

富山県監査委員 天坂幸治 殿

富山県監査委員 伊東尚志 殿

富山県知事 新田八朗

富山県公安委員会委員長

麦野英順

行政監査の結果に基づき講じた措置について（通知）

令和2年3月12日付け監委第72号で報告のありました行政監査の結果に基づき、別添のとおり措置を講じたので、地方自治法第199条第14項の規定により通知します。

(別添)

令和元年度行政監査の結果に基づき講じた措置

(許認可等に係る事務について)

1 審査基準について

監査の意見	措置の内容（改善事項）
<p>(1) 審査基準の設定</p> <p>審査基準は、申請により求められた許認可等をするかどうかをその法令の定めに従って判断するために必要とされる基準であり、できる限り具体的なものとしなければならないとされている。</p> <p>法令のほか国の運用通達等も加え審査基準としているものが多かったが、申請者にその内容が理解されにくいものもあることから、申請者の立場に立ったわかりやすい記載内容になっているかなど点検し、改善されたい。</p>	<p>審査基準の記載内容について再点検し、各法令の規定と運用通達等に関連づけて整理するなど、申請者の立場に立ったわかりやすい記載内容となるよう改善した。</p>
(2) 審査基準の公表	

<p>審査基準は、行政上特別の支障がある場合を除き、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とされている。</p> <p>設定されている審査基準はすべて公表されているが、申請者の求めに応じ提示する対応のみとなっている事務については、申請者の利便性の向上を図るため、受付窓口での掲示又は備付け、ホームページへの掲載など申請者が容易に把握できる公表方法を検討されたい。</p>	<p>申請者の求めに応じ提示する対応のみとなっている事務について、すべて県のホームページに掲載し、公表したところであり、今後とも、申請者の利便性の向上に努めてまいりたい。</p>
---	---

2 標準処理期間について

<p>監査の意見</p>	<p>措置の内容（改善事項）</p>
<p>(1) 標準処理期間の設定</p> <p>標準処理期間は、申請が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であり、処理期間の目安として定めるものである。</p> <p>行政手続法においては、標準処理期間の設定は努力義務とされているが、期間を定めることにより、申請者は処分時期の予測が可能となる。また、公正かつ迅速な事務処理を行うためにも、標準処理期間が設定されていない事務については、今後、設定に努められたい。</p> <p>標準処理期間を超えて行った処分がある事務については、原因を分析し、期間内に処理を行うよう努められたい。また、更新申請の一括処理等で、標準処理期間経過後の処分が常態化しているものについては、標準処理期間の見直しも含め改善策を検討されたい。</p>	<p>標準処理期間が設定されていない事務については、すべて設定し、改善した。</p> <p>標準処理期間を超えて行った処分がある事務については、わかりやすい申請書の記載例の周知や、処理状況を複数人で把握するなど、運用改善しているところであり、今後とも、期間内に確実に処理を行うことができるよう努めてまいりたい。</p> <p>また、更新申請を一括処理してい</p>

<p>なお、標準処理期間には、申請の補正に要する期間は含まれないとされているが、補正に要した期間を処理期間に算入しているものが多くみられたので、その期間を適正に記録されたい。</p>	<p>た事務について、随時処理するよう運用改善したところであり、今後とも、標準処理期間内の処分となるよう努めてまいりたい。</p> <p>なお、補正に要した期間については、標準処理期間に算入しないよう、今後とも、その期間を適正に記録してまいりたい。</p>
<p>(2) 標準処理期間の公表</p> <p>標準処理期間は、これを定めたときは、公にしておかなければならないとされている。</p> <p>設定されている標準処理期間はすべて公表されているが、申請者の求めに応じ提示する対応のみとしている事務については、申請者の利便性の向上を図るため、受付窓口での掲示又は備付け、ホームページへの掲載など申請者が容易に把握できる公表方法を検討されたい。</p>	<p>申請者の求めに応じ提示する対応のみとされている事務について、すべて県のホームページに掲載し、公表したところであり、今後とも、申請者の利便性の向上に努めてまいりたい。</p>

