

西尾市行政評価委員会

平成30年度（第24次）報告書

（平成30年4月1日～平成31年3月31日）



令和元年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	3
(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) その他	
2 西尾市行政評価委員会の所見	4
(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) 町内会アンケートの実施について	
3 苦情申立ての処理事例	5
4 西尾市教育委員会事業の評価所見	17
5 町内会アンケート結果報告書	19
6 参考資料	
第1部 西尾市行政評価委員会要綱	44
第2部 西尾市行政評価委員会運営要領	49
第3部 西尾市行政評価委員会苦情申立て処理フロー	50
第4部 西尾市行政評価委員会の概要	51

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

- 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



開かれた市政の一層の推進

行政評価委員 伊澤 光二

広報にしお5月1日号に、令和元年度当初予算、主要事業の記事があります。施策ごとに事業名と担当課、事業費が紹介されていて市民に分かりやすいものになっていて評価できます。産業振興、社会基盤整備、子育て支援、防災など、その実行に注視していきたい。

また5月1日号では、行政評価委員会の記事もあり、市の仕事や職員の行為に納得できないときはご利用くださいと、苦情申立や面談について説明しています。行政評価委員はこの苦情相談に多くの時間をかけていますが、他の職務として行財政改革の進捗状況への提言、市政全般についての提言をすることがあります。苦情相談の場で扱った事例の根源が行政の仕組みや運営に由来するならば、市民から市政への問題提起ととらえ、行政評価委員から意見を述べ、このことで開かれた市政の実現に寄与したいと思っています。



ごめんなさい！知りませんでした

行政評価委員 三浦 真澄

西尾市の町内会の構成が最少9世帯、最大915世帯と大きく異なっていることや、各地の町内会において集会場や公園の維持管理や樋門・水門の管理など様々な重要な役割を果たしておられることなど、あまりに知らないことが多すぎたことを「町内会長アンケート」の結果から思い知るようになりました。

これらの施設や活動、町内会別の年齢・人口構成や外国人の母国語などを含む情報など、地域の特性や特徴を行政と市民で共有し、これから目指すべき『西尾市としての地域コミュニティのあり方』について、共に知恵を絞り考えていきたいものです。これまで、自分の生まれ育った町内会のことしか知らずにいたことを大いに恥じ、情報共有の出来る場や機会を設けることの重要性を改めて気づくこととなった「町内会長アンケート」でした。



消極的権限争いを超えて

行政評価委員 坂田 吉郎

役所を含め、大きな組織では、部署間で仕事を押し付けあう消極的権限争いが盛んである。西尾市役所もご多分に漏れないことは、今回私どもが行った町内会長さんに対するアンケート結果からも窺い知ることができた。ダメ役人は、消極的権限争いすらまともにできない。できもしない仕事を引き受けてきて、手に余り、滅茶苦茶にする。小役人は、消極的権限争いが上手い。ソツなく他部署に仕事を押し付けて涼しい顔をする。大役人は、消極的権限争いを超える。押し切られたような顔をして、わざと仕事を受けてきて、自らの部署の人員や予算が増えるような施策に繋げ、しかも世のため人のためになるように考える。役人の仕事は、創造的で、楽しい。与えられた仕事だけをしているのではつまらない。自らのやりたい施策を思い定めたら、理屈と中身を考え、内部や外部の人達を説得して世論を作り出し、議会の先生方を説得して実現していく。「あの仕事は、〇〇さんがやった」と言われるような仕事を一生のうちにくつつ成し遂げたかが役人の価値であるように思う。役人の皆さんに期待しています。

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、前述の視点に立ち、行財政改革の進捗状況の監視等に努めています。

(2) 発意に基づく意見陳述

発意には至りませんでした。市と町内会の関わりについて現状把握のために町内会アンケートを実施しました。

(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39か所の公共施設に配置するとともに（16頁参照）、市のホームページでも紹介しています。

