

平成29年度

行政監査結果報告書

（許認可等に係る事務について）

福岡県監査委員

目 次

第1	監査の概要	1
1	テーマ	1
2	テーマ選定の理由	1
3	対象事務及び対象機関の選定	1
4	着眼点	3
5	実施期間	3
6	実施方法	3
第2	調査の結果	4
1	事務処理の体制	4
2	事務処理の状況	8
3	申請手続の簡素化及び効率化	11
4	適正な事務処理の確保	14
第3	監査の結果及び意見	16
1	事務処理の体制	16
2	事務処理の状況	16
3	申請手続の簡素化及び効率化	17
4	適正な事務処理の確保	18
5	まとめ	18

第1 監査の概要

1 テーマ

「許認可等に係る事務について」

2 テーマ選定の理由

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るため、公正の確保、透明性の向上、事務処理の適正化、簡素化及び効率化が求められるところである。

しかしながら、本県における許認可等の事務処理については、その現状把握が十分にされているとは言い難い。

加えて、個人情報を含む許認可等に関する申請書類の紛失が発生しており、なお一層、適正な管理が求められている。

そこで、今回、許認可等の事務に関し、関係法令の遵守や手続の簡素化及び効率化などの観点から監査を実施し、今後の適正な事務処理の確保や県民サービスの向上につなげることを目的として、このテーマを選定した。

3 対象事務及び対象機関の選定

(1) 対象事務

本監査を実施するに当たり、知事部局の計94所属を対象に許認可等に係る事務の状況を書面で調査したところ、66所属において計1,548の許認可等の事務を処理していることが判明した。

この事務の中から、処理件数の多いもの、県民生活への関わりが深いものなど計20事務を監査対象事務として選定した。

(2) 対象機関

上記20事務の処理を行っている機関の中から、事務量や地域バランスを考慮し、処分機関として延べ32機関、受付事務のみ処理を行っている機関として延べ6機関、合計延べ38機関を監査対象機関として選定した。

部名	監査対象事務	監査対象機関	受付機関	処分機関			制度所管課
				うち、受付機関(市町村を含む)から書類の送付を受けるもの	うち、出先機関の長が専決を行うもの		
県人づく生活部	特定非営利活動促進法に基づく設立の認証	社会活動推進課	○	○			社会活動推進課
保健医療介護部	調理師免許	健康増進課		○	○		健康増進課
		嘉徳・鞍手保健福祉環境事務所	○				
		京築保健福祉環境事務所	○				
	食品営業許可	粕屋保健福祉事務所	○	○			生活衛生課
		京築保健福祉環境事務所	○	○			
	麻薬取扱者免許	薬務課		○	○		薬務課
嘉徳・鞍手保健福祉環境事務所		○					
京築保健福祉環境事務所		○					
福祉労働部	特別児童扶養手当の認定	児童家庭課		○	○		児童家庭課
	自立支援医療費の支給認定	精神保健福祉センター		○	○		障がい福祉課
	生活保護開始決定処分	粕屋保健福祉事務所	○	○	○		保護・援護課
嘉徳・鞍手保健福祉環境事務所		○	○	○			
環境部	産業廃棄物収集運搬業の許可	筑紫保健福祉環境事務所	○	○		○	廃棄物対策課
		京築保健福祉環境事務所	○	○		○	
	自然公園法に基づく特別地域内における行為の許可	筑紫保健福祉環境事務所	○	○			自然環境課
		嘉徳・鞍手保健福祉環境事務所	○	○			
商工部	電気工事業の登録申請	工業保安課	○	○			工業保安課
	火薬類消費許可	福岡中小企業振興事務所	○	○		○	
		久留米中小企業振興事務所	○	○		○	
農林水産部	農地の転用の許可	水田農業振興課		○	○		水田農業振興課
		福岡農林事務所		○	○	○	
		行橋農林事務所		○	○	○	
	狩猟者登録	福岡農林事務所	○	○		○	畜産課
		行橋農林事務所	○	○		○	
漁業の許可	漁業管理課	○	○			漁業管理課	
県土整備部	特殊車両通行許可	南筑後県土整備事務所	○	○			道路維持課
		那珂県土整備事務所	○	○			
	河川法に基づく土地の占用の許可	北九州県土整備事務所	○	○			河川課
		那珂県土整備事務所	○	○			
	港湾施設の使用の許可等	北九州県土整備事務所	○	○			港湾課
苅田港務所		○	○				
建築都市部	建設業の許可の申請	建築指導課		○	○		建築指導課
		久留米県土整備事務所	○				
		南筑後県土整備事務所	○				
	建築物の建築等の確認	久留米県土整備事務所	○	○			
		南筑後県土整備事務所	○	○			
長期優良住宅建築等計画の認定	住宅計画課	○	○			住宅計画課	
合計	20事務	38機関	30	32	10	8	

