

岡山県公報

発行
岡山県
岡山市内山下
二丁目4番6号

監査公表

◎岡山県監査公表第十号

地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第九十九条第二項の規定により、平成二十年度の行政監査を実施したので、その結果を次のとおり公表する。

平成二十一年三月二十四日

岡山県監査委員	伊藤
岡山県監査委員	藤原
岡山県監査委員	誠道
岡山県監査委員	石村
岡山県監査委員	大森
岡山県監査委員	礼子
岡山県監査委員	雄介

平成20年度行政監査結果

〔 平成21年3月24日
岡山県監査公表第10号 〕

岡山県監査委員

目 次

第1	監査の概要	1
1	監査のテーマ	1
2	監査の趣旨及び目的	1
3	監査対象事務	1
4	監査対象機関	1
5	監査の着眼点	1
第2	監査の結果	2
1	許認可等の事務の概要	2
(1)	監査対象事務	2
(2)	受付機関と処分機関	3
(3)	手数料	4
2	事務処理体制	4
(1)	広報の状況	4
(2)	受付窓口の体制	5
(3)	申請書・添付書類等	6
(4)	更新手続	7
(5)	審査基準の設定等	7
(6)	標準処理期間の設定等	7
(7)	事務処理・審査体制	8
3	事務処理状況	8
(1)	不許可等の理由の提示状況	8
(2)	処理期間の状況	8
4	簡素・合理化	9
(1)	インターネットの活用状況	9
(2)	電算処理・システム開発の状況	10
第3	監査の意見	11
1	広報の充実	11
2	受付窓口の充実	11
3	申請書・添付書類等	11
4	審査基準の公表	12
5	標準処理期間の設定	12
6	事務処理・審査体制	12
7	電子申請・電子納付	12

第1 監査の概要

1 監査のテーマ

許認可等の事務について

2 監査の趣旨及び目的

許認可等の事務は、県が行う事務の中でも基本的かつ重要な公権力の行使たる行為であり、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、公平性・透明性の向上を図るとともに、事務処理の迅速化・簡素化が求められている。

このため、許認可等の事務が法令等の定めに従い、適正かつ迅速に執行されているか等について監査を実施し、行政サービスの向上及び行政運営の改善に資するものとする。

3 監査対象事務

行政手続法又は岡山県行政手続条例が適用される事務のうち、平成19年度における許認可等の事務について実態調査を行い、そのうち県民生活に関わりが深く処理件数の比較的多い20事務を監査対象とした。

4 監査対象機関

対象事務を所管する知事部局、警察本部及び出先機関

5 監査の着眼点

(1) 許認可等の事務の処理体制について

- ア 審査基準が設定され、公表されているか。
- イ 標準処理期間が設定され、公表されているか。
- ウ 受付窓口の体制は適切か。
- エ 審査体制は適切か。

(2) 許認可等の事務の処理状況について

事務処理は適正かつ迅速に行われているか。

(3) 許認可等の事務の簡素化、合理化について

- ア 申請手続等は簡素化されているか。
- イ 事務の合理化に努めているか。

第2 監査の結果

1 許認可等の事務の概要

(1) 監査対象事務

監査対象とした許認可等の事務は（表1）のとおりである。

（表1）監査対象事務一覧表

No.	所管部	許認可等事務名	平成19年度 申請件数	監査対象機関
1	総務部	高圧ガス製造許可	304	消防保安課
2	生活環境部	NPO法人設立認証	90	県民生活課
3		産業廃棄物収集運搬業許可	489	各県民局地域政策部
4	保健福祉部	食品衛生法の営業許可	3,612	各保健所
5		自立支援医療費支給認定	21,159	県精神保健福祉センター
6		精神障害者保健福祉手帳の交付	3,594	県精神保健福祉センター
7		居宅サービス事業者指定	777	各県民局健康福祉部 長寿社会対策課
8		身体障害者手帳の交付	3,897	各県民局健康福祉部
9		生活保護開始等の決定	843	各県民局健康福祉部
10	産業労働部	経営革新計画の承認	177	経営支援課
11	農林水産部	漁業の許可	1,436	水産課
12	土木部	建設業の許可	2,102	監理課
13		宅地建物取引業の免許	488	建築指導課
14		道路占用許可	3,155	各県民局建設部 各支局地域建設室
15		河川法の土地占用許可	2,036	各県民局建設部 各支局地域建設室
16		道路工事施行承認	562	各県民局建設部 各支局地域建設室
17		特殊車両通行許可	3,566	各県民局建設部 各支局地域建設室
18		警察本部	自動車の保管場所証明	132,344
19	道路使用許可		48,309	各警察署
20	遊技機の増設等変更承認		7,925	各警察署

