

第1 監査の概要

1 監査の種類

地方自治法第199条第2項の規定に基づく一般行政事務の執行について（行政監査）

2 行政監査のテーマ

許認可等の事務について

3 監査の目的

許可、認可、免許その他の自己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。）は、市民の権利義務を具体的に生じさせるものであり、市民生活に密接に関わるものであることから、許認可等を求める申請に対してする処分に係る事務（以下「許認可等の事務」という。）が公正かつ迅速に行われることは、市政に対する市民の信頼を確保するうえで重要である。

許認可等に関する手続について、行政運営における公正の確保と透明性の向上を図り、もって国民の権利利益の保護に資することを目的として「行政手続法」が施行され、本市においてもこの法律の趣旨にのっとり「四日市市行政手続条例」が施行されている。

そこで、許認可等の事務が行政手続法等に従い、適正かつ迅速に行われているか等を検証することにより、事務の適正な執行及び行政サービスの向上に資することを目的とする。

4 監査の着眼点

- (1) 審査基準は設定され、公表されているか。
- (2) 標準処理期間は設定され、公表されているか。
- (3) 設定された審査基準及び標準処理期間は適正か。
- (4) 許認可等を求める申請に係る受付及び審査の体制は適切か。
- (5) 許認可等の事務処理は適正かつ迅速になされているか。

5 監査の対象

市が所管している許認可等の事務551のうち、平成27年度に申請実績があった339事務を選定し、審査基準及び標準処理期間の設定・公表の状況、申請件数を考慮して5事務4所属を対面監査の対象とした。また、部局での偏りを考慮して12事務12所属を書面監査の対象とした。

< 対象一覧 >

事務の名称	所属	監査の別	申請件数
臨時運行の許可	財政経営部 市民税課	書面	1,299
男女共同参画センター施設使用許可（以下「センター施設使用許可」という。）	市民文化部 男女共同参画課	書面	243
要介護・要支援認定	健康福祉部 介護・高齢福祉課	対面	3,529

高額介護サービス費の支給	健康福祉部 介護・高齢福祉課	対面	31,230
国民健康保険被保険者証の交付	健康福祉部 保険年金課	書面	12,996
飲食店営業等の許可	健康福祉部 衛生指導課	書面	2,066
児童扶養手当の受給資格の認定	こども未来部 こども保健福祉課	書面	294
幼稚園保育料の減免	こども未来部 保育幼稚園課	書面	428
鳥獣の捕獲等及び鳥類の卵の採取等の許可並びに許可証の交付（以下「鳥獣の捕獲等の許可」という。）	商工農水部 農水振興課	書面	95
廃棄物処理手数料免除・減額（以下「廃棄物処理手数料の減免」という。）	環境部 生活環境課	書面	373
長期優良住宅建築等計画の認定	都市整備部 建築指導課	書面	386
開発許可を受けた土地以外の土地における建築等の許可（以下「市街化調整区域建築許可」という。）	都市整備部 開発審査課	書面	95
特殊車両通行許可	都市整備部 道路管理課	対面	※ 23 協議 1,120
危険物施設の設置・変更の許可（以下「危険物施設設置等の許可」という。）	消防本部 予防保安課	対面	874
給水工事の承認	上下水道局 お客様センター	対面	3,010
利用許可（四日市市立小学校及び中学校の施設の開放に関する規則）（以下「小中学校施設開放の許可」という。）	教育委員会 スポーツ課	書面	671
農地又は採草放牧地の権利移動の許可（以下「農地等の権利移動の許可」という。）	農業委員会事務局	書面	97

