

平成27年度

# 行政監査の結果に関する報告書

(許認可等に係る事務処理について)

平成28年3月

島根県監査委員

監 第 1 2 8 号

平成28年3月14日

島 根 県 議 会 議 長  
島 根 県 知 事  
島根県教育委員会教育長  
島根県公安委員会委員長  
様

島根県監査委員 角 智 子

島根県監査委員 中 島 謙 二

島根県監査委員 錦 織 厚 雄

島根県監査委員 後 藤 勇

平成27年度行政監査の結果に関する報告について

地方自治法第199条第2項の規定に基づき許認可等に係る事務処理に関する行政監査を実施し、同条第9項の規定により監査の結果に関する報告を決定したので別添のとおり提出します。

なお、監査意見に対する措置については速やかに対応され、同条第12項の規定による措置状況の通知については、平成28年9月末日までに行ってください。

## 目 次

第1	行政監査の趣旨	1
第2	監査の概要	1
1	監査対象事務	1
2	選定理由	1
3	監査の着眼点	1
4	監査実施機関	1
5	監査実施期間	1
6	監査の実施方法	2
第3	監査結果	4
1	許認可等事務の状況	4
(1)	監査対象事務及び監査実施機関	4
(2)	審査基準の設定及び公表	6
(3)	標準処理期間の設定及び公表	7
2	許認可等事務の処理体制	7
(1)	受付窓口の表示等	7
(2)	新任担当職員・実務担当職員の研修	9
3	許認可等事務の処理状況	10
(1)	事務処理の進行管理	10
(2)	処理期間の状況	10
(3)	許認可証等の交付	10
4	許認可等事務の簡素化及び効率化	11
(1)	申請手続の状況	11
(2)	ホームページへの掲載状況	11
(3)	市町村への権限移譲	12
5	参考事例	12
第4	監査意見	13
1	審査基準及び標準処理期間の設定・公表について	13
2	許認可等事務の処理体制について	13
(1)	受付窓口の表示等	13
(2)	新任担当職員・実務担当職員の育成	14

3	許認可等事務の処理について	14
(1)	事務処理の進行管理	14
(2)	標準処理期間内の処理	15
(3)	許認可証等の交付	15
4	許認可等事務の簡素化及び効率化について	15
(1)	申請手続の簡素化	15
(2)	申請手続の効率化	15

## 第1 行政監査の趣旨

行政監査は、地方自治法第199条第2項の規定に基づき、県の事務の執行について、合法性、正確性、経済性、効率性及び有効性の観点から実施する。

## 第2 監査の概要

### 1 監査対象事務

許認可等に係る事務処理について

### 2 選定理由

許認可等の事務は、県民の生活や社会経済活動に密接に関わるものであり、公正の確保、透明性の向上、事務処理の迅速化、簡素化及び効率化が求められている。

一方で、行政手続法及び島根県行政手続条例（以下「行政手続条例」という。）の施行から20年が経過したが、近年、許可基準の運用や個人情報の取扱いに不適切な対応が見受けられたことから、許認可等の事務が法令等の定めに従い、適正かつ迅速に執行されているかの観点から行政監査を実施し、今後の行政サービスの向上及び事務の適正化に資することとする。

### 3 監査の着眼点

次の着眼点から監査を実施した。

- ア 許認可等の事務処理体制は適切か。
- イ 許認可等の事務は適切かつ迅速に行われているか。
- ウ 許認可等の事務の簡素化・効率化に努めているか。

### 4 監査実施機関（別表1）

- (1) 本監査を実施するに当たり、平成26年度の許認可等の事務処理の状況について把握するため、知事部局、企業局、病院局、県議会事務局、教育庁、警察本部、各委員会事務局に事前調査を行ったところ、46所管課において594事務の該当があった。

この中から、各部局の処理事務数の割合や事務の内容を考慮の上、30事務を抽出し、それらの事務を執行している51機関を監査実施機関とした。

- (2) 行政手続条例を所管する総務部人事課を監査実施機関とした。

### 5 監査実施期間

平成28年1月6日（水）～8日（金）

## 6 監査の実施方法

監査は、監査実施機関52機関のうち、10機関について実地監査を、42機関について書面監査を行った。

(別表1)

