

事例 1

パスポート事務の ワンストップ化を実現



権限移譲事務 旅券法に基づく事務

事例紹介
石垣市

移譲受け入れの経緯

石垣市では、これまで、住民がパスポートを申請する際、まず市役所で戸籍謄（抄）本を取得し、県窓口（八重山支庁旅券センター）で申請を行い、さらに県証紙等の購入には銀行へ行く必要があったため、手続きに時間や費用がかかる等の状況が生じていた。

これら課題を解決し、市役所窓口で申請・交付が完結するワンストップサービスを実現すべく、平成 23 年度から権限移譲を受け入れることとした。

取組・効果

平成 26 年度のパスポート申請実績は 982 件で、月 80 件余の事務を処理しており、県旅券センターと連携を密にし、申請書の入念な確認、正確な処理に努めている。

また、沖縄県権限移譲準備交付金を活用して、平成 25 年度に「IC 旅券窓口交付端末」を設置し、ICチップに記録された情報を申請者本人が確認できるようにした。

< ICチップ記録情報確認の様子 >



さらに、パスポート事務を市民課が担当することで、戸籍謄（抄）本の取得と合わせたワンストップサービスが実現した。

本市独自の取組として、市役所内の売店で「県証紙」が購入できるよう県及び売店事業主と協議・調整を行い、平成 26 年度から当該売店で県証紙を取り扱えることになった。このことにより、パスポートの申請手数料の「県証紙」と「収入印紙」が市役所内の同一売店で購入できるようになった。

このように、権限移譲を受け入れたことで、県の窓口への移動時間、費用がかからなくなったほか、住民の利便性のさらなる向上に繋がった。

<パスポート手順のワンストップ化>



住民の声

住民からは、「あちこち回らず、手続きが市役所だけでできるようになって便利になった」「一カ所で、済むので時間短縮にもなり助かっている」といった声が寄せられている。

（担当課：石垣市市民保健部市民課）

平成 28 年 3 月作成

事例 2

役場窓口で手続き完結 利便性を実感



権限移譲事務 旅券法に基づく事務

事例紹介
本部町

移譲受け入れの経緯

本部町では、住民がパスポートを申請する際、役場で戸籍謄（抄）本を取得し、沖縄県旅券センター北部分室（名護市）まで出かけ、手続きを行う必要があった。

住民の負担を軽減し、利便性の向上を図るため、役場窓口でパスポートの申請・交付を完結できるようにすることについて役場内で検討を重ね、平成 23 年度からパスポート事務の権限移譲を受け入れることにした。

取組・効果

本部町では、年間 150 件程度のパスポート申請事務を処理している。役場窓口で手続きが完結することにより、県旅券センター北部分室へ出向く時間や、交通費等の費用面で住民の負担軽減に繋がった。

<権限移譲前の状況>



沖縄県旅券センター北部分室（名護市）へ出向く時間や、交通費等の費用面で、負担が軽減！（申請・受け取りの2回）

※本部町～名護市
移動距離：約 18 km
移動時間：車で約 30 分

また、住民サービスの充実・向上の視点から、パスポート窓口を住民課に設置して、戸籍の取得も併せて行えるようにしたことで、住民にとって手続きの利便性も向上した。

<役場窓口の様子>



住民の声

住民からは、「パスポート手続きが役場で出来るようになり、便利になった。」という意見が多く寄せられている。

一方、申請から交付までの期間短縮を望む声もあり、今後の課題と考えている。

（担当課：本部町住民課）

平成 28 年 3 月作成

事例 3

町民の負担軽減と 行政サービスの充実



権限移譲事務 旅券法に基づく事務

事例紹介 嘉手納町

移譲受け入れの経緯

従来、嘉手納町民は、パスポートの申請をする際、本籍地市町村で戸籍謄（抄）本を取得した上で、沖縄県旅券センター（那覇市）に出かけ、手続きを行う必要があった。また、受け取りの際にも、再度沖縄県旅券センター（那覇市）に出向く必要があった。

パスポートの申請・受け取りを身近な役場窓口でできるようにすることで、町の行政サービスの充実を図り、町民の負担軽減に繋げるため、権限移譲を受け入れることにした。

取組・効果

平成 24 年度に県からの権限移譲を受け、役場でパスポートの申請・交付ができるようになった。申請に係る事務処理件数は、平成 27 年度 270 件、平成 28 年度 397 件、平成 29 年度 343 件となっており、町民の移動負担が軽減されている。<権限移譲前の状況>

