

業 務 処 理 要 領

(旅券の発給申請受付等業務)

第 1 趣旨

北海道（以下「委託者」という。）が（以下「受託者」という。）に委託する旅券の発給申請受付等業務の処理は、この要領に定めるところにより行うものとする。

なお、定めのない事項については、委託者受託者協議して処理するものとする。

第 2 窓口の開設時間帯

各窓口の開設時間帯は次のとおりとし、この時間帯中に業務の履行場所に来訪した申請者への対応を終えて、業務の終了とする。

(1) 申請受付窓口の開設時間帯

月～金曜日 9時00分から16時30分まで

（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までの間は実施しない。）

(2) 旅券交付窓口の開設時間帯

月～金曜日 9時00分から18時00分まで

日曜日 9時00分から17時00分まで

（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日（日曜日に当たる場合を除く）及び12月29日から1月3日までの間は実施しない。）

第 3 窓口の数

各窓口の最大開設可能数は、次のとおりとする。

(1) 申請受付窓口数 最大8窓口

(2) 旅券交付窓口数 最大3窓口

第 4 業務処理の手順及び方法

(1) 委託者と受託者との間の作業分担及び業務処理の基本的な流れは、別添1「旅券業務フロー図」のとおりとし、各業務の処理手順は、別添2「委託業務の内容」のとおりとする。

(2) 処理の方法は、委託者が別途貸与する「旅券事務処理マニュアル」によるほか、必要に応じて別途委託者の指示するところによるものとする。

第 5 業務処理の体制

次に掲げる場合を除き、申請者の最長待ち時間は10分とし、10分を超えない範囲内で業務を処理できる人員数をもって対応すること。

(1) 申請受付窓口を最大限開設している場合

(2) 外務省旅券発給管理システム及び住民基本台帳ネットワークシステム機器の不具合が生じた場合

(3) その他窓口担当者の責めによるものではないと判断できる事由である場合

第 6 業務処理に用いる書式

業務の処理に用いる書面は次のとおりであり、その書式は委託者が別に指定する。

(1) 一般旅券発給申請書（10年用、5年用、記載事項変更用）

(2) 一般旅券発給申請関係書類添付書（10年用、5年用、記載事項変更）

- (3) 一般旅券引換証（10年用、5年用、記載事項変更）
- (4) 一般旅券査証欄増補申請書
- (5) 一般旅券引換証（増補）
- (6) 紛失一般旅券等届出書
- (7) 紛失一般旅券等届出書受理票
- (8) 旅券申請同意書
- (9) 紛失届同意書
- (10) 事情説明書（損傷、紛焼失）
- (11) 本人確認の書類に関する確約書
- (12) 未交付失効旅券届出書
- (13) 一般旅券発給申請取り下げ申出書
- (14) 氏名表記変更に関する海外渡航経緯追加質問書
- (15) 非ヘボン式ローマ字氏名表記等申出書
- (16) 居所申請申出書
- (17) 在籍証明書
- (18) 旅券の交付地変更申出書
- (19) 確認書
- (20) 旅券（パスポート）申請のごあんない
- (21) 在留届
- (22) 旧旅券廃棄台帳（別添9）

第7 申請書、届出書及び引換証の引渡し処理手順

- (1) 委託契約書第12条第1項に定める申請書及び届出書の引渡しは、次により行うものとする。
 - ア 月曜日から金曜日までの毎日午前10時、午前11時、正午、午後1時、午後2時、午後3時、午後4時及び申請受付窓口の終了時までには受理した申請書及び届出書ごとに、随時「イ」に定める作業を終了次第、速やかに提出する。
 - イ 提出する申請書等に関し、別添3「集計表」、別添4「一般旅券申請受付台帳」を整備し、提出する申請書に添える。
 - ウ 提出した申請書等に対する委託者の検査結果を確認の上、検査不適合のものに関しては返却を受け、委託契約書第12条第3項に定める処理を行う。
- (2) 委託契約書第12条第1項に定める引換証の引渡しは、次により行うものとする。
 - ア 月曜日から金曜日までの毎日午前10時、午前11時、正午、午後1時、午後2時、午後3時、午後4時及び午後6時並びに日曜日の午前10時、午前11時、正午、午後1時、午後2時、午後3時、午後4時及び午後5時までには受理した引換証ごとに、随時「イ」に定める作業を終了次第、速やかに提出する。
 - イ 提出する引換証に関し、別添3「集計表」を整備し、提出する引換証に添える。
 - ウ 提出した引換証に対する委託者の検査結果を確認の上、検査不適合のものに関しては返却を受け、委託契約書第12条第3項に定める処理を行う。

第8 研修

乙は、業務の円滑な遂行が図られるよう、業務開始前後において次の項目の研修を実施するものとする。

- (1) 業務開始前（令和4年9月30日以前）
 - ア 接遇
 - イ 個人情報保護
 - ウ 業務内容の習得

- エ 関係法令等の習得
- オ その他業務開始に当たって事前に必要とされる研修
- (2) 業務開始後（令和4年10月1日以降）
 - ア 接遇
 - イ 個人情報保護
 - ウ その他業務の円滑な遂行に当たり必要とされる研修

第9 報告（委託契約書第8条及び第13条関係）

委託契約書第8条及び第13条に定める委託者への報告は次による。

- (1) 次の項目について、毎日報告するものとする。
 - ア 翌日分の勤務シフト予定
報告書式は受託者が定める任意様式による。
 - イ 最長待ち時間超過の報告
第5に明記された申請者の最長待ち時間を超過した処理実態があった場合に別添5「最長待ち時間超過報告書」により報告する。
- (2) 次の項目について、報告事項に該当する事項が生じた都度、速やかに報告するものとする。
 - ア 業務処理責任者等の指名
報告書式は別添6「業務処理責任者等指名通知書」のとおり
 - イ 業務従事者の報告
報告書式は別添7「業務従事者通知書」のとおり
 - ウ 研修の実施結果
報告書式は受託者が定める任意様式とするが、実施日時、研修内容及び受講者氏名がわかるものとする。
 - エ 事故の発生に関する報告
報告書式は別添8「事故報告書」のとおり