

徳島県監査委員公表第3号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づき、令和4年度の行政監査を実施したので、その結果を同条第9項の規定により次のとおり公表する。

令和5年3月10日

徳島県監査委員	岡	崎	悦	夫
同	鹿	山	公	弘
同	大	寺	健	司
同	西	沢	貴	朗
同	梶	原	一	哉

令和4年度

行政監査結果報告書

徳島県監査委員

目 次

第1	行政監査の趣旨等	1
第2	監査の対象事務及び選定理由	1
1	監査対象事務	1
2	選定理由	1
第3	監査の概要	1
1	監査の対象機関	1
2	監査の実施期間	3
3	監査の実施方法	3
4	監査の着眼点	3
第4	監査の結果	4
1	事務処理の体制について	4
2	事務処理の状況について（適正かつ迅速・効率的に行われているか）	6
3	申請手続等の簡素化について	8
4	申請書類等の管理状況について	9
第5	意見	10
1	事務処理の体制について	10
2	事務処理の状況について	10
3	申請手続等の簡素化について	11
4	申請書類等の管理状況について	12

第1 行政監査の趣旨等

行政監査については、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づき、一般行政事務について適正かつ効率的な運営を確保するため、合規性や正確性はもとより、事業の経済性、効率性及び有効性、組織及び運営の合理性の観点から行うものであり、徳島県監査基準（令和2年3月6日徳島県監査委員告示第1号）に準拠して実施した。

第2 監査の対象事務及び選定理由

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（法令等に基づき、行政庁が許可、認可、免許等申請者に対し何らかの利益を付与する処分）に係る事務については、県民の生活や社会経済活動に密接に関わるものであり、公平性及び透明性の確保とともに、事務処理の適正化や迅速化・効率化、手続の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ている。

また、関係書類には個人情報や法人の内部情報を含むことも多く、その取り扱いには十分な注意が必要である。

さらには、デジタル社会の実現及び今般の新型コロナウイルス感染症への対応として、テレワーク・リモートワークが推進されている中、申請手続における、書面主義、押印原則、対面主義が課題となっているため、徳島県においても書面・押印・対面の廃止に向けて見直しを行うとともに、オンライン化を推進してきたところである。

こうしたことから、県における許認可等に係る事務の監査を実施することにより、今後の適正な事務処理の確保及び行政サービスの向上に資することとする。

第3 監査の概要

1 監査の対象機関

監査を実施するに当たり、行政手続法（平成5年法律第88号。以下「法」という。）及び徳島県行政手続条例（平成7年徳島県条例第48号。以下「条例」という。）が適用される許認可等に係る事務の状況を把握するため、県のすべての機関に対して事前調査を実施したところ、1,667事務について回答があった。

このうち、令和3年度に処分実績のあった622事務の中から、県民生活への関わり、処分件数、業務間の均衡等を考慮して、16事務を抽出し、28処分機関、25受付機関を監査対象とした。

