

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 財政経営部市民税課（臨時運行の許可）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【市民税課】

共通（1）標準処理期間の設定について

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

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

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

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

【改善事項】

【措置済】 平成29年 9月29日

臨時運行の許可について、過去の処分事例において、申請のあった当日に処分をしていることが標準的であったため標準処理期間を即日と設定した。これを申請の提出先である市民税課に備え付けるとともに、申請者向けパンフレット及び市ホームページに掲載し、公表した。

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- | | |
|----------|--------------------------------|
| 1 監査の種類 | 行政事務の執行についての監査（行政監査） |
| 2 監査のテーマ | 許認可等の事務について |
| 3 監査対象 | 市民文化部男女共同参画課（男女共同参画センター施設使用許可） |
| 4 監査実施期間 | 平成29年2月 2日 |
| 5 監査結果報告 | 平成29年3月31日 |

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【男女共同参画課】

<p>共通（1）標準処理期間の設定について</p> <p>標準処理期間の設定は、処分の性質上、設定が困難な場合もありうることから努力義務とされている。しかし、過去の処分事例の蓄積によりその処理状況を勘案し、受付から処分までの標準的な期間を見出すことは可能であると考えられる。</p> <p>設定していない理由を、「申請の内容によって審査の手続が異なり、一律に期間を定めることが困難なため」としている事務については、申請を類型化して区分することによって、その区分ごとに複数の標準処理期間を定めることが可能であると考えられる。また、「申請のあった当日に処分を行うため」としている事務については、標準処理期間を即日と定めることが可能であると考えられる。</p> <p>標準処理期間は、申請をしようとする者及び申請者にとって、申請に対する処分が行われるまでにどのくらいの期間を要するかを予測するための重要なものであり、また、行政庁にとっては事務処理の公平性、迅速性を確保するためのものである。</p> <p>過去に一定の処分事例があるにもかかわらず標準処理期間の設定がなされていない事務については、これまでの処理状況を勘案のうえ、その許認可等の性質に応じた工夫をすることによって、申請をしようとする者及び申請者にとって目安となる標準処理期間を設定し、それを公にすること。</p> <p>【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 5月23日</p> <p>男女共同参画センター施設使用許可について、過去の処分事例から申請のあった当日に処分を行っていることから、標準処理期間を即日と設定した。これを申請の提出先である男女共同参画センターに備え付けるとともに、受付窓口以案内文書として掲示し公表した。</p>
<p>（6）使用許可の対象施設について</p> <p>規則に定めのない施設を貸し出しているため、許可の対象施設として規則の規定を整備すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 6月16日</p> <p>規則に定めがなかった施設について、使用許可の対象施設とする規則の改正を平成29年6月16日付けで行った。</p>

平成28年度 行政監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 健康福祉部介護・高齢福祉課（要介護・要支援認定、高額介護サービス費の支給）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【介護・高齢福祉課】

<p>(1) 事務処理について ア 要介護・要支援認定の事務において、要介護者又は要支援者に該当しないと認める処分をする場合に申請者に交付する認定結果通知書にその理由が示されていない。介護保険法第27条第9項及び第32条第8項の規定に基づき、当該認定結果に理由を付して申請者に通知すること。</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月 1日 要介護者又は要支援者に該当しないと認める処分をする場合に申請者に交付する認定結果通知書について、介護保険法第27条第9項及び第32条第8項の規定に基づき、当該認定結果に理由を付して申請者に通知するよう改めた。</p>
<p>イ 要介護・要支援認定の事務において、申請に対する処分を介護保険法に定められた期間までにすることができない場合に申請者に交付する処理遅延通知書に処理見込期間が示されていない事例が見受けられた。介護保険法第27条第11項ただし書（同法第32条第9項において準用する場合を含む。以下同じ。）の規定に基づき、申請者に処理見込期間を通知すること。</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月 1日 要介護・要支援認定申請に対する処分を介護保険法に定められた期間までにすることができない場合に、申請者に交付する処理遅延通知書について、処理見込期間をすべてに記載するよう改めた。</p>
<p>ウ 要介護・要支援認定の事務において、介護保険法第27条第11項ただし書の規定に基づく処理遅延通知の発出について決裁処理がなされていなかった。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月18日 要介護・要支援認定申請に対する処分を介護保険法に定められた期間までにすることができない場合に、申請者に交付する処理遅延通知書について、その発出に係る決裁処理を行うよう改めた。</p>
<p>(2) 文書管理について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	
<p>ア 決裁文書において、決裁日の記載漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成29年 5月22日 決裁文書における決裁日の記載漏れなど不備が見られた文書について、再確認の上、修正を行った。 また、決裁文書における記載漏れや記載誤りなどの再発防止に向けて、平成29年5月22日実施の課内研修において、監査での指摘事項の内容と公文書の適正管理について、全職員に周知徹底を図った。</p>