※合計機関数は延べ数

※受付及び処分をともに行う機関→延べ24機関

4 着眼点

(1) 事務処理の体制

- ア 審査基準は設定・公表されているか。
- イ 標準処理期間は設定・公表されているか。
- ウ 事務の受付体制は適正に確保されているか。
- エ 担当職員に対する指導等は適切に行われているか。

(2) 事務処理の状況

- ア 審査の進行管理体制は確保されているか。
- イ 標準処理期間内に処理が行われているか。
- ウ 不許可の場合、処分理由が具体的に明示されているか。

(3) 申請手続の簡素化及び効率化

- ア 申請書類の簡素化が図られているか。
- イ 電子申請が導入されているか、又は導入に向けた検討が行われているか。

(4) 適正な事務処理の確保

- ア 申請書類の管理は適正になされているか。
- イ 公印の押印は適正に行われているか。

5 実施期間

平成 29 年 8 月 18 日（金）～平成 29 年 10 月 27 日（金）

6 実施方法

3 の表に掲載している延べ 38 機関に対し、実地監査を実施した。

第2 調査の結果

1 事務処理の体制

(1) 審査基準の設定及び公表

ア 審査基準の設定

行政手続法（以下「法」という。）第5条及び福岡県行政手続条例（以下「条例」という。）第5条では、行政庁は、審査基準（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）を定めるものとされている。

また、許認可等事務の処分権限を出先機関の長に委任している場合は、当該出先機関の長が審査基準を定めることとなっている。

一方、法令の定めのみによって判断することができる場合は、審査基準の設定は不要であるとされている。

今回、監査を実施した処分機関24機関（出先機関の長が専決を行うものを除く。）の状況は表1のとおりである。

表1 審査基準の設定

項目	機関数
処分機関において決裁の上、設定している	8
本庁（主務課）が示した審査基準を決裁することなくそのまま使用している	9
本庁（主務課）が示した審査基準はあるものの法令の定めのみにより判断している	3
法令の定めのみにより判断できるため、設定の必要がない	4
合計	24

【本庁（主務課）が示した審査基準を決裁することなくそのまま使用している事務・機関(9)】

- 食品営業許可（京築保健福祉環境事務所）
- 自立支援医療費の支給認定（精神保健福祉センター）
- 生活保護開始決定処分
（粕屋保健福祉事務所、嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所）
- 自然公園法に基づく特別地域内における行為の許可
（筑紫保健福祉環境事務所、嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所）
- 特殊車両通行許可（那珂県土整備事務所）
- 河川法に基づく土地の占用の許可
（北九州県土整備事務所、那珂県土整備事務所）

【本庁（主務課）が示した審査基準はあるものの法令の定めのみにより判断している事務・機関(3)】

- 特殊車両通行許可（南筑後県土整備事務所）
- 港湾施設の使用の許可等（北九州県土整備事務所、苅田港務所）

さらに、審査基準の内容が当初設定したままとなっており、改正が必要であるにもかかわらず改正されていない機関があった。

【審査基準の改正が必要であるにもかかわらず改正されていない事務・
機関(1)】

- 特別児童扶養手当の認定（児童家庭課）

イ 審査基準の公表

審査基準については、行政上特別の支障がある場合を除き、公にしておかなければならないとされており、その方法としては、平成13年6月20日13総法第22号総務部総務課長通知により、簿冊形式で管理することとされている。

