

【担当区分】

◎パスポート業務（1次受付）

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付準備	①各種申請書等（※1）を整理し、補充する。 ②番号札、ボールペン、鉛筆、定規、附箋、クリップ等、受付カウンター用品を準備する。 ③日付印の日付を複数で確認する。
2	委託	申請受付	①番号札を渡し、待合に案内する。 ②控え番号札をパスポート申請受付担当者へ引き継ぐ。
		交付受付	①来庁者が交付日がきた一般旅券（パスポート）引換書（以下、「引換書」という。）及び引換書に記載されている書類を持参されていることを確認し、番号札を渡し、待合に案内する。 ②控え番号札をパスポート交付担当者へ引き継ぐ。
		相談	相談等で、着座での窓口対応が必要と判断される場合は、受付番号札を渡し、待合に案内する。相談事項等を受付票に記載し、申請窓口に戻す。
3	委託	申請書等の整理・補充	①各種申請書、配布物、事務用品を整理し、補充する。 ②各種申請書、配布物、事務用品の在庫管理を行い、在庫が不足したときは職員へ発注を依頼する。 ③庁内印刷物の印刷をする。

項番	担当	処理名	処理内容説明
4	職員	申請書等の発注	①パスポートセンターへ、申請書等の各種用紙を発注する。
5	委託	後処理	①各種申請書、事務用品等を整理し、収納する。

※1. 各種申請書等とは、旅券法施行規則に定められた「一般旅券発給申請書」、「一般旅券訂正申請書」、「一般旅券査証欄増補申請書」、「紛失一般旅券等届出書」及び大阪府旅券事務取扱基準「旅券事務の手引」で定めた様式をいう。

【担当区分】

◎パスポート申請窓口業務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付準備	<p>①引換書を準備する。</p> <p>②引換書の準備は、10年、5年、子ども、変更、増補とし、受付当日に必要な枚数を確保する。</p> <p>③申請の種類ごとに「受取予定日」に押印するゴム印を準備し、日付を確認しておく。</p> <p>④受理番号印、日付印、定規、附箋、クリップ等、受付テーブルの用品を準備する。</p> <p>⑤写真裁断機、VOID処理機、IC旅券交付窓口端末機、住基システム端末機を準備する。</p>
2	委託	申請受付	<p>①来庁者を番号札順に呼び出し、申請書等を確認する。</p> <p>②受付に際しては申請者及び来庁者の本人確認をする。</p>
3	委託	申請書等のチェック(一次)	<p>①来庁者から提出された添付書類及び申請書等の記載内容を点検し、書き漏れ、記入不足については来庁者に記入させる。</p> <p>②期限切れのパスポートを持参している場合は、有効期限を複数で確認のうえVOID処理をして来庁者に返却する。</p> <p>③査証欄増補申請の受け付けの際、パスポートのICチップが正常に作動していることを確認し、来庁者に伝えた上で預かる。</p> <p>④パスポートを持参していない場合（初めての申請の場合を除く）は、大阪府パスポートセンターからの回答データによりパスポートの発給履歴を確認する。</p> <p>⑤現住所を住基システムで検索することを来庁者の承諾を得てから、住民登録の内容を確認する。</p>
4	委託	引換書の作成	<p>①申請書等のチェックが完了したら、申請書及び副本に受付印を押し、引換書に申請者の氏名を記載し、受取日の日付印を押し。</p> <p>②引換書の番号を申請書の受付番号欄に押印する。</p> <p>③来庁者に受け取りの説明を行ったあと、引換書を手渡す。</p> <p>④申請書類一式をファイルに入れ、二次チェックに回す。</p>
5	委託	申請書等のチェック(二次)	<p>①官公庁記載欄等に記載漏れや押印漏れがないか、申請書を再度チェックし、必要な補正を行う。</p> <p>②申請書類一式をファイルに入れ、審査に回す。</p>
6	市職員	審査	<p>申請書類一式を審査する。審査終了後、審査印を押し、書類一式を後処理に回す。</p>
7	委託	申請書等の後処理	<p>①申請書を両面コピーする。申請の種類ごとに申請書等を分類し、受付番号順に整理する。</p> <p>②管理台帳(エクセルファイル)に申請書の内容を入力し、当日申請分を印刷する。</p> <p>③申請受理件数等一覧表を作成し、2部印刷する。</p> <p>④申請書原本を申請の種類ごとに受付番号順にファイルに入れる。</p> <p>⑤申請書原本及び預かった有効旅券を保管庫に収納する。</p>

