

委託業務の内容

1 新規申請(切替新規・訂正新規)、記載事項変更申請

業務内容	受託者の業務	備考
1 相談指導	<ul style="list-style-type: none"> ○ 旅券申請に関する相談全般 <ul style="list-style-type: none"> ・申請手続、必要書類に関する相談 ・申請書・パンフレットの配付 	旅券業務フロー図の図1(以下同じ)①
2 申請受付		
(1) 窓口準備	<ul style="list-style-type: none"> ○申請書等 <ul style="list-style-type: none"> ・申請書、申請案内パンフレット、諸用紙(各種申出書、確約書等) ○窓口用消耗品等 <ul style="list-style-type: none"> ・筆記具、定規、のり等 ○番号カード発券機 <ul style="list-style-type: none"> ・電源オン、予備用紙の確認 ○引換証 <ul style="list-style-type: none"> ・当日必要(見込み)枚数の準備及び補充 	②
(2) 申請者の呼び出し	<ul style="list-style-type: none"> ○呼出機により番号カード順に窓口を受け入れ 	③
(3) 受付審査		④
ア 本人確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 申請者の本人確認(身元確認書類による) ○ 申請書、必要書類の具備状況の確認 	
イ 申請書(共通)	<ul style="list-style-type: none"> ○申請書記載事項を関係書類により確認する。 <ul style="list-style-type: none"> ・所持人自署(サイン):申請者の自筆であるか ・漢字氏名:戸籍の記載どおりか ・フリガナ:漢字の読み、住基データと照合 ・氏名のローマ字綴り:ヘボン式表記であるか 長音表記、非ヘボン・別名表記の場合は裏面に記載 ・性別:戸籍の記載どおりか ・生年月日:戸籍の記載どおりか ・本籍地:戸籍の記載どおりか ・旅券発給履歴:口頭及び所持旅券等により確認 前回申請で受領していない場合は必要書類の提出依頼 ※発給履歴がわからない場合→道職員にデータ検索を依頼 ・満年齢:申請日より確認 ・現住所:住民基本台帳データ(又は住民票)により確認、 ※住民基本台帳データの確認→道職員に依頼し出力された確認票による ※住民票が権限移譲した市町村の場合はその市町村での申請を指導 ・日本国内緊急連絡先:記載内容を確認 ・出発予定日:口頭で確認 ・刑罰等関係該当の有無:記載内容を確認 ※該当ありの場合→道職員に連絡し処理を引継ぐ ・外国籍の有無:はい・いいえの別 ※はいの場合→口頭で確認 ・渡航目的、今回の渡航先、理由:必要な場合のみ ・主要渡航先での滞在期間:口頭で確認 (3か月を越える場合、在留届について説明) ・申請者署名:申請者の自筆であることを確認 ・本人確認欄:本人確認書類の該当欄にチェック ・本人・代理の別 	

業務内容	受託者の業務	備考
(新規・切替申請)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 官公庁記載欄: 必要事項を記載 ・ 申請書類等提出委任申出書: 記載内容を確認 ・ 外務省コード欄: 該当コードに○印 ・ 有効期間: 10年・5年・子供の別 ・ 区分: 該当なし・訂正新規・切替新規・入力あり・裏面ありのチェック ・ 確認: 有効旅券の記載内容を確認し添付 	
(記載事項変更申請)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 記載変更変更申請で間違いないか口頭で確認 ※間違いない場合→申請するにチェック ・ 区分: 制限なし・入力あり・裏面ありのチェック ・ 冊子等: 10年・5年の別 ・ 上記旅券冊子の別: 10年・5年の別 ・ 変更事項: 氏名・本籍・性別・生年月日の別 	
ウ 戸籍謄(抄)本	○ 6か月以内に発行されていることを確認	
エ 写真	○ 6か月以内に撮影されたもので、規格に適合することを確認	
オ 身元確認書類	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1点確認書類、2点確認書類の別の確認 ・ 氏名、性別、生年月日、有効期間等により有効なものであることを確認 	
カ 前回旅券	<ul style="list-style-type: none"> ○ 本人所持のものであること、旅券番号、発行年月日の確認 (切替新規の場合は有効旅券の提出が必要) ○ 有効期限が切れている場合で、裁断処理希望があった場合 ・VOID処理後、旧旅券廃棄台帳に記載し、道職員に引継ぐ 	
キ 例外処理案件の対応	<ul style="list-style-type: none"> ○ 未成年者等法定代理人がいる場合 ・ 法定代理人(親権者、後見人など)署名等の確認 ○ 道外に住民登録している場合(居所申請) ・ 申請要件に該当していること、疎明資料の確認 ○ 代理提出の場合 ・ 申請書代理提出申出書欄の記載事項の確認(署名ほか) ・ 代理人(引受人)が本人であることの確認(身元確認書類による) ○ 表記の例外の場合(申請者の希望により可能、要件あり) ・ 長音表記: 「オオ」「オウ」の音の表記「O」を「OH」とする場合 ・ 非ヘボン式表記: 戸籍の姓又は名が外国式である場合 ・ 別名併記: 戸籍名以外の姓又は名を併記する場合 	
ク 添付書の作成	<ul style="list-style-type: none"> ○ 添付書の作成 ・ 添付書に必要事項記入、チェックもれの確認 ・ 戸籍謄(抄)本等を添付 ・ 確認もれのないようチェック 	
(4) 不備事項整備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 申請書、添付書類に不備がある場合 ・ 記載内容に不備ある場合は補正等指導 ・ 写真、申請書の署名については撮り直し、書き直し指導 	⑤