### 監査対象事務等及び監査実施月日一覧

所管課	No.	許認可等事務名 (監査対象事務)	処分機関 (監査実施機関)	監査実施月日
環境生活部	1	産業廃棄物収集運搬業の新規許可、更新許可	廃棄物対策課	1月8日
			松江保健所	1月6日
			浜田保健所	1月6日
健康福祉部	2	調理師免許証交付	健康推進課	1月6日
			健康推進課	1月6日
	3	指定小児慢性特定疾病医療機関の指定	健康推進課	1月6日
			健康推進課	1月6日
	4	介護支援専門員証の交付	高齢者福祉課	1月6日
			高齢者福祉課	1月7日
	5	居宅サービス事業者の指定更新	高齢者福祉課	1月7日
			高齢者福祉課	1月7日
	6	特別児童扶養手当の受給資格認定	障がい福祉課	1月7日
			障がい福祉課	1月7日
7	自立支援医療費の支給認定	心と体の相談センター	1月6日	
		心と体の相談センター	1月6日	
薬事衛生課	8	毒物劇物販売業の登録	出雲保健所	1月6日
			益田保健所	1月6日
	9	麻薬取扱者免許	薬事衛生課	1月8日
	10	食品営業許可	松江保健所	1月6日
浜田保健所			1月6日	
農林水産部	11	農地転用許可(2ha以下)	東部農林振興センター	1月6日
			西部農林振興センター	1月6日
	12	農地等の転用のための権利移動の許可(2ha以下)	東部農林振興センター	1月6日
			西部農林振興センター	1月6日
	13	島根県エコロジー農産物推奨	東部農林振興センター	1月6日
			西部農林振興センター	1月6日
	14	保安林内の立竹の伐採、家畜の放牧、土地の形質変更等の許可	東部農林振興センター	1月6日
			西部農林振興センター	1月6日
	15	狩猟者登録	森林整備課	1月7日
			東部農林振興センター	1月6日
西部農林振興センター			1月6日	
16	海面漁業の許可	隠岐支庁水産局	1月6日	
		松江水産事務所	1月6日	

所管課		No.	許認可等事務名 (監査対象事務)	処分機関 (監査実施機関)	監査実施月日
商工労働部	産業振興課	17	電気工事業登録等	産業振興課	1月7日
土木部	土木総務課	18	建設業の許可	土木総務課	1月8日
	道路維持課	19	道路占用許可	松江県土整備事務所	1月6日
				浜田県土整備事務所	1月6日
		20	特殊車両通行許可	出雲県土整備事務所	1月6日
				浜田県土整備事務所	1月6日
	河川課	21	工作物の新設等の許可	出雲県土整備事務所	1月6日
				益田県土整備事務所	1月6日
	港湾空港課	22	港湾施設使用許可	隠岐支庁県土整備局	1月6日
				浜田港湾振興センター	1月6日
	建築住宅課	23	宅地建物取引士証の交付	建築住宅課	1月7日
24				建築確認	隠岐支庁県土整備局
					益田県土整備事務所
教育委員会	学校企画課	25	教育職員の免許状授与・免許状更新	学校企画課	1月8日
警察本部	生活安全企画課	26	風俗営業等の許可等	出雲警察署	1月6日
				益田警察署	1月6日
		27	猟銃等の所持許可(新規所持許可)	生活安全企画課	1月8日
				28	猟銃等の所持許可(更新)
	浜田警察署	1月6日			
	交通規制課	29	道路の使用の許可	高速道路交通警察隊	1月6日
				出雲警察署	1月6日
				益田警察署	1月6日
30		自動車の保管場所証明	松江警察署	1月6日	
	浜田警察署		1月6日		
計		30許認可等事務		延べ51機関	
総務部	人事課	31	行政手続条例の所管課	人事課	1月6日
合計				延べ52機関	
書面監査1月6日 実地監査1月7日、8日					

