

#### 島根県監査委員公表第4号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定により実施した平成27年度行政監査の結果に関する報告に基づき講じた措置について、島根県知事、島根県教育委員会教育長及び島根県公安委員会委員長から通知があったので、同条第12項の規定により次のとおり公表する。

平成28年10月21日

島根県監査委員	角	智	子
同	中	島	謙
同	錦	織	厚
同	後	藤	勇

平成27年度行政監査結果に基づき講じた措置の内容

テーマ 許認可等に係る事務処理について

意見	処理方針・措置状況
<p>1 審査基準及び標準処理期間の設定・公表について</p> <p>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り、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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)</p> <p>許認可等の事務に関し、次の点を全任命権者に対して文書により徹底した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法律、条例に基づく事務処理（審査基準及び標準処理期間の設定・公表など）を行うよう注意喚起すること</li> <li>・事務処理を点検し、必要に応じて改善等に取り組むこと</li> </ul>
<p>2 許認可等事務の処理体制について</p> <p>(1) 受付窓口の表示等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>2 許認可等事務の処理体制について</p> <p>(1) 受付窓口の表示等 (知事部局共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、全庁的な調査を行った。</p> <p>改善が必要な所属においては、表示板の設置や、配席図への業務名の記載などの対応を行っている。</p> <p>改善に向けて検討中の所属については、人事課が引き続き個別に指導等を行う。</p> <p>(教育委員会共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、調査を行った。</p> <p>学校企画課においては、入り口に掲示している座席表に「教員免許担当者」を表示した。</p> <p>(公安委員会共通)</p> <p>警察では、各許認可等事務において、わかりやすい受付窓口の表示（室外、室内）をはじめ、机上表示も行い、専用の記載机等を設けている。</p> <p>また、全ての申請書様式等を備え付け、申請者の利便性の向上に努めている。</p>

<p>(2) 新任担当職員・実務担当職員の育成</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>(2) 新任担当職員・実務担当職員の育成 (知事部局共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、全庁的な調査を行った。</p> <p>改善が必要な所属においては、年度当初の担当者会議の開催や、専門研修会・講習会への参加などの対応を行っている。</p> <p>研修や会議の実施方法、マニュアルの制作など改善に向けて検討中の所属については、人事課が引き続き個別に指導等を行う。</p> <p>(教育委員会共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、調査を行った。</p> <p>学校企画課においては、免許更新事務の担当嘱託も新免許交付事務に携わるように事務分掌を見直し、経験や知識が蓄積できるようにした。</p> <p>(公安委員会共通)</p> <p>警察では、人事異動等により配置替えがあった場合には、事務引継ぎ要領を定め、確実な引継ぎを行うとともに、新たに担当となった者を対象に、年度当初に新任担当研修や、本部主管課員による巡回指導等も行っている。</p> <p>また、毎年1週間程度、警察署の新任の担当者を対象に、許認可の申請等の受付、申請等の審査、申請等に対する処分等段階ごとの教養や実習などを行う研修を島根県警察学校において実施し、当該担当者の育成に努め、事務処理の遅延やミス等の発生の防止に努めている。</p>
<p>3 許認可等事務の処理について</p> <p>(1) 事務処理の進行管理</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>3 許認可等事務の処理について</p> <p>(1) 事務処理の進行管理 (知事部局共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、全庁的な調査を行った。</p> <p>改善が必要な所属においては、受付簿の作成による組織的な進行管理や、収受印の徹底などの対応を行っている。</p> <p>申請受理簿作成など改善に向けて検討中の所属については、人事課が引き続き個別に指導等を行う。</p> <p>(教育委員会共通)</p>

<p>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。</p>	<p>監査意見への対応状況について、調査を行った。</p> <p>学校企画課においては、上司が事務処理状況を確認しやすいよう、従前の処理簿(Excelファイル)を改善した。</p> <p>(公安委員会共通)</p> <p>警察では、受付簿等を備え付け、複数の担当者により確認を行っている。</p> <p>また、一部の事務(風俗営業許可、猟銃所持許可)では、独自の許可等事務管理システムにより、未処理一覧表を担当者、幹部においても閲覧できるようにするなどして、適正な進行管理に努めている。</p> <p>また、收受印の押印について、上記事務では警察署において收受した申請書類の押印状況を、全て本部主管課においてチェックを行っているほか、他の事務においても、警察署の中で、主管課と会計課において複眼的にチェックを行い適正な取扱いに努めている。</p>
<p>(2) 標準処理期間内の処理</p> <p>監査の結果では、担当者の業務が時期的に集中する場面が見受けられたが、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>(2) 標準処理期間内の処理</p> <p>(知事部局共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、全庁的な調査を行った。</p> <p>改善が必要な所属においては、処理経過表の整備などの対応を行っている。</p> <p>改善に向けて検討中の所属については、人事課が引き続き個別に指導等を行う。</p> <p>(教育委員会共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、調査を行った。</p> <p>学校企画課においては、申請前の事前指導の充実により遅滞なく処理ができています。</p> <p>(公安委員会共通)</p> <p>警察では、標準処理期間を超過して処理されているものは皆無であった。</p> <p>引き続き、適正な進行管理を行い、所定の標準処理期間内での処理に努めるものとする。</p>
<p>(3) 許認可証等の交付</p> <p>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。</p>	<p>(3) 許認可証等の交付</p> <p>(知事部局共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、全庁的な調査を行った。</p>

