

平成29年度
行政監査の結果に関する報告

長野県監査委員

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、監査を行ったので、同条第9項の規定により、その結果に関する報告を次のとおり提出します。

平成30年3月23日

長野県監査委員	田口敏子
同	西沢利雄
同	西沢昭子
同	小池清

目 次

第 1 監査の概要	1
1 テーマ	1
2 目的	1
3 対象事務	1
4 対象機関	1
5 主な着眼点	2
6 実施方法	2
7 実施時期	2
第 2 監査の結果	3
1 許認可等の事務の状況について	3
2 事務処理体制について	4
3 審査基準と標準処理期間の設定及び公表について	6
4 事務処理状況について	7
5 申請手続等の簡素化について	10
6 事務の効率化及び合理化について	10
第 3 監査委員の意見	12
1 事務処理体制について	12
2 審査基準と標準処理期間の設定及び公表について	12
3 事務処理状況について	13
4 申請手続等の簡素化について	15
5 事務の効率化及び合理化について	15
【資料】平成28年度部局別許認可等の事務数	16

平成 29 年度行政監査の結果に関する報告

第 1 監査の概要

1 テーマ

許認可等の事務の処理について

2 目的

許可、認可、免許等その申請者に対し何らかの利益を付与する処分（以下「許認可等」という。）の事務は、県が行う事務の中で主要なものの一つであり、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、その手続の公正性、透明性を確保するとともに、手続の迅速化、簡素化等により、県民の負担軽減及び行政サービスの向上を図ることが求められます。

許認可等の事務の処理に関しては、その共通するよりどころとして、平成 6 年に行政手続法（平成 5 年法律第 88 号。以下「法」という。）が、同 8 年には長野県行政手続条例（平成 8 年長野県条例第 1 号。以下「条例」という。）がそれぞれ施行されています。それから 20 年以上、平成 15 年度の行政監査において、本テーマを取り上げて監査を実施してからも 10 年以上が経過し、許認可等の事務を取り巻く環境は大きく変化しています。

また、最近では、産業廃棄物や道路占用、河川占用に関する許認可等の事務における不適切な処理が明らかになるなど、職員の法令遵守に対する意識が問われています。

こうした状況を踏まえ、改めて、許認可等の事務処理の現状について監査を実施することにより、その手続の公正性、透明性の確保及び迅速化、簡素化等の状況を検証し、今後の行政運営やコンプライアンスの推進に資することを目的として実施しました。

3 対象事務

法又は条例の適用を受ける許認可等の事務のうち、平成 28 年度において処分の実績があったものの中から、県民の権利義務に対する影響の度合い、処分件数、平成 15 年度の行政監査における選定状況、不適切な処理があった事案の状況等を踏まえ、20 事務を監査対象としました。

4 対象機関

次に掲げる機関を監査対象としました。

- (1) 対象事務を所管する本庁の課室（以下「所管課」という。） 延べ 20 機関
- (2) 対象事務について申請に対する処分を行っている機関（以下「処分機関」という。） 延べ 36 機関
- (3) 対象事務について申請の受付を行っている機関（以下「受付機関」という。） 延べ 32 機関
- (4) 行政手続制度に関する事務を所管する機関 コンプライアンス・行政経営課

5 主な着眼点

- (1) 事務処理体制は適切か。
- (2) 審査基準及び標準処理期間を設定し、公表しているか。
- (3) 事務処理を適正かつ迅速に行っているか。
- (4) 申請手続等は簡素化されているか。
- (5) 事務の効率化及び合理化に努めているか。

6 実施方法

次に掲げる方法により実施しました。

(1) 予備調査

監査対象とする事務を選定するためのデータを得ることを目的として、全ての部局を対象に、許認可等の事務の種類、所管課、根拠法令、受付機関、処分機関、平成28年度処分件数等に関し、事務局職員による予備調査を実施しました。(16ページ資料「平成28年度部局別許認可等の事務数」参照)

その結果、監査対象とした事務及び機関の一覧は、「第2 監査の結果」表-2のとおりです。

(2) 実地監査

実地監査は、事務局職員による事務調査の結果を踏まえ、提出された監査調書に基づき、その内容を確認するとともに関係職員からの説明を聞き取るなどの方法により実施しました。

なお、実地監査は、表-1のとおり5事務を対象に実施しました。

表-1 実地監査実施状況

対象事務	所管課
行政財産目的外使用許可	財産活用課
産業廃棄物収集運搬業の許可	資源循環推進課
産業廃棄物処分業の許可	
信州登山案内人登録	山岳高原観光課
土地の占用の許可	河川課