イ 決裁文書において、決裁日の記載誤り。	【 措置済 】 平成29年 5月22日 決裁文書における決裁日の記載誤りなど不備が見られた文書について、再確認の上、修正を行った。 また、決裁文書における記載漏れや記載誤りなどの再発防止に向けて、平成29年5月22日実施の課内研修において、監査での指摘事項の内容と公文書の適正管理について、全職員に周知徹底を図った。
ウ 決裁文書において、公印の押印が必要な文書を「公印不要」と記載誤り。	【 措置済 】 平成29年 5月22日 決裁文書における記載誤りなど不備が見られた文書について、再確認の上、修正を行った。 また、決裁文書における記載漏れや記載誤りなどの再発防止に向けて、平成29年5月22日実施の課内研修において、監査での指摘事項の内容と公文書の適正管理について、全職員に周知徹底を図った。
エ 決裁文書において、個人情報を含む文書を「個人情報無」と記載誤り。	【 措置済 】 平成29年 5月22日 決裁文書における記載誤りなど不備が見られた文書について、再確認の上、修正を行った。 また、決裁文書における記載漏れや記載誤りなどの再発防止に向けて、平成29年5月22日実施の課内研修において、監査での指摘事項の内容と公文書の適正管理について、全職員に周知徹底を図った。

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- | | |
|----------|---------------------------------------|
| 1 監査の種類 | 行政事務の執行についての監査（行政監査） |
| 2 監査のテーマ | 許認可等の事務について |
| 3 監査対象 | 健康福祉部介護・高齢福祉課（要介護・要支援認定、高額介護サービス費の支給） |
| 4 監査実施期間 | 平成29年2月 2日 |
| 5 監査結果報告 | 平成29年3月31日 |

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【介護・高齢福祉課】

共通（1）標準処理期間の設定について

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

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

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

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

【改善事項】

【措置済】 平成29年 6月 7日

高額介護サービス費の支給について、他市町村の状況を調査するとともに、これまでの処理状況を勘案し、標準処理期間を30日と設定した。これを支給申請書の提出先である介護・高齢福祉課に備え付けるとともに、申請者向け案内文書に記載し、公表した。

