

▽取組事例名	松山市パスポートセンターの開設	▽取組期間	平成22年度～ (継続中)
		▽市町名	松山市

▽取組概要
<p>平成22年8月23日、松山市民の旅券窓口として『松山市パスポートセンター』をショッピングセンター内の『愛媛県旅券窓口』と隣接した位置に開設した。また、すでに同じショッピングセンターに開設していた休日サービスの窓口（市民サービスセンターフジグラン松山）も移転し併設させた。</p> <p>松山市パスポートセンターでは、申請・交付ともに土・日曜・祝日も受け付ける休日サービスを開始するとともに、申請に必要な書類を同時に発行する「ワンストップサービス」を実施するなど、市民の利便性向上に努めている。</p>

▽取組みの背景
<p>愛媛県が進めてきた旅券事務の一部権限移譲を受け入れる際に、松山市として懸念したのは、交付日数（申請から受取までの日数）が2倍（4日→8日）になることであった。</p> <p>これを可能な限り短縮し、市民サービスの低下を最小限にとどめるとともに、低下したサービスを補う別のサービスを検討し実施する必要があった。</p>

▽取組みの狙い・具体的内容
<p>(取組みの狙い)</p> <p>①交付日数の短縮 ②延びた交付日数を補う新たなサービスの実施</p> <hr/> <p>(具体的内容)</p> <p>①交付日数が延びる原因は、市が受け付けた申請書を県へ渡し、県が作成した旅券を市が受け取る「受け渡し」と、申請書や作成した旅券の確認を、市・県それぞれが行う2重チェックによるものである。</p> <p>後者は事務の正確性を期するためやむを得ないが、「受け渡し」にかかる日数を減らすため、愛媛県の旅券窓口と松山市の旅券窓口を隣接させ、市の職員が県まで持参するという方法をとることで2日短縮が可能となった。</p> <p>②まず、申請窓口で必要書類を同時に発行したり、手数料を納めるために必要な収入印紙等を販売する「ワンストップサービス」を実施し、それまで市役所に行ってからパスポートの窓口へ行かなければならなかった「手間」を省けるようにした。</p> <p>次に、「土日」に申請をしたら次の「土日」でパスポートが受け取れるように、全国でもあまり例のない旅券事務の休日サービスを実施することとした。</p>

▽取組みを進めていくなかでの課題・問題点（苦労した点）
<p>旅券事務の休日サービスは、交付の実施例はあったが申請については事例が少なかったことや旅券事務自体を経験した職員がいなかったことが懸念された。</p>

☆工夫した点

県の旅券窓口を開設するショッピングセンターには、松山市も従来から休日サービス窓口である「市民サービスセンター」を設置していたが、取扱件数が多いわりにスペースが狭く、また、オープンスペースとなっていたため窓口に端末を設置できず、1件あたりの処理時間が掛かるなど、問題を抱えていた。

そこで、商業施設の協力を得て、パスポート発行権限を持つ県の窓口と申請・受付を行う市のパスポートセンター、さらには、ワンストップサービスを可能とする市民サービスセンターの3施設を併設したことにより、1カ所で行えるサービスの幅が広がった。また、設備を共有することで効率的に運営すること、既存設備を活用することで新設にかかる経費を抑えることなどが実現した。

▽取組みの効果

旅券事務については、平成23年度申請13,063件、交付12,889件の受付に加え、証明書発行1,528件、収入印紙の販売25,060件、愛媛県収入証紙の販売13,966件の取扱いを行った。

事務処理についても、お客様にお帰りいただくまでに複数職員が確認するなど、チェック体制を厳格に行うことで、処理精度を上げることができ、権限移譲から1年を経過しない平成23年6月1日からは、交付日数の1日短縮を実現することができた。

また、移転併設した市民サービスセンターフジグランも、パスポートセンター周知のためにお知らせする機会が増えたためか、移転前から比べると取扱件数が3割近く増加し、市民の方の利便性向上につながったものと考ええる。

さらに、収入印紙等の販売業務で、年間2,000,000円程度の手数料収入を得ることもできた。特に県証紙については、パスポート以外での利用も多く、認知度が上がれば更なる販売件数の増加が見込めるものと考ええる。

▽住民（職員）の反応・評価

お客様からは、「これまで市役所に行ってから県の窓口に行かないといけなかったのが、1箇所ですべて終わるのでとても便利になった。」「印紙や証紙を売っているだけでなく貼ってくれて、サービスがよい。」など、おおむね好評を得ている。

☆取組み効果を踏まえたフォローアップ

開設以来1年8カ月余りが経過したが、この間の申請・交付件数を見ると、7～9月が月平均の約3割増しとなるなど、受付件数が集中する繁忙期となる。

この期間は、特に申請者あるいは受取者の待ち時間も長くなる傾向にあり、こうした状況を改善するためには、迅速かつ正確で効率的な事務処理が必要となっている。

そのため、経験豊かな職員の育成を図ることが重要課題となっており、内部研修の充実や、人事配置等についてもさらに検討を進める必要性を感じている。

☆将来的な構想のほか、他団体へのアドバイス

年末年始を除いてほぼ毎日事務処理を行う窓口への市民のニーズは大きく、他の市町と違って「市役所」ではない場所にあることへの苦情ではなく、土日も業務を行っていることに対する良い反応が多い。

また、旅券事務に関しては、県と市が隣接しており、お互いの「顔」が見える状況で事務処理が進められており、非常によい関係を築けていると思われる。

一方、休日サービスを行っているのが県内では松山市だけということで、他市に住む方については受付をできない状況であり、場合によっては、その説明に時間を費やし、松山市民を待たせるようなことも生じている。

市の職員に、県の職員の権限も一定持たせる「併任」という形態をとる、あるいは休日サービスを受けさせたい他の市町から事務を受託するなど、休日サービスを受けたい他の市町の住民が松山市の窓口を利用することができる仕組みを整えることで、「お断りする」時間が省けるだけでなく、松山市は県からの交付金増などが見込めるほか、他市町は少ない経費で休日サービスを実施することができるなど、相互にメリットが出る可能性もあると思われる。