

29川監公第11号

平成29年12月11日

監査の結果の報告に基づく措置について（公表）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成29年4月10日付け29川監公第4号で公表した行政監査「区役所を窓口とする許認可等に係る事務について」の結果の報告に基づき、川崎市長及び川崎市教育委員会教育長から措置を講じた旨通知がありましたので、次のとおり公表します。

川崎市監査委員 寺岡章二

同 植村京子

同 花輪孝一

同 山田益男

29川総行革第590号

平成29年10月31日

川崎市監査委員 寺岡 章二 様

同 植村 京子 様

同 花輪 孝一 様

同 山田 益男 様

川崎市長 福田 紀彦

監査の結果の報告に基づく措置について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成29年4月10日付け29川監報第3号で報告の提出がありました行政監査の結果に基づき、次のとおり措置を講じましたので通知します。

## 平成28年度行政監査結果に対する措置状況

### 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

##### [指摘の要旨]

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。

##### [措置内容]

指摘事項については、制度所管が区の窓口部署の配布資料の実態について改めて確認を行い、配布資料や手引の統一化を行うとともに周知を行うなど調整をいたしました。

また、既に配布している資料の中で参考となる取り組みがある場合については、同様の業務を行う部署において情報共有を行い、更なる申請者の利便性向上の取組を行いました。

#### ①改善した事務：7事務

営業の許可（食品衛生法に規定する営業）：申請の手引きについては、統一して改善を図りました。また、関連事務手続等の一覧等、申請者の利便性を考慮した取組については、好事例の共有を図るとともに、各区の実績に応じて取組が推進されるよう平成29年6月22日に係長会議で周知を図りました。

児童扶養手当（認定）：児童扶養手当の申請等に関する必要書類等の一覧について、担当者会議等で提案、意見聴取を行った上で、平成29年5月31日

に統一しました。

ほか5事務で同様の対応を図りました。

## ②改善中又は今後改善予定の事務：9事務

小児ぜん息医療費受給証の交付：改めて各区の窓口配布資料の確認を行い、必要な情報については等しく提供されるよう制度所管が平成29年度中に統一を図ります。

ほか8事務で同様の対応を図ります。

## (2) 補正事項（不足書類の提出等）の書面による交付等

### 〔指摘の要旨〕

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応対する際などに、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、申請前あらかじめ説明するなど、周知を行うよう努められたい。

### 〔措置内容〕

#### ア 補正事項を書面で交付することについて

指摘事項については、不足書類及び補正事項等が複数ある場合等においては書面で案内するよう制度所管が区窓口部署に周知を行いました。

## ①改善した事務：84事務

高額療養費の支給（国民健康保険法）：平成29年9月25日付けで、不足

書類及び補正事項等が複数ある場合等においては、不足書類等を求める際に補正事項を書面で案内するよう、文書で各区・支所に周知しました。

ほか83事務で同様の対応を行いました。

②改善中又は今後改善予定の事務：6事務

庁舎における会議室の利用：平成29年度中を目途に運用、書式等について検討し、各庁舎管理者に補正事項を書面で交付するよう通知する予定です。

ほか5事務で同様の対応を図ります。

イ 補正事項を記録に残すことについて

補正を案内した際に、後日案内した職員と異なる職員が対応した際にも適切な対応が行えるよう記録を残すことについて周知を図りました。

①改善した事務：94事務

葬祭費の支給：制度所管が各区窓口部署に対し、平成29年9月25日付けで申請に対し、補正等を求めた場合に、窓口端末におけるシステムのメモ機能等で記録を残すなど、後日他の職員が対応した場合も円滑に処理が行えるよう文書で周知しました。

ほか93事務で対応を行いました。

②改善中又は今後改善予定の事務：10事務

自立支援医療費の支給認定（精神通院医療）：原則、補正を求めた場合の対応として、福祉システムのメモ情報等を活用するなどして記録を残すようにしていますが、記録をしていない事例があったため、平成29年度中に各区担当者会議等の場で改めて周知を図っていきます。