※ 四日市市道の道路管理者である本市に許可申請があった件数23件。他の道路の道路管理者（国、県等）が許可する際になされた本市への協議の件数1,120件。

6 事前調査期間 平成28年12月21日から平成29年 2月 1日まで

7 監査期間 平成29年 2月 2日

8 監査方法

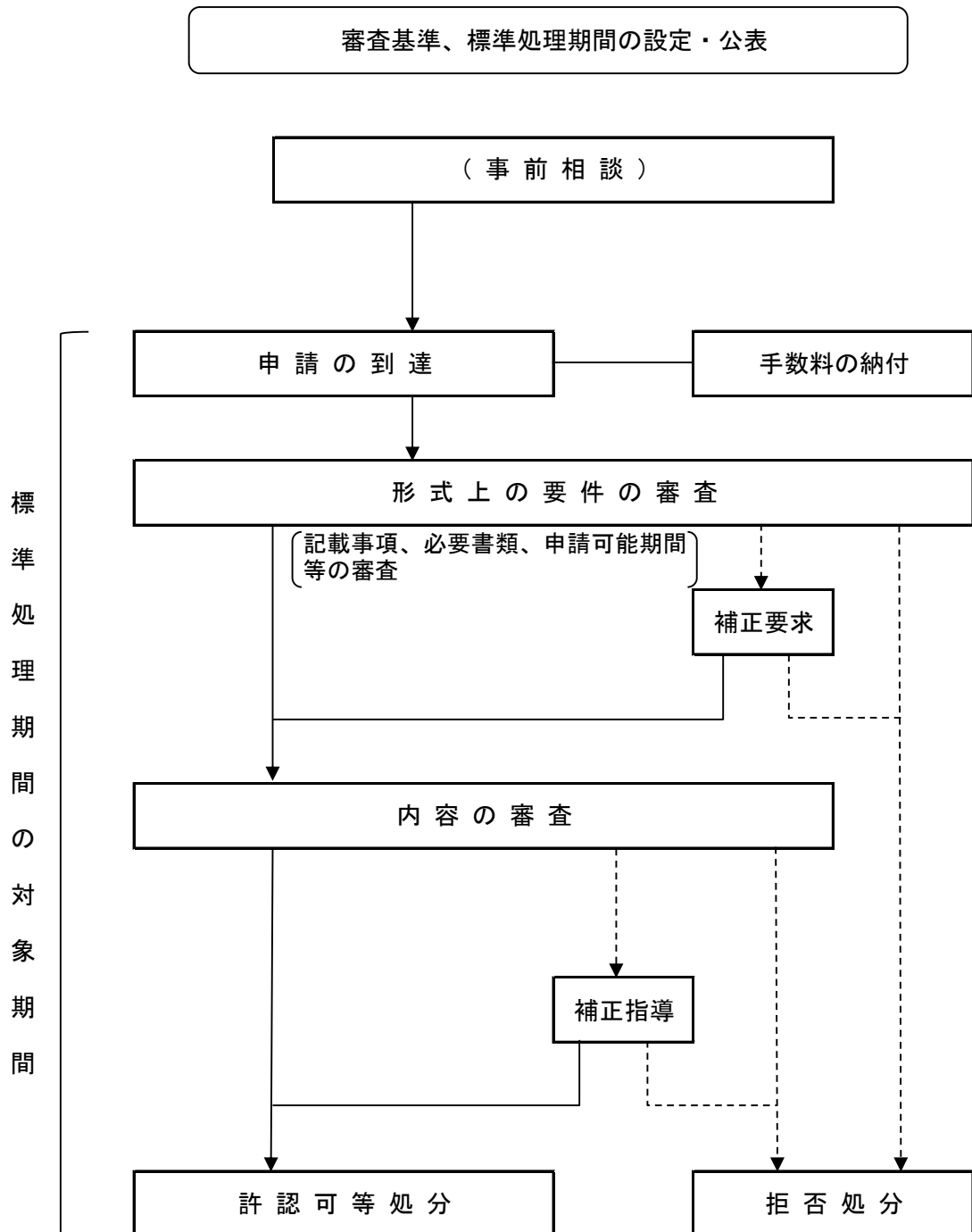
対象所属に対し監査調書及び関係資料の提出を求め、現地において関係書類を抽出により調査するとともに、関係職員からのヒアリングを行い、監査を実施した。

