

平成24年度

# 行政監査報告書

－ テーマ －

許認可等に係る書類の取扱いについて

大分県監査委員



# 目 次

<b>第 1 監査のテーマ及び目的</b>	
1 監査のテーマ	1
2 監査の目的	1
<b>第 2 監査の実施概要</b>	
1 監査の着眼点	1
2 監査対象許認可等事務及び監査対象機関	1
(1) 監査対象許認可等事務	1
(2) 監査対象機関	1
3 監査の実施時期及び実施方法	3
(1) 実施時期	3
(2) 実施方法	3
(3) 関係所属調査	3
<b>第 3 監査対象事務の概要</b>	
1 監査対象許認可等事務	4
(1) 許認可等権限者別内訳	4
(2) 申請書類や許可証等の移送が行われる事務	5
(3) 個人情報の記録状況	5
2 行政手続法の規定	6
3 文書管理及び情報セキュリティに関する全庁的な取組	7
(1) 平成20年度～23年度の書類等紛失等事故と再発防止策	7
(2) 文書管理に係る研修の実施	9
(3) 情報セキュリティ対策	9
<b>第 4 監査の結果及び意見</b>	
1 許認可等事務の処理	1 0
(1) 審査基準	1 0
(2) 標準処理期間	1 1
(3) 事務処理要領等の規定	1 3
(4) 事務処理の指導	1 4
2 許可証等の交付	1 5
(1) 事務処理要領等における許可証等の交付に関する規定	1 5
3 申請書類や台帳の利用及び保管	1 6
(1) 申請書類の安全な保管	1 6
(2) 不要情報の廃棄	1 7
(3) 個人情報取扱事務登録簿	1 8

4 書類の紛失や情報漏えいの防止策 .....	1 8
(1) 民間団体の経由に係る安全確保策 .....	1 8
(2) 文書の直接施行に係る紛失防止策 .....	1 8
(3) 意見聴取手続に係る安全確保策 .....	1 9
(4) 公文書の持ち出しに係る安全確保策 .....	1 9
(5) 情報システムに係る安全確保策 .....	2 0
(6) 事務の外部委託に係る安全確保策 .....	2 0
(7) 所属独自の取組 .....	2 0
むすび .....	2 1
参考資料 .....	2 2
○ 監査対象事務別の個人情報記録項目一覧表 .....	2 2

## 第1 監査のテーマ及び目的

### 1 監査のテーマ

平成24年度の行政監査は、「許認可等に係る書類の取扱いについて」をテーマとした。

### 2 監査の目的

許認可等は、県民の生活や社会経済活動に密接にかかわるものであるため、事務処理における公正の確保と透明性の向上が求められている。また、許認可等の申請書類などには個人情報や申請者の事業活動情報などが含まれることが多く、その取扱いを誤ると県民の権利を侵害し、ひいては、県行政に対する信頼を大きく損ねることとなる。

このため、許認可等に係る書類の取扱状況や事故防止の体制等について監査し、事務の適正な執行及び県民の安心の確保に資することとする。

## 第2 監査の実施概要

### 1 監査の着眼点

監査に当たっては、主に次の着眼点に基づき実施した。

- (1) 事務処理の基準が定められ、適切に管理されているか。
- (2) 許認可等の事務処理は、事務処理の基準に沿って適切に行われているか。
- (3) 許可証等の交付は適切に行われているか。
- (4) 申請書類や台帳などの利用、保管、引継ぎ等は適切に行われているか。
- (5) 書類の紛失や情報漏えいの防止策がとられているか。

### 2 監査対象許認可等事務及び監査対象機関

#### (1) 監査対象許認可等事務

監査対象許認可等事務は、行政手続法(平成5年法律第88号)又は大分県行政手続条例(平成7年大分県条例第30号)の適用を受ける申請に対する処分の中から、取扱件数、県民生活における重要性、書類送達の有無などを考慮して選定した41の許認可等事務とした(〔表-1〕)。監査対象年度は、平成23年度とした。

#### (2) 監査対象機関

監査対象機関は、次のアに掲げる44機関及びイに掲げる3機関の合計47機関とした。

ア 監査対象許認可等事務を所管する44機関(主務課20課室、地方機関24機関〔表-1〕)

イ 文書事務を総括する総務部県政情報課、行政手続法及び大分県行政手続条例を所管する同部法務室及び情報セキュリティに関する事務を総括する商工労働部情報政策課

[表－1] 監査対象許認可等事務及び監査対象機関

監査対象許認可等事務	監査対象機関	
	主務課	地方機関
一般旅券事務	企画振興部パスポート室	北部振興局
保健師免許事務	福祉保健部医療政策課	東部保健所、中部保健所、南部保健所、豊肥保健所
看護師免許事務		
准看護師免許事務		
麻薬取扱者免許事務	福祉保健部薬務室	
薬局開設許可事務		
販売従事登録事務		
指定居宅サービス事業者の指定事務	福祉保健部高齢者福祉課	
指定介護予防サービス事業者の指定事務		
児童扶養手当受給資格認定事務	福祉保健部こども子育て支援課	
特別児童扶養手当受給資格認定事務		
食品営業許可事務	生活環境部食品安全・衛生課	東部保健所、中部保健所、南部保健所、豊肥保健所
産業廃棄物収集運搬業許可事務	生活環境部廃棄物対策課	
危険物取扱者免状交付事務	生活環境部消防保安室	
消防設備士免状交付事務		
農地転用許可事務	農林水産部農地農振室	中部振興局、南部振興局、北部振興局
狩猟免許事務	農林水産部森との共生推進室	
狩猟者登録事務（県内在住者）		
狩猟者登録事務（県外在住者）		
漁業許可事務	農林水産部漁業管理課	中部振興局、南部振興局、北部振興局
遊漁船業登録事務		
建設業許可事務	土木建築部土木建築企画課	豊後高田土木事務所、国東土木事務所、別府土木事務所、臼杵土木事務所、玖珠土木事務所、宇佐土木事務所
経営事項審査事務		
道路占用許可事務	土木建築部道路課	
特殊車両通行許可事務		
屋外広告物許可事務	土木建築部都市計画課	
屋外広告業登録事務		
宅地建物取引業免許事務	土木建築部建築住宅課	別府土木事務所、臼杵土木事務所
宅地建物取引主任者登録事務		
宅地建物取引主任者証交付事務		

