

# 別紙 1

## 東大阪市旅券発給業務手順書

令和8年7月

東大阪市 市民生活部  
市民生活総務課

## 目次

(1) 申請受付業務 .....	3
(2) 旅券交付業務 .....	6
(3) 相談業務・電話案内業務 .....	9
(4) その他付随業務 .....	10

## (1) 申請受付業務

### 1. 受付準備

- (1) 各窓口の受付準備を行う。
  - ①引換書や各種申請・届出に必要な用紙類を管理（補充を含む）する。
  - ②引換書は、種類別（10年、5年、残存有効期間同一）、番号順に整理する。
  - ③受理番号印、日付印、定規、フセン、ボールペン、クリップ、ハサミ、ホッチキス等受付事務用品を管理（補充を含む）する。
- (2) 旅券交付予定日の日付、曜日を確認する。
- (3) VOID処理機、写真カッター、複写機、LGWAN端末等を管理（電源入・切、用紙の補充等を含む）する。

※LGWAN端末とは、共通照会システム及び旅券発給管理システムを操作できる端末のことをいう。
- (4) 番号札発券機を管理（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。
- (5) LGWAN端末用のIDカードを市職員より受領し、LGWAN端末の電源を入れる。

カードの受け渡しについては「旅券発給業務委託にかかる共通照会システム利用要領」の様式1、操作者識別カード管理簿にて行う。
- (6) 申請書記載台を点検、整理（申請書の補充を含む）する。
- (7) 入口付近にあるベルトリールパーテーション及び窓口終了記載看板を片付ける。

### 2. 申請受付

#### 【紙申請】

- (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（残存有効期間同一申請用）
  - ③紛失一般旅券等届出書
- (2) 申請に必要な書類（申請書、戸籍謄本、写真、本人確認書類、前回取得旅券など）がそろ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案内する。
  - ②持参した旅券の有効期間の有無や記載内容を確認する。
  - ③戸籍謄本は、発行日、認証印等を確認する。

- ④写真は、規格、「旅券用提出写真についてのお知らせ」等に照らし適否を判断する。
  - ⑤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。
  - ⑥住民票の登録が東大阪市内であること、又は居所申請対象者であることを確認する。
  - ⑦「刑罰等関係」の該当者、早期交付、緊急・優先発給、渡航先追加、対立国への渡航申請など、通常の事務処理でない申請等の受付は、大阪府パスポートセンターを案内する。
- (3) 非へボン式表記、別名併記、居所申請等を希望する場合で、疎明資料を必要とする場合は当該資料を確認する。
  - (4) 申請受付の流れは以下のとおりとする。  
申請書類を確認する⇒適合の場合は共通照会システムで住所を確認する⇒旅券の受取の説明をする⇒引換書を手渡す
  - (5) 申請に必要な書類の確認をする。
    - ①申請書の記入漏れ、ダウンロード申請書の場合は印刷物の拡大・歪み・濃淡などに不備が無いか、写真の規格、戸籍、本人確認書類、疎明資料などに不備がないことを確認する（申請者との口頭確認を含む）。
    - ②紛失一般旅券等届出書は、前記①に準じて事務処理を行う。
    - ③共通照会システム又は住民票により現住所の確認を行う。共通照会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ること。
    - ④失効旅券は消印（VOID処理）して還付もしくはシュレッダーで処分する。現有旅券は交付時に持ってくるよう案内し、申請者へ返却する。
  - (6) 過去に交付を受けた旅券を持参していない際の当該旅券の期限等、旅券発給状況の確認が必要な場合は、旅券発給管理システムで検索する。
  - (7) 受付不可の場合は、その理由等の説明を行い、持参した書類を返却し、併せて不足書類を記載したリストを作成し手渡す。
  - (8) 申請受付に際して特別な事情がある場合は、業務責任者又は業務副責任者と協議の上、処理する。
  - (9) 受付窓口で受付けた申請書類等は、受付けた従事者とは違う従事者で内容を再確認（特に申請書の記入漏れや不整合がないように）し、不備等があれば申請者と連絡を取り、速やかに補正を行う。
  - (10) 上記（9）で確認後、申請書を両面コピーし、添付文書とともにホッチキス留めした上、市職員が行う審査に引き継ぐ。
  - (11) 翌日、審査済みの申請書コピー及び添付資料を市から受け取り、種類別、受理番号順に整理し、保管庫へ入れ、電子申請の件数と合算して「申請受理件数等一覧表」を作成し、業務責任者又は業務副責任者が確認の上、速やかに市に提出する。