（注）「平成19年度申請件数」は、平成19年度中の新規・更新・変更申請件数の合計である。

(2) 受付機関と処分機関

許認可等の事務の受付機関（申請書等の提出先）と、処分機関（許可等の意思決定を行う機関）が同一である事務は14事務であり、異なっている事務は6事務であった。

また、受付機関が市町村等、県以外の機関である事務は5事務であった。

(表2) 受付機関と処分機関

No	区 分	受付機関	受付機関の事務				処分機関
			形式 審査	受理	現地 調査	その他	
1	高圧ガス製造許可	消防保安課	○	○			受付機関と同じ
2	NPO法人設立認証	県民生活課	○	○			〃
3	産業廃棄物収集運搬業許可	各県民局	○	○	○		〃
4	食品衛生法の営業許可	各保健所	○	○	○		〃
5	自立支援医療費支給認定	各市町村	○	○			県精神保健福祉センター
6	精神障害者保健福祉手帳 の交付	各市町村	○	○			〃
7	居宅サービス事業者指定	各県民局	○	○			長寿社会対策課
8	身体障害者手帳の交付	各市町村(中核市を除く)	○	○			各県民局
9	生活保護開始等の決定	各町村	○	○			〃
10	経営革新計画の承認	(財)岡山県産業振興財団	○	○	○	○ヒアリング* 調書作成	経営支援課
11	漁業の許可	水産課	○	○	○		受付機関と同じ
12	建設業の許可	監理課	○	○	○		〃
13	宅地建物取引業の免許	建築指導課	○	○			〃
14	道路占用許可	各県民局・支局	○	○	○	○関係機関協議	〃
15	河川法の土地占用許可	各県民局・支局	○	○	○		〃
16	道路工事施行承認	各県民局・支局	○	○	○	○関係機関協議	〃
17	特殊車両通行許可	各県民局・支局	○	○	○	○関係機関協議	〃
18	自動車の保管場所証明	各警察署	○	○	○		〃
19	道路使用許可	各警察署	○	○	○		〃
20	遊技機の増設変更承認	各警察署	○	○	○		〃
	合 計		20	20	12	4	

(3) 手数料

20事務のうち10事務について手数料が設定されており、徴収方法はすべて「県証紙による徴収」であったが「特殊車両通行許可」、「道路使用許可」について、電子申請を行った場合に、インターネットを利用した銀行取引であるインターネット・バンキングでの手数料の支払いが可能となっていた。

また、県では平成20年11月から電子申請が可能な事務についてインターネット・バンキングに加えてクレジットカード番号等をパソコンに入力して支払うクレジットカード決済が導入され、「特殊車両通行許可」で利用可能となっている。

(表3) 手数料の徴収状況

No	区 分	1件当たり金額	徴収方法
1	高圧ガス製造許可	16,000～560,000円	証紙
3	産業廃棄物収集運搬業許可	申請81,000円、更新73,000円、 変更71,000円	証紙
4	食品衛生法の営業許可	許可業種により異なる	証紙
11	漁業の許可	3,100円(5トン以上の漁船を使用して行 う場合のみ)	証紙
12	建設業の許可	新規90,000円、追加・更新50,000円	証紙
13	宅地建物取引業の免許	33,000円	証紙
17	特殊車両通行許可	200円(経路が2以上の道路管理者にまた がる場合)	証紙 インターネット・バンキング
18	自動車の保管場所証明	2,200円	証紙
19	道路使用許可	2,300円	証紙 インターネット・バンキング
20	遊技機の増設変更承認	3,400+20円×台数	証紙