監査対象許認可等事務	監査対象機関	
	主務課	地方機関
教育職員免許状事務	教育庁教育人事課	中津教育事務所、大分教育事務所、佐伯教育事務所
免許教科外教科担任の許可事務		
銃砲刀剣類所持等許可事務	警察本部生活安全全部生活安全企画課	大分東警察署、別府警察署、杵築日出警察署、豊後高田警察署、中津警察署、玖珠警察署、豊後大野警察署、臼杵津久見警察署
自動車運転代行業事務	警察本部交通部交通企画課	
駐車禁止除外指定車標章交付事務	警察本部交通部交通規制課	
通行及び駐車等の許可事務		
高齢運転者等標章の交付事務		
制限外積載等の許可事務		
道路使用許可事務		
自動車保管場所証明等事務		
運転免許事務	警察本部交通部運転免許課	
41事務	20機関	24機関

(注) 駐車禁止除外指定車標章交付事務及び高齢運転者等標章の交付事務について、警察庁がこれら標章の交付は処分ではなく行政手続法の適用を受けないとの見解を示しているが、手続の外形上許認可等（申請に対する処分）と変わりがないと認められることから、監査対象許認可等事務に含めた。

### 3 監査の実施時期及び実施方法

#### (1) 実施時期

監査は、平成24年8月から同年10月までの間に実施した。

#### (2) 実施方法

監査対象機関に監査調書及び資料の提出を求め、当該調書等を基に監査を行った。

#### (3) 関係所属調査

警察本部警務部広報課、同部警務課及び同部情報管理課について、書類の取扱いや情報セキュリティなど知事部局と警察本部とで事務処理方法の異なる事項に関する調査を行った。

### 第3 監査対象事務の概要

#### 1 監査対象許認可等事務

監査対象許認可等事務の平成23年度における概要は、次のとおりである。

##### (1) 許認可等権限者別内訳

監査対象許認可等事務の許認可等権限者別内訳は、[表-2] のとおりである。

[表-2] 監査対象許認可等事務の許認可等権限者別内訳

許認可等の権限者別内訳 監査対象許認可等事務	23年度申請件数 (件)	申請書類の移送有 (注1)	許可証等の移送有 (注1)
① 大臣 (3事務 7.3%)			
一般旅券事務	29,006	◎	◎
保健師免許事務	188	○	○
看護師免許事務	996	○	○
② 大臣又は知事 (4事務 9.7%)			
農地転用許可事務	756	◎	◎
建設業許可事務	6,939	○	○
経営事項審査事務	2,295	○	○
宅地建物取引業免許事務	498	○	○
③ 知事等(注2)(本庁又は本部で処分(注3))(22事務 53.7%)			
准看護師免許事務	552	○	○
麻薬取扱者免許事務	2,239	○	○
販売従事登録事務	199	○	○
指定居宅サービス事業者の指定事務	285	△	
指定介護予防サービス事業者の指定事務	829	△	
児童扶養手当受給資格認定事務	753	◎	◎
特別児童扶養手当受給資格認定事務	2,900	◎	◎
産業廃棄物収集運搬業許可事務	443	○	○
危険物取扱者免状交付事務	3,975	◎	◎
消防設備士免状交付事務	288	◎	◎
狩猟者登録事務(県外在住者)	336	◎	◎
漁業許可事務	1,619	○	○
遊漁船業登録事務	266	○	○
屋外広告業登録事務	242	○	
宅地建物取引主任者登録事務	341	○	
宅地建物取引主任者証交付事務	387	◎	
教育職員免許状事務	2,696	○	○
免許教科外教科担任の許可事務	199	△	
銃砲刀剣類所持等許可事務	1,499	△	
自動車運転代行業事務	304	○	○



許認可等の権限者別内訳	23年度申請件数	申請書類の移送有	許可証等の移送有
監査対象許認可等事務			
駐車禁止除外指定車標章交付事務	792	○	
運転免許事務	273,522	○	○
<b>④ 知事等（地方機関で処分）</b> (12事務 29.3%)			
薬局開設許可事務（注4）	141		
食品営業許可事務	6,221		
狩猟免許事務	1,125		
狩猟者登録事務（県内在住者）	4,367		
道路占用許可事務	2,890		
特殊車両通行許可事務	1,054		
屋外広告物許可事務	2,121		
通行及び駐車の許可事務	4,176		
高齢運転者等標章の交付事務	335		
制限外積載等の許可事務	5,009		
道路使用許可事務	19,202		
自動車保管場所証明等事務	139,766	◎	◎
41事務(100.0%)	521,751	30事務 (73.2%)	22事務 (53.7%)

- (注) 1 該当事務のうち処分機関たる地方機関から主務課へ申請書類の写しを送付しているものに係る本欄の記載は、「△」とした。その他の該当事務に係る本欄の記載は、主たる受付機関（申請書の提出先とされている機関をいう。以下同じ）が県の機関である場合は「○」と、主たる受付機関が県の機関でない場合は「◎」とした。
- 2 知事、教育委員会及び公安委員会並びに警察署長
- 3 一部地方機関で処理されるものがある事務を含む。
- 4 大分市保健所で受け付けられたものは、本庁で処理される。

## (2) 申請書類や許可証等の移送が行われる事務

監査対象許認可等事務41事務のうち30事務73.2パーセントで、受付機関から処分機関への申請書類の移送（処分機関たる地方機関から主務課への申請書類の写しの送付を含む。）が行われている。また、22事務53.7パーセントで、許可証等を作成した処分機関等からこれを申請者に交付する機関への許可証等の移送が行われている（〔表-2〕）。