3 事務処理の適正化等について

監査の意見	措置の内容（改善事項）
<p>(1) 受付窓口体制</p> <p>受付窓口の案内表示については、申請者が特定の者である等の理由で表示していない機関があったが、初めて来庁する申請者もいることから、表示について検討されたい。</p> <p>また、表示している機関についても、申請者の立場に立った、親切でわかりやすい案内表示となっているか、再点検を行い、必要に応じて改善されたい。</p> <p>申請の手引き・記載例については、作成され</p>	<p>受付窓口の案内表示について再点検し、配席図に許認可事務の担当者を明示するなど利便性の向上に努めたところであり、今後とも、申請者の立場に立った、親切でわかりやすい案内表示となるよう努めてまいりたい。</p> <p>また、申請の手引きや記載例が作</p>

<p>ていない事務が見受けられたが、申請者の利便性の向上を図るため、作成を検討されたい。</p> <p>また、受付窓口での申請書様式、申請の手引き及び記載例等の備付けについて、申請者への行政サービスの向上が図られるよう一層の充実に努められたい。</p>	<p>成されていない事務については、新たに申請の手引き・記載例を作成し、受付窓口に備付けたところであり、今後とも、申請者に対する行政サービスの充実に努めてまいりたい。</p>
<p>(2) 適正かつ迅速な事務処理</p> <p>事務処理要領（マニュアル）が作成されていない事務があったが、複数の機関が受付機関や処分機関となっている事務は、統一的な事務処理が必要であり、事務処理の効率化を図る観点からも、作成について検討されたい。また、すでに事務処理要領を作成している事務についても、法令の改正などに留意するとともに、よりわかりやすいものになるよう努められたい。</p> <p>審査表（審査項目チェック表）は、審査における許可要件や添付書類等の確認漏れ防止のために有用である。また、決裁時には、審査表により審査結果を確認し決裁を迅速に行うことが可能となるので、作成されていない事務については、申請内容が単純な事務を除き、作成について検討されたい。</p> <p>審査における申請書類等のチェックについては、担当者のみのチェックとしている事務もあることから、内部統制の観点からも複数人で行うよう徹底されたい。</p>	<p>食品衛生関係営業の許可事務や建設業許可事務について、新たに事務処理要領を作成するとともに、食品衛生関係営業の許可事務については、新たな営業届出制度の開始（令和3年6月）にあたり、食品衛生法の改正に留意しながら、よりわかりやすい記載となるよう努めている。</p> <p>身体障害者手帳の交付事務について、新たに審査表を作成したところであり、今後とも、適正かつ迅速な事務処理となるよう努めてまいりたい。</p> <p>古物商の許可事務について、複数人で申請書類等のチェックを行うよう運用改善しているところであり、今後とも、内部統制の観点を踏まえた事務処理に努めてまいりたい。</p>
<p>(3) 事務処理の進捗管理及び補正指示</p> <p>事務処理の進捗管理については、許認可台帳等を利用するなどして、組織的に進捗状況を把握することが重要である。一部に担当者のみで</p>	<p>麻薬取扱者の免許事務や土地の占用許可（河川法）事務について、許認可台帳データを電子共有フォルダ</p>