今回、審査基準を設定していた8機関は、全て審査基準が簿冊形式で管理され、公表されていた。

また、本庁が示した審査基準を決裁することなくそのまま使用していた9機関においても、窓口で書面で備え付けるなどの方法により公表されていた。

(2) 標準処理期間の設定及び公表

ア 標準処理期間の設定

法第6条及び条例第6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（以下「標準処理期間」という。）を定めるよう努めることとされている。

今回、監査を実施した処分機関24機関（出先機関の長が専決を行うものを除く。）の状況は表2のとおりである。

表2 標準処理期間の設定

項目	機関数
処分機関において決裁の上、設定している	8
本庁（主務課）が示した標準処理期間を決裁することなくそのまま使用している	10
受付日の一週間後に発行できるよう処理しているため、設定していない	1
法令により、処理期間が定められている	5
合計	24

【本庁（主務課）が示した標準処理期間を決裁することなくそのまま使用している事務・機関(10)】

- 食品営業許可（京築保健福祉環境事務所）
- 自立支援医療費の支給認定（精神保健福祉センター）
- 自然公園法に基づく特別地域内における行為の許可
（筑紫保健福祉環境事務所、嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所）
- 特殊車両通行許可（南筑後県土整備事務所、那珂県土整備事務所）
- 河川法に基づく土地の占用の許可
（北九州県土整備事務所、那珂県土整備事務所）
- 港湾施設の使用の許可等（北九州県土整備事務所、苅田港務所）

【受付日の一週間後に発行できるよう処理しているため、標準処理期間を設定していない事務・機関(1)】

- 長期優良住宅建築等計画の認定（住宅計画課）

イ 標準処理期間の公表

次に、標準処理期間を設定した場合は、これを公にしておかなければならないと規定されており、その方法としては、審査基準と同様、総務課長通知により、簿冊形式で管理しておくこととされている。

今回、標準処理期間を設定している8機関は、全て標準処理期間が簿冊形式で管理され、公表されていた。

また、本庁が示した標準処理期間を決裁することなくそのまま使用していた10機関のうち6機関においては、窓口で書面で備え付けるなどの方法により公表されていた。

(3) 事務の受付体制

ア 受付窓口の案内表示

平成29年3月に策定された「福岡県行政改革大綱」（以下「行政改革大綱」という）においては、「県民の利便性向上」を具体的な改革事項の一つとして掲げている。許認可等の事務についても、県民と直接接する機会が多いことから、受付窓口の表示をわかりやすくしたり、迅速な事務処理に努めるなど、県民の利便性の向上に向けた取組が求められる。

そこで、許認可等事務の受付を行っている30機関に対し、受付窓口の表示及び申請書様式等の備付に関する調査を行った。その結果は表3のとおりである。

受付窓口については、22機関において、執務室外又は執務室内に表示がされていた。

しかしながら、表示されているものの中には、文字が小さく見えづらいものや座席表のみを掲示しているもの、受付窓口の表示が混在し、わかりづらくなっているものがあった。

8機関においては、受付窓口の表示がされていないが、その理由としては「小規模事務所であるため、案内表示が不要」や「申請者が特定の者であるため、特に支障がない」などとなっていた。

表3 受付窓口の表示

項目	機関数
室内又は室外に表示している	22
表示していない	8
(理由)	
小規模事務所であるため	2
申請者が特定の者であるため	2
事前相談の際に個別に案内しているため	2
郵送による受付が多いため	1
係で多くの事務を扱うため、表示が困難	1
合計	30

〔受付窓口を表示していない事務・機関〕

【小規模事務所であるためとした事務・機関(2)】

○ 火薬類消費許可

(福岡中小企業振興事務所、久留米中小企業振興事務所)

【申請者が特定の者であるためとした事務・機関(2)】

○ 麻薬取扱者免許(京築保健福祉環境事務所)

○ 特殊車両通行許可(南筑後県土整備事務所)

【事前相談の際に個別に案内しているためとした事務・機関(2)】

○ 産業廃棄物収集運搬業の許可(筑紫保健福祉環境事務所)

○ 自然公園法に基づく特別地域内における行為の許可

(筑紫保健福祉環境事務所)

【郵送等による受付が多いためとした事務・機関(1)】

○ 漁業の許可(漁業管理課)