ほか9事務で同様の対応を図ります。

③検討の結果、その他の対応を行った事務：29事務

療養手当の支給（公害健康被害の補償等に関する法律）：本事務は、請求書のみの提出を求めるものであるため、現状においては、指摘事項に該当すると

ころはありませんが、今後、手続に際して補正を求めるような場合には、記録に残すようにします。

ほか28事務で同様の事例がありました。

#### ウ 不備が多い事項の説明などについて

各区窓口部署においては、事務手続において特定の書類の提出漏れや、特定項目の誤記、記入漏れが頻繁に生じている窓口事務について、申請前にあらかじめ説明するなど、申請者の利便性につながるよう適切な対応を行うことを、窓口担当課で課内会議を開催し、全職員に周知を図りました。

##### ①改善した事務：122窓口部署

危機管理担当（川崎区）：事務手続において特定の書類の提出漏れや、特定項目の誤記、記入漏れが頻繁に生じている窓口事務について、申請前にあらかじめ説明するなど、申請者の利便性につながるよう適切な対応を行うことを、窓口担当課で平成29年7月13日に課内会議を開催し、全職員に周知しました。

ほか121の窓口部署で同様の対応を行いました。

#### (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

##### [指摘の要旨]

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。

#### [措置内容]

##### ア 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

指摘事項については、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、申請件数が少ない場合など個別に情報提供を行うことにより、掲載の必要が低い事務もあるが、申請者にとって必要な情報について改めて検討を行い、制度所管で必要書類を作成してホームページに掲載しました。

##### ①改善した事務：10事務

生活保護法指定介護機関の指定（指定・変更・廃止）：制度所管である生活保護・自立支援室で区担当と平成29年7月4日、11日に会議を行い、今まで県ホームページにて掲載・情報提供していた申請関係について、市ホームページに指定申請の案内、必要書類一覧、申請書様式、書類記入例等を掲載することとし、平成29年7月末に市ホームページに掲載しました。

ほか9事務で同様の対応を行いました。

##### ②改善中又は今後改善予定の事務：7事務

障害者の移動支援の認定等：市ホームページでは要綱のみを公表しているため、当該事業についての概要、窓口案内、必要書類等の掲載を平成29年度中に行う予定です。

ほか6事務で同様の対応を図ります。

##### ③検討の結果、その他の対応を行った事務：19事務

特定疾病給付対象療養に係る認定事項の変更：被保険者全体に対する対象者の割合が極めて少数のため、ホームページで広く周知することは行っていない状況ですが、今後、掲載の必要性が高まった場合は対応していきます。

ほか18事務で同様の事例がありました。

イ 本市ホームページで既に情報提供を行っている事務について

ホームページで情報提供を行っている事務については、申請者の利便性の更なる向上に向けて、書類の記入説明や記入例を新たに掲載を検討するなど、引き続きホームページの充実を図っていきます。

①改善した事務：95事務

住所移転後の要介護認定及び要支援認定：区窓口部署に意見聴取を行い、平成29年7月20日に市ホームページに制度概要、窓口の案内、必要書類、申請書様式、書類の記入説明及び記入例を掲載しました。

ほか94事務で対応を行いました。

②改善中又は今後改善予定の事務：39事務

自立支援医療費の支給認定（精神通院医療）：窓口担当課で必要な情報について、各区の意見等を集約し、平成29年度中に、改善を行う予定です。

ほか38事務で同様の対応を図ります。

ウ 本市ホームページでの掲載のあり方について

全ての区における申請者が必要な情報を等しく得られるよう、各区窓口部署のホームページに制度所管のページリンクを貼るとともに、ホームページの内容の充実を図りました。

①改善した事務：2事務

営業の許可（食品衛生法に規定する営業）：区窓口部署の意見を聞いた上で、制度所管のページを充実させ、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り、全市統一的な情報提供ができるよう平成29年10月