### 第3 監査結果

#### 1 許認可等事務の状況

##### (1) 監査対象事務及び監査実施機関

監査対象とした30事務の受付機関（申請の提出先とされている機関）と処分機関（申請に対する処分を行う機関）の状況は、表1のとおりである。

受付機関と処分機関が同一であるものは19事務（延べ38機関）、異なるものは11事務（延べ13機関）である。

なお、異なるもののうち、受付機関が県以外（市町村等）であるものは5事務あった。

表1 監査対象事務等一覧

所管課	No.	許認可等事務名 (監査対象事務)	処理件数 (H26年度)	受付機関	処分機関 (監査実施機関)	
環境生活部	1	産業廃棄物収集運搬業の新規許可、更新許可	135	処分機関に同じ	廃棄物対策課	
			54	処分機関に同じ	松江保健所	
			23	処分機関に同じ	浜田保健所	
健康福祉部	2	調理師免許証交付	283	保健所・安来市	健康推進課	
	3	指定小児慢性特定疾病医療機関の指定	498	保健所	健康推進課	
	4	介護支援専門員証の交付	662	処分機関に同じ	高齢者福祉課	
			5	高齢者福祉課、地域福祉課石見スタッフ	高齢者福祉課	
	6	特別児童扶養手当の受給資格認定	940	市町村	障がい福祉課	
			7	自立支援医療費の支給認定	17,553	市町村
	薬事衛生課	8	毒物劇物販売業の登録	109	処分機関に同じ	出雲保健所
				26	処分機関に同じ	益田保健所
		9	麻薬取扱者免許	1,363	保健所	薬事衛生課
		10	食品営業許可	1,206	処分機関に同じ	松江保健所
461	処分機関に同じ			浜田保健所		
農林水産部	11	農地転用許可（2ha以下）	92	市町村農業委員会	東部農林振興センター	
			58	市町村農業委員会	西部農林振興センター	
	12	農地等の転用のための権利移動の許可（2ha以下）	87	市町村農業委員会	東部農林振興センター	
			174	市町村農業委員会	西部農林振興センター	
	13	島根県エコロジー農産物推奨	592	処分機関に同じ	東部農林振興センター	
616			処分機関に同じ	西部農林振興センター		



所管課	No.	許認可等事務名 (監査対象事務)	処理件数 (H26年度)	受付機関	処分機関 (監査実施機関)
農林水産部	森林整備課	保安林内の立竹の伐採、家畜の放牧、土地の形質変更等の許可	130	処分機関に同じ	東部農林振興センター
			218	処分機関に同じ	西部農林振興センター
		狩猟者登録	127	処分機関に同じ	森林整備課
			430	処分機関に同じ	東部農林振興センター
	水産課	海面漁業の許可	424	処分機関に同じ	西部農林振興センター
			156	処分機関に同じ	隠岐支庁水産局
	産業振興課	電気工業登録等	686	処分機関に同じ	松江水産事務所
			70	処分機関に同じ	産業振興課
土木部	土木総務課	建設業の許可	512	県土整備局、県土整備事務所	土木総務課
	道路維持課	道路占用許可	869	処分機関に同じ	松江県土整備事務所
			646	処分機関に同じ	浜田県土整備事務所
		特殊車両通行許可	368	処分機関に同じ	出雲県土整備事務所
			81	処分機関に同じ	浜田県土整備事務所
	河川課	工作物の新設等の許可	270	処分機関に同じ	出雲県土整備事務所
			141	処分機関に同じ	益田県土整備事務所
	港湾空港課	港湾施設使用許可	449	処分機関に同じ	隠岐支庁県土整備局
			1,503	処分機関に同じ	浜田港湾振興センター
	建築住宅課	宅地建物取引士証の交付	342	県土整備局、県土整備事務所、建築住宅課	建築住宅課
建築確認			48	処分機関に同じ	隠岐支庁県土整備局
	50	処分機関に同じ	益田県土整備事務所		
教育委員会	学校企画課	教育職員の免許状授与・免許状更新	2,261	処分機関に同じ	学校企画課
警察本部	生活安全企画課	風俗営業等の許可等	762	処分機関に同じ	出雲警察署
			341	処分機関に同じ	益田警察署
		猟銃等の所持許可(新規所持許可)	43	警察署	生活安全企画課
			猟銃等の所持許可(更新)	123	処分機関に同じ
	95	処分機関に同じ		浜田警察署	
	交通規制課	道路の使用の許可	206	処分機関に同じ	高速道路交通警察隊
			5,503	処分機関に同じ	出雲警察署
			2,169	処分機関に同じ	益田警察署
		自動車の保管場所証明	11,863	処分機関に同じ	松江警察署
	2,887		処分機関に同じ	浜田警察署	
計	30許認可等事務	59,016件		延べ51機関	