表1 監査対象機関

令和4年度 監査対象事務及び監査対象機関一覧

	監査対象事務	部局名	所管課	監査対象機関		事務処理区分		処分件数
						処分機関	受付機関	
1	火薬類の消費の許可	危機管理 環境部	消防保安課	1	消防保安課	○	○	44
2	産業廃棄物収集運搬業の許可		環境指導課	2	環境指導課	○	○	264
				3	西部総合県民局 保健福祉環境部 美馬庁舎	○	○	28
				4	徳島保健所	○	○	2,308
3	営業の許可(食品衛生法第55条)		安全衛生課	5	阿南保健所	○	○	293
4	ふく処理師の免許			6	安全衛生課	○	徳島県食品衛生協会	220
5	保護の開始の申請に対する処分	保健福祉部	国保・自立支援課	7	東部保健福祉局 徳島庁舎	○	○	498
				8	西部総合県民局 保健福祉環境部 三好庁舎	○	○	204
6	毒物劇物販売業の登録	薬務課	9	徳島保健所	○	○	92	
			10	阿南保健所	○	○	20	
7	電気工事業の登録	商工労働 観光部	新未来産業課	11	新未来産業課	○	徳島県電気工 事業工業組合	221
8	農地等の転用のための権利移動の許可	農林水産部	農林水産政策課	12	農林水産政策課	○	市町村農業委 員会	449
9	狩猟者登録		鳥獣対策・ふるさと創造課	13	東部農林水産局 徳島庁舎	○	○	946
				14	南部総合県民局 保健福祉環境部 阿南庁舎	○	○	599
10	小型まき網漁業等、徳島県漁業調整規則第3条に規定する漁業の許可(小型まき網漁業等、徳島県漁業調整規則第7条に規定する漁業の許可)	漁業調整課	15	漁業調整課	○	○	220	
11	建設業許可(新規)	建設管理課	16	東部県土整備局 徳島庁舎	○	○	539	
			17	西部総合県民局 県土整備部 美馬庁舎	○	○	71	
12	許可地域における広告物等の表示、設置の許可	都市計画課	18	東部県土整備局 徳島庁舎	○	○	269	
			19	南部総合県民局 県土整備部 阿南庁舎	○	○	49	
13	建築確認	住宅課	20	東部県土整備局 徳島庁舎	○	○	202	
			21	西部総合県民局 県土整備部 美馬庁舎	○	○	48	
14	占用又は使用の許可, 変更の許可	運輸政策課	22	東部県土整備局 徳島庁舎	○	○	2,926	
			23	鳴門総合サービス センター	○	○	662	
			24	南部総合県民局 県土整備部 阿南庁舎	○	○	2,282	
15	道路の使用の許可	交通規制課	25	小松島警察署	○	○	1,858	
			26	鳴門警察署	○	○	2,484	
16	風俗営業の許可(第4条第3項の規定の適用がない場合に限る。)	生活安全企画課	27	徳島中央警察署	○	○	28	
			28	徳島西警察署	○	○	2	

※県以外の機関が申請の受付を行う事務については、受付機関を監査対象外とした。

2 監査の実施期間

令和4年10月から令和5年3月までの間に実施した。

3 監査の実施方法

監査対象機関に監査資料の提出を求めるとともに、監査事務局職員による現地調査や必要書類の閲覧等を踏まえ、提出された資料及び一部聞き取り調査を基に監査を実施した。

4 監査の着眼点

次に掲げる項目を着眼点とした。

- (1) 事務処理体制は適切か
- (2) 事務処理は適正かつ迅速・効率的に行われているか
- (3) 申請手続等の簡素化に努めているか
- (4) 申請書類等の管理・保管は適正に行われているか

第4 監査の結果

今回の監査は、前述の「第3の4」で示した4つの着眼点に沿って実施し、その結果については、次のとおりである。

1 事務処理の体制について

法及び条例に基づき、審査基準や標準処理期間が設定・公表されているか、また、申請窓口は県民と行政の日常的接点であり、県民サービス向上の観点から、申請に必要な情報の提供が適切に行われているか、申請を処理する体制が整備されているかについて、監査を行った。

(1) 審査基準の設定

監査対象16事務について、審査基準の設定状況は、表2のとおりである。

設定していない7事務は、法令の定めのみによって許認可等の可否を判断できるものであり、審査基準の設定を要しないとの理由であった。

【根拠法令等】

法第5条第1項及び条例第5条第1項では、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等の定めに従って判断するために必要とされる基準）を定めるものとする規定している。

ただし、許認可等の可否の判断基準が、法令の定めにおいて具体的に規定し尽くされている場合は、別途、審査基準を定める必要はないとされている。

表2 審査基準の設定

項目	事務数
審査基準を設定をしている	9
法令のほか国の運用通達等も加えて審査基準としている	7
県単独で審査基準を設定している	2
審査基準を設定していない（法令の定めのみによって判断可能）	7
合計	16

