

西尾市行政評価委員会

平成28年度（第22次）報告書

（平成28年4月1日～平成29年3月31日）



平成29年8月

目 次

西尾市行政評価委員会 — その役割 —	1
行政評価委員のひとこと	2
1 西尾市行政評価委員会の活動状況	4
(1) 行財政改革の評価について	
(2) 発意に基づく意見陳述	
(3) 苦情申立ての受付処理	
(4) 市長の求めに応じて行う職務	
(5) 行政評価委員会の会議時間枠の拡大	
(6) その他	
2 西尾市行政評価委員会の所見	5
(1) 苦情申立ての評価について	
(2) 教育委員会事業の評価について	
3 苦情申立ての処理事例	6
4 西尾市教育委員会事業の評価所見	15
5 参考資料	18
第1部 西尾市行政評価委員会要綱	18
第2部 西尾市行政評価委員会運営要領	23
第3部 西尾市行政評価委員会苦情申立て処理フロー	24
第4部 西尾市行政評価委員会の概要	25

西尾市行政評価委員会

－ その役割 －

平成7年4月に発足した本会の役割は、

- ① 行財政改革の監視・調査・公表についての評価を市長に報告すること。
- ② 市政全般について、自己の発意に基づく意見を市長に述べること。
- ③ 市政への苦情の申立てがあった場合に、公正かつ中立的立場から、苦情に対する市の処理について調査・検討・評価を行い、必要があると認めるときは、市長に意見を述べること。
- ④ 市長の求めに応じ、市への市民からの提言や要望等及び苦情にかかわる各種施策の問題点と改善の方策等について調査・検討し、市長に意見を述べること。



行政評価委員のひとこと



これまでの行政評価委員会活動を振り返って 行政評価委員 富田 晃

7年半、行政評価委員を務めました。苦情申し立ての内容は、行政全般にわたり、極めて広範囲でありました。双方の主張が真っ向から対立し、問題解決の糸口が見えない事例も多々ありました。教育の問題に限っても、教科書採択、いじめ不登校、発達障害児の教育支援の問題等と多岐にわたりました。私は学校教育に37年間携わって来ましたが、これまでの経験では、想像もできないような深刻な事例にも遭遇しました。苦情相談をされる方にとっては、それぞれが切実な問題です。まさに夜も寝られぬ程、深刻な悩みもあります。私は、こんな場合は、「同悲・同苦」と「傾聴」の姿勢に徹してきました。この姿勢を貫くと、やがて問題の核心が浮かび上がってきます。これは、2年目に参加した全国オンブズマン会議で学びました。私が7年半の体験で得た何よりの宝は、この姿勢です。



西尾市も変わらなきゃ 行政評価委員 三浦 眞澄

西尾市では、本年度から地方交付税の段階的な削減が始まり、各課の事業予算の見直しが厳しく行われているようです。その中で今後は補助金・助成金等の見直しも行われることでしょうか。

大阪府寝屋川市では補助金関係の基準を明確にし、審査会で変更・廃止もありで見直す一方、新たな公募補助金を創設。千葉県我孫子市では市単独の補助金を一旦すべて白紙に戻し、その上で補助を希望する団体を公募し外部委員により再度審査。交付は最長3年で、4年目には再度白紙に戻す。審査で評価の低かった団体には公開ヒアリングを実施するなど敗者復活の道も用意されているとか。

西尾市も、既得権化し前例踏襲的に支払われてきたものはゼロベースで見直し、地域活性化に資する新たな申請は積極的に採用するなど、楽しく夢のある大改革を！！



長い間お世話になりました 行政評価委員 永谷 和之

平成29年3月を以て行政評価委員を退任することとなりました。これまで4期8年にわたり企画政策課の皆さんを始め、多くの方々に大変お世話になりました。この紙面を借りて厚く御礼申し上げます。本当にありがとうございました。

行政評価委員は市民と行政の利害を調整することが主な役割だと思っています。弁護士として常日頃から対立する当事者間の利害調整をしておりこの手の仕事には慣れているつもりでしたが、それでも行政が相手となると勝手が違うことばかりで戸惑うことも数多くありました。これで行政評価委員として西尾市の行政に関わることはなくなりますが、行政評価委員会は今後も市民目線で取り組んでもらいたいと願っています。西尾市がこれまで以上に素晴らしい町となるように期待しています。

※平成29年度より新たに就任いただきました。



学校から地域へ情報発信

行政評価委員 伊澤光二

平成14年以降、学校評価に関する法律が整備されました。学校は自らの活動に関する点検及び評価を行い、その結果を公表するとともに、保護者に対して積極的に情報を提供することが求められています。

私は退職後、町内会の仕事をしました。地域の小学校から町内会役員あてに、学校の活動を紹介したリーフレットが届いたり、行事の案内が届いたりします。年度末には、学校評価を行うシートが届きます。学校のホームページを閲覧すると、ブログを利用し絵日記のように1枚の写真とコメントにより、子どもたちの様子が紹介されています。学校から多くの情報提供があり感心します。

今後は、地域の人たちが学校に対して率直な提言ができる関係になれば、学校評価活動のねらいが達せられると思います。

※平成29年度より新たに就任いただきました。



言い返したいな

行政評価委員 坂田吉郎

検察庁で捜査公判を担当する検察官として、あるいは、法務省で法案作成等を担当し、法務大臣を補佐する官僚として、約20年間公務員生活をした後、7年前に弁護士になりました。霞が関にも、規制改革委員会を始め、年次計画を立て、その実現状況を第三者がフォローアップしたり、行政を第三者が評価したりする仕組みは、数多く存在しており、正直、「素人が無茶苦茶言うなあ」「黙っていてほしいなあ」「面倒くさいなあ」など感じていました。我々が行政評価委員会も、市の職員の皆さんからは、そのように思われているのではないかと思います。思ったら、そう言ってほしいです。自分が民間人になってみて、役人の世界の常識が世間一般の常識とずれていることに初めて気付きます。言われたら、言い返します。職員の皆様が感覚のずれに気付くお手伝いをしたいと思っています。

1 西尾市行政評価委員会の活動状況

(1) 行財政改革の評価について

中立的第三者機関として、公正、中立な立場での監視や調査、公表機能を持つ本委員会は、こうした視点に立ち、行財政改革の進捗状況の監視等に努めています。

平成28年度は、教育委員会所管事業の評価を行いました。なお、西尾市行財政改革推進計画（第4次実行計画）については、調査の結果、計画期間が平成28年度までのため、継続して取り組んでいる事例もあり、現時点での評価は控え、今後の進捗を見守っていくこととしました。

(2) 発意に基づく意見陳述

諸問題について協議しましたが、本年度は発意までには至りませんでした。

(3) 苦情申立ての受付処理

本委員会は、事務局を市役所企画部企画政策課内に置き、面談場所を市役所の11相談室に設け、原則として毎月第1、第3月曜日に、委員3人の輪番により面談を実施してきました。

申立て手続きについては、市民が容易に行えるように、リーフレットや苦情申立書を市役所内の事務局と市民課ロビーのほか、市内40か所の公共施設に配置するとともに（14頁参照）、市のホームページでも紹介しています。