## (2) 審査基準の設定及び公表 (注1)

審査基準は28事務で設定されており、そのうち27事務で公表されていた。

公表方法としては、「地方機関等の受付機関」への備付けが22事務で最も多かった。(表2参照)

審査基準の設定がされていない理由は、法令等の定めにより判断できるため(2事務)であった。

また、公表がされていない理由は、既に公表されている法令等を基準としているため(1事務)であった。

許認可等の実務上の事務処理は、マニュアルや手引書等により行われているが、行政手続条例上の審査基準の存在が職員に認識されておらず、改正が行われていないものや、所管課からの審査基準の改正通知が、地方機関において反映されていないものが一部に見受けられた。

また、行政手続条例を所管する人事課においては、「審査基準等の設定や公表は、許認可等の事務を所掌する部局で、同条例に基づき適正に対応されている。」との認識から、積極的な注意喚起、周知等が行われていなかった。

### (注1) 審査基準の設定及び公表

#### 【行政手続条例】

第5条 行政庁は、申請により求められた許認可等をするかどうかをその条例等の定めに従って判断するために必要とされる基準(以下「審査基準」という。)を定めるものとする。

2 行政庁は、審査基準を定めるに当たっては、当該許認可等の性質に照らしてできる限り具体的なものとしなければならない。

3 行政庁は、行政上特別の支障があるときを除き、条例等により当該申請の提出先とされている機関の事務所における備付けその他の適当な方法により審査基準を公にしておかなければならない。

表2 審査基準の設定及び公表

設定がある事務数	公表している事務数	公表の方法 (複数回答あり)			
		地方機関等の受付機関	本庁所管課	ホームページ	その他
28	27	22	19	17	5

### (3) 標準処理期間の設定及び公表(注2)

標準処理期間は24事務で設定されており、設定された事務のすべてで公表されていた。

公表方法としては、「地方機関等の受付機関」への備付けが18事務で最も多かった。(表3参照)

標準処理期間の設定がされていない理由は、受付後すぐに処理するため(5事務)、締日を定めているため(1事務)であった。

#### (注2) 標準処理期間の設定及び公表

##### 【行政手続条例】

第6条 行政庁は、申請がその事務所に到達してから当該申請に対する処分をするまでに通常要すべき標準的な期間(条例等により当該行政庁と異なる機関が当該申請の提出先とされている場合は、併せて、当該申請が当該提出先とされている機関の事務所に到達してから当該行政庁の事務所に到達するまでに通常要すべき標準的な期間)を定めるよう努めるとともに、これを定めたときは、これらの当該申請の提出先とされている機関の事務所における備付けその他の適当な方法により公にしておかなければならない。

表3 標準処理期間の設定及び公表

設定がある事務数	公表している事務数	公表の方法(複数回答あり)			
		地方機関等の受付機関	本庁所管課	ホームページ	その他
24	24	18	12	11	6