3 1 日に修正しました。

ほか1 事務で同様の対応を行いました。

#### エ 本市ホームページへの受付窓口の掲載について

申請受付窓口がわかるように、受付窓口の情報をホームページに掲載し、未改善の事務についても、平成2 9 年度中に対応していきます。

##### ①改善した事務：6 事務

道路占用許可：申請等に関するホームページの内容の見直しとあわせて、受付窓口の情報を掲載していなかった事務について、申請者がどこに行けば申請できるかわかるよう平成2 9 年1 0 月3 1 日に改善しました。

ほか5 事務で同様の対応を行いました。

##### ②改善中又は今後改善予定の事務：3 事務

介護給付費等の支給決定：各区の掲載状況を確認の上、統一した情報掲載について検討します。

ほか2 事務で同様の対応を行います。

## 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

#### [指摘の要旨]

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。

#### [措置内容]

## ア マニュアルの作成について

制度所管でマニュアルを整備していない事務については、事務処理の実態等を踏まえ、マニュアルを作成し窓口担当課に周知しました。

### ①改善した事務：1 事務

小児慢性特定疾病医療費（支給認定の変更）：制度所管が、事務の手引を作成し、各区窓口部署に平成29年7月14日に配布しました。

### ②改善中又は今後改善予定の事務：6 事務

保険料の減免：各区窓口部署で独自に作成していたマニュアルを参考に、事務の内容や事務処理の実態、区担当者のニーズの精査を行いました。統一したマニュアルの作成について、平成29年度中を目途に、引き続き、必要性を検討していきます。

ほか5事務で同様の対応を行います。

## イ 既存マニュアルの内容の充実について

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、区窓口部署で独自に作成しているマニュアルを共有するなど、内容を充実させる取組を行うよう周知しました。今後も定期的にマニュアル内容の充実に努めてまいります。

### ①改善中又は今後改善予定の事務：5 事務

自立支援医療費の支給認定（精神通院医療）：区窓口部署で独自に作成していたマニュアルを参考に、事務の内容や事務処理の実態、区担当者のニーズを精査し、平成29年度末までに統一したマニュアルの作成を検討します。

ほか4事務で同様の対応を行います。

### ②既に定期的なマニュアルの充実に取り組んでいた事務：11 事務

生活保護の決定：毎年、福祉事務所実施方針ヒアリングにおいて、マニュアル等の作成状況を確認し、様々な意見を集約して、制度所管課として既存のマ

ニュアルの充実を図っています。

ほか10事務で同様の対応を行っています。

## (2) マイナンバー（個人番号）の適正な取扱い

### 〔指摘の要旨〕

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。

### 〔措置内容〕

#### ア 書類の管理を適正に管理できていなかった事例

個人番号利用事務における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は、施錠可能な書庫等で保管するよう文書で再度、周知徹底しました。

#### ①改善した事務：20事務

住所移転後の要介護認定及び要支援認定：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、平成29年6月29日の係長会議において各区に十分周知、徹底を図り、各区窓口部署において、定められた方法に従い適正に対応するようにしました。

ほか19事務で同様の対応を図りました。

#### ②改善中又は今後改善予定の事務：4事務

障害支援区分の認定：マイナンバーが記載された書類については、施錠できるキャビネット等で保管するよう、各区担当学会議等の場を通じて、平成29

年度中に再度周知を図り、適正に保管していきます。

ほか3事務で同様の対応を行います。

#### イ 番号の記入を求めていなかった事例

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、適切に個人番号を取扱ってまいります。

##### ①改善した事務：18事務

介護保険給付の支払方法変更の記載の消除：マイナンバー（個人番号）の申請書への記入等について、平成29年7月25日に文書を発出し、記入を求めることなどを、適正に対応するよう区窓口部署に依頼を行いました。

ほか17事務で同様の対応を行いました。

##### ②改善中又は今後改善予定の事務：5事務

障害児通所給付費：情報連携に向け、個人番号の記入を求めることに向けて平成29年度中に調整を行います。

ほか4事務で同様の対応を行います。

#### ウ 本人確認について

指摘を受けた小児慢性事務の窓口対応について、所管部署が平成29年4月時点で再度確認したところ、適正に本人確認を行っていました。

#### （3）事務処理におけるチェックリストの活用

##### 〔指摘の要旨〕

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。

##### 〔措置内容〕

指摘事項について、制度所管が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いました。チェックリストが必要だと思われる部署については有効な活用方法について検討の上作成し、事務処理の効率化を図りました。

