

マイナンバーカード電話対応業務

電話対応業務は、他の業務と連携しながら、電話によるマイナンバーカードの申請方法や受取方法に関する問い合わせ、保険証との連携についての相談・マイナポータルの利用方法に関する問い合わせなど、住民からの問い合わせ全般を受け付け、対応する業務である。

1 開庁時間

平日開庁日の午前9時00分から午後5時00分まで

※ただし、月2回は午後7時30分まで

○応答件数

約20件/日

○電話回線

1回線

2 業務内容

- ① 申請方法に関する問い合わせ
- ② 受取方法に関する問い合わせ
- ③ マイナンバーカードの窓口予約（休日・時間外は予約対象外）に関する問い合わせ
- ④ マイナンバーカード交付通知書の不着等の問い合わせ
- ⑤ マイナンバーカードに関するその他手続き全般の問い合わせ
- ⑥ マイナンバーカードへの保険証等との連携についての問い合わせ
- ⑦ マイナポータル等の国のオンラインサービスについての問い合わせ
- ⑧ マイナンバーカードに関連する施策に関する問い合わせ（企画部局への転送も含む）
- ⑨ オンライン申請サービスについての問い合わせへの対応
- ⑩ 上記の苦情への対応

3 問い合わせ等に係る対応の記録と報告

- ① 従事者は1件毎に、本町職員の定める電話受付票に内容及び対応等を記録し（簡単な問い合わせのみの時は省略して差し支えない。）件数を業務管理者より本町職員へ報告すること。
- ② 対応については、原則、運営マニュアルに沿い、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本町による対応が必要となる場合は、発信者の必要最小限の情報を聴取した上で、本町職員へ報告・相談し、対応すること。

4 その他

- ① 問い合わせへの対応については、運営マニュアルの他、国や本町その他主務官庁のホームページを参照すること。また、受託事業者は、窓口での質問や意見等を踏まえて、運営マニュアルを更新するよう提案できる。
- ② マイナンバーカードの交付にあたり、必要となる申請書の紛失については、申請書の再発行を受付けること。
- ③ マイナンバーカード交付通知書の不着の申出に対しては、申請した日から概ね1カ月を超えている場合は、何らかのエラーが発生している可能性があるため、最小限の情報を聴取した上で、本町職員へ引き継ぐこと。
- ④ 個人情報に関わる問い合わせの対応においては、一般的な回答に留めること。住民登録情報の確認が必要な場合の取り扱いは本町職員の指示によるものとする。
- ⑤ 対応において取得した個人情報等については、本町職員への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。

マイナンバーカード関連窓口業務

この業務は、他の業務と連携しながら、窓口の整理や来庁者の目的に合わせて必要となる対応など、マイナンバーカードの窓口での誘導・受付・説明・相談・各種補助全般を行う業務である。

1 開庁時間

平日開庁日の午前9時00分から午後5時00分まで

※ただし、月2回は午後7時30分まで

なお、休日開庁日(月1回)においては、午前9時00分から正午まで

○カード交付

約400件/月

○電子証明書関係(発行・更新など)

約330件/月

○暗証番号再設定

約250件/月

2 業務内容

(ア) 業務内容

① 来客誘導

- ・マイナンバーカード交付等窓口来庁者の発券機への誘導及び会場安全の維持を行う。
- ・混雑時の整理を行うとともに、苦情等のトラブルが発生した場合には、その収束に努めるとともに速やかに本町職員へ報告すること。
- ・来庁者からの問い合わせには丁寧に対応し、業務外の内容は本町職員へ引き継ぐこと。

② 受付窓口

《マイナンバーカードの申請手続き支援》

- ・郵送あるいは、オンラインによるカードの申請手続きについて説明・支援を行う。
- ・必要に応じ申請書の再発行の案内を行う。
- ・本町ではマイナンバーカード交付申請書(書面)の受領は行わない。(注意喚起)
- ・窓口の繁忙状態により、本町が保有するID付き申請書に対応する申請補助用タブレットを使用した申請サポートの実施又は本町職員による特急発行方式による申請受付の補助を行う。

《マイナンバーカード交付の受付》

(I) 受付窓口における必要書類等の確認

受付窓口において、確認する書類は以下のとおりである。

- ・交付通知書
- ・本人確認書類(運転免許証等)