<p>共通（３）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、上位職によるチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化及び研修の充実により業務精度の向上を図り、上位職によるダブルチェック体制の強化を行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 5月22日 事務処理の改善に向けて、平成29年5月22日実施の職場研修において、監査での指摘事項の内容と公文書の適正管理について、全職員に周知徹底を図った。 このほか、係長以上の上位職には、役職者会議において、上位職による牽制やサポートの重要性についての意識づけを行い、上位職によるダブルチェック体制の強化に努めた。</p>
<p>（３）要介護・要支援認定に係る事務処理体制について 申請に対する認定・不認定の処分は、申請のあった日から30日以内に行わなければならないと介護保険法に定められており、この期間を標準処理期間として定めている。しかし、平成27年度の申請件数の9割近くがこの期間を超過して処分がなされていた。職員の不足による調査の遅れと主治医の意見書の回収の遅れが事務処理遅延の主な原因とのことであるが、これらの原因を解消するための方策を検討し、事務処理遅延により発生する損失を認識したうえで、遅延をまねかないような適切な事務処理体制を早急に整えること。【改善事項】</p>	<p>【継続努力】 平成29年 9月29日 要介護認定等の遅延の主な原因の1つである主治医意見書の回収については、電話での督促を行うなど、期間内での回収に努めている。認定調査については、訪問調査員の増員に向け人事当局に職員の確保を要求し、平成29年度は前年度と比べて1人の増員となった。これらの結果、新規申請件数のうち標準処理期間を超過して処分を行った件数の割合は、平成29年度上半期において84.7%となり、平成27年度と比べて若干の改善が見られた。しかし、未だ高い割合であるため、引き続き事務処理遅延の解消に向けて体制を整備していく。</p> <p>【継続努力】 平成30年 3月30日 平成29年度において訪問調査員が前年度と比べて1人増員となったことにより認定調査に要する期間が短縮されたため、当年度の新規申請件数のうち標準処理期間を超過して処分を行った件数の割合が約76.5%となり、改善が見られた。 引き続き、医療機関に対し早期での意見書の提出について協力を求めるほか、提出が遅れている医療機関には督促を行うことにより、介護保険法に定められている期間以内に要介護認定等の処分をすることができるよう努めていく。</p>
<p>（５）事務処理マニュアルについて マニュアルに基づき申請の受付から審査、処分に至るまでの事務処理を行っているが、マニュアルどおり事務が行われているか、その内容は根拠となる法令等の改正により変更すべきではないか、効率化に役立っているかなど、日常の業務において確認し、点検すること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 3月31日 事務処理については、誤りや漏れがないよう必ずマニュアルに沿って行っており、日常業務の中で、担当者による内容の点検を行っている。また、年度替わりの時期には、係全体で内容の確認、点検を行っている。平成29年3月には制度改正に対応するためマニュアルを見直し、一部改正を行った。</p>

平成28年度 行政監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- | | |
|----------|----------------------------|
| 1 監査の種類 | 行政事務の執行についての監査（行政監査） |
| 2 監査のテーマ | 許認可等の事務について |
| 3 監査対象 | 健康福祉部保険年金課（国民健康保険被保険者証の交付） |
| 4 監査実施期間 | 平成29年2月 2日 |
| 5 監査結果報告 | 平成29年3月31日 |

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【保険年金課】

<p>(1) 事務処理について エ 国民健康保険被保険者証の交付に係る届出書において決裁処理がなされていない。四日市市事務専決規程第5条第2項の規定に基づき決裁処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成29年 1月 6日 一日に受け付けた届出書について集計を行い、届出書原本とともに起案し、事務専決規程に定める専決区分のとおり課長の決裁を受けるよう、事務手続を改めた。</p>
--	--

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- | | |
|----------|----------------------------|
| 1 監査の種類 | 行政事務の執行についての監査（行政監査） |
| 2 監査のテーマ | 許認可等の事務について |
| 3 監査対象 | 健康福祉部保険年金課（国民健康保険被保険者証の交付） |
| 4 監査実施期間 | 平成29年2月 2日 |
| 5 監査結果報告 | 平成29年3月31日 |

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【保険年金課】

<p>共通（3）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、上位職によるチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化及び研修の充実により業務精度の向上を図り、上位職によるダブルチェック体制の強化を行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 9月29日 所属長は、課内研修や係会議を通じて専決規程の再確認等を行ったり、庁内研修を通じて会計事務を習得させるなど、職員に対して基本的な事務処理ルールの周知を行っている。 また、事務処理においてはチェックリスト等を活用し、上位職によるダブルチェックを徹底することで、課内におけるチェック体制の強化を図っている。 今後も、業務のマニュアル化を進めるなど、事務処理の適正化に向けた取り組みを継続的に実施していく。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成30年 3月30日 所属長は、課内研修や係会議を通じて専決規程の再確認等を行ったり、庁内研修を通じて会計事務を習得させるなど、職員に対して基本的な事務処理ルールの周知を行っている。 また、事務処理においてはチェックリスト等を活用し、上位職によるダブルチェックを徹底することで、課内におけるチェック体制の強化を図っている。 さらに、所属長は各係に対し業務の手順書等を作成させ、各業務のルール化や処理基準の明確化を図ることで事務処理の適正化を進めている。 今後も引き続きこれらの取り組みを実施していく。</p>