また、平成29年度（第23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。

平成30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14件ありました。

(4) 市長の求めに応じて行う職務

平成30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) その他

平成30年11月28日に総務省（東京都）で開催された「全国行政苦情救済・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25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30年度中に6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30年度の苦情の申立て及び相談件数は、14件であり、前年比13件減となりました。

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

平成20年度から「地方教育行政の組織及び運営に関する法律」に基づき、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。

西尾市教育委員会からの依頼を受け、教育委員会が所管する平成29年度の事業から6事業について、評価を行いました。

(3) 町内会アンケートの実施について

苦情申立てに端を発し、町内会活動の実態や市との関わり方について、その課題を調査するためのアンケートを行いました。

アンケートは402通発送し、347通の回答をいただきました。町内会長の苦労や市政運営に関する多くの課題を得られる貴重なものであったと感じています。

取りまとめた結果に所見を付して市に提出いたしました。本報告書の19～43ページに記載しておりますのでぜひご覧ください。

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	伊 澤 光 二
行政評価委員	三 浦 眞 澄
行政評価委員	坂 田 吉 郎

3 苦情申立ての処理事例

- 1 苦情申立人に結果通知したもの…………… 6件
 - (1) 評価を行ったもの 6件
 - ① 町内会長へ依頼する業務について
 - ② 市有地の払い下げに関する町内会長の同意について
 - ③ 見積書の徴取方法について
 - ④ くるりんバス運転手のマナーについて
 - ⑤ 津波ハザードマップの誤りについて
 - ⑥ 戸籍の登録・入力方法の改善について
補償を依頼した時の市役所の対応について
 - (2) 評価を行わなかったもの 0件
 - (3) 調査中止・打ち切ったもの 0件

- 2 調査継続中のもの…………… 1件
 - ① PFI事業に関する質問への回答について
- 3 取下げ及び相談のみのも…………… 3件
 - (1) 取り下げ（苦情申し立て後に取り下げたもの） 0件
 - (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） 3件
 - ① 貧困世帯の学習支援事業に係る職員の対応について
 - ② 市営住宅の施設修繕に係る職員の対応について
 - ③ 引きこもりの就労支援に関する職員の対応について
- 4 その他のもの…………… 4件
 - ① 災害時情報発信における外国人対応について
 - ② 救急搬送された際の市民病院の対応について
 - ③ 入院中の市民病院の対応について
 - ④ 書類の交付誤りとその後の対応について