- ・通知カード（紛失の場合は紛失届）又は個人番号通知書
- ・マイナンバーカード（更新時のみ）

(II) 必要書類の受取

必要書類に不備が無い場合、本人確認書類を預かり、本町職員が確認を行った後、返却すること。不備がある場合は、交付できない旨を説明し、再来庁を依頼すること。

(III) 説明

- ・暗証番号記載票の記入についての説明を行う。

《マイナンバーカード交付以外の受付》

- ・上記の他、マイナンバーカードに関する来庁者の問い合わせを受け、必要に応じて手続きを案内し、受け付ける。
- ・券面記載事項変更などが必要な場合については、手続きを簡潔に案内し、必要書類を記載させた上で本町職員に引き継ぐこと。
- ・申請書の再発行を希望する者については、本人確認書類を預かり、本町職員に引き継ぐこと。

③ 説明・交付

《マイナンバーカード交付の対応》

- ・受領した交付通知書に基づき、該当するマイナンバーカードを用意する。
- ・本人確認書類、交付通知書、通知カード等とマイナンバーカードをセットし、本町職員の確認を受ける。
- ・交付の前に、暗証番号の設定方法及びマイナンバーカードの概要等についてパンフレットをもとに説明を行った後、マイナンバーカードの交付を行う。
- ・来場者に回答書に必要事項を記入するよう案内する。
- ・保険証等の利用を希望する場合は、仕様書3に準じて案内する。

《マイナンバーカード交付以外の対応》

- ・電子証明書の発行・更新、暗証番号再設定、廃止などの処理を行い、必要に応じて説明を行う。
- ・本町職員が発行した申請書の再発行を来庁者に交付し、必要に応じて説明を行う。

④ マイナンバー制度等に関する問い合わせ等への対応

マイナンバーカードの交付を行った後に、マイナンバーカード等に関する質問等があった場合、その対応を行うこと。

また、受託事業者は、窓口での質問や意見等を踏まえて、運営マニュアルを更新するよう提案できる。

(イ) 留意事項

- ①マイナンバーカードの受取は原則本人に限る。ただし、国が認める理由により来庁が困難な場合については、疎明資料により代理人が受取れる場合がある。就業等のため来庁できない場合はこれにあたらなため、本人の来庁を依頼する。また、15歳未満の場合には、原則として法定代理人の同伴と法定代理人の本人確認書類が必要である。
- ②問い合わせへの対応は、仕様書1に準じて行うこと。
- ③個人情報を含む問い合わせ等で、権限の範囲外で統合端末を使用する必要がある場合や、J-LISへの問い合わせが必要な業務等、受託事業者において対応できないと判断した場合は、業務管理者から本町職員へ報告し、すみやかに引き継ぐこと。
- ④窓口におけるトラブルについては、その収束に努めるとともに、本町と連携し、窓口の平穏な事務処理の妨げにならないよう、速やかな対応を行うこと。窓口の安全確保のために、やむを得ず警察に通報する場合には、本町職員を通じて行うこと。
- ⑤個人情報を含む問い合わせや苦情等における対応の際に取得した個人情報等がある場合は、本町への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。
- ⑥見込を越える件数の来庁者対応が必要になるなど、窓口業務の繁忙状態によって臨時の対応として本町職員との業務区分を変更する場合があるので、受託事業者は本町職員の指示に従うこと。

3 受付・交付に係る対応の記録と報告

- ①件数（各対応件数）の集計を、業務管理者より本町へ報告する。
- ②対応については、原則、運営マニュアルに従って、適切に対応するよう努めることとするが、制度や行政等に対する苦情など、本町による対応が必要となる場合は、本町職員へ報告・相談し、対応すること。

