

秩父地域1市4町の

パスポート発給事務を秩父市が実施

埼玉県 秩父市

人口：69,386人

面積：577.69km²

担当部署：パスポートセンター

概要

埼玉県から権限の移譲を受けた秩父地域1市4町のパスポート発給事務を4町が秩父市へ事務の委託をすることによって、秩父市が中心的な役割を担い、秩父地域の住民の利便性の向上を図った。

選定理由

(埼玉県コメント)

秩父地域には、パスポートが取得できる県の地域機関がなく、住民は約1時間かけて県パスポートセンター熊谷支所まで出かけていたが、1市4町が権限の移譲を受けることで、住民の利便性が向上した。

さらに、4町がパスポート発給事務を秩父市に委託することによって、専門性が高く、ノウハウが必要な発給事務を効率的に実施することが可能となった。

また、パスポート発給窓口を市民課窓口に併設することで、戸籍謄本(抄本)の取得も一緒にできるため、ワンストップサービスが可能となった。

背景

秩父地域には、パスポートを申請・受領できる埼玉県地域機関がなく、最も近い県のパスポートセンター熊谷支所まで、電車または車で片道1時間程度かかり不便していた。

パスポート発給事務について、平成21年度から権限移譲の対象事務に追加されたことから、秩父地域1市4町の住民の利便性の向上を図るため、権限の移譲を受けることにした。

さらに、パスポート発給事務は、高度な専門知識とノウハウを要するため、秩父地域4町のパスポート発給事務を秩父市へ委託した。

具体的内容

○ 秩父地域の概況

平成17年4月1日に秩父市、吉田町、大滝村、荒川村の4市町村が合併し、新「秩父市」が誕生した。

平成21年3月31日現在の住民基本台帳人口は、秩父市：69,386人、横瀬町：9,367人、皆野町：11,267人、長瀬町：8,178人、小鹿野町：14,067人となっている。

また、移譲される前々年(平成19年度)におけるパスポート発給事務の取扱い件数は、秩父地域全体で2,485件となっている。

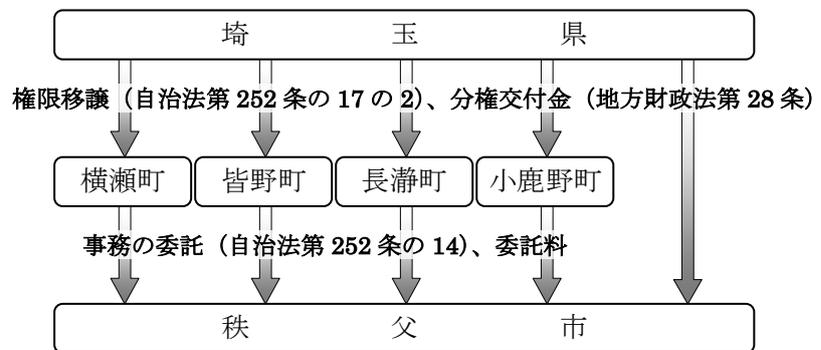
○ 取り組みの内容

パスポート発給事務について、地方自治法第252条の17の2の規定に基づき、埼玉県から秩父地域の1市4町それぞれへ権限が移譲された。

秩父市と秩父地域4町(横瀬町、皆野町、長瀬町、小鹿野町)は、それぞれ地方自治法第252条の14の規定に基づき、事務の委託に関して議会の議決を経て、協議により規約を定めた。

秩父地域4町は、規約第3条の規定に基づき、毎年度、埼玉県から交付を受ける旅券事務交付金と同額を秩父市へ事務委託料として支払う。

【参考：権限移譲・委託のフロー】



○ スケジュール

平成20年10月	秩父地域1市4町が、21年度からの権限移譲に向けて検討開始
平成20年12月	埼玉県議会で1市4町への権限移譲の議案を可決
平成21年2月	秩父地域の旅行業者、市役所周辺の印紙売捌き所等へ周知
平成21年3月	広報誌へ掲載し住民へ周知

各市町の議会で事務の委託に関する議案を可決
各市町で協議
各市町で告示および埼玉県知事へ届出
平成21年4月 秩父地域パスポートセンター（市民課に隣接）を設置
市民課職員に兼務発令し業務開始