第2 監査対象事務の概要

1 許認可等の事務の流れ

許認可等の事務は、法令又は条例等に基づき、許可、認可、免許その他の自己に対し何らかの利益を付与する処分を求める申請に対して、行政庁が認めるか拒否するかを決定する事務である。その事務の流れは、おおむね次のとおりとなっている。

< 許認可等の事務に係るフロー図 >



2 行政手続についての法規制

(1) 行政手続法と四日市市行政手続条例

許認可等を求める申請に対する処分に関する手続について規制する一般法として、「行政手続法」と「四日市市行政手続条例」がある。

「行政手続法」と「四日市市行政手続条例」は、行政運営における公正の確保と透明性の向上を図り、もって市民の権利利益の保護に資することを目的としており、その内容は、ほぼ同じものとなっている。しかし、両者の適用対象は異なっており、許認可等の根拠となる規定が法律又は法律に基づく命令に置かれているものには「行政手続法」を適用し、条例又は規則に置かれているものには「四日市市行政手続条例」を適用する。

(2) 審査基準の設定及び公表

申請をしようとする市民にとって、どのような場合に許認可等が得られるかについては大いに関心のあるところである。しかし、一般的に許認可等の要件等に関する法令等の定めは抽象的であって、行政庁の解釈・裁量の余地がある場合が多い。

このような場合について、申請をしようとする者に許認可等を受けることができるかどうかについて一定の予見可能性を与えるとともに、行政庁の判断過程の透明性の向上を図り、申請の公正な処理を確保するため、行政手続法（以下「法」という。）第5条及び四日市市行政手続条例（以下「条例」という。）第5条において、行政庁は、申請により求められた許認可等をするかどうかを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（以下「審査基準」という。）を定めるものとされている。ただし、判断基準が法令等の規定において具体的なものとして明確に定められており、当該「法令等の定め」のみによって判断することができる場合は、行政庁は別に審査基準を定めることを要しないとされている。

また、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とされている。

さらに、審査基準は、申請の提出先とされている機関の事務所において、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。

(3) 標準処理期間の設定及び公表

行政運営の適正化の観点から、申請の迅速な処理の確保を図るため、法第6条及び条例第6条において、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とともに、これを定めたときは、申請の提出先とされている機関の事務所において、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。

(4) 審査開始義務

申請は市民が有する権利の具体的行使であり、その処理について迅速で公正な対応を図ることが重要であることに鑑み、法第7条及び条例第7条において、行政庁は、申請が到達したときは、遅滞なく審査を開始しなければならないとされており、申請の形式上の要件に適合しない申請については、申請者に対し相当の期間を定めて申請の補正を求め、又は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。

(5) 理由の提示

法第8条及び条例第8条において、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には、同時にその理由を示さなければならないとされている。これにより、許認可等をするかどうかについての判断の慎重・合理性が担保されその恣意が抑制されるとともに、申請者に対し不服申立て又は訴えの提起の便宜を与えることになる。

また、拒否処分を書面でするときは、その理由も書面で示さなければならないとされている。

提示される理由は、申請を拒否する根拠となる許認可等の要件又は審査基準の内容により異なるが、基本的には許認可等の要件（要件に該当しないと判断する上で審査基準を用いた場合には当該審査基準を含む。）と該当する事実を併せたものであると考えられる。また、その内容は、原則として申請者が拒否の理由を明確に認識しうる程度に具体的なものでなければならないと考えられる。

(6) 不服申立て等についての教示

申請により求められた許認可等を拒否する処分は、申請者である相手方に不利益を与える処分であって、行政不服審査法に定める不服申立てをすることができる処分及び行政事件訴訟法に定める取消訴訟を提起することができる処分に該当する。したがって、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には、不服申立てについては、不服申立てができる旨、不服申立ての相手方、不服申立てができる期間を、取消訴訟の提起については、取消訴訟の被告、出訴期間、不服申立前置等に関する事項を、当該処分の相手方に対して、原則、書面で教示しなければならないとされている（行政不服審査法第82条、行政事件訴訟法第46条）。