## 2 許認可等事務の処理体制

### (1) 受付窓口の表示等

受付窓口の表示等の状況は、表4のとおりである。

受付機関と処分機関が同一である19事務・延べ38機関のうち、16事務・延べ29機関において、室内又は室外に案内表示がされていた。

申請書様式等の備付けは、延べ36機関において、手引き等の備付けは、延べ33機関においてそれぞれ行われていた。

なお、申請者が特定されていることや毎年申請者が限られていることなどの理由から、窓口表示や申請書様式等の備付け等が行われていない機関もあった。

表4 受付窓口の表示及び申請書様式等の備付

事務 No.	許認可等事務名	受付機関	受付機関の窓口表示			申請書様式等 の備付		手引き等の備付		
			室外 表示	室内 表示	机上 表示	窓口	HP掲載 (必要 に応じ 提供)	交付	閲覧	HP掲載 (必要 に応じ 提供)
1	産業廃棄物収集運搬業の新規許可、更新許可	廃棄物対策課					○			○
		松江保健所				○	○	○		○
		浜田保健所	○			○	○	○		○
4	介護支援専門員証の交付	高齢者福祉課					○			○
8	毒物劇物販売業の登録	出雲保健所	○			○	○	○		○
		益田保健所	○	○			○			○
10	食品営業許可	松江保健所	○	○		○	○	○		○
		浜田保健所	○	○		○	○	○		○
13	鳥根県エコロジー農産物推奨	東部農林振興センター					○			○
		西部農林振興センター				○	○			○
14	保安林内の立竹の伐採、家畜の放牧、土地の形質変更等の許可	東部農林振興センター	○				○			○
		西部農林振興センター			○		○			○
15	狩猟者登録	森林整備課				○	○	○	○	○
		東部農林振興センター	○			○	○	○	○	○
		西部農林振興センター				○	○	○	○	○
16	海面漁業の許可	隠岐支庁水産局					○			
		松江水産事務所			○	○				
17	電気工事業登録等	産業振興課		○			○			○
19	道路占用許可	松江県土整備事務所		○		○	○			○
		浜田県土整備事務所		○		○	○			○
20	特殊車両通行許可	出雲県土整備事務所								
		浜田県土整備事務所		○						
21	工作物の新設等の許可	出雲県土整備事務所	○	○		○	○			○
		益田県土整備事務所	○				○			

事務No.	許認可等事務名	受付機関	受付機関の窓口表示			申請書様式等の備付		手引き等の備付		
			室外表示	室内表示	机上表示	窓口	HP掲載 (必要に応じ提供)	交付	閲覧	HP掲載 (必要に応じ提供)
22	港湾施設使用許可	隠岐支庁県土整備局					○			○
		浜田港湾振興センター				○	○	○		
24	建築確認	隠岐支庁県土整備局			○		○		○	
		益田県土整備事務所	○			○	○		○	
25	教育職員の免許状授与・免許状更新	学校企画課		○		○	○		○	○
26	風俗営業等の許可等	出雲警察署	○	○	○	○	○		○	○
		益田警察署	○	○	○	○	○		○	○
28	猟銃等の所持許可(更新)	松江警察署	○	○	○	○	○		○	○
		浜田警察署			○	○	○		○	○
29	道路の使用の許可	高速道路交通警察隊			○	○	○			○
		出雲警察署	○	○	○	○	○	○		○
		益田警察署	○	○	○	○	○	○		○
30	自動車の保管場所証明	松江警察署	○	○	○	○	○	○		○
		浜田警察署		○	○	○	○	○	○	○
合計(19事務)		延べ38機関	16	16	14	25	35	13	9	30

## (2) 新任担当職員・実務担当職員の研修

新任担当職員及び実務担当職員の研修状況は、表5のとおりである。

新任担当職員研修では14事務が、実務担当職員研修では9事務が実施されていないかった。

研修が実施されていない各事務については、事務引継や事務処理要領等により対応、所管課や職場内で相談できる体制を確保、担当者会議等を活用した情報交換や制度改正時に説明会を実施などによって対応されていた。