○ 苦情申立人に結果通知したもの（評価を行ったもの）

① 町内会長へ依頼する業務について

<p>申立ての趣旨</p>	<p>社会福祉協議会から募金の依頼が町内会長にあった。町内会の事務を所管する地域支援協働課にその件について質問をしたが、対応した職員が理解をしておらずしっかりと説明が得られなかった。地域支援協働課は町内会長へ依頼する業務の内容を把握して、しっかりと説明をして欲しい。</p>
<p>調査の結果</p>	<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 経緯</p> <p>平成30年4月 「平成30年度町内会長へ依頼する事務説明書」の「平成30年度町内会長へ依頼する事務等の一覧表」において、「赤い羽根共同募金のお願い」が町内会長に依頼されている。</p> <p>平成30年9月 「広報にしお」10月1日号の託送物である「赤い羽根共同募金のお願い」が町内会長へ届く。</p> <p>平成30年10月15日 申立人が地域支援協働課の窓口に来訪し、「募金の取りまとめも町内会長の仕事か。」と質問し、地域支援協働課の職員が「そのとおりです。」と回答した。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>平成30年9月に町内会長に対して赤い羽根共同募金を集めるよう依頼文が届いた。申立人としては、集金を町内会長が行うことに疑問があったため、地域支援協働課へ出向き、「募金を集めることも町内会長がやる仕事か」と質問した。地域支援協働課の職員は、「そのとおりです」と回答した。募金の担当課は福祉課であることは理解している。この日も地域支援協働課の職員と福祉課の職員がいたが、申立人は町内会長に依頼を出している地域支援協働課の職員が答えるべきだと考え、地域支援協働課に質問をした。</p> <p>こういった募金は多くの町内会が町内会費から出している。赤い羽根やチラシを配布する事に町内会長が協力することは良いが、募金目標がありそれを町内会長に集めさせることは強制寄付である。集金する箱等も一緒に渡し、それを回覧するだけなら良いと思うが、今は依頼の文書しか届かない。周りの町内会長に聞いても不満を持っている人が多い。</p> <p>町内会長に業務を依頼している地域支援協働課の職員が、依頼する業務を理解し説明するべきであると思う。今回の対応は失礼で、職員の自覚に欠ける行為ではないか。</p> <p>3 市の主張</p> <p>「赤い羽根共同募金のお願い」は、福祉課から申込みのあった託送物である。西尾市託送物の取扱い要綱第3条にあるとおり、福祉課が責任を持って対応し、説明する責任がある。そのため、福祉課職員に説明を依頼しようとしたところ、申立人が地域支援協働課からの説明を求めたため、「そのとおりです。」という回答をしてしまった。</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>「赤い羽根共同募金のお願い」について、依頼や取りまとめの方法に疑問を感じる点があり、申立人からの募金の取りまとめも町内会長の仕事かどうかという疑問が生じたことはもっともであると考えます。</p> <p>地域支援協働課の職員が「赤い羽根共同募金のお願い」の内容を把握し、説明するべきであるという申立人の主張については、西尾市託送物の取扱い要綱に基づき説明責任は福祉課にあったと考えます。地域支援協働課の職員が福祉課の職員を同席させ、福祉課職員から本件に対する説明をさせようとしたことは正当な方法であると考えます。</p> <p>しかし、地域支援協働課の職員が申立人からの質問に対して「そのとおりで</p>

	す。」と答えてしまったことには、問題もあると思われることから、関係課との連携を密にし、丁寧に説明ができるようにしていただくことを要望します。
--	--

② 市有地の払い下げに関する町内会長の同意について

申立ての趣旨	道路の払い下げを受けるのに町内会長から同意書をもらう必要がある。なぜ必要か土木課に詳しい説明を求めたが、これは財政課の様式だからと言われ正しい説明がされなかった。そのような返事では町内会長に説明ができない。馬鹿にされているような対応である。
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>平成 30 年 9 月 4 日 申立人が申請人の代理人として行政財産の払下げの相談に来訪。手続きに関する一般的な流れを土木課から説明。</p> <p>平成 30 年 9 月 12 日 行政財産用途廃止届出書を土木課が受理。</p> <p>平成 30 年 9 月 28 日 申立人が同意書に町内会長の印鑑が必要な理由について土木課に説明を求めたところ、財政課の様式だからと回答があった。同日申立人はこの説明に納得できず企画政策課を訪れ、苦情面談の予約をした。</p> <p>平成 30 年 10 月 4 日 企画政策課より苦情面談の予約がなされた旨を土木課に報告。土木課としてもどの日のどのような対応なのかははっきりわからず、再度申立人に説明をしたいとのことであったため土木課から申立人に電話。申立人は、なぜ町内会長の印鑑が必要なのかしっかりと説明がなされていないと主張。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>申立人は不動産関係の仕事をしている。道路の払い下げ手続きが必要になり、その必要書類の中で町内会長からの同意書が必要であると土木課に言われた。そこで町内会長の所へ同意書を取りに行ったところ、なぜこの書類が必要なのか問われた。申立人ではわからないため、土木課へ行き「なぜ町内会長からの同意書が必要なのか」と質問をしたところ「財政課の様式だから」という答えだった。その返事では町内会長には同意をしてもらえない。町内会長に説明するための依頼文書等はなく、同意書を持っていくしかない。土木課職員の対応はこれでは困る。質問にしっかり答えて欲しい。</p> <p>後日、土木課から電話があり、財政課とその書類を不要にできるか協議しているとされたが、申立人のところには財政課からなにも連絡がない。連絡がないということは何も進んでいないということ。馬鹿にされているのではと思った。</p> <p>必要事項は説明してもらう必要がある。町内会長への事務依頼にもこの件は掲載されていない。印鑑を押すことは責任問題であり、町内会としても評議員会にかけられる可能性があるなどと言われた。説明を求めた時に明確な返事をしてもらえれば良かったが、様式だからという説明では納得できない。</p> <p>3 市の主張</p> <p>公有財産の払下げに伴う町内会長の同意は、公有財産を用途廃止するというとても重要な手続きの中で、必要であると考えている。払下げには多くの手続きが必要であり、他にも多くの来客がある中で、たらい回しのような回答をしてしまったことは良くなかったと思っている。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>申立人が公有財産払下げの同意書に、町内会長の印鑑が必要な理由の説明を求めたことに対し、「財政課の様式なので」という土木課の回答は理由にならず、説明責任を果たしていないものと考えます。</p> <p>公有財産の払下げという煩雑な手続きでありますので、今後もより丁寧な説明を心がけていただくことを要望します。</p>