項番	担当	処理名	処理内容説明
8	委託	記載台、 受付 テーブル の整理	記載台、受付テーブルの用品を整理し、補充する。
9	委託	後処理	①IC旅券交付窓口端末機をシャットダウンし、保管庫に収納する。 ②住基システム端末機をシャットダウンする。 ③写真裁断機、VOID処理機にカバーを掛ける。 ④各種申請書、事務用品等を整理し、収納する。

※ パスポート交付窓口業務は、大阪府旅券事務取扱基準、旅券事務の手引きに基づいて事務処理する。（旅券事務の手引きに記載のある「大阪府と協議が必要な場合」、「複数の職員で対応を行う場合」、「未交付者への督促に係る業務」を除く）。

【担当区分】

◎パスポート交付窓口業務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	受付準備	<p>①引換書は、再発行できるように準備、補充する。</p> <p>②受付印、日付印、消印印、ボールペン、印紙ぬらし器等を準備する。</p> <p>③当日販売する収入印紙を職員から受け取り、数量を確認後、レジ及び保管庫に搬入する。</p> <p>④当日交付分までのパスポートを金庫から取り出し、保管庫に搬入する。</p>
2	委託	交付 チェック (一次)	<p>①1次受付から回ってきたファイルの中の引換書を確認し、交付するパスポートを用意する。</p> <p>②来庁者を番号札順に呼び出し、番号札を回収する。</p> <p>③来庁者に氏名、生年月日、本籍地を尋ね、申請者本人であることを確認する。</p> <p>④パスポートの記載内容を本人に示し、誤りがないか確認を行う。</p> <p>⑤ICチップの入っているページを説明し、正常に作動しているかを本人に確認してもらう。</p> <p>⑥引換書の署名欄に記入してもらい、氏名及び日付に不備がないか確認する。</p> <p>⑦引換書及び旅券交付に係る代金を預かる。</p> <p>⑧⑦とは別の担当者が引換証、代金及び印紙を確認し、レジに入金する。(複数人で收受内容を確認する)</p> <p>⑨レシートを来庁者に渡す。</p> <p>⑩領収書を求められた場合は領収書を作成し、来庁者に渡す。</p> <p>⑪印紙の金額に誤りがないかを申請者に確認しながら引換書に貼る。</p> <p>⑫引換書に貼った収入印紙を示し、領収した金額を確認し、消印する。</p> <p>⑬引換書に受付印を押す。</p> <p>⑭パスポートを交付する。</p> <p>⑮引換書をファイルに入れ、二次チェックに回す。</p>
3	委託	交付 チェック (二次)	<p>引換書に記載漏れや押印漏れ、収入印紙の貼り誤りなどがないか二次チェックをする。</p>
4	委託	後処理 (業務終了後)	<p>業務終了後、残った収入印紙セットの数量を確認し、職員へ引き継ぐ。</p>

項番	担当	処理名	処理内容説明
5	委託	後処理 (翌日)	①引換書を申請の種類ごとに受理番号順に並べ、通し番号を記載後、コピーする。 ②原本とコピーを申請の種類ごとに番号順に並べ、整理する。 ③当日分の引換書集計表を作成し、3枚印刷する。 ④引換書の旅券受領日付を管理台帳（エクセルファイル及び紙台帳）の交付日及び府への送付日（翌々営業日）に入力及び記載する。 ⑤引換書の原本、コピー、引換書集計表を市職員に引き継ぐ。
6	市職員	審査 (翌日)	引換書等を審査し、引換書集計表に受付印を押す。
7	委託	後処理	事務用品等を整理し、収納する。

※ パスポートの申請窓口業務は、大阪府旅券事務取扱基準、旅券事務の手引きに基づいて事務処理する。（旅券事務の手引きに記載のある「大阪府と協議が必要な場合」「複数の職員で対応を行う場合」、「未交付者への督促に係る業務」を除く）