【係で多くの事務を扱うため、表示が困難であるとした事務・機関(1)】

○ 麻薬取扱者免許(嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所)

イ 申請書様式等の備付状況

申請書様式等の備付状況は表4のとおりであり、いずれの機関においても、県民が申請書類等を入手できる方法は確保されていた。

表4 申請書様式等の備付状況(複数回答)

項目	機関数
受付窓口にて備え付けている	20
県のホームページ等に掲載の上、求めに応じて様式を交付	10
民間団体に様式を渡している	1
合計	30

(4) 担当職員に対する研修等

許認可等の事務は、県民の生活や社会経済活動に直接関わることから、正確で公正な事務処理が求められる。そのためには、担当職員に対する研修等を行い、職員が日頃から事務処理に精通していることが重要である。

今回の監査では、20 事務のうち 13 事務について、本庁主務課等による新任又は実務担当職員に対する研修会等が実施されていた。また、これらの研修会が実施されていない事務についても、「所属内で勉強会を開催した」「国が開催する研修会に参加した」「日常業務や OJT で対応した」など、いずれの事務も職員のスキルアップに向けた一定の取組が行われていた。

表 5 職員に対する研修等の実施状況

研修等の状況	事務数
本庁主務課等で研修会や担当者会議を実施	13
所属内で研修会や勉強会を実施	1
国の研修会に参加	1
日常業務又は OJT で対応	5
合 計	20

2 事務処理の状況

(1) 審査の進行管理

法第 7 条及び条例第 7 条では、申請が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され、

- ①申請書の記載事項に不備がないこと
- ②申請書に必要な書類が添付されていること
- ③申請することができる期間内にされたものであること
- ④その他法令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、申請者に対し相当の期間を定めて補正を求め、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る。

そこで、申請から許可証等の交付までの進行管理の状況について、監査を実施した。

ア 申請書類の受付確認

申請書類の受付後、遅滞なく審査を開始し、適切な進行管理を行うためには、受付日がわかるように記録しておくことが必要である。

今回の監査では、受付確認の方法として 35 機関が受付印を押印、2 機関が電子システムに受付日を登録、1 機関が受付日を受付簿に記録するとしており、全ての機関において申請書類の受付日が確認できるようになっていた。

表6 申請書類の受付確認方法

項目	機関数
申請書類に受付印を押印	35
受付日を専用システムに登録	2
受付日を受付簿に記録	1
合計	38

イ 事務処理の進行管理

事務処理を適切に行うためには、担当職員だけでなく上司等が業務の進捗状況を把握しておくことにより、組織的に進行管理されていることが必要である。

今回、処分機関における進行管理の方法について調べたところ、24機関は管理簿等や専用システムなど可視化された方法により確認しており、7機関は上司による確認や係（グループ）での点検を行っているとのことであった。

なお、1機関については、受付後直ちに処理するため、確認不要との回答であった。

表7 事務処理の進行管理の方法

項目	機関数
管理簿等や専用システムで確認	24
上司による確認・係（グループ）での点検	7
受付後直ちに処理を行うため、確認の必要がない	1
合計	32

ウ 許可証等の交付確認

処分機関における許可証等の交付確認については、31機関において交付簿（受付簿等との兼用を含む）等に交付日や受領サインを記録、1機関が交付日を専用システムに登録するとしており、全ての機関において許可証等の交付確認がなされていた。

ただし、このうち、許可証等が民間団体を經由して申請者へ交付されている4機関については、県から民間団体への交付確認は行われていたが、民間団体から申請者へ交付されたことの確認が行われていなかった。

表8 許可証等の交付確認方法

項目	機関数
交付日や受領サインを交付簿等に記録	31
交付日を専用システムに登録	1
合計	32

【民間団体から申請者への交付確認が行われていない事務・機関(4)】

- 食品営業許可（粕屋保健福祉事務所）
- 電気工事業の登録申請（工業保安課）
- 狩猟者登録（福岡農林事務所）
- 漁業の許可（漁業管理課）

なお、許可証等を郵送等により交付する機関のうち 10 機関においては、誤送付を防止するため、封入内容が宛先と一致しているかについてのダブルチェックが行われていた。