第3 監査対象の概要

1 審査基準について

(1) 設定状況

審査基準については、17事務のうち10事務において設定され、7事務において設定されていなかった。設定されていない理由は、7事務全てにおいて、判断基準が法令等の規定において具体的なものとして明確に定められているためというものであり、審査基準の設定に係る事務は適切になされているといえる。

(2) 公表状況

審査基準を設定している10事務については、10事務全てにおいて審査基準が公にされていた。公にする方法としては、「ホームページに掲載」と「窓口へ備付け」がそれぞれ4事務、「申請をしようとする者等の求めがあったときにそれに応じて窓口等で提示」が3事務、「要綱に規定し公示」が1事務となっている。

(注) 複数の方法により審査基準を公にしている事務があるため、方法別の事務数の合計は、審査基準を設定している事務数10と一致しない。

< 審査基準の設定・公表の状況 >

事務の名称	審査基準		
	設定	公表	公表方法
臨時運行の許可	なし		
センター施設使用許可	なし		
要介護・要支援認定	なし		
高額介護サービス費の支給	なし		
国民健康保険被保険者証の交付	なし		
飲食店営業等の許可	なし		
児童扶養手当の受給資格の認定	あり	あり	窓口で備付け
幼稚園保育料の減免	あり	あり	要綱に規定し公示
鳥獣の捕獲等の許可	あり	あり	申請をしようとする者等の求めがあったときにそれに応じて窓口等で提示
廃棄物処理手数料の減免	あり	あり	申請をしようとする者等の求めがあったときにそれに応じて窓口等で提示
長期優良住宅建築等計画の認定	なし		
市街化調整区域建築許可	あり	あり	・ホームページに掲載 ・窓口で備付け
特殊車両通行許可	あり	あり	申請をしようとする者等の求めがあったときにそれに応じて窓口等で提示
危険物施設設置等の許可	あり	あり	・ホームページに掲載 ・窓口で備付け
給水工事の承認	あり	あり	窓口で備付け（求めがあったときは販売）
小中学校施設開放の許可	あり	あり	ホームページに掲載
農地等の権利移動の許可	あり	あり	ホームページに掲載

2 標準処理期間について

(1) 設定状況

標準処理期間については、17事務のうち8事務において設定され、9事務において設定されていなかった。設定されていない事務について、その理由をみると、「申請の内容によって審査の手続が異なり、一律に期間を定めることが困難なため」、「申請のあった当日に処分を行うため」などとなっている。

(2) 公表状況

標準処理期間を設定している8事務については、8事務全てにおいて標準処理期間が公にされていた。公にする方法としては、「申請をしようとする者等の求めがあったときにそれに応じて窓口等で提示」が4事務、「窓口で備付け」が3事務、「ホームページに掲載」と「窓口で提示」がそれぞれ1事務となっている。

(注) 複数の方法により標準処理期間を公にしている事務があるため、方法別の事務数の合計は、標準処理期間を設定している事務数8と一致しない。

< 標準処理期間の設定・公表の状況 >

事務の名称	標準処理期間			
	設定	期間	公表	公表方法
臨時運行の許可	なし			
センター施設使用許可	なし			
要介護・要支援認定	あり	30日	あり	パンフレットに記載し、窓口で備付け
高額介護サービス費の支給	なし			
国民健康保険被保険者証の交付	あり	3日	あり	申請をしようとする者等の求めがあったときにそれに応じて窓口等で提示
飲食店営業等の許可	あり	10日	あり	申請をしようとする者等の求めがあったときにそれに応じて窓口等で提示
児童扶養手当の受給資格の認定	あり	30日	あり	申請をしようとする者等の求めがあったときにそれに応じて窓口等で提示
幼稚園保育料の減免	なし			
鳥獣の捕獲等の許可	なし			