## (3) 個人情報の記録状況

大分県個人情報保護条例(平成13年大分県条例第45号)第12条の規定に基づき作成された個人情報取扱事務登録簿の記載などからとりまとめた監査対象許認可等事務における個人情報の記録状況は、〔表-3〕のとおりである。なお、監査対象事務別の個人情報記録状況は、巻末の参考資料を参照されたい。

[表－3] 監査対象許認可等事務における個人情報の記録状況

(単位：事務、%)

個人情報の記録項目	記録あり (構成比)
氏名及び住所	41(100.0)
性別	20( 48.8)
生年月日	31( 75.6)
<b>本籍地</b>	<b>17( 41.5)</b>
<b>心身の状況</b>	<b>16( 39.0)</b>
親族関係・婚姻歴	7( 17.1)
家庭状況	5( 12.2)
職業・職歴	15( 36.6)
学業・学歴	7( 17.1)
資格	19( 46.3)
<b>賞罰</b>	<b>9( 22.0)</b>
資産・収入状況	10( 24.4)
<b>思想・信条</b>	<b>1( 2.4)</b>
<b>社会的差別の原因となるおそれのある個人情報</b>	<b>6( 14.6)</b>

(注) 表中ゴシック体で表記した5項目は、JIS Q 15001:2006(個人情報保護マネジメントシステム－要求事項)で機微な個人情報(センシティブ情報)とされているものである。なお、このうち1項目以上を記録している事務が、41事務のうち25事務ある。

## 2 行政手続法の規定

許認可等をする行政庁には、行政手続法の目的である「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。)の向上を図り、もって国民の権利利益の保護に資する」ために、許認可等について次のことが求められている。

### (1) 審査基準を定め、これを公にすること

行政庁は、審査基準を定めるものとされている(同法第5条第1項)。また、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(同法第5条第3項)。なお、同法第2条では、審査基準を「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」と定義している。

### (2) 標準処理期間を定めるよう努め、これを公にすること

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(同法第6条)。

**(3) 遅滞なく審査を開始すること**

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（同法第7条）。

**(4) 形式上の要件に適合しない申請については、速やかに応答すること**

行政庁は、法令に定められた形式上の要件に適合しない申請については、速やかに、申請者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（同法同条）。

**(5) 拒否する処分の理由の提示**

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（同法第8条）。

**(6) 審査の進行状況等に関する情報の提供**

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（同法第9条第1項）。

**(7) 申請書の記載その他の申請に必要な情報の提供**

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（同法同条第2項）。

**3 文書管理及び情報セキュリティに関する全庁的な取組**

**(1) 平成20年度～23年度の書類紛失等事故と再発防止策**

平成20年度から平成23年度までの4年度間に、県においては5件の書類紛失等の事故が発生し、それぞれ、再発防止策を講じてきた（〔表－4〕）。

[表－4] 平成20年度～23年度の書類等紛失事故と再発防止策

発生時期 (公表時期)	事故の概要 (関係機関)	再発防止策
平成20年2月 (同年7月)	看護師免許書き換えに係る申請書類一人分を紛失した。 (医務課、東部保健所)	文書の施行・受領に係る確認簿の作成などを例示した上で、本庁各所属に紛失防止策等必要な措置を講じるよう通知した(平20.7.31付けIT推第815号)。
平成20年5月 (同年6月)	5月31日(土)に配達された郵便物推定20～30通が盗まれた。 (精神保健福祉センター)	郵便物を職員が直接受け取ること及び閉庁時間に配達しないよう郵便局に依頼することの徹底を各地方機関に通知し、状況の報告を求めた(平20.6.6付けIT推第397号)。
平成20年6月 (同年6月)	県からデータ処理作業を受託した事業者が作業に使用したパソコンに残っていた2,676人分の個人情報のデータが、当該事業者から外部に流出した。 (高齢者福祉課)	個人情報等データの破棄の方法など、委託契約書に明記すべき個人情報等の保護に係る契約事項を追加して定め、全所属に通知した(平20.7.1付けIT推第565号)。
平成21年5月 (同年6月)	介護保険事業所の監査に必要な関係書類92冊を預かったが、そのうち8冊、15人分の個人情報を紛失した。 (監査指導室)	外部から一時預かる個人情報等について、預かり票を作成するなどの適正な管理を行うよう全所属に通知した(平21.6.3付け情政第630号通知)。
平成22年5月 (同年7月)	4人分の個人情報を含む建設業許可申請書など6件の書類を所内の「県庁行き文書ケース」に置いた後、紛失した。 (日田土木事務所)	各所属に紛失防止策等を再確認し必要な措置を講じるよう通知するとともに、講じた措置について報告を求めた(平22.7.21付け情政第1193号)。

(注) 1 1件は、発生は平成19年度であったが、平成20年度になって初めて発生が覚知されたもの。

2 大分県電子県庁推進本部(最高情報統括責任者は副知事)が全庁的に再発防止を通知したものは、再発防止策欄に当該文書の施行日・文書記号・文書番号を記載した。

**(2) 文書管理に係る研修の実施**

県政情報課では、毎年度、各所属の文書取扱主任等を対象として、文書管理事務及び情報公開・個人情報保護制度に関する説明会を実施している。また、部局や所属独自の研修会などに職員を講師として派遣して、文書管理事務及び情報公開・個人情報保護制度に関する職員の理解促進に努めている。

**(3) 情報セキュリティ対策**

情報セキュリティ対策の取組は、情報セキュリティポリシー（平成15年3月制定、同24年2月改定）に基づいて行うこととされている。情報政策課では、部局や各所属の取組を支援するため、部局からの要望等により職員を研修会の講師として派遣し、情報セキュリティ意識の向上に努めている。なお、情報セキュリティポリシーは、情報の安全確保上の理由により部外秘である。