エ 受付機関からの申請書類の受取確認

受付機関からの申請書類の受取確認について、該当のある処分機関 10 機関の結果は表 9 のとおりであり、名簿等により確認が行われていた。

また、調理師免許及び麻薬取扱者免許の事務を所管している保健医療介護部、建設業の許可の申請事務を所管している建築都市部においては、各部で送付文書にかかる受取確認様式を作成の上、書類受取時の確認に使用することとしており、送付時における文書の紛失防止を図る措置が組織的に講じられていた。

表 9 受付機関からの申請書類の受取確認方法（複数回答）

項目	機関数
受付機関が作成した名簿等により確認	9
所管部で独自に作成した受取確認様式により確認	3

(2) 標準処理期間内の処理

標準処理期間は申請の処理に要する期間の「目安」であり、申請者に対して当該標準処理期間内に処理することを保障するものではない。しかしながら、標準処理期間として定めた以上、原則的にはこの期間内に処理すべきである。

平成 28 年度に処理した案件のうち、標準処理期間を超えて行った処分があった機関は 9 機関であり、その理由は表 10 のとおりである。

表 10 標準処理期間を超えて行った処分の理由

項目	機関数
関係機関への意見照会に時間を要したもの	4
更新申請の一括処理に伴い、早期の申請者については標準処理期間を超えるもの	2
審査に時間を要したもの	1
受付機関からの進達遅れによるもの	1
業務の集中によるもの	1
合計	9

【関係機関への意見照会に時間を要したためとした事務・機関(4)】

- 生活保護開始決定処分
(粕屋保健福祉事務所、嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所)
- 火薬類消費許可(福岡中小企業振興事務所)
- 特殊車両通行許可(那珂県土整備事務所)

【更新申請の一括処理に伴い、早期の申請者については標準処理期間を超えるものとした事務・機関(2)】

- 食品営業許可(京築保健福祉環境事務所)
- 漁業の許可(漁業管理課)

【審査に時間を要したものとした事務・機関(1)】

- 特別児童扶養手当の認定(児童家庭課)

【受付機関からの進達遅れによるものとした事務・機関(1)】

- 調理師免許(健康増進課)

【業務の集中によるものとした機関(1)】

- 特殊車両通行許可(南筑後県土整備事務所)

なお、回答として「補正指示によるもの」がいくつか見受けられたが、補正期間は標準処理期間には含まれないことから、結果として標準処理期間は超過していなかった。

(3) 不許可処分等の際の理由の提示状況

法第8条及び条例第8条では、許認可等を拒否する処分をする場合は、申請者に対し、同時に当該処分の理由を示さなければならず、また、処分を書面で行う場合は、その理由も書面により示されなければならないと定めている。

平成28年度に処理した案件のうち、不許可等の処分を行った機関は6機関あり、いずれも文書により、処分理由の提示が適正に行われていた。

3 申請手続の簡素化及び効率化

行政改革大綱においては、マイナンバー制度の活用による申請書類に係る添付書類の削減や、インターネットを利用した申請の拡大などにより県民の利便性の向上を図ることとしており、許認可等の事務について、行政手続の簡素化に向けこれらの取組を進めていくことが必要である。

そこで、申請手続に関する簡素化及び効率化の状況について、監査を実施した。

(1) 申請手続の簡素化

ア 申請書等への押印

申請・届出に伴う行政手続を簡素化し国民負担を軽減するとともに、地方公共団体における押印見直しの取組を支援するため、国は平成9年に「押印見直しガイドライン」を策定し、同年8月には、本県において、このガイドラインに沿った見直しを所管課に依頼しているところである。

「押印見直しガイドライン」における見直しの方針

- (1) 記名に押印を求めている場合
 ア 押印を求める必要性や実質的意義が乏しく、押印を廃止しても支障がないものは廃止し、記名のみでよいこととする。
 イ アにより記名のみでよいこととされる文書以外の文書についても、できるだけ記名押印又は署名のいずれかでよい選択制とし、押印の義務付けを廃止することとする。
- (2) 署名に押印を求めている場合
 原則として押印を廃止し、署名のみでよいこととする。