廃棄物処理手数料の減免	なし			
長期優良住宅建築等計画の認定	なし			
市街化調整区域建築許可	あり	36日	あり	窓口で備付け
特殊車両通行許可	あり	14日	あり	申請をしようとする者等の求めがあったときにそれに応じて窓口等で提示
危険物施設設置等の許可	あり	設置21日 変更14日	あり	・窓口で備付け ・ホームページに掲載
給水工事の承認	なし			
小中学校施設開放の許可	なし			
農地等の権利移動の許可	あり	30日	あり	窓口で掲示

< 標準処理期間を設定していない理由 >

事務の名称	理由
臨時運行の許可 センター施設使用許可 廃棄物処理手数料の減免	申請のあった当日に処分を行うため
高額介護サービス費の支給 幼稚園保育料の減免 給水工事の承認	申請の内容によって審査の手続が異なり、一律に期間を定めることが困難なため
鳥獣の捕獲等の許可	申請者が限定されているため
長期優良住宅建築等計画の認定	申請は代理人である事業者によって行われることが多く、その事業者はある程度限定されており、その者に対しては周知を図っているため
小中学校施設開放の許可	学校において取りまとめのうえ申請がなされ、その時期は申請者によって異なるため

3 受付

申請の受付窓口で備え付けている主な書類の状況及び申請手続等に関する情報提供の方法は、表のとおりである。

17事務のうち8事務については、申請の受付窓口で申請書の記載例が備え付けられている。また、申請手続等に関する情報については、11事務でホームページにおいて提供がなされている。

< 受付窓口備付書類等の状況 >

事務の名称	受付窓口備付書類				申請手続等に関する情報提供の方法
	申請書	申請書記載例	パンフレット等	関係法令	
臨時運行の許可	○	○	○		ホームページに掲載
センター施設使用許可	○				ホームページに掲載
要介護・要支援認定	○	○	○		ホームページに掲載
高額介護サービス費の支給		○			・ホームページに掲載 ・対象者に直接申請書等を送付
国民健康保険被保険者証の交付	○	○	○		ホームページに掲載
飲食店営業等の許可	○	○			ホームページに掲載
児童扶養手当の受給資格の認定	○		○		ホームページに掲載
幼稚園保育料の減免	○				幼稚園を通じて全ての園児に対し通知
鳥獣の捕獲等の許可	○				なし
廃棄物処理手数料の減免	○				火災により生じた廃棄物の処理手数料の減免について、消防署を通じて対象者に対し情報提供
長期優良住宅建築等計画の認定			○		ホームページに掲載
市街化調整区域建築許可	○		○		受付窓口において案内
特殊車両通行許可					なし
危険物施設設置等の許可	○				ホームページに掲載
給水工事の承認	○	○			対象者に直接通知
小中学校施設開放の許可	○	○		○	ホームページに掲載
農地等の権利移動の許可	○	○			ホームページに掲載

4 審査

(1) 申請台帳等の作成状況

申請の受付日や処分日、補正に係る経緯等を記録した申請台帳等を作成し、組織的に活用することは、進捗状況の管理や処理漏れ防止など適切な進行管理を行う上で有効であると考えられる。

17事務全てについて、システムを含め申請台帳等が作成されていた。

(2) 審査のためのチェックリスト等の作成状況

審査項目のチェックリスト等を作成し、活用することは、審査のポイントを明確にし、審査の迅速性・正確性を高めるために有効であると考えられる。

審査のためのチェックリスト等が整備されている事務は6事務であった。

5 事務処理

(1) 処理期間の状況

標準処理期間を設定している8事務のうち、その期間を超過して処分をした事案があるのは4事務であった。

< 標準処理期間を超過して処分をした事務 >

事務の名称	標準処理期間	申請件数	超過件数	超過した理由
要介護・要支援認定	30日	3,529	3,133	・主治医意見書の回収に時間を要したため ・調査員の不足により認定調査に遅れが生じたため
児童扶養手当の受給資格の認定	30日	294	43	・年金照会に時間を要したため ・転入者の認定に当たり前住地のある市町村への調査に時間を要したため ・事実婚解消の事実確認のため一定の調査期間を設ける必要があったため
市街化調整区域建築許可	36日	95	6	・農地転用の許可を待つて許可を行う必要があったため ・開発審査会への諮問が必要な事案において、開発審査会の開催に係る日程調整に時間を要したため
特殊車両通行許可	14日	23	1	他の道路の道路管理者との協議に時間を要したため

