

2 9 川 監 公 第 4 号

平成2 9 年4 月1 0 日

監査の結果について（公表）

地方自治法（昭和2 2 年法律第6 7 号）第1 9 9 条第2 項の規定により監査を行いましたので、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公表します。

川 崎 市 監 査 委 員	村 田 恭 輔
同	植 村 京 子
同	坂 本 茂
同	織 田 勝 久

平成 2 8 年度

行政監査結果報告書

区役所を窓口とする許認可等に係る事務について

平成 2 9 年 4 月 1 0 日

川崎市監査委員

目 次

第 1	監査の概要	1
第 2	予備調査	3
1	調査の概要	3
2	調査の結果	4
第 3	本調査（1次調査及び2次調査）	10
1	調査の概要	10
2	調査の結果	11
第 4	監査の結果	35
1	申請者にとって、公正で利便性のある手続に向けた対応について	35
(1)	申請案内時における窓口配布資料の統一	
(2)	補正事項（不足書類の提出等）の書面による交付	
(3)	ホームページにおける申請に関する全市統一的な情報提供	
2	事務処理の統一化、標準化、効率化に向けた対応について	36
(1)	事務処理マニュアルの整備	
(2)	マイナンバー（個人番号）の適正な取扱い	
(3)	事務処理におけるチェックリストの活用	
(4)	制度所管による各区担当者向けの研修の実施	
(5)	制度所管と区窓口部署との情報共有	
3	法令等に基づく適正な許認可等の事務執行に向けた対応について	38
(1)	審査基準の設定	
(2)	審査基準の公表	
(3)	標準処理期間の設定	
(4)	標準処理期間の公表	
(5)	標準処理期間を認識した事務処理	
(6)	標準処理期間の見直し	
(7)	不許可処分における教示	
(8)	不許可処分における通知文書に示す理由	
別表	1次調査対象 182 事務一覧（平成 28 年 4 月 1 日現在）	42
参考		48
1	関係法令	48
2	本市手引き	56
3	予備調査で対象とした事務	60
4	区役所の組織一覧（平成 28 年 4 月 1 日現在）	61

第1 監査の概要

1 監査の種別

行政監査（地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条第 2 項に規定する事務の執行）

2 監査のテーマ

区役所を窓口とする許認可等に係る事務について

3 監査の目的

本市では、法律や条例等（以下「法令等」という。）に基づき様々な許認可等の事務を行っているところである。これら許認可等の事務は、市民生活に密接にかかわり、市民の権利義務を具体的に決定するもので、その事務手続は行政手続法（平成 5 年法律第 88 号）及び川崎市行政手続条例（平成 7 年条例第 37 号。以下「行政手続条例」という。）等に基づき、公平かつ適正に行われなければならない。また、これらの事務が公平かつ適正に行われることは、市政に対する市民からの信頼を確保することにもつながる。

とりわけ、本市では市民に最も身近な行政サービスを提供する区役所が、多くの許認可等の事務手続の窓口を担っており、どこの区役所窓口であっても、等しく確実に事務手続が履行され、市民の求めに的確に応じることが求められる。

こうしたことから、区役所を窓口とする許認可等の事務が、公正に行われているか、また申請者の利便性にも配慮した手続になっているかなどについて検証を行うことにより、今後の市民サービスの向上や公正で効率的な行政運営に資することを目的として監査を実施するものである。

4 監査の期間

平成 28 年 6 月 1 日から平成 29 年 3 月 24 日まで

5 監査の対象

(1) 対象事務

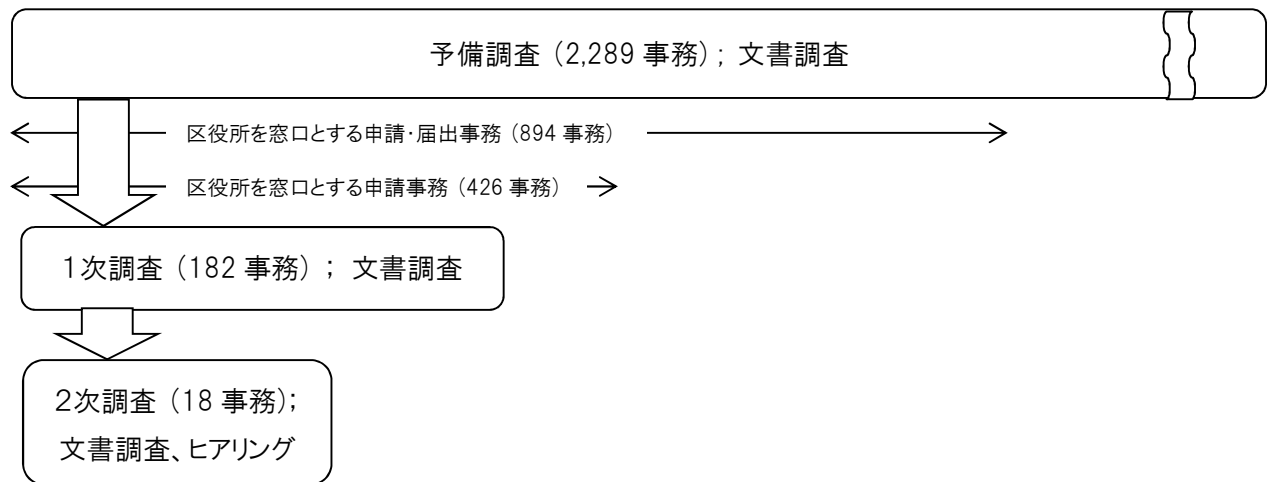
監査の対象は、行政手続法及び行政手続条例の適用を受ける申請に対する処分、届出に係る事務とした。

(2) 対象機関

全所属

6 監査の方法・流れ

本市における許認可等の事務数等を把握するために予備調査（文書調査）を行い、予備調査の結果を踏まえ、本調査として、区役所を窓口とする申請に対する処分の事務（以下「申請事務」という。）に限定し、かつ主に処分庁が市であり、多数の処理件数のある事務など（※対象事務の選定基準は 10 ページ参照）の 182 事務について 1 次調査で文書調査し、18 事務について 2 次調査で文書調査及びヒアリングを行った。



7 監査の主な着眼点

- （１）許認可等事務の処理体制は適切か。
- （２）許認可等の事務は公平・公正・透明性が確保され、迅速に行われているか。
- （３）許認可等事務の簡素化・効率化に努めているか。
- （４）申請者の利便性に配慮した手続等となっているか。

第2 予備調査

1 調査の概要

(1) 調査の趣旨

本市における許認可等の事務の種類数（以下「事務数」という。）等について把握するため、平成 28 年 4 月 1 日時点の状況について、文書により全庁調査を行った（H28. 6. 15～8. 12）。

(2) 対象部署

個々の申請や届出事務の制度やしきに関する本庁の所管部署※（以下「制度所管」という。）及び個々の申請や届出事務の受領、審査等を行う 7 区役所 2 支所の所管部署（以下「区窓口部署」という。）

※制度所管が直接申請等の受領、審査等を行う事務もある。本章以下において、区窓口部署が受領等を行う事務を「区窓口あり」事務、それ以外の事務を「区窓口なし」事務という。

(3) 調査内容

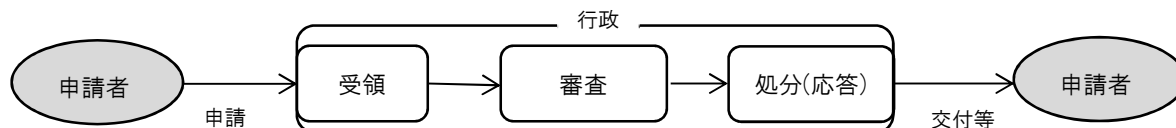
所管する「申請に対する処分」及び「届出」（※）の事務名称、事務の根拠法令、年間の申請・届出件数（平成 27 年度）、申請者の属性、区役所窓口の有無等

※行政手続法及び行政手続条例の適用を受ける「申請に対する処分」及び「届出」（図 A）。事務の単位・数え方は巻末参考；60 ページ参照。

図A 「申請に対する処分」及び「届出」

●申請に対する処分

市長等の許可、認可、その他何らかの利益を与える処分で、申請行為に対して市長等が審査等を行い、諾否の応答を行う処分



●届出

市長等に対し、届出書等により一定の事項の通知をする行為で、法令や条例等により直接義務づけられているもの



(4) 集計方法

年間の申請・届出件数については、区窓口あり事務は区窓口部署（7 区役所 2 支所）の回答を、区窓口なし事務は制度所管の回答を、それぞれ事務ごとに集計した。その他の項目については、制度所管の回答を集計した（区窓口部署の回答は、名称等の整理の際に参考とした）。

2 調査の結果

(1) 事務数の概要

ア 本市における事務数

本市における申請に対する処分（以下この章においては「申請」という。）の事務数は1,190、届出の事務数は1,099で、総計2,289事務であった（表A）。また、区窓口ありの事務数についてみると、申請は426事務（申請事務全体の36%）、届出は468事務（届出事務全体の43%）、合わせて894事務（事務全体の39%）であった。

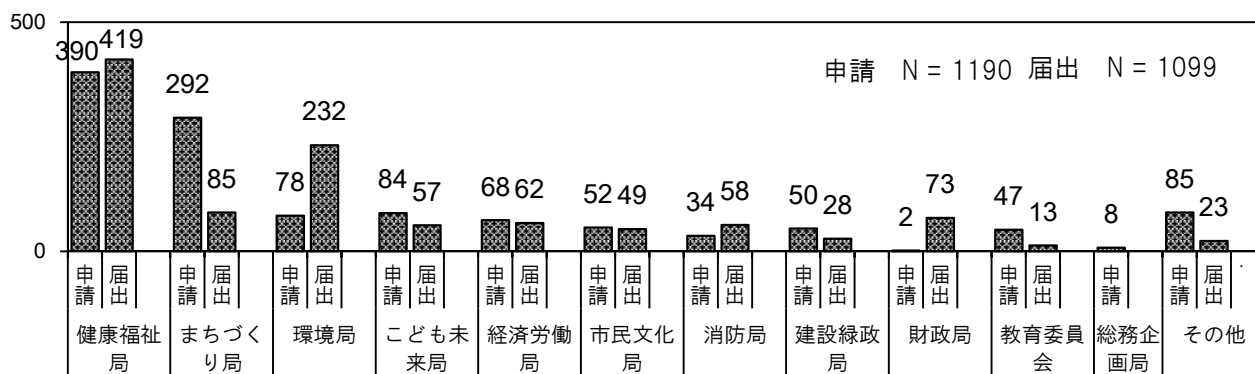
表A 申請・届出の事務数（区窓口別）

	全体	内訳（%は構成比）			
		区窓口あり		区窓口なし	
申請	1,190	426	36%	764	64%
届出	1,099	468	43%	631	57%
総計	2,289	894	39%	1,395	61%

イ 制度所管局別の事務数

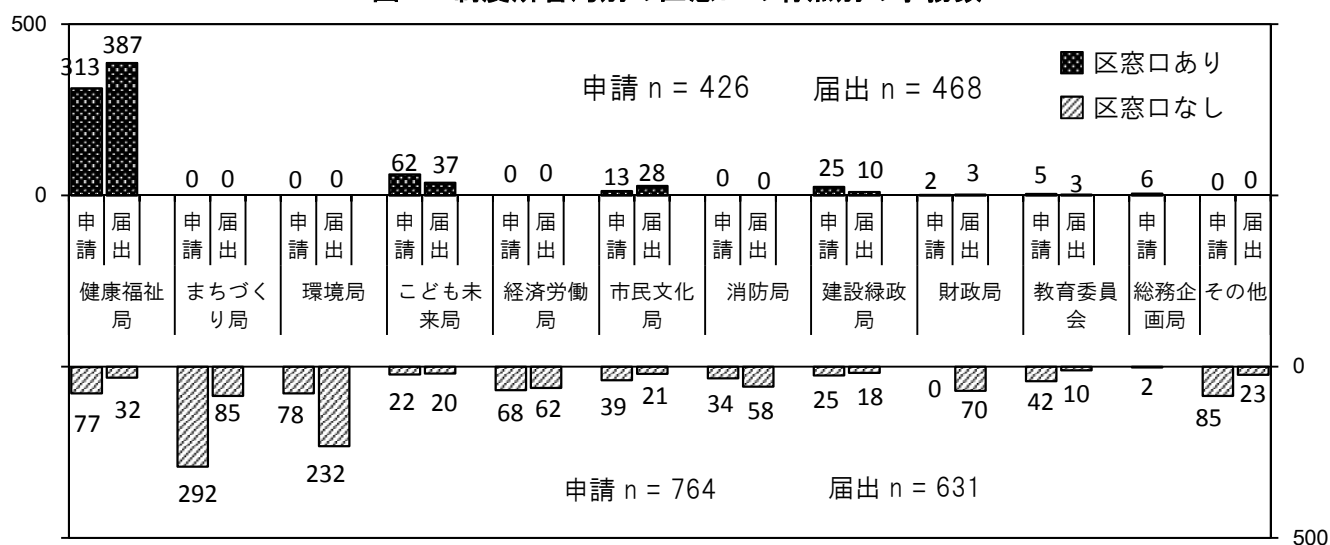
上記2,289事務について、制度所管の局（以下「制度所管局」という。）別の事務数をみたところ、申請と届出の事務数の合計では、健康福祉局が最も多く（申請390、届出419）、次いでまちづくり局（申請292、届出85）、環境局（申請78、届出232）の順であった（図B）。

図B 制度所管局別の事務数



制度所管局別に区窓口の有無別の事務数をみたところ、区窓口ありの事務では、健康福祉局が最も多く（申請 313、届出 387）、区窓口なしの事務では、まちづくり局（申請 292、届出 85）、環境局（申請 78、届出 232）の順であった（図C）。

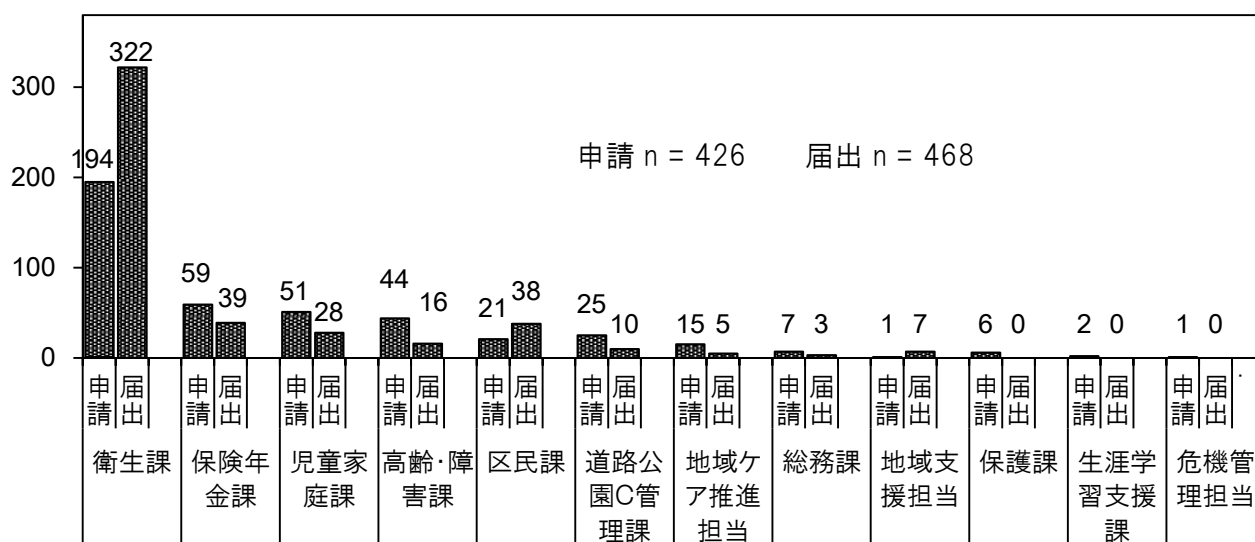
図C 制度所管局別の区窓口の有無別の事務数



ウ 区窓口部署別の事務数

区窓口部署別の事務数をみたところ、申請と届出の事務数の合計では、衛生課が最も多く（申請 194、届出 322）、次いで保険年金課（申請 59、届出 39）、児童家庭課（申請 51、届出 28）の順であった（図D）。

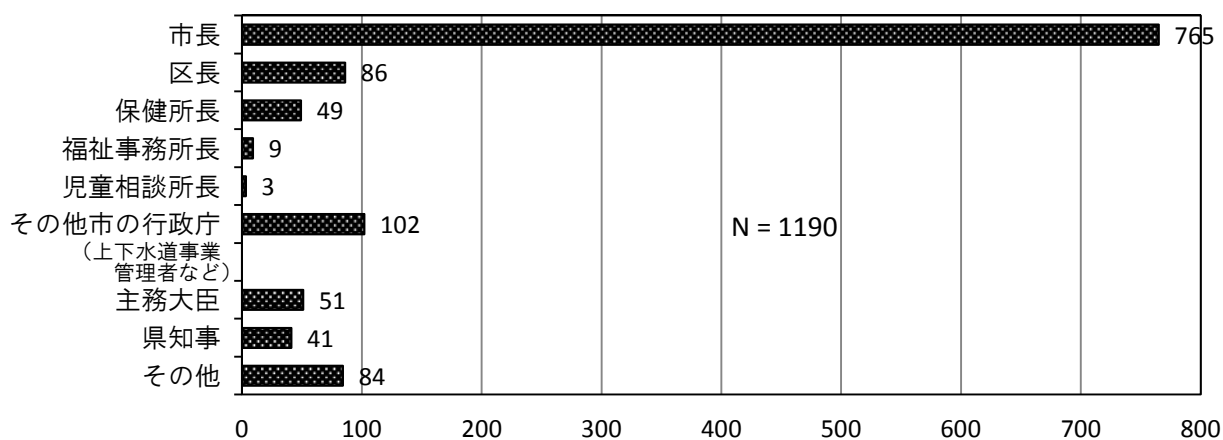
図D 区窓口部署別の事務数



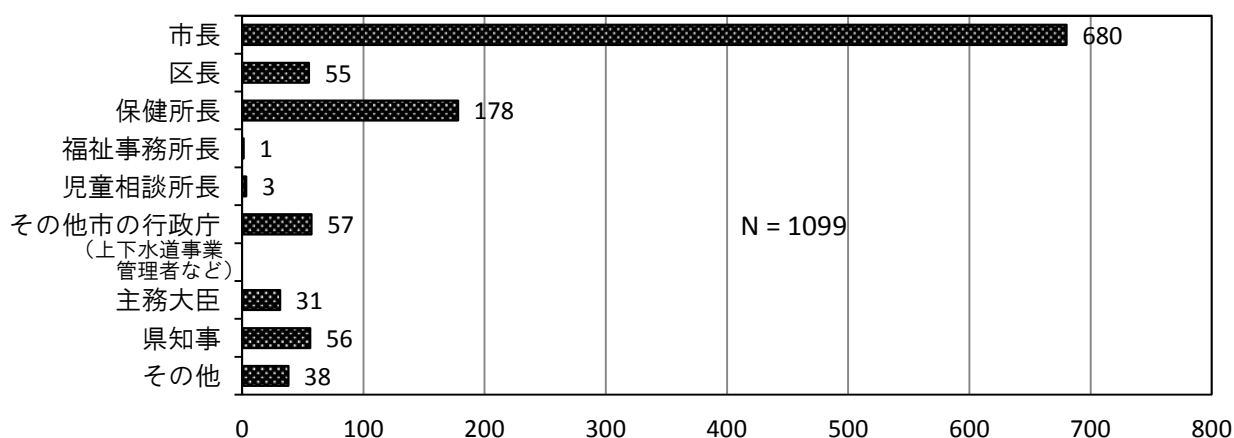
(2) 申請・届出の宛名(行政庁)別の事務数(全事務)

申請・届出の宛名(行政庁)別の事務数をみたところ、申請、届出とも「市長」を宛名とする事務が最も多かった(図E、図F)。

図E 申請の宛名となる行政庁別の事務数(全事務)



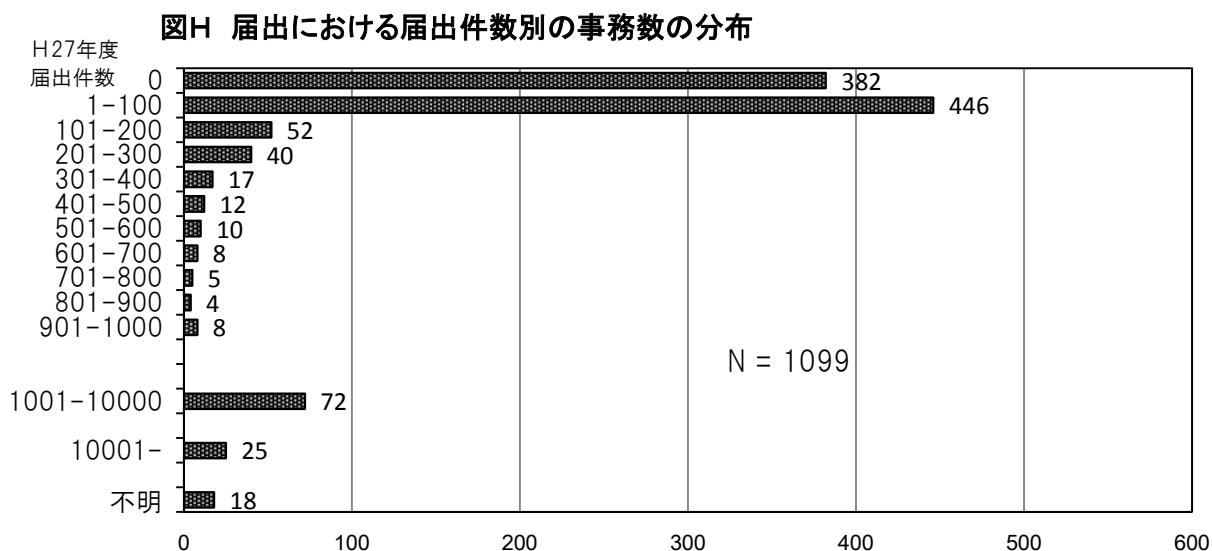
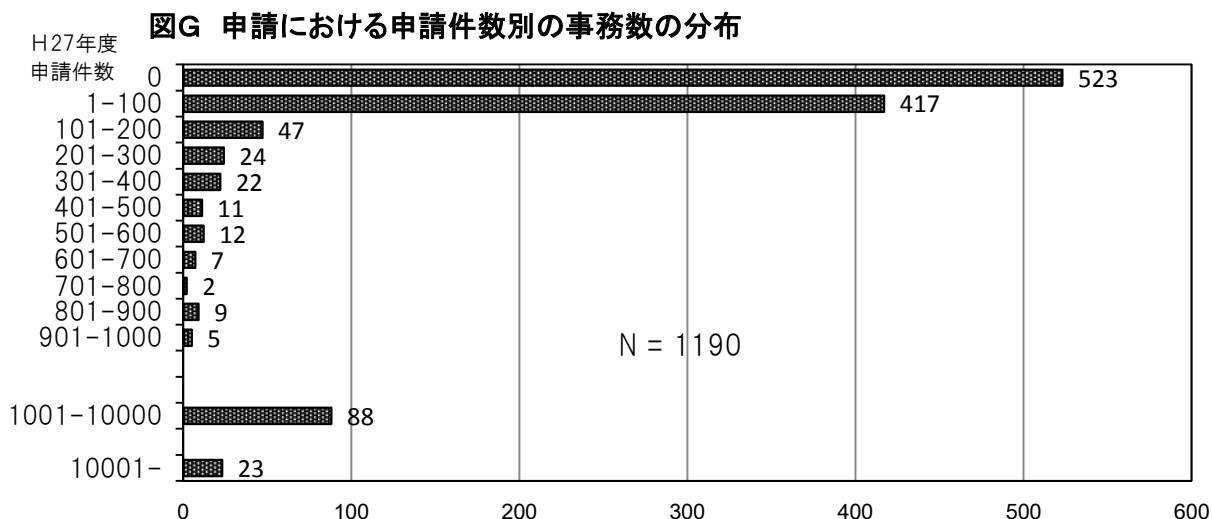
図F 届出の宛名となる行政庁別の事務数(全事務)



(3) 申請・届出件数別の事務数の分布(全体)

全申請 1,190 事務について、平成 27 年度における年間の申請件数別の事務数をみたところ、申請件数が 0 件のものは 523 事務 (44%)、1 件以上 100 件以下のものは 417 事務 (35%)、1,001 件以上 10,000 件以下のものは 88 事務 (7.4%)、10,001 件以上のものは 23 事務 (1.9%) であった (図 G)。

全届出 1,099 事務について、平成 27 年度における年間の届出件数別の事務数をみたところ、届出件数が 0 件のものは 382 事務 (35%)、1 件以上 100 件以下のものは 446 事務 (41%)、1,001 件以上 10,000 件以下のものは 72 事務 (6.6%)、10,001 件以上のものは 25 事務 (2.3%) であった (図 H)。



(4) 区窓口部署、申請・届出件数別の事務数(区窓口あり事務)

区窓口ありの申請事務 426 事務のうち、申請件数が 0 件の事務は 131 事務あり、そのうち衛生課が 82 事務 (63%) であった (表 B)。申請件数が比較的多い 1,001 件以上の事務は計 76 事務あり、そのうち保険年金課が計 25 事務、高齢・障害課が計 21 事務と、他と比べ多かった。

区窓口ありの届出事務 468 事務のうち、届出件数が 0 件の事務は 171 事務であり、そのうち衛生課が 144 事務 (84%) であった (表 C)。届出件数が比較的多い 1,001 件以上の事務は計 59 事務あり、そのうち区民課が計 20 事務、保険年金課が計 14 事務、衛生課が計 11 事務と、他と比べ多かった。

表B 区窓口部署・申請件数別の事務数(区窓口あり事務)

	7区役所2支所のH27年度合計申請件数					合計
	0件	1-100件	101-1,000件	1,001-10,000件	10,001件以上	
衛生課	82	96	11	4	1	194
保険年金課	12	13	9	20	5	59
児童家庭課	19	20	7	3	2	51
高齢・障害課	10	5	8	18	3	44
管理課	2	10	10	2	1	25
区民課	0	3	6	7	5	21
地域ケア推進担当	4	6	2	3	0	15
総務課	1	3	2	1	0	7
保護課	1	2	2	1	0	6
生涯学習支援課	0	2	0	0	0	2
危機管理担当	0	1	0	0	0	1
地域支援担当	0	1	0	0	0	1
合計	131	162	57	59	17	426

表C 区窓口部署・届出件数別の事務数(区窓口あり事務)

