

令和2年度(令和元年度実施事業分)事務事業評価評価票

No. 10-009

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	榊原	
					内線等	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	29年度	30年度	元年度	単位	
		旅券交付件数	—	—	9,349	件	
		事業費			11,571	千円	
		人件費			10,053	千円	
		総事業費			21,624	千円	
		活動単位当たりのコスト	29年度	30年度	元年度	単位	
	旅券1件当たりの申請受付・交付コスト	—	—	2,313	円		
	成 果	成果指標	29年度	30年度	元年度	単位	
		この事業は、引き続き市民が身近な場所で旅券発給が受けられるよう旅券事務を実施する事業であり目標値を設定することが困難なため、文章にて成果を表記する。	実績値	—	—	—	
			目標値	—	—	—	
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		
		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	—
	事業の評価・課題	B					
		平成31年4月から旅券発給事務を開始し、令和元年度の取り扱い実績は申請9,746件、交付9,349件であった。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、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しっかりと行い、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。また、個別事案における対応内容を収集し、窓口業務委託業者と職員間で情報共有を行い、書類審査の精度を上げていく。そして、来所者がパスポートセンターの窓口対応に満足していただけるよう、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課等と連携して検討していく。				
令和2年度の目標		成果指標				目標値	単位
		この事業は、市民が身近な場所で旅券発給が受けられるよう旅券事務を実施する事業であり目標値を設定することが困難なため、文章にて成果を表記する。					