受領業務の確認後、受領業務担当者から引き継いだ旅券を10年・5年・子ども・残存有効期間同一に分け、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）

- (1) 交付前さばき
  - ① 窓口申請の場合、受理票の提示を受け、交付予定日の確認をし、交付受付整理券を発行する。
  - ② 電子申請の場合、「交付予定通知」等を確認し、管理端末により申請状況及び納付方法（印紙・納付書払い又は電子決済）を確認し「受領証」を出力の上、交付受付整理券を発行する。納付書で支払う申請者には、納付書を手渡し、納付場所を案内。
- (2) 窓口申請分及び電子申請分（納付方法が印紙・納付書払いの場合）
  - ① 返納旅券がある場合は査証欄等を確認する。
  - ② 「受理票」の下段の受領証に貼付された収入印紙・京都府納付済証の金額等確認
  - ③ 旅券の取り出し後、受領証と旅券の券面記載事項との突合、本人確認を行う。
  - ④ 旅券内容を説明し、ICチップ確認を行う。
  - ⑤ 収入印紙・京都府納付済証に消印し担当者のサインを記入する。
  - ⑥ 旅券を交付する。

⑦ 返納旅券があればVOID処理を行う。

(3) 電子申請分（納付方法が電子決済の場合）

① 返納旅券がある場合は、当該旅券の査証欄等を確認する。

② 旅券の取り出し後、受領証と旅券の券面記載事項との突合、本人確認を行う。

③ 旅券内容を説明し、ICチップ確認を行う。

④ 「受領証」が「カード情報登録済み」と納付方法（電子決済）を確認の上、管理端末の受領証確認を押下する。（決済エラーや納付方法の変更があった場合の対応も含む）

⑤ 担当者のサインを記入する。

⑥ 旅券を交付する。

⑦ 返納旅券があればVOID処理を行う。

### 3 旅券交付にあたっての注意事項

(1) 収入印紙・納付書の取扱い

① 「受理票」の提出を求め、受領証に収入印紙を貼り付ける。

② 「納付書」の納付書・領収書及び納付済証の提示を求め領収日付印の確認を行い、納付済証を切り取り受領証に貼り付ける。

(2) 窓口申請者が「受理票」を持参しなかった場合の取扱い

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。

※ 手数料改正日から6箇月の間は申請日より手数料（受理票様式）が異なるため、必ず申請日も確認する。

(3) 旅券交付ができない場合

① 交付時に有効旅券を保有しているが、当該旅券を持参していない場合

② 交付時に有効旅券を保有しているが、当該旅券を紛失したとの申し出があった場合、紛失届を提出しその紛失届が確定後となる。

（電子申請の代替方法による申請の場合は、申請そのものが無効となるため注意する）

### 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) 順番待ちシステムの発券順（窓口申請受付・電子申請受付）毎に呼び出す。

(2) 交付時メモの内容を確認する。

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。

(3) 記載事項及び本人確認を行う。

① 申請時に有効旅券を保有している場合は、交付に先立ち当該旅券の査証欄等の確認を行う。ただし、交付時に有効旅券を保有しているが、当該旅券を持参していない場合に

は交付しない。

- ② 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。
  - ③ 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。
  - ④ 受領証の旅券名義人氏名欄を交付担当者の前で記入願い、「受理票」の名前と照合する。
  - ⑤ 交付端末を操作し、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・京都府納付済証は、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) 返納旅券はVOID処理し返却する。
- ※詳細については「事務の手引き」のとおり。

## 6 交付窓口の終了

- (1) 交付受付が終了したことを京都府に知らせる。  
(旅券ロータリー保管庫は京都府職員が施錠)
- (2) 記入台、印紙ぬらし器を点検、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・京都府納付済証の金額を確認し、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) 交付端末及び旅券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」を作成し、責任者に提出する。  
ただし、電子申請における「交付日登録業務報告書」については、速報を当日の午前分、午後分、夜間がある場合は夜間分を提出する。
- (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、上記1～7と同様とする。

## 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、「交付日登録・変更一覧」を印刷する。「交付日登録・変更一覧」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」を作成し、責任者が確認して「受理票」・受領証・「交付日登録・変更一覧」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時まで京都府に提出する。
- (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。

## Ⅷ＜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) 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」と「Q&A」を理解し、問い合わせ内容に応じた説明を、迅速、親切、丁寧、的確に回答し、苦情やトラブルが生じないように努める。

### 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。
- (2) 内容を正確に聞き取り、「事務の手引き」及び「Q&A」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。

## Ⅸ＜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3回線）について対応する。  
※詳細は「事務の手引き」のとおり。

### 2 対応

- (1) 業務に当たっては、「事務の手引き」と「Q&A」を理解し、問い合わせ内容に応じた説明を、迅速、親切、丁寧、的確に回答し、苦情やトラブルが生じないように対応する。

(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」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。

## **X<その他付随業務>**

### **1 本委託業務内容における苦情・トラブルの対応**

窓口や電話等における苦情・トラブルの対応は原則として受託者が行う。

(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。

なお、苦情処理の結果については、責任者から「苦情等対応処理票（様式2）」により速やかに京都府に報告するものとする。

### **2 申請者の受理後（受理番号採番後）の補正**

受理後、交付までの間において、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、京都府に報告するものとする。

### **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発見した場合は、速やかに責任者に連絡する。責任者は確認の上、京都府に報告する。

### **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、人員を適正に配置する。

### **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、責任者から京都府に報告する。

### **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、京都府手数料の納付場所の案内
- (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（入国管理局等）の案内
- (6) その他