(3) 書面監査

書面監査は、事務局職員による事務調査の結果を踏まえ、提出された監査調書に基づき、その内容を確認するなどの方法により実施しました。

7 実施時期

平成29年6月から平成30年3月の間に実施しました。

第2 監査の結果

許認可等の事務の処理について、提出された監査調書に基づき、主な内容を取りまとめた結果は、次のとおりです。

1 許認可等の事務の状況について

監査対象とした許認可等事務及び監査対象とした機関については、表-2のとおり、許認可等事務は20事務、対象機関は、所管課が延べ20機関、処分機関が延べ36機関、受付機関が延べ32機関です。

なお、市町村等が申請の受付を行う3事務については、受付機関を監査対象外としました。

表-2 監査対象事務及び対象機関一覧

番号	監査対象事務	処分 件数※1	監査対象機関		
			所管課	処分機関	受付機関
1	行政財産目的外使用許可	4,892	財産活用課	財産活用課	財産活用課
2	児童扶養手当法に基づく受給資格及び手当額の認定	337	こども・家庭課	伊那保健福祉事務所 長野保健福祉事務所	
3	保護の決定	163	地域福祉課	伊那保健福祉事務所 長野保健福祉事務所	伊那保健福祉事務所 長野保健福祉事務所
4	介護支援専門員の登録	275	介護支援課	介護支援課	介護支援課
5	食品関係営業の許可	10,333	食品・生活衛生課	伊那保健福祉事務所 長野保健福祉事務所	伊那保健福祉事務所 長野保健福祉事務所
6	毒物劇物販売業の登録	351	薬事管理課	薬事管理課	伊那保健福祉事務所 長野保健福祉事務所
7	産業廃棄物収集運搬業の許可	685	資源循環推進課	上田地域振興局 木曾地域振興局	上田地域振興局 木曾地域振興局
8	産業廃棄物処分業の許可	56	資源循環推進課	資源循環推進課	上田地域振興局 木曾地域振興局
9	電気工事業者の登録	228	ものづくり振興課	上田地域振興局 木曾地域振興局	上田地域振興局 木曾地域振興局
10	信州登山案内人登録	185	山岳高原観光課	山岳高原観光課	山岳高原観光課
11	農地の転用許可	463	農業政策課	上田地域振興局 木曾地域振興局	
12	農地又は採草放牧地の転用のための権利移動許可	2,152	農業政策課	上田地域振興局 木曾地域振興局	

13	狩猟者登録 ※2	6,017	森林づくり推進課鳥獣対策・ジビエ振興室（以下「鳥獣対策室」という。）	鳥獣対策室 上田地域振興局 木曾地域振興局	鳥獣対策室 上田地域振興局 木曾地域振興局
14	解体工事業の登録 ※3	128	建設政策課	建設政策課	建設政策課 上田建設事務所 伊那建設事務所
15	道路の占用の許可	6,602	道路管理課	上田建設事務所 伊那建設事務所	上田建設事務所 伊那建設事務所
16	土地の占用の許可 ※4	3,674	河川課	河川課 上田建設事務所 伊那建設事務所	上田建設事務所 伊那建設事務所
17	建築確認 ※5	3,232	建築住宅課	建築住宅課 上田建設事務所 伊那建設事務所	上田建設事務所 伊那建設事務所
18	銃砲刀剣類の登録	365	文化財・生涯学習課 ※6	文化財・生涯学習課	文化財・生涯学習課
19	風俗営業等の許可	112	生活安全企画課 ※7	長野中央警察署 伊那警察署	長野中央警察署 伊那警察署
20	道路の使用の許可	51,044	交通規制課 ※8	長野中央警察署 伊那警察署	長野中央警察署 伊那警察署
計	許認可等事務 20事務	91,294	延べ20機関	延べ36機関	延べ32機関
—	行政手続制度に関する事務の 所管課		コンプライアンス・ 行政経営課		