また、地方機関の職員に専門研修を受講させたいが予算に制約がある、各機関において工夫された取組内容が共有化されていないなどの意見もあった。

表5 新任及び実務担当者職員研修の状況

区分	実施	未実施	計
新任担当職員研修	16事務	14事務	30事務
実務担当職員研修	21事務	9事務	30事務

### 3 許認可等事務の処理状況

#### (1) 事務処理の進行管理

事務処理の進行管理については、帳簿、Excel ファイル等の申請受付簿等（表6）、或いはこれらを併用しているものなど、各機関により様々な方法で行われていた。

上司等による確認は、これらの申請受付簿等を利用して、いずれの機関においても概ね行われていたが、一部に不十分な機関も見受けられた。

また、申請書類の受付時に、收受印が押印されていない事務が一部に見受けられた。

表6 申請受付簿等の状況

項目	機関数 (複数回答有)
帳簿（許認可等件名簿を含む）	26
Excelファイル等	15
専用ソフト	8
その他	8

#### (2) 処理期間の状況

標準処理期間内に概ね処理されていたが、申請書類等が年度末等の一定の期間に集中して提出された場合に、更新処理をまとめて行おうとして標準処理期間を経過したものが一部に見受けられた。

また、申請が形式上の要件に適合していない場合において、期間を定めて申請者に補正を求めているが、その状況の記録が残されていないものもあった。

なお、申請書類等の提出に当たっては、記載方法や添付書類等について、事前指導を行っているケースも多くあった。

#### (3) 許認可証等の交付

許認可証等を郵送により交付する際に、9事務・11機関においてダブルチェック等の誤送付に対する防止措置が取られていなかった。

#### 4 許認可等事務の簡素化及び効率化

##### (1) 申請手続の状況

###### ア 申請書への押印等

電子申請を除く申請書への押印等の状況は、「記名押印」が19事務で最も多かった。(表7参照)

表7 申請書への押印等の状況

項目	記名押印	記名押印 又は署名	署名押印	記名のみ	記名又は 署名
許認可等 事務数	19	5	4	1	1

###### イ 申請書等の郵送

申請書等の提出については、申請に併せて処理方法や計画について確認の上、適正処理の指導を行う必要があるなどの理由から、6事務で郵送によらず直接提出されていた。

###### ウ 電子申請

県のホームページを利用した電子申請については、2事務が申請可能となっているが、利用件数は14件と非常に少なかった。添付資料の多い申請や内容を聴取する必要のある申請は、電子申請の実施が難しい状況にあった。

##### (2) ホームページへの掲載状況

申請書に関する資料等のホームページへの掲載状況については、26事務・43機関が掲載していた。(表8参照)

なお、申請様式等の種類を増加させることやファイル形式を多様化させることを、今後の課題としている機関が複数あった。

また、掲載場所が分かりにくくアクセスしにくいものもあることから、ホームページ内で許認可等の申請の情報が一元化されることを求める意見もあった。

表8 ホームページへの掲載状況

項目	事務概要		申請の手引き		申請書等様式	
	事務数	機関数	事務数	機関数	事務数	機関数
ホームページからダウンロードが可能な事務 (複数回答有)	18	31	21	35	26	43

### (3) 市町村への権限移譲

市町村への権限移譲については、5事務において一部の市町村に対して実施されていた。

## 5 参考事例

事務の簡素化、効率化、改善等に取り組まれた事例の一部を紹介するので、執務の参考にされたい。

- (1) 「指定医」の作成する診断書が必要となる「指定難病と小児慢性特定疾病の指定医の申請」については、対象となる疾病はそれぞれ別の法律で規定されているが、同じ医師が申請することが多いため、指定医の申請書等の各種様式は共通とし、2つの申請を併せてできるようにしている。
- (2) 「猟銃等の所持許可の更新」や「保安林内の立竹の伐採、家畜の放牧、土地の形質変更等の許可の更新」においては、一定の要件を満たせば、一部の書類の提出を省略している。
- (3) 「食品営業許可」では、複数の担当者が対応することが多いため「指導経過書」を作成し、申請者と対応者間の指導に係る情報共有を図ることにより、適切な指導に役立てている。
- (4) 「麻薬取扱者免許等事務」では、事務決裁規則改正により、処分機関を保健所とし、併せて麻薬免許システムも各保健所で運用可能としたことにより、申請から免許証交付までの時間短縮が図られている。(平成27年6月1日より稼働)
- (5) 警察署における「自動車の保管場所証明」では、証明書の記載要領が、種別ごとに作成され、注意事項が各欄ごとに分かりやすく記載されている。
- (6) 「使用料等徴収事務の適正化について(平成26年12月22日付け土総第801号)」に基づき、次の再発防止策がとられている。
  - ①担当、副担当、係長、課長による複数チェック体制
  - ②占有者へ許可証を交付する際に占有料の計算書を添付
  - ③継続・更新の調定事務を行う際はクロスチェック表を導入
- (7) 警察署においては、平成27年4月から「許可等事務管理システム」を導入し、未処理一覧表等が担当者、上司、警察本部においても閲覧できるようになっている。