沖縄県旅券センター（那覇市）への移動負担が軽減！
（申請・交付の2回分）

※嘉手納町～那覇市
移動距離：約 23 km
移動時間：車で約 35 分



また、本町では、パスポート申請と戸籍取得の2種類の手続を、1つの窓口「町民保険課」で受け付けるようにし、申請者が役場内を移動しなくても手続できるような体制を整えた。このことにより、町の行政サービスの充実も図られた。

<役場窓口の様子>



住民の声

パスポートの手続を行う町民からは、役場で申請や受取りができるようになって便利になったと好評を得ている。

また、役場内窓口の一元化についても、子ども連れや高齢者の方から、手続が一度で済むので助かる、との意見が寄せられている。

（担当課：嘉手納町町民保険課）

事例 4

町民の大きな負担を 解消するために

与那国町



権限移譲事務 旅券法に基づく事務

事例紹介
与那国町

移譲受け入れの経緯

与那国町では、パスポート申請の際、八重山旅券発行所(石垣市)まで飛行機等で移動して手続する必要があり、かなりの費用と時間がかかる等の状況が生じていた。

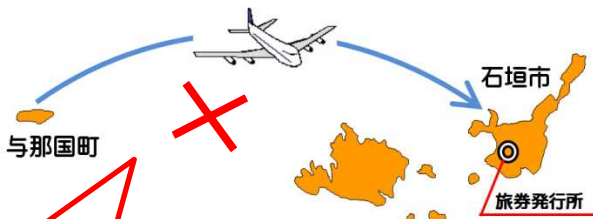
これらの課題を解決し、役場窓口で申請・受取を完結できるようにするため、パスポート事務の権限移譲を受け入れることとした。

なお本町では、県から市町村へのパスポート事務の権限移譲が始まった平成 22 年度から移譲を受けている。

取組・効果

権限移譲後、役場でパスポートの申請・受取ができるようになった。このことにより、八重山旅券発行所(石垣市)への移動費用及び時間がかからなくなり、住民の大きな負担が解消された。

<権限移譲前の状況>



八重山旅券発行所
(石垣市)への
移動負担が解消!
(申請・交付の2回分)

※与那国島～石垣島
移動距離:約 127 km
移動時間:飛行機 約 35 分
船舶 約4時間

また、パスポート事務の実施にあたり、担当窓口を「戸籍・住民登録係」に置いた。

このことにより、住民は、戸籍謄(抄)本の申請とパスポートの申請を同時に手続できるようになり、手続の利便性も向上した。

<役場窓口の様子>



沖縄県旅券センターにおいては、パスポートの交付日を県内全市町村共通で「住民が申請してから 10 日後(土・日・祝祭日を除く)」としている。本町では、郵送にも日数を要する状況があるため、住民の申請日に県旅券センターへ郵送できるよう、最優先業務として取り扱っている。

住民の声

住民からは「石垣市までの移動費用(航空運賃往復×2回分)がかからなくなり、大分助かっている」との意見が多く寄せられている。

(担当課:与那国町総務財政課)

平成 28 年 3 月作成

事例 5

パスポート窓口が 身近に



権限移譲事務 旅券法に基づく事務

事例紹介
伊平屋村

移譲受け入れの経緯

伊平屋村ではこれまで、住民がパスポートを申請する際、村役場で戸籍謄（抄）本を取得し、フェリーで本島へ渡り、沖縄県旅券センター北部分室（名護市）で申請する必要があった。そのため、手続きに交通費や時間がかかる等の状況が生じていた。

これらの課題を解決するとともに、村役場窓口で申請・受け取りが完結するワンストップサービスを実現するため、平成 22 年度から権限移譲を受け入れることとした。

取組・効果

権限移譲後、役場でパスポートの申請・受取ができるようになった。このことにより、県旅券センター北部分室への移動に必要だったフェリー代等の交通費及び時間がかからなくなり、住民の負担が軽減された。