※1 県全体の件数（新規及び更新手続の合計件数）

なお、更新手続のある事務は、No 1、5、6、7、8、9、10、14、15、16

※2 県内居住者の処分機関は地域振興局、県外居住者は鳥獣対策室

※3 県内業者の受付機関は建設事務所、県外業者は建設政策課

※4 処分機関は河川課。ただし、建設事務所長に委任されている案件は建設事務所

※5 地階を除く階数が5階以上、かつ延べ面積5,000㎡以上の建築物は建築住宅課、それ以外の建築物は建設事務所

※6 教育委員会事務局の機関

※7、8 警察本部の機関

2 事務処理体制について

法第9条第2項及び条例第10条第2項では、行政庁は申請をしようとする者又は申請者の求めに応じ、申請書の記載及び添付書類に関する事項その他の申請に必要な情報の提供に努めなければならないとされています。

(1) 受付機関の窓口案内表示

受付機関における窓口の表示状況は、表－3のとおりです。受付機関延べ32機関のうち、事務室の入口や掲示している座席表に案内を表示している機関は12機関、庁舎内案内板に表示する等その他の方法で表示している機関は7機関となっています。

案内を表示していない13機関の主な理由は、「受付日及び受付場所は別に指定することから、申請者が受付機関の窓口へ来庁する例がない」、「主な受付方法は郵送である」などです。

表－3 受付窓口の表示状況

区 分	表示方法	機関数
受付機関に窓口の案内を表示している	事務室の入口や掲示している座席表に表示	12
	その他の方法で表示	7
表示していない		13
合 計		32

(2) 受付窓口での申請書様式等の提供

窓口で申請書様式や申請書記載例等を提供している機関は、表－4のとおり、受付機関延べ32機関のうち29機関です。これらの中には、常時、申請書様式等の提供を準備していませんが、ホームページに様式等を掲載しており、申請者から依頼があればいつでも提供可能とする機関を含めています。

提供していない3機関の主な理由は、「申請者が限られており窓口で提供を依頼される例がない」などです。

表－4 受付窓口での申請書様式等の提供状況

区 分	申請書様式等の備付け状況	機関数
申請書様式、記入例、申請の手引き等を提供している	窓口に常時準備している	26
	ホームページに掲載（提供可）	3
提供していない		3
合 計		32

(3) 受付窓口の対応状況

受付機関延べ32機関全てにおいて、窓口における対応は開庁時間中可能であり、昼食休憩時間についても対応しています。

受付事務は、1名～5名の職員（非常勤職員等を含む）で担当しており、申請受付数が多い機関では、課（係）員全員で受付可能な体制としているところもあります。

なお、狩猟者登録について、県外居住者の登録申請に係る受付機関は鳥獣対策室ですが、ホームページの申請手続案内は、申請書の提出先及び登録手数料の振込先を一般社団法人長野県猟友会としており、鳥獣対策室の案内はありませんでした。また、県が団体を申請書等の提出先として案内し、受付窓口とすることは、慣例により行っており、団体と県の合意を証する書面等の根拠は確認できませんでした。

(4) 職員研修の状況

所管課において実施している事務処理に関する職員研修の状況は、表－５のとおりです。

ほとんどの事務で、新任担当職員及び実務担当職員を対象とした研修を実施しており、研修を実施していない３事務では、所管課が処分機関及び受付機関でもあり、所管課内で事務が完結することから、課内でOJT等により実務能力の向上に努めています。

表－５ 職員研修の状況

区 分		事務数
職員研修（担当国会議を含む） を実施している	新任者研修と経験者研修を別に実施	9
	新任者研修と経験者研修を同時に実施	8
実施していない		3
合 計		20

3 審査基準と標準処理期間の設定及び公表について

(1) 審査基準の設定及び公表

法第5条及び条例第6条では、行政庁は、審査基準を定めるものとするとき、審査基準を定めるに当たっては、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、行政上特別の支障があるときを除き、法令等により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とされています。

県（警察本部を除く。）では、行政手続制度に関する事務の所管課であるコンプライアンス・行政経営課が、「行政手続条例等に基づく審査基準等の整備要領」（以下「整備要領」という。）及び「法令に基づく処分に係る審査基準等の設定について」（以下「設定資料」という。）を示しており、これらによれば、所管課は、審査基準を設定し、統一様式である個票（以下「個票」という。）を作成して、ホームページで公表するものとしています。

ただし、審査基準の設定に当たり、法令の規定において審査基準が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て明確に定められており、判断基準が言い尽くされている場合等は、例外的に審査基準の設定を要しないものとされ、県では、作成した個票に未設定の理由を記載するものとしています。

個票をホームページで公表している状況は、表－６のとおりです。今回の監査の時点では、6事務において個票の作成が確認できず、かつ、ホームページで公表していませんでした。