マイナンバーカード健康保険証等の利用登録支援業務

この業務は、マイナンバーカードへの健康保険証利用登録、公金受取口座登録の支援を行う業務である。

1 開庁時間

平日開庁日の午前9時00分から午後5時00分まで

※ただし、月2回は午後7時30分まで

なお、休日開庁日（月1回）においては、午前9時00分から正午まで

○支援件数

50件/日

2 業務内容

(1) 確認事項

受付時に以下の内容について確認する。

- ・マイナンバーカードの電子証明書の有効期限が切れていないこと。
- ・利用者証明用電子証明書・券面入力補助アプリの暗証番号がわかること。

(2) 支援

健康保険証の利用登録、公金受取口座登録について、マイナポータル窓口用端末の操作補助を行う時には、必ず本人の同意を得て補助を行うこと。

なお、健康保険証に紐付けする際には、後に取り消すことはできないこと。また、公金受取口座登録で登録する口座が本人名義のものであることを確認すること。

(3) 説明

健康保険証の利用、公金受取口座登録等についての説明を行う。

また、電子証明書の有効期限が3月以内の場合には更新案内を行う。

3 受付に係る対応の記録と報告

①件数（各対応件数）の集計を、業務管理者より本町へ報告する。

②対応については、原則、マニュアル等に従って、適切に対応するよう努めることとする。

また、制度や行政等に対する苦情など、本町による対応が必要となる場合は、本町職員へ報告・相談し、対応すること。

マイナンバーカード関連事務処理業務

この業務は、他の業務と連携しながら、マイナンバーカード交付等に関して必要となる事務処理を行うことを目的としたものである。

1 開庁時間

平日開庁日の午前9時00分から午後5時00分まで

※ただし、月2回は午後7時30分まで

なお、休日開庁日（月1回）においては、午前9時00分から正午まで

○交付前設定

400件/月

2 業務内容

(ア) 業務内容

①マイナンバーカード交付前準備の補助

- ・ J-LIS から届いたマイナンバーカードの印字や写真に異常がないか確認する。
- ・ カード発行一覧の写しに基づき、該当するカードの券面と差異がないか確認する。
- ・ 交付通知書の内容に誤りがないか確認する。
- ・ 発行カードの管理を行うため、統合端末から抽出したカード発行一覧データを本町が用意する交付管理システムに取り込み、交付通知書の発送日など管理項目のデータ入力を行う。
- ・ 分類した通知書に受け取り期限や再発行等、必要な記載を行う。
- ・ 交付通知書の発送を行う。
- ・ カードは交付の際に容易に検索できるよう製造管理番号順に並び替えを行う。
- ・ 統合端末を操作して交付前設定を行う。

②必要書類印刷

マイナンバーカード交付等に関して必要となる書類等の印刷を行う。

③書類の管理、引継ぎ等来庁者から回収した交付通知書、通知カード（あるいは紛失届）・チェックシート・交付控等を整理し、その日の業務終了後に本町職員へ引き継ぐこと。

④マイナンバーカード窓口における問い合わせに基づいた運営マニュアルの更新等窓口での質問や意見等を踏まえて、業務管理者は運営マニュアルを更新するよう提案することができる。

(イ) 留意事項

個人情報を含む事務作業における対応の際に取得した個人情報等がある場合は、本町への引き継ぎが完了次第、削除するものとし、本業務の目的以外には使用しないこと。

3 事務処理業務に必要となる設備について

事務処理業務に必要とする消耗品、デジタル複合機、庁内印刷機、パソコン等（運用に必要な管理システム端末、プリンタ等の機器類を含む。）は本町が用意する。ただし、本町職員と共用とする。

その他委託業務に必要と考えられる設備・消耗品等については、受託事業者で準備するものとする。

旅券発給業務

※旅券の申請受付は、「旅券事務の手引 大阪府旅券事務取扱基準<市町村版>」（以下「取扱基準」という。）に基づいて事務処理する。

<申請手続き業務>

1 受付時間

平日開庁日の午前9時00分から午後4時30分まで

○申請件数

900件/年（紙申請）

500件/年（電子申請）

2 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（補充等を含む。）する。
- ② 引換書は、種類別（10年、5年、子ども、残存同一）、受理番号順に整理し、受付番号
- ③ 印の番号と一番上にある引換書の受理番号が一致しているか確認する。
- ④ 受付番号印、日付印、定規、付箋、ボールペン、クリップ、はさみ等受付事務用品を管理（補充等を含む。）する。
- ⑤ オンライン申請専用端末を起動する。