※「記名」とは、自署が義務づけられていないもの、「署名」とは、自署が義務づけられているもの

今回、監査を実施した 20 事務のうち、「記名押印又は署名」となっていた事務は 10 事務で、残る 10 事務は「記名押印」又は「署名押印」が必要とされていた。

表 11 申請書等への押印の状況

項目	事務数
記名押印又は署名	10
記名押印	9
(根拠) 国の省令等で定められている	5
県の規則等で定められている	4
署名押印	1
(根拠) 県の規則で定められている	1
合計	20

【「記名押印」のうち国の省令等で様式が定められている事務(5)】

- 麻薬取扱者免許
- 産業廃棄物収集運搬業の許可
- 火薬類消費許可
- 特殊車両通行許可
- 建設業の許可

【「記名押印」のうち県の規則等で様式が定められている事務(4)】

- 特定非営利活動促進法に基づく設立の認証
- 食品営業許可
- 漁業の許可
- 港湾施設の使用の許可等

【「署名押印」で県の規則で様式が定められている事務(1)】

- 生活保護開始決定処分

イ 法令等の規定によらない関係書類の提出等

申請書類の提出の際に、法令等に規定がないにもかかわらず書類の提出等を求めていた機関が2機関あり、その状況は表12のとおりである。

表12 法令等の規定によらない関係書類の提出等の状況

項目	機関数
他機関への照会が必要であるため、受付機関で準備すべき書類を申請者に提出させた	1
申請書類に記載している使用機材の現物確認を行うため、これらの機材を窓口を持参させた	1

【他機関への照会が必要であるため、受付機関で準備すべき書類を申請者に提出させた事務・機関(1)】

- 特殊車両通行許可（那珂県土整備事務所）

【申請書類に記載している使用機材の現物確認を行うため、これらの機材を窓口を持参させた事務・機関(1)】

- 電気工事業の登録申請（工業保安課）

(2) 申請手続の効率化

ア 申請書様式の県ホームページへの掲載

申請書様式の県ホームページへの掲載を調査したところ、掲載されていた事務は12事務、掲載されていなかった事務は8事務であった。また、掲載されていた12の事務の中には、様式をPDF形式等で掲載しているため、申請者が用紙を出力して手書きする必要があるものが見受けられた。

表13 申請書様式のホームページへの掲載状況

項目	事務数
掲載されている	12
(形式)	
ワード形式など必要事項を入力できる形式で掲載	7
PDF形式など用紙を出力の上手書きする形式で掲載	5
掲載されていない	8
合計	20

【申請書様式が PDF 形式など用紙を出力の上手書きする形式で掲載されている事務(5)】

- 調理師免許
- 電気工事業の登録申請
- 火薬類消費許可
- 狩猟者登録
- 河川法に基づく土地の占用の許可

【申請書様式が県ホームページに掲載されていない事務(8)】

- 食品営業許可
- 特別児童扶養手当の認定
- 自立支援医療費の支給認定
- 生活保護開始決定処分
- 農地の転用の許可
- 漁業の許可
- 特殊車両通行許可
- 港湾施設の使用の許可等

イ 電子申請の導入状況等

電子申請が導入されている事務は「特定非営利活動促進法に基づく設立の認証」の1事務のみであった。電子申請が導入されていない主な理由としては、「添付書類が多いため」「申請時に制度への理解を深め、他に活用できる施策の有無を確認することが重要であるため、面談が望ましい」「申請時に必要な資格の確認を行うため」などであった。

4 適正な事務処理の確保

(1) 申請書類の適正な管理

「福岡県個人情報保護条例」では、知事等は、個人情報の漏えい等の防止や適切な管理のため、必要な措置を講じることとしている。

さらに、平成26年に国の個人情報保護委員会が定めた「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン」では、特定個人情報（マイナンバーをその内容に含む個人情報）等を取り扱う書類等の盗難又は紛失等を防止するために、例えば施錠できるキャビネット等で保管するなど、物理的な安全管理措置を講じることが求めている。

今回監査を実施した32機関における申請書類の保管状況は表14のとおりであり、いずれの機関においても、直接県民の目に触れる場所での保管はされていなかった。しかし、申請書類に特定個人情報の記載があるにもかかわらず、施錠できないキャビネット等で保管しており、物理的な安全管理措置が講じられていない機関が1機関あった。