## 第4 監査の結果及び意見

### 1 許認可等事務の処理

#### (1) 審査基準

##### ア 審査基準の設定状況

監査対象許認可等事務のうち大臣など国の機関が処分庁である3事務及び事務の根拠法の所管官庁が審査基準の設定を要しないとした2事務を除く36事務に係る審査基準の設定状況は、[表-5]のとおりである。行政手続法の趣旨である行政運営における公正の確保と透明性の向上を図るためには、法令の規定をそのまま審査基準とする場合であっても、その旨の決裁をした上でこのことを公にする必要があると認められるが、監査までにこれをしていなかったものが2事務見受けられた。

このため、当該事務の主務課は、法令の規定をそのまま審査基準とする旨の決裁をした上で、受付機関における備付けその他の適切な方法により公にする必要がある。

##### 【該当事務】

「狩猟者登録事務(県内在住者)」 「狩猟者登録事務(県外在住者)」

[表-5] 審査基準の設定状況

(単位：事務、%)

区 分	事務数 (構成比)
設定している	33( 91.7)
(事由別内訳)	
法令の規定のほかに審査基準を定めている	19
法令の規定をそのまま審査基準としている	14
設定していない	3( 8.3)
(事由別内訳)	
法令の規定をそのまま審査基準とする旨の決裁をしていない	2
法令の規定をそのまま審査基準とする旨の決裁をしていない(監査までに措置済)	1
計	36(100.0)

##### イ 受付機関における審査基準の備付け状況

監査対象許認可等事務のうちアで審査基準を設定しているとした33事務の受付機関における審査基準の備付けの状況は、[表-6]のとおりであり、備付けが必要との認識がなく備え付けられていないものが1事務、改正前の審査基準が備え付けられているものが1事務、備付け様式の統一が図られていないものが1事務見受けられた。

このため、これらの事務の主務課は、適宜受付機関を指導し、適正に備え

付けさせる必要がある。

【該当事務】

「免許教科外教科担任の許可事務」「漁業許可事務」「准看護師免許事務」

[表－6] 受付機関における審査基準の備付け状況

(単位：事務、%)

区 分	事務数 (構成比)
適正に備え付けられている	30 ( 90.9)
適正に備え付けられていない受付機関がある	3 ( 9.1)
(事由別内訳)	
備付けが必要との認識がなく備え付けられていない	1
改正前のものを備え付けられている	1
様式の統一が図られていない	1
計	33 (100.0)

(2) 標準処理期間

ア 標準処理期間の設定状況

監査対象許認可等事務のうち大臣など国の機関が処分庁である3事務及び事務の根拠法の所管官庁が標準処理期間の設定を要しないとした2事務を除く36事務に係る標準処理期間の設定状況は、[表－7]のとおりである。

[表－7] 標準処理期間の設定状況

(単位：事務、%)

区 分	事務数 (構成比)
設定している	29 ( 80.6)
設定していない	7 ( 19.4)
(理由別内訳)	
事務開始時に設定を失念したため(監査までに措置済)	1
事務開始時に設定を失念したため(監査後に措置済)	3
申請当日に処分をするため	3
計	36 (100.0)

イ 受付機関における標準処理期間の備付け状況

監査対象許認可等事務のうちアで標準処理期間を設定しているとした29事務の受付機関における標準処理期間の備付けの状況は、[表－8]のとおりであり、複数の受付機関で備え付けられていないものが2事務、備付け様式の統一が図られていないものが1事務見受けられた。

このため、これらの事務の主務課は、適宜受付機関を指導し、適正に備え付けさせる必要がある。

**【該当事務】**

「道路占用許可事務」「免許教科外教科担任の許可事務」「准看護師免許事務」

[表－8] 受付機関における標準処理期間の備付け状況

(単位：事務、%)

区 分	事務数 (構成比)
適正に備え付けられている	26 ( 89.7)
適正に備え付けられていない受付機関がある	3 ( 10.3)
(事由別内訳)	
複数の受付機関で備え付けられていない	2
様式の統一が図られていない	1
計	29 (100.0)

**ウ 標準処理期間の見直し**

監査対象許認可等事務のうちアで標準処理期間を設定しているとした29事務の中に、次のとおり、標準処理期間として定められた日数が実態とかい離しており、標準処理期間の見直しを検討すべきものが見受けられた。

**(7) 標準処理期間の定めを妥当性を検討すべきもの**

道路占用許可事務では、新規・更新の別を問わず標準処理期間を30日と定めているが、実際にはほとんどが5日～7日程度で処分がなされており、標準処理期間として定められた日数と実際に当該申請に対する処分をするまでに要した日数とが大きくかい離していた。

このため、当該事務の主務課は、当該許認可等に係る標準処理期間の定めが妥当なものであるかどうかを検討する必要がある。

**(イ) 標準処理期間の定め方を検討すべきもの**

監査対象許認可等事務のうち3事務で、有効期限が満了する前に行う許認可等の更新等について、標準処理期間をそれぞれ10日、12日、15日などと定めているが、実際には有効期限の末日を目安に一斉に処分をしているため長いものでは処分がなされるまでに2か月程度を要しており、標準処理期間として定められた日数と実際に申請が到達してから当該申請に対する処分をするまでに要した日数とが大きくかい離していた。

このため、当該事務の主務課は、許認可等の更新等に係る標準処理期間の定め方について、一定の幅をもった期間として定めるなど、当該許認可等の性質に応じた工夫をすることを検討する必要がある。

**【該当事務】**

「麻薬取扱者免許事務」「食品営業許可事務」「漁業許可事務」



### (3) 事務処理要領等の規定

監査対象許認可等事務について定められた事務処理要領等の規定について、次のとおり、見直しや整備を検討すべきものが見受けられた。なお、許可証等の交付に係る規定については2の(1)に、申請書類の移送過程や意見聴取手続における情報の安全措置に係る規定については4の(2)、(3)及び(4)に、それぞれ別に掲記した。