## 【電子申請】

- (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（残存有効期間同一申請用）
  - ③紛失一般旅券等届出書
- (2) 旅券発給管理システムにログインし、申請データを確認する。
  - ①写真については規格及び「旅券用提出写真についてのお知らせ」等に照らし適否を判断する。
  - ②自署欄については、氏名と相違ないか、明確に印字されているかを確認して適否を判断する。
  - ③現有旅券のIC読み取り内容を確認し、有効期間を確認する。IC読み取りを行っていない申請については、現有旅券の画像（表・裏・所持人記入欄）が添付書類に登録されているので確認する。
  - ④その他、マイナンバーカードから読み取りできる4情報（氏名（漢字）、性別、生年月日、現住所）以外の項目について、入力漏れがないか確認する。
  - ⑤受付ごとに申請情報を出力し、補正をした場合は内容を記録しておく。種類別、受理番号順に整理し、保管する。
  - ⑥申請内容について補正または確認が必要な場合は、旅券発給管理システムにて申請者に通知を行い、必要に応じて、申請者へ電話を行う。
- (3) 申請内容に不備がなければ、旅券発給管理システムにて一次審査及び二次審査を完了し、市職員に引き継ぐ。
- (4) 翌日、紙申請の件数と合算して「申請受理件数等一覧表」を作成し、業務責任者又は業務副責任者が確認の上、速やかに市に提出する。

### 3. 申請窓口の終了（午後4時30分以降）

- (1) 申請窓口を閉める。
- (2) 窓口内の各種案内表示板は、申請受付が終了した旨の表示に変更する。
- (3) 旅券交付予定日表示板の日付、曜日を変更する。
- (4) 申請窓口、申請書記載台の点検（申請書の補充を含む）、整理整頓を行う。
- (5) 申請書、申請案内、窓口の事務用品、各種用紙類を補充する。
- (6) 翌日の準備をする。

### 4. その他申請受付に付随する業務

- (1) 窓口での苦情、トラブルの処理を行う。
- (2) 申請受付の窓口業務を円滑（特に受付時間終了前）に行うため、業務責任者又は業務副責任者が必要に応じて受付業務の補助を行う。

## (2) 旅券交付業務

### 1. 交付準備

- (1) 交付に関する端末等を起動する。交付前にテスト操作を行う。
- (2) 引換書は、再発行分と電子申請分（受理番号を印字したもの）を準備、補充する。
- (3) 窓口の準備
  - ①番号札、消印、日付印、ボールペンなど受付事務用品を管理（補充を含む）する。
  - ②受付台、収入印紙ぬらし器を点検、管理（掃除、補水を含む）する。
- (4) 渡航関連情報のチラシ、パンフレット等を管理（補充を含む）する。
- (5) 保管庫内の旅券は、適正に保管、管理（整理整頓を含む）する。

### 2. 旅券交付の流れ

#### 【紙申請】

受 付 引換書回収 ⇒ 引換書の内容確認・不備事項補正 ⇒ 現有旅券確認  
⇒ 番号札手渡し ⇒ 引換書を旅券取り出し者に渡す



旅券取り出し 保管庫から旅券を取り出し ⇒ 現有旅券を消印（VOID処理）する



交 付 番号札順に呼び出す ⇒ 自動販売機にて国手数料（収入印紙）・大阪府手数料（厚紙）（以下「手数料」という。）を購入してもらう ⇒ 旅券の記載事項確認 ⇒ 本人確認 ⇒ ICチップ確認 ⇒ 引換書確認 ⇒ 手数料確認・消印 ⇒ 旅券交付

#### 【電子申請】

受 付 QRコード読み取り・現有旅券確認 ⇒ 引換書を取り出し、内容確認 ⇒ 番号札手渡し



旅券取り出し 保管庫から旅券を取り出し ⇒ 現有旅券を消印（VOID処理）する



交 付 番号札順に呼び出す ⇒ 自動販売機にて手数料を購入してもらう ⇒ 旅券の記載事項確認 ⇒ 本人確認 ⇒ ICチップ確認 ⇒ 引換書確認 ⇒

## 手数料確認・消印 ⇒ 旅券交付

◎受付と旅券取り出しは、同一従事者が行わず、必ず交付担当者とは別の業務責任者・業務副責任者・他の従事者に旅券を取り出してもらおう。

### 3. 旅券交付

#### 【紙申請】

#### (1) 交付受付

- ①引換書を提出してもらおう。
- ②引換書の内容（申請の種類、受理番号、氏名、受取予定日など）を確認し、不備事項を補正する。
- ③現有旅券を提出してもらおう。
- ④引換書の「旅券受領者氏名」欄に、本人に署名してもらおう。
- ⑤番号札を手渡し、番号を呼び出すまで待機してもらおう。