(2) 旅券交付予定日の日付、曜日を確認する。

(3) VOID処理機、写真カッターを管理する。

(4) 申請書記入台等の機材を点検、整理、整頓（申請書の補充等を含む。）する。

3 申請受付

(1) 申請書等の種類

① 一般旅券発給申請書（10年、5年、子ども）

ア 新規申請

イ 切替新規申請

ウ 訂正新規申請

② 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（全部事項証明書）、写真、本人確認書類等）に漏れがないか確認する。

① 申請書は、記入すべき事項に記入漏れがないよう指導する。

- ② 戸籍謄本（全部事項証明書）は、発行日、証明印等を確認する。
 - ③ 写真は、規格「旅券（パスポート）用写真についてのお知らせ」等に基づくものか否かを判断する。
 - 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 住民基本台帳の登録が本町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 「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、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
- 申請書類を確認する。
 - ↓
 - 適合の場合は住民基本台帳システム端末で住所を確認する。
 - ↓
 - 申請書を受け付ける。
 - ↓
 - 旅券の受け取りの説明をする。
 - ↓
 - 引換書を手渡す。
- (5) 申請に必要な書類の確認
- ① 申請書の記入漏れ、写真の規格、戸籍謄本（全部事項証明書）、本人確認書類、疎明資料等に不備がないことを確認（申請者との口頭確認を含む。）する。
 - 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 旅券発給履歴等確認が必要な場合は、オンライン申請専用端末または大阪府パスポートセンターへFAXにて照会を行う。
 - ④ 住民基本台帳システム端末又は住民票の写しにより現住所の確認を行う。
- (6) 旅券発給状況の確認が必要な場合は、業務管理者が本町から大阪府への確認を依頼する。
- (7) 申請書類に不備があった場合等、申請受付ができない場合は、その旨説明を行い、持参した書類等を返却する。なお、不備等の補正が受付時点で可能な場合は速やかに適切な処理を行う。
- (8) 申請受付に際して特別な事情がある場合は、本町と協議のうえ処理する。
- (9) 一次審査として申請書を適正に事務処理を行った後は、所定のクリアファイルに入れ、所定の場所に置き、本町が行う二次審査に引き継ぐ。
- (10) 本町が二次審査を行った後、申請書等が入った所定のクリアファイルを本町から受取り、申請書のコピーを取る。また、申請書原本とその他の書類を分けたうえで、種別、受理番号順に整理し、翌開庁日に申請書をまとめて大阪府パスポートセンターへ送

付する。控えを保管用クリアファイルに入れて保管庫へ入れる。

4 申請窓口の終了

- (1) 申請窓口、申請書記載台の点検、整理、整頓等を行う。
- (2) 申請書、申請案内、窓口等の事務用品、各種用紙類を補充する。
- (3) 受け付けた申請書を種類別に、件数を取りまとめて「申請受理件数等一覧表」を作成し、業務管理者が確認を行い、速やかに本町に提出する。
- (4) 翌日の準備を行う。

※その他申請受付に付随する業務窓口での旅券に関する問合せ、苦情及びトラブルの処理を行う。

< 交付業務 >

1 開庁時間

平日開庁日の午前9時00分から午後5時00分まで

○交付件数

900件/年（紙申請）

400件/年（電子申請）

2 交付の準備

- (1) 交付端末機を起動する。
- (2) 引換書は、再発行できるように準備、補充する。
- (3) 窓口の準備
 - ① 消印、日付印、ボールペン等の受付事務用品を管理（補充を含む。）する。
 - ② 記載台、印紙ぬらし器を点検、管理（補水等を含む。）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) 当日交付分までの旅券が保管庫に搬入済みであることを確認する。
- (6) 保管庫内の旅券は、適正に保管、管理（整理・整頓を含む。）する。

※ 旅券の交付事務は、取扱基準に基づいて事務処理を行う。

3 旅券交付の流れ

- (1) 受付 引換書の回収→引換書の内容確認・不備事項補正→手数料（収入印紙含む）の受領
- (2) 旅券取出し 保管庫から旅券・納付書を取り出す
- (3) 交付 記載事項の確認→本人確認→ICチップの確認→引換書の確認→手数料（収入印紙）の確認・消印→旅券及び領収書（大阪府手数料）の交付