表 14 申請書類の保管状況

項目	機関数
施錠できるキャビネット等で保管	6
うち、申請書類に特定個人情報の記載があるもの	3
施錠できないキャビネット等で保管	26
うち、申請書類に特定個人情報の記載があるもの	1
合計	32

【申請書類に特定個人情報の記載があるにもかかわらず、物理的な安全管理措置が講じられていない事務・機関(1)】

○ 生活保護開始決定処分（嘉穂・鞍手保健福祉環境事務所）

(2) 公印の適正な使用及び管理

ア 公印押印時の照合手続

福岡県文書管理規程第 32 条第 1 項では、事務担当者は、公印管守者又は公印管守補助者の照合を受けた後に、公印を押印することとしており、公印管守者等は、同規程第 31 条第 3 項の規定により、照合をしたときは、決裁文書の照合欄に照合済みの印を押印することと規定している。

しかし、「河川法に基づく土地の占用の許可（那珂県土整備事務所）」では、公印管守者等が決裁文書の照合欄に照合済みの押印をしていなかったため、照合したかどうかの確認ができないものがあった。

なお、平成 29 年度については、照合済みの印を受けた上で公印の押印事務を行っている。

イ 公印の印影印刷

福岡県文書管理規程第 34 条では、公印管守者の承認を得て文書に公印の印影を刷り込むことができることとしている。さらに、同規程の運用通達では、印影印刷した文書の使用状況を明らかにするために、受払簿を作成しておくこととしている。

今回の監査において、印影印刷を行っていた機関は 8 機関あり、全ての機関において受払簿を作成の上使用状況を管理していた。

しかし、このうち、「特別児童扶養手当の認定（児童家庭課）」では、公印管守者の承認のないまま公印の印影のみを印刷した用紙を作成・保管し、複数の通知書作成の際に使用していたことがわかった。

本件については、監査の実施後、当該機関が制度所管課に報告し、印影印刷用紙の使用を直ちに中止した上で、その後の許可証の作成については、その都度押印を行うこととしている。

第3 監査の結果及び意見

「許認可等に係る事務について」の監査結果及び意見は、以下のとおりである。

1 事務処理の体制

(1) 審査基準の設定

出先機関の長に処分が委任されている事務について、本庁が示した審査基準を決裁することなくそのまま使用している機関や、本庁が示した審査基準はあるものの法令の定めのみにより判断している機関は、行政手続関係法令の規定に基づき、公表の方法も含め、早急に改善されたい。

また、審査基準が古いままで改正がなされていないものについては必要な改正を行うとともに、現時点で改正が必要ではないものについても、審査基準が現状と一致しているかなどについて定期的に点検するなど、改正が遅れることのないよう努められたい。

(2) 標準処理期間の設定

出先機関の長に処分が委任されている事務について、本庁が示した標準処理期間を決裁することなくそのまま使用している機関は、行政手続関係法令の規定に基づき、公表の方法も含め、早急に改善されたい。

また、その他の理由により標準処理期間を設定していない機関についても、これまでの処理実績等を踏まえながら、可能な限り設定されるよう努められたい。

(3) 受付窓口の案内表示

案内表示については、申請者にもわかりやすい表示となっているかについて改めて点検の上、必要に応じ改善されたい。

また、現在表示がなされていないものについても、県民の利便性や許認可等事務の性質等を総合的に勘案の上、表示の可否及びその方法について検討されたい。

2 事務処理の状況

(1) 審査の進行管理

ア 事務処理の適切な進行管理

事務処理の進行管理については、概ね適切に行われていた。引き続き、担当者任せにせず上司が必ず進捗チェックを行うなど、組織的な進行管理を徹底されたい。

イ 許可証等の交付確認

民間団体を經由して交付する際に申請者への交付の確認が行われていないものについては、適切な事務処理が行われるよう努められたい。

また、許可証等を郵送等により交付する機関においては、封入内容と宛先が異なることのないよう職員によるダブルチェックを行うなど、誤送付の防止に努められたい。

(2) 受付機関からの申請書類の紛失防止

受付機関から処分機関に送付される申請書類の受取については、それぞれ確認が行われているところであり、保健医療介護部や建築都市部では、個人情報に記載された文書を紛失した事案を受け、再発防止策として独自の受取確認様式を作成し活用するなど、組織的な対応がなされていた。