#### (2) 旅券の取り出し

- ①引換書の受理番号に該当する旅券を保管庫から取り出す。
- ②引換書の署名と旅券の氏名、手数料の金額を確認し、交付担当者に引換書と旅券を渡す。
- ③現有旅券を確認の上、消印（VOID処理）する。

#### (3) 交付

- ①番号札順に呼び出す。
- ②番号札を回収する。
- ③自動販売機で手数料を購入してもらい、自動販売機から出てきた厚紙・封筒を受け取る。ただし、収入印紙を持参している場合は、市職員に取り次ぎ、大阪府手数料の徴収及び引換書の手数料欄に確認印を押印してもらおう。
- ④記載事項及び本人確認を行う。
  - ア. 氏名、生年月日、本籍地を本人に述べさせた上、旅券の写真と照合する。
  - イ. 旅券面の記載事項を確認する。特に、「ローマ字氏名の綴り」、「生年月日」「性別」「本籍地」に注意すること。
  - ウ. 引換書の「旅券受領者署名」欄は、申請者本人が署名したことを確認する。
  - エ. 引換書の署名と旅券のサインを照合し、筆跡が同じであることを確認する。異なる場合は、本人のサインであることを口頭で確認する。
  - オ. 交付に関する端末等で、ICチップ内の情報を本人に確認してもらおう。
- ⑤手数料の金額に相違ないこと、収入印紙が確実に貼付（はがれそうな場合は糊付けする。）していることを確認し、本人の面前で消印する。
- ⑥①～⑤を確認後、旅券を交付する。

- ⑦引換書の交付欄に交付担当者印を押す。
- ⑧VOID処理済の失効旅券は原則申請者に還付するが、申請者が処分を希望される場合はシュレッダーで処分する。
- ⑨残存有効期間同一旅券の交付についてもこれらに準じて処理する。

#### 【電子申請】

##### (1) 交付受付

- ①申請者に受理番号情報が記載されたQRコードを掲示してもらう。
- ②現有旅券を回収する。
- ③受領証の内容（申請の種類、受理番号、氏名、受取予定日など）を確認する。
- ④受領証の「旅券名義人氏名」欄横の余白に本人に自署してもらう。
- ⑤番号札を手渡し、番号を呼び出すまで待機してもらう。

(2)、(3) は紙申請と同様

◎市民生活総務課に設置している自動販売機にて販売している大阪府手数料の厚紙は、本市パスポート窓口以外の用途に使用されないよう購入者へ伝達・注意喚起し、必要に応じて誘導すること。

◎自動販売機で発行するレシートをもって領収書とし、領収書の再発行は行わないため、自動販売機の領収書発行ボタンを押し忘れないよう、購入者へ伝達・注意喚起すること。

◎令和8年10月に旅券発給手数料の支払いについて、従来の支払い方法（大阪府手数料：現金、国手数料：収入印紙）に加えて、オンラインによるクレジットカード納付（電子申請に限る）が開始される予定である。

#### 4. 交付窓口の終了

- (1) 交付に関する端末等を終了する。
- (2) 交付窓口を閉める。
- (3) 受付台、収入印紙ぬらし器を点検、管理（補水、掃除を含む。）する。
- (4) 番号発券機の電源を切る。
- (5) 当日交付した旅券の引換書を点検、整理する。

引換書は、受付けた従事者とは違う従事者で内容を点検（大阪府手数料・収入印紙の金額、収入印紙がはがれそうな場合は糊付けする。）の上、コピーし、引換書原本及びコピーを種類別に仕分ける。

- (6) 当日交付した旅券は、種類別に件数を取りまとめて「引換書集計表」を作成し、業務責任者又は業務副責任者が確認の上、引換書原本及びコピーと一緒に速やかに市に提出する。

(7) 翌日の準備を行う。

#### 5. その他旅券交付に付随する業務

- (1) 大阪府より届いた旅券を保管庫内にある申請書のコピーと照合し、また交付に関する端末等でICチップが適正に作動するかを確認し、旅券発給管理システムにて受取可能日登録をした上で、保管庫へ収納する。
- (2) 保管庫内の旅券は、受付日及び受理番号順に整理し、適正、厳正に管理・保管する。
- (3) VOID処理が必要な旅券（失効旅券等）を持参した場合は、VOID処理を行い、本人に還付もしくはシュレッダーで処分する。
- (4) 窓口での苦情、トラブルを処理する。
- (5) 引換書を紛失または持参しなかった場合は、本人確認を行い、引換書を再発行する。
- (6) 自動販売機で購入する手数料について、自動販売機で購入できるよう必要な作業を行う（収入印紙の封入作業や厚紙作成作業）。但し、自動販売機の仕様変更や購入方法の変更があれば、必要な作業を行う。  
※手数料販売に係る物品等は市で用紙する。
- (7) 市が指定する各種報告書を提出する。