## 第4 監査意見

許認可等の事務は、県民の権利や義務に直結する重要な事務であり、より一層の行政サービス向上や事務の改善に取り組むことが求められることから、行政手続条例が適用される約1,400の許認可等事務の内、平成26年度において許認可等の事務処理が行われた594事務の中から、30事務・52機関を監査した。

行政手続制度については、平成6年10月1日に行政手続法が、平成7年10月1日に行政手続条例が施行されたが、20年余り経過した現在においては、許認可等の事務処理マニュアル等に基づいた取扱いはなされているものの、行政手続条例の趣旨に沿った審査基準及び標準処理期間の設定や標準処理期間内の処理がなされていない事例も見受けられた。

今後は、以下に述べる意見について留意の上、県民サービスの向上に向けて改めて意識を喚起し、許認可等の事務が適正かつ迅速に執行されることを期待するものである。

### 1 審査基準及び標準処理期間の設定・公表について（人事課）

審査基準は、申請に基づき許認可等をするかどうかを法令等の定めに従って判断するための基準として設定する必要があるが、標準処理期間は、行政手続法及び行政手続条例において、いわゆる努力義務とされているが、将来的に申請が見込まれるものの、過去に申請がなく又は稀であって、あらかじめ標準処理期間の設定が困難なもの及び事実関係の認定に難易差があり、標準処理期間の設定が困難な場合等を除いて設定する必要がある。

監査の結果では、審査基準等の設定が必要と思われるもの、審査基準が古いままで見直しが行われていないもの、また、そのことが問題であると職員に認識されていないなどの事例が見受けられた。

については、審査基準及び標準処理期間の設定や公表など、行政手続法及び行政手続条例に基づき処理することへの意識付け等、適正処理に向けて対応されたい。

### 2 許認可等事務の処理体制について

#### (1) 受付窓口の表示等（共通）

受付機関の窓口では、分かり易い案内表示や迅速な対応を行うことによって、申請者への行政サービスの向上が図られる。

監査の結果では、受付機関の窓口案内表示について、室内又は室外に座席表等による表示が多く見受けられたが、中には、文字が小さく見づらいものもあったので、受付機関にあっては、申請者に分かりやすい窓口の案内表示にされたい。

また、受付機関の窓口表示及び申請書様式等の備付け等に関しては、同一事務

において取扱いに差が見受けられたが、それぞれの機関においてその必要性を検討の上、窓口表示や申請書様式等の備付けに対応されたい。

なお、申請書様式等を必要に応じて随時申請者に提供している事務が見受けられたが、その際には迅速な対応に努めるなど、申請者の利便性向上に配慮されたい。

## (2) 新任担当職員・実務担当職員の育成（共通）

許認可等の事務は、直接県民の生活や社会経済活動に関わり、公正の確保や透明性の向上とともに、迅速性が求められる。そのためには、日頃から担当職員の研鑽が不可欠であり、研修等の充実を図る必要がある。

監査の結果では、担当職員に対する事務引継、研修、指導等が細やかに実施されている機関がある一方で、事務処理マニュアルのみの活用や担当者会議による情報共有にとどまっているもの、さらには、予算や時間の制約等から専門性を高めるための研修が受講できないとする機関も見受けられた。

また、各機関で取り組まれている工夫等の共有化が図られていないとの意見もあった。

特に、年度当初にあっては、新任担当職員の事務の不慣れによる事務処理の遅延やミス等の発生が考えられるので、年度初めの早い時期に担当者会議等を開催することにより、新任担当職員も含めた実務担当職員の育成や情報共有に努められたい。