業務内容	受託者の業務	備考
(5) 道処理事案の引継ぎ	○道職員への引継ぎ ・申請書記載内容、本人からの聞き取りにより、次に該当する場合は道職員に引き継ぐ ※ 13条該当事案:申請書の刑罰等関係欄に該当事項がある場合 ※ 二重発給:対立関係にある地域へ渡航しようとする場合	⑥
(6) 不正取得の防止	○成りすまし等の嫌疑事案について道職員に連絡 ・申請書記載事項、署名等の確認 ・本人確認書類の内容確認 ・申請者及び同行者の日本語発音、挙動確認	⑦
(7) 申請受理	○引換証交付 ・受理日付確認、交付予定日確認 ・申請書、添付書に引換証の受理番号を記入 ・注意事項説明(本人受領、必要書類(引換証、印紙・証紙、印鑑)) ・引換証署名と旅券所持人自署欄の照合	⑧
(8) 集計・台帳作成・引継	○申請件数集計 ・当日受理分の確認、集計表作成 ○申請受理台帳作成・整理 ・受理から交付まで経過管理 ○申請書2次審査へ ・道職員による2次審査に付す	
(9) 窓口整理	○申請書等 ・申請書、申請案内パンフレット、各種申出書等の補充 ○窓口用消耗品等 ・筆記具、定規、のり等の補充 ○番号カード発券機 ・電源オフ、予備用紙の確認 ○引換証 ・翌日使用分の準備 ○待合室、記載台、申請書ラックの確認 ・待合室・記載台の汚れ、忘れ物確認、筆記具等の点検 ・申請書ラックの申請書・パンフレット等の確認 (受付時間内においても必要な点検を行うこと)	⑩
(10) トラブル等対応	○申請トラブル処理 ・写真規格、サイン、必要書類の整備 ・所要日数の短縮希望ほか	
(11) 保留案件整備	○道の2次審査で要件不備があった案件について整備 ・申請者に連絡し、整備できるまで旅券作成は保留される。 (写真規格、申請書署名、申請書類の不備など)	⑪

業務内容	受託者の業務	備考
<p>3 旅券交付</p> <p>(1) 旅券確認</p> <p>(2) 窓口準備</p> <p>(3) 旅券交付</p> <p>(4) 前回旅券</p> <p>(5) 不正取得の防止</p> <p>(6) 集計・関係書類の引継</p> <p>(7) 窓口整理</p> <p>(8) トラブル等対応</p>	<p>○翌日交付分の交付準備の確認 ・作成旅券は道が確認、台帳整理後キャビネットに保管</p> <p>○交付端末機 ・電源オン・起動</p> <p>○窓口用消耗品等 ・印紙VOID用ゴム印、旧旅券VOID穿孔機器</p> <p>○旅券交付 ・本人呼び出し ・本人確認（人定質問(生年月日、住所など)） ・引換証確認(受理番号、印紙・証紙の種別・金額、日付、署名) ・旅券記載事項の説明 ・交付端末機によりICチップの情報及び正常動作を確認 ・旅券最終頁の記入指導、交付</p> <p>○裁断処理希望があった場合 ・VOID処理後、旧旅券廃棄台帳に記載し、道職員に引継ぐ</p> <p>○成りすましの疑い等、嫌疑案件について道職員に連絡 ・引換証署名と旅券所持人自署欄の照合 ・旅券写真と本人が同一人であることの確認 ・申請者の日本語発音、挙動確認</p> <p>○交付件数集計 ・当日交付分の確認、集計表作成</p> <p>○引換証、添付書類管理 ・添付書類、引換証を道職員へ引継(1時間ごと)</p> <p>○申請書等(窓口内) ・申請書、申請案内パンフレット、諸用紙(各種申出書等)の補充</p> <p>○窓口用消耗品等 ・筆記具、定規、のり等の補充</p> <p>○番号カード発券機 ・電源オフ、予備用紙の確認</p> <p>○待合室、記載台、申請書ラックの確認 ・待合室・記載台の汚れ、忘れ物確認、筆記具等の点検 ・申請書ラックの申請書・パンフレット等の確認 (受付時間内においても必要な点検を行うこと)</p> <p>○交付トラブル処理 ・引換証の紛失等 ※ 申請日が明確でない場合は、道職員にデータ検索を依頼(日曜も可)</p>	<p>⑫</p> <p>⑬</p> <p>⑭</p> <p>⑮</p> <p>⑯</p> <p>⑰</p> <p>⑱</p>