2 事務処理体制

(1) 広報の状況

18事務について広報が行われており、広報媒体ではホームページによる広報が多く行われていた。

また、広報の内容については、標準処理期間や審査基準等の広報が少なかった。

(表4) 広報の状況

区分	広報を 実施し ている 事務数	広報媒体						広報の内容								
		TV ラジ オ	新聞 雑誌 等	パン フ等	ポス ター	ホー ムペ ージ	その 他	許認 可の 概要	手続 ・ 方法	申請 窓口	申請 費用	審査 基準	標準 処理 期間	申請 更新 時期	その 他	
合計	18	0	1 (1)	3	1 (1)	17 (1)	2	15	15	15	9	8 (1)	3	7	0	

(注) 下段()内は、県は広報を行っていないが、国等の県以外の機関が行っている事務数で、上段の内数である。

(2) 受付窓口の体制

① 受付窓口の表示の有無等

県が受付窓口である15事務のうち、5事務で受付窓口の表示がなかった。

また、1事務で申請のための説明・記載スペースがなかった。

(表5) 受付窓口の表示の有無等

No	区 分	受付窓口	受付窓口の表示					説明・記載スペース					
			あり	室外表示	室内表示	机上表示	その他	あり	部屋あり	机あり	椅子あり	筆記用具あり	その他
1	高圧ガス製造許可	消防保安課						○		○	○		
2	NPO法人設立認証	県民生活課分室	○				※1	○	○	○	○		
3	産業廃棄物収集運搬業許可	各県民局	○	○				○	○	○	○	○	
4	食品衛生法の営業許可	各保健所	○	○	○	○		○		○	○	○	
7	居宅サービス事業者指定	各県民局	○	○				○	○				
11	漁業の許可	水産課					※2						※2
12	建設業の許可	監理課	○	○	○			○	○				
13	宅地建物取引業の免許	建築指導課	○	○	○			○		○	○	○	
14	道路占用許可	各県民局・支局					※3	○	○				
15	河川法の土地占用許可	各県民局・支局	○	○	○			○					※4
16	道路工事施行承認	各県民局・支局					※3	○	○				
17	特殊車両通行許可	各県民局・支局						○					※4
18	自動車の保管場所証明	各警察署	○		○	○		○		○		○	
19	道路使用許可	各警察署	○		○	○		○		○		○	
20	遊技機の増設等変更承認	各警察署	○	○				○		○	○	○	
	合 計		10	7	6	3		14	6	8	6	6	

※1 パンフレット、ホームページに記載している。

※2 申請書類は漁協を通じて郵送されている。

※3 建設部全体にわたる業務の受付をしている。

※4 受付窓口のカウンターで対応している。

(注1)区分欄の「部屋あり」は「説明・記載するための部屋やコーナーを設けている」を示す。

(注2)受付窓口が複数ある事務については、最も申請数の多い窓口で調査した。(表6において同じ。)

② 申請書様式等の備付け

「申請書様式」及び「申請の手引(マニュアル)」や「記載例」等の受付窓口への備付けについては、「申請書様式」の備付けがない事務が4事務、「申請の手引」等の備付けがない事務が4事務あった。

(表6) 申請書様式等の受付窓口への備付け

No	区 分	受付窓口	申請書様式の備付け			手引等の備付け				備考
			あり	全 部	一 部 そ 他	あり	交 付	閲 覧	そ の 他	
1	高圧ガス製造許可	消防保安課	○	○		○		○		
2	NPO法人設立認証	県民生活課分室			※1	○	○			
3	産業廃棄物収集運搬業許可	各県民局	○	○		○	○			
4	食品衛生法の営業許可	各保健所	○		○	○	○			
7	居宅サービス事業者指定	各県民局	○	○		○	○			
11	漁業の許可	水産課				○		○		手引を漁協へ送付済
12	建設業の許可	監理課			※1				※1	
13	宅地建物取引業の免許	建築指導課	○	○						手引を現在作成中
14	道路占用許可	各県民局・支局	○	○		○	○			
15	河川法の土地占用許可	各県民局・支局	○	○						手引の作成なし
16	道路工事施行承認	各県民局・支局	○	○		○	○			
17	特殊車両通行許可	各県民局・支局			※1				※1	
18	自動車の保管場所証明	各警察署	○	○		○	○			
19	道路使用許可	各警察署	○	○		○		○		
20	遊技機の増設等変更承認	各警察署	○	○		○		○		
	合 計		11	10	1	11	7	4		