#### ア 申請の受付処理簿等に係る規定

道路使用許可事務で用いられている「道路使用許可申請受理・証紙消印実績簿」について、ほとんどの警察署で、当該許可に関する照会があった場合に迅速に回答できるよう当該様式の件名欄に許可の有効期間や場所の記載を追加していたことから、様式中にこれらの事項に係る記載欄を設ければ書きやすさや見やすさが向上し、照会に対する回答がさらに円滑に行われるものと認められる。

このため、当該事務の主務課は、許可の有効期間や場所の記載欄を追加するなど警察署における当該様式の使い勝手を良くすることを検討する必要がある。

#### イ 申請書類の補正手続

処分に要する日数の積算においては、申請書類の不備の是正等の補正に要した日数は含まないこととされており、実際に補正に要した日数を明らかにしておくことは、手続の透明性向上を図る上で大切である。

監査対象許認可等事務のうち2事務で、申請書類の補正を求めた記録がないため、標準処理期間を超えたのかどうかが不明な事例が見受けられた。また、2事務で、同じ事務であるのに機関によって補正を求める際の手続が異なっている状況が見受けられた。

このため、これらの事務の主務課は、事務処理要領等で関係規定を整備することを検討する必要がある。

#### 【該当事務】

前段：「販売従事登録事務」「建設業許可事務」

後段：「建設業許可事務」「道路占用許可事務」

#### ウ 事務処理の記録

制限外積載等の許可事務について、原則として実査（現地調査）を行うことと規定しているが、正当な事由があるとしてほとんどの申請で実査が省略されている状況が見受けられた。このような場合、正当な事由に基づいて実査が省略されたものであるかどうかを何らかの形で記録する必要があると認められるが、そのような記録は、全く残されていなかった。

また、警察署長が行う道路使用許可事務について、道路管理者の道路占用許可も受けなければならない場合には、既に当該道路管理者の判断を了承している場合又は軽易なもので道路管理者が電話での協議を了承した場合を除き道路使用協議書により当該道路管理者と協議することとされているが、電話で協議したとされる場合において、道路管理者が電話での協議を了承した

のか、いつ協議を行ったのか、協議の結果はどうであったのかなどに関する記録が残されていない事例が多く見受けられた。

このため、これらの事務の主務課は、許認可等の審査過程で発生する事務の処理のうちこのように適切な判断であったかを問われるようなものに係る記録の作成方法などを事務処理要領等で規定することを検討する必要がある。

#### (4) 事務処理の指導

##### ア 許認可等事務の制度の熟知

通行及び駐車の許可事務について、駐車場所を「市内一円」として許可した事例が見受けられたが、当該事例については、駐車禁止除外指定車標章交付申請をさせるのが適切であると認められた。また、駐車許可において駐車場所を変更する必要がある場合には新たな許可申請をさせるべきところ、警察署の判断で添付書類の提出のみでこれを認めていた例が見受けられた。

このため、当該事務の主務課は、研修等を通じて事務処理能力の向上を図るなど関係機関を指導し、今後適正に処理させる必要がある。

##### イ 誤記等の防止

監査対象許認可等事務のうち3事務で、2か所ある受理日の記載欄や変更届等に際し複数の事項を記載するよう求めている備考欄など、受付処理簿等の帳簿の特定の箇所に誤記や記載漏れが多く発生している状況が見受けられた。これらの誤びゅうの発生原因の一つとして、帳簿の記載方法がわかりにくいこともあると考えられる。

このため、これらの事務の主務課は、様式や記載要領の見直しも含め、これらの誤記や記載漏れの防止策を講じる必要がある。

##### 【該当事務】

「自動車運転代行業事務」「駐車禁止除外指定車標章交付事務」「通行及び駐車許可事務」

##### ウ 委託契約の内容に沿わない事務処理

運転免許事務について、一部の事務を公益財団法人大分県交通安全協会（以下「協会」という。）に委託しているが、次のように、委託業務に含まれていない業務を、協会の職員が行っている例が見受けられた。

- (ア) 協会職員が収入証紙を消印している。
- (イ) 受け付けた申請書類を翌日まで協会が保管している。
- (ウ) 更新予定者一覧表を協会に管理させている。
- (エ) 免許証の裏面に変更事項の記載処理を行うときに、協会職員が大分県公安委員会の公印を押している。

これらの原因として、①各警察署長に対して、委託契約の詳しい内容が知らされていないこと、②その一方で、委託契約仕様書に定められていない事項は、各警察署長が当該署内に常駐する協会職員に指示することとされていること、③事務処理要領が事務のすべてを警察職員が行う前提で定められているため、一部の事務を委託したことによりその規定内容と実情にずれが生

じているにもかかわらず、これを補う通知や研修が不足していること、などが考えられる。

このため、当該事務の主務課は、受託者に委託契約内容に沿わない業務を行わせることのないよう関係機関を指導し、併せて、事務処理要領について、一部事務を委託していることを踏まえた運用通知を定めるなど、実務的な内容を補足して各警察署に示すことを検討する必要がある。

## 2 許可証等の交付

### (1) 事務処理要領等における許可証等の交付に関する規定

監査対象許認可等事務のうち、許可証等の交付が行われない3事務（経営事項審査事務、宅地建物取引主任者登録事務及び免許教科外教科担任の許可事務）を除く38事務の事務処理要領等における許可証等の交付に関する規定の設置状況は、[表-9]及び[表-10]のとおりである。

許可証等の交付に関しては、次のような問題点が見受けられた。

このため、当該事務の主務課は、事務処理要領等で関係規定を整備することを検討する必要がある。

ア 許可証等の交付に関する規定がなく、又は、規定が十分でないため、許可証等交付の方法や受取確認の方法が統一されておらず、平等原則から見て問題である。

#### 【該当事務】

「麻薬取扱者免許事務」「狩猟免許事務」「屋外広告物許可事務」「運転免許事務」

イ 許可証等の交付に関する規定がないため、一部の機関で民間団体や代理人に許可証等を渡しており、また、代理人について本人からの代理権の授与の確認をしていないなど、情報の安全確保の面から見て問題である。