(2) 不許可等の拒否処分の状況

平成27年度に申請のあった許認可等について、不許可等の拒否処分をした事案があるのは、17事務のうち4事務であった。

この4事務のうち、拒否処分に係る理由の提示が申請者への通知文書に記載されていなかったものが1事務、理由の提示はあるが、その内容をみると、単に基準に適合しない事項がある旨を記載しているのみで、理由として具体性に欠け不十分なものが1事務であった。

また、行政不服審査法第82条及び行政事件訴訟法第46条において義務付けられている不服申立ての相手方や取消訴訟の被告等の教示が拒否処分の相手方への通知文書に記載されていなかったものが1事務であった。

< 不許可等の拒否処分の状況 >

事務の名称	申請件数	拒否処分件数	理由の提示	教示
要介護・要支援認定	3,529	255	なし	あり
児童扶養手当の受給資格の認定	294	6	あり	あり
幼稚園保育料の減免	428	1	あり	なし
長期優良住宅建築等計画の認定	386	1	あり	あり

(3) 事務処理マニュアル等の作成状況

事務処理を効率的に進めるため、及び審査の画一性、正確性を高めるためには、標準的な事務処理の方法を定めたマニュアル等の策定が有効である。

17事務のうち、事務処理マニュアル等が定められている事務は11事務であった。

第4 監査の結果

許認可等の事務について、審査基準及び標準処理期間の設定・公表、受付及び審査の体制、事務処理などについて適正に行われているかを主眼に監査を実施した結果、次の指摘事項及び意見のとおり、是正又は改善を要するものなどが見受けられた。今後の事務執行に当たっては、これらに十分留意するとともに、その措置を講じるよう要望する。

なお、措置を講じたときは、遅滞なく通知されたい。

1 指摘事項

(1) 事務処理について

ア 要介護・要支援認定の事務において、要介護者又は要支援者に該当しないと認める処分をする場合に申請者に交付する認定結果通知書にその理由が示されていなかった。介護保険法第27条第9項及び第32条第8項の規定に基づき、当該認定結果に理由を付して申請者に通知すること。

【介護・高齢福祉課】

イ 要介護・要支援認定の事務において、申請に対する処分を介護保険法に定められた期間までに行うことができない場合に申請者に交付する処理遅延通知書に処理見込期間が示されていない事例が見受けられた。介護保険法第27条第11項ただし書（同法第32条第9項において準用する場合を含む。以下同じ。）の規定に基づき、申請者に処理見込期間を通知すること。

【介護・高齢福祉課】

- ウ 要介護・要支援認定の事務において、介護保険法第27条第11項ただし書の規定に基づく処理遅延通知の発出について決裁処理がなされていなかった。不備のない適切な事務処理を行うこと。 【介護・高齢福祉課】
- エ 国民健康保険被保険者証の交付に係る届出書において決裁処理がなされていなかった。四日市市事務専決規程第5条第2項の規定に基づき決裁処理を行うこと。 【保険年金課】
- オ 申請により求められた減免を拒否する処分をする場合に、その通知書において不服申立て及び訴訟提起に関する教示がなされていなかった。行政不服審査法第82条及び行政事件訴訟法第46条の規定に基づき通知書において教示を行うこと。 【保育幼稚園課】
- カ 減免に係る決定通知書に公印が押されていなかった。四日市市文書管理規程第33条第1項の規定に基づき公印を押印すること。 【保育幼稚園課】
- キ 申請の取下げに係る文書において決裁処理がなされていなかった。不備のない適切な事務処理を行うこと。 【保育幼稚園課】
- ク 他の道路の道路管理者に行う協議について決裁処理がなされていなかった。不備のない適切な事務処理を行うこと。 【道路管理課】
- ケ 申請書において、修正テープや砂消しゴムにより字句が訂正されている事例が見受けられた。申請者に不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認すること。 【お客様センター】【農業委員会事務局】