<権限移譲前の状況>



本村独自の取組として、村内に県証紙を取り扱う金融機関等がなかったことから、役場内で県証紙を購入できるようにするため、県と協議・調整を行い、平成 22 年 6 月に村が「沖縄県証紙売りさばき人」の指定を受けた。このことにより、パスポート申請窓口（住民課）で証紙の販売ができるようになった。

平成 27 年度のパスポート申請実績は 17 件で、県旅券センターと連携を密にし、申請書の入念な確認、正確な処理に努めている。

<役場窓口の様子>



なお、パスポートの申請には、写真を添付する必要があるが、村内には証明写真を撮る機器、写真館等がない。そのため、役場職員がデジタルカメラで撮影を行っている。しかし、写真審査において、輪郭ラインに影がある、画質が荒い等の理由で受理されず、撮り直しが必要となる場合があり、課題となっている。

住民の声

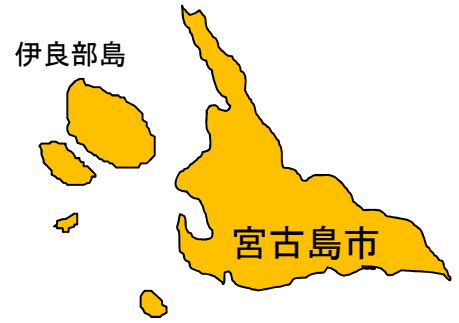
住民からは「本島に行かなくて済むので便利になった」などの意見が寄せられている。

（担当課：伊平屋村住民課）

平成 29 年 3 月作成

事例 6

窓口の一本化と 住民サービスの向上



権限移譲事務 旅券法に基づく事務

事例紹介
宮古島市

移譲受け入れの経緯

宮古島市では、これまで、住民がパスポートを申請する際、まず本籍地市町村で戸籍謄（抄）本を取得し、県窓口（宮古支庁旅券センター）で申請を行い、さらに県証紙等の購入には銀行へ行く必要があったため、手続きに時間や費用がかかる等の状況が生じていた。

これら課題を解決し、市役所窓口で申請・交付が完結するワンストップサービスを実現すべく、平成 22 年度から権限移譲を受け入れることとした。

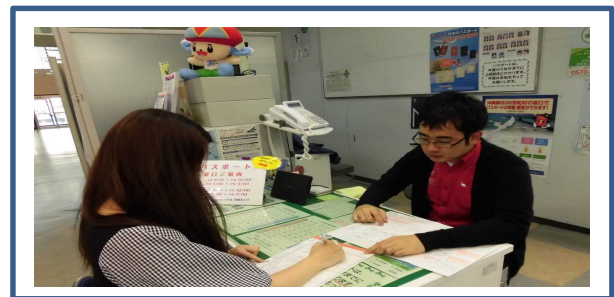
取組・効果

令和元年のパスポート申請実績は 1,336 件で、月平均 111 件の事務を処理している。

県旅券センターとの意見交換をとおして事務要領の確認等も行っており、窓口業務を円滑に行うことができるよう努めている。

また、沖縄県権限移譲準備交付金を活用して、平成 25 年度に「IC 旅券窓口交付端末」を設置し、ICチップに記録された情報を申請者本人が確認できるようにした。平成 30 年度には、IC 旅券窓口交付端末の機器更新を行ったところである。

<役場窓口の様子>



住民の声

住民からは「戸籍謄（抄）本を取得する窓口とパスポートの申請・交付窓口が市役所内にあることで申請時間の短縮になった」といった声が寄せられている。

（担当課：宮古島市市民生活課）

令和 2 年 3 月作成

事例 7

役場窓口における 住民サービスの向上



南風原町

権限移譲事務 旅券法に基づく事務

事例紹介 南風原町

移譲受け入れの経緯

南風原町では、住民がパスポートを申請する際、本籍地市町村で戸籍謄（抄）本を取得し、沖縄県旅券センター（那覇市）で手続きを行う必要があった。

住民の負担を軽減し、利便性の向上を図るため、役場窓口でパスポートの申請・交付が完結するワンストップサービスを実現すべく、役場内で検討を重ね、平成 25 年度からパスポート事務の権限移譲を受け入れることにした。

