

団体名	広島県	所属	国際課	他団体等との連携	県内各市町
連絡先	旅券グループ (082)513-5603				

取組事例名	旅券の新たな早期発給制度の開始	取組期間	平成23年度～
--------------	-----------------	-------------	---------

取組の概要 ～ 渡航目的を問わない旅券の早期発給制度の開始

従来の早期発給制度では、渡航目的を限定していたため、早期発給のニーズがあっても、渡航目的によっては、対応できないものがあった。

急な用務、或いは旅行の直前に旅券を紛失した等により旅券の早期取得を必要としている県民ニーズに等しく対応するため、新たに、渡航目的を問わずに旅券を早期に発給する制度を開始した。

〔通常発給 : (窓口) 市町 (交付日数) 広島市6日, その他市町8日
 新たな早期発給 : (窓口) 県 (交付日数) 3日〕

取組の背景 ～ 現場で早期発給を希望する県民ニーズの受け止め

(1) 従来の早期発給制度

渡航目的を報道取材, 国際会議参加, 新婚旅行, 修学旅行, 結婚式等の場合に限定
 観光等の場合は対象外となり, 旅行の直前に, 旅券を紛失した, 或いは入国に必要な有効期間不足等による早期発給のニーズがあっても, 早期発給の対応ができなかった。

(2) 職員提案 (平成23年7月)

現場で県民からのニーズを受け止めた職員が, 早期に旅券を必要とする県民に, 渡航目的を問わず旅券を早期発給できるよう当該制度を見直してはどうかとの提案

(3) 経営戦略会議での議論 (平成23年10月)

従来の渡航目的の判断基準は明確でなく, 県民の不公平感が大きいこと, また, 早期発給を求めるニーズに応えるべきではないか等の議論がなされ, 県民起点の観点から, 導入に向けての検討及び調整を始めることを決定

取組のねらい ～ 県民ニーズへの対応

旅券の早期発給が必要な県民のニーズに対応し, サービス向上を図ること。
 また, これにより, 県民の海外渡航の機会逸失を防ぎ, 県民の国際化に寄与すること。

取組の具体的内容 ～ 関係機関との協議による制度の創設

- (1) 経営戦略会議での議論を受けて, 制度を検討 (平成23年10月以降)
- (2) 旅券法や外務省処理基準の解釈, 検討素案について, 旅券事務を所管する外務省と協議 (平成23年11月以降)
- (3) 短期間で審査を行うことに伴う事務量の増加による経費は, 申請者に手数料として負担してもらうこととし, 手数料条例を改正 (平成24年2月定例会)
- (4) 予測される申請者の増に対応するため, 受付スペースを確保

《制度の概要》

- ① 制度開始 平成24年10月1日
- ② 対象者 早期発給が必要な方
(市町での申請・交付では出発に間に合わない場合)
- ③ 申請・交付場所 県庁のみ ※通常発給; 住所地の市町
- ④ 交付日数 3日 ※通常発給; 広島市6日, その他市町8日
- ⑤ 申請・受取者 いずれも必ず本人 ※通常発給; 申請のみ代理可
- ⑥ 必要書類 一般旅券申請に必要な書類に加え, 簡単な早期発給願
- ⑦ 手数料 迅速かつ確実に旅券を交付するために要する必要経費として, 通常の旅券発給手数料に追加して, 4,000円の手数料が必要

取組を進めていく中での課題・問題点 ～ 独自の制度構築のための検討課題の解決

(1) 検討課題の解決, 外務省からの質問への対応

前例のない独自の制度を構築する上で、次のとおり検討すべき課題があった。

- ア 処理日数を何日とするか。
- イ 手数料をいくらとするか。
- ウ 申請交付窓口をどこにするか。

また、旅券発給事務を所管する外務省から、本県独自の手続きや手数料などに関する質問が寄せられた。

(2) 審査体制の整備

処理日数の検討とあわせて、確実に交付するための審査体制を整備する必要がある。

創意工夫した点 ～ 慎重な審査, 追加業務に必要な体制の整備

(1) 検討課題の解決, 外務省からの質問への対応

検討すべき課題について次のように対応した。

- ア 処理日数：通常とは別の専用ルートを設定することにより設定できる最短の日数として3日
- イ 手数料：慎重かつ厳重な審査のため、審査回数を増やすことに伴う必要経費を算定
- ウ 窓口：申請者に確認しながら確実な審査を行う必要性と、日数の短縮を考慮して県に設定
また、外務省からの質問に対しても、一つひとつ、真摯に解決を図った。

(2) 審査体制の整備

ア 確実な審査体制の確保

通常の受付処理とは別のルートを設け、通常と比べて審査回数を増やすなど受付時の審査を慎重かつ厳重に行うことで確実な審査体制を確保した。

イ 対応する嘱託員の確保

当該早期発給業務を処理する嘱託員を任用し、旅券グループ職員と一緒に組織として対応することで、円滑かつ効率的な執行体制を確保した。

ウ 受付スペースの確保

予測される申請者の増に対応するため、受付スペースを確保した。

取組の成果(効果) ～ 申請件数の増加, 利用者からの高い評価

(1) 申請件数は6倍以上

平成24年10月から9ヶ月間の早期発給の申請件数は、563件(前年同時期 86件)

(2) 申請者へのアンケート調査

「急にパスポートが必要となったが、新たな制度で助かった」といった声が多く、ほとんどの方から高く評価

今後の展開 ～ 旅券の管理について広報で周知

基本的には、各人が、海外渡航の日程に間に合うように旅券を準備するなど旅券の管理をしっかり行うことが重要なので、引き続き県民に対し、次の点を広報していく。

- ・ 海外渡航には有効な旅券が必要である。
- ・ 入国時やビザを発給する際に、パスポートの有効期間が一定期間(例えば6ヶ月)残っていることを必要とする国や地域がある。

他団体へのアドバイス ～ 現場主義, 県民起点, 成果志向

本件は、県政の現場で旅券の早期発給を要望する県民のニーズを受け止め、それに応えて、職員提案で制度の見直しという行動を起こし、県民からの高評価という成果を挙げたものであり、現場主義、県民起点、成果志向を実践したものである。

全国で統一的に行われている制度を変えようとする場合は、県民起点などの基本姿勢をしっかり自分のものとして、粘り強く取り組むことが必要であると考えます。

また、関係機関との協議や意見聴取の時間を十分に見込んでおく必要がある。