<p>管理しているとしている事務があったことから、組織的に進捗管理されるよう改善されたい。</p> <p>許認可台帳は、行政手続法上、特にその備付けを義務付けられるものではないが、処分機関がその処分行為の経緯や処分に係る重要事項を明確に記録・保存するために作成するものであり、備付けされるよう努められたい。</p> <p>申請が形式上の要件を満たさない場合の補正指示については、申請者に対して期限を示して補正を指示することを徹底するとともに、補正指示の経緯や補正期間などを許認可台帳等に記載するなど、処理経過の明確化に努められたい。</p>	<p>内で管理するよう運用を改善したところであり、今後とも、組織的な進捗管理や処理経過の明確化に努めてまいりたい。</p>
<p>(4) 担当職員に対する研修</p> <p>人事異動等により、新任職員が年度当初から早々に処理する必要がある事務について、事務処理要領や引継書等により対応している事務があったが、許認可事務は専門的な知識を必要とするものが多いことから、年度初めの早い時期に研修を実施することが重要である。</p> <p>また、許認可事務は、行政庁が優越的な立場で行うものであることから、申請者と直接接する担当職員の応対や相談・助言など、対応の一つひとつが県政全般に対する評価を大きく左右することにもつながる。</p> <p>このため、行政手続制度の周知を徹底するとともに、接遇マナーや実務知識、能力の向上を図るための研修の充実に努められたい。</p>	<p>許認可等の事務処理において、行政手続法および県行政手続条例の適切な運用を図るため、法令の趣旨や留意点について全庁的に通知した（令和2年8月4日、令和3年2月10日人事課長通知）ところであり、今後とも、担当職員の異動等も考慮し、定期的な制度の周知に努めてまいりたい。</p> <p>また、新任職員研修及び職員3年目研修において、執務態度、接遇、コミュニケーションなどの研修を実施するなど、接遇マナー等の向上に努めているところであり、今後更に、職員3年目研修において、行政手続きの実務についての研修を実施するなど、今後とも、より一層研修の充実に努めてまいりたい。</p>

4 申請手続きの簡素化・利便性の向上について

監査の意見	措置の内容（改善事項）
<p>(1) 申請手続きの簡素化</p> <p>①申請書の押印省略</p> <p>申請書に押印を求めているものについては、申請者の負担軽減の観点から、押印の必要性について改めて検討されたい。</p> <p>また、「記名押印又は署名」としている事務の中に、署名しているにもかかわらず押印を求めているものが見受けられたので、早急に改善されたい。</p>	<p>申請書等に押印を求める行政手続きについては、印鑑証明書の提出を要する場合などの一部の場合を除き、令和3年3月までに押印を廃止するところであり、今後とも、申請者の負担軽減に努めてまいりたい。</p>
<p>②添付書類等</p> <p>申請書の記載内容を確認するためや許可要件の充足を確認するために、法令等に定めのない書類を徴収することがやむを得ないとしているものがあるが、法令等に定めのない書類を提出させることは、申請者に過度の負担を強いる場合もあることから、その必要性について、検討されたい。</p> <p>また、更新申請の場合には、添付書類の一部省略を行うなど、申請者の負担軽減に努められたい。</p> <p>なお、申請書類の郵送による提出を認めていない事務については、郵送受付の可否について検討し、可能な限り手続きの簡素化を図り、申請者の負担軽減に努められたい。</p>	<p>電気工事者の登録事務について、法令等に定めのない書類（住民票の写し）の添付を不要とするよう改善するとともに、漁業の許可の更新申請にあたり、重複する書類を省略可能とする運用に改善したところであり、今後とも、添付書類等にかかる申請者の負担軽減に努めてまいりたい。</p> <p>なお、産業廃棄物収集運搬業許可について、新たに郵送受付を認めているところであり、今後とも、申請者の負担軽減に努めてまいりたい。</p>
<p>(2) 申請手続きの利便性の向上</p> <p>①電子申請</p> <p>本県では、インターネットを通じた申請・届出を受け付ける電子申請システムを平成15年から利用開始し、平成30年度からは市町村と当該システムを共同利用化とともにポータルサイト化し、県民サービスの向上に努めて</p>	<p>電子申請導入の支障事例となる押印については、印鑑証明書の提出を要する場合などの一部の場合を除き、令和3年3月までに押印を廃止するほか、膨大な書類の添付や対面</p>

<p>きたところである。</p> <p>今回の監査では、電子申請を利用している事務はなかった。添付書類が膨大であることや証紙添付、対面による書類確認・審査が必要なことから電子申請が導入できないとしている事務が多くみられたが、申請者の利便性の向上を図るため、ICTの更なる進展も踏まえ、添付書類の見直し、手数料納付方法の見直しなど、支障事例の解消に努め、引き続き電子申請の導入に取り組まれない。</p>	<p>による書類確認・審査のあり方についての見直しを検討するなど、現在、電子申請の導入に向けた取組みを進めている。</p> <p>今後、5年以内を目途に、原則すべての行政手続について、電子申請の導入に取り組んでまいりたい。</p>
<p>②申請書様式等のホームページへの掲載</p> <p>申請書様式や申請の手引き等をホームページに掲載していない事務については、申請者の利便性の向上のため、掲載について検討されたい。</p>	<p>申請書様式や申請の手引き等をホームページに掲載していない事務については、県ホームページ等に申請書様式を掲載した。</p>