(2) 審査基準の公表

審査基準の設定をしている9事務すべてが、審査基準を公にしており、その方法については、表3のとおりである。

【根拠法令等】

法第5条第3項及び条例第5条第3項では、行政庁は、行政上特別の支障があるときを除き、法令等により当該申請の提出先とされる機関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規定している。

表3 審査基準を公にしている方法

項 目	事務数
ホームページで公表	5
ホームページで公表及び求めに応じて提示	2
ホームページで公表及び窓口に備付け	2
合 計	9

(3) 標準処理期間

監査対象16事務について、すべての事務で標準処理期間の設定及び公表がされていた。

【根拠法令等】

法第6条及び条例第6条では、行政庁は申請が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とともに、これを定めたときは、公にしておかなければならないと規定している。

(4) 受付表示の有無

受付機関25機関のうち、室内又は室外における窓口の案内表示をしている機関は13機関であった。

表示していない12機関では、

- ・ 申請者が特定の者であること
- ・ 関係団体がまとめて提出すること
- ・ 職員が現地等で直接記載すること

との理由であった。

(5) 受付窓口での申請書様式等の備付け

受付機関25機関のうち、申請書様式を窓口に常に備え付けている機関は16機関であった。

備付けがない場合でも、要請に応じて提供を受けたり、申請者自らがホームページからダウンロード可能であるなど、申請者が入手可能な状態であった。

(6) 受付簿の有無

受付機関25機関における受付簿の作成状況は、表4のとおりである。

作成していない5機関では、

- ・ 受付後直ちに審査・処分を行うため
- ・ 受付と同時に立入日程等をスケジューラーに入力し担当で共有しているため
- ・ 許可後に台帳作成を行うため

との理由であった。

表4 受付簿の有無

項 目		受付機関数
受付簿あり		20
受付簿なし		5
理 由	直ちに審査・処分を行うため	1
	受付したと同時に立入日程等をスケジューラーに入力し共有しているため	1
	許可後に台帳作成を行うため	3
合 計		25

(7) 職員に対する研修等の実施状況

監査対象16事務について、所管課等から受付・処分機関の担当職員への研修の実施の状況は、表5のとおりである。

研修を実施していない9事務については、

- ・ 引継書や手引き・マニュアル等で対応しているため
- ・ 所管課であり受付から処分までを行っているため
- ・ 過去の事例や所管課等への問い合わせで対応しているため

との理由であった。

表5 職員に対する研修等の実施状況

項 目		事務数
受付機関及び処分機関の担当者に対して会議・研修を行っている		7
行っていない		9
理 由	引継書や手引き・マニュアル等で対応	6
	事務所管課であり受付・審査・処分を行うため	2
	過去の事例や所管課等へ問い合わせで対応	1
合 計		16

2 事務処理の状況について（適正かつ迅速・効率的に行われているか）

(1) 事務処理要領（マニュアル等）の整備状況

監査対象16事務について、事務処理要領の整備状況は、表6のとおりである。

整備していない3事務については、

- ・ 条例等により必要事項が明記されているため
- ・ 前任担当者からの引継書により処理手順が明らかであるため

との理由であった。

表6 事務処理要領の整備状況

項 目		事務数
所管課又は処分機関がマニュアルを整備している		13
整備していない		3
理 由	条例，規則に必要事項が明記されているため	1
	引継書により処理手順が明らかであるため	2
合 計		16

(2) 審査表（審査項目チェックリスト）等の作成

処分機関28機関のうち，申請の審査に当たって，審査表等を作成し，審査に活用している機関は18機関であり，審査表を作成していなかった機関は10機関であった。

審査表を作成していなかった機関では，条例等や手引き，引継書などに審査手順が明記されていることなどが主な理由であった。

(3) 事務処理の進捗管理

審査の進捗管理について，処分機関28機関のすべての機関において，審査の進捗状況を組織的に把握していた。

進捗状況の確認方法は，表7のとおりである。

表7 進捗状況の確認方法

項 目	処分機関数
申請受付簿や管理台帳による管理・確認	20
システムで確認	9
会議やミーティング等の実施	4
定期的に上司等による確認の実施	12
合 計	45