①改善した事務：1 事務

小児慢性特定疾病医療費（支給認定の変更）：制度所管が、平成29年7月14日にチェックリストを含めた事務の手引きを作成しました。

②改善中又は今後改善予定の事務：9 事務

保険料の減免（川崎市国民健康保険条例）：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し、各区窓口部署の意見を聞きながら、統一的なチェックリストを平成29年度中に作成する予定です。

ほか8事務で同様の対応を行います。

③検討の結果、チェックリストの作成を行わないこととした事務：4 事務

高額療養費の支給（国民健康保険法）：現状では、申請者に対するお知らせの中に必要書類が記載されており、それをチェックリストとして活用しているため、今回は作成しませんが、今後チェックリストの必要性が高まった際は、作成を検討していきます。

ほか3事務で同様の事例がありました。

（4）制度所管による各区担当者向けの研修の実施

〔指摘の要旨〕

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。

## [措置内容]

### ア 研修の実施の検討について

指摘事項について、研修を実施していない制度所管は、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交換を行った上、一部の事務処理等については、ニーズ、時期を踏まえ研修を実施していくこととしました。

#### ①改善した事務：20事務

小児慢性特定疾病医療費（支給認定）：平成29年8月31日に、各区窓口担当者向けに研修を実施し、制度の理解を深めるとともに、意見交換を行いました。

ほか19事務で対応を行いました。

#### ②改善中又は今後改善予定の事務：3事務

費用徴収額の決定：平成29年7月27日の福祉事務所担当者会議で研修ニーズ等について意見集約をし、平成30年2月までに研修内容を確定させ、研修を実施する予定です。

ほか2事務で同様の対応を行います。

#### ③検討の結果、その他の対応を行った事務：18事務

自動車臨時運行許可：当該手続きは、記載内容・確認事項が少ないため、早期の研修実施は行いませんが、研修の実施について、引き続き検討を行うこととしました。

ほか17事務で同様の事例がありました。

### イ 研修内容の共有について

制度所管により実施された研修内容について、区窓口部署の担当職員に研修内容を他職員にも共有することについて周知徹底しました。

#### ①改善した事務：66窓口部署

区民課（幸区）：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課内会議や係内会議で適切に情報共有されるように、平成29年5月25日の課内会議で所属長から再度、周知徹底しました。

ほか65の窓口部署で同様の対応を行いました。

#### （５）制度所管と区窓口部署との情報共有

##### 〔指摘の要旨〕

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てるが、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。

##### 〔措置内容〕

#### ア 情報共有の必要性やあり方の検討について

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ると考えていることから、各区から受け付けた業務に係る質問を集約し、今年度においても、複数回周知したことや、業務説明会、担当者会議を通じて、情報共有の必要性やあり方について検討しました。