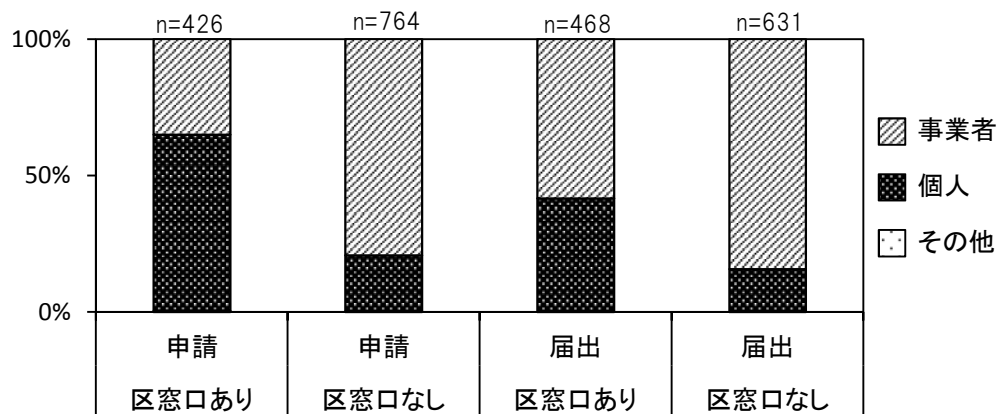
	7区役所2支所のH27年度合計届出件数					合計
	0件	1-100件	101-1,000件	1,001-10,000件	10,001件以上	
衛生課	144	137	30	11	0	322
保険年金課	6	10	9	10	4	39
区民課	5	7	6	12	8	38
児童家庭課	8	14	3	3	0	28
高齢・障害課	2	6	3	4	1	16
管理課	1	3	3	2	1	10
地域支援担当	1	2	2	1	1	7
地域ケア推進担当	2	2	0	1	0	5
総務課	2	1	0	0	0	3
危機管理担当	0	0	0	0	0	0
生涯学習支援課	0	0	0	0	0	0
保護課	0	0	0	0	0	0
合計	171	182	56	44	15	468

(5) 申請者・届出者の属性

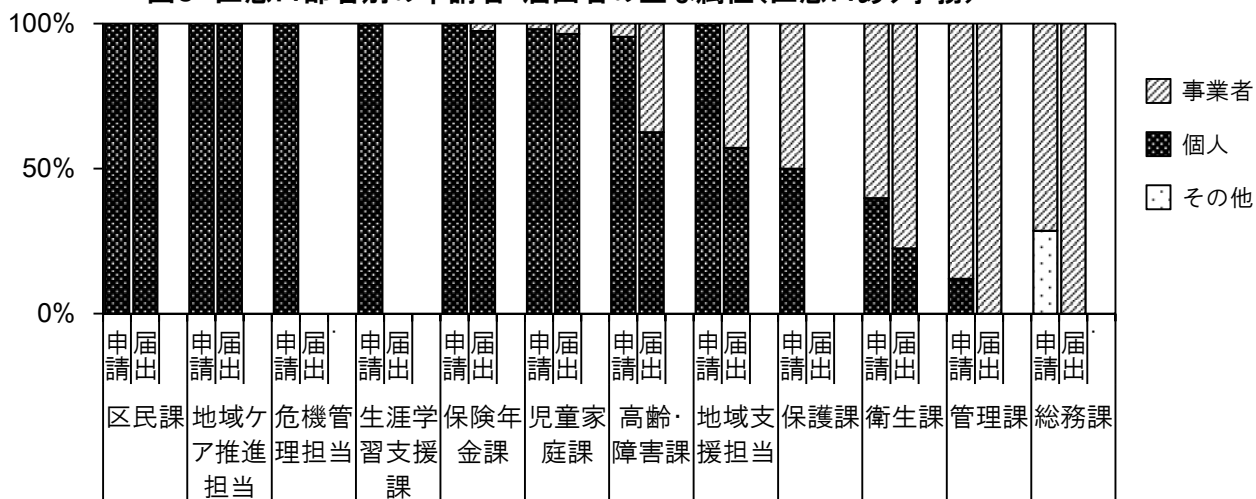
申請者・届出者の主な属性（事業者、個人、その他）別の事務数の割合をみたところ、区窓口なし事務と比べると、区窓口あり事務の方が、主な属性が個人である割合が高かった（図I）。

次に、区窓口部署別に、申請者・届出者の主な属性別に事務数の割合をみたところ、個人の割合が高い部署は、区民課、地域ケア推進担当、危機管理担当、生涯学習支援課、保険年金課、児童家庭課、高齢・障害課、地域支援担当で、事業者の割合が高い部署は、衛生課、管理課、総務課であった（図J）。

図I 申請者・届出者の主な属性別の事務数の割合（全事務；区窓口の有無別）



図J 区窓口部署別の申請者・届出者の主な属性（区窓口あり事務）



※区窓口部署ごとの事務数は、図D(5ページ)を参照

第3 本調査（1次調査及び2次調査）

1 調査の概要

(1) 1次調査(H28.8.23～H28.11.4)

ア 調査の趣旨

予備調査結果を踏まえ、区役所を窓口とする「申請に対する処分」426 事務のうち、182 事務（巻末別表；42 ページから 47 ページ）を以下のウの基準により抽出し、その事務の運用状況等について確認を行うため、文書調査を行った。

イ 対象部署 182 事務の制度所管及び区窓口部署（7 区役所・2 支所）

ウ 対象事務の選定基準

区役所を窓口とする「申請に対する処分」のうち、次の①から③を基準に対象事務を選定した。

①原則として処分庁が市（市長・保健所長等）のもの

②事務名称が「〇〇の再交付」等となっていないもの

③区窓口部署別に見て①、②を満たす事務の数が

・30 以上のときは、年間の申請件数が多い上位 30 事務

・30 に満たないときは、それら全ての事務

(2) 2次調査(H28.11.30～H29.1.12)

ア 調査の趣旨

1 次調査対象のうち、申請件数が多い事務や市民に身近な事務を中心に区窓口部署のバランス等も踏まえ、18 事務（下表及び巻末別表；42 ページから 47 ページの●印部分参照）を抽出し、その事務の運用状況等について文書調査及びヒアリングを行った。

イ 対象部署

（ア）文書調査：18 事務の制度所管及び区窓口部署（7 区役所）

（イ）ヒアリング：18 事務の区窓口部署（7 区役所）

2次調査対象18事務 文中の略称一覧

事務名称	文中の略称	別表No
児童手当若しくは特例給付の受給資格及びその額についての認定の請求（一般受給資格者）	児童手当	120
火葬許可	火葬許可	10
高額療養費の支給（国民健康保険法）	高額療養	19
小児医療費の助成決定	小児医療	124
保険料の減免（川崎市国民健康保険条例）	保険料減免	36
支給認定（保育）	支給認定	116
児童扶養手当（認定）	児童扶養	128
小児慢性特定疾病医療費（支給認定）	小児慢性	142
自立支援医療費の支給認定（精神通院医療）	自立支援	77
要介護認定	要介護	52
介護給付費等の支給決定	介護給付	61
生活保護の申請許可	生活保護	38
営業の許可（食品衛生法に規定する営業）	食品営業	114
繁殖制限の補助	繁殖制限	107
小児ぜん息医療費受給証の交付	小児ぜん息	137
療養手当の支給（公害健康被害の補償等に関する法律）	療養手当	80
道路占用許可	道路占用	173
公園内行為許可	公園内行為	153

区役所 文中の略称一覧

区役所名称	文中の略称
川崎区役所	川
幸区役所	幸
中原区役所	中
高津区役所	高
宮前区役所	宮
多摩区役所	多
麻生区役所	麻

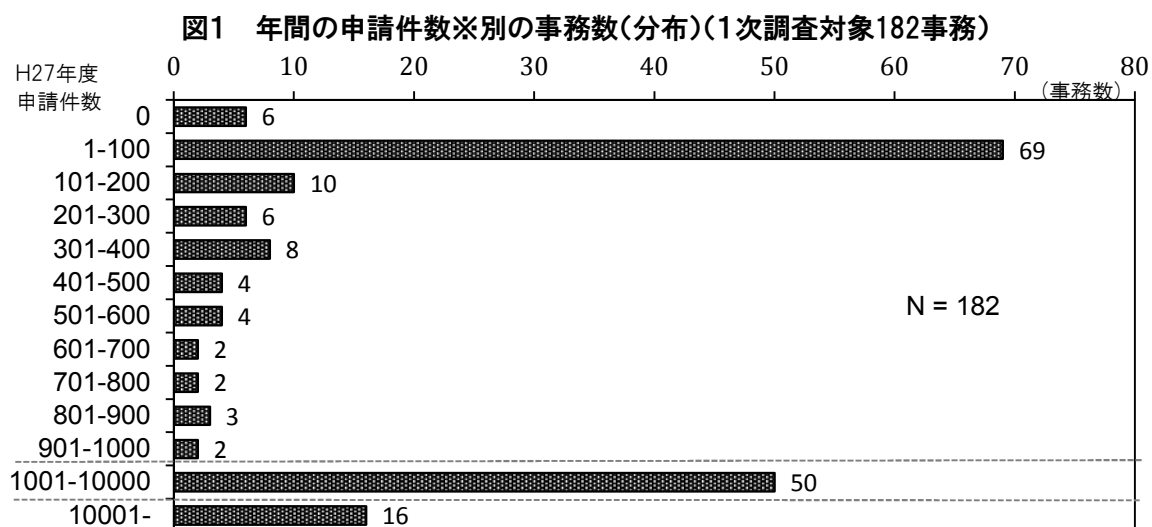
2 調査の結果

(1) 調査対象事務の概要

ア 1次調査対象 182 事務の概要

(ア) 申請件数別の事務数

1次調査対象 182 事務における、年間の申請件数別の事務数は図 1 のとおりであった。年間申請件数 1 件以上 100 件以下の事務が 69 事務（38%）であった。また、年間申請件数 1,001 件以上 10,000 件以下の事務が 50 事務（27%）、10,001 件以上の事務が 16 事務（8.8%）あり、年間申請件数上位 5 事務は表 1 のとおりであった。



※ 7 区役所 2 支所の H27 年度申請件数の合計（予備調査の回答について 1 次調査で再確認した。）

表1 年間の申請件数上位5事務

順位	件数	事務名
1	56,047	印鑑登録
2	50,836	高額療養費の支給(国民健康保険法)
3	40,150	川崎市利用者識別カード(川崎市民カード)の交付の申請
4	30,369	要介護認定の更新
5	28,955	自立支援医療費の支給認定（精神通院医療）

(イ) 窓口種類別の事務数・事務窓口数

1次調査対象 182 事務には、7 区役所 2 支所で受領を行う事務、7 区役所のみで受領を行う事務、特定の区のみで受領を行う事務があり、窓口種類別の事務数・窓口数は表 2 のとおりであった。窓口種類別の事務数×窓口数（以下「事務窓口数」という。）は合計で 1,495 であった。

表2 窓口種類別の事務数・事務窓口数

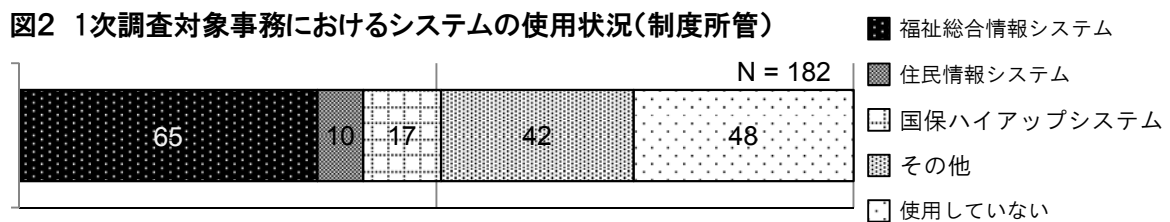
窓口種類	(A) 事務数	(B) 窓口数	事務窓口数；(A) × (B)
7区役所+2支所	114	9	1,026
7区役所・支所なし	65	7	455
特定の区のみ	2	5	10
特定の区のみ	1	4	4
合計	182	-	1,495

(ウ) システムの使用状況

1次調査対象 182 事務における、申請事務のためのシステムの使用状況は図 2 のとおりであっ

た。計 134 事務（74％）で、福祉総合情報システム等のシステムを使用していた。

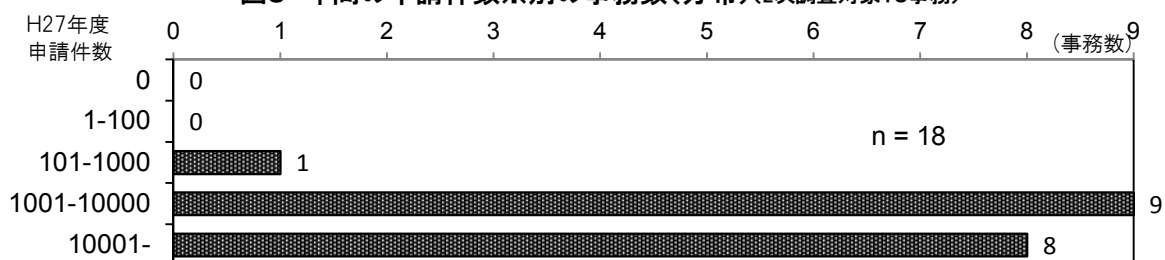
図2 1次調査対象事務におけるシステムの使用状況(制度所管)



イ 2次調査対象 18 事務の概要

2次調査対象 18 事務における、年間の申請件数別の事務数は、図3のとおりであった。18 事務中、年間申請件数 1,001 件以上の事務が 17 事務であった。

図3 年間の申請件数※別の事務数(分布)(2次調査対象18事務)



※ 7 区役所 2 支所の H27 年度申請件数の合計（2 次調査対象は 7 区役所のみであるが、1 次調査回答から分類しているため、2 支所も含めた数字となっている。）

(2) 申請者にとって、公正で利便性のある手続に向けた対応について

ア 申請案内時における窓口配布資料

2次調査において、区窓口部署から提出された、各区で独自に作成している申請者に配布する資料を確認したところ、表3の事例があった。

食品営業では、全区で独自に申請の手引を作成しており、記載されている内容にばらつきも見られた（図4）。また、児童扶養（図5）や保険料減免では、全区で独自に提出書類一覧を作成していた。

表3 各区窓口部署が独自に作成した申請者用配布資料

独自に作成した書類	作成した事務(区)
申請の手引	食品営業(全区;図4)
申請時提出書類一覧	保険料減免(全区)、支給認定(宮)、児童扶養(全区;図5)、小児慢性(川、宮)、自立支援(川、高、麻;図6)、介護給付(幸)、生活保護(川、中、高、多、麻)、小児ぜん息(川)
申請書記入例	児童手当(高、麻)、火葬許可(麻)、支給認定(中、高)、児童扶養(高、宮、麻)、小児慢性(中)、要介護(多)、小児ぜん息(中)、道路占用(中)
関連する手続の案内	火葬許可(図7)
支給日(振込予定日)を案内する資料	高額療養(図8)、小児医療
受給者証の送付時期の目安を案内する資料	自立支援

図4 区で独自に作成した申請の手引の例（食品営業（全区））

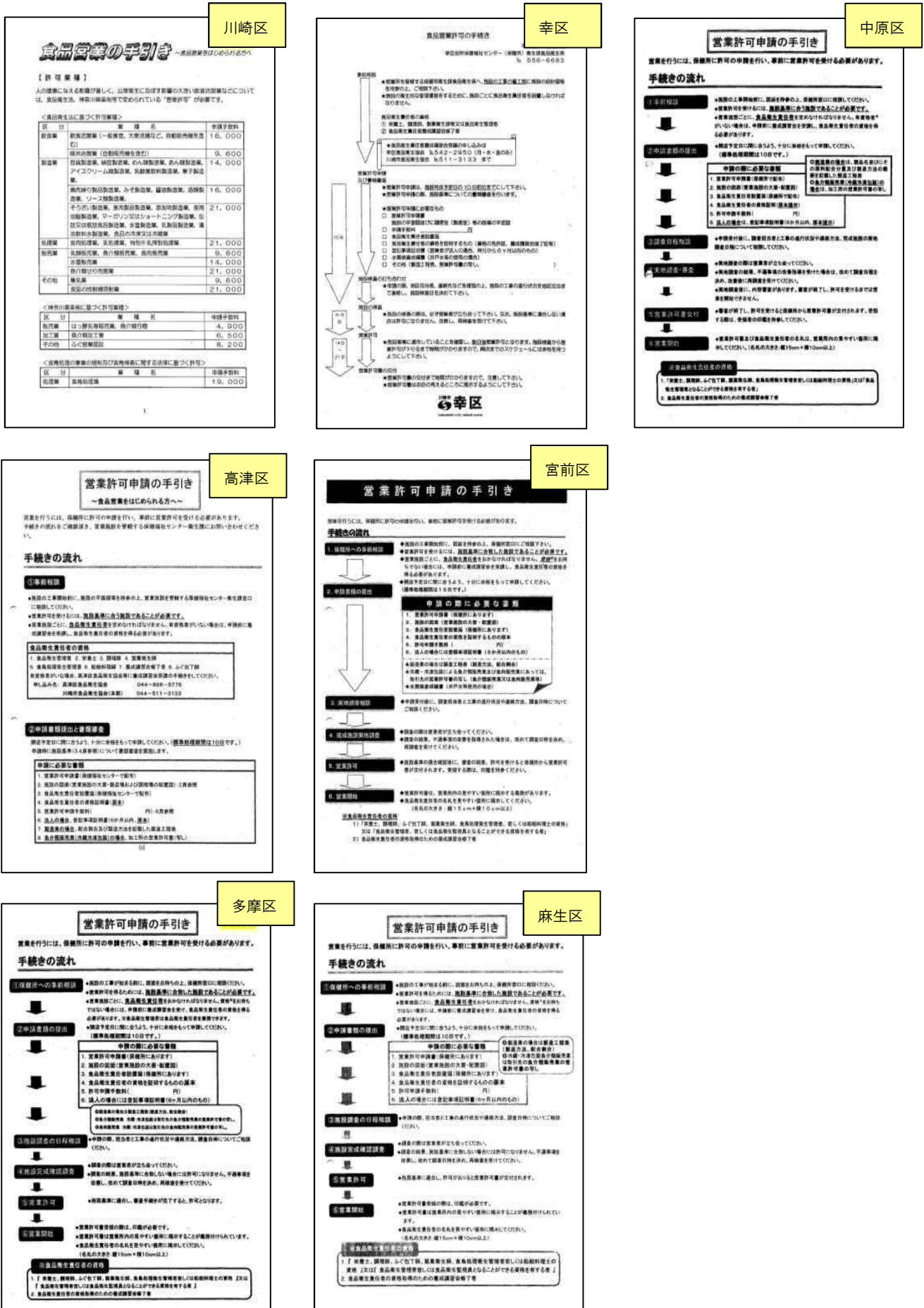


図5 区で独自に作成した提出書類一覧の例（児童扶養（全区））

[illegible]

一方、麻生区の自立支援では、申請者の特性に応じてAからKの11パターンからなる提出書類一覧を作成し案内できる取組を行っていた（図6）。また、火葬許可における、当該申請手続に関連する他の事務手続一覧の作成（図7）、高額療養等における、申請受領時に配布する支給予定日が記載された案内の作成・交付（図8）など、申請者の利便性に配慮した取組を行っていた事例もみられた。

図6 【参考事例①】申請者の特性に応じた提出書類一覧（自立支援（麻））

図7 【参考事例②】関連する手続の案内（火葬許可（死亡届）（麻））

死亡に伴う主な手続き(参考) 平成28年4月現在			死亡届を出された方へ(ご案内)		
手続き内容	担当窓口(詳しくは各窓口にご確認ください)		対象となる方	担当窓口・電話番号	手続・必要となるもの
固定資産税(土地・家屋)	しんゆり市税事務所(資産税課土地係)	044-044-	世帯主の方が亡くなった場合 (亡くなった方を含め世帯員が3人以上いる場合に限り。)	2階 4番窓口 住民記録第1係 9 6 5 - 5 1 2 2	＜世帯主変更の届出＞ ・印鑑(スタンプ印は不可) ・身分証明書(免許証等) ・世帯全員の国民健康保険証
125cc以下の原動機付自転車等の名義変更・移転登録	しんゆり市税事務所(市民税課管理係)	044-	印鑑登録証	2階 1番窓口 住民記録第1係 9 6 5 - 5 1 2 2	・亡くなった方の印鑑登録証(カード)、市民カード、住民基本台帳カードをお持ちの方
埋葬料の請求(労災保険) 遺族補償年金等の請求(労災保険)	川崎南労働基準監督署(川崎・幸) 川崎北労働基準監督署(中・高・宮・多・麻)	044-044-	埋葬許可証の訂正 (許可証をお持ちください)	2階 5番窓口 住民記録第3係 9 6 5 - 5 1 2 3	・訂正事項
医療費控除の還付請求	川崎南税務署(川・幸)	044-	国民健康保険に加入していた方	2階 10番窓口 国民健康保険課 9 6 5 - 5 2 6 4	国民健康保険証や後期高齢者医療保険証の返却 ＜葬祭費の請求手続＞ ・印鑑(スタンプ印は不可) ・葬儀を行った方の名義の銀行口座番号がわかるもの(預金通帳等) ・葬祭の領収書や会葬礼状など主催者の確認ができるもの
死亡者の所得税確定申告(準確定申告)	川崎北税務署(中・高・宮)	044-	介護保険証をお持ちの方	2階 9番窓口 後期・介護保険課係 9 6 5 - 5 1 8 8	・亡くなった方の介護保険証の返却と請求手続
相続税の申告	川崎西税務署(多・麻)	044-	国民年金加入者及び受給者	2階 11番窓口 国民年金係 9 6 5 - 5 1 5 3	・死亡に伴う請求手続が必要となりますので国民年金係におたずねください。
相続した預・貯金の支払い請求	銀行・郵便局等	各金融機関	厚生年金加入者及び受給者	高津年金事務所におたずねください。 (高津年金事務所 電話044-888-0111)	
預・貯金の名義変更(個人・法人代表者)	銀行・郵便局等	各金融機関	児童手当受給者	2階 6番窓口 住民記録第2係 9 6 5 - 5 1 2 1	・事由発生から15日以内の受給者変更手続きが必要となります。
保険金の請求	生命保険会社等	各保険会社	児童扶養手当	2階 15番窓口 児童家庭サービス係 9 6 5 - 5 1 5 8	・亡くなった方に未成年のお子様がいる場合は、左記の制度が適用となる場合があります。支給要件については各担当窓口へおたずねください。
公共料金(電気・ガス・水道等)・電話の名義変更	東京電力(神奈川カスタマーセンター) 東京ガス川崎支店 神奈川県LPガス協会 川崎市上下水道お客様センター N T T	0120-044-0120 044-044-116	ひとり親家庭等医療費助成制度	2階 10番窓口 医療費助成係 9 6 5 - 5 2 6 4	
固定資産(不動産等)の名義変更	固定資産のある役所の管轄の法務局(登記所)				
125cc以上の自動車等の名義変更・移転登録	軽自動車検査協会神奈川事務所 川崎自動車検査登録事務所(360cc以上)	050-050-			
相続同意書・遺産分割協議書の提出	横浜家庭裁判所川崎支部	044-			
相続同意書・遺産分割協議書の作成手配等	川崎法律相談センター(横浜弁護士会) 神奈川県司法書士会	044-045-			
墓地の相続時の届出	農委委員会事務局(川崎市経済労働局農地課)	044-			
障害者手帳・自立支援医療証の返納	麻生区役所 高齢・障害課 障害者支援係	044-			

※上記手続きの際に、死亡したことの証明を求められた場合は、あらかじめ提出先にごような証明書(戸籍簿本など)が必要となる確認の上、区役所にお越しになる方の本人確認書類をご持参ください。

麻生区役所市民課住民記録第3係(戸籍担当) 電話9 6 5 - 5 1 2 3 (月～金曜日 8:30～17:00)

図8 【参考事例③】支給予定日の案内（高額療養（中））

国民健康保険 高額療養費の支給申請をされた方へ

本日、支給申請された国民健康保険高額療養費は、支給決定後、御指定の金融機関口座に振り込みます。支給決定通知書は、振込手続き終了後、郵送いたします。

振 込 予 定 日 ※

29. 1. 25

※ 御指定の口座内容に記載相違等の不備があった場合には、照会等のために振り込みが遅れることがありますのでご了承ください。

対象の診療月：平成 年 月分
振込予定額： 円

問い合わせ先：〒211-8570 川崎市中原区小杉町3-245
中原区役所保険年金課 国保・給付医療費助成係（1階11番窓口）
TEL 044-744-3202

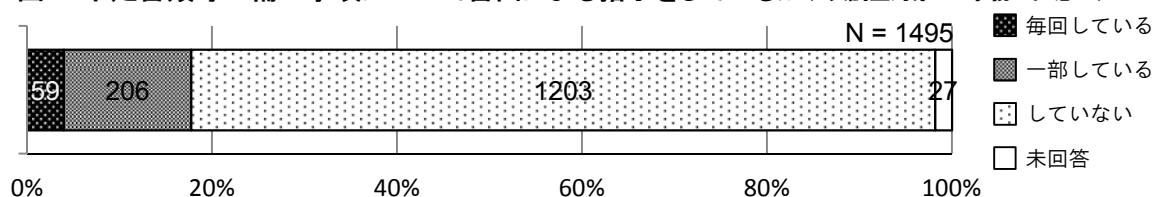
イ 補正事項(不足書類の提出等)の書面による交付

1次調査において、各区窓口部署に対し、申請後、不足書類の提出等の補正を行う際、その内容を書面に記載して申請者に指示しているか尋ねたところ、59 事務窓口（全事務窓口の 3.9%）で毎回指示しており、206 事務窓口（全事務窓口の 14%）で添付書類が多いときなど一部で指示していた（図9）。

2次調査対象事務の中で、毎回書面により指示している部署にその理由を確認したところ、次のような理由であった。

- ・「口頭での連絡は記録が残らず、後々確認ができず事故になりやすい」
- ・「申請者とのやりとりで聞いていない等のトラブルを避けるため」

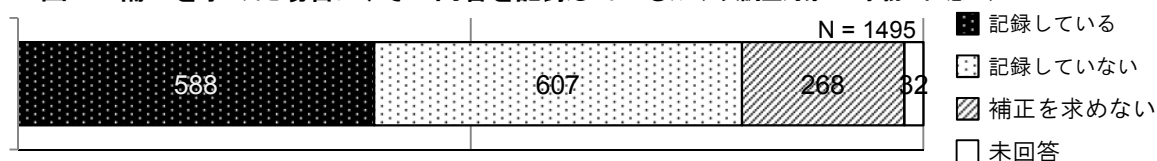
図9 不足書類等の補正事項について書面による指示をしているか(1次調査対象182事務×区窓口)