取組中の課題・問題点

当地域のパスポートの申請件数は、前述した過去の実績から計算すると月平均 200 件程度、一日平均では 10 件程度であるが、オープン初日は、かなりの件数になると予想されたため、秩父市の職員がこれをどのように混乱なく処理していけるかが当初の大きな課題であった。このため、事前に研修を受けた職員が受付審査の手順書を作成してみんなで勉強するとともに、受付における人と書類の流れについてシミュレーションを重ねて初日に臨んだ。実際に当日は、47 件と最高を記録したが、事前準備のおかげで大きな混乱もなく初日の業務を終了することができた。

パスポートの申請に必要な書類の一つである住民票については、県のパスポートセンター等では、住民基本台帳ネットワークシステムで調べるため提出を省略しているが、秩父地域の 1 市 4 町では、現時点ではパスポートの受付事務のために同システムを使用することはできない。秩父市に住民登録してある方は、市の住民情報システムで確認することとして提出を省略できたが、それ以外の 4 町の住民は提出しなければならないため、住民登録している町で住民票をとってから秩父市のパスポートセンターへ来なければならないと若干の不便さがあった。このため、埼玉県では、秩父地域の 1 市 4 町でもパスポートの受付事務に住民基本台帳ネットワークシステムが使用できるように条例改正の準備を進めているとのことであり、このことについては今後改善される予定である。

工夫点

提出された申請書を県へ送付するまでに、一次審査から三次審査までを 3 人の別々の職員が行う必要がある。通常、申請者には受付時の審査（一次審査）で帰ってもらうが、二次審査以降で間違いや記入漏れなどが見つかった場合には、もう一度パスポートセンターまで足を運んでもらう必要があった。このため、当パスポートセンターでは、申請中に二次審査まで行うこととしたため、申請者に二度手間をとらせることがほとんどない。また、申請者が、一次審査が終わってパスポートの受領の説明を受けている間に二次審査を行ってしまうため、申請にかかる時間がこのことにより長くなることもない。

効果

パスポート事務を行うに当たり、パスポートセンターを秩父市の市民生活部の中に新設したが、その職員は市民課職員が兼務することにより、正職員の人員増加の必要はなかった。また、埼玉県からの旅券事務交付金と秩父市へ業務を委託している4町からの旅券事務受託料（合計約480万円）で嘱託員を2名雇用しているが、これらの職員は、隣接する秩父市の市民課の窓口事務も担うことが可能である。このため、市民課窓口の混雑解消に一役買っており市民満足度の向上が図られている。

また、1市4町の住民にとっては、従来の熊谷市まで2回行かなければならなかったことに比べて、費用面及び時間面から負担が軽減され住民サービスが向上している。

住民（職員）の反応・評価

秩父市は、秩父圏域の中心に位置し、生活圏も秩父市を中心に確立されているため、開所当時から受付窓口において、「近くて待ち時間もなく便利になった。」という声が多く聞かれた。

また、県の依頼で行ったパスポートセンター利用者のアンケート調査では、当パスポートセンターの窓口職員の説明のしかたや言葉遣い、態度等の対応が良いと答えた人が90%程度を示した。

フォローアップ

当パスポートセンターは、開所以来10ヵ月が経過するところであるが、申請件数を月別に見ると、4月が369件で最高であり、その後半減し、7、8月にまた多くなっている。このように、申請件数に波があるため、件数の多い日でも、申請者をお待たせすることのないよう、パスポート事務の出来る職員をより多く育成する必要がある。このため、継続的に内部研修を行っている。

今後の課題

市役所の開庁時間が8時30分から17時15分であるのに対して、パスポートセンターは県の取扱い時間に合わせて9時から16時30分と異なるが、窓口が市民課と同じフロアにあるため、9時前あるいは16時30分過ぎにパスポートの申請や受領をしたいという場合がたまにある。窓口周辺の見える位置に受付時間を明記した看板を設置しているが、今後、トラブルが発生する可能性もあるため、更なる対策が必要である。

今後取り組む自治体に向けた助言

当パスポートセンターの申請件数を見ると、開所初日が過去最高であり、開所した月が今のところ最高を記録している。他所でも同じような傾向になると思われるため、これに対応できるよう、準備段階で複数の職員が研修等を受けておくとともに、パスポートセンターで使用する備品や消耗品等については遺漏のないよう早目の準備をする必要があると思う。特に一部の備品については、特注となるため、納期がかなり遅くなる場合があるので注意する必要がある。

アドレス

<http://city.chichibu.lg.jp/menu1046.html>