※複数回答あり

(4) 補正指示等の記録の状況

受付機関25機関のうち，補正指示の方法については，書面交付によるものが5機関，口頭伝達によるものが20機関であった。

また，補正指示の経緯を記録していたのは10機関であり，あらかじめ定められた様式（事務処理台帳等）の活用や担当者によるメモ作成など，受付機関により方法は様々であった。

なお，補正指示等の経緯を記録していない15機関については，軽微な内容変更によるためとの理由であった。

(5) 標準処理期間を超えて行った処分

処分機関 28 機関のうち、標準処理期間を超えて処分を行った機関は、7 機関であった。

ただし、申請の補正に要した期間は、実際の処理期間の算定から除外すべきであるが、申請の補正に要した期間を正確に記録していなかったため、標準処理期間を実質的に超えていたかどうか不明であった。

3 申請手続等の簡素化について

(1) 申請書の押印廃止

監査対象 16 事務について、12 事務で申請書の押印が廃止されており、3 事務はもともと押印が不要で、1 事務は本人確認を理由に廃止されていなかった。

なお、12 事務は、令和 2 年度から 3 年度にかけて、新型コロナウイルス感染症対応の取組の一つである「行政手続のオンライン化」を進める中で取り組まれたものであった。

(2) 法令等に規定のない書類の添付

監査対象 16 事務について、申請書類の提出の際に、法令等に定めのない書類の提出を求めている事務が 7 事務あった。

提出を求める主な理由は、

- ・ 申請書の記載内容を確認するため
- ・ 許可要件の充足を確認する上で必要不可欠であるため

などであった。

(3) 添付書類の省略

監査対象 16 事務について、添付書類の省略が可能としている事務は 3 事務であった。

更新申請の際の添付書類の一部省略や、情報連携で確認可能な書類の提出を省略するなど、申請者の負担軽減が図られていた。

(4) 申請書類の郵送による受付

監査対象 16 事務について、申請書類の郵送による提出を認めている事務は 14 事務であり、認めていない事務は 2 事務であった。

郵送を認めていない理由は、

- ・ 添付書類が多く対面で確認する必要があるため
- ・ 対面での本人確認が必要であるため

であった。

(5) 電子申請の利活用

監査対象 16 事務について、電子申請の導入状況は、表 8 のとおりである。

電子申請が導入されていない主な理由は、

- ・ 添付書類が多いため
- ・ 申請書に収入証紙の貼付が必要であること
- ・ 対面で本人確認が必要であるため

などであった。

なお、導入されている2事務は、国が整備したシステムであり、電子申請できる手続が限定されていることなどにより、利用実績が少ない状況であった。

表8 電子申請の有無

項 目	事務数
電子申請ができる	2
電子申請ができない	9
検討中	5
合 計	16

4 申請書類等の管理状況について

徳島県個人情報保護条例においては、個人情報の漏えい、滅失、き損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならないとされている。

処分機関28機関において、申請書類等は、一部施錠できないキャビネット等での保管はあるものの、すべての処分機関で、県民の目に直接触れる場所での保管はされていなかった。

なお、特定個人情報（マイナンバー）の取扱いのある事務では、適正に保管されていた。

第5 意見

今回の行政監査は、県で処理している許認可等事務から16事務を抽出して実施したものである。

監査を実施した16事務については、おおむね適正に処理されていると認められたが、より一層の「適正な事務処理の確保」及び「行政サービスの向上」の観点から、次の事項について、留意改善されることを望むものである。

また、今回、監査対象としなかった許認可等事務の担当機関においても、この報告書をもとに事務処理の現状を再確認し、必要に応じて見直しを実行するなどの改善に努められたい。