③ 見積書の徴取方法について

<p>申立ての趣旨</p>	<p>見積条件を説明することなく見積書の提出を強要された。発注したい業者を決めながら他業者に見積書の提出を強要することは、不公平であり許されない行為である。</p> <p>また、一連のやり取りにおける担当職員の態度が横柄で高慢であり大変不快であった。</p>
<p>調査の結果</p>	<p>当委員会は、申立人株式会社●●（以下「申立人」という。）代表者、人事課及び学校教育課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>平成 30 年 9 月上旬 学校教育課指導主事（以下「指導主事」という。）からの、ストレスチェックの見積徴取のために人事課と契約実績のある業者を紹介して欲しいという要請に応じ、人事課長補佐が人事課のストレスチェックで契約実績のある申立人を指導主事に紹介。</p> <p>平成 30 年 9 月 11 日 指導主事から申立人に見積書徴取依頼の電話。指導主事は、申立人代表者から見積条件の説明を求められるが、「人事課と同じ条件で」と口にするだけで、見積条件についての説明をせず、申立人代表者から見積書提出を辞退する旨を伝えられても、「出してもらわないと困る」と強く求め、辞退を認めなかった。</p> <p>平成 30 年 9 月 13 日 申立人から見積書郵送。</p> <p>平成 30 年 9 月下旬 学校教育課窓口に通じた申立人代表者が来所。見積書が届いているかどうかを指導主事に確認。指導主事は、見積協力への謝意を述べることもなく、「そちらよりずっと安い所があるからそこで決定しています。」とのみ伝え、自らの業務に戻った。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>指導主事から学校職員を対象としたストレスチェックの見積書提出を依頼された。仕様書の提示や条件の相談もなかったため条件を確認したところ、「人事課と同じ条件で」というだけであった。発注予定者をあらかじめ想定した上での見積合わせのための依頼であり、辞退する旨を伝えたが「出してもらわないと困る」と提出を強要された。</p> <p>また、依頼の電話や来庁し状況確認した際の回答も横柄で高慢な態度であり、大変不快であった。</p> <p>見積書の徴取は、条件を説明し発注者と業者が両者内容を理解した上で行うべきものであり、発注したい業者を決めながら他業者に見積書の提出を強要することは、コンプライアンス違反であり許されない行為である。</p> <p>3 学校教育課の主張</p> <p>担当職員は、教員から出向している指導主事であり、契約や見積書徴取の経験がなく、参考見積や見積合わせの意味を理解していなかった。そのため、申立人に対しても見積依頼に関する適切な説明ができなかった。</p> <p>電話や窓口における対応の不備についても、ストレスチェックを実施しなければならぬという焦りから、心に余裕がなく失礼な態度になってしまった。</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>民間事業者にとって、見積書の提出は、その内容次第で契約が締結できるか否かが左右される大変重要な行為であり、発注者側によって、見積条件が適切に設定されるとともに、事業者に丁寧に説明され、事業者間の自由かつ公正な競争環境が確保された上で行われるべきものであるところ、本件において、申立人からの見積条件に関する相談や、説明を求められたことに対して、ほとんど</p>