【担当区分】

◎パスポートその他業務

項番	担当	処理名	処理内容説明
1	委託	申請書の送付	申請日の翌日、保管庫からファイルに入れられた申請書の原本とパスポート（査証欄増補の場合のみ）を取り出し、専用ボックスに入れ、書留便送票を2枚を作成し、市職員の確認・押印を受けた後、専用バッグに入れて施錠し、市総務部総務課経由で書留便送便により大阪府パスポートセンターに送付する。なお、大阪府の通送便が休業となるノーマイカーデー（毎月20日）については、市職員から送料を預かり、送付状を作成し、郵便局から大阪府パスポートセンターに送付する。
2	委託	引換書の送付	引換書は、交付した翌々営業日に、前日の申請書とともに大阪府パスポートセンターに送付する。
3	委託	完成旅券の受け取り	①大阪府パスポートセンターから書留便送便等で届いた完成旅券を総務部総務課に印鑑を持参の上、取りに行く。 ②専用バッグを開錠し、専用ボックスから完成旅券等を取り出す。 ③完成旅券と申請書（コピー）を照合する。 ④完成旅券と管理台帳を照合する。 ⑤完成旅券のICチップが正常に作動するか確認する。 ⑥有効旅券を預かっている場合は、完成旅券にセットする。 ⑦完成旅券及び預かっている有効旅券を受理番号順に整理して保管庫に収納する。 ⑧完成旅券の確認後、訂正新規申請及び切替新規申請時の旧旅券をVOID処理する。
4	委託	ファックス送信・受信	①申請時に、パスポートを持参していない来庁者が記載した旅券発給履歴照会票をもとにファックス送付状を作成し、大阪府パスポートセンターに送信する。 ②氏名が非へボン式表記の申請の場合、旅券発給履歴照会のファックス送付状を作成し、大阪府パスポートセンターに送信する。 ③大阪府パスポートセンターから旅券発給履歴照会の回答受信を確認し、申請窓口に戻す。 ④大阪府パスポートセンターに必要な応じて送信済みの確認、回答内容の確認、再送信の依頼を行う。
5	市職員	印紙の購入・在庫管理及び大阪府手数料の月次報告	①収入印紙の売り払い実績及び見込みにより、必要数を定期的に購入する。 ②収入印紙の在庫確認を定期的に行う。 ③大阪府旅券交付手数料は、月次で大阪府へ収納報告書を提出し、納入する。
6	委託	印紙セットの作成	パスポート交付の事務を円滑にするため、申請ごとに色分けしたパウチ袋に、各申請の手数料の金額の印紙を入れたセットを一定量作成し、セットしておく。

項番	担当	処理名	処理内容説明
7	委託	徴収業務	①レジ内の釣り銭の用意、レジ入力、収入印紙の販売準備、及び旅券交付に係る費用の徴収、精算処理（日次・月次）を行う。 ②業務終了後は、金銭等を保管庫に収納する。
8	委託	歳入処理 ①	売上げについて、翌開庁日に納付書を発行し、控えレシート、精算レシート、引換書集計表を職員へ引き渡す。
9	職員	歳入処理 審査	納付書、精算レシート、引換書集計表を照合し、納付書を委託に渡す。
10	委託	歳入処理 ②	①売り上げを翌日（土日祝の場合は翌金融機関営業日）に納入する。 ②納付依頼書の控えを職員へ渡す。 ③現金出納簿を備え付ける。 ④翌月8日までに、取扱現金報告書を戸籍住民異動室長あて提出する。
11	委託	申請件数の報告	翌日に、大阪府パスポートセンターへの発給履歴照会件数及び引換書再発行件数を記した申請受理件数等一覧表を職員に提出する。
12	職員	受け取りの督促	①大阪府パスポートセンターから送付される未交付データリストに基づき、完成旅券を受け取りに来ない申請者にお知らせ文の郵送、電話連絡、督促記録の作成、未交付失効旅券の管理を行う。 ②未交付データリストを委託に渡す。
13	委託	未交付失効旅券の管理	未交付データリストを受け取ったあと、パスポートに受取期限を記入した付箋を貼り、未交付失効後は市職員に渡す。
14	委託	簿冊の整理・保管	申請書及び引換書のコピー、副本等の簿冊を作成し、整理・保管する。
15	委託	申請書等の整理・補充	①各種申請書、配布物、事務用品を整理し、補充する。 ②庁内印刷物の印刷をする。
16	委託	不要な申請書等の廃棄	各種申請書等、個人情報を含んだ書類で不要なものは、内容を再度確認した上で、シュレッダーで確実に廃棄する。