5 申請書類等の管理・保管について

監査の意見	措置の内容（改善事項）
<p>(1) 文書の保管</p> <p>申請書等の保管については、個人情報を含むものも多いことから、現在の保管方法を再点検し、個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止等、適切な管理に努められたい。</p>	<p>文書整理期間（4及び5月）に保管方法の再点検を周知し、改めて個人情報の漏えい防止等に努めているところであり、今後とも、申請書等について適切に管理、保管するよう努めてまいりたい。</p>
<p>(2) 文書の廃棄</p> <p>保存期間の満了した申請書については、富山県文書管理規程に基づき、保存期間の延長等が必要なものは手続きを行い、廃棄決定されたものは速やかに廃棄されたい。</p>	<p>保存期間の延長等が必要なものは手続きを行い、廃棄決定されたものは速やかに廃棄したところであり、今後も必要な手続きを適切に行うよう改めて周知を行うなど、引き続き適切な廃棄等に努めてまいりたい。</p>

<p>(3) 印影印刷文書の管理</p> <p>印影印刷済用紙について、受払簿を作成していない事務が一部に見受けられたが、不正使用の防止を図る観点から、受払簿を作成し使用状況を明らかにするなど、適正に管理されるよう努められたい。</p>	<p>受払簿を作成していない事務について、受払簿を作成し、使用状況を明らかにするとともに、受払簿の様式を全庁的に統一したところであり、今後とも適正管理に努めてまいりたい。</p>
--	---

6 まとめ

監査の意見	措置の内容（改善事項）
<p>今回監査対象とした許認可に係る事務は概ね適正に行われていると認められたが、一部の事務において補正内容の記録がないものや標準処理期間を超えて処理しているものなどが見受けられた。これらについては、改めて点検の上、適正に処理を行っていく必要がある。また、5GなどIT化の進展する中、県民の利便性向上のため、電子申請の導入について取り組むことが必要である。</p> <p>今回の監査は、15の事務を抽出して実施したところであるが、県政の全分野で県民の利益保護と質の高い行政サービスを実現するため、監査対象とならなかった事務についても、本報告書の趣旨が十分生かされ、審査基準と標準処理期間の設定や見直し、事務処理の適正化などが図られるよう、関係機関に周知されたい。</p>	<p>電子申請導入の支障事例となる押印については、印鑑証明書の提出を要する場合などの一部の場合を除き、令和3年3月までに押印を廃止するほか、膨大な書類の添付や対面による書類確認・審査のあり方についての見直しを検討するなど、現在、電子申請の導入に向けた取組みを進めている。</p> <p>今後、5年以内を目途に、原則すべての行政手続について、電子申請の導入に取り組んでまいりたい。</p> <p>許認可等の事務処理において、行政手続法および県行政手続条例の適切な運用を図るため、法令の趣旨や留意点について全庁的に通知した（令和2年8月4日、令和3年2月10日人事課長通知）ところであり、今後とも監査対象とならなかった許認可事務も含むすべての許認可事務について、行政手続法等に基づく公平性の確保と透明性の向上を図り、</p>

<p>また、地方自治法の改正により、令和2年4月より都道府県において内部統制制度が導入されることとなった。</p> <p>許認可事務においても、事務処理をする上で多くのリスクがあるが、それらのリスクを十分に検証し、適正な事務の執行を確保するための体制整備を図られたい。</p>	<p>適正な事務の執行が確保されるよう定期的な周知に努めてまいりたい。</p> <p>また、許認可事務について、内部統制の観点を踏まえ、複数人で申請書類等のチェックを行うよう運用改善するなど、今後とも、適正な事務の執行を確保するための体制整備に努めてまいりたい。</p>
--	---