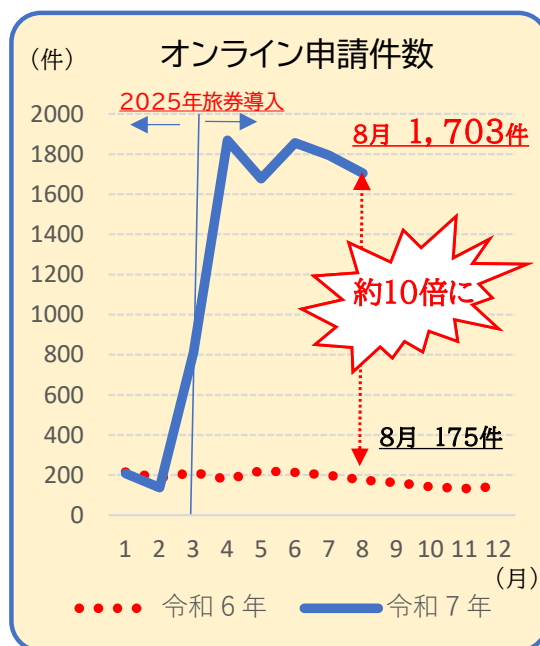


背景

- 令和7年3月から、パスポート電子申請(新規)が本格スタート!
戸籍謄本提出不要、手数料が割安、24時間申請可能等、利便性が向上
- 同年7月、国は都道府県に配備する審査用端末の台数を見直し(本県では計3台減少)
- オンラインによる申請者数や電話による問い合わせ件数が急増



滋賀県の現状・課題



課題 I

申請件数200件/日超に増加

端末の絶対数が不足
連日深夜まで審査

端末台数見直しで台数削減

- ・審査用6台⇒4台に!
- ・窓口用6台⇒5台に!

さらに
事務処理時間増

業務停滞

電話での問い合わせ件数(累計)



課題 II

電話による問合せが大幅に増加

オンライン申請者から
マイポータルの操作方法是?

国が管理しているため
マイナポータル画面
操作を申請者と共有できない

的確な対応が困難

現場混乱

そもそも法定受託事務であるにもかかわらず地域の実情に見合った体制になっていない!

提言 I

オンライン申請増加に対応できるよう都道府県の実情に見合った審査用端末の追加配備を行うこと!

提言 II

AIを活用した24時間案内窓口の設置や専用コールセンターの設置などオンライン申請の問合せ対応にかかる体制強化を図ること!