<p>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。</p>	<p>改善が必要な所属においては、複数の職員による送付先の確認などの対応を行っている。</p> <p>一方で、改善に向けて検討中の所属については、人事課が引き続き個別に指導等を行う。</p> <p>(教育委員会共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、調査を行った。</p> <p>学校企画課においては、複数の職員により送付先を確認し、送付している。</p> <p>(公安委員会共通)</p> <p>警察では、交付する際は、受付簿等と突合し、担当者以外にも上席のものが確認してから交付するなど適切な対応を行っている。</p> <p>なお、猟銃所持許可事務では、希望者に許可証等の郵送交付を行うこととしているが、その際は申請者自身に簡易書留の返信用封筒を作成させたい、事前に電話連絡し、送付先を再確認したのちに郵送することとしている。</p>
<p>4 許認可等事務の簡素化及び効率化について</p> <p>(1) 申請手続の簡素化</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>4 許認可等事務の簡素化及び効率化について</p> <p>(1) 申請手続の簡素化</p> <p>(知事部局共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、全庁的な調査を行った。</p> <p>申請書等が国指定や全国共通のため、法律改正等がなければこれ以上簡素化できないものが多かったが、簡素化等が可能なものについては、人事課が引き続き個別に指導等を行う。</p> <p>(教育委員会共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、調査を行った。</p> <p>学校企画課においては、教員免許は法令に定めがあり簡素化等は難しい中で、申請者の単位履修状況を聞き取ってから提出書類を指示するなど、個別対応を密にすることにより、申請者の負担軽減に努めている。</p> <p>(公安委員会共通)</p> <p>内部通達により、一定期間内であれば、一定の書類を省略できるなど、申請手続の簡素化に努めている。(猟銃所持許可)</p>

<p>(2) 申請手続の効率化</p> <p>ア 電子申請</p> <p>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。</p>	<p>(2) 申請手続の効率化</p> <p>ア 電子申請</p> <p>(知事部局共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、全庁的な調査を行った。</p> <p>書類が多岐にわたり、また対面での説明が必要ななどの理由から電子申請の実施が難しいものが多かったが、対応が可能なものについては、人事課が引き続き個別に指導等を行う。</p> <p>(教育委員会共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、調査を行った。</p> <p>学校企画課においては、教員免許ごとに法定要件や提出書類が異なり、電子申請よりも、個別対応を密にすることにより、申請者の利便性向上に努めている。</p> <p>(公安委員会共通)</p> <p>平成29年度の運用に向け、自動車登録、車庫証明、納税等が可能なワンストップサービスのシステムを構築中（全国一斉）である。</p>
<p>イ ホームページの活用</p> <p>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。</p> <p>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でき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。</p> <p>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。</p>	<p>イ ホームページの活用</p> <p>(知事部局共通) (人事課)</p> <p>監査意見への対応状況について、全庁的な調査を行った。</p> <p>申請書様式等の掲載に向けた作業を行っているものや検討中のものについては、人事課が引き続き個別に指導等を行う。</p> <p>また、ある程度対応できた段階で、リンク一覧をホームページ上に作成・掲示するなど、利便性向上に努める。</p> <p>(教育委員会共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、調査を行った。</p> <p>学校企画課においては、教員免許に係る申請様式、記入要領などをホームページからダウンロードできるようにしており、課のトップページから該当ページへのリンクも示している。</p> <p>(公安委員会共通)</p> <p>警察では、県警ホームページのトップページに「申</p>

	<p>請・手続」のタブを設け、許認可等の事務に必要な情報や申請様式等を容易に検索、ダウンロードできるように設定し、法改正等に合わせ必要となった項目や様式の追加を行っている。</p> <p>引き続き情報の更新等を行い、申請手続の利便性の向上に努めることとする。</p>
<p>ウ 市町村への権限移譲</p> <p>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。</p>	<p>ウ 市町村への権限移譲</p> <p>(知事部局共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、全庁的な調査を行った。</p> <p>市町村と協議のうえ権限移譲を進めているものや、対応を検討しているものがある。</p> <p>(教育委員会共通)</p> <p>監査意見への対応状況について、調査を行った。</p> <p>教員免許については、「授与権者は都道府県教育委員会」と法律に明示されており、権限移譲できない。</p> <p>(公安委員会共通)</p> <p>警察で扱っている許可事務は、特殊、専門的なものであり、権限移譲は不可能である。</p>