平成28年度 行政監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 こども未来部こども保健福祉課（児童扶養手当の受給資格の認定）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【こども保健福祉課】

(2) 文書管理について 次のおり不適切な事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。	
ア 決裁文書において、決裁日の記載漏れ。	【措置済】 平成29年 1月 6日 記載漏れのあった文書について、決裁日の記載を行った。今後、記載漏れのないよう課内に周知徹底した。

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- | | |
|----------|--------------------------------|
| 1 監査の種類 | 行政事務の執行についての監査（行政監査） |
| 2 監査のテーマ | 許認可等の事務について |
| 3 監査対象 | こども未来部こども保健福祉課（児童扶養手当の受給資格の認定） |
| 4 監査実施期間 | 平成29年2月 2日 |
| 5 監査結果報告 | 平成29年3月31日 |

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【こども保健福祉課】

<p>共通（3）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、上位職によるチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化及び研修の充実により業務精度の向上を図り、上位職によるダブルチェック体制の強化を行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月 1日 適正な事務処理のため、不明な点については、文書事務の手引きや会計事務のマニュアルの確認を怠ることのないように改めた。文書や支出事務について、上位職を含めた複数名でのチェック体制を徹底し、適正な事務管理をするよう改めた。</p>
---	--

平成28年度 行政監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 こども未来部保育幼稚園課（幼稚園保育料の減免）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【保育幼稚園課】

<p>(1) 事務処理について オ 申請により求められた減免を拒否する処分をする場合に、その通知書において不服申立て及び訴訟提起に関する教示がなされていなかった。行政不服審査法第82条及び行政事件訴訟法第46条の規定に基づき通知書において教示を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成29年 1月 5日 減免を拒否する通知においては、不服申立て及び訴訟提起に関する教示を行うよう事務処理を改め、担当者には取扱の徹底を図り、意識づけた。</p>
<p>カ 減免に係る決定通知書に公印が押されていなかった。四日市市文書管理規程第33条第1項の規定に基づき公印を押印すること。</p>	<p>【措置済】 平成29年 1月 5日 決定通知書に公印を押印するよう事務処理を改め、担当者には取扱の徹底を図り、意識づけた。</p>
<p>キ 申請の取下げに係る文書において決裁処理がなされていなかった。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成29年 1月 5日 取下げについても決裁を行うこととし、申請の管理台帳を改め、一見して未処理の状況が確認できるようにして、チェック体制を強化した。</p>
<p>(2) 文書管理について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	
<p>ア 決裁文書において、決裁日の記載漏れ。</p>	<p>【措置済】 平成29年 1月 5日 決裁日が漏れていたものについては記載を行い、決裁日を記載することを改めて職員に周知し意識づけた。</p>
<p>オ 決裁文書において、裏紙を使用。</p>	<p>【措置済】 平成29年 1月 5日 再発防止のため、決裁文書に裏紙を使用してはいけないことを周知し、職員に意識づけを行った。</p>

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 こども未来部保育幼稚園課（幼稚園保育料の減免）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【保育幼稚園課】

<p>共通（1）標準処理期間の設定について 標準処理期間の設定は、処分の性質上、設定が困難な場合もありうることから努力義務とされている。しかし、過去の処分事例の蓄積によりその処理状況を勘案し、受付から処分までの標準的な期間を見出すことは可能であると考えられる。 設定していない理由を、「申請の内容によって審査の手続が異なり、一律に期間を定めることが困難なため」としている事務については、申請を類型化して区分することによって、その区分ごとに複数の標準処理期間を定めることが可能であると考えられる。また、「申請のあった当日に処分を行うため」としている事務については、標準処理期間を即日と定めることが可能であると考えられる。 標準処理期間は、申請をしようとする者及び申請者にとって、申請に対する処分が行われるまでにどのくらいの期間を要するかを予測するための重要なものであり、また、行政庁にとっては事務処理の公平性、迅速性を確保するためのものである。 過去に一定の処分事例があるにもかかわらず標準処理期間の設定がなされていない事務については、これまでの処理状況を勘案のうえ、その許認可等の性質に応じた工夫をすることによって、申請をしようとする者及び申請者にとって目安となる標準処理期間を設定し、それを公にすること。 【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月 3日 幼稚園保育料の減免については、在園する児童の世帯の状況に応じて個別にその可否を審査することが必要である。過去の処分事例から受付から処分までの標準的な期間を踏まえ、標準処理期間を1か月と設定した。これを申請の提出先である保育幼稚園課に備え付けるとともに、申請者に交付する案内文書に記載し公表した。</p>
<p>共通（2）申請台帳等による管理について 申請者を記録した台帳は存在するが、申請受付日、処分日などの記録がなされていない。台帳を整備して申請から審査、処分までの進捗状況の管理を適切に行うこと。 【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 1月 5日 台帳を整備して申請から審査、処分までの進捗状況の管理を適切に行えるようにした。</p>