(2) 文書管理について

次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。

- ア 決裁文書において、決裁日の記載漏れ。 【介護・高齢福祉課】【こども保健福祉課】【保育幼稚園課】
- イ 決裁文書において、決裁日の記載誤り。 【介護・高齢福祉課】
- ウ 決裁文書において、公印の押印が必要な文書を「公印不要」と記載誤り。 【介護・高齢福祉課】
- エ 決裁文書において、個人情報を含む文書を「個人情報無」と記載誤り。 【介護・高齢福祉課】
- オ 決裁文書において、裏紙を使用。 【保育幼稚園課】
- カ 申請台帳において、鉛筆による記載。 【農水振興課】

2 意見

<各課共通事項>

(1) 標準処理期間の設定について

標準処理期間の設定は、処分の性質上、設定が困難な場合もありうることから努力義務とされている。しかし、過去の処分事例の蓄積によりその処理状況を勘案し、受付から処分までの標準的な期間を見出すことは可能であると考えられる。

設定していない理由を、「申請の内容によって審査の手続が異なり、一律に期間を定めることが困難なため」としている事務については、申請を類型化して区分することによって、その区分ごとに複数の標準処理期間を定めることが可能であると考えられる。また、「申請のあった当日に処分を行うため」としている事務については、標準処理期間を即日と定めることが可能であると考えられる。

標準処理期間は、申請をしようとする者及び申請者にとって、申請に対する処分が行われるまでにどのくらいの期間を要するかを予測するための重要なものであり、また、行政庁にとっては事務処理の公平性、迅速性を確保するためのものである。

過去に一定の処分事例があるにもかかわらず標準処理期間の設定がなされていない事務については、これまでの処理状況を勘案のうえ、その許認可等の性質に応じた工夫をすることによって、申請をしようとする者及び申請者にとって目安となる標準処理期間を設定し、それを公にすること。 **【改善事項】**

上記対象課～ **【市民税課】【男女共同参画課】【介護・高齢福祉課（高額介護サービス費の支給）】
【保育幼稚園課】【農水振興課】【生活環境課】【建築指導課】【お客様センター】
【スポーツ課】**

(2) 申請台帳等による管理について

申請者を記録した台帳は存在するが、申請受付日、処分日などの記録がなされていなかった。台帳を整備して申請から審査、処分までの進捗状況の管理を適切に行うこと。 **【改善事項】**

上記対象課～ **【保育幼稚園課】【農水振興課】【お客様センター】**

(3) 内部事務管理について

事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、上位職によるチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化及び研修の充実により業務精度の向上を図り、上位職によるダブルチェック体制の強化を行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。 **【改善事項】**

上記対象課～ **【介護・高齢福祉課】【保険年金課】【こども保健福祉課】【保育幼稚園課】
【農水振興課】【道路管理課】【お客様センター】【農業委員会事務局】**

<各課個別事項>

(1) 申請手続等に関する情報提供について

特殊車両通行許可に係る申請対象者は、特定の事業者に限られており、かつ、当該事業者は、国などが提供しているホームページ等の案内を利用して、申請書を始め申請手続等に関する情報を既に取得していることが多いため、受付窓口で申請書などの申請関係書類の備付けはなく、その他の申請手続等に関する情報提供も特に行っていない。しかし、市への申請も存在することから、申請手続等に関する情報提供について効率的で効果的な方法に改善すること。 **【改善事項】**
【道路管理課】

(2) 審査担当職員の育成について

危険物施設設置等の許可に係る審査には高度の専門的知識・技術が必要であるとともに、経験も求められる。審査事例の共有化を図るなど、実務研修を通じて経験豊富な職員から経験の少ない職員に対し専門的知識・技術の伝承を行うこと。そして、職員ごとにその専門的知識・技術の習得度を把握し、審査能力の向上に役立てること。 **【要望事項】**