※1 ホームページに申請書様式等を掲載しているため。

(注1) 区分欄の「全部」は「すべての申請書様式等を窓口へ備え付け、交付している」を示す。

(注2) 「一部」は「一部の申請書様式等を窓口へ備え付け、交付している」を示す。

(注3) 「交付」は「申請の手引(マニュアル)・記載例等を窓口へ備え付け、交付している」を示す。

(注4) 「閲覧」は「申請の手引(マニュアル)・記載例等を窓口へ備え付け、閲覧可能としている」を示す。

(3) 申請書・添付書類等

① 申請書への押印等

申請書へ押印を要するかどうか等については、20事務のうち「記名押印」を求めるものが最も多く12事務、「記名押印又は署名の選択制」が6事務、「記名のみで押印省略可」としたものが2事務であった。また、「署名」「署名かつ押印」とした事務はなかった。

② 申請書様式等の配布

申請書様式等の配布については、20事務で配布していた。

③ 郵送の可否

20事務のうち3事務が郵送不可であり、その理由として「申請書、添付書類等に不備がある場合が多く、郵送にするとかえって申請者の負担となるため」等があげられた。

(4) 更新手続

① 申請書

20事務のうち更新手続がある事務は13事務であった。

更新申請書は、新規申請と比べて簡略化されていることが望ましいが、更新手続のある13事務のうち7事務について、新規申請に比べて一部の記載事項等が省略できることとなっていた。

② 添付書類

更新手続のある13事務のうち9事務の添付書類について、新規申請と比べて添付書類等を省略することができることとなっていた。

(5) 審査基準の設定等

審査基準の設定の有無及び審査基準の公表方法については、20事務で審査基準の設定・公表があり、公表の方法は「求めに応じて窓口等で提示する」ものが11事務で最も多かった。

(表7) 審査基準の設定と公表

区分	審査基準の設定がある事務数	審査基準の公表がある事務数	公表の方法					
			求めに応じて窓口等で提示する	資料を情報公開窓口に備え付け、閲覧可能としている	資料を提出窓口等に備え付け、閲覧可能としている	資料を提出窓口等に備え付け、交付している	ホームページで公表している	その他
合計	20	20	11	1	8	2	7	0

(6) 標準処理期間の設定等

標準処理期間は、20事務のうち2事務で設定されていなかった。

(表8) 標準処理期間の設定と公表

区分	標準処理期間の設定がある事務数	標準処理期間の公表がある事務数	公表の方法					
			求めに応じて窓口等で提示する	資料を情報公開窓口に備え付け、閲覧可能としている	資料を提出窓口等に備え付け、閲覧可能としている	資料を提出窓口等に備え付け、交付している	ホームページで公表している	その他
合計	18	18	10	1	6	2	3	4

(7) 事務処理・審査体制

① 許認可台帳等の備付け

20事務のうち、1事務において許認可台帳等の備付けがなかった。

② 審査進行状況等に関する情報提供

審査進行状況、処分時期の見通し等に関する情報提供については、20事務が口頭等で提供していた。

3 事務処理状況

(1) 不許可等の理由の提示状況

ア 不許可等の理由の提示

6事務について156件の不許可等の処分があり、いずれの事務も不許可等の処分の理由を「文書で、常に」示していた。

イ 却下理由の提示

却下の実績があったのは1事務で、上記同様「文書で、常に」示していた。

ウ 不服申立

平成19年度に不服申し立てがあったのは1事務、3件であった。

(表9) 不許可等の理由の提示状況

No	区 分	不許可処分理由の提示						却下理由の提示						不服申立				
		あり	件数	方法		頻度		備考	あり	件数	方法		頻度		備考	あり	件数	
				文書	他	常に	求め				文書	他	常に	求め				
3	産業廃棄物収集運搬業許可	○	2	○		○					0							0
5	自立支援医療費支給認定	○	16	○		○					0							0
6	精神障害者保健福祉手帳の交付	○	42	○		○					0							0
8	身体障害者手帳の交付	○	93	○		○					0					○		3
10	経営革新計画の承認	○	1	○		○					0							0
13	宅地建物取引業の免許	○	2	○		○					0							0
18	自動車の保管場所証明		0							○	207	○		○				0
	合 計		6	156	6		6			1	207	1		1			1	3

