

令和4年度(令和3年度実施事業分)主要事業評価シート					No.	11-3																																					
PDCA	主要事業名	旅券発給事務事業	部課名	市民経済部市民課	担当 内線	榑原 23-8500																																					
P 総合計画との関係性と予算根拠	総合計画： 5 - 3 - 1 単位施策： 行政運営																																										
	全体事業期間： 令和 3年度 ~ 3年度 全体事業費等： 15,418 千円																																										
	会計 一般会計 歳出科目 02.03.01.11.01																																										
	3か年実施計画（当該年度事業費等）： ー 千円																																										
	事業概要等		<p>事業概要： 愛知県から旅券発給事務の権限移譲を受け、クラシティ3階で旅券発給事務を行っている。また、常滑市、高浜市、阿久比町、南知多町、武豊町の2市3町から事務委託を受け、広域で実施することにより、経費の節約を図っている。</p> <p>事業目的： 知多半田駅前にパスポートセンターを設置することで、市民が引き続き身近な場所で旅券発給が受けられるよう利便性を維持する。</p> <p>事業内容： 愛知県から権限移譲を受け、申請内容の審査及び旅券の発給を実施する。</p> <p>問題点・課題等： クラシティパスポートセンターの開業日時並びに申請可能な市町に課題等： ついての周知を十分にしていなければならない。</p>																																								
	予算額		主要事業とする理由																																								
	15,418 千円		旅券発給事務を広域化し、市民が引き続き身近な場所で旅券発給が受けられるよう利便性を維持しながら効率的な事務を実施するため。																																								
	財源内訳		得られる成果																																								
	市費 5,984 千円 国費 0 千円 県費 0 千円		知多半田駅前にパスポートセンターを設置することで、市民の利便性を維持するとともに、2市3町（常滑市、高浜市、阿久比町、武豊町、南知多町）からの事務委託により、効率的な行政運営を図る。																																								
	その他 9,434 千円		<table border="1"> <thead> <tr> <th>目標値や目指すべき状態</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>単位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">窓口対応満足度</td> <td>実績値</td> <td>—</td> <td>95.5</td> <td>—</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>—</td> <td>80.0</td> <td>80.0</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>実績値</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>実績値</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				目標値や目指すべき状態	令和元年度	令和2年度	令和3年度	単位	窓口対応満足度	実績値	—	95.5	—	%	目標値	—	80.0	80.0	%		実績値					目標値						実績値					目標値			
目標値や目指すべき状態	令和元年度	令和2年度	令和3年度	単位																																							
窓口対応満足度	実績値	—	95.5	—	%																																						
	目標値	—	80.0	80.0	%																																						
	実績値																																										
	目標値																																										
	実績値																																										
	目標値																																										

目標項目（予算計上時に作成）

予算見積書で活用

D 値得られた成果と実績	決算額	13,647 千円	得られた成果															
			旅券発給事務の広域化や旅券発給事務の権限移譲により、市民の利便性を維持するとともに、効率的な行政運営を行うことができた。また、適切かつ迅速な事務処理を行うことで、クラシティパスポートセンター窓口サービスアンケートでは、窓口対応満足度の高い評価を得ることができた。															
C 課題の整理	事業の評価・課題		<p>B</p> <p>令和3年度の旅券発給事務取扱実績は申請994件、交付950件であり、コロナ禍のため令和2年度に引き続き取扱件数は減少したままであった。クラシティパスポートセンター窓口サービスアンケートにおいて、「満足」及び「やや満足」と答えた方の割合が96.9%となり、令和3年度も安定した、質の高い窓口サービスを提供することができた。今後も正確な説明や申請受付そして審査ができるよう引き続き研鑽に努め、迅速な事務処理はもとより接遇や環境整備を含め旅券発給手続に来所された方の窓口対応満足度を高めていくことが課題である。</p>															
	今後の事業の方向性		<p>改善推進</p> <p>今後も旅券発給事務を正確かつ迅速に遂行するために、職員による説明やホームページ上の案内を充実していく。令和5年11月には市町村窓口における旅券のオンライン申請ならびに手数料のクレジットカード決済の導入、将来的には戸籍謄本等の添付省略が予定されているため、国や県、デジタル課と連携しながらオンライン申請等導入に向けた体制づくりなど準備を進めていく。</p>															
A 課題解決に向けた今後の	観点別評価		<table border="1"> <thead> <tr> <th>必要性</th> <th>有効性</th> <th>効率性</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①市の関与の妥当性 法定事務</td> <td>④上位施策への貢献</td> <td>⑦コスト</td> </tr> <tr> <td>②市民ニーズ</td> <td>⑤成果向上の余地</td> <td>⑧受益者負担適正化余地</td> </tr> <tr> <td>③休廃止の影響 大きい</td> <td>⑥類似事業の有無</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				必要性	有効性	効率性	①市の関与の妥当性 法定事務	④上位施策への貢献	⑦コスト	②市民ニーズ	⑤成果向上の余地	⑧受益者負担適正化余地	③休廃止の影響 大きい	⑥類似事業の有無	
	必要性	有効性	効率性															
	①市の関与の妥当性 法定事務	④上位施策への貢献	⑦コスト															
②市民ニーズ	⑤成果向上の余地	⑧受益者負担適正化余地																
③休廃止の影響 大きい	⑥類似事業の有無																	
		<p>①市の関与の妥当性 法定事務 ④上位施策への貢献 ー ⑦コスト ない</p> <p>②市民ニーズ ー ⑤成果向上の余地 ある 削減余地 ※対象・手段の変更</p> <p>③休廃止の影響 大きい ⑥類似事業の有無 ない ⑧受益者負担適正化余地 ー</p>																
		<p>主要施策の成果報告書で活用</p> <p>評価項目（決算時に作成）</p>																