#### 【該当事務】

「麻薬取扱者免許事務」「遊漁船業登録事務」

ウ 市町村や民間団体を経由して許可証等が交付される事務について、許可証等の交付に関する規定がなく、又は、規定が十分でないため、本人に渡ったことの確認ができておらず、情報の安全確保の面から見て問題である。

#### 【該当事務】

「農地転用許可事務」「狩猟者登録事務（県外在住者）」「漁業許可事務」「自動車保管場所証明等事務」

エ 事務処理要領においては、指令書を普通郵便で郵送すると規定されているにもかかわらず、一部の機関では、窓口で指令書を取りに来るよう指示していた。

#### 【該当事務】

「指定居宅サービス事業者の指定事務」「指定介護予防サービス事業者の指定事務」

[表－9] 監査対象許認可等事務の事務処理要領等における  
許認可等の交付に関する規定の状況 (単位：事務、%)

区 分	事務数 (構成比)
規定がある	25 ( 65.8 )
規定がない	13 ( 34.2 )
(理由別内訳)	
事務処理要領そのものがないため	1
前例踏襲でうまくいっているため	12
計	38 (100.0)

(注) 事務の受託者等が定めた事務取扱要領等における規定を含む（〔表－10〕において同じ。）。

[表－10] 許認可等の交付に関する規定の内容 (単位：事務、%)

区 分	事務数 (構成比)
交付の方法	
手渡し（原則手渡しとするものを含む。）	20 ( 80.0 )
手渡し又は書留で郵送	2 ( 8.0 )
郵送（普通郵便）	2 ( 8.0 )
着払いで送付	1 ( 4.0 )
計	25 (100.0)
受取確認の方法	
受領書又は受領印を徴収	11 ( 44.0 )
受け取りの記録を残す	2 ( 8.0 )
規定なし	12 ( 48.0 )
計	25 (100.0)

(注) 母数の25は、〔表－9〕で、規定があるとした事務の数である。

### 3 申請書類や台帳の利用及び保管

#### (1) 申請書類の安全な保管

##### ア 保管場所又は保管庫の施錠

監査対象許認可等事務に係る申請書類の保管について、会議室など部外者の出入りがある場所に保管庫を置き、かつ、当該保管庫を施錠していない機関が見受けられた。

このため、当該機関は、当該保管庫を施錠する必要がある。

##### 【該当機関】

豊肥保健所、豊後高田土木事務所、宇佐土木事務所

## イ 物理的セキュリティ対策

監査対象許認可等事務に係る申請書類を県庁舎別館の共用書庫に保管している機関が見受けられたが、当該書庫は、複数の所属が共用するものであることから、情報セキュリティ上問題があると認められる。

このため、当該機関は、情報政策課等と協議した上で、書類を他の適当な保管場所に移す、他課の書類保管場所と物理的に区画するなどの物理的セキュリティ対策を講じることを検討する必要がある。

### 【該当機関】

医療政策課、廃棄物対策課

## (2) 不要情報の廃棄

保存期間を満了した公文書は、廃棄禁止文書に該当する場合や保存期間を延長する場合を除き、公文書館へ廃棄予定通知を行い、公文書館長が引渡しを受けると認めたもの以外については廃棄しなければならない。特に、保有する必要のなくなった個人情報を含む文書については、大分県個人情報保護条例第9条第3項の規定に従って、確実に、かつ、速やかにこれを廃棄しなければならない。

## ア 文書の廃棄

監査対象許認可等事務に係る申請書類について、文書の保存期間を相当の年を経過しているにもかかわらず廃棄されていないものが見受けられた。また、更新などの際に返納される旧免許証等について、所定の手続きをとって廃棄すべきところ、地方機関で長期間保管されている例も見受けられた。

このため、当該事務の主務課は、廃棄していない文書の内容及び廃棄していない理由を関係機関から聴いた上で、保存の必要がないものは早期に廃棄するよう関係機関を指導する必要がある。

### 【該当事務】

「食品営業許可事務」「道路占用許可事務」「特殊車両通行許可事務」  
「屋外広告業登録事務」「駐車禁止除外指定車標章交付事務」「通行及び駐車  
の許可事務」

## イ 文書の保存期間の統一

保健所や土木事務所など地方機関で発生する文書について、同一のものであれば保有する必要性が各機関ごとに異なるとは考えられないところ、監査対象許認可等事務に係る申請書類について、同一の許認可等事務に係る文書であるにもかかわらず、各機関において保存期間が統一されていない例が見受けられた。また、更新などの際に返納される旧免許証の保存期間が定められていないため、地方機関で長期間保管されている例も見受けられた。

このため、当該事務の主務課は、当該事務に関し地方機関で共通して発生する文書について、その利用度や保有の必要性などを勘案して保存期間の基準を定め、保存期間の統一を図る必要がある。

### 【該当事務】

「保健師免許事務」「看護師免許事務」「准看護師免許事務」「麻薬取扱

者免許事務」「販売従事登録事務」「狩猟免許事務」「狩猟者登録事務（県内在住者）」「道路占用許可事務」「特殊車両通行許可事務」「屋外広告業登録事務」

(3) 個人情報取扱事務登録簿

監査対象許認可等事務に係る個人情報取扱事務登録簿の作成及び備付けについて、次のとおり改善を要するものが見受けられたが、いずれも改善措置が講じられた。

ア 個人情報取扱事務登録簿の不作成

監査対象許認可等事務のうち2事務で、個人情報取扱事務登録簿が作成されていなかったが、監査までに作成されていた。（保健師免許事務、看護師免許事務）

イ 登録担当課所及び所掌課所における備付け

監査対象機関のうち8機関（本庁3、地方機関5）において、監査対象許認可等事務に係る個人情報取扱事務登録簿又はその写しの一部又は全部が備え付けられていなかったが、いずれも監査後に備え付けられた。（高齢者福祉課、消防保安室、森との共生推進室、中部振興局、豊後高田土木事務所、別府土木事務所、臼杵土木事務所、宇佐土木事務所）

