

行政監査（区役所を窓口とする許認可等に係る事務について）の結果を公表しました

平成28年度行政監査（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）の結果を4月10日付け川崎市公報により公表しました。その概要、主な意見は以下のとおりです。なお、公表文は、川崎市ホームページでも本日から見ることができます。

1 監査の目的

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あり、その事務手続は公平かつ適正に行われなければなりません。本市では、多くの許認可等の事務について、区役所が手続の窓口を担っており、どこの区役所窓口であっても、等しく確実な事務手続を履行し、市民の求めに的確に応じることが求められます。

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に実施しました。

2 監査の期間 平成28年6月1日～平成29年3月24日

3 実施した調査

- ・予備調査：本市の許認可等の事務（申請に対する処分、届出）の事務数等を文書調査
【2,289事務（申請1,190（内 区が窓口となる事務426）、届出1,099）】
- ・1次調査：区が窓口となる申請426事務のうち182事務を抽出し運用状況等を文書調査
- ・2次対象：1次調査対象182事務のうち18事務を抽出し運用状況等を文書及びヒアリングで調査

4 監査の結果

参考となる取組事例も見られましたが、同一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の観点や、「働き方・仕事の進め方改革」の取組を進める面から、検討又は改善を要する事例が見受けられ、16の項目について意見が出されました。

そのうち、主な意見は次のとおりです。（なお、監査の結果は別冊のとおりです。）

項目及び調査結果の概要	意見の主な内容
(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	
○窓口配布資料の統一 ・同一の事務で、各区が独自に申請案内資料を作成している事例、作成内容が区によって異なっている事例があった。	・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ことから、配布資料の統一について調整されたい。
(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	
○マニュアルの整備 ・マニュアルは事務処理を適切かつ統一的行うためのツールとして有用だが、「制度所管作のマニュアルがない」「窓口対応用のものが必要」などを理由に、同一事務で各区が独自に同様のマニュアルを作成するなど効率的でない事例があった。	・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、事務処理を標準化するための統一的な事務処理マニュアルの整備又は区担当者に活用されるようマニュアルの内容の充実に努められたい。

項目及び調査結果の概要	意見の主な内容
○マイナンバー（個人番号）の適正な取扱い ・同一の個人番号利用事務で、法で定められた方法により個人番号の記入や本人確認を行わない区があるなど、区によって対応が異なる事務があった。	・マイナンバーの記入、本人確認方法及び記入書類の管理等について、制度所管は各区に十分周知、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切に対応されたい。
○制度所管と区窓口部署との情報共有 ・事務の課題や改善した情報について同一事務を扱う全区窓口部署で共有していない事務があった。	・システム上の共有フォルダなど、既存の庁内ネットワークを活用し情報共有する取組が見られた。こうした取組なども参考に、同一事務窓口が統一的な対応を行えるよう、情報共有の必要性やあり方について検討されたい。

（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

○審査基準の設定及び公表 ・許認可等をするかどうかを判断するために必要とされる基準（審査基準）を定める必要がある事務で設定されていない事務があった。 ・設定した審査基準を公表していない事務があった。	・速やかに審査基準を設定されたい。 ・公表していない事務については、対応されたい。
○標準処理期間の設定及び公表 ・申請から処分まで通常要すべき期間の目安として標準処理期間の設定に努めることとされているが、設定していない事務があった。 ・設定した標準処理期間は必ず公表を要するが、公表していない事務があった。	・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標準処理期間の設定に努められたい。 ・公表していない事務については、対応されたい。
○不許可処分における教示 ・不許可処分の通知に、教示文の記載がない事例、教示文の記載があるものの、H28. 4 の行政不服審査法の改正（不服申立て期間が「60 日」から「3 月」に変更）を反映せず、改正前のまま教示を行っていた事例があった。	・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。
○不許可処分の通知文書に示す理由 ・通知文書に、不許可の理由を示していない事例があった。 ・不許可の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があった。	・客観的指標により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、適正に対応されたい。 ・理由を示している事務においても、理由の内容が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。

問合せ先

川崎市監査事務局行政監査課

内線 5 5 7 1 0 電話 0 4 4 - 2 0 0 - 3 4 3 7