	<p>ど説明をせず見積書の提出を強要した学校教育課の対応は明らかに不適切です。</p> <p>また、学校教育課は事業内容を計画するに当たって参考とするための参考見積の意味もあったなどと主張していますが、今回の見積書提出依頼がなされた状況に鑑みれば、学校教育課の主張は到底理解できるものではありませんし、そもそも、担当した指導主事が、調達についての基本的なルールや見積合わせの意義等に関する基礎的な理解を欠いていたために、今回の事態が生じたと認めざるを得ません。</p> <p>教員からの出向者である指導主事が、調達を含む一般的な行政事務に対して不慣れであることには一定の理解を示すことができますが、かかる事務に関与させるのであれば、研修等により、基礎的な知見を備えさせるべきことは当然であり、上司や事務職員がフォローし知識向上や問題点の解決を図るべきであったと考えます。</p> <p>対応の不備についても、全面的に申立人の主張を認め、学校教育課に猛省を促したいと考えます。目の前の仕事に追われ心に余裕がない中での対応であったとの学校教育課の主張ですが、これは正当な理由とは言えず、いかなる状況にあっても丁寧な対応を要望します。</p> <p>本件の根底には、学校教育課の組織体制の問題もあると考えます。今後このような苦情を受けることのないよう、事務に対する知識の乏しい職員への研修や課全体の応援体制を確立すること、心に余裕を持ってない程の業務量や業務バランスを改善していただくよう要請します。</p>
--	---

④ くるりんバス運転手のマナーについて

<p>申立ての趣旨</p>	<p>スーパーマーケットの駐車場に入ろうとウインカーを左に出し左折しようとしたところ、前の車が止まっていたため道路上で停止した。すると後方の六万石くるりんバスからクラクションを鳴らされた。クラクションを危険回避のため以外で鳴らすのは道路交通法違反である。</p>
<p>調査の結果</p>	<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 経緯</p> <p>平成 30 年 10 月 28 日 午後 3 時頃 申立人の車がスーパーマーケットの駐車場に入るため、左折ウインカーを出し道路上で停止したため、六万石くるりんバス運転手がクラクションを鳴らした。</p> <p>平成 30 年 10 月 29 日 午前 9 時頃 申立人が企画政策課窓口に来所し、苦情相談の予約をした。</p> <p>同日 午前 11 時頃 申立人が地域支援協働課の窓口に来所。行政評価委員会に上記案件で苦情申立てをするので、ドライブレコーダーの映像を取っておくよう地域協働課職員に伝えた。</p> <p>同日 正午頃 地域支援協働課担当主事から六万石くるりんバス運行事業者である東伸運輸株式会社（以下「運行事業者」という。）の運行管理者へ電話。事実確認実施による結果報告及び映像の保存を指示。</p> <p>同日 午後 8 時頃 運行事業者から地域支援協働課へ報告書が提出される。地域支援協働課から再発防止の指導を行った。</p> <p>(運行事業者から地域支援協働課への報告書の概要) 運転手からのヒヤリング及びドライブレコーダーの映像確認を実施。クラクションを鳴らすべき場面でないことを認め、当該運転手を含む全運転手に対し、同様の行動をとらないように注意喚起したことを報告したものの。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>スーパーマーケット店舗駐車場に入るため左折ウインカーを出し曲がろうと</p>