なお、警察本部では、審査基準を警察本部統一様式で作成し、申請の提出先（受付機関）である警察署等に備え付けることで公としています。警察本部全体として、ホームページでの公表は行っていません。

表－６ 審査基準の公表状況

（警察本部を除く）

区 分	個票を作成済の事務	個票を未作成の事務	事務数合計
ホームページで公表している	11	－	11
ホームページで公表していない	1	6	7
合 計	12	6	18

(2) 標準処理期間の設定及び公表

法第6条及び条例第7条では、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（法令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とされています。

県（警察本部を除く。）では、上記(1)と同様に標準処理期間を設定した場合は、(1)と同一の個票に記載し、ホームページで公表するものとしています。

ただし、標準処理期間の設定は努力義務であり、法令の規定において処理期間が定められている場合等は設定を要しないとされていることから、県では、設定しない場合は個票にその理由を記載するものとしています。

標準処理期間について、個票の作成及びホームページ公表状況は(1)の表-6と同様です。

個票を作成している12事務については、表-7のとおり、標準処理期間を設定していない事務は2事務です。

なお、警察本部では、標準処理期間についても審査基準と同様、申請の提出先（受付機関）である警察署等に備え付けることで公としていますが、警察本部全体として、ホームページでの公表は行っていません。

表-7 標準処理期間の設定状況

(警察本部を除く)

区 分	標準処理期間：設定	標準処理期間：未設定	事務数合計
個票を作成している12事務	10	2	12

4 事務処理状況について

法第7条及び条例第8条では、行政庁は、申請がその事務所に到達したときは遅滞なく当該申請の審査を開始しなければならないと、かつ、申請書の記載事項に不備がないこと、申請書に必要な書類が添付されていること、申請をすることができる期間にされたものであることその他の法令等に定められた申請の形式上の要件に適合しない申請については、速やかに、申請をした者に対し、相当の期間を定めて当該申請の補正を求め、又は当該申請により求められた許認可等を拒否しなければならないとされています。

(1) 事務処理要領（事務処理マニュアル）等の作成

公正で迅速な受付や審査を行うため、事務処理の流れや留意事項等をまとめた事務処理要領等は、20事務のうち18事務で作成されています。この中には、10年程度の期間、更新が行われていない事務処理要領等もみられました。

事務処理要領等を作成していない2事務の理由は、「法令に基づき専門職員が事務処理を行う」、「所管課は受付機関及び処分機関でもあり、限られた職員で事務処理を行う」です。

(2) 審査表（審査項目チェックリスト）等による審査

処分機関延べ36機関のうち、申請の審査に審査表（審査項目チェックリスト）等を作成し、審査に活用している機関は24機関となっています。

審査表等を使用していない12機関の主な理由は、「審査項目が多岐にわたり一覧表では対応が困難」、「事案ごとに検討会等を行っている」などです。

(3) 審査の進捗管理

審査の進捗管理については、表－8のとおり、受付処理簿等で管理している機関が25機関、担当者からの報告により管理している機関が9機関、係内で決裁回議等により確認している機関が5機関等となっています。

また、審査における申請書類等のチェックは、いずれの機関も複数人で行っています。

表－8 審査の進捗管理状況

区 分		審査の進捗管理方法（複数回答）			
		受付処理簿等	担当から報告	係内で確認	左記以外
複数人で チェック	チェック人数1～2人	1	4	-	1
	チェック人数3人以上	24	5	5	4
合計機関数		25	9	5	5

申請の補正について、補正を口頭（電話や窓口）で求めている事務では、補正を求めた日及び完了した日に係る時期の記録が明確でないもの、補正を行った部分に係る内容の記録が明確でないものがみられました。

(4) 標準処理期間を経過した処理

標準処理期間を設定している事務のうち、平成28年度に申請受付から処分までの期間が標準処理期間を経過した処理があった事務は、表－9のとおりです。

標準処理期間を経過した主な理由は、「関係機関との協議に時間を要した」、「連続した休日があった」などですが、河川課については、「国への認可申請も必要な案件であったため時間を要した」との理由によるものが約半数となっています。

表－9 標準処理期間を経過した処理の状況

区 分	処分機関名	標準処理期間を経過した処理の件数(A)	平成28年度 処理件数(B)	(A)／(B)
産業廃棄物処分業の許可	資源循環推進課	3	56	5.4%
土地の占用の許可	河川課	33	51	64.7%
建築確認	伊那建設事務所	22	832	2.6%
3事務	3機関	58	939	6.2%