共通（3）内部事務管理について

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

【措置済】 平成29年 1月18日

課内会議により、基本的な執行について、所属長からその基本的なルールの意識付けを徹底するとともに、上位職による牽制やサポートの強化を課内で確認した。

平成28年度 行政監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 商工農水部農水振興課（鳥獣の捕獲等の許可）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【農水振興課】

(2) 文書管理について 次のとおり不適切な事例が見受けられた。不備のない適切な事務処理を行うこと。	
ア 申請台帳において、鉛筆による記載。	【措置済】 平成29年 1月 9日 申請台帳への記載についてはボールペン書きの徹底を図った。また、今後についてもボールペン書きを順守する。

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 商工農水部農水振興課（鳥獣の捕獲等の許可）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【農水振興課】

<p>共通（1）標準処理期間の設定について 標準処理期間の設定は、処分の性質上、設定が困難な場合もありうることから努力義務とされている。しかし、過去の処分事例の蓄積によりその処理状況を勘案し、受付から処分までの標準的な期間を見出すことは可能であると考えられる。 設定していない理由を、「申請の内容によって審査の手続が異なり、一律に期間を定めることが困難なため」としている事務については、申請を類型化して区分することによって、その区分ごとに複数の標準処理期間を定めることが可能であると考えられる。また、「申請のあった当日に処分を行うため」としている事務については、標準処理期間を即日と定めることが可能であると考えられる。 標準処理期間は、申請をしようとする者及び申請者にとって、申請に対する処分が行われるまでにどのくらいの期間を要するかを予測するための重要なものであり、また、行政庁にとっては事務処理の公平性、迅速性を確保するためのものである。 過去に一定の処分事例があるにもかかわらず標準処理期間の設定がなされていない事務については、これまでの処理状況を勘案のうえ、その許認可等の性質に応じた工夫をすることによって、申請をしようとする者及び申請者にとって目安となる標準処理期間を設定し、それを公にすること。 【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 9月26日 平成29年3月20日から約6箇月間の処分事例における処理状況から標準処理期間を14日と設定した。 これを申請の提出先である農水振興課に備え付けるとともに、申請をしようとする者又は申請者から求めがあったときは窓口等でそれを提示することとした。</p>
<p>共通（2）申請台帳等による管理について 申請者を記録した台帳は存在するが、申請受付日、処分日などの記録がなされていなかった。台帳を整備して申請から審査、処分までの進捗状況の管理を適切に行うこと。 【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 3月31日 申請から処分までの進捗状況を管理できるよう台帳の整備を行った。</p>

共通（3）内部事務管理について

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

【措置済】 平成29年 3月31日

担当職員の認識不足については上位職によるOJTによって改善を図るとともに、チェックリストを用いるなどして担当者及び上位職によるチェック体制の強化を図り、ミスを削減できるよう改めた。

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 環境部生活環境課（廃棄物処理手数料の減免）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【生活環境課】

共通（1）標準処理期間の設定について

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

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

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

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

【改善事項】

【措置済】 平成29年 4月 1日

過去の処分事例での標準的な期間を踏まえ、標準処理期間を7日間と設定し、四日市市行政手続条例第6条の規定に基づき、事務所における備付けを行うとともに、市ホームページに掲載し公表した。