【予防保安課】

(3) 要介護・要支援認定に係る事務処理体制について

申請に対する認定・不認定の処分は、申請のあった日から30日以内に行わなければならないと介護保険法に定められており、この期間を標準処理期間として定めている。しかし、平成27年度の申請件数の9割近くがこの期間を超過して処分がなされていた。職員の不足による調査の遅れと主治医の意見書の回収の遅れが事務処理遅延の主な原因とのことであるが、これらの原因を解消するための方策を検討し、事務処理遅延により発生する損失を認識したうえで、遅延をまねかないような適切な事務処理体制を早急に整えること。

【改善事項】

【介護・高齢福祉課】

(4) 拒否処分に係る理由の提示について

申請により求められた認定を拒否する処分をする場合に、その通知書において示された当該拒否処分の理由が、単に「認定基準に適合しない事項があるため」と記載しているのみで、具体的なものではなかった。通知書において示すべき理由は、行政手続法第8条の趣旨に照らし、どのような事実がどの基準に適合しなかったかを示すなど、申請者が拒否の理由を明確に認識しうる程度に具体的なものとすること。

【改善事項】

【建築指導課】

(5) 事務処理マニュアルについて

ア マニュアルの作成は、事務処理が見える化し、事務処理誤りの防止に役立つだけでなく、担当職員への事務引継ぎにも有用となる。現在、複数職員による事務処理を可能とするため担当職員の育成を行っているが、それと併せて、事務処理マニュアルの作成にも取り組むこと。

【改善事項】

【道路管理課】

イ マニュアルに基づき申請の受付から審査、処分に至るまでの事務処理を行っているが、マニュアルどおり事務が行われているか、その内容は根拠となる法令等の改正により変更すべきではないか、効率化に役立っているかなど、日常の業務において確認し、点検すること。

【要望事項】

【介護・高齢福祉課】

(6) 使用許可の対象施設について

規則に定めのない施設を貸し出しているため、許可の対象施設として規則の規定を整備すること。

【改善事項】

【男女共同参画課】

(7) 手数料の免除事由について

規則における手数料の免除事由に関する定めが、それに従って判断するには不明確な内容のものであった。規則の規定を整備すること。

【改善事項】

【生活環境課】

【まとめ】

今回、「許認可等の事務について」をテーマに監査を行ったところ、以上のとおり是正又は改善を要する事項が認められた。

許認可等は、深く市民の生活や社会経済活動に関わっており、その事務処理は、公正、的確、迅速に行われなければならない。

行政手続制度については、平成6年に行政手続法が、平成9年に四日市市行政手続条例が施行されたが、施行から20年近く経過した現在において、各所属における行政手続制度の理解が時間の経過により十分でなくなってきたのではないかと懸念される。研修の実施等により行政手続制度の内容及び趣旨の周知・徹底を図り、行政手続制度に対する職員の理解を十分なものとする必要がある。

併せて、許認可等の事務が行政手続制度などに適合したものであるとして適正に処理がなされているかを定期的に確認することも必要である。

許認可等の事務を適正かつ迅速に行うためには、①受付や審査等の事務処理の手順を明確にすること、②審査項目を整理すること、③申請の受付から処分するまでの進捗状況を管理することが重要である。事務処理マニュアル、審査のためのチェックリスト、申請台帳等の整備について、事務の適正化及び効率化の観点から適切になされることを要望する。

また、許認可等の事務処理には、申請をしようとする者及び申請者（以下「申請者等」という。）の活動の円滑化に資することも求められる。審査基準、標準処理期間、その他の申請手続等に必要又は有用な情報については、申請者等の求めに応じ提示するとの対応にとどまらず、窓口への備付け、ホームページへの掲載等による積極的な公表を推進することにより、申請者等が容易にその情報を把握できるようにして、申請者等の申請手続等の利便性を向上させることが必要である。

今回の行政監査が、全庁的に許認可等の事務の適切な改善や見直しを推進し、今後のより一層の行政サービスの向上につながることを期待する。