(5) 不許可等の理由の明示

法第8条及び条例第9条では、行政庁は、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合は、申請をした者に対し、同時に、当該処分の理由を示さなければならない。ただし、法令等に定められた許認可等の要件又は公にされた審査基準が数量的指標その他の客観的指標により明確に定められている場合であって、当該申請がこれらに適合しないことが申請書の記載又は添付書類その他の申請の内容から明らかであるときは、申請者の求めがあったときにこれを示せば足りるとされ、この処分を書面でするときは、理由は書面により示さなければならないとされています。

平成28年度に許認可等を拒否する処分があった事務は、3事務で41件となっており、当該処分の理由については、法又は条例に基づき、書面又は口頭で示しています。

(6) 申請書類等の管理・保管

ア 申請書類の保存期間

長野県文書規程（昭和44年長野県訓令第2号）では、主管課長及び所長は、毎年度当初に文書分類表を定めなければならないとされており、各機関は、文書分類表の保存区分に基づき、一定期間、申請書類等を保存しています。

文書の保存区分は、法定の保存期間の有無、事案の時効等を考慮し、適正な期間を設定しますが、処分機関延べ36機関における申請書類等の保存区分を分類すると、3年としている機関が5機関、5年が8機関、10年が6機関、永年（15年、20年を含む）が15機関、常用が2機関となっています。

なお、同一事務について、保存期間が機関により異なっている事務が3事務ありました。

イ 許認可証等に使用する用紙

許認可証等の交付は20事務で行っており、許認可証等の用紙については、2事務において専用の用紙を使用しています。専用の用紙は、所管課で一括調達し処分機関へ配布していますが、用紙の保有枚数を把握していない機関がありました。

また、3事務において、長野県公印規程（昭和31年長野県訓令第29号）に基づき、あらかじめ公印を押印した用紙や公印の印影を印刷した用紙を使用していますが、この用紙の管理について、受払簿による残高管理を担当者のみで行っており、複数人による確認が不十分な状況がみられました。

(7) 手数料を徴収する事務

許認可等の手数料の徴収は12事務で行っており、いずれも長野県手数料徴収条例（平成12年長野県条例第2号）、長野県警察関係許可等手数料徴収条例（昭和26年長野県条例第36号）等に基づいた金額を、長野県収入証紙（以下「証紙」という。）により徴収しています。

申請書の証紙貼付については、全ての機関が複数人によりチェックを行っており、貼付のある申請書の抽出調査では、金額誤りはありませんでした。

また、長野県収入証紙条例（昭和39年長野県条例第58号）に基づき、証紙が適法に納付されるべきものと認めるときは、証紙の消印を行います。上記の調査の中で、消印漏れの申請書が2件ありました。

5 申請手続等の簡素化について

(1) 申請書様式等のホームページ掲載

申請書の様式や申請方法等について、ホームページに掲載している事務は19事務となっており、17事務で申請書様式をダウンロードして印刷の上、使用が可能です。

申請書様式等をホームページに掲載していない事務は、行政財産目的外使用許可1事務であり、「一般の県民へ広く周知する必要性が薄い」が理由です。

(2) 申請書への押印

申請書に申請者の押印を求めている事務の状況は、表-10のとおり、「記名（署名を含む）及び押印」が必要な事務は7事務、「署名のみ」としている事務は1事務、「記名（署名を含む）及び押印」又は「署名のみ」のいずれでも可としている事務は12事務となっています。

表-10 申請書への押印状況

区 分	「記名（署名）及び押印」	「署名のみ」	「記名（署名）及び押印」、 「署名のみ」いずれでも可
20事務	7	1	12

(3) 法令等に定めのない書類の添付

申請に当たり、申請書以外の書類の添付を求める場合がありますが、法令等に定めのない書類の添付を必要とする事務は、産業廃棄物収集運搬業の許可等4事務となっています。

(4) 許認可等更新時期到来の通知

許認可等の更新が行われている10事務のうち、相手方に更新時期到来を通知しているのは9事務であり、通知方法としては、主に郵便はがきによる方法がとられていますが、更新件数がわずかな機関では、電話により通知していました。