ウ 補正事項(不足書類の提出等)の記録

1次調査において、各区窓口部署に対し、補正事項がある際、その内容を書面に記録しているか尋ねたところ、588 事務窓口で記録していた（図10）。

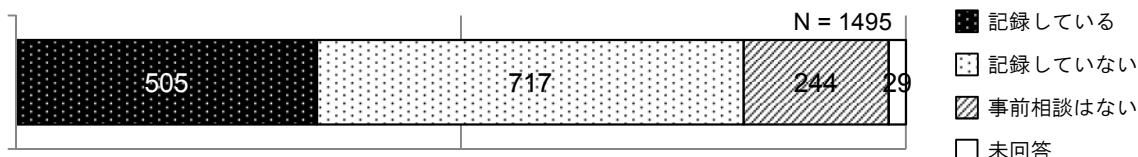
図10 補正を求めた場合に、その内容を記録しているか(1次調査対象182事務×区窓口)



エ 事前相談の記録

1次調査において、各区窓口部署に対し、事前相談があった場合にその内容を記録しているか尋ねたところ、505 事務窓口で記録していた（図11）。

図11 事前相談があった場合に、その内容を記録しているか（1次調査対象182事務×区窓口）



オ 手続や処分の見通しの説明

1次調査において、各区窓口部署に対し、申請時に申請者に手続や処分の見通しを説明しているか尋ねたところ、1,253 事務窓口（全体の 84%）で説明していた（図 12）。

図12 申請者に手続や処分の見通しを説明しているか（1次対象182事務×区窓口）

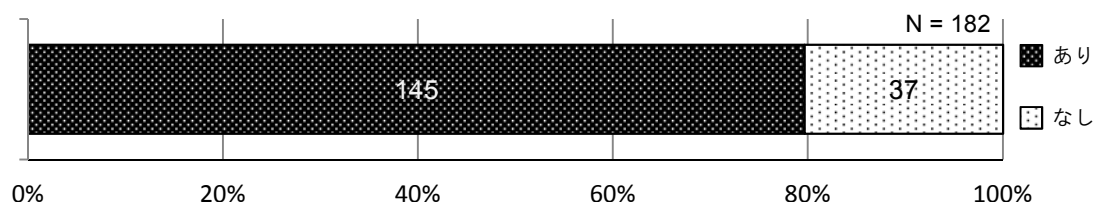


カ HP（ホームページ）による当該申請事務に関する情報提供

（ア）制度所管のHPの状況

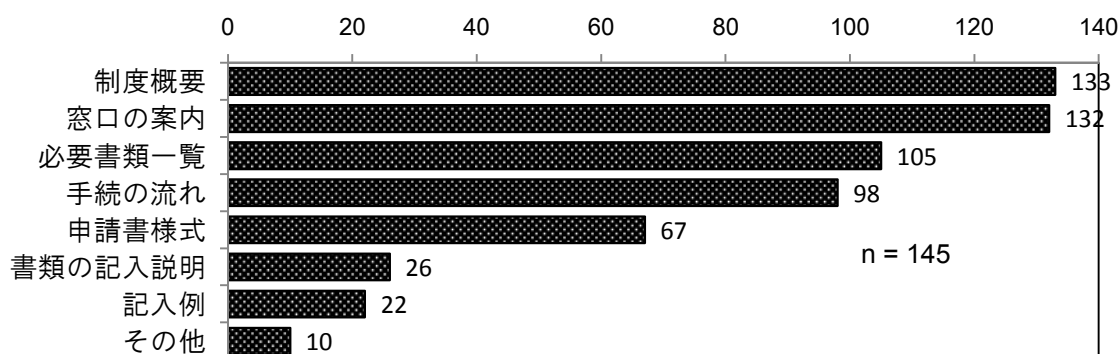
1次調査において、制度所管に対し、ホームページで当該申請事務に関する情報提供を行っているか尋ねたところ、145 事務（全体の 80%）がホームページで情報提供していた（図 13）。

図13 当該事務について情報提供するHPがあるか（1次調査182事務；制度所管）



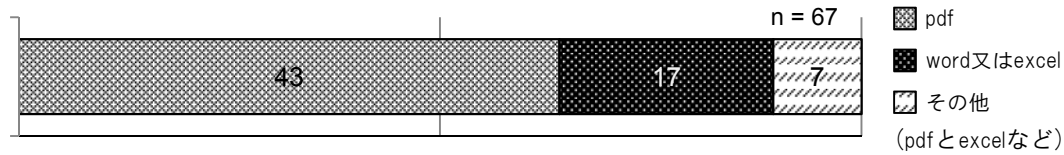
ホームページで情報提供している 145 事務の掲載内容（複数選択）は、制度概要（133 事務）、窓口の案内（132 事務）、必要書類一覧（105 事務）、手続の流れ（98 事務）といったものの他、ダウンロード可能な申請書様式（67 事務）、書類の記入説明（26 事務）、記入例（22 事務）などであった（図 14）。

図14 HPで情報提供している145事務における、HPの掲載内容（制度所管：複数選択）



申請書様式を掲載している 67 事務の様式のファイル形式についてみたところ、pdf が 43 事務、word 又は excel が 17 事務であった（図 15）。

図15 申請書様式を掲載している67事務の様式のファイル形式(制度所管)



2次調査対象 18 事務について、制度所管が区窓口情報をホームページに掲載しているか調べたところ、14 事務で区窓口部署の課名と電話番号の両方を掲載していた。また、区役所リンク一覧（各区役所の所在地、電話番号（区の代表番号）、庁舎案内図、交通案内等へのリンクを掲載した一覧）を掲載していたものは、9 事務であった（図 16）。

図16 制度所管HPにおける区窓口情報の提供状況(2次調査対象18事務;制度所管)

		児童手当	火葬許可	高額療養	小児医療	保険料減免	支給認定	児童扶養	小児慢性	自立支援	要介護	介護給付	生活保護	食品営業	繁殖制限	小児ぜん息	療養手当	道路占用	公園内行為
区窓口情報	課名											※							
	電話番号											※							
	区役所リンク一覧											※							

…情報あり
 …情報なし

※介護給付は事務独自のHPなし(障害福祉全般については、『ふれあい(障害福祉の案内書;pdf)』をHPで公表している)

(イ) 区窓口部署のHPの状況

2次調査対象 18 事務について、各区のホームページに制度所管のホームページへのリンクがあるか調べたところ、全区の区窓口部署でリンクがあるものが 15 事務であった（図 17）。

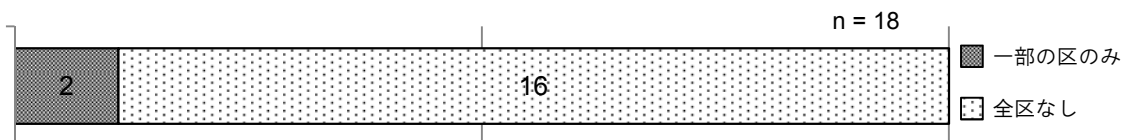
図17 各区から制度所管HPへのリンクの有無(2次調査対象18事務;区窓口部署)



2次調査対象 18 事務のうち、2 事務において、一部の区で独自にホームページを作成していた（図 18）。独自に作成した理由は、次のとおりであった。

- ・「市全体の案内が具体的でなかったため」
- ・「複数ページに分かれていた既存のページを 1 つのページに統合し充実させた」

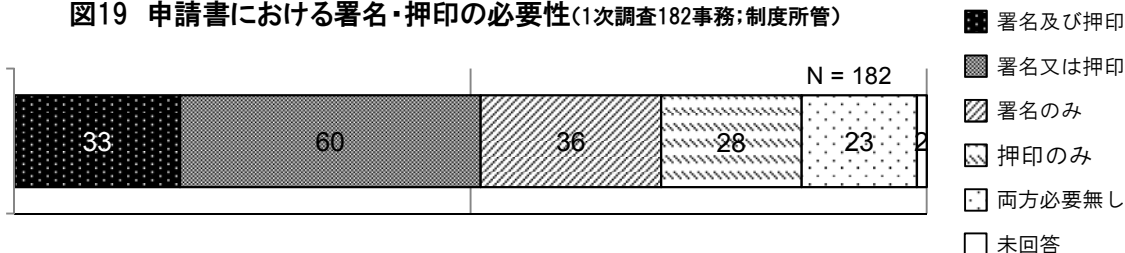
図18 各区窓口部署における独自HPの有無 (2次調査対象18事務;区窓口部署)



キ 署名・押印

1次調査において、制度所管に対し、申請書に署名・押印が必要か尋ねたところ、「署名及び押印」を必要とする事務が33事務、「署名又は押印」を必要とする事務が60事務あった（図19）。

図19 申請書における署名・押印の必要性(1次調査182事務；制度所管)



「署名及び押印」を必要とする33事務について、「署名及び押印」を求める法令等の義務付けがあるか尋ねたところ、28事務で義務付けがないという回答であった（図20）。また、同33事務について、規則等の様式に押印欄があるか尋ねたところ、規則等の様式に押印欄があるものが計25事務、要綱等の様式にあるものが7事務、様式に押印欄がないものが1事務であった（図21）。

図20 「署名及び押印」を必要とする場合における、法令等の義務付けの有無(制度所管)

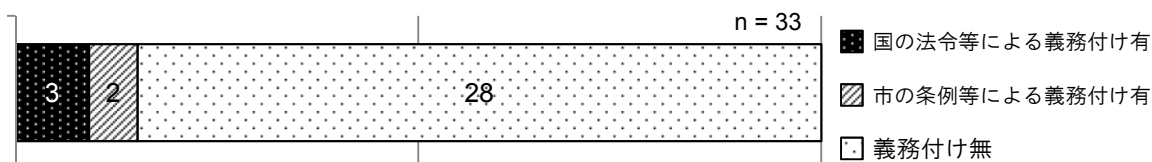
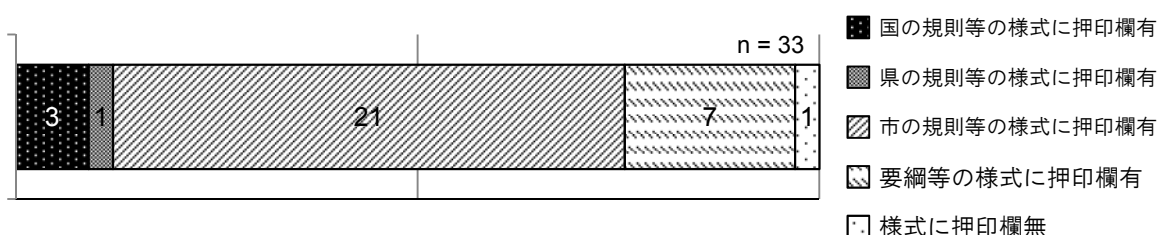


図21 「署名及び押印」を必要とする場合における、規則等の様式における押印欄の有無(制度所管)



「署名又は押印」を必要とする60事務について、様式に署名の場合は押印の必要がない旨の記載の有無を尋ねたところ、23事務で記載があると回答した（図22；記載例は図23）。

図22 「署名又は押印」を必要とする場合における、「署名の場合は押印は必要ありません」等の記載の有無（制度所管）

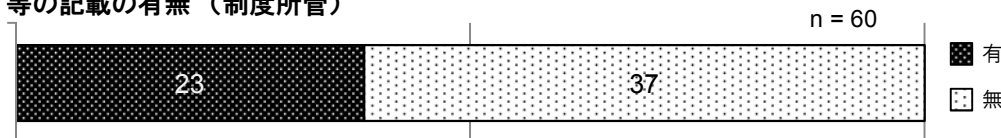


図23 【参考事例④】署名の場合の押印不要の記載（支給認定申請書様式）

第1号様式 施設型給付費・地域型保育給付費 支給認定（変更）申請書

1. 子ども・子育て支援法第10条第1項第2号の2に規定する申請書や関係機関の市区町村関係機関に提出する申請書及び利用児童等保護者の署名に際し、役公署に提出する申請書の署名又は押印の有無を問うことがあります。

2. 申請書等に記載した事項については、関係機関や児童・保護者の署名に必要と認められる場合には、署名・押印を必要とする場合があります。

3. 施設型給付費・地域型保育給付費は、申請書に代わり、利用する施設・事業所が受領します。

4. 施設・利用児童等の場合は、支給認定事務に際し、署名等に捺印を要する場合がありますが、申請書に署名するだけで済む場合があります。この場合、署名のみに署名の捺印を要する場合があります。

5. 申請内容の事実と相違した場合は、支給認定を取り消すことがあります。

以上のことに同意し、次のとおり施設型給付費・地域型保育給付費に係る支給認定を申請します。

（住所）市町村 区 申請日 年 月 日

氏名 印

※ 自署の場合は印は不要です。

(3) 事務処理の統一化、標準化、効率化に向けた対応について

ア 事務処理マニュアルの整備状況

(ア) 制度所管及び区窓口部署のマニュアル作成状況

制度所管及び各区窓口部署が独自に作成したマニュアルについて、2次調査の回答に基づきマニュアルの内容ごとに分類したところ、図24-a、b、cのとおりであった。

図24-a 制度概要・全般的な処理手順等に関するマニュアルの作成状況

制度所管	児童手当	火葬許可	高額療養費	小児医療	保険料減免	支給認定	児童扶養	小児慢性	自立支援	要介護	介護給付	生活保護	食品営業	繁殖制限	小児ぜん息	療養手当	道路占用	公園内行為
川崎区																		
幸区																		
中原区																		
高津区																		
宮前区																		
多摩区																		
麻生区																		

図24-b 受付(窓口)業務に関するマニュアルの作成状況

制度所管	児童手当	火葬許可	高額療養費	小児医療	保険料減免	支給認定	児童扶養	小児慢性	自立支援	要介護	介護給付	生活保護	食品営業	繁殖制限	小児ぜん息	療養手当	道路占用	公園内行為
川崎区																		
幸区																		
中原区																		
高津区																		
宮前区																		
多摩区																		
麻生区																		

図24-c システムに関するマニュアルの作成状況

制度所管	児童手当	火葬許可	高額療養費	小児医療	保険料減免	支給認定	児童扶養	小児慢性	自立支援	要介護	介護給付	生活保護	食品営業	繁殖制限	小児ぜん息	療養手当	道路占用	公園内行為
川崎区																		
幸区																		
中原区																		
高津区																		
宮前区																		
多摩区																		
麻生区																		

■ …作成している(※はH28.12調査時点において作成中) □ …作成していない

(注)2次調査回答を元に分類。内容ごとに独立したマニュアルとは限らず、一つのマニュアルの中に各内容が記載されているものもある。

制度概要・全般的な処理手順等に関するマニュアルについて、複数の区で独自に作成している事務が4事務あり(図24-a)、区で独自に作成した理由は表4のとおりであった。

表4 区窓口部署が制度概要・全般的な処理手順等のマニュアルを独自に作成した理由

小児慢性	・制度所管で作成するマニュアルがないため ・マニュアルがなければ、処理ができないため。 ・今年度より新たにサービス係が行う事務になり、前任者含め課内に知識のある職員がいなかったため、どの職員でも窓口で申請を受理できるようチェックポイント等をまとめた。
要介護	・事務引継ぎ及び繁忙時担当以外でも処理を行うため
小児ぜん息	・制度所管課が作成したマニュアルを簡潔にまとめている。

受付（窓口）業務に関するマニュアルについて、複数の区で作成している事務が7事務あり（図24-b）、区で独自に作成した理由は表5のとおりであった。

表5 区窓口部署が受付(窓口)業務に関するマニュアルを独自に作成した理由

高額療養	・窓口での対応を統一するとともに、円滑に手続きを受け付けるため。 ・担当者が実務を行うため、また、申請受付をする職員に受付方法を周知するため
保険料減免	・係の職員全員が窓口で的確に対応できるようにするため、また、申請受付後の事務処理が正しく行われているかどうかを複数の職員が確認できるようにするため。 ・要綱で規定する減免要件を申請者に教示し、併せて注意事項を説明するため。また、申請者により異なる必要資料を、事前相談時に的確に案内することで、来所回数を最小限にするため。
児童扶養	・制度所管部署が作成したマニュアルは詳細になり過ぎているため、より簡潔に理解するために作成。
小児慢性	・本庁が作成したマニュアルには、制度の概要や必要書類の提出理由などは詳細に記入されているが、窓口担当業務を行う際には相談～申請受付までの聞き取りポイントや案内の仕方などの事務処理を簡潔にまとめたマニュアル作成が迅速かつ丁寧な業務遂行に寄与すると考えたため。
自立支援	・主担当の不在時に申請を受理することに備えるため
小児ぜん息	・制度所管部署が作成したマニュアルは福祉システムへの入力に係るマニュアルであるため、受付から内容の確認、入力、注意事項等を盛り込んだマニュアルを作成。 ・担当者が不在の時に他の職員が対応できるよう、必要最低限の情報のみを掲載した。 ・所管課が作成したマニュアルは、制度概要が主であり、独自に作成したマニュアルは、PCの入力手順や申請書の書き方等、来庁者の用件に応じた内容で、窓口業務に即したものが必要だったため。
療養手当	・事務処理を円滑に行うため、制度所管課が作成したマニュアルを簡潔にまとめている。

システムに関するマニュアルについて、複数の区で作成している事務が5事務あり（図24-c）、区で独自に作成した理由は表6のとおりであった。

表6 区窓口部署がシステムに関するマニュアルを独自に作成した理由

支給認定	・今後の事務処理に役立てようと作成した。
児童扶養	・係員全員が申請者の初期相談、申請書類記入、システム入力、現況届面談等に関わるため、異動者にもすぐに窓口にて対応できるように作成。（再掲）
要介護	・一連の流れに沿って作成しており、端末操作を詳しく記載した。
小児ぜん息	・所管課が作成したマニュアルは、制度概要が主であり、独自に作成したマニュアルは、PCの入力手順や申請書の書き方等、来庁者の用件に応じた内容で、窓口業務に即したものとなっている。（再掲）
道路占用	・占用物件によって一般占用システムでの登録方法が異なり、すべてを把握しきれないため。占用物件の項目ごとに手順を追ってシステム操作が出来るようになっている。

(イ) 制度所管のマニュアル作成時における区窓口部署の意見の反映状況

2次調査で、制度所管に対し、どのような方法で区窓口部署の意見を収集しているか尋ねた結果、次のとおりであった。

- ・多数の事務で、「担当者会議」や「電話」等により意見を収集している。
- ・介護給付では、各区が抱える課題等を制度所管が Excel 集約し、定例の会議で議論し、その内容をマニュアルに反映していると回答があった。

(ウ) その他マニュアルに関する区窓口部署の意見

- ・「マニュアル等に記載がなく、判断に迷うことが多いため、各区で統一した対応を図る仕組みを整える必要がある。」
- ・「各区の裁量に任せるような事例があるため、できるだけ各区の事務処理の標準化が必要。」
- ・「業務マニュアルに載っていない細かな手続方法や支給決定のルール、制度等の改正について、担当者の経験値に頼る部分が大い。」

イ マイナンバー(個人番号)の取扱い

(ア) 個人番号利用事務

個人番号利用事務とは、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号。以下「番号法」という。）第 9 条第 1 項及び第 2 項に基づき、行政機関等がマイナンバー（個人番号）を利用して処理する事務をいう。

個人番号利用事務に該当する事務は、1次調査対象 182 事務のうち 67 事務（図 25）、2次調査対象 18 事務のうち 9 事務（図 26）であった。

図25 個人番号利用事務に該当する事務(1次調査対象182事務;制度所管)

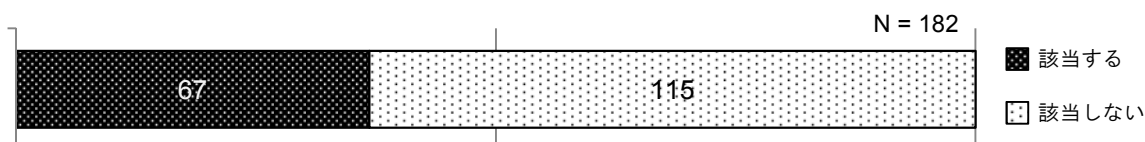
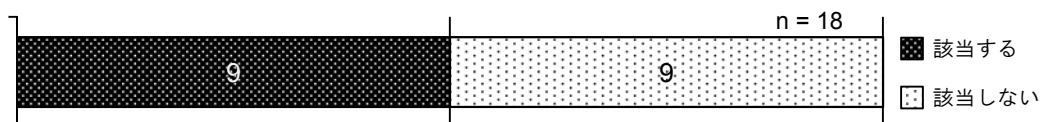


図26 個人番号利用事務に該当する事務(2次調査対象18事務;制度所管)



(イ) マイナンバー(個人番号)の申請書への記入及び本人確認

a マイナンバー(個人番号)の記入欄

2次調査対象の個人番号利用事務 9 事務全てにおいて、申請書に記入欄を設けていた。

b マイナンバー(個人番号)の記入を求めているか

2次調査対象の個人番号利用事務 9 事務の制度所管及び各区窓口部署に対し、申請者に申請書へ個人番号の記入を求めているか尋ねた結果、次のとおりであった。

- ・制度所管が「原則求めていない」と回答したのは小児慢性のみで、その理由は、「現状本事務はシステム化されていないため、個人番号を使用することはない」ためとのことであっ

た。一方、同事務の区窓口部署においては、2区が「原則求めている」と回答した。

- ・また、制度所管が「原則求めている」と回答した事務で、区窓口部署へのヒアリングにおいて、マイナンバー（個人番号）が記入されていない場合でも特に記入を求めずに申請書を受け付けると担当職員が答えた区がある事務もあった。

c 制度所管による番号法に基づく本人確認方法についての区への指示

2次調査対象の個人番号利用事務9事務の制度所管に対し、番号法に基づく本人確認方法を区に指示しているか尋ねたところ、8事務で指示をしており、小児慢性（1事務）で指示をしていないと回答があった（図27）。

図27 番号法に基づく本人確認方法を指示しているか(2次調査対象9事務制度所管)



d 番号法に基づく本人確認を行っているか

2次調査対象の個人番号利用事務9事務の各区窓口部署に対し、申請者に番号法に基づく本人確認を行っているか尋ねた結果、次のとおりであった。

- ・小児慢性において、本人確認を行っていない区があった。

e 申請書の保管状況

1次調査において、区窓口部署に対し、申請書の保管状況を尋ねたところ、650事務窓口(43%)が施錠可能な書庫等に保管していた(図28)。また、1次調査対象事務のうち、個人番号利用事務67事務に限定すると、295事務窓口(51%)が施錠可能な書庫等に保管していた(図29)。

図28 1次調査対象182事務における申請書の保管場所(1次調査182事務×区窓口数)

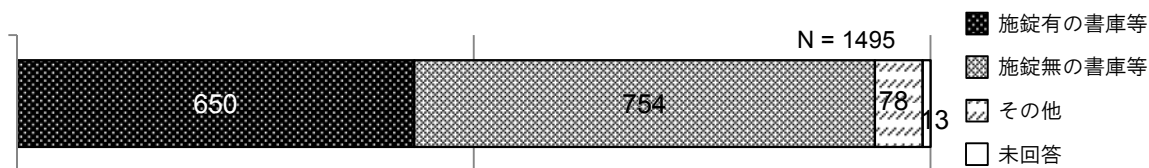
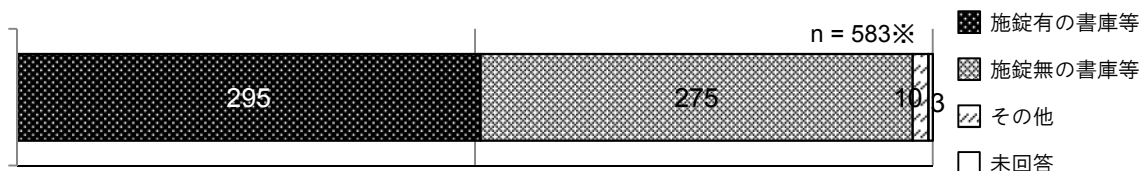


図29 個人番号利用事務(67事務)における、申請書の保管場所(67事務×区窓口数)



※ 9窓口×57事務+7窓口×10事務=583事務窓口

ウ チェックリスト

1次調査において、区窓口部署に対し、チェックリストを作成しているか尋ねたところ、83事務窓口(5.6%)で審査(受付時の形式審査を含む)用のチェックリスト、37事務窓口(2.5%)でその他の用途のチェックリストを作成していた(図30)。

また、チェックリストを作成している計120事務窓口に対し、当該事務処理における使用頻度を

尋ねたところ、計 97 事務窓口で常に又は必要なときに使用していると回答した（図 31）。チェックリストを作成した事務窓口に作成前後を比較した効果を尋ねたところ、申請書類の不備の減少、確認漏れの減少、確認時間の短縮化等の効果を認める回答があった（表 7）。

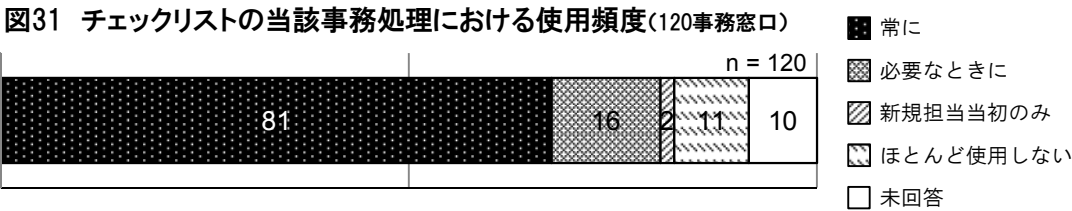
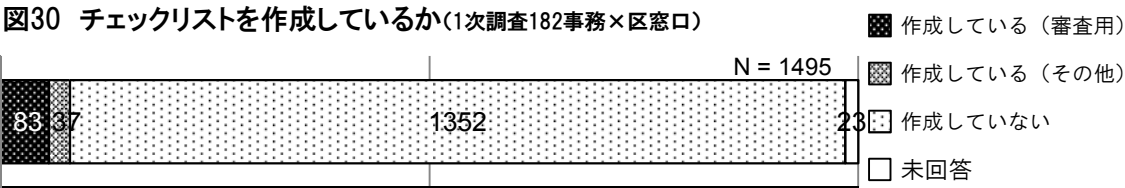
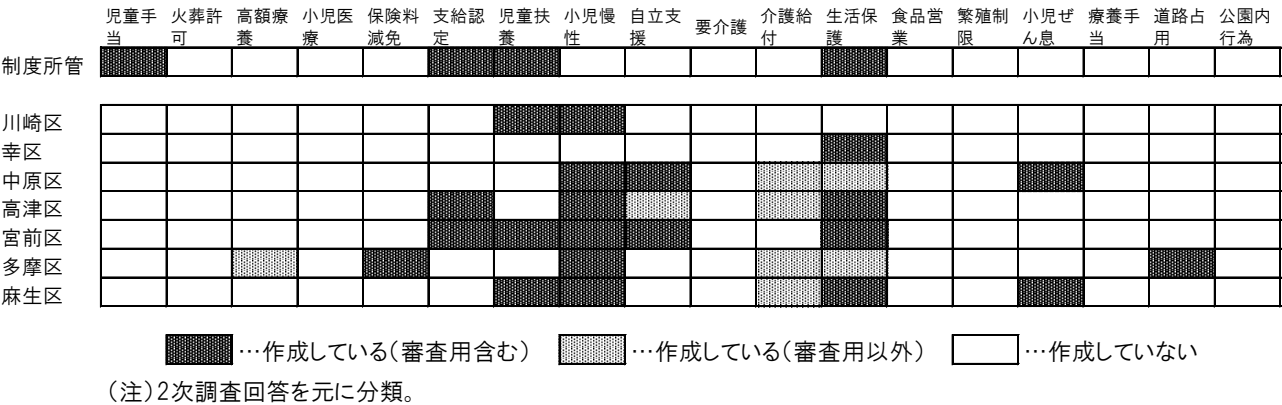