また、平成27年度（第21次）報告書を公共施設に配置するとともに、市のホームページでも公開し、申立て内容等の公表に努めました。

苦情申立てについては、面談だけではなく、ファクス、郵送、代理人でも受け付けて、調査や検討を行い、評価しました。

平成28年度は、市長の所管する業務執行に関する事項、当該業務に関する職員の行為等に関する申立て及び相談は24件ありました。

(4) 市長の求めに応じて行う職務

平成28年度は、市長から本委員会への求めはありませんでした。

(5) 行政評価委員会の会議時間枠の拡大

多様化する苦情申し立てへの対応や、行財政改革の監視等を一層充実するために、毎月1回開催する行政評価委員会の会議時間枠を拡大しました。

(6) その他

平成28年11月18日に総務省（東京都）で開催された「オンブズマン制度連絡会」に本委員会も出席し、全国の行政オンブズマン26団体と意見交換を行いました。

活動全般に渡っては、当然のことながら公正かつ中立的立場から、本会の役割を果たすことを基本方針として取り組みました。

2 西尾市行政評価委員会の所見

(1) 苦情申立ての評価について

平成28年度中に7件の評価決定をしました。

その苦情の評価にあたっては、担当課に資料の提出を求め、公正・中立的な立場で事情聴取をし、3委員合議の上で申立人及び市長（担当課）あてに評価結果を通知しています。

平成28年度の苦情の処理件数は、24件であり、前年比3件増となりました。

一方では、本委員会で対応できない相談（市長が所管する業務以外の相談等）も増加しているため、本制度について、皆様に正しく理解していただけるよう周知していかなければならないと考えます。

この苦情申立てを利用して改善されることも多数あります。市民の皆様が直面した問題を解決することで、より住みやすい西尾市を創っていくことができるよう、この制度を積極的に活用していただきたいと心から願っています。

(2) 教育委員会事業の評価について

「地方教育行政の組織及び運営に関する法律」が一部改正され、教育委員会は、その権限に属する事務の管理及び執行の状況について点検及び評価を行い、その結果に関する報告書を作成し、議会に提出するとともに公表することとなりました。

西尾市教育委員会が所管する平成27年度の事業から6事業について、評価を行いました。

おわりに、本年度も本委員会の職務遂行にあたって、誠実に対応された関係各課の皆さんに感謝します。

代表行政評価委員	三浦真澄
行政評価委員	伊澤光二
行政評価委員	坂田吉郎

3 苦情申立の処理事例

- 1 苦情申立人に結果通知したもの …………… 7件
- (1) 評価を行ったもの 4件
- ① 「市民の声」対応の改善、「迷惑行為防止条例の制定」について
 - ② 水道の誤停止による仕事の損害と精神的苦痛への対応について
 - ③ 道の駅にしお岡ノ山の駐車場について
 - ④ 公告申請時の対応について
- (2) 評価を行わなかったもの 3件
- ① 「市民の声」の対応について
 - ② 「市民の声」の回答がほしい
 - ③ 公衆道路の維持管理について
- (3) 調査中止・打ち切ったもの 0件
- 2 調査継続中のもの …………… 0件
- 3 取下げ及び相談のみのもの …………… 9件
- (1) 取り下げ（苦情申し立て後に取り下げたもの）
- ① 老人の家鶴城会館に関する苦情申し立てについて
 - ② 道の駅にしお岡ノ山のバス停について
 - ③ テニスコートの工事について
 - ④ 市の貸し出し用の車の改善について
 - ⑤ 市民の声の公開について
- (2) 相談のみ（行政評価委員と相談したが、苦情申し立てしなかったもの）
- ① 市民が自由に利用することができるパソコンを設置する予定等について
 - ② 西尾市民病院で造影MRI検査について
 - ③ 市営住宅の入居について
 - ④ 道の駅にしお岡ノ山の評価結果等について
- 4 その他のもの …………… 8件
- ① 保険税の徴収について
 - ② 住宅用地認定について
 - ③ 市営住宅の保証人について
 - ④ 農林水産課から農地補完調査の書類について
 - ⑤ 体育館の使用料について
 - ⑥ 税金の滞納について
 - ⑦ 舗装工事と自宅塀について
 - ⑧ 固定資産評価審査委員会に異議申し立てについて

○ 苦情申立人に結果通知したもの（評価を行ったもの）

① 「市民の声」対応の改善、「迷惑行為防止条例の制定」について

担 当 課	土木課、秘書課
申立の趣旨	「市民の声」対応の改善、「迷惑行為防止条例」の制定
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び土木課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>H26. 12. 30 申立人が土木課へ手紙を送付し、「牛糞を肥料として畑に撒くとき道路に撒き散らしていく」「耕耘機で設置されている側溝を埋めてしまっている」と連絡する。土木課は原因者に改善を求める旨を申立人に回答する。</p> <p>H27. 7. 22 申立人が電話で、秘書課に対し、「市の指導により側溝に堆積した土砂の一部が是正されたが、まだ不十分な箇所がある」と連絡する。土木課は原因者へ直ちに指導を行い、随時側溝の土砂を撤去してもらう。</p> <p>H27. 10. 29 申立人が市民の声に「牛糞が野積みされている。側溝が埋められたり、掘り起こされている。」と投稿する。土木課は地権者に土砂を撤去するように指導する旨を回答する。</p> <p>H27. 11. 12 土木課は関係地権者へ側溝の土砂を撤去するように書面で通知をする。</p> <p>H27. 12. 22 土木課長、●●●町内会長、●●●町内会長の連名で道路側溝内の土砂を撤去する旨の依頼文書を作成し、関係者に回覧してもらう。</p> <p>その後も申立人は複数回にわたって市民の声に同じ趣旨の投稿を行い、土木課はその都度回答をしている。</p> <p>H28. 5. 2 苦情申立（本申立）</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>●●●町内の側溝が土砂で埋まっており、雨が降ると50メートルほど道路が水浸しになってしまう。土木課や農林水産課に何度も対応を依頼しているが、「地権者に改善を指導する」という回答に終始している。</p> <p>なお、申立人は、指導に従わない者に対して氏名の公表や代執行などを実施できる「迷惑防止条例」等の制定を希望しているが、これは市議会の専決事項であり当委員会が関与することはできないため、その旨を申立人に伝えて、今回の申立の対象からは外す旨の同意を得ている。</p> <p>3 土木課の主張</p> <p>上記のとおりその都度必要な対応をしており、担当課の対応としては</p>

	何ら問題ないと考えている。
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>平成28年5月25日に当委員会で現地調査を実施したところ、●●●町内の側溝の一部が土砂で埋没しており、その箇所では側溝としての機能がほとんど失われている状況を確認しました。現地調査を実施した時点で道路は乾燥していましたが、側溝の状態から考えて、雨が降った直後には道路が水浸しになることも十分あると思われます。こうした状況が本来あるべき状態でないことは明らかです。</p> <p>側溝が埋没した原因は、隣接した農地から土砂が流入したことによるものと推測されます。原因者を特定できる事案で公費を使用することはできないため、その原因者に対して改善を求めた担当課の対応は適切であると言えます。</p> <p>また、当委員会の上記現地調査後、担当課が更に関係者と交渉を重ねた結果、申立人から指摘を受けていた箇所の側溝の土砂が全て撤去され、本来あるべき状態に回復されました。担当課の対応は適切であると判断します。</p> <p>その後、申立人から「市民の声」を通じて更に別の側溝について土砂が堆積している旨の指摘がありました。その箇所については未だに土砂が撤去されていませんが、交渉によって解決するためには相応の時間がかかることから、現時点で全ての土砂が撤去されていないことはやむをえないと考えます。担当課に対しては、新たに申立人から指摘を受けた側溝についても土砂を撤去するように、引き続き関係者と粘り強く交渉するように要請します。</p>