	<p>したところ、店舗駐車場がいっぱいであったことから道路上で停車した。すると後方の六万石くるりんバスからクラクションを鳴らされた。</p> <p>以前にも六万石くるりんバスからクラクションを鳴らされたことがある。その時は車を降りて運転手に「なぜこんなことでクラクションを鳴らすのか」と問うと、運転手は「オレは客を乗せている」と怒られた。その時は業者に連絡をした。クラクションは道路交通法でも危険を防止すること以外では鳴らしてはいけないことになっている。</p> <p>今度は2回目なので、地域支援協働課に本件を伝えたところ、「そうですか、すいません。」の一言であった。業者に指導しますという対応があれば良かった。そこで行政評価委員会に苦情申立てをするので、ドライブレコーダーの映像を取っておくように依頼した。</p> <p>くるりんバスの運転手から二度同じような行為を受けている。運転手の教育指導がなされていない。市と業者は道路交通法等を把握し、どう対処すべきか指導するべきである。</p> <p>3 市の主張</p> <p>申立人から地域支援協働課を通じて、運行事業者のバスのドライブレコーダーを保存しておくようにと要望があり、地域支援協働課は運行事業者へ事実確認と映像の保存を指示した。</p> <p>運行事業者から事実確認の結果報告があり、クラクションを鳴らすべき場面ではないとの見解であったため、再発防止の指導を行った。</p> <p>申立人は、ドライブレコーダーの映像の保存を求めただけで、確認結果の報告を求めることなく、連絡先も告げずに立ち去っていった上、行政評価委員会への苦情申立て予定とのことであったので、地域支援協働課としては、申立人との接触を控えることとし、運行事業者による確認結果を報告しなかった。</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>地域支援協働課から指示を受けた運行事業者が、バスのドライブレコーダーの映像により、申立人の主張のとおり運転手が不適切な場面でクラクションを鳴らしたことを確認し、地域支援協働課に報告しています。したがって、本件苦情申立ては正当な根拠あるものであり、既に運転手に対する指導はなされているというものの、地域支援協働課及び運行事業者に対しては、原因分析による再発防止の徹底を要望します。</p> <p>なお、付帯意見とはなりますが、本案件が苦情申立てとして当委員会に提出され、評価結果を決定するまでに多くの時間を要しました。しかし、申立人と地域支援協働課に話し合いの場を持つという姿勢があれば、迅速に解決ができた案件であると考えます。申立人と地域支援協働課共に、今後スピーディーな解決を図るべく努めていただくことを切に望みます。</p>

⑤ 津波ハザードマップの誤りについて

<p>申立ての趣旨</p>	<p>① 平成 26 年から継続している懸案事項について。此れ迄の市危機管理局の回答書は、団体である「●●」宛でしたが、平成 30 年 2 月 19 日（23 日着）の回答書は、その文中で「●●様の意見」として、個人名で名指しする内容となっており、申立人個人の名誉を傷つけられた。しかも、内容は、事実と全く異なるものです。</p> <p>② 平成 30 年 2 月 19 日・11 月 7 日の危機管理局回答資料は事実と反します。著しく名誉を傷つけられています。</p> <p>③ 市危機管理局に依る活動の妨害行為です。平成 31 年 1 月 9 日の県防災局危機管理課との面談（指導）に向けて、●●は、事前に県防災局危機管理課と打ち合わせしながら、必要な資料を郵送して面談（指導）当日を迎えました。ところが、その場に呼ばれていない市危機管理局が乱入し、時間を空費させられるなど●●に対する妨害を受けました。</p> <p>④ 平成 26 年から、「過去最大モデルに於ける最大津波高 4.4m」が、“違うかのよ</p>
---------------	---