#### ①改善した事務：16事務

要介護認定：定期的に行っている係長会議や共有で閲覧できるフォルダに資料を格納して、情報共有することを平成29年6月29日の係長会議において確認しました。

ほか15事務で同様の対応を行いました。

②改善中又は今後改善予定の事務：2事務

高額療養費の支給（国民健康保険法）：平成29年度中に担当省会議を開催し、情報共有を図っていきます。

ほか1事務で同様の対応を行います。

イ 全担当者への共有について

区窓口部署内では、制度所管から提供された情報について、係内会議等の各部署に適した方法において、全ての担当者に情報共有するよう周知しました。

①改善した事務：66窓口部署

区民課（幸区）：制度所管から提供された情報等について、全ての担当者に情報共有することを、平成29年5月25日の課内会議で所属長から再度、周知徹底しました。

ほか65の窓口部署で同様の対応を行いました。

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

〔指摘の要旨〕

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。

〔措置内容〕

ア 通知等を審査基準としていることを公表していなかった事例

指摘事項について、市の審査基準が申請しようとするものに明確に分かるようにしてホームページに掲載し公表を行いました。

①改善した事務：１事務

薬局製造販売医薬品製造販売承認：平成２９年１０月１０日に、市ホームページに審査基準について掲載しました。

②改善中又は今後改善予定の事務：１６事務

火葬の許可：平成２９年１１月に開催予定の担当国会議において、通知等をもって審査基準としていることの公表についてどのように行うこととするか確認する予定です。

ほか１５事務で同様の対応を行います。

③確認の結果、その他の対応を行った事務：９事務

個人番号指定：指摘を受け、再度確認したところ、当該事務の判断基準は「法令等の定め」に尽くされていることを確認しました。

ほか８事務で同様の事例がありました。

イ 独自に審査基準を設定すべきであるが、設定していなかった事例

①本市で審査基準を定める必要がない事務又は審査基準を定めることが困難な事務：３事務

住所移転後の要介護認定及び要支援認定：当該事務は、住所移転前の自治体による審査を引き継いで行うものであり、本市においては審査を行わないため定めていませんが、今後、制度改正等により必要になった際は審査基準を定めます。

ほか2事務で同様の事例がありました。

②その他の対応を行った事務：2事務

土地境界査定原図抄本交付：指摘を受け、再度確認したところ、既に審査基準を境界査定関係事務取扱要領で定めていました。

ほか1事務で同様の事例がありました。

なお、更なる審査基準についての認識が高まるよう、平成29年度中に、行政手続条例の制度所管において許認可等の事務所管部署を対象とする研修を開催し、周知する予定です。

(2) 審査基準の公表

[指摘の要旨]

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。

[措置内容]

ア 市で独自に審査基準を定めているが、公表していなかった事例

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、ホームページへの掲載や、窓口で閲覧できるように改善しました。

①改善した事務：24事務

道路工事等施行承認：既存の市ホームページに未記載であった審査基準について、平成29年10月31日にホームページに掲載しました。

ほか23事務で対応を行いました。

②確認の結果、その他の対応を行った事務：3事務

保険料の減免（川崎市国民健康保険条例）：指摘を受け、再度確認したところ、既に審査基準としている「川崎市国民健康保険料減免取扱要綱」はホームページに掲載されていました。

ほか2事務で同様の事例がありました。

#### イ 公表方法の統一化について

各区窓口部署では、審査基準の公表方法について検討し、全区で統一された対応が図られるよう周知いたしました。

##### ①改善した事務：6事務

母子栄養食品（支給申請）：平成29年6月28日に、担当者会議において各区担当者向けに事務の説明を行い、統一した取扱となるよう周知しました。

ほか5事務で同様の対応を行いました。

#### （3）標準処理期間の設定

##### 〔指摘の要旨〕

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。

##### 〔措置内容〕

#### ア 標準処理期間を設定していない事例

指摘事項について、標準処理期間の設定の必要性について改めて検討を行いました。その中には、申請者の特性に個別に配慮が必要な場合等、一部、標準処理期間の設定が困難なものがありましたが、その他のものについては、できる限り

設定を行い、会議等で周知しました。

①改善した事務：39事務

介護保険給付の支払方法変更の記載の消除：標準処理期間の設定について、制度所管が現状の事務を確認し、個別性の高い申請であることを勘案し、「14日～30日」と設定し、平成29年7月4日に文書を発出しました。同年7月25日に各区窓口部署に文書で市民に対して必要な説明応対を行うよう依頼することで周知しました。

ほか38事務で対応を行いました。

②改善中又は今後改善予定の事務：20事務

小児慢性特定疾病医療費（支給認定の変更）：対象者の状況により審査会での審議が必要となるため、関係部署と協議を行いながら類型化ごとに区分し、標準処理期間の設定について検討します。

ほか19事務で同様の対応を行います。

③検討の結果、標準処理期間を設定しないこととした事務：46事務

特定入所者の負担限度額に関する特例：処分の事例がなく、今後も申請に対する処分の見込みがないため、標準処理期間の設定が困難ですが、今後実績が増えた場合は設定について検討します。