4 旅券の交付

(1) 受付

- ① 引換書の提出をお願いする。
 - ② 引換書の内容（申請の種類、受理番号、氏名、受取予定日等）を確認する。
 - ③ 引換書のその他欄に持参してもらった書類が記載されている場合は、その書類を受け取り、確認する。
 - ④ 収入印紙の金額を確認し、交付後、引換書に収入印紙を貼り付けする。
 - ⑤ 引換書の受付欄に受付印を押す。
- ※ 引換書を紛失等により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。

(2) 旅券の取出し

- 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、受理番号、収入印紙等の金額を確認する。

(3) 交付

- ① 受付の番号札を回収する。
- ② ICチップ読み取り機及び交付端末機の動作確認をする。
- ③ 記載事項及び本人確認を行う。
 - ア 氏名、生年月日（西暦）及び本籍地（都道府県）を受領者(本人)に述べさせようえで、旅券の写真と照合する。
 - イ 旅券面の記載事項を受領者と一緒に確認する。
特に、ローマ字氏名の綴り、生年月日（西暦）、性別、本籍地（都道府県）、所持人自署、写真に誤りがないか確認すること。
 - ウ 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。
なお、署名とサインの筆跡が異なる場合は、引換書の欄に旅券と同じ字体のサインを記入してもらい、改めて筆跡が同じであることを確認する。
 - エ 交付端末機を操作し、ICチップ内の情報を本人に確認してもらう。
- ④ 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。
- ⑤ 収入印紙は、金額が相違なく、確実に貼付していることを確認（はがれそうな場合は糊付けする。）
- ⑥ 上記①から④を確認した後、旅券を交付する。
- ⑦ 引換書に交付受付印を押す。
- ⑧ VOID処理済みの旧旅券は還付する。
- ⑨ 残存同一についても上記に準じて処理する。
- ⑩ 引換書および引換書集計表を、本町による二次審査を受けた後、翌開庁日にまとめて大阪府パスポートセンターへ送付する。

5 交付窓口の終了

(1) 交付端末機を終了する。

(2) 当日交付した旅券の引換書を点検、整理する。

引換書は、内容を点検（収入印紙の金額を確認、確実に貼付していない場合は糊付けする。）のうえ、複写し、引換書のコピーは指定のファイルボックスに入れ、引換書原本は種類別に区分けし、本町に引き継ぐ。

(3) 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、種類別に区分け、速やかに本町に提出する。

(4) 必要備品等の点検・管理をする。

(5) その他、翌日の準備を行う。

6 その他旅券交付に付随する業務

(1) 大阪府から送付されてきた旅券は、ICチップの作動確認を行ったうえで、保管庫内にある申請書のコピー（クリアファイル等）と照合及び検査し、翌日以降交付用旅券箱に入れ保管庫に収納する（前回旅券を預かっている場合は、交付時にVOID処理を行い返却する）。

(2) 保管庫内の旅券は、受付日及び整理番号順に整理し、適正かつ厳正に管理・保管する。業務終了後は保管庫の施錠を行う。

(3) VOID処理が必要な旅券（期限切れ旅券等）を持参した場合は、VOID処理を行い、本人に還付する。

(4) 窓口での問合せ、苦情等进行处理する。

(5) 引換書を紛失、持参しなかった場合は、本人確認を確実にし、引換書を再発行する。

(6) 旅券未交付者の申請書の写しを申請書綴から抜き取り、失効日までに電話連絡および通知の送付を行う。

(7) 町が指定する各種報告書を提出する。

(8) 渡航情報、チラシ、パンフレット等の整理、補充等をする。

<相談業務>

1 開庁時間

平日開庁日の午前9時00分から午後5時00分まで

○相談件数

10件/日

2 業務内容

(1) 旅券全般に関する問合せに対して、迅速、親切、丁寧かつ的確に分かりやすく説明する。

また、旅券以外の質問等についても、第一義的な対応を行い、必要に応じて業務管理者を通じ、本町に引き継ぐ。

- (2) 旅券発給事務の仕組み、申請受付可否の審査内容、法制度の疑義・解釈・改正要望に関する事項は、本業務から除くものとする。

3 業務従事者

- (1) 本業務にあたっては、取扱基準等を理解し、苦情やトラブルが生じないように対応すること。

- ① 問合せ内容に応じた説明を、迅速、親切、丁寧かつ的確に分かりやすく応答できること。
- ② 苦情やトラブルに対しても冷静に対応すること。
- ③ 旅券以外の問合せ等についても、内容等を聴き取るなどの第一義的な対応を行い、必要に応じて業務管理者に引き継ぐこと。