② 水道の誤停止による仕事の損害と精神的苦痛への対応について

担当課	水道管理課
申立の趣旨	水道を使えずキャンセルした仕事の損害と精神的苦痛に対する対応を求めます。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び水道管理課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>H28. 5. 31 申立人から 6月30日に閉栓して欲しい旨の電話があった。開閉栓受付事務を受託している管工事組合の職員が、誤って 6月10日に閉栓するという事務処理を行った。</p> <p>H28. 6. 13 6月10日の翌日、翌々日が土日であったため、6月13日に上下水道部職員が閉栓作業を実施。</p> <p>H28. 6. 14 午前 8時55分ころ、申立人から上下水道部に電話があった。</p> <p>昨日から水道が出なくなったと苦情があり、中止日を間違えて水道を止めたことが発覚した。</p>

	<p>午前 9時40分ころ、上下水道部職員と管工事組合職員が申立人の自宅へ行き、直ぐに閉栓作業を行う。申立人に閉栓した旨を伝えて謝罪をした。</p> <p>午前10時22分、申立人から企画政策課へ苦情申立のメールが送られる。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>申立人は多忙のため面談できないとのことであり、申立の趣旨及び理由が必ずしも明確でないが、中止日を間違えて閉栓作業をしたことに対する評価とこれに対する担当課の対応を問題にしていると思われる。</p> <p>3 水道管理課の主張</p> <p>中止日を間違えて閉栓作業をしたことは間違いない。管工事組合職員が申立人からの電話を受けてメモを作成した。そのメモには中止日が6月30日と記載してあったが、職員が上水道給水中止届を作成する際に6月10日と誤った中止日を記載してしまい、その結果、誤った日に閉栓作業を指示することとなった。</p> <p>再発を防止するため、中止届の内容を受付簿に入力する際、受付簿にチェック欄を2箇所設け、受付者がメモと受付簿の内容に相違がないか確認してチェックをし、さらに別の者が再度確認をしてチェックすることとした。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>申立書における申立趣旨では、水道を使えずキャンセルした仕事の損害と精神的苦痛に対する対応を求めています。具体的にどのような損害や精神的苦痛が生じたのかが不明であったため、申立人に問合せをするも連絡がとれず、これに対する対応は困難と言わざるを得ません。</p> <p>なお、以下は当委員会が必要と考えたため、評価するものである。</p> <p>本件は、管工事組合職員が電話メモから上水道給水中止届に中止日を転記する際に誤った日付を記載したため、それが原因で申立人の予定よりも早く閉栓されてしまったもので、明らかに管工事組合職員のミスによるものである。今後同じ過ちをすることがないように担当課に対して強く要請する。</p> <p>担当課は受付簿にチェック欄を2箇所設けることで再発を防止したいと述べているが、この方法では担当者の思い込みや聞き違い等のミスを完全に防止することができない。</p> <p>このため、受付をした際に聞き取った内容を復唱して間違いがないかどうか確認する、日付だけでなく曜日も記載する、閉栓作業をする前に使用者や関係者に確認してから作業に着手する等の方策を講じることが望ましい。</p> <p>担当課に対しては更に再発防止策を検討するように要請する。</p>

③ 道の駅にしお岡ノ山の駐車場について

担 当 課	商工観光課
申立の趣旨	道の駅にしお岡ノ山（以降、「道の駅」という）に関し「市民の声」で枠外の駐車で迷惑を受けたと書いたら、枠外に止めているのを認めているとの回答があった。枠外に車を止めることを認めないで欲しい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び商工観光課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>平成28年8月15日</p> <p>申立人から、道の駅にしお岡ノ山の枠外駐車で迷惑を受けたと市民の声に投稿があったと、商工観光課に連絡あり。道の駅にしお岡ノ山は、西尾市の指定管理施設である。</p> <p>平成28年8月16日</p> <p>商工観光課から道の駅の管理者へ電話で次の内容を伝える。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 枠外駐車の状態確認 ・ 駐車場に交通整理員を配置するよう要望 ・ 納品業者が一般客に迷惑をかけないように駐車すること 等 <p>平成28年8月17日</p> <p>商工観光課が市民の声に対して次のとおり回答。</p> <p>駐車場が不足している現状、搬入車用の駐車スペースを確保すること難しいことから枠外への駐車を認めているのが現状。</p> <p>しかし、一般車両の前への駐車は認めていないので関係者へ周知徹底する。また、指定管理者と協議し、必要があれば交通整理員を配置する。</p> <p>平成28年8月19日</p> <p>申立人は一般市民がルールを守っているのに、業者の枠外駐車を認めることはおかしいと市民の声に2回目の投稿をした。</p> <p>平成28年8月下旬</p> <p>商工観光課が道の駅を現地訪問。現状を確認し納品業者による迷惑駐車厳禁の徹底、イベント等の繁忙期における駐車場の交通整理員の配置などについて指導。</p> <p>平成28年9月上旬</p> <p>商工観光課が抜き打ちで現地視察に行き、前記指導内容が順守されているかを確認。</p> <p>平成28年10月上旬</p> <p>商工観光課による現地視察の際に、利用客の迷惑となる恐れのある場所へ駐車している業者を発見し注意指導。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>道の駅の駐車スペースが少なく、一般利用者が順番待ちをしている</p>

	<p>状況であるにも関わらず、駐車枠外に店舗営業関係者の車が一時駐車されており、来場者の迷惑になっている等「市民の声」制度を利用して指摘を行ったところ、「駐車場が不足している現状、搬入専用の駐車スペースを確保することが難しいことから枠外への駐車を認めている」とのことであったが、一切枠外駐車を認めるべきではない。</p> <p>3 商工観光課の主張</p> <p>申立人から指摘を受け、現場を確認して管理者とも協議を行い、一般車両の迷惑とならないよう搬入車両への指導を徹底し、その他の改善策も順次講じている。また、予算を確保し、搬入車専用の一時停車枠を設けたり、駐車場内の一方通行を採用したりするなど、より安全・快適に道の駅を利用していただけるよう努めたい。</p>
<p>評価決定</p>	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>市民の声で、道の駅の店舗営業関係者の枠外駐車について指摘を受け、担当課は受付翌日、道の駅の管理者に対して現状確認と改善を要請しました。その翌日、現状では納入業者等に枠外駐車を認めざるを得ない状況ではあるが、一般の来訪者の迷惑とならないよう指導を徹底する旨を市民の声で回答しました。</p> <p>数日後、申立人から市民の声の回答に対して投稿があり、担当職員は現地を訪問し、指定管理者への指導を徹底し、その後も、度々抜き打ちで現地訪問を行い、状況確認や指導内容の履行状況を確認しています。</p> <p>これらのことから、担当課の迅速な対応は評価できるものの、指摘を受けるまで気づけなかった点について、市は指定管理者任せにしていたことを反省し、今後は指定管理者の管理状況の把握に積極的に努めることを要望します。</p> <p>また、申立人の店舗営業関係者の枠外駐車を一切認めないでほしいとの申立について担当課に確認しました。店舗営業関係者には標識を立てた上で5分以内の荷物の積み下ろしに限り一時停車のみを許可しているとのことでしたが、現状ではやむを得ない措置と考えます。</p> <p>しかし、今後は、標識を立てることで利用者の理解を求めるのではなく、搬入車両専用スペースを指定するなどの対策を講じることが必要であると考えます。</p> <p>西尾市の貴重な観光資源であり、また地元の来訪者も多い道の駅が、現在整備中の隣接施設の開業により駐車スペースも拡大され、より多くの来場者を呼べる施設として発展するよう、担当課としては常に顧客目線での管理が行き届くよう利用者の声を集めるなどの努力を怠らず、指定管理者任せにせず、現地に足を運び適切な指導・要望を継続して行ってください。</p> <p>なお、当委員会は、市民の声に投稿された内容と回答を原則公開とす</p>