更新時期到来を通知していない事務は、電気工事業者の登録1事務となっています。

(5) 申請手続の簡素化への取組

介護支援専門員の登録では、申請書に欠格事項に係る誓約書をまとめて記載できるよう様式を工夫し、添付書類の簡素化に取り組んでいました。

6 事務の効率化及び合理化について

(1) システムの活用状況

事務処理にシステムを活用している事務は、表-11のとおり10事務あり、システムにより処理できる項目は異なりますが、許認可等台帳の作成、許認可証等の出力、更新時期の管理などの処理が可能となっています。

なお、システムのエラーチェック機能については、未入力項目のチェックなど、入力における基本的な操作エラーのチェックのみとしているものがほとんどでしたが、河川課のシステムでは、市町村区域の整合性や有料・無料区分の整合性等のチェック機能を備えています。

表-11 システムを活用している事務の状況

区 分	システムの管理課
行政財産目的外使用許可	財産活用課
児童扶養手当法に基づく受給資格及び手当額の認定	こども・家庭課
保護の決定	地域福祉課
介護支援専門員の登録	介護支援課
食品関係営業の許可	食品・生活衛生課
毒物劇物販売業の登録	薬事管理課
電気工事業者の登録	ものづくり振興課
道路の占用の許可	道路管理課
土地の占用の許可	河川課
風俗営業等の許可	生活安全企画課
10事務	10課

(2) 電子申請の利用

ながの電子申請サービスを利用して電子申請を行っている事務はありませんでした。利用していない主な理由は、「申請には書類の添付や収入証紙の貼付を必要としているため、電子申請は困難」、「対面での相談が必要であるため、電子申請はなじまない」などです。

(3) 事務の効率化への取組

事務処理の効率化について、最近の取組としては、行政財産目的外使用許可事務における公有財産システムの導入（平成26年度から）、銃砲刀剣類の登録事務におけるデータベース管理の導入（平成27年度から）などがありました。

第3 監査委員の意見

今回は、20事務を抽出しての監査を実施しましたので、この結果を踏まえた意見を以下に述べますが、個々の意見の最後に「対象：所管課」及び「対象：全機関」と記載している事項は、監査対象以外の許認可等事務担当機関においても、類似の事例があり得ると思料されます。

については、今回の意見を全ての機関が「自分ごと」として受け止め、事務処理の現状を再確認し、見直しを必要とする事項については速やかに改善を図り、行政手続における県民サービスの向上に向けて不断の取組に努めてください。

1 事務処理体制について

- (1) 受付機関の窓口においては、申請者の利便性を図るための迅速な対応はもとより、申請者の立場に立った対応が求められます。

受付窓口の案内表示については、申請者が直接訪れる多くの機関で、許認可等事務を取り扱っている窓口であると分かるように、事務室入口等への表示を行っていましたが、申請件数が少ないこと等から表示を行っていない機関もありました。

特に、合同庁舎では、庁舎総合受付に常時人員を配置していない場合もありますので、訪れた申請者にとって分かりやすい表示は重要です。

については、申請者の目線に立った案内表示であるか再点検を行い、必要な対応をしてください。

(対象：全機関)

- (2) 狩猟者登録事務において、県外居住者に係る申請の受付機関である鳥獣対策室は、ホームページの申請手続案内で、申請書の提出先及び登録手数料の振込先を一般社団法人長野県猟友会としています。

本来、申請は申請者本人が申請受付機関へ行うものですが、県がこの団体を申請書等の提出先として案内し、受付窓口とする場合は、申請者の個人情報や手数料である現金等を取扱う点を考慮すると、申請に係るトラブルを未然に防ぐためにも、権限と責任の範囲を明確にする必要があると考えますので、適切な根拠を整備するよう検討してください。

また、ホームページについては、申請手続における鳥獣対策室と団体の関係を明記するなど、手続の透明性を高めた案内となるよう改善を検討してください。

(対象：森林づくり推進課 鳥獣対策・ジビエ振興室)

2 審査基準と標準処理期間の設定及び公表について

- (1) 県（警察本部を除く。）における審査基準と標準処理期間の設定及び公表について、必要な個票を作成しておらず、かつ、ホームページで公表していない事務が6事務ありました。

平成15年度行政監査結果報告書（以下「前回報告書」という。）によると、本県では、平成6年9月に「行政手続法施行に伴う審査基準の設定に係る基本指針」を、平成8年3月に「行政手続条例施行に伴う条例等に基づく処分に係る審査基準等の設定に関する基本指針」を示し、許認可等の事務ごとに審査基準と標準処理期間などを記した個票を作成し、関係課所に備えるものとしており、前回報告書では、これらの個票は事務ごとに作成されていたことが認められます。