- (2) 相談業務については、プライバシーの保護や人権を尊重した対応を行うこと。

4 留意事項

- (1) 利用者に不快感等を与えないよう、言葉遣いや服装には十分留意すること。
- (2) 内容を正確に聴き取り、取扱基準等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従事すること。

<電話対応業務>

1 開庁時間

平日開庁日の午前9時00分から午後5時00分まで

○応答件数

10件/日

2 業務内容

- (1) 旅券全般に関する問合せに対して、迅速、親切、丁寧かつ的確に分かりやすく説明する。
また、旅券以外の質問等についても、第一義的な対応を行い、必要に応じて業務管理者を通じ、本町に引き継ぐ。
- (2) 旅券発給事務の仕組み、申請受付可否の審査内容、法制度の疑義・解釈・改正要望に関する事項は、本業務から除くものとする。

3 業務従事者

- (1) 本業務にあたっては、取扱基準等を理解し、苦情やトラブルが生じないように対応すること。

- ① 問合せ内容に応じた説明を、迅速、親切、丁寧かつ的確に分かりやすく応答できること。
 - ② 苦情やトラブルに対しても冷静に対応すること。
 - ③ 旅券以外の問合せ等についても、内容等を聴き取るなどの第一義的な対応を行い、必要に応じて業務管理者に引き継ぐこと。
- (2) 相談業務については、プライバシーの保護や人権を尊重した対応を行うこと。

4 留意事項

- (1) 利用者に不快感等を与えないよう、言葉遣いや服装には十分留意すること。
- (2) 内容を正確に聴き取り、取扱基準等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従事すること。

<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、取扱基準等に基づき再発行する。

2 未交付失効旅券の未然防止

失効旅券を防止するため、府から未交付リストが来た時点で電話および通知送付による督促をする。

3 窓口案内、整理誘導など

- (1) 混雑時は、窓口案内やフロアの整理・整列、誘導等を行う。
- (2) 申請書や引換書、交付請求書の記入の方法等の問合せ等があった場合は、迅速、親切、丁寧かつ的確に分かりやすい案内等を行う。
- (3) 周囲の迷惑となる行為があった来庁者に対し、事故及び迷惑防止の観点から注意を促す。

4 窓口、電話での苦情・トラブルの対応

- (1) 申請受付時、交付時、電話等において苦情等が寄せられた場合や来庁者とトラブルが生じた場合は、第一義的には受託者において対応する。
- (2) 対応が困難な事案等については、早い段階で本町に相談を行い、必要に応じて業務管理者が対応するなど、問題が生じないよう適切・迅速に対処する。

5 各種用紙の管理

- (1) 各種申請書、届出書など、申請等に必要な各種用紙類及び注意喚起等のチラシ類は、不足しないように管理（補充、コピーを含む）、整理・整頓する。
- (2) 引換書を紛失した場合は、再発行できるよう準備する。

(3) 申請受付時や交付時の文具用品の管理（整理・整頓、補充を含む。）する。なお、文具用品の在庫が少なくなったときは、本町に補充を依頼する。

6 不審者の発見・通報

旅券の申請受付・交付等業務において、不審な者を発見した場合は、速やかに業務管理者を通じて本町に連絡する。

7 その他

旅券の申請受付、交付、相談、電話案内等、付随する業務並びに来庁者のサービス向上に資する業務を行う。

- (1) 旅券等に関するチラシ、パンフレット類の整理整頓
- (2) 旅券の申請時の記載台、文具用品等の整理整頓
- (3) 海外渡航安全情報の案内
- (4) 関係窓口・機関（役場担当課、入国管理局、在阪の外国領事館など）の案内
- (5) デジタル複合機、端末等のトラブル時の本町への連絡
- (6) 来庁者への道案内、施設案内など
- (7) 自動証明写真機の場所の案内
- (8) 乳児の授乳コーナー利用の案内
- (9) 車椅子使用の案内
- (10) メガネ（老眼鏡）が必要な者の貸し出し案内