	ることを提言しました。この制度を活用した問題提起により、一定の改善成果が見られた事案としても評価し、今後も多くの市民に積極的に市民の声が活用されることを望みます。
--	---

④ 公告申請時の対応について

担 当 課	地域支援協働課
申立の趣旨	平成27年10月5日付公告申請書に基づき公告しないのはおかしい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び地域支援協働課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 前提</p> <p>●●●●●町内会が祭礼等で使用している土地が11筆あり、内 9筆は●●町の町民75名の共有となっている。残り2筆は「社口社」名義となっている。認可地縁団体である●●町内会は上記土地の所有権移転登記を行い自己名義にしたいと考えているが、そのためには地方自治法第260条の38第1項により西尾市に対して公告を求める旨の申請を行い、西尾市がその公告をしなければならない。しかし、西尾市は「社口社」名義の土地は同条の要件を満たしていないことを理由に公告をしない。</p> <p>2 経緯</p> <p>H27.10. 5 ●●町内会から地方自治法第260条の38第1項に基づく「所有不動産の登記移転等に係る公告申請書」が提出される。担当者は疎明資料等が欠けていることを説明し、見せてもらおうとして上記書類を預かった。</p> <p>H27.10.13 担当者は申立の代理人●●●●氏に対して、「社口社」名義の不動産については公告申請対象外土地となる旨を伝える。その後、担当者と代理人●●氏の間で上記土地について何度か話し合いがなされるが、双方の主張は平行線のままであった。</p> <p>H28. 2. 4 ●●司法書士から申述書案が提出される。その後、担当者と同司法書士との間で必要書類等について何度か話し合いをする。</p> <p>H28. 3.24 ●●町内会の会長らが地縁団体の告示事項変更届出書を持参する。「社口社」名義の土地についても公告をするように求められたが、担当者がそれを拒むと、代理人●●氏は「書類を出さない」と言って帰ってしまった。</p> <p>H28.11.17 当委員会に対して苦情申立</p> <p>H28.12. 5 当委員会の苦情相談。苦情申立書を書き直して再度申立</p> <p>3 申立人の主張</p> <p>●●町内会では「社口社」名義の土地についても「お社口」と呼んで祭礼等に使用してきた。上記土地には石の灯籠や手水鉢等があり、こ</p>

	<p>れまで町内会で管理をしてきた。</p> <p>町内には「●●社」という神社が別があり、そちらは宗教法人となっているが、「●●社」と「社口社」は距離も相当離れており全く関係がない。</p> <p>こうした事情から「社口社」名義の土地は町内会のものだと考えており、西尾市が公告を拒むのはおかしい。また、町内会が20年以上占有していることから時効取得しているとも考えられる。</p> <p>4 地域支援協働課の主張</p> <p>地方自治法第260条の38第1項は「表題部所有者又は所有権の登記名義人の全てが当該認可地縁団体の構成員又はかつて当該認可地縁団体の構成員であった者である」ことが条件となっている。「社口社」は「構成員」「構成員であった者」のいずれにも該当しないため、上記条項の要件を満たしておらず、市としては公告することができない。</p>
<p>評価決定</p>	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>申立人の説明を前提とすると、「社口社」名義の土地は宗教法人●●口社の所有地ではなく、これまで●●町内会が管理し祭礼等に使用してきた経緯を考えると、認可地縁団体である●●町内会の所有地である可能性が高いと判断します。申立人の主張するとおり、将来的に上記土地の全部又は一部について土地収用等の必要が生じた場合、所有権移転登記等の手続が難航すると予想され、申立人が共有地だけでなく上記土地についても認可地縁団体名義にしておきたいと考えるのは当然だと考えます。</p> <p>全国で同様の問題が頻発していたため、地方自治法が改正され、市町村長の公告を経て認可地縁団体名義に所有権を移転することができるようになりましたが、地方自治法第260条の38第1項は「表題部所有者又は所有権の登記名義人の全てが当該認可地縁団体の構成員又はかつて当該認可地縁団体の構成員であった者である」ことを条件としているため、この条件を満たす不動産しか公告手続を利用することができません。文言上、「社口社」を「構成員」「構成員であった者」に含めることには無理があることから、担当課の解釈にも理由があり、公告を拒んだ担当課の対応をあながち間違いであると断定することはできません。</p> <p>ただ、裁判により所有権移転登記をする場合にも相当な困難が予想されることから、市は可能な限り●●町内会に協力することが望ましいと考えます。今後の法改正や他の市町村の運用状況等を注視し、「社口社」名義の土地についても公告を行うことが可能となれば、直ぐに申立人にその旨を伝え、手続に可能な限り協力をするよう担当課へ要請します。</p>

○ 年次別受付状況表（平成7年度～平成27年度）

受付年次	件数	受付年次	件数	受付年次	件数	
1	7年度	21	9	15年度	16	
2	8年度	7	10	16年度	7	
3	9年度	13	11	17年度	6	
4	10年度	17	12	18年度	7	
5	11年度	6	13	19年度	6	
6	12年度	4	14	20年度	3	
7	13年度	5	15	21年度	13	
8	14年度	11	16	22年度	9	
					計	270

○ 処理区分別状況（累計）

処理区分	件数
1 結果通知をしたもの	158
2 調査継続中のもの	0
3 取り下げ及び相談のみのもの	82
4 その他のもの	30
合 計	270

○ 苦情申立書、行政評価委員会報告書は、市役所内の事務局及び市民課ロビーのほか、次の公共施設40か所に配置しています。

一色支所、吉良支所、幡豆支所、佐久島出張所、中央ふれあいセンター、寺津ふれあいセンター、矢田ふれあいセンター、米津ふれあいセンター、福地ふれあいセンター、西野町ふれあいセンター、八ツ面ふれあいセンター、鶴城ふれあいセンター、室場ふれあいセンター、三和ふれあいセンター、横須賀ふれあいセンター、幡豆ふれあいセンター、一色町公民館、吉良町公民館、幡豆公民館、市立図書館、一色学びの館、吉良図書館、幡豆図書館、総合体育館、鶴城体育館、中央体育館、吉良野外趣味活動施設、コミュニティ公園、市民病院、保健センター、一色健康センター、吉良保健センター、岩瀬文庫、文化会館、市民活動センター、西尾勤労会館、総合福祉センター、クリーンセンター、ホワイトウェイブ21（ふれあい広場）、一色B&G海洋センター

公平な市民生活を支援します。

**西尾市
行政評価委員会**

市民の皆さんの行政に対する苦情やその処理に納得できない場合、行政評価委員会が公正中立の立場で調査します。

西尾市行政評価委員会 TEL.0563(56)2111
FAX.0563(56)0212
【事務局】 西尾市役所 企画部 企画課内 〒443-8501 西尾市寄居町下田22番地
E-mail: nishio@city.nishio.lg.jp