	<p>うに” 工作されているような行為（隠ぺい）が繰り返され、著しく申立人個人の名誉を傷つけられるとともに、●●の活動も影響を受けています。</p>
<p>調査の結果</p>	<p>当委員会は、申立人及び危機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>① 平成30年2月19日 危機管理課から●●様へ1月28日付け質問に対する回答が送付される。</p> <p>② 平成28年9月28日 危機管理課から●●様へ平成28年7月1日付け「愛知県東海地震・東南海・南海地震等被害予測調査結果」に係る県への質問事項に対する回答」が送付される。 平成30年2月23日 危機管理課から●●様へ平成28年7月1日付け「愛知県東海地震・東南海・南海地震等被害予測調査結果」に係る県への質問事項に対する回答」が送付される。 平成30年11月7日 危機管理課から●●様へ平成28年7月1日付け「愛知県東海地震・東南海・南海地震等被害予測調査結果」に係る県への質問事項に対する回答」が送付される。</p> <p>③ 平成31年1月9日 名古屋大学において、愛知県防災危機管理課と●●と西尾市危機管理課三者で西尾市地震・津波ハザードマップなどについて話し合いが行われる。</p> <p>④ 平成28年7月11日 「愛知県東海地震・東南海・南海地震等被害予測調査結果」に係る県への質問事項を西尾市危機管理課へ提出する。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>① 平成30年2月19日の危機管理課からの回答中「繰り返しますが、ハザードマップは平成26年5月に県が発表した内容（最大津波高4.4m（佐久島5.1m））に基づき、作成しております。『津波高1.79mで造られた・・・』という●●様の見解は、全くの誤りです。」とあり、あたかも申立人が1.79mという数字を主張したかのように記載されている。そもそも1.79mという数字は、平成27年5月26日の説明会において、危機管理課の職員が説明の中で出した数字であり、それをおかしいとこちらから申し出したものである。県にも確認に行っている。私ではなく市が言い間違っただけであり、こんな質問はしていないのにこういった回答がされるということは、とらえ方が間違っている。また、これまでのやり取りは●●という団体と市とでやり取りをしてきた。しかし、この回答は「・・・●●様の見解は・・・」とあり、名指しである。申立人が中心であることは事実だが、団体で活動しているのにあたかも個人の勝手な行動であると取れ、名誉を傷つけられている。</p> <p>② 危機管理課からの回答書において、「平成28年7月1日付け「愛知県東海地震・東南海・南海地震等被害予測調査結果」に係る県への質問事項に対する回答」という文言が、平成28年9月28日の回答書にはなかったが、平成30年2月23日、11月7日の回答書には記載されている。県にこの質問をしたことはないし、市から県に伝えてもないのに、市の回答をあたかも県からの回答として記載している。</p> <p>③ ハザードマップなど防災に関する疑問を県と協議するため、12月から打ち合わせや資料提出し準備を進め、1月9日に協議の場を設定した。当日協議の会場である名古屋大学へ行ったところ、市危機管理課の職員が2名いた。平成30年2月19日の回答書において、県と市と●●三者での打ち合わせは行わないと言いながら、こちらが設定した県との協議の場に入ってくるのはおかしい。事前に危機管理課から電話があり協議の場に行くと言われていたが、三者の打ち合わせはしない、自由にやれと言いながらおかしいとその時に断った。県と1対1ならアドバイスをしてくれることも多いが、市がいたことから市と協議すれば済む話に大半の時間を費やしてしまい、県との協議に準備したものが無駄になってしまった。再度の協議の場の設定は県の担当者が忙しそうであったことからとても頼める雰囲気ではなかった。</p>