取組・効果

平成 25 年度に県からの権限移譲を受け、役場でパスポートの申請・交付ができるようになった。

南風原町では、
平成 27 年度 651 件（54 件／月）、
平成 28 年度 819 件（68 件／月）、
平成 29 年度 955 件（80 件／月）と、
申請件数は増加しており、特に高校生の申請が増加傾向にある。

また、沖縄県権限移譲準備交付金を活用して、平成 28 年度に「I C 旅券窓口交付端末」を設置し、I C チップに記録された情報を申請者本人が確認できるようにした。

さらに、パスポートの申請窓口と同じフロア内に自動証明写真交付機を設置し、戸籍謄（抄）本の取得と合わせたワンストップサービスが実現した。

<役場窓口の様子>



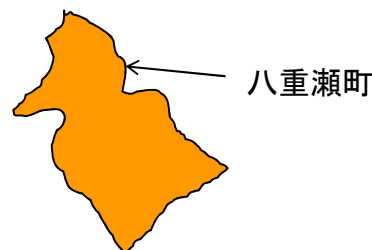
住民の声

住民からは、「手続きが近くの役場で出来るようになり、便利になった。」「あまり待つことなく、手続きができた」、といった声が寄せられている。

（担当課：南風原町住民環境課）

事例 8

住民サービス向上 への取組



八重瀬町

権限移譲事務

旅券法に基づく事務

事例紹介 八重瀬町

移譲受け入れの経緯

八重瀬町では、これまで、住民がパスポートを申請する際、本籍地市町村で戸籍謄（抄）本を取得し、沖縄県旅券センター（那覇市）で手続きを行う必要があった。

住民の負担を軽減し、利便性の向上を図るため、役場窓口でパスポートの申請・交付ができるよう、平成 29 年度からパスポート事務の権限移譲を受け入れることにした。

取組・効果

八重瀬町では、

平成 29 年度 申請件数 678 件
交付件数 644 件、
平成 30 年度 申請件数 789 件
交付件数 770 件と、

申請件数は増加している。

申請内容について職員が複数名で確認を行ったり、県旅券センターとの意見交換をとおして事務要領を確認する等、適切な事務処理に努めている。

八重瀬町独自の取組として、パスポート申請に関する特殊な事例がある場合の申請書の記入方法等をまとめたファイルを作成した。このことにより、どの職員も住民に適切な対応ができることとなり、窓口で申請を受付した際に不備がおこらないように受理することが可能となった。

〈役場窓口の様子〉



住民の声

住民からは、「役場の窓口で、戸籍の取得とパスポートの申請が同時にできるようになり、便利になった。」「那覇市の県旅券センターまで行かなくても、パスポートの申請・交付ができるようになり、助かっている。」といった声が寄せられている。

（担当課：八重瀬町住民環境課）

令和 2 年 3 月作成

事例 9

パスポートの手続きを 住民に身近な市役所で



事例紹介 宜野湾市

権限移譲事務

旅券法に基づく事務

移譲受け入れの経緯

宜野湾市では、住民がパスポートを申請する際、平成 24 年度までは、本籍地市町村で戸籍謄（抄）本を取得し、那覇市に所在する沖縄県旅券センターまで出向いて、手続きを行う必要があった。

住民に身近な市役所窓口で手続きが可能となれば、市民の負担軽減と市民サービスの向上が図れるため、庁内で検討を重ね、平成 25 年度からパスポートに関する事務の権限移譲を受け入れている。

取組・効果

移譲後、宜野湾市において処理した申請等の件数は、

平成 25 年度	申請件数 2,097 件
	交付件数 1,914 件、
令和元年度	申請件数 2,988 件
	交付件数 3,046 件

と、年々増加傾向にあり、身近な市役所で申請できることが市民に浸透してきていると考えている。

パスポートの申請窓口は、市民課に設置している。戸籍謄（抄）本の取得と併せて行うことができるようになったことで、手続き上の利便性が向上している。

また、沖縄県旅券センターなどの市外で申請する場合でも、窓口に来られた方に対して、申請方法等の説明を行っており、住民サービスの向上につながっている。

<市役所窓口の様子>



住民の声

住民からは、近くの市役所で申請と受取ができるようになり便利になったとの意見が多く寄せられている。

また、「他の用事で市役所を訪れたついでに説明を聞くことができるのも良い」「学校帰りでも受け取りに行ける」「旅券センターでの申請よりも待ち時間が大幅に短縮された」との声もいただき好評を得ている。