表7 チェックリスト作成前後を比較して認められる効果

- ・申請書類の不備の減少につながったと思われる。
- ・不備書類なく申請を受付できるようになった。
- ・申請者に申請書類の作成ポイント等を具体的に説明できるようになった。
- ・申請受付が円滑にできるようになった。
- ・受付時の確認漏れが減少した。
- ・内容の確認漏れが減った。
- ・担当職員以外も受理業務を行うことがあり、必要書類や聞き取り事項の漏れが減った。
- ・確認時間の短縮化と、重要な事項を重点的に確認することが可能となった。

また、2次調査対象 18 事務について、2次調査の回答に基づき、制度所管及び各区窓口部署が独自に作成したチェックリストを分類したところ、図 32 のとおりであった。審査用のチェックリストについて、一部の区で独自に作成している事務は 8 事務あり、その他のチェックリストを含めると 10 事務において区で独自にチェックリストを作成していた。また、4 事務において、制度所管がチェックリストを作成していた。

図32 制度所管及び各区窓口部署の業務に関するチェックリスト作成の有無(2次調査対象18事務)



エ 研修

1次調査対象182事務のうち、制度所管が研修を行っている事務は107、行っていない事務は75であった（図33）。また、制度所管が研修を行っていない75事務のうち、いずれかの区窓口部署で研修を行っている事務が19事務、どの区の担当部署でも研修を行っていない事務が56事務であった。（図34-a）。

制度所管及び区窓口部署双方で研修を行っていない事務について、1次調査の自由記入欄には、「事務処理は職員の経験に頼らざるを得ない状況にあり、研修が必要」といった意見があった。

また、制度所管で研修を行っている107事務のうち、いずれかの区窓口部署でも研修を行っている事務が38事務あった（図34-b）。2次調査で、区窓口部署にその理由を尋ねたところ、制度所管は制度・概要、区では具体的な事務処理の内容について研修を行っていると回答した部署が複数あった。また、4月当初から即戦力として市民対応を行いたい、制度所管の研修が5月に行われているため、自部署で行っていると回答した部署があった。

図33 制度所管による研修の有無(1次調査対象182事務:制度所管)

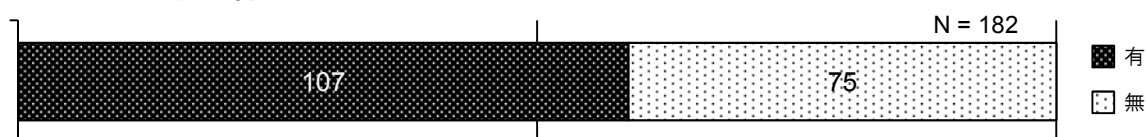


図34 区窓口部署による研修の有無

図34-a 制度所管で研修のない75事務における区窓口部署の研修の有無

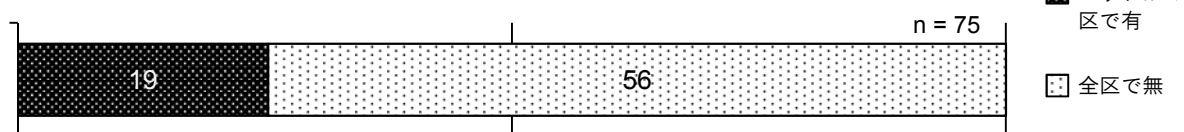
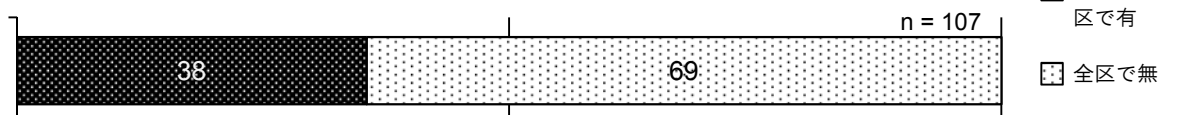


図34-b 制度所管で研修のある107事務における区窓口部署の研修の有無



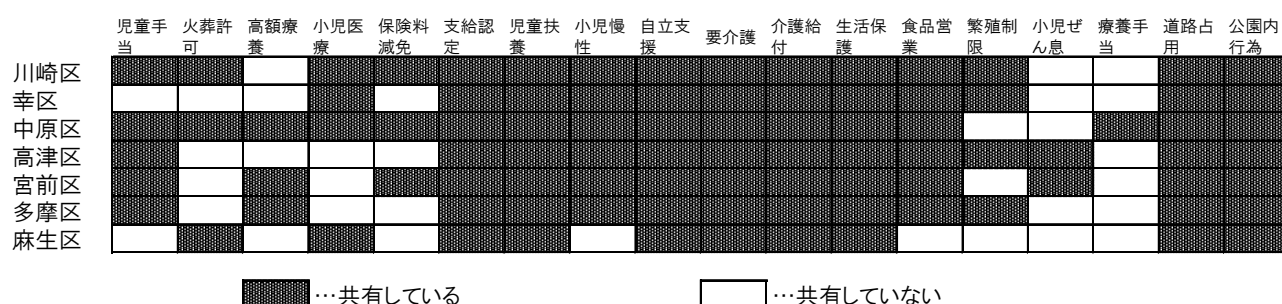
オ 課題や業務改善情報等の情報共有

(ア) 区役所間及び制度所管と区役所間での情報共有

a 区役所間の情報共有

2次調査において、各区窓口部署に課題や業務改善情報を他区と共有しているか尋ねたところ、8事務で全区が共有していると回答した（図35）。

図35 区役所間の情報共有の有無(2次調査対象18事務)



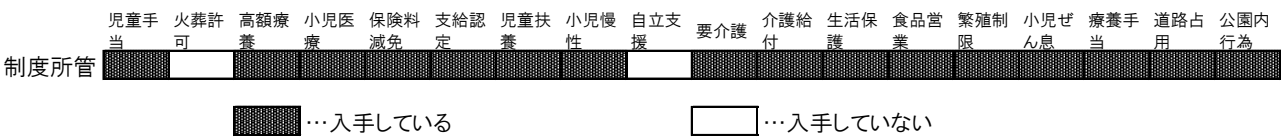
また、現在情報を共有していない区窓口部署に対し、今後共有した方がよいと思う場合の理由を尋ねたところ、次のような回答があった。

- ・「よりミスが少なく効率的に事務執行ができる情報があるのであれば、区ごとではなく全体で共有した方がよいから。」
- ・「他区との情報共有の場がなく、同じ取り扱いをしているか確認できないため。」

b 制度所管と区役所間の情報共有

2次調査において、18事務の制度所管に区の課題や業務改善情報を入手しているか尋ねたところ、火葬許可、自立支援を除く16事務で入手していると回答した（図36）。

図36 制度所管が各区の課題や業務改善事例等に関する情報を入手しているか(2次調査対象18事務)



c 情報共有の方法

区役所間及び制度所管と区役所間の情報共有方法について尋ねたところ、会議や電話等を挙げた部署が多数であったが、表8のように庁内ネットワークやシステム等を活用した取組もあった。

表8 会議や電話等以外の各区間の情報共有方法

事務	共有方法
児童扶養	福祉総合情報システム上に各区が共通で見られる共有フォルダを設置し、「質問共有管理簿」を作成(図37)
介護給付	各区が抱える課題等を制度所管がExcelに集約した上で、月1回の会議で議論し、その内容をマニュアルに反映(図38)
児童手当	グループウェアかわさき電子会議で、制度所管からの通知と各区の個別事例を共有

(注1)福祉総合情報システム:本庁各課と各区役所、更生相談所、児童相談所等をネットワーク化し、保健・福祉に係る業務を効率的に処理するためのシステム。
(注2)グループウェアかわさき:庁内イントラネットシステム上にある、職員の業務効率化と組織横断的な情報管理・共有を図るためのシステム。スケジュール管理、施設予約、閲覧版等の機能がある。

図 37 【参考事例⑤】福祉総合情報システム上の共有フォルダ内の「質問共有管理簿」（児童扶養）

管理番号	質問日	希望回答期限	質問分類	質問者所属	質問者氏名	質問内容	質問回答
28-1	質問日	「本日中」「明日中」「3日以内」「今週中」「今月中」から選択	「その他」を含む7分類から選択	窓口部署を選択	質問者名	区窓口部署において質問を記入。	制度所管において回答を記入。
28-2							
28-3							

図 38 【参考事例⑥】課題等の内容を制度所管が作成したエクセルで共有（介護給付）

困っている点に関する各区の意見			
困っている点	どうした場合に	どう困っているのか	区の所感(特にありましたら)
1 窓口部署 (区・支所名) を記入。	区窓口部署において 「どうした場合に」困っているか記入。	区窓口部署において 「どのように困っているのか」記入。	区窓口部署において 当該事案の所感を記入。
2			
3			

d 情報共有を行う上での課題

2次調査で、各区窓口部署に対し、適切な情報共有を行う上での課題を尋ねたところ、表9のような回答があった。

表9 区役所間及び制度所管と区役所間の情報共有に関する区窓口部署の意見

意見内容	
情報共有の 機会	・担当国会議の開催がなく、情報共有を行う機会がほとんどない ・情報の捉え方や考え方の相違が生まれた際、区の判断に委ねられ、全体で検討・確認する機会がない
会議等の頻 度	・会議や研修などを制度所管で増やしてほしい ・年一回の担当国会議では情報共有が不十分 ・担当者事務打ち合わせ会を頻度を上げて行うのが望ましいが、少人数の係で団体事務を抱える一方で窓口業務もあり、会議のために出張することが難しい
区から制度 所管への問 合せ内容の 共有	・区ごとに制度所管に確認した事項について、他区には共有ができていない。いくつかの区と確認し合うことはあっても、すべての区と共有することは困難。業務検討会や係長会議で共有するにも、時差が生じる ・他区で相談があった特殊なケースについて、区間で情報共有しきれていないため、(可能であれば)制度所管のほうで発生した問題と行った対応を事例集のような形でまとめると、迅速な事務処理に役立つのでは

カ 法改正・市の新たな方針等の情報共有

2次調査において、法改正や市の新たな方針の内容等について、制度所管がどのように周知しているか尋ねたところ、通知や会議と回答した事務がほとんどであった。また、区窓口部署において、法改正や市の新たな方針の内容等について、どのように入手するか尋ねたところ、同様に通知や会議と回答した事務がほとんどであった。

これらの情報提供の方法・提供される内容に課題や問題とを感じる点を区窓口部署に対して尋ねたところ、次のような意見があった。

- ・「市のHPで公表された後、制度所管から情報提供を受ける場合があり、市民から問い合わせを受けた内容を職員が知らないといった状況がある。」(支給認定)
- ・「提供が施行直前であったり、施行後に通知されることがあり、周知が遅れることがある。」(介護給付)

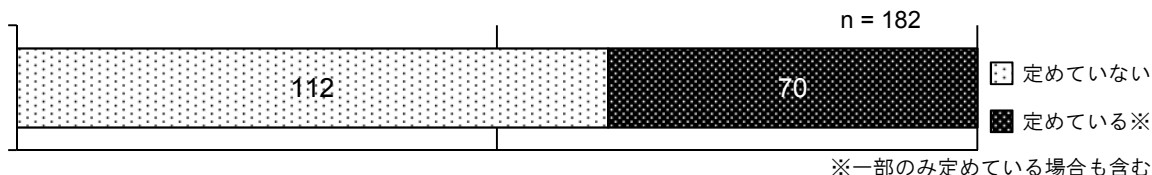
(4) 法令等に基づく適正な許認可等の事務執行に向けた対応について

ア 審査基準

(ア) 審査基準の設定

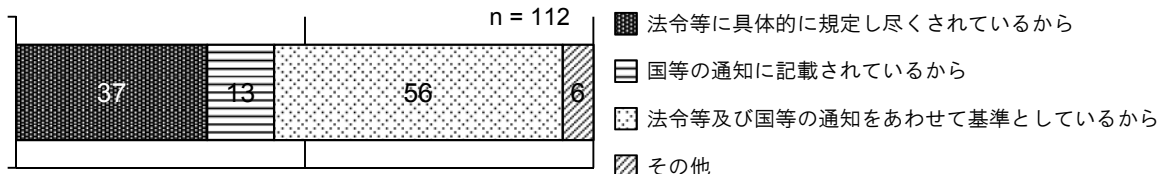
1次調査において、当該事務について市独自に審査基準（行政手続法第5条等）を定めているか尋ねたところ、112事務で定めていないと回答した（図39）。

図39 審査基準を市独自に定めているか(1次対象182事務:制度所管)



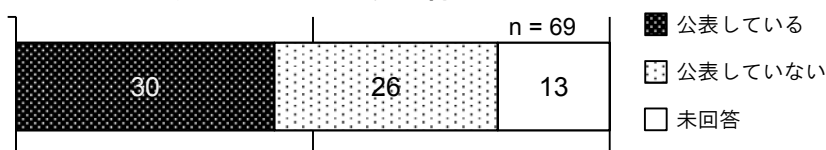
定めていない112事務について、定めていない理由として、法令等に規定し尽くされているからと回答した事務が37事務、通知等を審査基準としている（「国等の通知に記載されている」及び「法令等及び国等の通知をあわせて基準としている」）からと回答した事務が計69事務、その他が6事務であった（図40）。

図40 審査基準を市独自に定めていない112事務の定めていない理由（制度所管）



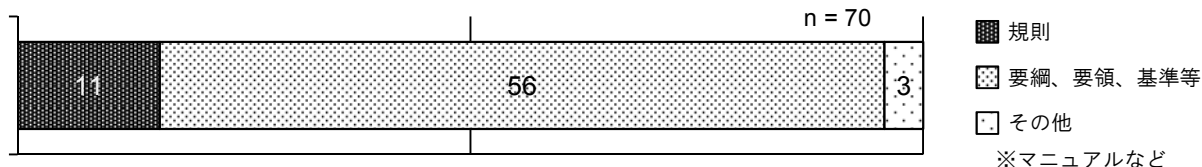
通知等を審査基準としている計69事務について、その旨を公表しているか尋ねたところ、公表していると回答したのは30事務であった（図41）。

図41 通知等を審査基準としている事務において、その旨を公表しているか(制度所管)



審査基準を市独自に定めている70事務について、その審査基準が記載された規定について尋ねたところ、規則が11事務、要綱等が56事務、その他が3事務であった（図42）。

図42 市独自に定めた審査基準(70事務)が記載された規定（制度所管）



(イ) 審査基準の公表

審査基準を市独自に定めている70事務について、制度所管にその審査基準を公表しているか尋ねたところ、49事務で公表していると回答した（図43）。

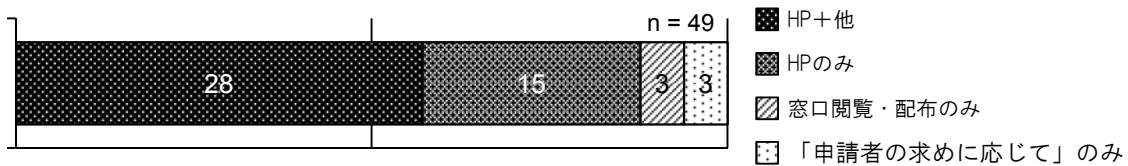
図43 市独自に定めた審査基準(70事務)を公表しているか（制度所管）



※一部のみ公表している場合も含む

審査基準を公表している 49 事務について、制度所管にその公表方法を尋ねたところ、ホームページ（「HP＋他」「HP」）で公表していると回答したものが計 43 事務、「窓口閲覧・配布」のみにより公表していると回答したものが 3 事務、申請者の求めに応じてのみ公表していると回答したものが 3 事務であった（図 44）。

図44 審査基準を公表している49事務の公表方法(制度所管)



各区窓口部署に対し審査基準の公表の有無及びその方法を尋ねたところ、制度所管が審査基準を「窓口閲覧・配布」のみで公表していると回答した 3 事務について、全区窓口部署が公表していないと回答した事務が 1 事務、一部の区が公表していないと回答した事務が 2 事務あった（図 45）。また、制度所管が審査基準を「申請者の求めに応じて」のみで公表していると回答した 3 事務については、3 事務とも一部の区で公表していないと回答があった（図 46）。

図45 制度所管で審査基準を「窓口閲覧・配布」のみで公表していると回答した3事務における、区窓口部署の回答状況

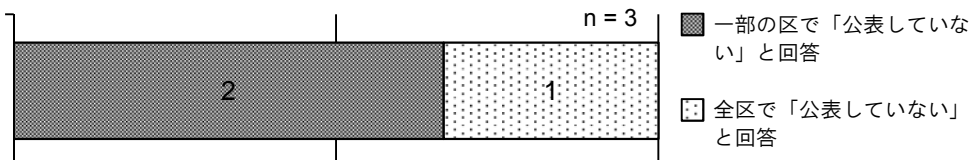


図46 制度所管で審査基準を「求めに応じて」のみで公表していると回答した3事務における、区窓口部署の回答状況



イ 標準処理期間

（ア）標準処理期間の設定

1 次調査において、制度所管に対し、標準処理期間（行政手続法第 6 条等）を設定しているか尋ねたところ、74 事務で設定していると回答した（図 47）。設定している 74 事務について、当該期間の算定理由を制度所管に尋ねた（複数選択）ところ、その他（他制度の類似事務など）を挙げたものが 36 事務、過去の平均処理期間が 31 事務、他都市の状況が 22 事務であった（図 48）。

図47 標準処理期間を設定しているか(制度所管)

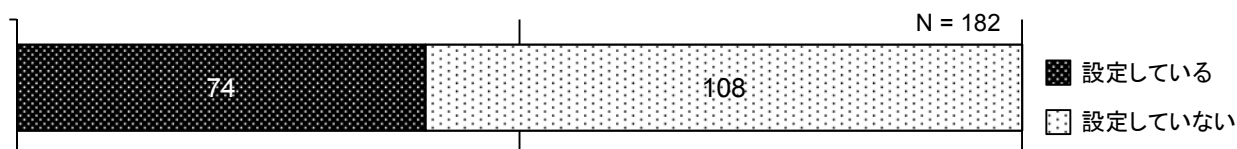
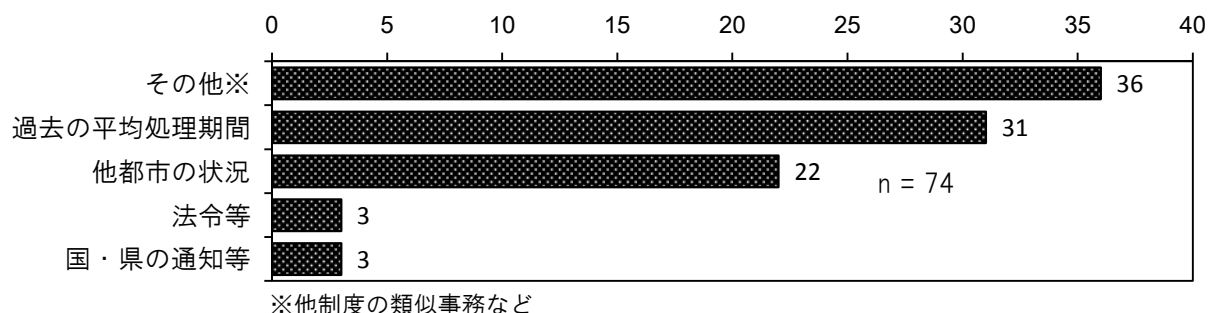


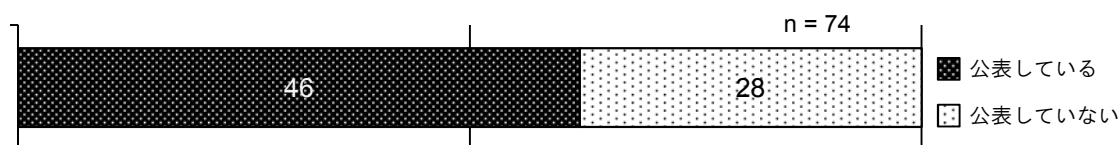
図48 標準処理期間を設定している74事務の算定理由(制度所管:複数選択)



(イ) 標準処理期間の公表

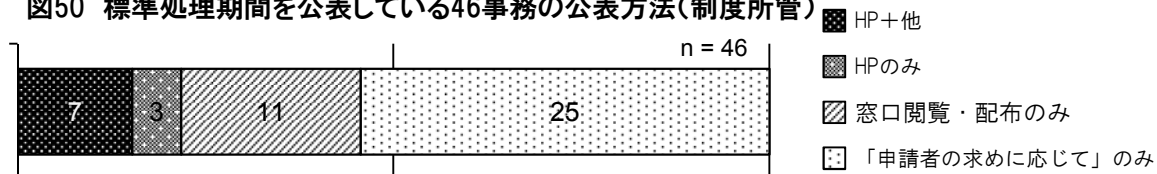
標準処理期間を設定している 74 事務について、制度所管にその標準処理期間を公表しているか尋ねたところ、46 事務で公表していると回答した (図 49)。

図49 標準処理期間を設定している74事務において、標準処理期間を公表しているか(制度所管)



標準処理期間を公表している 46 事務について、制度所管にその公表方法を尋ねたところ、ホームページ(「HP+他」「HP」)で公表していると回答したものが計 10 事務、窓口配布又は閲覧のみにより公表していると回答したものが 11 事務、申請者の求めに応じてのみ公表していると回答したものが 25 事務であった (図 50)。

図50 標準処理期間を公表している46事務の公表方法(制度所管)



各区窓口部署に対し標準処理期間の公表の有無及びその方法を尋ねたところ、制度所管が標準処理期間を「窓口閲覧・配布」のみで公表していると回答した 11 事務全てについて、一部の区が公表していないと回答した (図 51)。制度所管が標準処理期間を「申請者の求めに応じて」のみで公表していると回答した 25 事務については、2 事務で全区窓口部署が公表していると回答したが、22 事務で一部の区が公表していないと回答し、1 事務では全区が公表していないと回答した (図 52)。

図51 制度所管で標準処理期間を「窓口閲覧・配布」のみで公表していると回答した11事務における区窓口部署の回答状況

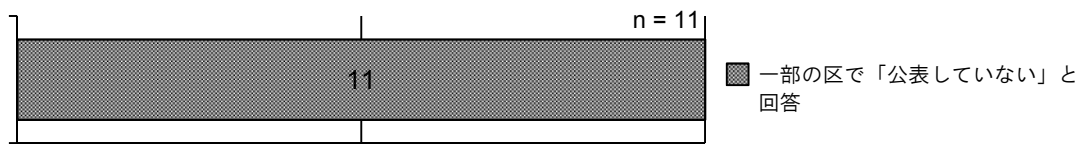


図52 制度所管で標準処理期間「申請者の求めに応じて」のみで公表していると回答した25事務における区窓口部署の回答状況

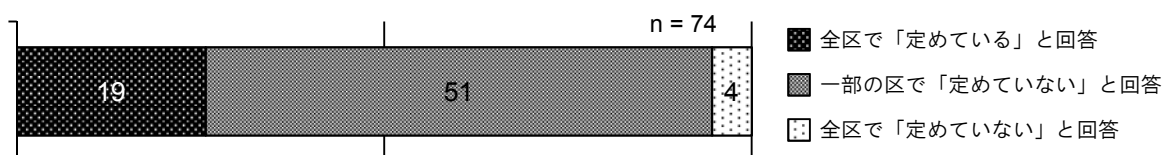


(ウ) 標準処理期間の区窓口部署の認識

制度所管が標準処理期間を設定していると回答した74事務について、各区窓口部署に対し、標準処理期間を設定しているか尋ねたところ、19事務では全区窓口部署が設定していると回答したが、51事務で一部の区が設定していないと回答し、4事務では全区で設定していないと回答した(図53)。また、区の職員のヒアリングにおいて、標準処理期間を設定している事務について、標準処理期間が何日か確認したところ、事務によっては職員が即答できない状況もあった。また、2次調査において、提出された書類を確認したところ、次のような事例があった。

- ・申請者向けの手引に記載されている申請から処分までの期間が区によって異なっており、標準処理期間を上回っていたものもあった。(食品営業)

図53 制度所管で標準処理期間を定めている74事務における、区窓口部署の回答状況



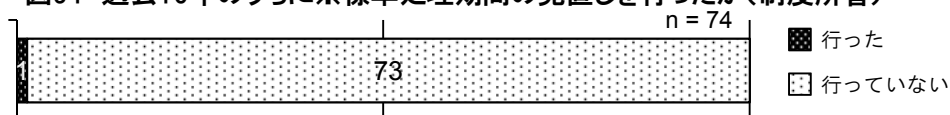
(エ) 標準処理期間の見直し

1次調査において、標準処理期間を定めている制度所管(74事務)に過去10年間(作成から10年に満たない場合は作成から現在の間)において標準処理期間の見直しを行ったか尋ねたところ、73事務が「行っていない」と回答し、1事務が「行った」と回答した(図54)。

また、2次調査において、提出された書類を確認したところ、次のような事例があった。

- ・申請者向けの手引に記載されている申請から処分までの期間が区によって異なっており、標準処理期間を上回っているものもあった。(食品営業)(再掲)
- ・「標準処理期間は15日(実務上は7日以内を目安)」とマニュアルに記載(公園内行為)

図54 過去10年のうちに※標準処理期間の見直しを行ったか(制度所管)



※作成から10年に満たないものも含む

ウ 処分通知の様式・不許可時の教示及び理由の記載

(ア) 処分通知の様式

a 様式の概要

1次調査において、許可処分（承認、認定等）及び不許可処分（不承認、却下等）の通知文書の様式を定めているか、定めている場合はその根拠規定は何かを制度所管に尋ねたところ、図 55～58 のとおりであった。不許可処分では、許可処分と比べ、様式を定めている割合が低く、また様式の根拠規定については市条例・規則で定めている割合が高かった。