(注)区分欄の「求め」は「申請者の求めがあったときにのみ示す」を示す。

(2) 処理期間の状況

標準処理期間を超えた許認可等の事務は、新規申請では7事務、更新申請では4事務、変更申請では3事務あった。

また、具体的に処理期間の状況（実際の許認可等にどの程度の日数を要したのか）を把握するために、20事務について新規、更新、変更の各区分毎に30件を上限として抽出調査を行った。その調査結果は次のとおりであった。

ア 標準処理期間と平均処理期間の比較

標準処理期間と平均処理期間を比較すると、平均処理期間が標準処理期間を上回っている事務は、更新申請の1事務であった。

これについては、新たに更新制度が創設され一時期への事務の集中が予測されたため、受付時期を数か月早めに設定する特例措置を講じたことによるものであり、事務処理の遅延によるものではなかった。

その他の事務については、平均処理期間が標準処理期間を下回っていた。

イ 平均処理期間と標準処理期間の比率

平均処理期間(日数)を標準処理期間(日数)で除した比率を見ると、新規申請で3事務、更新申請で6事務、変更申請で2事務が30%以下となっており、標準処理期間に比べて実際の事務処理がかなり早く終了している事務があった。

4 簡素・合理化

(1) インターネットの活用状況

① 電子申請の可否

申請書等をインターネットを利用した電子申請（電子メールやフロッピーディスク等の提出による届出等も含む。）することができるかについては、20事務のうち7事務について電子申請等が可能であったが、平成19年度において利用実績があるのは1事務のみで、申請件数のうち3.8%の利用にとどまっていた。

電子申請の利用が進まない理由については「電子申請のために周辺機器を整備しなければならない」「添付書類の電子化が困難であったり、原本を郵送しなければならないなど、電子申請のみで完結しない」等であった。

② 申請書様式等のホームページへの掲載

20事務のうち15事務が申請書に関する資料等をホームページに掲載していた。

また、「申請書」を掲載している事務は12事務、「申請の手引」を掲載している事務は7事務、「記載例」を掲載している事務は5事務、「標準処理期間」を掲載している事務は3事務であった。

(表10) 申請書様式等のホームページへの掲載

区分	申請書様式等のホームページへの掲載								申請書等のダウンロードが		
	がある事務数	事務概要	申請手引	記載例	申請書	審査基準	標準処理期間	その他	可能な事務数	全種類可	一部可
合計	15	13	7	5	12	7	3	1	14	12	2

(2) 電算処理・システム開発の状況

20事務のうち13事務で電算処理を行っていた。

(表11) 電算処理・システム開発等

No	区 分	電算処理・システム開発等の内容
2	NPO法人設立認証	NPO法人管理台帳
3	産業廃棄物収集運搬業許可	産業廃棄物行政登録システム等
4	食品衛生法の営業許可	食品営業者台帳システム(営業許可事項, 変更履歴等の入力, データベース化, 受付, 許可指令書出力までを管理, 収入実績・収入見込等)
5	自立支援医療費支給認定	自立支援医療費に係る事務等の電算処理
6	精神障害者保健福祉手帳の交付	精神障害者保健福祉手帳に係る事務等の電算処理
7	居宅サービス事業者指定	介護保険指定機関等管理システム
8	身体障害者手帳の交付	身体障害者手帳発行システム
9	生活保護開始等の決定	生活保護業務(保護決定処理、医療・介護扶助、統計・経理)
11	漁業の許可	許可台帳の管理及び許可証の発行
12	建設業の許可	建設業許可業者の全国オンラインシステムへの登録、変更処理、検索、許可証明書の発行、データの抽出、経営事項審査の処理等
13	宅地建物取引業の免許	宅建主任者資格登録事務、宅建免許事務のシステム化によるオンライン全国一元管理
18	自動車の保管場所証明	電算入力の委託 保管場所管理システム
19	道路使用許可	電子申請システム