4 西尾市教育委員会事業の評価所見

	課かい名	事業名	所見
1	文化振興課	資料館管理運営事業	<p>西尾市歴史公園の石垣も整備され、資料館の存在は、今後益々重要なものになると思われます。</p> <p>また、市の公共施設再配置事業により、施設の管理運営が市からSPC（特別目的会社）へ移行することに伴って、施設のリニューアルを図ることは評価できます。</p> <p>この事業は、現在、直営業務とする資料の収集調査と、委託業務とする施設の管理運営に区分できます。それぞれの予算を有効に配分するとともに、今後、公共施設再配置事業により新たにSPCが行う業務において、学芸員の設置などについての費用対効果も考慮し、リニューアルに相応しい整備を行っていただくよう要望します。</p>
2	図書館	学校・子育て支援施設支援事業	<p>インターネット等の普及に伴う読書離れは、これから成長する子どもにとって大きな課題の一つです。</p> <p>子どもたちが図書館に来てくれるのを待っているだけでなく、職員が保育園などの子育て支援施設に出向いて、読書を推進する前向きな姿勢は評価できます。</p> <p>調べ学習応援講座など、子どもが興味を持つような内容の講座は、開催回数を増やすなど積極的に取り組んでいただくことを要望します。</p>
3	スポーツ課	にしお駅伝フェスティバル2015	<p>近年の健康志向から、ジョギングを楽しむ市民も増加しています。このような状況において、子どもから大人まで参加できる、健康の維持増進が図られる、会場となるこどもの国や交通手段としての名鉄西尾蒲郡線の利用促進などが図られるといった、一石数鳥の効果が期待できる大会を開催することは評価できます。</p> <p>また、平成27年度の参加者も過去最高を記録したことは、関係者の努力の成果である</p>

			<p>と思います。</p> <p>今後も市民の健康志向を高めるためにも、参加者が増加するように創意工夫されるとともに、応援に来た来場者も楽しめるようになるなど、益々大会が盛り上がることを期待します。</p> <p>なお、フルマラソンを西尾市で開催してはどうか、という声も聞こえますので、検討されるよう要望します。</p>
4	教育庶務課	小中学校給食備品整備事業	<p>給食で最優先されるべきものは、安全と安心です。給食食材の調理過程において真空冷却機を導入し、発菌の抑制が図られていることは評価できます。</p> <p>一方で、真空冷却機を導入するまでは、人的努力によって食の安全と安心が確保されてきました。</p> <p>また、他の自治体では給食センター方式による給食の提供が多いと思われませんが、西尾市は自校方式の調理形態を有しているため、各校に導入する場合、相当な費用を要します。</p> <p>よって、費用対効果の点について、より慎重に対応することを要望します。</p>
5	学校教育課	特色ある学校づくり推進事業	<p>今日の学校教育では、自主性・自律性を基盤とした「特色ある学校づくり」を、より一層進めていくことが求められています。</p> <p>そのため、委託料を各学校に配分することで、地域の人材や教育的資源などを活かした教育活動や、今日的課題の解決に向けて取り組む教育活動を支援し、学校の活性化を図る趣旨の事業となっています。</p> <p>なお、この趣旨自体は理解できますが、これまで、加算配分を受けた学校を調べてみると、やや固定化の傾向が見られます。</p> <p>各校から提出された特色ある教育活動計画書の選考による評定加算する現在の方式が、この趣旨どおり、本当に特色ある学校づくりに寄与しているかどうかを適宜検証し、必要であれば</p>

			更なる改善を図られることを要望します。
6	生涯学習課	青少年健全育成事業（青少年健全育成市民大会、少年愛護センター事業）	<p>青少年健全育成市民大会において、参加者からアンケートをとることで、P D C Aサイクルを循環させています。その結果、6割が「感動した」と回答したことから、この大会は充実していると思われます。今後は、より多くの参加者を集めるために、P R方法を工夫して、さらに充実した事業になることを期待します。</p> <p>また、少年愛護センター事業については、少年補導員による街頭補導活動により一定の成果が挙がっていますが、補導活動に対する謝礼の支払に疑問を感じる点がありますので、さらに有効な手立てへの予算執行を検討されるよう要望します。</p>

5 参考資料

第1部 西尾市行政評価委員会要綱

第1章 総則

(目的及び設置)

第1条 本市の行政改革の進捗状況、市政への苦情に対する市の処理について、公正かつ中立的立場から評価を行い、市長に対し報告し、又は意見を述べるとともに、市長の求めに応じ、市の施策や市民の提言等について意見を述べることにより、市政の公正性及び信頼性を高め、もって開かれた市政の一層の進展を図ることを目的として、本市に西尾市行政評価委員会（以下「評価委員会」という。）を置く。

(所管事項)

第2条 評価委員会の所管する事項は、市長の所管する業務の執行に関する事項、当該業務に関する職員の行為及び社会福祉法第82条による市の機関が行う福祉サービスに係る苦情に関する事項とする。ただし、次に掲げる事項は所管しないこととする。

- (1) 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判所において係争中の事故及び行政不服審査法（昭和37年法律160号）の規定による不服申立てを行っている事項
- (3) 監査委員が監査等の結果報告をし、公表した事項及び監査等を行っている事項
- (4) 職員の自己の勤務条件及び身分に関する事項
- (5) 評価委員会の行為に関する事項
- (6) 議会に関する事項

(評価委員会の職務)

第3条 評価委員会は、次に掲げる職務を行う。

- (1) 行政改革の監視・調査・公表についての評価を市長に報告すること。
- (2) 市政への苦情の申立てがあった場合に、公正かつ中立的立場から、苦情に対する市の処理について調査・検討し評価を行い、必要があると認めるときは、市長に意見を述べること。
- (3) 市政全般について、自己の発意に基づく意見を市長に述べること。
- (4) 市長の求めに応じ、市への市民からの提言や要望等及び苦情にかかわる各種施策の問題点と改善の方策等について調査・検討し、市長に意見を述べること。
- (5) 社会福祉法第82条による市の機関が行う福祉サービスに係る苦情の相談を受け、及び必要に応じこれに関し市長に意見を述べること。

第2章 責務

(評価委員会及び委員の責務)

第4条 評価委員会は、中立的第三者機関として、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

- 2 評価委員会の委員（以下「評価委員」という。）は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。
- 3 評価委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、又、同様と

する。

(市長の責務)

第5条 市長は、評価委員会の職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

2 市長は、評価委員会の職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。

(市民の責務)

第6条 市民は、この要綱の目的を達成するため、この制度の適正かつ円滑な運営に協力しなければならない。

第3章 評価委員の委嘱等

(評価委員の委嘱等)

第7条 評価委員は、人格が高潔で地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから市長が委嘱する。

2 評価委員は任期を2年とし、再選を妨げない。

3 評価委員は、衆議院議員、参議院議員、地方公共団体の議会議員若しくは長、政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。

4 市長は、評価委員が心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認める場合又は職務上の義務違反その他評価委員にふさわしくない行為があると認めるときは、評価委員を解嘱することができる。

(評価委員会の組織等)

第8条 評価委員の定数は3人とし、そのうち1人を代表行政評価委員「以下「代表評価委員」という。）とする。

2 代表評価委員は、評価委員の互選により定める。

3 評価委員会の会議は、代表評価委員が招集し、その議長となる。

4 その他、評価委員会の会議については必要な事項は、代表評価委員が評価委員会に諮って定める。

第4章 苦情の評価等

(苦情の申立て)

第9条 何人も、評価委員会に対し、市長の所管する業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為について苦情を申し立てることができる。

2 評価委員会は、苦情の申立ての内容について、評価委員会の活動報告書取扱事例として原則公表するものとする。

3 評価委員会は、前項の規定により公表するときは、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

(苦情の申立手続)

第10条 苦情を申し立てようとする者は、評価委員会に対し、次に掲げる事項を記載した申立書を提出しなければならない。ただし、評価委員会がやむを得ないと認めた場合は、この限りでない。

(1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務

所又は事業所の所在地及び代表者の氏名)