現在、審査基準と標準処理期間の設定については、前述の2つの基本指針は使用されておらず、

整備要領及び設定資料を根拠としており、個票は関係課所に備えて公にするものからホームページで公表するものへと変更されています。

少なくとも、平成21年7月には、「行政手続法・行政手続条例等に基づく許認可の基準等の整備に関する説明会」が行政改革課（コンプライアンス・行政経営課の前身）により開催され、個票をホームページで公表することの周知と整備を促しています。近年は、年1回程度は審査基準と標準処理期間の整備を通知していることから、各部局は整備を着実に進めるべきであり、コンプライアンス・行政経営課は、未整備の部局等を把握し整備を促すべきであったと考えます。

コンプライアンス・行政経営課は、本監査実施中の平成30年1月24日に、「行政手続条例等に基づく審査基準等の整備について（依頼）」を各部局、行政委員会事務局主管課長等に発出し、同年3月9日までに整備を行うよう依頼しました。その結果、一部で改善が認められますが、整備が未実施の部局等は早急に整備を進めてください。また、コンプライアンス・行政経営課は、引き続き進捗状況を把握するとともに、各部局の整備の推進を図り、行政委員会事務局等に対しても整備を促してください。

なお、所管課の担当者が個票や整備要領等を承知していないケースが散見されたことから、職員の法及び条例に対する理解と認識が不十分と考えますので、職員研修の充実や周知方法の工夫などについて対策を講じるよう検討してください。

（対象：コンプライアンス・行政経営課）

(2) 警察本部は、審査基準及び標準処理期間を受付機関等に備え付けることで公としています。

前回報告書において、審査基準及び標準処理期間のホームページでの公表等の検討の必要性について意見を述べており、他県警察本部では、ホームページにより公表している事例もみられますので、県民の利便性の向上や手続の一層の透明性を図る観点から、ホームページでの公表について検討してください。

（対象：警察本部）

3 事務処理状況について

(1) 事務処理要領（事務処理マニュアル）等は、許認可等の処分を行うにあたり、事務手続の適正な処理や処分の統一性等を図るために必要なものです。

事務を担当する職員に限られるといった理由から事務処理要領を作成していない事務がありますが、人事異動等による事務処理の停滞等を防ぐためにも、事務処理要領については、その必要性を改めて検討することが望まれます。

また、長期間更新されていない事務処理要領がある場合は、根拠法令等の改正に留意した点検や改正などの必要な対応をしてください。

（対象：全機関）

(2) 申請書類に不備があった場合は、速やかに申請の補正を求めますが、口頭で補正を求めている案件の中に、補正内容を書面により記録していないため、経過や経緯が曖昧となっている案件が散見されました。

補正に要した期間は、受付から処分までの処理期間から除くとされていることから、実際に補正に要した日数等の経過を記録し、処理期間の明確化を図り、また、補正した内容等の経緯を明らか

にし、手続の透明性を確保することが重要です。

については、申請の補正に係る事務処理がより適正に実施できるよう、事務処理要領等への補正に関する事務処理方法の明記などを検討の上、必要な対応をしてください。

(対象：全機関)

- (3) 申請の処理に要する期間の目安となる標準処理期間の設定は、法及び条例において努力義務とされており、必ずしも設定の必要はありませんが、申請によって、受付から処分まで数か月を経過している事務がありました。処分機関又は申請時期によって処理期間に大きな差が生じないように、できるだけ具体的に設定することが望ましいと考えますので、標準処理期間を設定していない事務については、設定を検討の上、必要な対応をしてください。

また、標準処理期間を設定している事務において、設定期間を経過した処理の案件がある機関がみられました。この中には、関係機関との協議に時間を要することを理由とする機関がありました。同事務を行っている別の機関では時間を要していない状況もありますので、処理期間の短縮について工夫が求められます。その他に、処理件数の約6割が標準処理期間を経過した処理となっている機関もありました。

所管課にあつては、処分機関における標準処理期間を経過した処理の現状を確認し、その結果に応じて、実態に即した標準処理期間の見直しなどを検討の上、必要な対応をしてください。

(対象：所管課)

- (4) 申請書類等は、各機関が文書分類表の保存区分に基づき、一定期間保存しています。

同一事務であっても、処分機関によって保存期間が異なる事務がありました。文書を保有する必要性が機関ごとに異なることは考えにくく、また、機関によって手続に差が生じることにもなりかねません。