2 増補

業務内容	受託者の業務	備考
1 受付審査	<ul style="list-style-type: none"> ○ 申請書記載事項の確認 氏名・フリガナ、性別、生年月日、現住所、申請者署名 ○ 代理提出の場合 代理人(引受人)の本人確認、代理提出申出書記載内容 	旅券業務フロー図の図2(以下同じ)①
2 不備事項整備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 申請書、添付書類に不備がある場合 ・申請書記載内容に不備ある場合は補正等指導 	②
3 不正取得の防止	<ul style="list-style-type: none"> ○ 成りすまし等の嫌疑事案について道職員に連絡する。 ・旅券写真と本人の確認 ・申請者及び同行者の日本語発音、挙動確認 	③
4 申請受理	<ul style="list-style-type: none"> ○ 引換証交付 ・受理日付確認、交付予定日確認 ・申請書に引換証の受理番号を記入 ・注意事項説明(受領者、必要書類(引換証、印紙・証紙、印鑑)) 	④
5 集計・台帳作成・引継	<ul style="list-style-type: none"> ○ 申請件数集計 ・当日受理分の確認、集計表作成 ○ 申請受理台帳作成・整理 ・受理から交付まで経過管理 ○ 道へ引継(申請書2次審査へ)(1時間ごと) 	⑤
6 保留案件整備	<ul style="list-style-type: none"> ○ 道の2次審査で不備があった案件について整備 ・申請者に連絡し、整備できるまで旅券作成は保留される。 	⑥
7 旅券確認	<ul style="list-style-type: none"> ○ 翌日交付分の交付準備の確認 ・作成旅券は道が確認、台帳整理後キャビネットに保管 	⑦
8 旅券交付	<ul style="list-style-type: none"> ○ 引換証提示 ・受理番号を確認し、該当旅券を保管庫(キャビネット)から取り出す。 ○ 旅券交付 ・本人呼び出し ・本人確認 (人定質問(生年月日、住所など)) ・引換証確認(受理番号、印紙・証紙の種別・金額、日付、署名) ・査証項の説明 	⑧
9 不正取得の防止	<ul style="list-style-type: none"> ○ 成りすまし等の嫌疑事案について道職員に連絡 ・引換証の署名と旅券所持人自署欄の照合 ・旅券写真と本人が同一人であることの確認 ・申請者の日本語発音、挙動確認 	⑨

業務内容	受託者の業務	備考
10 集計・関係書類の引継	○交付件数集計 ・当日交付分の確認、集計表作成 ○引換証、添付書類の整理・引継(1時間ごと) ・添付書類、引換証を道職員へ引継	⑩
11 その他付随業務	○トラブル対応 ・申請時トラブル(申請書、添付書類の不備等) ・交付時トラブル(引換証紛失、引換証記載誤り等)	

3 紛失届

業務内容	受託者の業務	備考
1 受付審査	○届出書記載事項の確認 ・氏名、フリガナ、性別、生年月日、本籍、現住所、写真、申請者署名 ・事情説明書 ○画像確認(発給申請書(紛失旅券分)画像との突合) ・写真、所持人自署、筆跡、本籍、現住所、緊急連絡先	旅券業務フロー図の図3(以下同じ)①
2 不備事項整備	○届出書等に不備がある場合 ・記載内容に不備ある場合は補正等指導	②
3 不正取得の防止	○成りすまし等の嫌疑事案について道職員に連絡 ・旅券写真と本人の確認 ・届出者及び同行者の日本語発音、挙動確認	③
4 届出受理	○受理票交付 ・受理日付確認 ・届出書に受理番号を記入 ・注意事項説明(取り下げ不可等)	④
5 集計・関係書類の引継	○届出件数集計 ・当日受理分の確認、集計表作成 ○申請受理台帳作成・整理 ・受理からの経過管理 ○道へ引継ぎ ・道職員による2次審査へ(1時間ごと)	⑤
6 保留案件整備	○道の2次審査で不備があった案件について整備 ・申請者に連絡、不備事項が整備されるまで失効処理は保留	⑥
7 その他付随業務	○トラブル対応 ・届出時トラブル(届出書、添付書類の不備等)	