(2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情申立ての原因になった事実のあった年月日

(3) 他の制度での手続の有無

2 苦情を申立てた者（以下「苦情申立人」という。）は、面談日を予約して、直接評価委員会に苦情を申し述べることができる。

3 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

4 苦情申立人は、すでに提出した申立書について、第14条第1項に規定する通知が発せられる前までに、取下書を提出することによって取り下げることができる。

（苦情の評価等）

第11条 評価委員会は、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該苦情に係る評価は行わない。

(1) 第2条ただし書の規定に該当するとき。

(2) 苦情申立人が苦情の申立ての原因になった事実について苦情申立人自身の利害を有しないとき。

(3) 苦情の内容が、苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。

(4) 虚偽、その他正当な理由がないと認められるとき。

(5) 苦情申立人が申立てを取り下げたとき。

(6) この要綱により既に処理が終了している事項。

(7) その他、評価することが適切でないとき。

2 評価委員会は、前項の規定により評価を行わない場合は、その旨の理由を付して苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

（調査・検討の通知等）

第12条 評価委員会は、申立てに係る苦情に対する市の処理についての調査・検討（以下「苦情の調査・検討」という。）を行おうとするときは、市長に対し、その旨を通知しなければならない。

2 評価委員会は、苦情の調査・検討を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、当該苦情の調査・検討を中止することができる。

3 評価委員会は、苦情の調査・検討を中止したときは、その旨の理由を付して苦情申立人及び市長に速やかに通知しなければならない。

（調査・検討の方法）

第13条 評価委員会は、調査・検討のため必要があると認めるときは、市長に説明を求め、その保有する書類、帳簿その他の記録の提出を求めることができる。

2 評価委員会は、調査・検討のため必要があると認めるときは、関係人又は関係機関から事情を聴取し、又は実地調査をすることができる。

（評価の通知等）

第14条 評価委員会は、申立てに係る苦情に対する市の処理の評価を決定したときは、速やかに苦情申立人及び市長に通知しなければならない。

2 評価委員会は、申立てのあった苦情に対する市の処理の評価を決定した結果、必要があると

認めるときは、市長に意見を述べることができる。

- 3 評価委員会は、市長が求めた事項の調査・検討が終了したときは、その結果について速やかに市長に通知しなければならない。

(評価の通知等)

第14条 評価委員会は、申立てに係る苦情に対する市の処理の評価を決定したときは、速やかに苦情申立人及び市長に通知しなければならない。

- 2 評価委員会は、申立てのあった苦情に対する市の処理の評価を決定した結果、必要があると認めるときは、市長に意見を述べることができる。

- 3 評価委員会は、市長が求めた事項の調査・検討が終了したときは、その結果について速やかに市長に通知しなければならない。

(意見の尊重)

第15条 評価委員会が意見を述べたときは、市長はその意見を尊重しなければならない。

(報告等)

第16条 評価委員会は、第14条第2項の規定により意見を述べたときは、市長に対し、是正等の処理方針について報告を求めるものとする。

- 2 市長は、前項の規定により報告を求められた日から起算して60日以内に、評価委員会に対し、是正等の処理方針について報告しなければならない。

- 3 評価委員会は、前項の規定による報告があったときは、その旨を苦情申立人に速やかに通知しなければならない。

第5章 雑 則

(評価等の受任)

第17条 評価委員会は、市長が市長以外の執行機関等から委任を受けた場合は当該執行機関等の所管する業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為についての評価等を行うことができる。

(事務局)

第18条 評価委員会の事務を処理するため、企画部企画政策課内に事務局を置く。

(その他)

第19条 この要綱に定めるもののほか、評価委員の運営に関し必要な事項は別に定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成7年4月10日から施行する。

(経過措置)

- 2 この要綱は、この要綱の施行の日（以下「施行日」という。）の1年前の日から施行日までの間にあった事実にかかる苦情についても適用する。

附 則

この要綱は、平成8年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成14年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年8月1日から施行する。

第2部 西尾市行政評価委員会運営要領

(目的)

第1条 この要領は、西尾市行政評価委員会要綱（以下「要綱」という。）第19条の規定により西尾市行政評価委員会の運営に関して必要な事項を定めるものとする。

(用語)

第2条 この要領において使用する用語は、要綱において使用する用語の例による。

(代理)

第3条 代表評価委員に事故があるとき、又は欠けたときは、年長の評価委員がその職務を代理する。

(会議)

第4条 要綱第8条第3項に規定する会議は、定例会及び臨時会とする。

2 定例会は、原則として、毎月1回開催するものとし、臨時会は代表評価委員が必要と認めるときに開催するものとする。

3 会議に付する事項は、次のとおりとする。

- (1) 評価委員会の職務執行の一般方針に関すること。
- (2) 苦情を評価する適否に関すること。
- (3) 苦情申立てに係る評価の中止・決定又は意見表明に関すること。
- (4) その他評価委員会に関する事項

(様式)

第5条 要綱に規定する通知等の書類の様式は別表に掲げるとおりとする。

(口頭による申立て)

第6条 要綱第10条第1項に規定する苦情の申立てが文書によることができない場合は、口頭による申立てにより事務局職員が必要事項を聴取し苦情申立書を作成するものとする。

(受付場所)

第7条 苦情申立書の受付場所は、西尾市行政評価委員会事務局とする。

(苦情の申立ての聴取)

第8条 要綱第10条第2項に規定する面談日は、原則として、毎月第1、第3月曜日（昭和23年法律第178号）に規定する休日を除く。）とし、当該日が祝日の場合は次週とする。

2 評価委員の面談時間は、原則として、午後1時30分から午後3時00分までとする。

(事務局)

第9条 要綱第18条に規定する事務局の事務分掌は、次のとおりとする。

- (1) 苦情申立ての受付に関すること。
- (2) 苦情申立てに係る通知、調査、意見表明等の事務手続きに関すること。
- (3) 苦情申立て等に係る市の機関との連絡に関すること。
- (4) 評価委員会の庶務に関すること。