図55 許可処分の様式を定めているか（1次対象182事務；制度所管）



図56 許可処分の様式を定めている152事務の根拠規定（制度所管）

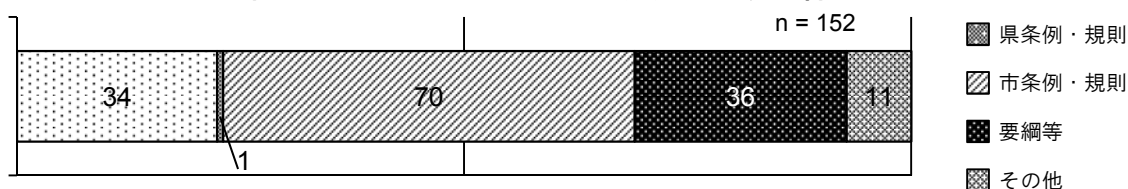


図57 不許可処分の様式を定めているか（1次対象182事務；制度所管）

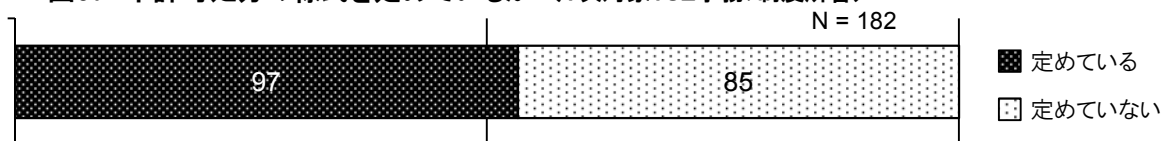
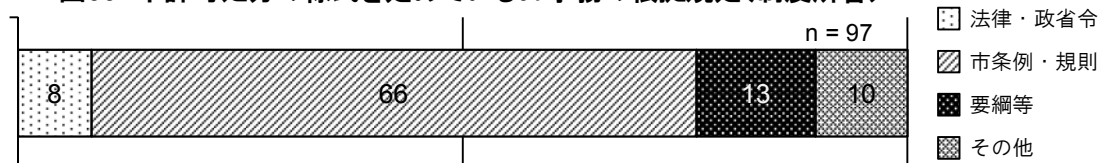


図58 不許可処分の様式を定めている97事務の根拠規定（制度所管）



b 不許可処分の様式における教示の記載

不許可処分の通知文書様式を定めている97事務について、不服申立ての教示文を記載しているか尋ねたところ、次の3事務において、記載していないと回答した。

3事務：徴収金の減免、母子父子寡婦福祉資金（母子福祉資金の貸付の決定）、私道舗装助成

(イ) 不許可処分時の通知書

2次調査18事務で平成27年度（一部平成28年度）に不許可処分を行ったと回答した区窓口部署から、不許可通知文書を取り寄せたところ、次のような事例が確認された。

a 教示内容

[教示の記載がない]

- ・取消訴訟に関する教示の記載がない（保険料減免；麻）。

[教示内容が古い]

- ・平成 28 年度の通知に記載されている教示内容が平成 28 年 4 月 1 日の行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）の改正前の内容となっている（小児慢性；幸、中）。

b 様式・レイアウト

- ・本来の様式（5 号）と異なる様式を使用する区があった（小児慢性；中が 3 号、宮が 20 号）。
- ・本来の様式（規則様式）と異なる独自のレイアウト・表記で通知していた区があった（保険料減免；宮、麻）。そのうち麻生区の通知（不承認通知）については、題名が「承認決定通知書」となっていた（図 59）。

図 59 規則様式と異なる表記で不許可通知を行っていた例（保険料減免（麻））

通知書の写し(麻)

国民健康保険料減免・徴収猶予承認決定通知書

25川麻保第18号

川崎市麻生区

平成29年2月14日

様

川崎市麻生区長

平成29年2月10日付けで申請のあった保険料減免・徴収猶予については、次のとおり決定しましたので通知します。

被保険者番号	
決定区分	不承認
減免・徴収猶予の別	所得減少
減 免	

不承認決定を通知する内容であるが、題名が「承認決定通知書」になっている(本文の「決定区分」には、「不承認」と記載されている)。

規則様式

国民健康保険料減免・徴収猶予 承認 決定通知書
不承認

川崎市 区

年 月 日

様

川崎市 区長 印

年 月 日付けで申請のあった保険料減免・徴収猶予については、次のとおり決定したので通知します。

被保険者番号					承認する	承認しない	
決定区分	災害 給付制限	生活困窮 徴収猶予	所得減少 その他	理由			
減免・徴収猶予の別	減 免						
対象期間							
期	保険料	減免額	決定保険料	期	保険料	減免額	決定保険料

(ウ) 不許可理由の記載

a 不許可理由の記載の有無

1次調査対象事務の中で、平成27年度に書面で不許可処分の通知を行った93事務窓口に対し、不許可処分の通知書に不許可となった理由を記載したかを尋ねたところ、3事務窓口が「記載していない」と回答した（図60）。

不許可理由を記載しなかった理由については、次のとおりであった。

- ・「定められた書式がなく、口頭で理由は説明してきたため」（補装具費の支給；高／日常生活用具等の給付及び貸与等の決定；高）
- ・「口頭では占用料・使用料が発生する理由を伝え、占用料・使用料は許可書に記載している」（公園内行為占用料使用料（減額、免除）申請；宮）

図60 不許可処分を書面で通知した際、理由を記載したか(93事務窓口※)



b 不許可理由の記載内容

2次調査の対象とした18事務の中で、平成27年度において不許可処分を行ったと回答した区窓口部署から、不許可通知文書を取り寄せたところ、一部の事務において、不許可理由として、どのような事実がどのような要件に該当しないのかについての記載がなかった（表10）。

表10 不許可理由の記載内容

事務名	不許可理由の記載
児童手当	「支給要件に該当しないため」
要介護認定	「介護保険法に基づく要介護・要支援に該当しないと認めるため」

第4 監査の結果

本市における許認可等（申請に対する処分及び届出）の事務は、調査の結果 2,289 あり、のうち 894 の事務が各区役所（一部の事務は支所を含む）を窓口としており、区役所の窓口担当課によっては、取り扱う事務数が 500 を超えるところもある。また、各事務の申請件数・届出件数については、年間 1 万件を超えるもの、ここ数年 0 件のもの、社会事情の変化等により件数が増えているものなど、事務によって状況も様々である。

今回の監査では、許認可等の事務のうち区役所を窓口とする申請に対する処分 426 事務に対象を限定し、このうち、1 次調査で 182 事務、2 次調査で 18 事務を抽出して事務執行の状況について確認を行った。その結果、参考となる取組事例も見られたが、同一の事務で各区が独自に配布資料等を作成し、その内容が区によって異なるなど統一性や効率性等の観点から検討又は改善を要する事例が見受けられた。

公平かつ公正な対応が必要となる許認可等の事務では、区窓口部署や担当者が異なっても、申請者に必要な情報を等しく提供し、統一的な判断を行うことが求められる。また、本市においても「働き方・仕事の進め方改革」の取組が進められている中、作業の多重化回避など業務の効率化を進める取組が必要になるものと考ええる。

制度所管を中心に、区役所における実態を踏まえ、区窓口部署と調整を図りながら、統一的で効率的な事務執行に向けた取組が推進されることを期待するとともに、監査対象とならなかった事務においても、本結果に基づき、必要な検討や改善を行い、各事務が円滑に処理されることを期待する。

1 申請者にとって、公正で利便性のある手続に向けた対応について

（1）申請案内時における窓口配布資料の統一

申請案内時における窓口配布資料について、申請者目線に立ち、分かりやすいものとなるよう工夫することは重要であるものと考ええる。一方、同一の事務について、同様の配布資料を各区が独自に作成する場合、作成や更新等の作業が多重となり効率的でない上、情報提供の内容にばらつきが生じる可能性がある。

調査の結果、同一の事務で、各区が独自に必要な書類一覧などの配布資料を作成している事例、その作成内容が区によって異なっている事例があった。

制度所管は、区窓口部署の配布資料の実態について確認を行い、申請者に必要な情報が等しく提供されるよう、各区窓口部署で配布している資料を活用しながら、配布資料の統一について再調整されたい。

また、関連事務手続等の一覧や、支給日や受給者証の送付時期を案内する資料を提供するなど参考となる取組事例があった。こうした申請者の利便性を考慮した取組についても、併せて検討されたい。

（2）補正事項（不足書類の提出等）の書面による交付等

不足書類の提出等、申請者に補正を求める際、口頭より書面による方が、申請者にとって内容が伝わりやすく、その後の手続がより円滑に進む面もあるものと考ええる。

調査の結果、1次調査対象182事務の全事務窓口1,495のうち、不足書類等の補正事項の書面による交付を毎回行っている事務窓口が3.9%、添付書類が多いときなど特定の場合に行っている事務窓口が14%であった。

特に必要書類が複数ある場合や条件などにより提出書類が異なる場合などにおいては、不足書類等を求める際に補正事項を書面で交付することについて検討されたい。

また、補正を求めた場合に607事務窓口で記録をしていなかった。後日補正を案内した職員と異なる職員が対応する際などに、内容の確認を迅速に行い、対応も円滑に行えるよう、区窓口部署において、補正事項について記録を残すことについても併せて検討されたい。

さらに、従来の事務手続において特定の書類の提出漏れや、特定の項目での誤記、記入漏れが頻繁に生じている場合には、こうした事項について、申請前にあらかじめ説明するなど、周知を行うよう努められたい。

(3) ホームページにおける申請に関する全市統一的な情報提供

ホームページは、利用者が時間や場所にとらわれずに情報を取得できる点で利便性があるため、申請事務においても、可能な限りホームページによる情報提供を充実させることが望まれる。一方、区窓口部署が独自にホームページを作成した場合、各ページの作成及び更新作業が多重となり効率的でなく、情報提供の内容にばらつきが生じる可能性がある。

調査の結果、ホームページで申請事務に関する情報提供を行っている制度所管は、1次調査対象182事務中80%であった。多くの事務では、制度の概要、受付窓口、手続の流れ、必要書類一覧などを掲載し、中には記載例やダウンロード可能な申請書様式を掲載している事務もあった。

また、区窓口部署において、制度所管のホームページとは別に、「制度所管のページが具体的でなかったため」等の理由で個別にホームページを作成している事務も見受けられた。

本市ホームページで情報提供を行っていない事務については、申請件数などの状況を踏まえ、区窓口部署の意見を聞きながら、制度所管で掲載することを検討されたい。

既にホームページで情報提供を行っている事務については、申請者の利便性のさらなる向上に向けて、区窓口部署の意見を聞きながら、必要な情報について改めて検討を行い、既存のページの充実に努められたい。

また、区独自情報以外の情報提供を目的に、区窓口部署において個別にホームページを作成している事務については、現在作成されているページの内容等を活用、集約しながら、制度所管のページを充実させるとともに、各区窓口部署のページに制度所管のページへのリンクを貼るなど、どの区の申請者であっても必要な情報を等しく得られるよう、ホームページの掲載のあり方について再検討されたい。

なお、受付窓口の情報を掲載していない事務については、申請者がどこに行けば申請できるかわかるよう、受付窓口の情報を掲載されたい。

2 事務処理の統一化、標準化、効率化に向けた対応について

(1) 事務処理マニュアルの整備

マニュアルは、区窓口部署及び各担当者が制度等について理解し、事務処理を適切かつ統一的かつ標準的に行うためのツールとして大変有用なものとする。一方、区窓口部署でそれぞれにマニュアルを作成する場合、作業が多重となり効率的ではない上、事務処理にばらつきが生じる可能性

がある。

調査の結果、制度所管で区実務担当職員（以下「区担当者」という。）向けにマニュアルを作成していない事務があった。

また、区窓口部署で、独自にマニュアルを作成している事務も多数確認された。作成理由は、「制度所管で作成するマニュアルがないため」「主担当の不在時に申請を受理することに備えるため」「窓口対応に即したものが必要だったため」などであった。

制度所管でマニュアルを作成していない事務については、事務の内容や事務処理の実態、区担当者のニーズを踏まえ、マニュアルの作成について検討されたい。

既に制度所管でマニュアルを作成している事務については、区担当者に十分活用されるよう、各区が作成しているマニュアルの有無や内容の実態把握を行うとともに、区担当者の意見を聞くなど、各区窓口部署と調整・連携を図りながら、制度所管のマニュアルの内容の充実に努められたい。

（2）マイナンバー（個人番号）の適正な取扱い

マイナンバー（個人番号）を取り扱う個人番号利用事務において、番号法第 12 条は、個人番号の漏えい等の防止等に必要な措置を講じなければならないと規定し、同法第 16 条は、所定の方法により本人確認を行わなければならないと規定している。

調査の結果、同一の個人番号利用事務で、個人番号の記入を求める区と求めない区があり、本人確認についても行う区と行わない区がある事務があった。また、1 次調査対象の個人番号利用事務において、申請書を施錠可能な書庫で管理している区窓口部署は約半数であった。

個人番号利用事務においては、本人確認の方法及びマイナンバー（個人番号）が記入された書類の管理方法等について、制度所管において改めて各区に十分周知、徹底を図り、各区窓口部署においては、定められた方法に従い適正に対応されたい。また、申請者に対し個人番号の記入を求めている個人番号利用事務においては、制度の目的や今後の地方公共団体間での情報連携を踏まえ、適切に対応されたい。

（3）事務処理におけるチェックリストの活用

チェックリストは、確認すべき項目と「レ」などのチェック欄や判定欄を設け一覧化した表などにより、確認漏れ等を防ぐため、活用されるツールである。

調査の結果、2 次調査対象 18 事務のうち、4 事務では、制度所管でチェックリストを作成し、また、複数の事務では、各区窓口部署においても独自にチェックリストを作成していた。

チェックリストを作成した部署においては、「確認・説明漏れや書類不備が減少した」、「確認時間の短縮化につながった」などを効果として挙げており、チェックリストは、正確かつ迅速な事務処理に有用と考える。

制度所管は、各区窓口部署におけるチェックリストの有無や内容について確認を行うとともに、各区窓口部署の意見を聞きながら、統一的、効率的な事務処理に有効と考えられるチェックリストの作成及び活用について検討されたい。

（4）制度所管による各区担当者向けの研修の実施

研修の実施により制度や事務処理方法を学ぶ機会を設けることで、当該事務を担当する各区窓口部署における共通理解が深まり、市として統一的な対応にもつながるものと考えられる。

調査の結果、1次調査対象 182 事務のうち 56 事務において、制度所管、区窓口部署のいずれにおいても研修が行われていなかった。また、一部の事務では「事務処理は職員の経験に頼らざるを得ない状況にあり、研修が必要」との区窓口部署の意見があった。

研修を実施していない制度所管は、申請件数や事務の内容等を踏まえ、研修のニーズ、実施時期、内容や方法等について各区窓口部署の意見を取り入れながら、研修の実施について検討されたい。

また、制度所管は、研修の参加者以外も研修内容を参照することができるよう、庁内イントラネット等を活用した研修資料の共有化について検討するとともに、区窓口部署は、制度所管により実施された研修内容について全ての担当者に適切に情報共有するよう努められたい。

(5) 制度所管と区窓口部署との情報共有

業務の効率化やサービス水準の向上に資する取組などの情報は、一部の区窓口部署だけでなく、同一の事務を行う全区窓口部署で共有することが望ましい。

調査の結果、2次調査対象 18 事務のうち、事務の課題や改善した情報を全区窓口部署で共有していると回答したのは8事務であった。

また、区窓口部署において、担当者会議の開催頻度を上げることを望む意見がある一方、窓口業務などがあるため、会議の開催頻度を上げることは負担があるとする意見もあった。

なお、情報共有の方法についてみたところ、福祉総合情報システムを利用する事務において、システム上の共有フォルダに各区窓口部署から制度所管への質問及びその回答の内容を記載するための「質問共有管理簿」を作成し、制度所管及び各区窓口部署で情報共有している取組があった。また、各区において生じた事務の課題や疑問等を、制度所管が共有ファイル（エクセル）に取りまとめたものについて、月に1回制度所管と区窓口部署の担当者による会議の中で検討を行い、確認した事項等について、マニュアルに反映させている取組もあった。

日々の実務を行う中で、情報共有等を目的とした会議等を頻繁に開催することは、開催時間の確保やコスト面を踏まえると、難しい面もあるものと考えるが、同一の事務を行う各区窓口部署が様々な事例について情報共有し、市として統一的な対応を行うことは重要であり、上記取組や川崎市庁内共有ファイルサーバやグループウェアかわさき電子会議など、既存の庁内ネットワークを活用する方法も含め、制度所管は、区窓口部署の意見を踏まえながら、情報共有の必要性やあり方について検討されたい。

また、制度所管と区窓口部署で情報共有した内容については、区窓口部署内で全ての担当者に適切に情報共有されたい。

3 法令等に基づく適正な許認可等の事務執行に向けた対応について

(1) 審査基準の設定

どのような場合に許認可等が得られるかの基準は、法令等に定めがあるものの、法令等の基準は抽象的で、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、恣意的な判断を避け、公正な処理を確保するため、行政手続法第5条第1項及び行政手続条例第5条第1項では、行政庁が審査基準を定めるものとしている。

調査の結果、審査基準を市独自に定めていない事務が、1次調査対象 182 事務中 112 事務あった。市独自に定めていない理由の内訳は、「法令等に規定し尽くされている」とするものが 37 事務、「国等の通知に記載されている」又は「法令等及び国等の通知を併せて基準としている」とするものが

計 69 事務で、「その他」とするものが 6 事務であった。なお、「国等の通知に記載されている」又は「法令等及び国等の通知を併せて基準としている」とする事務のうち、その旨を公表しているものは 30 事務であった。

判断基準が「法令等の定め」に尽くされている場合などに限っては、審査基準の設定を要しないが、「国等の通知に記載されている」又は「法令等及び国等の通知を併せて基準としている」とする事務については、当該通知等を市の審査基準として決定し、若しくは、当該通知等のどの箇所が審査基準に該当するかを決定し、その旨を申請しようとするものに明確に分かるようにして初めて審査基準を定めたといえるものとする。通知等をもって審査基準とするが、その旨公表していない事務については、速やかに対応されたい。

また、「その他」と回答した 6 事務で審査基準を設定していない事務については、行政手続条例運用の手引（総務企画局）や他都市の状況を参考に、速やかに審査基準を設定するよう努められたい。

審査基準の設定及び公表に関する参考イメージ

	判断基準が法令等の定め尽くされている場合など（※）	通知等をもって審査基準とする場合	左記以外
設定	必要がない。	当該通知等を審査基準とすることを決定する必要がある。 また、その旨申請者に明確に分かるようにする必要がある。	市で独自に定める必要がある。
公表	必要がない。	設定により対応される。	必要がある。

※ 当面策定しないこともやむを得ない場合

- ・処分の事例がなく、今後とも申請に対する処分が見込まれない場合であって、法令等の定め以上に具体化することが困難なもの
- ・処分の性質上、あらかじめ具体的な基準として画一的に定めることが技術的に困難なもの

（２）審査基準の公表

行政手続法第 5 条第 3 項及び行政手続条例第 5 条第 3 項は、行政庁は、行政上特別な支障があるときを除き、審査基準を公にしておかねばならないと規定している。

調査の結果、1 次調査対象 182 事務で審査基準を市独自に定めている 70 事務のうち、制度所管が審査基準を公表していると回答した事務が 49 事務、公表していないと回答した事務が 21 事務であった。

市で独自に審査基準を定めているが、公表していない事務については、行政手続法等に基づき、審査基準を公表されたい。

また、制度所管が審査基準を公表していると回答した事務のうち、公表方法を「窓口閲覧・配布」のみ又は「申請者の求めに応じて」のみとする事務において、いずれも一部の区では公表を行っていない状況であった。同一の事務については、全区窓口部署で統一した対応を図られたい。

（３）標準処理期間の設定

行政手続法第 6 条及び行政手続条例第 6 条は、行政庁は、申請から処分まで通常要すべき標準的な期間を設定するよう努めなければならないと規定している。

調査の結果、標準処理期間が設定されていない事務が 1 次調査対象 182 事務中 108 事務あった。標準処理期間を設定していない事務については、行政手続法等や行政手続条例運用の手引（総務

企画局)を改めて確認の上、申請に対する処理の透明性及び迅速性を確保する観点から、設定の必要性について検討するとともに、即日であれば「1日」とする、あるいは、申請内容によって期間が異なる場合は、「一定の幅を持った期間」や「申請内容を類型化して区分し、区分ごとの期間」とするなど、設定に努められたい。

(4) 標準処理期間の公表

行政手続法第6条及び行政手続条例第6条は、標準処理期間を定めた場合は、公にしておかなければならないと規定している。

調査の結果、標準処理期間を定めている74事務のうち、制度所管が標準処理期間を公表していると回答した事務が46事務、公表していないと回答した事務が28事務あった。

標準処理期間を設定している場合は、行政手続法等に基づき公表されたい。

また、制度所管が標準処理期間を公表していると回答した46事務のうち、公表方法を「窓口閲覧・配布」のみ又は「申請者の求めに応じて」のみとする事務において、いずれも、一部の区では公表を行っていない事務があった。同一の事務については、全区窓口部署で統一した対応を図られたい。

(5) 標準処理期間を認識した事務処理

設定した標準処理期間については、各職員が認識し、各区窓口部署において標準処理期間に基づき統一した事務処理を行う必要がある。

調査の結果、制度所管が標準処理期間を定めていると回答した74事務のうち、各区窓口部署において、全区で定めていると回答した事務は19事務あったものの、区によって定めていないと回答した事務が51事務、全区で定めていないと回答した事務が4事務あり、区によっては標準処理期間を認識していない事務があった。

また、区窓口部署が作成した申請者向けの手引に記載された申請から処分までの期間が、制度所管が設定した標準処理期間を超える形で掲載されていた事例も見受けられた。

同一の事務について、市として統一的な対応を図るためにも、各職員及び各区窓口部署が標準処理期間を十分認識した上で事務処理に当たられたい。

(6) 標準処理期間の見直し

標準処理期間は、社会事情の変化等による事務処理の実態を踏まえ、実際の処理期間に即した適切な期間が設定される必要がある。

調査の結果、ほとんどの事務において標準処理期間の見直しは行っていない状況であった。

標準処理期間を定めている事務については、実際の処理期間と標準処理期間にかい離が生じていないか実態を確認し、制度改正の動向等も考慮しながら、適時標準処理期間の見直しを行われたい。

(7) 不許可処分における教示

ア 教示内容

行政不服審査法第82条第1項は、不服申立てができる処分をする場合について、また、行政事件訴訟法(昭和37年法律第139号)第46条第1項は、取消訴訟が提起できる処分等をする場合について、それぞれ、いずれも処分を口頭でする場合を除き、書面で教示しなければならない

と規定している。

調査の結果、不許可処分の通知に、不服申立ての教示文は記載されていたものの、取消訴訟の教示文の記載がないものがあった。

また、平成 28 年 4 月に改正行政不服審査法が施行され、不服申立てできる期間が「60 日」から「3 月」となったが、平成 28 年度に不許可処分を通知した事務で、改正前の「60 日」のまま教示を行っていたものがあった。

上記事例は、いずれも、不許可処分の通知文書様式が規則等で定められているものであるが、区窓口部署において、定められた様式と異なる教示を行っていた。

不許可処分を書面で通知する際は、適正な内容を教示するよう、改めて、制度所管において、各区の対応状況を確認の上、周知・徹底を行うとともに、各区窓口部署においては適正に対応されたい。

イ 様式への教示文の記載

調査の結果、1 次調査対象 182 事務中、不許可処分の通知文書様式を定めていない事務が 85 事務、様式を作成しているものの教示文の記載がない事務が 3 事務あった。

不許可処分の通知文書様式を定めていない事務又は様式を定めているが教示文の記載がない事務については、全区で統一して適正な教示が行えるよう、制度所管において教示文の記載がある不許可処分の通知文書様式を定めることを検討されたい。

(8) 不許可処分における通知文書に示す理由

行政手続法第 8 条及び行政手続条例第 8 条は、行政庁は、許認可等を拒否する処分を行う際は、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ないと規定し、さらに処分を書面とするときは、理由は書面により示さなければならないと規定している。

調査の結果、不許可処分を書面で行う際に、書面で理由を示していない区窓口部署があった。

また、不許可理由を示しているものの、「支給要件に該当しないため」とのみ記載され、要件を規定する条項、それに該当する事実の記載がない事例等が見受けられた。

数量的指標など客観的指標により許可要件に適合しないことが明確な場合を除き、不許可処分を通知する際に理由を示していない事務については、行政手続法等を踏まえ適正に対応されたい。

また、理由を示している事務においても、示す理由の内容が、申請者が事後争訟手続等によって救済を求めたり、申請内容を変更し再度申請したりできる程度に具体的となっているか再検証を行い、必要に応じた見直しを行われたい。

1次調査対象 182事務一覧

※1 制度所管（本庁）と区との、当該事務における役割分担

- ①…区で受領を行い、制度所管が形式審査、実質審査及び諾否の決定を行う。
②…区で受領及び形式審査を行い、制度所管が実質審査及び諾否の決定を行う。
③…区で受領、形式審査及び実質審査を行い、制度所管が諾否の決定を行う。
④…区で受領、形式審査、実質審査及び諾否の決定を行う。

※2 平成27年度の7区役所2支所の
合計件数

※3 A…（市独自に）全て定めている
B…（市独自に）一部定めている
C…法令・条例等に具体的に規定し尽くされている
D…国・県の通知に記載されている
E…法令・条例等及び国等の通知をあわせて基準としている
F…その他