<p>(7) 手数料の免除事由について 規則における手数料の免除事由に関する定めが、それによって判断するには不明確な内容のものであった。規則の規定を整備すること。 【改善事項】</p>	<p>【 継続努力 】 平成29年 9月29日 平成29年度中の規則の規定整備に向けて、対応を進めている。</p>
	<p>【 継続努力 】 平成30年 3月30日 市議会平成30年2月定例会月議会において、手数料の免除の基準について整理するよう指摘があったことから、規則の規定の整備を含め、基準の再検討を行っている。</p>

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 都市整備部建築指導課（長期優良住宅建築等計画の認定）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【建築指導課】

共通（1）標準処理期間の設定について

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

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

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

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

【改善事項】

【措置済】 平成29年 1月10日

過去の処分事例等を踏まえて、申請を類型化して区分し、その区分ごとに標準処理期間の設定を行った。

周知文書については、申請の提出先である建築指導課に備えおき、また課内掲示板2箇所に掲示し公表した。

<p>(4) 拒否処分に係る理由の提示について 申請により求められた認定を拒否する処分をする場合に、その通知書において示された当該拒否処分の理由が、単に「認定基準に適合しない事項があるため」と記載しているのみで、具体的なものではなかった。通知書において示すべき理由は、行政手続法第8条の趣旨に照らし、どのような事実がどの基準に適合しなかったかを示すなど、申請者が拒否の理由を明確に認識しうる程度に具体的なものとすること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月 1日 平成29年度当初に「許認可等拒否処分通知に係る業務マニュアル」を作成し、申請により求められた許認可等を拒否する処分をする場合には、行政手続法第8条の趣旨に照らし、申請者が拒否の理由を明確に認識することができる程度に具体的な理由を通知書に記載するよう研修を通じて、周知徹底を図った。</p>
--	---

平成28年度 行政監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 都市整備部道路管理課（特殊車両通行許可）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【道路管理課】

<p>(1) 事務処理について ク 他の道路の道路管理者に行う協議について決裁処理がなされていない。不備のない適切な事務処理を行うこと。</p>	<p>【措置済】 平成28年12月21日 決裁処理が行われていなかったことを課内で周知し、適切な事務処理を行うよう再発防止に努めた。</p>
--	--

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 都市整備部道路管理課（特殊車両通行許可）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【道路管理課】

<p>共通（3）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、上位職によるチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化及び研修の充実により業務精度の向上を図り、上位職によるダブルチェック体制の強化を行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月 3日 事務処理マニュアルを作成し、日常的に確認すべき事項の定型化及び業務精度の向上を図った。また、事務処理マニュアルを担当者だけでなく所属長まで配付し、チェック体制の強化を行い、内部事務管理の改善を図った。</p>
<p>（1）申請手続等に関する情報提供について 特殊車両通行許可に係る申請対象者は、特定の事業者に限られており、かつ、当該事業者は、国などが提供しているホームページ等の案内を利用して、申請書を始め申請手続等に関する情報を既に取得していることが多いため、受付窓口で申請書などの申請関係書類の備付けはなく、その他の申請手続等に関する情報提供も特に行っていない。しかし、市への申請も存在することから、申請手続等に関する情報提供について効率的で効果的な方法に改善すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月 3日 受付窓口で申請書を設置することで、申請手続等に関する問合せの際、速やかに対応できるように改善を図った。</p>
<p>（5）事務処理マニュアルについて ア マニュアルの作成は、事務処理を見える化し、事務処理誤りの防止に役立つだけでなく、担当職員への事務引継ぎにも有用となる。現在、複数職員による事務処理を可能とするため担当職員の育成を行っているが、それと併せて、事務処理マニュアルの作成にも取り組むこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月 3日 事務処理マニュアルを作成し、担当職員から所属長まで配付し、日常的に確認すべき事項の定型化及び業務精度の向上を図った。</p>

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- | | |
|----------|------------------------|
| 1 監査の種類 | 行政事務の執行についての監査（行政監査） |
| 2 監査のテーマ | 許認可等の事務について |
| 3 監査対象 | 消防本部予防保安課（危険物施設設置等の許可） |
| 4 監査実施期間 | 平成29年2月 2日 |
| 5 監査結果報告 | 平成29年3月31日 |