第3 監査の意見

許認可等の事務は、県民の生活や社会経済活動等の幅広い分野にわたり県民の権利義務等に直接具体的な効果を及ぼす極めて重要な行政活動であり、事務処理に当たっては公正の確保と透明性の向上を図るとともに、迅速化、簡素・効率化に努めることが求められる。

監査を実施した事務に関しては、全体として概ね適正に処理されているものと認められたが、県民の利便性の向上と質の高い行政サービスを実現する観点から、次の事項について留意改善されたい。

1 広報の充実

県民が許認可等の事務の概要や手続を調べるためには、ホームページの閲覧が簡便で迅速な方法である。また、社会におけるインターネットの活用は今後ますます拡大すると予想されるが、今回の監査においてホームページでの広報を行っていない事務が見受けられた。

本県では「ホームページ管理システム」が構築されており、統一されたデザインのホームページの作成が可能である。ホームページでの広報を行っていない事務にあっては、県のシステムを活用した広報に積極的に取り組まされたい。

また、既にホームページでの広報を実施している事務であっても、許認可関係資料をできる限り分かりやすく掲載し、県民の利便性向上を図る必要がある。

2 受付窓口の充実

行政手続法又は県行政手続条例では、行政庁は申請者に対し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る。

「申請の手引」、「記載例」等を作成していない事務や、受付窓口に備え付けていない事務があったが、県民の利便性向上のためにできる限りそれらを作成し窓口へ備え付けるとともに、ホームページからダウンロードができるようにすることが望ましい。

3 申請書・添付書類等

申請書に記名押印を求めている事務が多かったが、事務の簡素化、県民負担の軽減等のために、できる限り「押印の省略」や「記名押印又は署名のいずれかでよい選択制」の導入等について検討されたい。

また、申請書や添付書類については、記載事項で省略できるものはないか、提出部数を減らすことはできないか、更新手続においては変更のない事項の記載を省略できないか、添付書類の提出を省略することができないか等の観点から点検し、一層の簡素化に努められたい。

4 審査基準の公表

行政手続法又は県行政手続条例では、行政庁はできる限り具体的な審査基準を定め、公にしなければならないとされている。

審査基準はすべての事務で設定されていたが、審査基準の公表の方法については各事務により異なっていた。窓口で申請者等の依頼によって閲覧に応じるだけでなく、ホームページや申請の手引、パンフレットへの掲載等、様々な方法・媒体によって周知することが望まれる。

また、審査基準の見直しを行った際には、速やかに公表するよう努められたい。

5 標準処理期間の設定

行政手続法又は県行政手続条例では、標準処理期間の設定に努めることとされている。

標準処理期間を設定していない事務が見受けられたが、設定のない事務にあってはできる限り設定を行うことが望ましい。

また、標準処理期間を超える場合が多い事務にあっては処理期間の短縮に努めるとともに、標準処理期間の短縮が可能な事務にあっては、標準処理期間の見直しが必要である。

6 事務処理・審査体制

「許認可台帳」を備え付けていない事務が見受けられた。

許認可台帳の備え付けは、行政手続法等ですべての許認可事務等に義務付けられているものではないが、許認可台帳は処分を行う行政庁が、その処分行為の経緯や処分に係る重要事項等を明確に記録・保存するために作成するものであり、備え付けることが適当である。

7 電子申請・電子納付

20事務のうち7事務において電子申請(届出)が可能となっていたが、その利用状況は低調であった。

また、インターネット・バンキングやクレジットカード決済による電子納付については20事務のうち2事務が可能であったが、その利用状況も低調であった。

既に電子申請等が可能な事務にあっては、今後一層県民への周知を図るとともに、申請書類の簡素化等により利用が拡大するよう努められたい。

また、電子申請等への対応がなされていない事務についても、県民の利便性向上のため個人情報保護等に十分配慮しつつ導入を積極的に検討されたい。