#### 4 書類の紛失や情報漏えいの防止策

(1) 民間団体の経由に係る安全確保策

漁業許可事務について、「大分県知事許可漁業の許可又は起業の認可の取扱い方針（以下「方針」という。）」で、申請又は届出に必要な書類は、大分県漁業協同組合の各支店（以下「支店」という。）が取りまとめの上提出するものと規定している。しかし、関係法令には、漁業協同組合が書類の取りまとめをすべきことを直接定める規定はなく、また、県と大分県漁業協同組合との間でこのような合意が成立していることを証する書類も作成されていない。さらに、支店における受付・保管や振興局への移送など申請書類の取扱方法について特段の定めはない。

このため、当該事務の主務課は、支店に申請書類の取りまとめを行わせるに当たっては、大分県漁業協同組合と取決めを交わすなど適切な手続によるとともに、申請書類の取扱いに関して適切な約定や指示をする必要がある。

(2) 文書の直接施行に係る紛失防止策

県では、平成20年に機微な個人情報を含む書類の紛失事故が発生した後、主に地方機関から本庁への機密情報又は機微な個人情報を含む文書の施行について、職員が文書を持参する直接施行の方法や文書受領に係る確認簿の作成など、それぞれの部や所属で紛失防止策を定めている。

ア 主務課における職員の意識付け

文書の直接施行に係る紛失防止策としては、各許認可等申請書類専用の封筒を用いることや、申請書類を持参する際に提出先の担当者の受取印を徴することなどが定められている。

監査対象事務の中に、こうした紛失防止策を部内で統一して行うこととしているにもかかわらずそのとおりにしていない事務や、こうした紛失防止策

を行うべきであるのに行っていない事務が見受けられた。その主な原因は、主務課の職員の意識付けができていないこと及び事務処理要領に紛失防止策を規定していないことであると認められる。

このため、当該事務の主務課は、主務課の職員の意識向上を図り、併せて、申請書類の返戻方法や許可証等の送付方法などを事務処理要領等で規定することを検討する必要がある。

**【該当事務】**

「産業廃棄物収集運搬業許可事務」「漁業許可事務」「遊漁船業登録事務」「屋外広告業登録事務」「宅地建物取引業免許事務」「宅地建物取引主任者登録事務」

**イ 本庁から地方機関への書類移送**

本庁から地方機関への書類移送については、補正に伴う返戻のために保健所職員に申請書を取りに来させたときに、書類の受領印を徴していない事例が見受けられる（保健師免許事務、看護師免許事務）など、地方機関から本庁への書類移送の場合と比べて、文書の直接施行に係る紛失防止の取組が十分でないと認められる。

このため、当該事務に限らず、申請書類や許可証等の移送が行われている監査対象事務全ての主務課は、文書の流れを点検した上で必要に応じ、地方機関から本庁への書類移送の場合に準じた文書の紛失防止策の策定に取り組む必要がある。

**【該当事務】**

申請書類の移送有に該当する30事務（〔表-2〕）

**(3) 意見聴取手続に係る安全確保策**

農地転用許可事務について、許可に当たっての大分県農業会議からの意見聴取手続において、同会議での審議に先立ち、あらかじめ個人情報記載されている諮問案件一覧表を同会議の会議員に送付しているが、審議終了後は当該一覧表の回収を行っていない。会議員の守秘義務を定める法令の規定もないことを勘案すると、個人資産でもある農地に関する情報に係る安全確保策が十分でないと認められる。

このため、当該事務の主務課は、審議終了後は当該一覧表を回収の上返却してもらおうなどの措置を講じる必要がある。

**(4) 公文書の持ち出しに係る安全確保策**

知事部局においては紙文書であると電子文書であるとを問わず、公文書の外部への持ち出しは原則として禁止し、やむを得ず持ち出す場合は各所属長の許可を得ることとしている。

監査対象許認可等事務のうち3事務で、許可に係る現地調査に際し、所属長の許可を得ずに申請書類が持ち出されたことが確認された。なお、食品営業許可など件数が多く、日常的に反復継続して公文書持ち出しの必要がある事務については、年度始めに1年度間分の許可申請書持ち出し許可を包括的に行っている例も見受けられた。

これらのことを踏まえ、これらの事務の主務課は、事務処理要領等に記載するなどして、適正に持ち出し許可をするよう関係機関を指導する必要がある。なお、許可の方法について、情報政策課等とも協議の上、事務の性質に応じた適切なものになるよう留意されたい。

**【該当事務】**

「薬局開設許可事務」「食品営業許可事務」「農地転用許可事務」

**(5) 情報システムに係る安全確保策**

指定居宅サービス事業者の指定事務及び指定介護予防サービス事業者の指定事務に用いられている「介護保険指定機関等管理システム（平成12年から運用）」は、介護サービスごとの事業者の指定や事業者に対する行政処分の情報などを管理するもので、スタンドアローンのパーソナルコンピュータ1台、ソフトウェア及びプリンタ等周辺機器で構成されている。また、システムパスワードは、福祉保健部介護保険室（当時）の職員が1個を共有することとして設定されている。

同システムは、もともと、同室でのみ使用することを前提として設計されたものであるが、その後の介護保険関係の制度改正によって一部の介護サービス事業者の指定を市町村が行うこととなり、市町村自ら当該指定に関する情報を入力する必要が生じたことから、現在は高齢者福祉課職員及び市町村担当課の職員の共同利用に供されている形となっている。

上記のような経過もあるとはいえ、同システムの管理について、システムパスワードがモニターに貼り付けられていてパスワードの用をなしていない、始業時に起動したら日中は誰でも使用可能である上使用記録を取っていないなど、改善すべき点が見受けられる。