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【予防保安課】

<p>(2) 審査担当職員の育成について 危険物施設設置等の許可に係る審査には高度の専門的知識・技術が必要であるとともに、経験も求められる。審査事例の共有化を図るなど、実務研修を通じて経験豊富な職員から経験の少ない職員に対し専門的知識・技術の伝承を行うこと。そして、職員ごとにその専門的知識・技術の習得度を把握し、審査能力の向上に役立てること。【要望事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 4月10日 危険物施設の設置等の許可に係る審査は、四日市市危険物規制審査基準に基づき実施しており、審査の過程で疑義が生じた職員に対しては、経験豊富な職員により個別に実務上の助言をしている。また、審査書類の決裁段階において、係長が担当職員へ審査内容についてヒアリングを行うことで知識・技術の習熟度を把握している。さらに、定期的に係内で法令解釈や審査ポイント等について研修を行うなど、係全体の知識・技術の向上及び共有化を図っている。</p>
--	---

平成28年度 行政監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- | | |
|----------|-----------------------|
| 1 監査の種類 | 行政事務の執行についての監査（行政監査） |
| 2 監査のテーマ | 許認可等の事務について |
| 3 監査対象 | 上下水道局お客様センター（給水工事の承認） |
| 4 監査実施期間 | 平成29年2月 2日 |
| 5 監査結果報告 | 平成29年3月31日 |

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【お客様センター】

<p>(1) 事務処理について ケ 申請書において、修正テープや砂消しゴムにより字句が訂正されている事例が見受けられた。申請者に不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認すること。</p>	<p>【措置済】 平成29年 6月 1日 申請窓口において、平成29年3月8日から指定給水装置工事事業者に対し、字句の訂正について掲示を行うとともに、6月1日付で全ての指定給水装置工事事業者に対して通知し、指導を行った。 なお、受付時には十分確認を行い、誤り等があれば受け付けせず、また、審査中に誤り等が発見された場合には、申請者の訂正印を求めている。</p>
--	--

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 上下水道局お客様センター（給水工事の承認）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【お客様センター】

共通（1）標準処理期間の設定について

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

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

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

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

【改善事項】

【措置済】 平成29年 9月 1日

過去の処分事例を踏まえて、給水工事の申請を類型化し、戸建住宅・集合住宅等に区分することにより、その区分ごとの標準処理期間を定め、申請の提出先であるお客様センターに備え置くとともに、平成29年9月1日付けで、窓口に掲示を行い、公表した。

<p>共通（２）申請台帳等による管理について 申請者を記録した台帳は存在するが、申請受付日、処分日などの記録がなされていなかった。台帳を整備して申請から審査、処分までの進捗状況の管理を適切に行うこと。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 9月 1日 給水工事に関する業務は、水道料金システム上で、工事の申込から竣工、料金徴収まで一元的に管理しており、現行システムでは、処分日のみが入力できない状況である。来年度、処分日が入力できるように料金システムの改修を予定しているが、それまでの間は、暫定的に現在使用していない項目欄に処分日の入力を行うこととした。</p>
<p>共通（３）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、上位職によるチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化及び研修の充実により業務精度の向上を図り、上位職によるダブルチェック体制の強化を行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 9月29日 「定められたルールに基づく事務執行」「上位職による牽制やサポート」の重要性について、行政監査報告内容の全員回覧や朝礼等での職員への注意喚起を繰り返し行い、職員の意識付けを行った。 また、業務の根拠や執行状況について上位職から積極的に担当者へ質問・報告を求め、問題点の早期発見や業務の進捗管理に努めた。 今後も専決規程や条例、事務処理要綱等といった業務執行の根拠や手順の確認を適宜行うように、職員一人ひとりへの意識付けを繰り返し行っていく。</p>

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- 1 監査の種類 行政事務の執行についての監査（行政監査）
- 2 監査のテーマ 許認可等の事務について
- 3 監査対象 教育委員会スポーツ課（小中学校施設開放の許可）
- 4 監査実施期間 平成29年2月 2日
- 5 監査結果報告 平成29年3月31日