（担当課：宜野湾市市民経済部市民課）

令和 3 年 3 月作成

事例 10

離島住民の大きな負担を 解消するために



事例紹介 座間味村

権限移譲事務

旅券法に基づく事務

移譲受け入れの経緯

座間味村では、これまで住民がパスポートを申請する際、本籍地市町村で戸籍謄(抄)本を取得したうえで、那覇市に所在する沖縄県旅券センターまで出向いて手続きを行う必要があったため、離島である本村と沖縄本島(那覇市)を船で往復する交通費、移動に要する時間等が住民にとって大きな負担となっていた。

このような住民の負担を解消するため、村役場窓口におけるパスポートの申請・受取のワンストップサービスを実現すべく、平成22年度より権限移譲を受け入れることとした。

取組・効果

本村では、パスポートの申請事務を、戸籍・住基担当において処理することとし、一つの窓口で戸籍謄(抄)本の取得とパスポート申請が完結する体制を整えている。

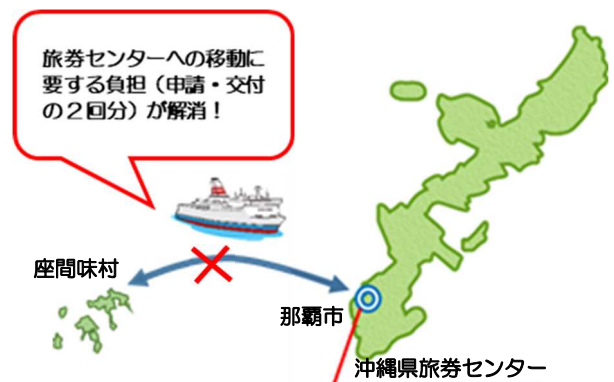
また、平成24年度から役場の会計課において申請に必要な県証紙を購入できるしくみを整えたほか、証明写真も役場で撮影が可能としている。

これにより、本籍が本村管内である方であれば、本人確認書類のみ持参いただければパスポート申請が可能となっている。

令和元年度

パスポート申請件数 38件

権限移譲を受け入れたことにより、それまで住民の大きな負担となっていた申請に際しての沖縄本島(那覇市)往復に要した時間や交通費が解消され、住民の負担軽減と利便性の向上につながっている。



<役場窓口の様子>

住民の声

住民からは、「手続きが役場だけでできるようになって助かる」「沖縄本島への移動費用がかからなくなり助かる」との声が寄せられている。

(担当課：座間味村総務・福祉課)

令和3年3月作成

事例 11

「文教のまち にしはら」 学生たちの負担軽減のために



事例紹介 西原町

権限移譲事務

旅券法に基づく事務

移譲受け入れの経緯

西原町は、琉球大学をはじめ、沖縄キリスト教学院大学、沖縄キリスト教短期大学の3つの大学が立地しており、多くの県内外の学生や留学生が居住しております。

留学や海外旅行など海外渡航する学生も多く、「文教のまち にしはら」として、勉学に励む学生をはじめ広く住民のパスポート申請に係る負担を軽減できるよう、平成27年度からパスポートに関する事務の移譲を受け入れることとしました。



琉球大学（西原町）

取組・効果

西原町が処理した申請等の件数

平成29年度	971件
平成30年度	1,158件
平成31年度	967件
令和2年度	124件

（令和2年度は新型コロナウイルスの影響により減少）

移譲後は、毎年1000件前後の申請があり、学生らをはじめ住民に多くのニーズに応えることができたと考えています。

申請手続きにおいては、仮受理票を渡す際に、交付予定日等について詳しく案内しているほか、収入印紙、県収入証紙の過誤購入防止のため、見本画像を提示したり、購入場所等について案内するなど、丁寧な対応を心がけています。

令和2年度は、新型コロナウイルスの影響により、旅券の申請が大幅に減少しましたが、事務処理件数が減少した分、学生をはじめとした申請者へ、より丁寧な案内を行い、入念なチェックと迅速な事務処理に努めています。

住民の声

身近な町役場で手続きができるようになったため、旅券の申請と受取のために町外へ行く必要がなくなり、便利になったとの声が住民の方から多く寄せられています。

（担当課：総務部町民課）

令和4年3月作成