ほか45事務で同様の事例がありました。

（4）標準処理期間の公表

〔指摘の要旨〕

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。

[措置内容]

ア 標準処理期間を公表していなかった事例

標準処理期間を設定している事務について、標準処理期間をホームページで公表したことや、窓口での閲覧をできるようにしました。また、各区窓口部署では、標準処理期間の公表方法について検討し、全区で統一された対応が図られるよう改善しました。

①改善した事務：28事務

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：標準処理期間を「45日以内」と改めて設定し、平成29年9月25日付けで、窓口において公表するよう各区・支所に文書で周知しました。

ほか27事務で対応を行いました。

イ 公表方法の統一化について

①改善した事務：34事務

高額療養費の支給（国民健康保険法）：平成29年9月25日付けで、各区窓口部署において、申請者の求めに応じて標準処理期間を公表するよう各区・支所に文書で周知しました。

ほか33事務で対応を行いました。

(5) 標準処理期間を認識した事務処理

[指摘の要旨]

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。

[措置内容]

指摘事項について、同一の事務において、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を行うことを文書等で周知徹底しました。

①改善した事務：48事務

高額療養費の支給（国民健康保険法）：平成２９年９月２５日付けで、各事務の標準処理期間については、十分認識をするよう制度所管が各区・支所に周知しました。

高額介護サービス費の支給の申請：窓口を担当する各職員が標準処理期間を十分認識して事務を行うよう、平成２９年８月２９日の認定給付係長会議において周知徹底しました。

ほか４６事務で対応を行いました。

## ②改善中又は今後改善予定の事務：６事務

公共基準点使用承認：窓口を担当する各職員が標準処理期間を十分認識して事務を行うよう、平成２９年度後期の各区担当職員向け会議において周知する予定です。

ほか５事務で同様の対応を行います。

## （６）標準処理期間の見直し

### 〔指摘の要旨〕

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ない。

### 〔措置内容〕

指摘事項について、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の確認を行い、必要に応じて標準処理期間の見直しを行いました。

## ①見直しを行った事務：１０事務

高額療養費の支給（国民健康保険法）：事務処理について改めて確認を行い、標準処理期間を６０日に設定し直しました。平成２９年９月２５日付けで、各区・支所に文書で周知しました。また、窓口において、申請者に対しても求めに応じて公開するよう周知しました。

ほか9事務で同様の対応を行いました。

②実態の確認を行った結果、標準処理期間が適切と判断した事務：45事務

薬局開設許可：実際の申請の処理期間と標準処理期間にかい離が生じていないか確認を行ったところ、適切であることが確認されたため、標準処理期間の見直しを行わないこととしました。今後も、随時、実態の確認を行い、必要に応じて標準処理期間の見直しを行っていきます。

ほか44事務で同様の事例がありました。

③実態を確認中又は今後行う予定の事務：17事務

公共基準点使用承認：平成29年度後期の各区担当職員向け会議において、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のヒアリングを実施する予定です。

ほか16事務で同様の対応を行います。

(7) 不許可処分における教示

ア 教示内容

[指摘の要旨]

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。

[措置内容]

指摘を受けた麻生区の保険料減免事務及び幸区、中原区の小児慢性事務については、適正な教示内容に改めました。

イ 様式への教示文の記載

[指摘の要旨]

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

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。

[措置内容]

指摘事項について、制度所管は、教示文の記載がある不許可処分の通知文書様式  
の必要性について改めて検討し、必要に応じて通知文書様式を定めました。

①改善した事務：3事務

出産育児一時金の支給：他の事務の通知を参考としながら、平成29年1  
0月11日に不支給決定様式を作成し、周知しました。

ほか2事務で同様の対応を行いました。

②改善中又は今後改善予定の事務：4事務

重度障害者医療証の交付：本申請は、障害者手帳の判定内容により交付を行  
うため交付の対象が明確であり、医療証の不交付は想定されていないが、対象  
基準を満たしていないものからの申請を想定して、様式を平成29年度中に  
検討の上、作成する予定です。