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【スポーツ課】

<p>共通（1）標準処理期間の設定について</p> <p>標準処理期間の設定は、処分の性質上、設定が困難な場合もありうることから努力義務とされている。しかし、過去の処分事例の蓄積によりその処理状況を勘案し、受付から処分までの標準的な期間を見出すことは可能であると考えられる。</p> <p>設定していない理由を、「申請の内容によって審査の手続が異なり、一律に期間を定めることが困難なため」としている事務については、申請を類型化して区分することによって、その区分ごとに複数の標準処理期間を定めることが可能であると考えられる。また、「申請のあった当日に処分を行うため」としている事務については、標準処理期間を即日と定めることが可能であると考えられる。</p> <p>標準処理期間は、申請をしようとする者及び申請者にとって、申請に対する処分が行われるまでにどのくらいの期間を要するかを予測するための重要なものであり、また、行政庁にとっては事務処理の公平性、迅速性を確保するためのものである。</p> <p>過去に一定の処分事例があるにもかかわらず標準処理期間の設定がなされていない事務については、これまでの処理状況を勘案のうえ、その許認可等の性質に応じた工夫をすることによって、申請をしようとする者及び申請者にとって目安となる標準処理期間を設定し、それを公にすること。</p> <p>【改善事項】</p>	<p>【措置済】 平成29年 6月28日</p> <p>過去の事例での受付から処分までの標準的な期間を踏まえ、標準処理期間を10日と設定した。そして、これを申請の提出先である教育委員会スポーツ課において備え付けるとともにホームページに掲載し公表した。</p>
---	---

平成28年度 行政監査の結果（指摘事項）に基づく措置状況等の報告

- | | | |
|---|--------|-----------------------|
| 1 | 監査の種類 | 行政事務の執行についての監査（行政監査） |
| 2 | 監査のテーマ | 許認可等の事務について |
| 3 | 監査対象 | 農業委員会事務局（農地等の権利移動の許可） |
| 4 | 監査実施期間 | 平成29年2月 2日 |
| 5 | 監査結果報告 | 平成29年3月31日 |

監査の結果（指摘事項）

措置（具体的内容）・対応状況

【農業委員会事務局】

<p>(1) 事務処理について ケ 申請書において、修正テープや砂消しゴムにより字句が訂正されている事例が見受けられた。申請者に不備のない書類の提出を求め、受領時には十分確認すること。</p>	<p>【措置済】 平成29年 2月15日 申請書において、修正テープや砂消しゴムが使用されていないか複数の職員で点検するとともに、申請者に対しては、訂正印等により適正に処理させるよう担当職員に指示した。</p>
--	---

平成28年度 行政監査の結果（意見）に基づく措置状況等の報告

- | | |
|----------|-----------------------|
| 1 監査の種類 | 行政事務の執行についての監査（行政監査） |
| 2 監査のテーマ | 許認可等の事務について |
| 3 監査対象 | 農業委員会事務局（農地等の権利移動の許可） |
| 4 監査実施期間 | 平成29年2月 2日 |
| 5 監査結果報告 | 平成29年3月31日 |

監査の結果（意見）

措置（具体的内容）・対応状況

【農業委員会事務局】

<p>共通（3）内部事務管理について 事務処理の基本的な部分で、いくつかの指摘事項が見受けられた。これらは、職員の認識不足や単純なミスに加えて、上位職によるチェック・牽制体制が不十分であったことに大きな要因がある。所属長は「定められたルールに基づいた事務執行」や「上位職による牽制やサポート」の重要性を職員に意識づけし、日常的に確認すべき事項の定型化及び研修の充実により業務精度の向上を図り、上位職によるダブルチェック体制の強化を行うなど、内部事務管理の改善を図るとともに、組織としてのマネジメントを徹底すること。【改善事項】</p>	<p>【措置済】平成29年 9月25日 全職員に「適正な事務事業推進のためのチェック事項」や「会計事務の手引き」を配布し、担当者による事務処理段階で都度確認するように徹底させている。また、局内で上記資料に基づき、事務処理上の注意点や留意点を共有し、業務精度の向上を図ると共に、チェック体制の強化を図った。 引き続き、業務精度の向上やチェック体制の強化を図り、適正な内部事務管理に努めていきたい。</p>
---	---