※4 「審査基準の設定」がD、Eのとき、当該基準を市の判断基準として
公表している。

※5 標準処理期間の定義は行政手続法6条を参照

※6 調査が完了した平成29年2月24日時点では、公表されていないものが、その後公表されたもの

No	2次 調査 対象 事務	制度所管局	制度所管課	事務名称	根拠法令等（最上位のもの）	根拠条項	役割 分担 ※1	窓 口 数	区窓口担当課	処分庁	申請件数 （年間） ※2	審査基準 の設定 ※3	審査基準 の公表 ◎…全部 △…一部 ×…非公 表	通知等を基 準とする旨の 公表※4 ◎…公表 ×…非公表	標準処理 期間設定 ◎…設定 ×…非公 表	標準処理 期間公表 ◎…公表 ×…非公 表	当該標準処理 期間 ※5
1		総務企画局	初動対策担当	罹災証明書の交付	災害対策基本法	90の2	④	9	危機管理担当	区長	25	E	—	×	×	—	—
2		総務企画局	庁舎管理課	庁舎における会議室の利用	川崎市庁舎管理規則	9	④	9	総務課	庁舎管理者	8,681	A	◎	—	◎	◎	3日
3		総務企画局	庁舎管理課	庁舎における行為許可	川崎市庁舎管理規則	11	④	9	総務課	庁舎管理者	968	A	◎	—	◎	◎	30日
4		総務企画局	庁舎管理課	庁舎における掲示板の使用	川崎市庁舎管理規則	10	④	9	総務課	庁舎管理者	201	A	◎	—	◎	◎	2日
5		総務企画局	庁舎管理課	庁舎における火器等の使用	川崎市庁舎管理規則	8	④	9	総務課	庁舎管理者	5	A	◎	—	◎	◎	5日
6		財政局	資産運用課	行政財産の使用許可	地方自治法	238の4.7	④	9	各課	市長	58	B	△	—	◎	◎	30日
7		財政局	資産運用課	使用許可物件の原状変更届	川崎市財産規則	26	④	9	各課	市長	1	F	—	—	×	—	—
8		市民文化局	戸籍住民サ ビス課	印鑑登録	川崎市印鑑条例	3	④	9	区民課	区長	56,047	A	◎	—	×	—	—
9		市民文化局	戸籍住民サ ビス課	川崎市利用者識別カードの交付の申請	川崎市利用者識別カードの交付等に関する 規則	3	④	9	区民課	区長	40,150	A	◎	—	×	—	—
10	●	市民文化局	戸籍住民サ ビス課	火葬の許可	墓地、埋葬等に関する法律	5	④	9	区民課	区長	10,701	E	—	×	×	—	—
11		市民文化局	戸籍住民サ ビス課	自動車臨時運行許可	道路運送車両法	34	④	9	区民課	区長	4,435	B	◎	—	×	—	—
12		市民文化局	戸籍住民サ ビス課	印鑑登録廃止	川崎市印鑑条例	11	④	9	区民課	区長	3,203	A	◎	—	×	—	—
13		市民文化局	戸籍住民サ ビス課	電子証明書新規発行/更新/失効	電子署名等に係る地方公共団体情報シス テム機構の認証業務に関する法律	3.4	④	9	区民課	区長	7,757	E	—	×	×	—	—
14		市民文化局	戸籍住民サ ビス課	川崎市利用者識別カードパスワードの再登録	川崎市利用者識別カードの交付等に関する 規則	9.2	④	9	区民課	区長	4,649	A	◎	—	×	—	—
15		市民文化局	戸籍住民サ ビス課	埋葬の許可	墓地、埋葬等に関する法律	5	④	9	区民課	区長	320	E	—	×	×	—	—
16		市民文化局	戸籍住民サ ビス課	改葬の許可	墓地、埋葬等に関する法律	5	④	9	区民課	区長	778	E	—	×	×	—	—
17		市民文化局	戸籍住民サ ビス課	川崎市利用者識別カード利用者登録廃止	川崎市利用者識別カードの交付等に関する 規則	14.1.2	④	9	区民課	区長	1,288	A	◎	—	×	—	—
18		市民文化局	戸籍住民サ ビス課	個人番号指定	行政手続きにおける特定の個人を識別す るための番号の利用等に関する法律	7.2	④	9	区民課	区長	114	E	—	×	×	—	—
19	●	健康福祉局	保険年金課	高額療養費の支給（国民健康保険法）	国民健康保険法	57の2	④	9	保険年金課	区長	50,836	E	—	◎	◎	◎	30～60日
20		健康福祉局	保険年金課	限度額適用証の認定	国民健康保険法施行規則	27の14の2	④	9	保険年金課	区長	17,284	E	—	◎	×	—	—
21		健康福祉局	保険年金課	療養費の支給（国民健康保険法）	国民健康保険法	54	④	9	保険年金課	区長	8,168	E	—	◎	◎	◎	50～90日
22		健康福祉局	保険年金課	被保険者受療証の交付	川崎市国民健康保険条例施行規則	4	④	9	保険年金課	区長	2,725	A	◎	—	×	—	—
23		健康福祉局	保険年金課	限度額適用・標準負担額減額認定証の認定	国民健康保険法施行規則	27の14の4	④	9	保険年金課	区長	2,306	E	—	◎	×	—	—
24		健康福祉局	保険年金課	食事療養及び生活療養標準負担額の減額に関する 特例の支給	国民健康保険法施行規則	26の5 27の14の4.6	④	9	保険年金課	区長	2,354	E	—	◎	◎	×	20～90日
25		健康福祉局	保険年金課	出産育児一時金の支給	川崎市国民健康保険条例	6	④	9	保険年金課	区長	1,614	E	—	◎	◎	×	15～30日
26		健康福祉局	保険年金課	葬祭費の支給	川崎市国民健康保険条例	7	④	9	保険年金課	区長	1,574	E	—	◎	◎	×	15～30日
27		健康福祉局	保険年金課	特定疾病に係る認定	国民健康保険法施行規則	27の13	④	9	保険年金課	区長	378	E	—	◎	×	—	—
28		健康福祉局	保険年金課	特別療養費の支給（国民健康保険法）	国民健康保険法	54の3	④	9	保険年金課	区長	458	E	—	◎	◎	×	20～90日
29		健康福祉局	保険年金課	高額介護合算療養費の支給（国民健康保険法）	国民健康保険法	57の3	④	9	保険年金課	区長	283	E	—	◎	◎	×	70～105日
30		健康福祉局	保険年金課	基準収入額適用申請	国民健康保険法施行規則	24の3	④	9	保険年金課	区長	215	E	—	◎	×	—	—
31		健康福祉局	保険年金課	食事療養及び生活療養標準負担額減額認定	国民健康保険法施行規則	26の3 26の6の4	④	9	保険年金課	区長	23	E	—	◎	×	—	—

32	健康福祉局	保険年金課	特定疾病給付対象療養に係る認定	国民健康保険法施行規則	27の12の2.1	④	9	保険年金課	区長	0	E	—	◎	◎	◎	30～60日
33	健康福祉局	保険年金課	移送費の支給(国民健康保険法)	国民健康保険法	54の4	④	9	保険年金課	区長	7	E	—	◎	◎	◎	50～90日
34	健康福祉局	保険年金課	特定疾病給付対象療養に係る認定事項の変更	国民健康保険法施行規則	27の12の2.4	④	9	保険年金課	区長	3	E	—	◎	◎	◎	30～60日
35	健康福祉局	長寿医療課	保険料の徴収猶予	広域連合条例	15.2	その他	9	保険年金課	その他	0	F	—	—	×	—	—
36	●健康福祉局	収納管理課	保険料の減免(川崎市国民健康保険条例)	川崎市国民健康保険条例	39	④	9	保険年金課	区長	2,978	A	△	—	×	—	—
37	健康福祉局	収納管理課	延滞金の減免	川崎市国民健康保険条例	35	④	9	保険年金課	区長	0	A	△	—	×	—	—
38	●健康福祉局	生活保護・自立支援室	生活保護の決定	生活保護法	24.3	④	9	保護課	福祉事務所長	4,109	E	—	◎	◎	◎	14日以内 特別な理由がある場合は、30日
39	健康福祉局	生活保護・自立支援室	生活保護法指定医療機関の指定(指定・変更・廃止)	生活保護法	49.2	②	9	保護課	市長	373	C	—	—	×	—	—
40	健康福祉局	生活保護・自立支援室	生活保護法指定介護機関の指定(指定・変更・廃止)	生活保護法	54の2	②	9	保護課	市長	262	C	—	—	×	—	—
41	健康福祉局	生活保護・自立支援室	生活保護法指定助産機関・施術機関の指定(指定・変更・廃止)	生活保護法	55	②	9	保護課	市長	84	C	—	—	×	—	—
42	健康福祉局	生活保護・自立支援室	川崎市生活資金貸付の申請決定	川崎市生活資金貸付条例施行規則	3	④	9	保護課	市長	45	A	△	—	×	—	—
43	健康福祉局	高齢者事業推進課	費用徴収額の決定	老人福祉法、法施行令・川崎市老人福祉法施行細則	細則11 ほか	④	9	高齢・障害課	福祉事務所長	455	B	◎	—	×	—	—
44	健康福祉局	高齢者事業推進課	老人福祉法上の措置(開始・廃止・変更・申出却下)決定	老人福祉法、法施行令・川崎市老人福祉法施行細則	細則4 ほか	④	9	高齢・障害課	福祉事務所長	162	B	◎	—	×	—	—
45	健康福祉局	介護保険課	介護保険被保険者証の交付	介護保険法施行規則	26.2	④	9	保険年金課	区長	3,312	C	—	—	×	—	—
46	健康福祉局	介護保険課	介護保険料の減免	川崎市介護保険条例施行規則	19.1	④	9	保険年金課	区長	544	A	◎	—	◎	×	14日
47	健康福祉局	介護保険課	介護保険料の減額修正	川崎市介護保険条例施行規則	16.1	④	9	保険年金課	区長	71	A	◎	—	◎	×	14日
48	健康福祉局	介護保険課	介護保険給付の支払方法変更の記載の消除	介護保険法	66.3	④	9	保険年金課	区長	23	A	◎	—	×	—	—
49	健康福祉局	介護保険課	介護保険給付の給付額減額措置の記載の消除	介護保険法	69.2	④	9	保険年金課	区長	4	A	◎	—	×	—	—
50	健康福祉局	介護保険課	高額介護サービス費の支給の申請	介護保険法施行規則	83.4	④	9	高齢・障害課	区長	6,063	D	—	◎	◎	×	15～30日
51	健康福祉局	介護保険課	要介護認定の更新	介護保険法	28.2	④	9	高齢・障害課	区長	30,369	C	—	—	×	—	—
52	●健康福祉局	介護保険課	要介護認定	介護保険法	27.1	④	9	高齢・障害課	区長	12,933	C	—	—	×	—	—
53	健康福祉局	介護保険課	特定入所者の負担限度額に係る市町村の認定	介護保険法施行規則	83.6	④	9	高齢・障害課	区長	8,090	E	—	◎	◎	×	申請日の翌日
54	健康福祉局	介護保険課	高額医療合算介護サービス費の支給の申請	介護保険法施行規則	83.4.4	④	9	高齢・障害課	区長	7,406	D	—	◎	×	—	—
55	健康福祉局	介護保険課	要介護状態区分の変更の認定	介護保険法	29.1	④	9	高齢・障害課	区長	6,947	C	—	—	×	—	—
56	健康福祉局	介護保険課	居宅介護福祉用具購入費の支給の申請	介護保険法施行規則	71	④	9	高齢・障害課	区長	4,482	D	—	◎	◎	×	30～60日
57	健康福祉局	介護保険課	居宅介護住宅改修費の支給の申請	介護保険法施行規則	75	④	9	高齢・障害課	区長	2,690	D	—	◎	◎	×	30～60日
58	健康福祉局	介護保険課	住所移転後の要介護認定及び要支援認定	介護保険法	36	④	9	高齢・障害課	区長	605	F	—	—	×	—	—
59	健康福祉局	介護保険課	介護予防住宅改修費の支給の申請	介護保険法施行規則	94	④	9	高齢・障害課	区長	803	D	—	◎	◎	×	30～60日
60	健康福祉局	介護保険課	特定入所者の負担限度額に関する特例	介護保険法施行規則	83.8	④	9	高齢・障害課	区長	10	C	—	—	×	—	—
61	●健康福祉局	障害計画課	介護給付費等の支給決定	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	19	④	9	高齢・障害課	市長	9,363	C	—	—	×	—	—
62	健康福祉局	障害計画課	障害支援区分の認定	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	21	④	9	高齢・障害課	市長	3,858	C	—	—	×	—	—
63	健康福祉局	障害計画課	地域相談支援給付費の相談支援給付決定	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	51.7	④	9	高齢・障害課	市長	1,428	C	—	—	×	—	—
64	健康福祉局	障害計画課	障害児通所給付費	児童福祉法	21.5.2	④	9	高齢・障害課	市長	1,953	C	—	—	×	—	—
65	健康福祉局	障害福祉課	重度障害者医療費の助成決定	川崎市重度障害者医療費助成条例施行規則	5	④	9	保険年金課	市長	11,497	C	—	—	×	—	—
66	健康福祉局	障害福祉課	重度障害者医療証の交付	川崎市重度障害者医療費助成条例	5	④	9	保険年金課	市長	1,914	E	—	◎	×	—	—
67	健康福祉局	障害福祉課	日常生活用具等の給付及び貸与等の決定	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	77.1.6	④	9	高齢・障害課	区長	9,182	A	◎	—	×	—	—
68	健康福祉局	障害福祉課	身体障害者手帳の認定等	身体障害者福祉法	15.4	その他	9	高齢・障害課	市長	9,197	D	—	◎	×	—	—
69	健康福祉局	障害福祉課	補装具費の支給	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	76	④	9	高齢・障害課	区長	4,837	C	—	—	×	—	—
70	健康福祉局	障害福祉課	特別児童扶養手当の支給等の決定	特別児童扶養手当等の支給に関する法律	5	②	9	高齢・障害課	市長	4,101	C	—	—	×	—	—
71	健康福祉局	障害福祉課	特別障害者福祉手当の支給等の決定	特別児童扶養手当等の支給に関する法律	26.2	②	9	高齢・障害課	市長	1,171	C	—	—	×	—	—
72	健康福祉局	障害福祉課	障害児福祉手当の支給等の決定	特別児童扶養手当等の支給に関する法律	17	②	9	高齢・障害課	市長	1,058	C	—	—	×	—	—

1次調査対象 182事務一覧

※1 制度所管(本庁)と区との、当該事務における役割分担

- ①…区で受領を行い、制度所管が形式審査、実質審査及び諾否の決定を行う。
 ②…区で受領及び形式審査を行い、制度所管が実質審査及び諾否の決定を行う。
 ③…区で受領、形式審査及び実質審査を行い、制度所管が諾否の決定を行う。
 ④…区で受領、形式審査、実質審査及び諾否の決定を行う。

※2 平成27年度の7区役所2支所の
合計件数

※3 A…(市独自に)全て定めている
 B…(市独自に)一部定めている
 C…法令・条例等に具体的に規定し尽くされている
 D…国・県の通知に記載されている
 E…法令・条例等及び国等の通知をあわせて基準としている
 F…その他

※4 「審査基準の設定」がD、Eのとき、当該基準を市の判断基準として公表しているか。

※5 標準処理期間の定義は行政手続法6条を参照

※6 調査が完了した平成29年2月24日時点では、公表されていないが、その後公表されたもの

No	2次調査対象事務	制度所管局	制度所管課	事務名称	根拠法令等(最上位のもの)	根拠条項	役割分担※1	窓口数	区窓口担当課	処分庁	申請件数(年間)※2	審査基準の設定※3	審査基準の公表 ◎…全部 △…一部 ×…非公表	通知等を基準とする旨の公表※4 ◎…公表 ×…非公表	標準処理期間設定 ◎…設定 ×…非設定	標準処理期間公表 ◎…公表 ×…非公表	当該標準処理期間※5
73		健康福祉局	障害福祉課	自立支援医療費の支給認定(更生医療)	①障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律 ②川崎市障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行細則	①53 ②15.2	その他	9	高齢・障害課	福祉事務所長	1,056	B	△	—	×	—	—
74		健康福祉局	障害福祉課	移動支援の認定等	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	77.1.8	④	9	高齢・障害課	区長	869	A	×※6	—	×	—	—
75		健康福祉局	障害福祉課	障害者(児)日中一時支援事業の認定等	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	77.3	④	9	高齢・障害課	区長	821	B	×※6	—	×	—	—
76		健康福祉局	障害福祉課	重度障害者入浴援護等の認定等	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	77.3	④	9	高齢・障害課	区長	157	A	×※6	—	×	—	—
77	●	健康福祉局	精神保健福祉センター	自立支援医療費の支給認定(精神通院医療)	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	52	①	7	高齢・障害課	市長	28,955	D	—	×	◎	◎	1カ月程度
78		健康福祉局	精神保健福祉センター	精神障害者保健福祉手帳	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律	45.1、45.4	②	7	高齢・障害課	市長	7,000	D	—	×	◎	◎	1〜3カ月程度
79		健康福祉局	環境保健課	成人ぜん息患者医療費助成事務	川崎市成人ぜん息患者医療費助成条例	4	②	9	地域ケア推進担当	市長	3,358	A	◎	—	×	—	—
80	●	健康福祉局	環境保健課	療養手当の支給(公害健康被害の補償等に関する法律)	公害健康被害の補償等に関する法律	40.1	②	9	地域ケア推進担当	市長	4,520	C	—	—	◎	×	60日間
81		健康福祉局	環境保健課	療養手当の支給(川崎市公害健康被害補償条例)	川崎市公害健康被害補償条例	附則7	②	9	地域ケア推進担当	市長	44	C	—	—	×	—	—
82		健康福祉局	環境保健課	認定更新	公害健康被害の補償等に関する法律	8	②	4	地域ケア推進担当	市長	184	C	—	—	×	—	—
83		健康福祉局	環境保健課	住所変更・口座指定	川崎市公害健康被害補償条例	9・10	②	9	地域ケア推進担当	市長	37	C	—	—	×	—	—
84		健康福祉局	環境保健課	手帳返還(治愈・死亡)	公害健康被害の補償等に関する法律施行規則	12	②	9	地域ケア推進担当	市長	25	C	—	—	×	—	—
85		健康福祉局	環境保健課	医療手当の支給	川崎市公害健康被害補償条例	5	②	9	地域ケア推進担当	市長	720	C	—	—	×	—	—
86		健康福祉局	医事・薬事課	病院(診療所・助産所)開設許可	医療法	7.1	②	7	衛生課	市長	163	E	—	×	◎	◎	15日
87		健康福祉局	医事・薬事課	薬局の管理者兼務許可	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	7.3	②	7	衛生課	市長	11	A	◎	—	◎	◎	15日
88		健康福祉局	医事・薬事課	薬局開設許可更新	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	4.4	②	7	衛生課	市長	71	A	◎	—	◎	◎	15日
89		健康福祉局	医事・薬事課	高度管理医療機器等販売業・貸与業許可	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	39.1	②	7	衛生課	市長	71	A	◎	—	◎	◎	15日
90		健康福祉局	医事・薬事課	病院(診療所、助産所)開設許可事項変更許可	医療法	7.2	②	7	衛生課	市長	103	E	—	×	◎	◎	12日
91		健康福祉局	医事・薬事課	医薬品販売業許可更新	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	24.2	②	7	衛生課	市長	61	A	◎	—	◎	◎	15日
92		健康福祉局	医事・薬事課	薬局開設許可	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	4.1	②	7	衛生課	市長	49	A	◎	—	◎	◎	15日
93		健康福祉局	医事・薬事課	毒物劇物販売業登録更新	毒物及び劇物取締法	4.4	②	7	衛生課	市長	48	E	—	×	◎	◎	15日
94		健康福祉局	医事・薬事課	構造設備使用許可	医療法	27	②	7	衛生課	市長	42	E	—	×	◎	◎	14日
95		健康福祉局	医事・薬事課	高度管理医療機器等販売業・貸与業許可更新	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	39.4	②	7	衛生課	市長	30	A	◎	—	◎	◎	15日
96		健康福祉局	医事・薬事課	薬局製造販売医薬品製造販売承認	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	14.1	②	7	衛生課	市長	32	E	—	×	◎	◎	15日
97		健康福祉局	医事・薬事課	毒物劇物販売業登録	毒物及び劇物取締法	4.1	②	7	衛生課	市長	24	E	—	×	◎	◎	15日
98		健康福祉局	医事・薬事課	店舗販売業の許可	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	26.1	②	7	衛生課	市長	21	A	◎	—	◎	◎	15日
99		健康福祉局	医事・薬事課	薬局開設の許可証の書換え	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行令	1の5.1	②	7	衛生課	市長	18	C	—	—	×	—	—

100		健康福祉局	医事・薬事課	医薬品の販売業、高度管理医療機器等の販売業及び貸与業並びに再生医療等製品の販売業の許可証の書換え	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律施行令	45.1	②	7	衛生課	市長	16	C	—	—	×	—	—
101		健康福祉局	医事・薬事課	診療所病床設置(設置事項変更)許可	医療法	7.3	②	7	衛生課	市長	0	E	—	×	◎	◎	12日
102		健康福祉局	医事・薬事課	2以上の病院(診療所、助産所)の管理許可	医療法	12.2	②	7	衛生課	市長	11	E	—	×	◎	◎	11日
103		健康福祉局	医事・薬事課	薬局製造販売医薬品製造販売業許可更新	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	12.2	②	7	衛生課	市長	8	A	◎	—	◎	◎	15日
104		健康福祉局	医事・薬事課	薬局製造販売医薬品製造業許可更新	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律	13.3	②	7	衛生課	市長	8	A	◎	—	◎	◎	15日
105		健康福祉局	生活衛生課	注射済票の交付	狂犬病予防法施行規則	12	④	7	衛生課	保健所長	19,877	C	—	—	×	—	—
106		健康福祉局	生活衛生課	犬の登録	狂犬病予防法	4.1	④	7	衛生課	保健所長	2,230	C	—	—	×	—	—
107	●	健康福祉局	生活衛生課	繁殖制限の補助	川崎市動物の愛護及び管理に関する条例施行規則	2	②	7	衛生課	市長	1,151	A	◎	—	◎	◎	60日
108		健康福祉局	生活衛生課	美容所開設届	美容師法	11.1	④	7	衛生課	保健所長	112	A	◎	—	◎	◎	6日
109		健康福祉局	生活衛生課	第一種動物取扱業の登録	動物の愛護及び管理に関する法律	10.1	④	7	衛生課	保健所長	51	E	—	◎	◎	◎	7日
110		健康福祉局	生活衛生課	クリーニング所開設届	クリーニング業法	5.1	④	7	衛生課	保健所長	43	A	◎	—	◎	◎	6日
111		健康福祉局	生活衛生課	第一種動物取扱業の登録の更新	動物の愛護及び管理に関する法律	13.1	④	7	衛生課	保健所長	38	E	—	◎	◎	◎	7日
112		健康福祉局	生活衛生課	建築物における衛生的環境の確保に関する事業の登録申請書	建築物における衛生的環境の確保に関する法律	12の2.1	③	7	衛生課	市長	30	E	—	◎	◎	◎	20/25日 (業種により異なる)
113		健康福祉局	生活衛生課	理容所開設届	理容師法	11.1	④	7	衛生課	保健所長	13	A	◎	—	◎	◎	6日
114	●	健康福祉局	食品安全課	営業の許可(食品衛生法に規定する営業)	食品衛生法	52.1	④	7	衛生課	保健所長	3,971	E	—	◎	◎	◎	10日
115		健康福祉局	食品安全課	営業の許可(魚介類行商等に関する条例に規定する営業)	魚介類行商等に関する条例(県条例)	3.1	④	7	衛生課	保健所長	11	E	—	◎	◎	◎	10日
116	●	こども未来局	保育課	支給認定	子ども・子育て支援法	20.1	④	9	児童家庭課	区長	17,358	A	◎	—	×	—	—
117		こども未来局	保育課	利用調整結果通知	川崎市児童福祉法施行細則	9.5	④	9	児童家庭課	福祉事務所長	17,123	A	◎	—	×	—	—
118		こども未来局	保育課	保育必要量の認定	子ども・子育て支援法	20.2	④	9	児童家庭課	区長	9,849	A	◎	—	×	—	—
119		こども未来局	保育課	認定の変更	子ども・子育て支援法	23	④	9	児童家庭課	区長	5,143	A	◎	—	×	—	—
120	●	こども未来局	こども家庭課	児童手当若しくは特例給付の受給資格及びその額についての認定の請求(一般受給資格者)	児童手当法 児童手当法施行規則	7.1 1の4.1、2	④	9	区民課	市長	14,813	E	—	×	×	—	—
121		こども未来局	こども家庭課	児童手当若しくは特例給付の額改定の認定の請求(一般受給者)	児童手当法 児童手当法施行規則	9.1 2.1、2	④	9	区民課	市長	6,306	E	—	×	×	—	—
122		こども未来局	こども家庭課	未支払の児童手当若しくは特例給付の請求(一般受給者)	児童手当法 児童手当法施行規則	12.1 9.1	④	9	区民課	市長	56	E	—	×	×	—	—
123		こども未来局	こども家庭課	災害遺児等福祉手当	川崎市災害遺児等福祉手当支給条例	4	②	9	区民課	市長	4	C	—	—	×	—	—
124	●	こども未来局	こども家庭課	小児医療費の助成決定	川崎市小児医療費助成条例施行規則	12	④	9	保険年金課	市長	21,156	C	—	—	×	—	—
125		こども未来局	こども家庭課	小児医療証の交付	川崎市小児医療費助成条例	5	④	9	保険年金課	市長	19,730	C	—	—	×	—	—
126		こども未来局	こども家庭課	ひとり親家庭等医療証の交付	川崎市ひとり親家庭等医療費助成条例	5	④	9	保険年金課	市長	2,705	C	—	—	×	—	—
127		こども未来局	こども家庭課	ひとり親家庭等医療費の助成決定	川崎市ひとり親家庭等医療費助成条例施行規則	13	④	9	保険年金課	市長	1,880	C	—	—	×	—	—
128	●	こども未来局	こども家庭課	児童扶養手当(認定)	児童扶養手当法 児童扶養手当法施行規則	6.1 16.1	④	9	児童家庭課	市長	954	E	—	×	×	—	—
129		こども未来局	こども家庭課	母子父子寡婦福祉資金(母子福祉資金の貸付の決定)	母子及び父子並びに寡婦福祉法 川崎市母子及び父子並びに寡婦福祉法施行細則	13.1 2.1と4.1	②	9	児童家庭課	市長	59	D	—	◎	◎	◎	1か月(審査後、借書が速やかに提出された場合に限り)
130		こども未来局	こども家庭課	児童扶養手当の支給停止に関する届出(支給停止関係届)	児童扶養手当法 児童扶養手当法施行規則	9.1 3の2.2 21	④	9	児童家庭課	市長	65	E	—	×	×	—	—
131		こども未来局	こども家庭課	児童扶養手当(手当の増額の改定)	児童扶養手当法 児童扶養手当法施行規則	8.1 18.1	④	9	児童家庭課	市長	52	E	—	×	×	—	—
132		こども未来局	こども家庭課	児童扶養手当(支給停止事由消滅)	児童扶養手当法 児童扶養手当法施行規則	9.1 3の2.2	④	9	児童家庭課	市長	85	E	—	×	×	—	—
133		こども未来局	こども家庭課	児童扶養手当の支給停止に関する届出(公的年金給付等受給状況届)	児童扶養手当法 児童扶養手当法施行規則	13の2 3の3.2 21	④	9	児童家庭課	市長	26	E	—	×	×	—	—
134		こども未来局	こども家庭課	児童扶養手当(手当の減額の改定)	児童扶養手当法 児童扶養手当法施行規則	8.3 18.1	④	9	児童家庭課	市長	351	E	—	×	×	—	—