#### (3) 相談業務・電話案内業務

##### 1. 業務内容

- (1) 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) 旅券発給事務の仕組み、申請受付可否の審査内容に対して、丁寧な説明を行う。
- (3) 法制度の疑義・解釈・改正要望に関する事項は、市職員に引き継ぐものとする。

##### 2. 従事者

- (1) 業務に当たっては、取扱基準を理解し、以下のことに留意して、苦情やトラブルが生じないよう対応する。
  - ①問い合わせ内容に応じた案内を、迅速、親切、丁寧、的確に応答できること。
  - ②苦情やトラブルに対して、冷静に対応できること。
- (2) 相談業務について、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) 言葉づかいなどの接遇は、利用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、取扱基準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。

#### (4) その他付随業務

##### 1. 引換書の再発行

申請者から引換書を紛失した旨の連絡があった場合は、取扱基準により再発行する。

##### 2. 未交付失効旅券の未然防止

(1) 失効予定日の1～2ヶ月前に未交付対象者への旅券の受取を督促する旨のハガキの宛名作成をする。

※ハガキは市が用意。

(2) 上記(1)の督促後にいまだ受取に来ない対象者へ電話にて督促をする。

##### 3. 窓口案内、整理誘導など

(1) フロア内の混雑状況を勘案して、窓口案内やフロアの整理・整列誘導（椅子の移動等）を行う。

(2) 申請書や引換書の記入方法等について問い合わせがあった場合は、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庁者への注意喚起等を行う。

##### 4. 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、原則として受託者において対応する。

(2) 問題が複雑化又は膠着する前に業務責任者、業務副責任者に相談する。

①相手の不満や苦情は、強固な持論に基づくものも想定され、そのような場合には容易に解決できる可能性は低くなる。問題が複雑化又は膠着するまでに早い段階で業務責任者、業務副責任者に代わってもらい対応する。

②大きな問題にならないよう、素早く相談できる体制を整えておく。

(3) 苦情・トラブルの内容・経過・処理結果等について、「苦情等対応処理票」により速やかに市に報告する。

##### 5. 各種用紙の管理

(1) 各種申請書、届出書、申請・交付時に必要な各種用紙及び注意喚起のチラシ等は、不足しないよう管理（補充、コピーを含む）・整理整頓をする。

(2) 引換書を紛失した場合は、再発行できるよう準備する。

## 6. 申請書類の整理、保管

旅券交付済の申請書・届出書のコピー、添付書類を種類別、交付日順に並べ編綴して保管する。

## 7. 写真貼付用テープの準備、管理

写真を貼付する両面テープは、不足しないよう準備、管理（テープカットを含む。）する。

## 8. 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、速やかに市職員に連絡する。

## 9. 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、誘導する係員を必要に応じて配置する。

## 10. 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、管理台帳に内容を記入し市職員に引き継ぐ。

## 11. 市民生活総務課職員への支援

- (1) 市民生活総務課職員が解決困難かつ希少な事案について、知識や経験に基づき、提言を行う。
- (2) 市民生活総務課職員がメール等で問い合わせを受けた案件について、回答案の作成及び提言を行う。
- (3) 市民生活総務課ウェブサイトコンテンツ案について提言を行う。

## 12. その他

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

- ①旅券（申請）に関するチラシ、パンフレット類の整理整頓
- ②旅券用写真の撮影を行う者への証明写真機の案内
- ③収入印紙等の自動販売機やその他機器トラブル時の市への連絡
- ④窓口で収入印紙を持参している者に対しての市職員への取り次ぎ
- ⑤乳児の授乳コーナー利用の案内
- ⑥車椅子使用の案内
- ⑦海外渡航安全情報の案内
- ⑧メガネ（老眼鏡）が必要な者の貸し出し案内
- ⑨来庁者の道案内、施設案内、駐車場案内

⑩関係機関（入国管理局、在阪の外国領事館など）の案内

⑪駐車サービス券の交付

## 改版

1. 本手順書は令和8年6月26日に修正し、令和8年7月1日から運用を開始する。