所管課にあつては、同一事務における保存期間の統一について検討の上、必要な対応をしてください。

(対象：所管課)

- (5) 今回の監査では、全ての事務において、申請者に許認可証等を交付していましたが、許認可証等に専用用紙を使用している事務について、専用用紙の保管枚数を把握していないなど、管理が不十分な状況がみられました。

不正使用の防止を図る観点から、専用用紙に係る受払簿等を作成し、用紙の管理を適切に行うとともに、事務担当者以外の職員による残高確認を適時行い、適正な管理体制の確保のため必要な対応をしてください。

(対象：全機関)

- (6) 手数料を徴収する事務全てにおいて、証紙による徴収が行われていました。証紙の消印は、長野県収入証紙規則(昭和39年長野県規則第62号)に基づき、書類の受理権限のある職員又は指定された職員が行っていますが、単純なチェック不足を原因とする消印漏れが2件みられました。

最近では、国の機関に勤務していた職員が、申請書に貼付された収入印紙に消印せず、これらの収入印紙をはがして横領し、金券ショップで換金したという事件がありましたので、このような事

案を未然に防止するためにも、組織内のチェック体制を強化する必要がありますので、消印の確認を徹底するとともに、有効なチェック方法を検討するなど、必要な対応をしてください。

(対象：全機関)

4 申請手続等の簡素化について

申請手続の簡素化については、下記の事項を参考に検討を深め、必要な対応をしてください。

- ・申請時の申請書への押印について、申請者が自署する場合は押印を省略できる事務の割合は、前回報告書では、監査対象事務中56%でしたが、今回の監査では65%とやや増加しており、簡素化への取組が認められます。今後も、申請等の電子化の進行状況に留意しながら、引き続き押印の省略について検討の上、必要な対応をしてください。

- ・法令等に定めのない書類の添付を求めている事務の割合は、前回報告書では、監査対象事務中22%でしたが、今回の監査でも25%とほぼ横ばいであり、見直しは進んでいないと推察されることから、引き続き、添付する書類の必要性について検討の上、必要な対応をしてください。

- ・申請書様式の簡素化の工夫について、申請書と誓約書を同一様式内に記載できるように工夫した事例がありました。申請時に必要な書類の枚数を少しでも軽減することは、申請者の負担軽減につながる有効な取組と認められますので、他の事務においても一層の取組を検討の上、必要な対応をしてください。

- ・許認可等の更新時期到来の通知は、更新手続のあるほとんどの事務で実施しています。今後は、更新時期到来の通知のみに留まらず、更新申請書様式を同通知に添付するなどの方策についても検討の上、必要な対応をしてください。

(対象：全機関)

5 事務の効率化及び合理化について

前回報告書において、インターネットを利用した申請手続の電子化を見据え、基盤整備を進めていく必要性について意見を述べていますが、今回の監査では、電子申請を利用している事務はありませんでした。

申請者との対面による相談や申請添付書類等の必要があることから、電子申請を困難とする状況は理解できます。一方、社会生活における様々な手続の電子化が一段と進行する時代に対応し、申請者の利便性の向上を図る観点から、県の行政手続においても、可能な部分から電子申請の導入に取り組むよう検討の上、必要な対応をしてください。

また、許認可等の事務処理にシステムを活用している事務が約半数ありました。これらのシステムは所管課が管理しており、許認可台帳の管理や許認可証等の作成において、迅速で正確な事務処理に一定の効果が認められます。

今後、各システムでエラーチェック機能の充実を図り、職員のヒューマンエラーをシステムの活用で防ぐことができれば、近年の定期監査で見られるような事務処理誤りが減少し、更なる事務の効率化が図られるとともに、将来的には職員の働き方改革にもつながるものと大いに期待します。

(対象：全機関)

【資料】

平成28年度 部局別許認可等の事務数

(事務数)

部 局	行政手続法適用事務	行政手続条例適用事務	合 計
危機管理部	8	-	8
企画振興部	1	7	8
総務部	6	4	10
県民文化部	27	1	28
健康福祉部	153	8	161
環境部	21	9	30
産業労働部	47	-	47
観光部	5	1	6
農政部	23	1	24
林務部	18	-	18
建設部	70	8	78
教育委員会	12	9	21
警察本部	61	12	73
合 計	452	60	512

注：予備調査における各部局からの回答結果を記載

平成28年度に許認可等の実績のある事務を対象として実施した