1 事務処理の体制について

(1) 受付簿の整備

受付簿は、法や条例において、特にその作成を義務付けられるものではないものの、事務処理の正確性・客観性を高める観点から、受付・処分機関それぞれが、事務の進捗状況や重要事項を受付簿に記録・保存していくことが重要である。

各機関においては、受付簿の作成に努めるとともに、費用対効果を考慮の上、事務のシステム化を検討されたい。

(2) 研修の実施

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、年度当初の早い時期に担当者研修を実施することは、事務処理の正確性を高めていく上で、有効な手段の一つである。

また、複数の機関が受付機関や処分機関となっている事務については、統一的な事務処理や効率化・ミス防止を図る上で実効性が高い。

所管課においては、WEBでの開催を含め、幅広く実施に努められたい。

2 事務処理の状況について

(1) 事務処理要領（マニュアル）や審査表（チェックリスト）の整備

許認可事務は、法令等に基づき正確な事務処理が要求されている。事務のミスの防止はもとより事務の効率化を図る上でも、事務処理要領（マニュアル）や審査表（審査項目チェックリスト）は実効性の高い手段の一つであることから、作成を検討されたい。

特に、複数の機関が受付機関や処分機関となっている事務については、統一的な事務処理が必要であることから、所管課において事務処理要領の作成を検討するとともに、既に作成されている事務については、法令等の改正に留意し実効性が保持できているのか等、今一度、再点検に努められたい。

なお、担当者間の引継書を事務処理要領の代用としている事例も一部に見られたが、事務処理の正当性を確保するため、組織として事務処理要領の作成に努められたい。

(2) 補正指示の記録

申請書の補正指示においては、補正指示の内容・経緯等を受付簿や事務処理台帳に記録することは、事務処理の正確性を高めるとともに客観性を保持していく上で、有効な手段であるので、充実に努められたい。

また、今後、申請者及び行政庁双方の負担軽減を図るため、軽微な内容も含め、補正内容を取りまとめ、簡明なチェックポイントとして申請者に案内することも検討されたい。

(3) 標準処理期間について

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公表されていることから、特段の理由がない限り、この期間内で事務処理を終えるべきである。

標準処理期間を超えて行った処分については、原因を分析するとともに課題解決に努め、常態化しているものについては、標準処理期間の見直しを含め抜本的な改善策を検討されたい。

また、申請書の補正に要した期間を処理期間に算入している事務が見受けられたので、その補正に要した期間を適正に記録されるよう努められたい。

3 申請手続等の簡素化について

(1) 申請書の押印廃止

申請書の押印について、本人確認を理由として廃止されていなかった事務があったが、行政手続のオンライン化推進の観点から、再度、必要性を検証されたい。

(2) 添付書類等

申請書の記載内容や許可要件の充足を確認するためとして、法令等に定めのない書類の提出を求めている事務があったが、申請者の負担軽減や申請手続等の効率化の観点から、添付書類の必要性を検討されたい。

また、必要書類が公表されていない事務があったが、申請手続の円滑化を図るため、必要書類の公表に努められたい。

さらに、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、申請者の負担軽減を図るため、郵送受付の可否を検討されたい。

(3) 行政手続オンライン化の推進

県では、デジタルですべてがつながる社会への転換を図り、「Society5.0」を通じて安心安全で豊かさを実感できる地域を創造するための方針を示す「デジタルとくしま推進プラン」を策定し、基本目標の一つとして「利便性の高い行政サービスの実施」を掲げ、行政手続のオンライン化を推進している。

行政手続における電子申請については、添付書類が多いことや手数料納付方法などが課題となり、導入が進んでいないが、申請者の利便性の向上を図るため、引き続き課題解決に努めるとともに、サイバーテロへの備えなどセキュリティ対策にも

十分配慮しながら、行政手続オンライン化の推進に取り組まれない。

4 申請書類等の管理状況について

申請書類等は個人情報を含むものが多いことから、定期的に管理状況を点検するなど、個人情報の漏えい、滅失、き損の防止等適切な管理に努められたい。