附 則

この要領は、平成7年4月10日から施行する。

この要領は、平成10年4月1日から施行する。

この要領は、平成19年4月1日から施行する。

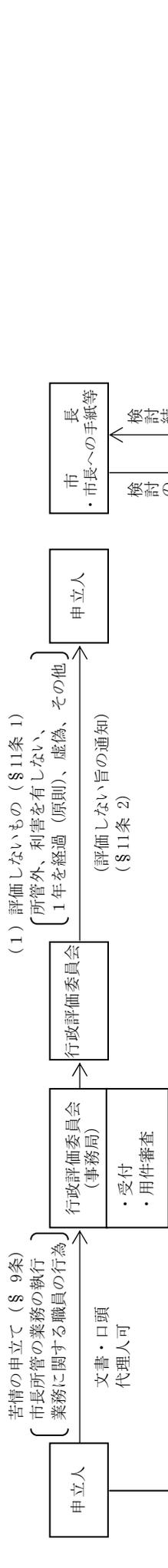
この要領は、平成21年4月1日から施行する。

この要領は、平成26年4月1日から施行する。

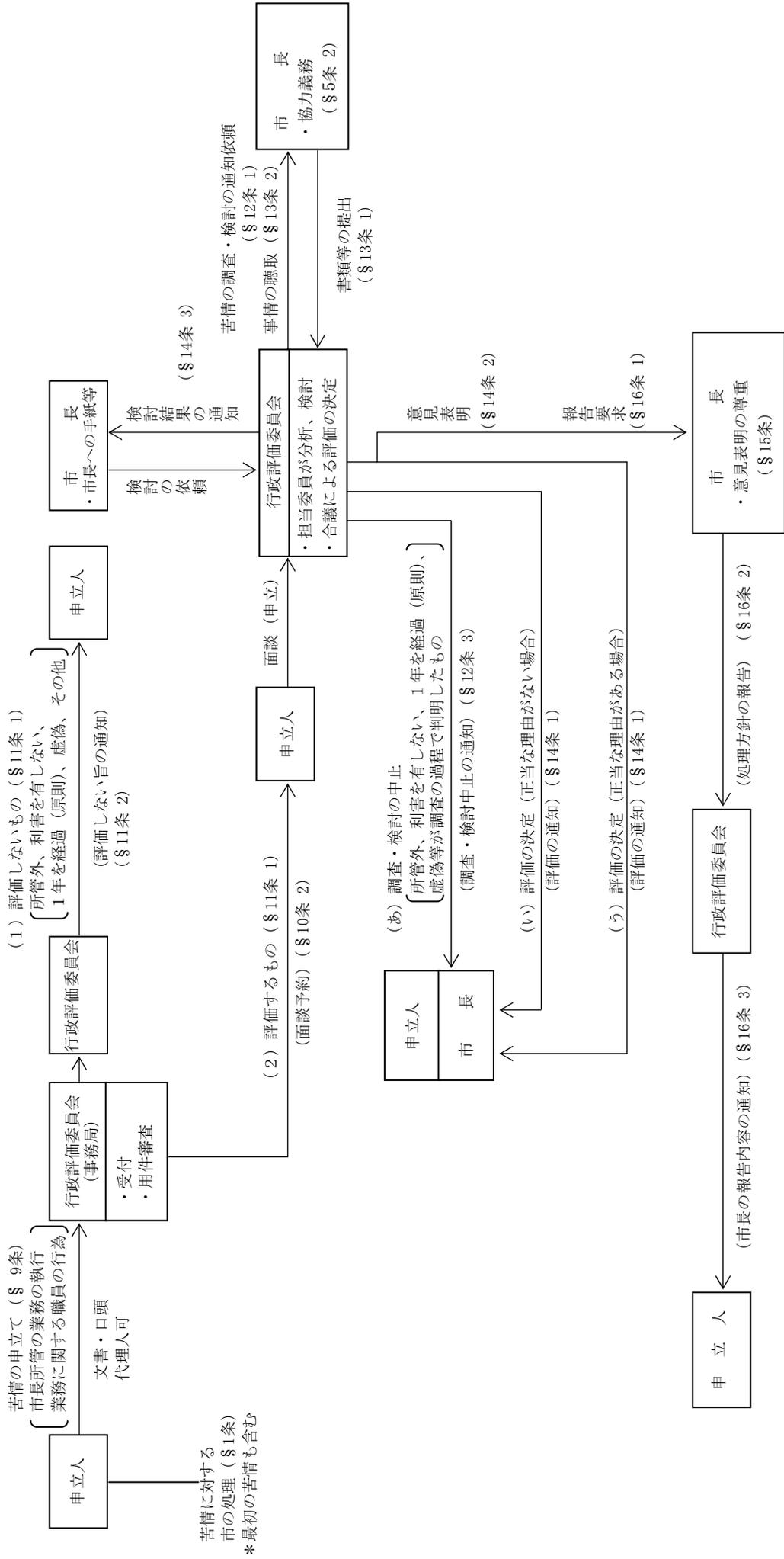
この要領は、平成27年8月1日から施行する。

第3部 西尾市行政評価委員会苦情申立て処理フロー

1 市民からの苦情



2 市長が意見を求めるもの



第4部 西尾市行政評価委員会の概要

1 制度導入の経緯

平成6年6月に市民10人からなる「西尾市行政改革懇談会」が設置された。この懇談会の提言により、行政運営は「開かれた市政と市民参加の視点」を重視して行われることが必要との基本理念が打ち出された。これにより、西尾市行政改革大綱に基づく行政改革の進捗状況はできる限り分かりやすい表現で住民に情報提供すること、住民が意見・提案を申立てることのできる民間の有識者数名によるオンブズマン的な組織を設立し、監視・調査・公表の機能を強化する必要があることなどが協議された。

監視・調査・公表の機能を持った中立的第三者機関を設置し、市政の公正性及び信頼性を高め、もって開かれた市政の一層の進展を図るため、愛知県内では先がけて公的オンブズマンである「西尾市行政評価委員会」が平成7年4月に発足した。

2 制度の特色

一般的に「行政オンブズマン制度」は、市政への苦情にかかる市の処理について第三者的な立場から評価することを第一主義としている。

しかしながら、本委員会は、苦情処理についての評価以外に本市の行財政改革の進捗状況について、公正かつ中立的な立場から評価を行い、市長に対し報告し又は意見を述べるとともに、市長の求めに応じ市の施策や市民の提言等について意見を述べることにより、開かれた市政の一層の進展を図っていることが特色となっている。

3 概要

(1) 名称

行財政改革や苦情に対して、第三者から評価をすることを重点とする制度で、評価委員による合議制を基に委員の総意で評価をすることから、名称を「西尾市行政評価委員会」とした。

(2) 実施

平成7年4月10日「西尾市行政評価委員会要綱」施行により設置している。

(3) 目的・趣旨

本市の行財政改革の進捗状況、市政への苦情に対する市の処理について、公正かつ中立的立場から評価を行い、市長に対し報告し又は意見を述べるとともに、市長の求めに応じ市の施策や市民の提言等について意見を述べることにより、市政の公正性及び信頼性を高め、もって開かれた市政の一層の進展を図ることを目的とする。

(4) 委員の任期等

委員は、男性2名、女性1名で構成されており、その内1名を評価委員の互選により代表評価委員としている。

評価委員は、衆議院議員、参議院議員、地方公共団体の議会議員若しくは長、政党その他の政治団体の役員と兼ねることができず、人格が高潔で地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから市長が委嘱し、任期は2年とし再選を妨げない。

(5) 職務

① 行財政改革の監視・調査・公表についての評価を市長に報告すること。

- ② 市政への苦情の申立てがあった場合に、公正かつ中立的立場から、苦情に対する市の処理について調査・検討・評価を行い、必要があると認めるときは、市長に意見を述べること。
- ③ 市政全般について、自己の発意に基づく意見を市長に述べること。
- ④ 市長の求めに応じ、市への市民からの提言や要望等及び苦情にかかわる各種施策の問題点と改善の方策等について調査・検討し、市長に意見を述べること。
- ⑤ 社会福祉法第82条による市の機関が行う福祉サービスに係る苦情の相談を受け、及び必要に応じこれに関し市長に意見を述べること。

以上の5点となっている。

これらの運営状況については、次のとおりである。

① 行財政改革の監視等

行政を取り巻く環境は常に変わっており、同時に業務の効率化、変革への対応、透明化等が求められている。

特に、行政運営については、「開かれた市政と市民参加の視点」を重視し、行われる必要がある。中立的第三者機関として、公正・中立な立場での監視・調査及び公表機能を持つ本会は、こうした視点に立ち行財政改革の監視等に努めている。

② 苦情申立ての受付処理

市民からの苦情申立てが容易にできるようリーフレット・苦情申立書を市役所のほか市内40か所の公共施設に設置するとともに、年次ごとの西尾市行政評価委員会報告書も同時に配置し、プライバシーに配慮しながら申立て内容等の公表に努めている。