また、専門性の高い事務については、専門講習等が受講できるように、計画的な研修の機会確保に努められたい。

## 3 許認可等事務の処理について

### (1) 事務処理の進行管理（共通）

監査の結果では、事務の進行状況については、申請受付簿等を利用して上司等による確認が概ねなされていたが、一部に確認が不十分な機関も見受けられた。

許認可等に係る申請の受付から許認可証等の交付までの事務の進行管理を適正に行うためには、申請受付簿等を利用して事務処理の経過をわかるようにしておくとともに、その状況が上司等により把握されていることが重要なことから、引き続き組織的な進行管理に努められたい。

また、申請書類に收受印が押印されていない事例が見受けられたが、收受印の押印は、事務処理の開始日を特定する重要なものであることから、島根県公文書管理規程に基づき適正な取扱いをされたい。

## (2) 標準処理期間内の処理（共通）

監査の結果では、担当者の業務が時期的に集中する場合が見受けられたが、更新時期の分散化等による業務の平準化や、制度上、業務の平準化が困難な場合は、事務分掌の柔軟な対応等により迅速に処理する必要がある。

また、申請が形式上の要件に適合しない場合においては、申請者に補正を求めているが、その状況の記録が残されていないものが見受けられた。補正に要した期間は、審査に要した期間から除かれることから、日付や内容を記録して適切な進行管理を行い、所定の標準処理期間内での処理に努められたい。

なお、申請書類等の提出に当たっては、事前指導を行っている場合もあることから、その内容についても記録し、事前指導と補正の区分の明確化に努められたい。

## (3) 許認可証等の交付（共通）

許認可等の事務は、県民の生活や社会経済活動に密接に関わるものであることから、許認可証等の交付に当たっては適切な交付に努める必要がある。

特に、許認可証等を郵送により送付する場合において、誤送付防止の措置が取られていないものが見受けられたことから、複数の者による送付先等の確認等により適正な交付に努められたい。

# 4 許認可等事務の簡素化及び効率化について

## (1) 申請手続の簡素化（共通）

申請手続においては、制度が類似している事務の申請書等の様式を共通化することで、双方の申請を併せてできるように工夫しているもの、一定の要件を満たせば一部の書類を省略しているものも見受けられた。

については、それぞれの事務においても、簡素化に向けての工夫ができないか、引き続き検討されたい。

## (2) 申請手続の効率化

### ア 電子申請（共通）

監査の結果では、利用件数が非常に少なく、添付資料の多い申請や内容を聴取する必要のある申請等は電子申請の実施が難しい状況にあったが、更なる県民の利便性向上に向けて、申請書類の見直し等により電子申請が可能となるよう努められたい。

#### イ ホームページの活用（人事課）（共通）

事務の概要や申請手続等については、ほとんどの事務が県のホームページに掲載されているが、監査の結果では、ホームページに掲載されている申請書様式等について、掲載している申請書様式等の種類が少ないもの、直接入力ができる様式をダウンロードできるファイル形式が少ないものなどが見受けられた。

また、許認可申請に係る情報については、各所管課や受付機関のホームページからそれぞれアクセスするようになっているが、警察本部のホームページでは、トップページに「申請・手続」のタブが設定されており、許認可等の事務に必要な情報を容易に検索することができるようになっている。

については、ホームページの活用は申請手続の利便性向上に有効な手段であることから、県のホームページを所管している広聴広報課と連携し、利用者からアクセスしやすいホームページの画面づくりに努められたい。

#### ウ 市町村への権限移譲（共通）

これまでも、市町村への権限移譲は行われてきたが、事務の迅速化、県民サービスの向上に向けて、身近な事務を担う市町村への権限移譲が可能となるよう市町村等との調整に努められたい。

平成27年度 行政監査の結果に関する報告書

平成28年3月発行

島根県監査委員

〒690-8501 島根県松江市殿町1番地

島根県監査委員事務局

TEL(0852)22-6651 / FAX(0852)22-6212

ホームページ <http://www.pref.shimane.lg.jp/kansaiinkai/>

メールアドレス [kansa@pref.shimane.lg.jp](mailto:kansa@pref.shimane.lg.jp)