

令和3年度(令和2年度実施事業分)事務事業評価評価票

No. 10-007							
PDCA	事務事業名	旅券発給事務事業	部課等名	市民経済部 市民課 住民記録担当	担当 内線等	榊原 23-8500	
P 総合計画との関係性等	政策体系	章： 第6章 自立した地域経営のまち 節： 第1節 行財政運営とサービスの向上 基本施策： 1. 行政運営 単位施策： (3) 広域行政の推進 個別施策： ①広域行政の推進					
	根拠法令等						
	対象・目的	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。					
	目的を達成するための手段・活動内容	愛知県から旅券発給事務の権限移譲を受け、申請内容の審査及び旅券の発給を実施する。					
D 前年度の活動結果と見られた成果	活動結果	活動実績	H30年度	R1年度	R2年度	単位	
		旅券交付件数		9,349	1,168	件	
		事業費		11,571	10,278	千円	
		人件費		10,053	12,851	千円	
		総事業費		21,624	23,129	千円	
		活動単位当たりのコスト	H30年度	R1年度	R2年度	単位	
	旅券1件当たりの申請受付・交付コスト		2,313	19,803	円		
	成 果	成果指標	H30年度	R1年度	R2年度	単位	
		窓口対応満足度	実績値			95.5	%
			目標値			80.0	
			実績値				
			目標値				
実績値							
目標値							
C 課題の整理		観点別評価	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コスト削減余地	ない	
	②市民ニーズ		—	⑤成果向上の余地	ある	※対象・手段の変更	
	事業の評価・課題	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	—
		B					
		令和2年度の旅券発給事務取り扱い実績は申請951件、交付1,168件であり、コロナ禍のため申請・交付ともに前年度比9割前後取り扱いが激減した。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ると同時に、来所者が増加に転じた場合でも待ち時間を長いと感じられないよう、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、ならびに来所者がクラシティ1・2階を始めとした商業施設を回遊するよう誘導し半田市の玄関口である知多半田駅周辺の活性化に寄与することが課題である。					
A 課題解決のための目標	今後の事業の方向性	改善推進 今後も旅券発給事務を正確かつ迅速に遂行するために、窓口等での説明やホームページ上の案内を充実し、来所者が書類の不備等で何度も足を運ぶことを防いでいく。特に「デジタルガバメント実行計画」に伴って旅券の電子申請や手数料のクレジットカード払い導入などが予定されているため、国の動向を注視するとともに県との連絡を密にし、窓口業務委託業者と職員間で情報共有を行う。そして窓口対応の満足度を高めるよう、感染症対策ならびに受付窓口の雰囲気についても一層の改善をしていく。加えて、パスポートセンター来所者が知多半田駅周辺の商業施設を回遊する仕組みを関係各所と連携して検討していく。					
	令和3年度の目標	成果指標			目標値	単位	
		窓口対応満足度			80	%	