1次調査対象 182事務一覧

※1 制度所管(本庁)と区との、当該事務における役割分担

- ①…区で受領を行い、制度所管が形式審査、実質審査及び諾否の決定を行う。
 ②…区で受領及び形式審査を行い、制度所管が実質審査及び諾否の決定を行う。
 ③…区で受領、形式審査及び実質審査を行い、制度所管が諾否の決定を行う。
 ④…区で受領、形式審査、実質審査及び諾否の決定を行う。

※2 平成27年度の7区役所2支所の
合計件数

※3 A…(市独自に)全て定めている
 B…(市独自に)一部定めている
 C…法令・条例等に具体的に規定し尽くされている
 D…国・県の通知に記載されている
 E…法令・条例等及び国等の通知をあわせて基準としている
 F…その他

※4 「審査基準の設定」がD、Eのとき、当該基準を市の判断基準として公表しているか。

※5 標準処理期間の定義は行政手続法6条を参照

※6 調査が完了した平成29年2月24日時点では、公表されていなかったが、その後公表されたもの

No	2次 調査 対象 事務	制度所管局	制度所管課	事務名称	根拠法令等(最上位のもの)	根拠条項	役割 分担 ※1	窓 口 数	区窓口担当課	処分庁	申請件数 (年間) ※2	審査基準 の設定 ※3	審査基準 の公表 ◎…全部 △…一部 ×…非公 表	通知等を基 準とする旨の 公表※4 ◎…公表 ×…非公表	標準処理 期間設定 ◎…設定 ×…非設 定	標準処理 期間公表 ◎…公表 ×…非公 表	当該標準処理 期間 ※5
135		こども未来局	こども家庭課	母子父子寡婦福祉資金(母子福祉資金の償還金の支払猶予)	母子及び父子並びに寡婦福祉法施行令 川崎市母子及び父子並びに寡婦福祉法施行細則	19.1 14.2	②	9	児童家庭課	市長	9	C	—	—	×	—	—
136		こども未来局	こども家庭課	児童扶養手当(再認定)	児童扶養手当法 児童扶養手当法施行規則	6.2 16.1	④	9	児童家庭課	市長	52	E	—	×	×	—	—
137	●	こども未来局	こども家庭課	小児ぜん息医療費受給証の交付	川崎市小児ぜん息患者医療費支給条例	5	④	9	地域ケア推進担当	市長	3,805	C	—	—	×	—	—
138		こども未来局	こども家庭課	小児ぜん息医療費の支給決定	川崎市小児ぜん息医療費支給条例施行規則	6.3	②	9	地域ケア推進担当	市長	1,373	C	—	—	×	—	—
139		こども未来局	こども保健福祉課	小児慢性特定疾病医療費(支給認定)	児童福祉法	19の3.3	④	7	児童家庭課	保健所長	1,147	E	—	—	×	—	—
140		こども未来局	こども保健福祉課	未熟児養育医療制度(給付の決定)	母子保健法 川崎市母子保健法施行細則	20.1 25.1	④	7	児童家庭課	保健所長	397	E	—	—	×	—	—
141		こども未来局	こども保健福祉課	育成医療(支給認定)	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律 川崎市障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行規則	54.1 16.1	④	7	児童家庭課	保健所長	357	E	—	—	×	—	—
142	●	こども未来局	こども保健福祉課	小児慢性特定疾病医療費(支給認定の変更)	児童福祉法	19の5.2	④	7	児童家庭課	保健所長	483	E	—	—	×	—	—
143		こども未来局	こども保健福祉課	未熟児養育医療制度(費用の支給の決定)	母子保健法 川崎市母子保健法施行細則	20.1 28.1	④	7	児童家庭課	市長	238	E	—	—	×	—	—
144		こども未来局	こども保健福祉課	入院助産施設への入所許可	川崎市児童福祉法施行細則	9.1	④	9	児童家庭課	福祉事務所長	84	D	—	—	×	—	—
145		こども未来局	こども保健福祉課	育成医療(支給認定の変更の認定)	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律 川崎市障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行規則	56.2 19.1	④	7	児童家庭課	保健所長	62	E	—	—	×	—	—
146		こども未来局	こども保健福祉課	入院助産施設への実施解除	川崎市児童福祉法施行細則	9.2	④	9	児童家庭課	福祉事務所長	73	D	—	—	×	—	—
147		こども未来局	こども保健福祉課	母子保護の実施または母子保護の実施の変更	川崎市児童福祉法施行細則	9.3	④	9	児童家庭課	福祉事務所長	32	D	—	—	×	—	—
148		こども未来局	こども保健福祉課	母子保護の実施または母子保護の実施の解除	川崎市児童福祉法施行細則	9.4	④	9	児童家庭課	福祉事務所長	23	D	—	—	×	—	—
149		こども未来局	こども保健福祉課	徴収金の減免	川崎市児童福祉法施行細則	32.2 32.3	その他	9	児童家庭課	市長	20	E	—	—	×	—	—
150		こども未来局	こども保健福祉課	育成医療(補装具費の支給)	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律	76.1	④	7	児童家庭課	保健所長	13	E	—	—	×	—	—
151		こども未来局	こども保健福祉課	未熟児養育医療制度(養育医療の給付の継続及び変更)	川崎市母子保健法施行細則	30.2	④	7	児童家庭課	保健所長	11	E	—	—	×	—	—
152		こども未来局	こども保健福祉課	母子栄養食品(支給申請)	川崎市母子保健法施行細則	7	④	9	地域支援担当	保健所長	57	A	◎	—	×	—	—
153	●	建設緑政局	みどりの企画管理課	公園内行為許可	都市公園法	12.1	④	7	管理課	市長	1,652	A	×	—	◎	×	15日
154		建設緑政局	みどりの企画管理課	公園内行為占用料使用料(減額、免除)申請	川崎市都市公園条例	21.1	④	7	管理課	市長	557	A	×	—	◎	×	15日
155		建設緑政局	みどりの企画管理課	有料施設利用承認	川崎市都市公園条例	7	④	5	管理課	管理課長	590	A	×	—	×	—	—
156		建設緑政局	みどりの企画管理課	公園使用料占用料(減額、免除)申請	川崎市都市公園条例	21.1	④	7	管理課	市長	554	A	×	—	◎	×	15日
157		建設緑政局	みどりの企画管理課	公園占用許可	都市公園法	6.1	④	7	管理課	市長	321	A	×	—	◎	×	15日

158	建設緑政局	みどりの企画管理課	公園施設設置許可	都市公園法	5.1	④	7	管理課	市長	129	A	×	—	◎	×	15日
159	建設緑政局	みどりの企画管理課	公園施設(設置)許可使用料(減額、免除)申請	川崎市都市公園条例	21.1	④	7	管理課	市長	126	A	×	—	◎	×	15日
160	建設緑政局	みどりの企画管理課	公園施設(設置)許可手数料(減額、免除)申請	川崎市都市公園条例	21.1	④	7	管理課	市長	74	A	×	—	◎	×	15日
161	建設緑政局	みどりの企画管理課	公園施設管理許可	都市公園法	5.1	④	7	管理課	市長	6	A	×	—	◎	×	15日
162	建設緑政局	みどりの企画管理課	公園施設(管理)許可使用料(減額、免除)申請	川崎市都市公園条例	21.1	④	7	管理課	市長	4	A	×	—	◎	×	15日
163	建設緑政局	みどりの企画管理課	公園占用許可を受けた事項の変更申請	都市公園法	6.3	④	7	管理課	市長	3	A	×	—	◎	×	15日
164	建設緑政局	みどりの企画管理課	(設置管理許可)許可を受けた事項の変更申請	都市公園法	5.1	④	7	管理課	市長	2	A	×	—	◎	×	15日
165	建設緑政局	みどりの企画管理課	公園施設(管理)許可手数料(減額、免除)申請	川崎市都市公園条例	21.1	④	7	管理課	市長	1	A	×	—	◎	×	15日
166	建設緑政局	みどりの企画管理課	公園施設設置休止許可申請	川崎市都市公園条例	13.1	④	7	管理課	市長	0	A	×	—	◎	×	15日
167	建設緑政局	みどりの企画管理課	公園施設管理休止許可申請	川崎市都市公園条例	13.1	④	7	管理課	市長	0	A	×	—	◎	×	15日
168	建設緑政局	河川課	水路占用許可	川崎市下水道条例	21	④	7	管理課	市長	136	B	△	—	◎	×	30日
169	建設緑政局	管理課	土地境界査定原図抄本交付	土地境界査定取扱規則	10	④	7	管理課	市長	1,316	F	—	—	×	—	—
170	建設緑政局	管理課	公共基準点使用承認	測量法	44	④	7	管理課	市長	434	C	—	—	◎	◎	7日
171	建設緑政局	管理課	土地境界承諾書交付	土地境界査定取扱規則	11	④	7	管理課	市長	3	F	—	—	×	—	—
172	建設緑政局	道路施設課	私道舗装助成	川崎市私道舗装助成金支給規則	6.2	②	7	管理課	市長	12	A	△	—	×	—	—
173	●建設緑政局	路政課	道路占用許可	道路法	32.1	④	7	管理課	市長	12,167	B	△	—	×	—	—
174	建設緑政局	路政課	道路工事等施行承認	道路法	24	④	7	管理課	市長	692	B	×	—	◎	◎	1ヶ月以内
175	建設緑政局	路政課	特殊車両通行認定	車両制限令	12	④	7	管理課	市長	335	B	×	—	◎	◎	10日以内
176	建設緑政局	路政課	道路工事等変更・継承申請	道路管理者以外の者の行う道路の工事等に関する規則	4	④	7	管理課	市長	97	B	×	—	◎	◎	1ヶ月以内
177	建設緑政局	路政課	駅前広場占用許可	川崎市駅前広場占用条例	4	④	5	管理課	市長	15	B	△	—	×	—	—
178	教育委員会	学事課	就学学校の指定変更	学校教育法施行令	8	④	9	区民課	区長	2,425	A	◎	—	×	—	—
179	教育委員会	学事課	区域外就学承諾願	学校教育法施行令	9	④	9	区民課	区長	262	F	—	—	×	—	—
180	教育委員会	学事課	就学義務の猶予(免除)申請	学校教育法施行規則	34	④	9	区民課	区長	3	C	—	—	×	—	—
181	教育委員会	教育環境整備推進室	教育財産の使用許可	川崎市教育財産管理規則	13	④	7	生涯学習支援課	区長	24	A	◎	—	◎	◎	30日
182	教育委員会	教育環境整備推進室	教育財産の使用料の免除	川崎市教育財産管理規則	17-2	④	7	生涯学習支援課	区長	12	A	◎	—	◎	◎	30日

参考

1 関係法令

(1) 行政手続法（平成5年法律第88号）（総務省）

行政手続法（抜粋）

（目的等）

第一条 この法律は、処分、行政指導及び届出に関する手続並びに命令等を定める手続に関し、共通する事項を定めることによって、行政運営における公正の確保と透明性（行政上の意思決定について、その内容及び過程が国民にとって明らかであることをいう。第四十六条において同じ。）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する。

2 処分、行政指導及び届出に関する手続並びに命令等を定める手続に関しこの法律に規定する事項について、他の法律に特別の定めがある場合は、その定めるところによる。

（定義）

第二条 この法律において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

一 法令 法律、法律に基づく命令（告示を含む。）、条例及び地方公共団体の執行機関の規則（規程を含む。以下「規則」という。）をいう。

二 処分 行政庁の処分その他公権力の行使に当たる行為をいう。

三 申請 法令に基づき、行政庁の許可、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。）を求める行為であって、当該行為に対して行政庁が諾否の応答をすべきこととされているものをいう。

八 命令等 内閣又は行政機関が定める次に掲げるものをいう。

ロ 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いう。以下同じ。）

（審査基準）

第五条 行政庁は、審査基準を定めるものとする。

2 行政庁は、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。

3 行政庁は、行政上特別の支障があるときを除き、法令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。

（標準処理期間）

第六条 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。

（申請に対する審査、応答）

第七条 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が、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内にされたものであることその他の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、申請をした者（以下「申請者」という。）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。

(理由の提示)

第八条 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。

2 前項本文に規定する処分を書面でするときは、同項の理由は、書面により示さなければならない。

(情報の提供)

第九条 行政庁は、申請者の求めに応じ、当該申請に係る審査の進行状況及び当該申請に対する処分の時期の見通しを示すよう努めなければならない。

2 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。

(2) 川崎市行政手続条例（平成7年条例第37号）（総務企画局行政改革マネジメント推進室）

同条例は、市の行政運営における公正の確保と透明性の向上を図り、市民の権利利益の保護に資するため、行政手続法の適用にならない次の項目について、行政手続法と同様の措置を講ずることとしている。

- ・ 地方公共団体が行う処分で、その根拠が条例または規則（以下「条例等」という。）に規定されているもの
- ・ 地方公共団体が行う行政指導
- ・ 地方公共団体の機関に対する届出で、その根拠が条例等に規定されているもの

■行政手続法と川崎市行政手続条例の適用関係

行為の主体	行為の根拠	申請に対する 処 分	不利益処分	行政指導	届 出
国	国の法令	手続法	手続法	手続法	手続法
市	国の法令	手続法	手続法	手続条例	手続法
	市の条例・規則	手続条例	手続条例	手続条例	手続条例
	要綱等			手続条例	

〔川崎市行政手続条例運用の手引き（総務企画局行政改革マネジメント推進室）より引用〕

川崎市行政手続条例（抜粋）

（目的等）

第1条 この条例は、行政手続法（平成5年法律第88号）第46条の規定の趣旨にのっとり、処分、行政指導及び届出に関する手続に関し、共通する事項を定めることによって、市の行政運営における公正の確保と透明性（行政上の意思決定について、その内容及び過程が市民にとって明らかであることをいう。）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する。

2 処分、行政指導及び届出に関する手続に関しこの条例に規定する事項について、他の条例に特別の定めがある場合は、その定めるところによる。

（審査基準）

第5条 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その条例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。）を定めるものとする。

2 行政庁は、審査基準を定めるに当たっては、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なければならない。

3 行政庁は、行政上特別の支障があるときを除き、条例等により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審査基準を公にしておかなければならない。

（標準処理期間）

第6条 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（条例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。

（申請に対する審査及び応答）

第7条 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。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内にされたものであることその他の条例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（以下「申請者」という。）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。

（理由の提示）

第8条 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、申請者に対し、同時に、当該処分理由を示さなければならない。ただし、条例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。

2 前項本文に規定する処分を書面でするときは、同項の理由は、書面により示さなければならない。

（情報の提供）

第9条 行政庁は、申請者の求めに応じ、当該申請に係る審査の進行状況及び当該申請に対する処分の時期の見通しを示すよう努めなければならない。

2 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。

(3) 行政不服審査法（平成 26 年法律第 68 号）（総務省）

同法は平成 28 年 4 月 1 日に改正施行され、平成 28 年 4 月 1 日以降にされた処分に対する不服申立てから、不服申立の手続が審査請求に一元化され、審査請求をすることができる期間についても 3 か月に延長されるなど、新しい不服申立制度が適用されている。

行政不服審査法（抜粋）

（目的等）

第一条 この法律は、行政庁の違法又は不当な処分その他公権力の行使に当たる行為に関し、国民が簡易迅速かつ公正な手続の下で広く行政庁に対する不服申立てをすることができるための制度を定めることにより、国民の権利利益の救済を図るとともに、行政の適正な運営を確保することを目的とする。

2 行政庁の処分その他公権力の行使に当たる行為（以下単に「処分」という。）に関する不服申立てについては、他の法律に特別の定めがある場合を除くほか、この法律の定めるところによる。

（処分についての審査請求）

第二条 行政庁の処分に不服がある者は、第四条及び第五条第二項の定めるところにより、審査請求をすることができる。

（審査請求をすべき行政庁）

第四条 審査請求は、法律（条例に基づく処分については、条例）に特別の定めがある場合を除くほか、次の各号に掲げる場合の区分に応じ、当該各号に定める行政庁に対してするものとする。

- 一 処分庁等（処分をした行政庁（以下「処分庁」という。）又は不作為に係る行政庁（以下「不作為庁」という。）をいう。以下同じ。）に上級行政庁がない場合又は処分庁等が主任の大臣若しくは宮内庁長官若しくは内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第四十九条第一項 若しくは第二項 若しくは国家行政組織法（昭和二十三年法律第二百十号）第三条第二項 に規定する庁の長である場合 当該処分庁等
- 二 宮内庁長官又は内閣府設置法第四十九条第一項 若しくは第二項 若しくは国家行政組織法第三条第二項 に規定する庁の長が処分庁等の上級行政庁である場合 宮内庁長官又は当該庁の長
- 三 主任の大臣が処分庁等の上級行政庁である場合（前二号に掲げる場合を除く。） 当該主任の大臣
- 四 前三号に掲げる場合以外の場合 当該処分庁等の最上級行政庁

（審査請求期間）

第十八条 処分についての審査請求は、処分があったことを知った日の翌日から起算して三月（当該処分について再調査の請求をしたときは、当該再調査の請求についての決定があったことを知った日の翌日から起算して一月）を経過したときは、することができない。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。

2 処分についての審査請求は、処分（当該処分について再調査の請求をしたときは、当該再調査の請求についての決定）があった日の翌日から起算して一年を経過したときは、することができない。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。

3 次条に規定する審査請求書を郵便又は民間事業者による信書の送達に関する法律（平成十四年法律第九十九号）第二条第六項 に規定する一般信書便事業者若しくは同条第九項 に規定する特定信書便事業者による同条第二項 に規定する信書便で提出した場合における前二項に規定する期間（以下「審査請求期間」という。）の計算については、送付に要した日数は、算入しない。

（不服申立てをすべき行政庁等の教示）

第八十二条 行政庁は、審査請求若しくは再調査の請求又は他の法令に基づく不服申立て（以下この条において「不服申立て」と総称する。）をすることができる処分をする場合には、処分の相手方に対し、当該処分につき不服申立てをすることができる旨並びに不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間を書面で教示しなければならない。ただし、当該処分を口頭でする場合は、この限りでない。

2 行政庁は、利害関係人から、当該処分が不服申立てをすることができる処分であるかどうか並びに当該処分が不服申立てをすることができるものである場合における不服申立てをすべき行政庁及び不服申立てをすることができる期間につき教示を求められたときは、当該事項を教示しなければならない。

3 前項の場合において、教示を求めた者が書面による教示を求めたときは、当該教示は、書面でしなければならない。

(4) 行政事件訴訟法（昭和 37 年法律第 139 号）（法務省）

行政事件訴訟法（抜粋）

（この法律の趣旨）

第一条 行政事件訴訟については、他の法律に特別の定めがある場合を除くほか、この法律の定めるところによる。

（行政事件訴訟）

第二条 この法律において「行政事件訴訟」とは、抗告訴訟、当事者訴訟、民衆訴訟及び機関訴訟をいう。

（取消訴訟等の提起に関する事項の教示）

第四十六条 行政庁は、取消訴訟を提起することができる処分又は裁決をする場合には、当該処分又は裁決の相手方に対し、次に掲げる事項を書面で教示しなければならない。ただし、当該処分を口頭でする場合は、この限りでない。

一 当該処分又は裁決に係る取消訴訟の被告とすべき者

二 当該処分又は裁決に係る取消訴訟の出訴期間

三 法律に当該処分についての審査請求に対する裁決を経た後でなければ処分の取消しの訴えを提起することができない旨の定めがあるときは、その旨

2 行政庁は、法律に処分についての審査請求に対する裁決に対してのみ取消訴訟を提起することができる旨の定めがある場合において、当該処分をするときは、当該処分の相手方に対し、法律にその定めがある旨を書面で教示しなければならない。ただし、当該処分を口頭でする場合は、この限りでない。

3 行政庁は、当事者間の法律関係を確認し又は形成する処分又は裁決に関する訴訟で法令の規定によりその法律関係の当事者の一方を被告とするものを提起することができる処分又は裁決をする場合には、当該処分又は裁決の相手方に対し、次に掲げる事項を書面で教示しなければならない。ただし、当該処分を口頭でする場合は、この限りでない。

一 当該訴訟の被告とすべき者

二 当該訴訟の出訴期間

(5) 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）（内閣府）（通称「番号法」）等

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（抜粋）

（目的）

第一条 この法律は、行政機関、地方公共団体その他の行政事務を処理する者が、個人番号及び法人番号の有する特定の個人及び法人その他の団体を識別する機能を活用し、並びに当該機能によって異なる分野に属する情報を照合してこれらが同一の者に係るものであるかどうかを確認することができるものとして整備された情報システムを運用して、効率的な情報の管理及び利用並びに他の行政事務を処理する者との間における迅速な情報の授受を行うことができるようにするとともに、これにより、行政運営の効率化及び行政分野におけるより公正な給付と負担の確保を図り、かつ、これらの者に対し申請、届出その他の手続を行い、又はこれらの者から便益の提供を受ける国民が、手続の簡素化による負担の軽減、本人確認の簡易な手段その他の利便性の向上を得られるようにするために必要な事項を定めるほか、個人番号その他の特定個人情報の取扱いが安全かつ適正に行われるよう行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十八号）、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十九号）及び個人情報の保護に関する法律（平成十五年法律第五十七号）の特例を定めることを目的とする。

（定義）

第二条 この法律において「行政機関」とは、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（以下「行政機関個人情報保護法」という。）第二条第一項に規定する行政機関をいう。

2 この法律において「独立行政法人等」とは、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（以下「独立行政法人等個人情報保護法」という。）第二条第一項に規定する独立行政法人等をいう。

- 3 この法律において「個人情報」とは、行政機関個人情報保護法第二条第二項に規定する個人情報であって行政機関が保有するもの、独立行政法人等個人情報保護法第二条第二項に規定する個人情報であって独立行政法人等が保有するもの又は個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）第二条第一項に規定する個人情報であって行政機関及び独立行政法人等以外の者が保有するものをいう。
- 4 この法律において「個人情報ファイル」とは、行政機関個人情報保護法第二条第六項に規定する個人情報ファイルであって行政機関が保有するもの、独立行政法人等個人情報保護法第二条第六項に規定する個人情報ファイルであって独立行政法人等が保有するもの又は個人情報保護法第二条第四項に規定する個人情報データベース等であって行政機関及び独立行政法人等以外の者が保有するものをいう。
- 5 この法律において「個人番号」とは、第七条第一項又は第二項の規定により、住民票コード（住民基本台帳法（昭和四十二年法律第八十一号）第七条第十三号に規定する住民票コードをいう。以下同じ。）を変換して得られる番号であって、当該住民票コードが記載された住民票に係る者を識別するために指定されるものをいう。
- 6 この法律において「本人」とは、個人番号によって識別される特定の個人をいう。
- 7 この法律において「個人番号カード」とは、氏名、住所、生年月日、性別、個人番号その他政令で定める事項が記載され、本人の写が表示され、かつ、これらの事項その他総務省令で定める事項（以下「カード記録事項」という。）が電磁的方法（電子的方法、磁気的方法その他の人の知覚によって認識することができない方法をいう。第十八条において同じ。）により記録されたカードであって、この法律又はこの法律に基づく命令で定めるところによりカード記録事項を閲覧し、又は改変する権限を有する者以外の者による閲覧又は改変を防止するために必要なものとして総務省令で定める措置が講じられたものをいう。
- 8 この法律において「特定個人情報」とは、個人番号（個人番号に対応し、当該個人番号に代わって用いられる番号、記号その他の符号であって、住民票コード以外のものを含む。第七条第一項及び第二項、第八条並びに第四十八条並びに附則第三条第一項から第三項まで及び第五項を除き、以下同じ。）をその内容に含む個人情報をいう。
- 9 この法律において「特定個人情報ファイル」とは、個人番号をその内容に含む個人情報ファイルをいう。
- 10 この法律において「個人番号利用事務」とは、行政機関、地方公共団体、独立行政法人等その他の行政事務を処理する者が第九条第一項又は第二項の規定によりその保有する特定個人情報ファイルにおいて個人情報を効率的に検索し、及び管理するために必要な限度で個人番号を利用して処理する事務をいう。
- 11 この法律において「個人番号関係事務」とは、第九条第三項の規定により個人番号利用事務に関して行われる他人の個人番号を必要な限度で利用して行う事務をいう。
- 12 この法律において「個人番号利用事務実施者」とは、個人番号利用事務を処理する者及び個人番号利用事務の全部又は一部の委託を受けた者をいう。
- 13 この法律において「個人番号関係事務実施者」とは、個人番号関係事務を処理する者及び個人番号関係事務の全部又は一部の委託を受けた者をいう。
- 14 この法律において「情報提供ネットワークシステム」とは、行政機関の長等（行政機関の長、地方公共団体の機関、独立行政法人等、地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成十五年法律第百十八号）第二条第一項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。）及び地方公共団体情報システム機構（以下「機構」という。）並びに第十九条第七号に規定する情報照会者及び情報提供者並びに同条第八号に規定する条例事務関係情報照会者及び条例事務関係情報提供者をいう。第七章を除き、以下同じ。）の使用に係る電子計算機を相互に電気通信回線で接続した電子情報処理組織であって、暗号その他その内容を容易に復元することができない通信の方法を用いて行われる第十九条第七号又は第八号の規定による特定個人情報の提供を管理するために、第二十一条第一項の規定に基づき総務大臣が設置し、及び管理するものをいう。
- 15 この法律において「法人番号」とは、第三十九条第一項又は第二項の規定により、特定の法人その他の団体を識別するための番号として指定されるものをいう。

（地方公共団体の責務）

第五条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、個人番号その他の特定個人情報の取扱いの適正を確保するために必要な措置を講ずるとともに、個人番号及び法人番号の利用に関し、国との連携を図りながら、自主的かつ主体的に、その地域の特性に応じた施策を実施するものとする。

(利用範囲)

第九条 別表第一の上欄に掲げる行政機関、地方公共団体、独立行政法人等その他の行政事務を処理する者（法令の規定により同表の下欄に掲げる事務の全部又は一部を行うこととされている者がある場合にあっては、その者を含む。第三項において同じ。）は、同表の下欄に掲げる事務の処理に関して保有する特定個人情報ファイルにおいて個人情報を効率的に検索し、及び管理するために必要な限度で個人番号を利用することができる。当該事務の全部又は一部の委託を受けた者も、同様とする。