このため、当該事務の主務課は、情報の漏えい防止という観点から同システムの運用方法を見直し、所要の措置を講じる必要がある。

**(6) 事務の外部委託に係る安全確保措置**

自動車保管場所証明等事務について、申請の受付等の業務の外部委託において、受託者が所持する個人情報記載された関係書類の保管方法や取扱方法、あるいは警察署との間の移送方法等が、委託契約書等において具体的に定められていないなどの状況が見受けられた。

このため、当該事務の主務課は、委託業務の中で受託者が手にする個人情報が記載された書類の受取、移送、保管・保存及び廃棄又は返還などの取扱方法を委託契約書等で具体的に定める必要がある。

**(7) 所属独自の取組**

東部保健所では、平成17年に「取扱に注意すべき重要な情報資産の保有・管理一覧」を作成し、おおむね2年ごとに加除修正を行っている。同一覧は、同所で作成し又は取得する書類ごとに、その内容・情報量・簿冊名・保管場所を登録しているもので、こうして定期的に加除修正を行うことによって、情報管理に対する職員の意識啓発に役立っていると認められる。



## む す び

本年度の行政監査は、「許認可等に係る書類の取扱いについて」をテーマとし、44機関が所管する41の許認可等事務を対象として、書類の取扱状況や事故防止の体制などについて監査した。

監査の結果及び意見については、第4で述べたとおりである。一部に書類の紛失防止策の不徹底、不要となった文書の廃棄の遅滞、根拠や責任の分担があいまいなまま民間団体に書類を取り扱わせているなど、改善を要する点が認められたものの、許可証や申請書類の取扱いはおおむね適切に行われ、また、事務処理についても、審査基準や標準処理期間の定めに沿っておおむね適切に行われていた。

その理由としては、平成6年の行政手続法の施行に伴い事務処理の手順が全庁的に整備されたことや、書類紛失事故への対応、情報通信技術の進展に伴う情報管理や個人情報保護など新たに生じた問題や課題への対策に組織として適切に取り組んできたことなどが挙げられる。一方、一部の改善を要するものの中には、慣れからくる気の緩みや問題意識の希薄化など、職員の意識に起因すると見受けられるものもある。

国や他の地方公共団体の機関などで起こった情報管理に関する事故の事例が、たびたび報じられる。事務処理上の不注意で漏えいした情報が大きな事件につながることも十分考えられることから、監査対象機関以外の機関も含め、過去の事故例を自戒の材料とし、許認可等事務の処理については、十分注意して行うことが必要である。

申すまでもなく、許認可事務は県民の権利や義務に直結する重要な事務である。この機会に改めて意識を喚起し、事務処理における公正の確保と透明性の向上及び適確な事故防止はもとより、常に県民のニーズを意識し、利便性の向上や効率的な事務処理に向けた不断の取組を心掛けていただきたい。

平成25年2月

大分県監査委員

参考資料 監査対象事務別の個人情報記録項目一覧表

番号	監査対象事務	氏名及び住所	性別	生年月日	本籍地	心身の状況	親族関係・婚姻歴	家庭状況	職業・職歴	学業・学歴	資格	賞罰	資産・収入状況	思想・信条	社会的差別の原因となるおそれのある個人情報
1	一般旅券事務	○	○	○	○	○	○	○			○	○			○
2	保健師免許事務	○	○	○	○	○	○					○			
3	看護師免許事務	○	○	○	○	○	○					○			
4	准看護師免許事務	○	○	○	○	○	○					○			
5	麻薬取扱者免許事務	○		○	○	○					○	○			
6	薬局開設許可事務	○	○	○		○					○	○			
7	販売従事登録事務	○	○	○	○	○			○						
8	指定居宅サービス事業者の指定事務	○		○					○	○	○				
9	指定介護予防サービス事業者の指定事務	○		○					○	○	○				
10	児童扶養手当受給資格認定事務	○	○	○	○	○	○	○					○		
11	特別児童扶養手当受給資格認定事務	○	○	○	○	○	○	○					○		
12	食品営業許可事務	○		○						○	○				
13	産業廃棄物収集運搬業許可事務	○		○	○						○		○		
14	危険物取扱者免状交付事務	○		○							○				
15	消防設備士免状交付事務	○		○							○				
16	農地転用許可事務	○							○				○		
17	狩猟免許事務	○	○	○		○									
18	狩猟者登録事務（県内在住者）	○	○	○		○									
19	狩猟者登録事務（県外在住者）	○	○	○		○									
20	漁業許可事務	○	○	○	○										
21	遊漁船業登録事務	○													
22	建設業許可事務	○		○					○	○	○	○	○		
23	経営事項審査事務	○		○					○	○	○		○		
24	道路占用許可事務	○													
25	特殊車両通行許可事務	○											○		
26	屋外広告物許可事務	○													
27	屋外広告業登録事務	○		○					○	○	○	○			
28	宅地建物取引業免許事務	○	○	○	○				○		○		○		○
29	宅地建物取引主任者登録事務	○	○	○	○				○		○				○
30	宅地建物取引主任者証交付事務	○	○	○	○				○		○				○
31	教育職員免許状事務	○	○	○	○	○			○	○	○			○	○
32	免許教科外教科担任の許可事務	○													
33	銃砲刀剣類所持等許可事務	○	○	○	○	○			○			○	○		○
34	自動車運転代行業事務	○	○	○	○						○				
35	駐車禁止除外指定車標章交付事務	○	○	○		○	○	○			○				
36	通行及び駐車の許可事務	○													
37	高齢運転者等標章の交付事務	○		○		○									
38	制限外積載等の許可事務	○									○				
39	道路使用許可事務	○													
40	自動車保管場所証明等事務	○											○		
41	運転免許事務	○	○	○	○	○									
計	41 事務	41	20	31	17	16	7	5	15	7	19	9	10	1	6

備考 ネットワークの項目は、JIS Q 15001:2006（個人情報保護マネジメントシステム—要求事項）で機微な個人情報（センシティブ情報）とされているもの