また、苦情申立てについては、便宜を図るため面談だけではなく、電話・FAX、郵送、代理人、Eメールでも受け付け、調査、検討し、評価を行っている。

③ 自己の発意

評価委員の自己の発意に基づく意見表明が今までに4件提出されている。

- ・ 「第5次総合計画」の策定に伴い、行政と市民の信頼に基づくパートナーシップにより、まちづくりが推進されるよう要望（平成8年3月）
- ・ 行政マネジメントシステム「ISO9000s」の導入についての研究・検討を要望（平成11年3月）
- ・ 「法教育」の研究を行い、市内小中学校において、子どもたちの問題解決能力をより高めるため、導入あるいは強化を要望（平成16年3月）
- ・ 「市民満足度アンケート」「職員アンケート」を行い、その結果を踏まえ、市職員の意識の涵養や諸制度の新設・見直しを要望（平成21年3月）

④ 市長の求めに応じて行う職務

市長から、各種施策の問題点と改善の方策等についての求めが過去2件あり、本会として調査、検討して評価を行い、各年次報告書で評価内容について公表している。

- ・ 西尾市障害者福祉計画の実施状況について（平成11・12年度）

(6) 対象範囲

苦情を申立てることができる人は、西尾市に住んでいる人に限らず、西尾市が行っている仕事とその仕事に携わっている職員の行為で、行政に対し、市の処理に納得できな

い、不満があるなど、自らの利害に係る苦情を持つ人である。従って、未成年者、西尾市以外の居住者、外国人、法人、その他の団体でも申立てができる。

ただし、下記の事項は除外している。

- ① 判決、裁決等により確定した権利関係に関する事項
- ② 裁判所において係争中の事項及び行政不服審査法(昭和37年法律第160号)の規定による不服申立てを行っている事項
- ③ 監査委員が監査等の結果報告をし、公表した事項及び監査等を行っている事項
- ④ 職員の自己の勤務条件及び身分に関する事項
- ⑤ 評価委員会に関する事項
- ⑥ 議会に関する事項

また、申立て期限は当該苦情に係る市の処理を知り得た日から1年以内としているが、不利益が継続しているものなど申立人に正当な理由がある場合は申立てができる。

(7) 申立ての手続き

行政評価委員会事務局(市役所企画政策課内)で「苦情申立書」により申立てを受付けている。代理人、ファクス、Eメール、郵送でも受付けている。

なお、電話の場合は、事務局職員が申立て人に代わって「苦情申立書」を作成する。

ただし、匿名による申立ては、本人の利害関係が確認できないので受付けはしない。

(8) 申立て処理方法

- ① 調査・検討の方法については、該当主管課の管理職等より説明を求め、その保有する書類、帳簿その他の記録の提出を求めることができる。それ以上に調査・検討の必要がある場合は、関係機関から評価会席上において事情を聴取し、又は実地調査をする。
- ② 申立て案件の調査検討は評価委員全員の合議により評価を決定し、その結果を申立人及び市長に書面をもって通知する。
- ③ 申立てのあった苦情に対する市の処理の評価を決定した結果、必要があると認めるときは、市長に意見を述べることができる。
- ④ 評価委員会が意見を述べたときは、市長はその意見を尊重しなければならない。
- ⑤ 意見を述べたときは、市長に対し、是正等の処理方針について報告を求めることができる。
- ⑥ 市長は、報告を求められた日から起算して60日以内に評価委員会に対し、是正等の処理方針について報告しなければならない。
- ⑦ 市長より報告があったときは、その旨を苦情申立人に、速やかに通知する。
- ⑧ 市長が求めた事項の調査・検討が終了したときは、その結果について速やかに市長に通知する。
- ⑨ 申立て案件が評価委員会の所管する業務以外の案件についても、その理由を付して書面で申立て人に通知することがある。

(9) 年次報告

評価委員会の活動状況をまとめ、市長に報告している。

また、市議会、市の部課長、報道機関、関係機関に配布するとともに、苦情申立書の

常備場所である公共施設に配置し、一般市民に対しても公表している。

(10) 事務局

事務局は、西尾市企画部企画政策課内に西尾市行政評価委員会事務局を設置しており、専門職員は配置しておらず、兼務職員が2人である。ただし、事務局職員としては、部長、課長を含めた4人体制である。

(11) 運営状況

平成7年度から平成28年度までの22年間の苦情申立書の受付け状況については、14頁のとおりである。

行財政改革の監視等について、西尾市の近年の状況では、平成6年度に西尾市行政改革大綱及び実行計画を策定。平成7年度から業務の効率化等を図るため、9つの検討委員会を設置し、実施に努め、一定の成果を上げてきた。

また、平成7年度の実行計画（以下「第1次実行計画」という。）の実施状況を踏まえ、さらに行政改革を推進するため、平成11年5月に新たな西尾市行政改革推進計画を策定し、平成11年度以降に重点的に実行すべき項目と数値目標、目標年度を定め、項目ごとに6つの検討委員会を設置して第2次実行計画を策定した。さらに、第1次実行計画の実行項目でさらに推進すべき事項の検討・実施に努めてきた。その後、第2次実行計画を押し進めるうちに、目標を達成できないもの、当初の目標を変更しなければならないものが明らかになった。さらに、今後の財政見通しの危機的状況を見据え、歳入の確保と一層の歳出改革により、限られた財源、人的資源を効率的、効果的な行政運営を行う新行政システムの構築が急務となり、職員が自らの事業を評価する「行政評価制度」を平成15年度に導入。同時に、第3次実行計画にあたる「行財政改革推進計画」を平成16年度に策定した

この他、評価については、平成17年度は、提出された行政評価制度評価表について総括評価と抽出評価を行い、市当局へ要請を行った。

平成18年度は、市の事業のうち「市の裁量に委ねられた任意的事業（一般）」の265事業（老人ホームを除く）すべてを対象に評価を行い、平成19年度にはその評価結果に対して、各課がどのような対応を取ったかについて進捗調査を行った。

平成20年度より、「地方教育行政の組織及び運営に関する法律」の一部改正に伴い、西尾市教育委員会から依頼を受け、同教育委員会が所管する事務から抽出した事業について評価を行っている。

そして、平成23年4月には、西尾市と幡豆郡3町が合併して新西尾市が誕生したことに伴い、平成24年3月に新たな行財政改革大綱と第4次実行計画を策定した。合併によるスケールメリットを生かし、「市民と行政が協働・共有するまちづくり」「財政基盤の確立と効果的・効率的な行政運営」「持続可能な市民サービスの提供」の3つの基本方針を掲げ、行財政改革を推進している。これらの進捗状況について、本委員会で監視・調査・公表を行っている。

平成27年度は、本委員会の職務の一つである行財政改革の監視として、平成23年度に実施した事業仕分け及び平成24年度以降の西尾市公開事業診断の追跡調査において、主に判定どおりに進んでいない事業について、市に対して講評を行なった。

平成28年度は、教育委員会所管事業の評価を行った。なお、西尾市行財政改革推進計画（第4次実行計画）については、調査の結果、計画期間が平成28年度までのため、継続して取り組んでいる事例もあり、現時点での評価は控え、今後の進捗を見守っていくこととした。

西尾市行政評価委員会
平成28年度（第22次）報告書
（平成28年4月1日～平成29年3月31日）
平成29年8月発行

西尾市行政評価委員会
〒445-8501 愛知県西尾市寄住町下田22番地
電話 0563-65-2155（直通）
F A X 0563-56-0212
e-mail kikaku@city.nishio.lg.jp
HP <http://www.city.nishio.aichi.jp>