各機関において、事務処理の実態に応じた工夫をするなどにより、文書の紛失防止に努められたい。

(3) 標準処理期間内の処理

標準処理期間を超えて事務処理を行ったものについては、それぞれ遅延が生じた原因を分析の上、可能な限り期間内に処理を行うよう努められたい。

なお、「関係機関への意見照会に時間を要したもの」などで、標準処理期間の超過が常態化している事務処理については、標準処理期間の見直しについても検討されたい。

また、標準処理期間には補正に要する期間は含まれないが、補正により標準処理期間を超過したとの回答が見受けられたので、行政手続関係法令の趣旨及び運用について今一度認識を深めるとともに、適正な運用を図られたい。

3 申請手続の簡素化及び効率化

(1) 申請手続の簡素化

申請者に押印を義務づけているものや法令等では求めている関係書類等を提出させているものについては、申請者の負担軽減のため、その必要性を検討の上、可能な限り手続の簡素化に努められたい。

なお、関係書類等について、検討の結果必要と認める場合には、規則等を整備して根拠を明らかにしておくよう努められたい。

(2) 申請手続の効率化

ア 申請書様式の県ホームページへの掲載

申請書様式を県ホームページに掲載していないものについては、県民の利便性や許認可等事務の性質等を総合的に勘案の上、掲載の可否について検討されたい。

また、県ホームページに掲載している申請書様式が PDF 形式であるものについては、入力可能な様式への変更を検討されたい。

イ 電子申請の導入

調査の結果では、電子申請の利用可能事務は非常に少なく、また、導入に当たっても添付書類の多いものや対面審査の必要な申請など、電子申請の実施が困難な状況が確認されたが、県民の利便性の向上に向けて、添付書類の見直しを行うなど、電子申請の導入に向けた検討に努められたい。

4 適正な事務処理の確保

(1) 特定個人情報の適正な管理

申請書類については、特定個人情報を含む書類が施錠なく保管されているなど、物理的な安全管理措置が講じられていない機関が見受けられたので、厳重な管理を行うよう改善されたい。

(2) 公印の適正な使用及び管理

ア 適正な照合手続

決裁文書の照合欄に公印管守者等が照合済みの印を押印していない事案については、平成 29 年度は改善されているが、照合を受けずに公印を押印するといった公印の不適正な取扱いを防止するためにも、公印管守者等は、照合をしたときは、所定の手続を行うようにし、公印の適正な使用に努められたい。

イ 適正な公印の印影印刷

印影印刷の際、処分機関の判断で白紙に公印の印影のみを印刷し、複数の通知書に使用しているものが確認されたが、公印の適正な管理を逸脱し、不正使用の恐れもある極めて危険な状態となっていた。

本件は既に改善が図られているものの、適正な管理を徹底されたい。

また、制度所管課においても、印影印刷に関する制度の周知を改めて行うとともに、全庁的な点検など、現状把握を行った上で必要な措置を講じられたい。

5 まとめ

今回の調査の結果、審査基準及び標準処理期間の設定や公印の印影印刷、特定個人情報を含む書類の保管方法など、法令等に基づく処理が適正に行われていない機関が見受けられた。特に、行政手続制度の運用については、法令の施行後 20 年余が経過したことにより、徐々に形骸化してきた面もあるのではないかと思われる。これらについては、改めて点検の上、適正な処理を行っていく必要がある。

一方で、申請書類等の紛失防止を図るため、組織的に措置を講じるなど、事務の改善に取り組んでいる事例が見られた。適正な事務処理を確保するためには、各部署における自発的な改善の取組が望まれる。

さらに、電子申請の推進をはじめとする申請手続の簡素化及び効率化については、ICT の更なる進展や国の規制緩和の動きなども踏まえ、県民サービスの向上の観点から、積極的に取り組んでいくことが必要である。

今後、この報告書をもとに改善が図られ、許認可等に係る事務がより一層適正かつ効率的に遂行されることを期待して、監査委員の意見とする。