- 2 地方公共団体の長その他の執行機関は、福祉、保健若しくは医療その他の社会保障、地方税（地方税法（昭和二十五年法律第二百二十六号）第一条第一項第四号に規定する地方税をいう。以下同じ。）又は防災に関する事務その他これらに類する事務であって条例で定めるものの処理に関して保有する特定個人情報ファイルにおいて個人情報を効率的に検索し、及び管理するために必要な限度で個人番号を利用することができる。当該事務の全部又は一部の委託を受けた者も、同様とする。
- 3 健康保険法（大正十一年法律第七十号）第四十八条若しくは第九十七条第一項、相続税法（昭和二十五年法律第七十三号）第五十九条第一項、第三項若しくは第四項、厚生年金保険法（昭和二十九年法律第百十五号）第二十七条、第二十九条第三項若しくは第九十八条第一項、租税特別措置法（昭和三十三年法律第二十六号）第九条の四の二第二項、第二十九条の二第五項若しくは第六項、第三十七条の十一の三第七項、第三十七条の十四第九項、第十三項若しくは第二十六項、第七十条の二の二第十三項若しくは第七十条の二の三第十四項、国税通則法（昭和三十七年法律第六十六号）第七十四条の十三の二、所得税法（昭和四十年法律第三十三号）第二百二十五条から第二百二十八条の三の二まで、雇用保険法（昭和四十九年法律第百十六号）第七条又は内国税の適正な課税の確保を図るための国外送金等に係る調書の提出等に関する法律（平成九年法律第百十号）第四条第一項若しくは第四条の三第一項その他の法令又は条例の規定により、別表第一の上欄に掲げる行政機関、地方公共団体、独立行政法人等その他の行政事務を処理する者又は地方公共団体の長その他の執行機関による第一項又は前項に規定する事務の処理に関して必要とされる他人の個人番号を記載した書面の提出その他の他人の個人番号を利用した事務を行うものとされた者は、当該事務を行うために必要な限度で個人番号を利用することができる。当該事務の全部又は一部の委託を受けた者も、同様とする。
- 4 前項の規定により個人番号を利用することができることとされている者のうち所得税法第二百二十五条第一項第一号、第二号及び第四号から第六号までに掲げる者は、激甚災害に対処するための特別の財政援助等に関する法律（昭和三十七年法律第百五十号）第二条第一項に規定する激甚災害が発生したときその他これに準ずる場合として政令で定めるときは、内閣府令で定めるところにより、あらかじめ締結した契約に基づく金銭の支払を行うために必要な限度で個人番号を利用することができる。
- 5 前各項に定めるもののほか、第十九条第十二号から第十五号までのいずれかに該当して特定個人情報の提供を受けた者は、その提供を受けた目的を達成するために必要な限度で個人番号を利用することができる。

(個人番号利用事務実施者等の責務)

第十二条 個人番号利用事務実施者及び個人番号関係事務実施者（以下「個人番号利用事務等実施者」という。）は、個人番号の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人番号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。

(提供の要求)

第十四条 個人番号利用事務等実施者は、個人番号利用事務等を処理するために必要があるときは、本人又は他の個人番号利用事務等実施者に対し個人番号の提供を求めることができる。

- 2 個人番号利用事務実施者（政令で定めるものに限る。第十九条第四号において同じ。）は、個人番号利用事務を処理するために必要があるときは、住民基本台帳法第三十条の九から第三十条の十二までの規定により、機構に対し機構保存本人確認情報（同法第三十条の九に規定する機構保存本人確認情報をいう。第十九条第四号及び第四十八条において同じ。）の提供を求めることができる。
- 第十三条 個人番号利用事務実施者は、本人又はその代理人及び個人番号関係事務実施者の負担の軽減並びに行政運営の効率化を図るため、同一の内容の情報が記載された書面の提出を複数の個人番号関係事務において重ねて求めることのないよう、相互に連携して情報の共有及びその適切な活用を図るよう努めなければならない。

(本人確認の措置)

第十六条 個人番号利用事務等実施者は、第十四条第一項の規定により本人から個人番号の提供を受けるときは、当該提供をする者から個人番号カード若しくは通知カード及び当該通知カードに記載された事項がその者に係るものであることを証するものとして主務省令で定める書類の提示を受けること又はこれらに代わるべきその者が本人であることを確認するための措置として政令で定める措置をとらなければならない。

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令（平成 26 年政令第 155 号）

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律施行令（平成 26 年政令第 155 号） 抜粋

(本人確認の措置)

第十二条 法第十六条の政令で定める措置は、個人番号の提供を行う者から次に掲げる書類の提示を受けることその他これに準ずるものとして主務省令で定める措置とする。

- 一 住民基本台帳法第十二条第一項に規定する住民票の写し又は住民票記載事項証明書であって、氏名、出生の年月日、男女の別、住所及び個人番号が記載されたもの
- 二 前号に掲げる書類に記載された氏名及び出生の年月日又は住所（以下この条及び次条第三項において「個人識別事項」という。）が記載された書類であって、写真の表示その他の当該書類に施された措置によって、当該書類の提示を行う者が当該個人識別事項により識別される特定の個人と同一の者であることを確認することができるものとして主務省令で定めるもの
- 2 個人番号利用事務等実施者は、本人の代理人から個人番号の提供を受けるときは、その者から次に掲げる書類の提示を受けることその他これに準ずるものとして主務省令で定める措置をとらなければならない。
 - 一 個人識別事項が記載された書類であって、当該個人識別事項により識別される特定の個人が本人の依頼により又は法令の規定により本人の代理人として個人番号の提供をすることを証明するものとして主務省令で定めるもの
 - 二 前号に掲げる書類に記載された個人識別事項が記載された書類であって、写真の表示その他の当該書類に施された措置によって、当該書類の提示を行う者が当該個人識別事項により識別される特定の個人と同一の者であることを確認することができるものとして主務省令で定めるもの
 - 三 本人に係る個人番号カード、通知カード又は前項第一号に掲げる書類その他の本人の個人番号及び個人識別事項が記載された書類であって主務省令で定めるもの

2 本市手引き

川崎市行政手続条例運用の手引き（総務企画局行政改革マネジメント推進室）

「川崎市行政手続条例の運用及び解釈」、「審査基準等の策定要領」などを定めている。

川崎市行政手続条例運用の手引き 抜粋

I 審査基準等の策定・公表の基本的考え方

1 趣 旨

「申請に対する処分」については、行政手続条例（平成7年10月9日条例第37号。以下「手続条例」という。）第5条の規定に基づき、申請により求められた許認可等をするかどうかについて、その条例等（手続条例第2条第2号に規定する市の条例、市長その他の執行機関の規則（規程を含む。）及び企業管理規程をいう。）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ます。

このことに関して、処分に関する権限及び責任のある所管部署が審査基準を定める場合に、その策定作業や実際の運用上支障を来さないよう基本的な考え方を取りまとめたものです。

2 基本的な考え方

(1) 審査基準

審査基準は、行政庁（市長や行政委員会などの処分権限を有する者）が許認可等をするかどうかをその条例等に従って判断するための基準であり、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定め、かつ、行政上特別の支障があるときを除き、これを公にしておくことが、行政庁に対して義務付けられています。

(2) 審査基準の策定・公表の目的

申請に対する処分について、審査基準をできる限り具体的なものとして定め、かつ、公にすることにより、許認可等を受けることができるかどうか一定の予見を可能とし、また、行政庁の判断過程の透明性の向上を図ります。

3 審査基準の策定

(1) 審査基準策定の主体

審査基準は、個々の処分についてその条例等の定めに従って判断するため、行政庁が自らの責任と判断によって定めるものです。所管部署は、所掌する処分について、審査基準を自主的・自律的に策定する必要があります。

(2) 審査基準の内容

ア 行政庁は、条例等に定められている許認可等ごとに、審査基準を策定する必要があります。

イ 審査基準は、許認可等を行う必要があるかどうかをその条例等の定めに従って判断するための基準であって、どのような内容の申請が提出された場合に、条例等に定められた許認可等の要件に該当し、許認可等をする事となるかを定めます。

ウ また、条例等の定めとは、イの条例等の明文の規定のほかにその解釈も含まれますが、これらに基づかないような行政指導は、条例等の定めとしてはなじまないもので、審査基準の策定に当たり、注意する必要があります。

エ 審査基準は、許認可等をするかどうかの判断に関する基準であり、附款（許認可等の条件、期限等）を付す場合の基準等は考慮する必要はありません。

(3) 審査基準の策定を要しない場合

ア 審査基準の策定は、一般にどのような許認可等であっても、許認可等に当たっての方針や考慮事項といった内容であれば、その条例等の定め以上に何らか具体化しうるとの認識の下に一律に義務化されたものです。

イ しかし、当然のことながら、許認可等をするかどうかの判断基準がその条例等の定めにおいて具体的に規定し尽くされている場合には、改めて審査基準を策定する必要はありません。

ウ また、次のようなものについては、当面は、審査基準を策定しないこともやむを得ないと考えます。

(7) 処分の事例がなく、今後とも申請に対する処分が見込まれない場合であって、その条例等の定め以上に具体化することが困難なもの

(4) 処分の性質上、あらかじめ具体的な基準として画一的に定めることが技術的に困難なもの

(4) 審査基準の策定作業

ア 審査基準の策定に当たっては、許認可等の申請を行う者の立場に立って、次の点などを念頭において進める必要があります。

(ア) 用語や言い回しに、誤解や間違った解釈を生じるおそれがないか

(イ) 審査基準は明確であって、裁量の余地はほとんどないか

(ウ) 条例等の内容を正確に踏まえ、論理的に統一したものになっているか

(エ) 表現が平易かつ明白で、分かりやすいものとなっているか

(オ) 審査基準を具体化できても、その画一的、機械的適用になじまないケースが予想される場合には、「原則」、「おおむね」など、表現が工夫されているか

イ また、他の指定都市や近隣都市における取扱い等を基に、審査基準を策定していくことも考えられます。

(5) 審査基準の策定

ア 審査基準は、個々の具体的な事案について許認可等を行うかどうかを判断するための基準であり、手続条例の趣旨を十分に踏まえた上で、当該許認可等の性質に照らしてできる限り具体的な内容とする必要があります。

イ 許認可等の要件などを定める個々の条例等の規定内容は、要件などを厳格に定めているものから行政庁の広範な裁量に委ねているものまで様々です。このため、あらゆる審査基準について、一義的な判断が可能な程度まで具体化していくことが、当該許認可等の実情に適合するとは言いきれません。

ウ したがって、所管部署においては、個々の許認可等の性質を勘案して適切な判断をしていく必要があります。

(6) 審査基準の見直し

ア 所管部署においては、審査基準の充実・整備を図るため、手続条例施行時点での基準策定後も、随時、見直しを行うことが必要です。

イ 申請に対する処分について、条例等の制定・改廃、社会事情の変化などにより、審査基準を変更しなければならない場合も予想できます。

ウ この場合、速やかに、変更した年月日、変更内容等を明らかにするとともに、関係者への情報提供などの方法により、積極的に申請者が知り得るような措置を講ずることが望ましいと考えられます。

4 審査基準の公表

(1) 基本的な考え方

ア 定められた審査基準については、原則として公にすることになります。

イ この場合、公にする具体的な方法として、手続条例は「事務所における備付けその他適当な方法により公にする」という規定になっており、実際上どのような方法にするかは行政庁の判断に委ねられています。

ウ 本市の場合においても、公正で透明な行政手続という趣旨と申請者の利便性を踏まえた方法をとる必要があります。

(2) 公表の方法

ア 「公にする」とは秘密にしないという意味で、必ずしも住民に積極的に周知することまで求めるものではありません。

イ しかし、所管部署ごとに公表の方法がまちまちであれば、庁内の部局・部署によって取扱いが異なったり、住民の利便の点から問題が生じるおそれがあります。

ウ このため、原則として、所管部署において、審査基準及び後述の標準処理期間をファイルに取りまとめることとします。

エ また、審査基準は、関連の法令や条例等の規定の解釈に関する文書と一体のものとして、併せて申請者に示すことができるように用意しておく必要があります。

(3) 審査基準の公表を要しない場合

定められた審査基準は、行政上特別の支障がある場合を除き公にすることになっており、申請者の不利益を考慮してもなお、公益の観点から公にできない場合は限定されていると考えられます。

具体的な公表を要しない場合の基準的なものはありませんが、一般的には次のようなものが考えられます。

ア 公にすることにより、人の生命、身体・財産の保護に支障があると認められるもの

イ 犯罪の予防、犯罪の捜査に支障があると認められるもの

ウ その他公共の安全と秩序の維持に支障があると認められるもの

II 標準処理期間の設定・公表の基本的考え方

1 趣 旨

「申請に対する処分」については、手続条例第6条の規定に基づき、申請がその事務所に到達してから処分され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ます。

このことに関して、処分に関する権限及び責任のある所管部署が標準処理期間を定める場合に、その設定作業や実際の運用上支障を来さないよう基本的な考え方を取りまとめたものです。

2 基本的な考え方

(1) 標準処理期間

標準処理期間は、申請が行政庁に到達してから処分されるまでの期間の目安であり、申請の処理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、これを公にしておくことが行政庁に義務付けられています。

(2) 標準処理期間の設定・公表の目的

従来、行政庁の任意とされることの多かった処理期間を、標準処理期間として設定し、かつ、公にすることにより、処分がなされるまでにどの程度の期間を要するかに関して、申請者が知り得る状態になります。

3 標準処理期間の設定

(1) 標準処理期間設定の主体

標準処理期間は、個々の処分について、行政庁が自らの責任と判断によって定めるものです。所管部署は、所掌する処分について、標準処理期間を自主的・自律的に設定していく必要があります。

(2) 標準処理期間の内容

ア 標準処理期間は、申請が行政庁に到達してから処理するまでの期間（条例等で定められた経路機関がある場合は、経路機関に到達してから行政庁に送付するまでの期間を併せて設定する必要があります。）の目安です。

イ 必ず申請者に対し処分をその範囲内に行わなければならないという義務が発生するものではありませんが、標準処理期間を経過してもまだ結論が出ていない場合には、申請者に対し、処理の見通し、審査の状況等を説明する必要があります。

ウ 標準処理期間の始期は、許認可等に係る申請がその提出先である事務所（①本庁の文書受付業務を担当する部署、あるいは、②事務所・事業所の文書受付業務を担当する部署）に物理的に到達した時点であり、受付印の押印など当該機関が受理した旨の意思を表示した日が始期となるものではありません。

(3) 標準処理期間の設定作業

ア 標準処理期間とは、通常要すべき標準的な期間とされていますが、これは処分を求める申請が通常の態様であり、かつ審査・処分する処理体制も通常であることを前提としたものです。

イ 申請に時期・内容や量的な関係で1件当たりの処分に必要な時間に変動を来し、案件ごとの処理日数に相当な違いがある場合には、標準的な処理期間の目安を作ることは難しくとも申請事案がおおむね処理できる一定期間が、標準処理期間として考えられます。

ウ また、過去2年～3年の処理事案の処理期間を平均して、経験則上算出することは可能であるので、その方法で標準処理期間を割り出してもよいと考えられます。

エ 経路機関や協議機関がある場合には、それぞれの機関での処理に要する期間を標準処理期間として定めておく（明らかにしておく）ことが必要です。

(4) 標準処理期間の設定

ア 具体的な処理期間は、申請が行政庁またはその経路機関に物理的に到着してからの実質的な期間を定めるものであって、申請に不備のある場合（申請に対する必要書類や添付書類の多寡、補正すべき点や差し換えの有無等）の補正に対する指導期間や返却期間は含みません。

イ また、申請の途中で申請する者が自ら申請内容を変更するために要した期日は含まれません。さらに、申請者が他の手続を必要とする場合のその手続に要した期日も同様です。

ウ 標準処理期間の算定上何日にするかは、通常時において処理に携わる担当者数、現地調査の有無、審査等に要する庁内外関係部局との関連等を総合的に見極めて、将来的にも執務体制等処理状況に変化がないものとして、現時点での処理期間を前提として積算します。

エ なお、標準処理期間の設定が困難であると判断されたものについては、その理由を申請者等に説明できるよう、関係窓口の職員に徹底を図ることが必要です。

オ また、他の指定都市や近隣都市との情報交換を密にして、標準処理期間の設定に当たって、他都市で同様の条例等がある場合、内容を比較・検証することも必要です。

(5) 標準処理期間の設定が困難な場合

ア 申請の内容によって、処理（審査）期間に相当なバラツキがある場合には、標準処理期間の設定が困難な場合もあります。

イ このような場合は、一定の幅を持った期間として定められないかどうか、あるいは、申請内容を類型化して区分することによって、その区分ごとに定められないかどうかなど、当該許認可等の性質に応じた工夫をすることによって、できる限り申請の処理に要する期間の目安として、何らかの期間を示すように努めてください。

ウ また、処分の性質上、当該行政庁の責に属さない理由により、処理（審査）に要する期間が変動する場合は、基本的には、設定が困難な例と考えられます。

エ このような場合であっても、目安を示す趣旨からは、行政庁の責に属さない事情により変動する期間があることを特記した上で、当該期間を除いた処理（審査）に要する期間を定めることも一つの方法です。

(6) 標準処理期間の見直し

ア 所管部署は、標準処理期間の整備を図るため、手続条例施行時点での期間設定後も、随時、見直しを行うことが必要です。

イ 申請に対する処分について、条例等の制定・改廃、社会事情の変化などにより、標準処理期間を変更しなければならない場合も予想されます。

ウ この場合、速やかに、変更した年月日、変更内容等を明らかにするとともに、関係者への情報提供などの方法により、積極的に申請者が知り得るような措置を講ずることが望ましいと考えられます。

4 標準処理期間の公表について

(1) 基本的な考え方

ア 定められた標準処理期間については、公にすることになります（審査基準では設定しても公表を要しない場合も考えられますが、標準処理期間では設定した場合は、必ず公表しなければならないと規定されています。）。

イ この場合、公にする具体的な方法としては、手続条例は「事務所における備付けその他の適当な方法により公にする。」という規定になっており、實際上どのような方法にするかは、行政庁の判断に委ねられています。

ウ 本市の場合においても、公正で透明な行政手続という趣旨と申請者の利便性を踏まえた方法をとる必要があります。

(2) 公表の方法

ア 「公にする」とは、秘密にしないという意味で、必ずしも住民に積極的に周知することまでは求められていません。

イ しかし、所管課ごとに公表の方法がまちまちであれば、庁内の部局・部署によって取扱いが異なったり、住民の利便の点から問題が生じるおそれがあります。

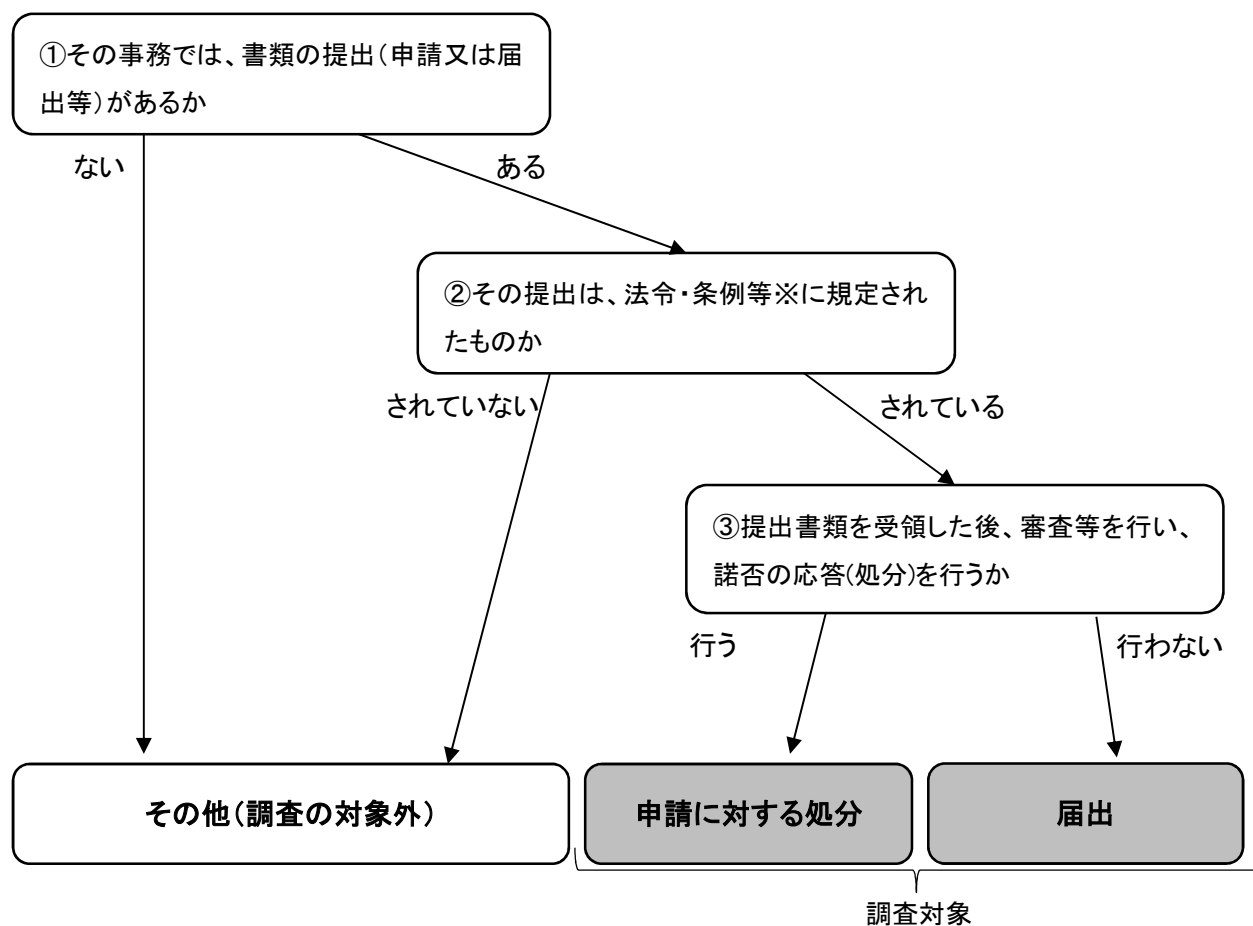
ウ このため、原則として、所管部署の標準処理期間及び前述の審査基準を同一のファイルに取りまとめることとします。

3 予備調査で対象とした事務

(1) 予備調査の対象事務と分類

予備調査では、全所属で所管する下図「調査対象と分類」に従って挙げられる、申請に対する処分及び届出を対象とした。

図 調査対象と分類



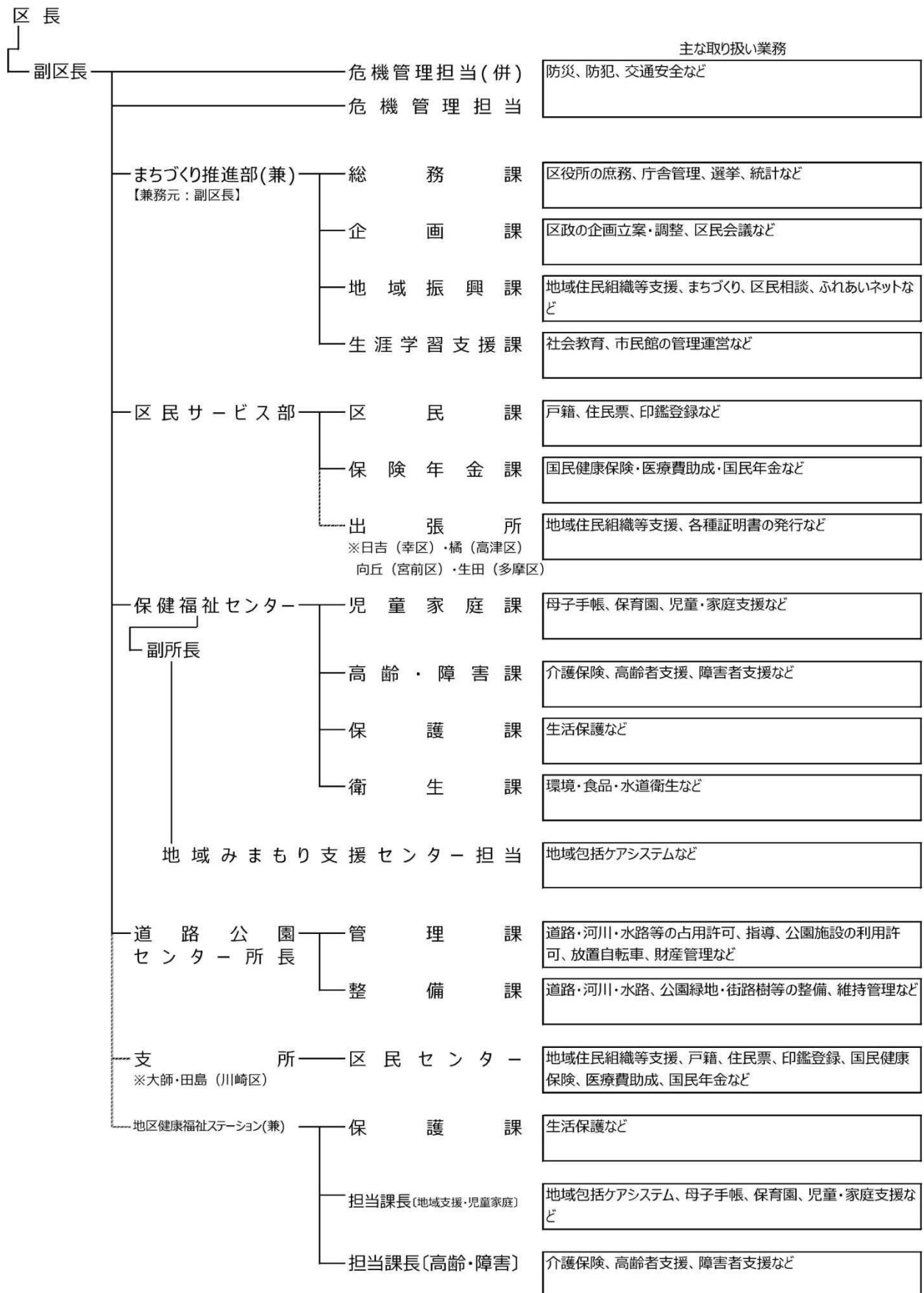
※法律、政省令、条例、市長規則等を指し、要綱等の法的効力のない内規は含まない。

(2) 許認可等の事務の単位・数え方の基準

許認可等の事務の単位及び数え方の基準について、次のとおりとした。

- ア 許認可等の根拠法令・条例等の項（項に細分されていない場合は条。以下同じ。）ごとに1事務として数える。
- イ 同一の項のうちに本文、ただし書、あるいは前段、後段等の区分があり、それぞれに許認可等の根拠が規定されている場合には、別個の事務として数える。
- ウ 準用規定により設定された許認可等については、準用の対象となる規定により設定された許認可等とは別個に数える。
- エ 許認可等を要する業種、物資の種類等が同一の項等において列举されている場合は、その項等全体で1事務とし、別途下位分類としてその業種・種類等を捉える。
〔例：道路法第32条第1項による道路占用許可（1事務7分類）、食品衛生法第52条第1項による営業の許可（1事務34分類）〕

4 区役所の組織一覧（平成 28 年 4 月 1 日現在）



〔区役所改革の基本方針（平成 28 年 3 月策定）（市民文化局区政推進課）29 ページより引用〕