ほか3事務で同様の対応を行います。

③検討の結果、その他の対応を行った事務：77事務

特定疾病に係る認定：医師の意見書等で、確実に当該制度に該当している  
ことが把握でき、不承認は原則的に発生しないため様式を定めていません  
が、今後、不許可処分が継続して発生するような場合には、通知文書様式の  
作成を検討します。

ほか76事務で同様の事例がありました。

(8) 不許可処分における通知文書に示す理由

[指摘の要旨]

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  
手続等によつて救済を求めたり、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。

〔措置内容〕

ア 不許可処分を通知する際に、理由を示していなかった事例

指摘事項について、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するよう周知徹底しました。

①改善した事務：8事務

日常生活用具等の給付及び貸与等の決定及び補装具費の支給：平成29年  
9月7日に、不許可処分を通知する際に書面で理由を示すことを制度所管が  
区窓口部署担当者宛て口頭指導を行いました。

ほか7事務で対応を図りました。

イ 示す理由の内容が十分に具体的でなかった事例について

理由を示している事務においても、不許可処分を通知する際の理由について検  
証し、内容を改善しました。

①改善した事務：1事務

要介護認定：非該当を通知する際の理由について検証し、理由の内容を具  
体的に改善の上、平成29年4月12日付で周知しました。

②改善中又は今後改善予定の事務：1事務

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)：今後担当者会議の場等を活用し、共有を図り、平成29  
年度中に理由の充実の必要性について検討してまいります。

29川教庶第759号  
平成29年10月31日

|         |    |    |   |
|---------|----|----|---|
| 川崎市監査委員 | 寺岡 | 章二 | 様 |
| 同       | 植村 | 京子 | 様 |
| 同       | 花輪 | 孝一 | 様 |
| 同       | 山田 | 益男 | 様 |

川崎市教育委員会  
教育長 渡邊 直美

監査の結果の報告に基づく措置について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成29年4月10日付け29川監報第3号で報告がありました行政監査の結果について、次のとおり措置を講じましたので通知します。

平成２８年度行政監査（区役所を窓口とする許認可等に係る事務について）の結果に対する措置状況

1 申請者にとって、公正で利便性のある手続きに向けた対応について

[指摘の要旨]

補正事項（不足書類の提出等）など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ことから、配布資料の統一について調整されたい。

また、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ため、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。

[措置内容]

（就学学校の指定変更、区域外就学承諾願及び就学義務の猶予（免除）申請について）

指摘事項の内、補正事項（不足書類の提出等）の書面による交付等については、市民文化局戸籍住民サービス課長から区民課長に、平成２９年９月１９日の区民課長会議で説明したことを確認。また、平成２９年１０月１３日に開催した所管課及び窓口部署の担当者等で構成される就学事務検討委員会において、指摘事項について所管課から当該事務の担当者に説明を行いました。

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については、平成２９年１０月１３日に開催した所管課及び窓口部署の担当者等で構成される就学事務検討委員会において、ホームページの掲載内容を再検討し、ホームページの新規掲載及び掲載内容の更新を平成２９年１０月２７日付けで行いました。

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

[指摘の要旨]

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ため、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。

[措置内容]

(就学学校の指定変更、区域外就学承諾願及び就学義務の猶予(免除)申請について)

指摘事項については、平成29年10月13日に開催した所管課及び窓口部署の担当者等で構成される就学事務検討委員会において、所管課から当該事務の担当者に説明を行い、引き続き、研修の必要性及び研修内容について検討を行います。

### 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

[指摘の要旨]

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。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。

[措置内容]

(就学学校の指定変更、区域外就学承諾願及び就学義務の猶予(免除)申請について)

指摘事項については、平成29年10月13日に開催した所管課及び窓口部署の担当者等で構成される就学事務検討委員会において、所管課から当該事務の担当者に説明を行い、教示文の記載のある様式の検討を行います。また、平成29年度中に、様式の変更について学事課長から区民課長及び支所区民センター室長宛て通知を行う予定です。