- ④ 県への質問事項の調査があり、●●として質問を出した。しかし、危機管理課は私が危機管理課に出向きカウンターで話をした時の資料を県へ提出し、調査に対する●●の質問事項とし正式に提出したものを県に提出してくれず、県からの回答も届いていない。こういった対応に不満がある。
- 3 危機管理課の主張
- ① 平成30年2月19日付けで危機管理課から●●様へ回答したが、そもそもそれ以前から幾度となく質問が提出されるような状況となった発端は、平成27年5月26日に開催された●●主催の勉強会において、危機管理課職員が津波ハザードマップに関する説明の際、津波高について説明を誤ったことである。数日後誤りに気づき訂正及び謝罪をした。その後何度もこの話が面接及び電話などで出て、そのたび同様の対応を幾度となく繰り返してきた。これらの経過がありながら、申立人が危機管理課の訂正を聞き入れず当初の誤った説明数値を前提とする議論を続けているため、回答文の内容に「●●様の見解は」と記述した。申立人が津波高を1.79mと言ったという意味ではない。また、個人名名指しについては、宛名は●●様で、危機管理課と会話をしている会長たる●●様の言葉でありこのような表記としたもの。●●総意の発言であるということは承知している。
- ② 平成28年7月11日に西尾市危機管理課へ提出された県への質問事項「愛知県東海地震・東南海・南海地震等被害予測調査結果」について、愛知県からの回答をもとに西尾市が作成し、すべて回答した。カウンターで資料を提出し、後日危機管理課からの照会に対する回答として別の資料を提出し、先にカウンターで提出した資料と差し替えるように言ったとの申し出であるが、文書を確認したところ、全ての書類が同日（平成28年7月11日）に受け付けられており、その事実はこちらでは確認できなかった。また、仮に申立人の申し出にある時系列が正しいとしても、カウンターで提出されたとされる質問事項とその後差し替えてほしいと申し出た資料の質問事項の双方を網羅する回答をしている。また、申立人の質問の中には、愛知県ではなく西尾市が答えるべき内容が数点あったため、その点は愛知県からは回答はない。
- ③ 平成30年2月19日付けで危機管理課から●●様へ回答において、「県職員を交えた協議は行わない」という内容は、申立人からの指摘の通りであるが、なんとかこの事態が収拾できないかと考えた。津波ハザードマップの説明の際、津波高を間違えて説明したため、それ以降ハザードマップが間違えた資料によって作成されているのではないかという疑念をもたれた。その疑念を払拭しようと考え、市の説明では聞きいれてもらえないので従前より申立人から要望のあった県を交えての三者による話し合いを実施したいと考え、愛知県に対して日程調整を行っていた。そうしたところ、時を同じくして申立人が愛知県に対して協議の申し入れをしていた。愛知県担当者は、西尾市からの依頼を受け、日程調整を行ったところ、平成31年1月9日の日程を市側に伝えてきたので、市から申立人に三者会議の連絡をした。その結果、西尾市からの意見は聞き入れられず、愛知県担当者から連絡し、会議が開かれることとなった。愛知県担当者からは、その連絡をした際に、申立人に西尾市も同席する旨を伝えていることを確認している。また、当日話し合い冒頭愛知県担当者からも同様の説明がなされ、西尾市が乱入したわけではない。また、会議についても、西尾市の発言は、大半の時間ではなく全体の1割程度の時間で、ほとんど申立人が話をしていた。
- ④ ②の回答と同様である。

評価決定

当委員会は、次のとおり評価します。
 申立人の苦情は、その大半が誤解に基づくものであり、危機管理課側は、法令に従い、基本的に真摯かつ適切に対応しており、特段の問題はないものと評価します。ただし、問題の発端は、ボランティア団体主催の勉強会における危機管理課職員の説明の誤りである上、その後の申立人からの問い合わせや質問に対する回答文について、若干言葉足らずな面が見受けられることなどから、危機管理課

	<p>側にも反省すべき余地のある事案と考えます。</p> <p>平成 31 年 1 月、愛知県、危機管理課及び●●の三者の話し合いにより、津波高についての誤解が解けたように、当初より申立人の要望通り上記話し合いの場を持つという姿勢があれば、迅速に解決ができた案件ではないかと残念です。</p> <p>なお、付帯意見とはなりますが、●●は、防災に関する取り組みは真摯であり、また知見にも大変優れていると担当課も認識していることから、市とボランティア団体の協力体制が構築できるような可能な限り情報共有の場を設けるなどし、今後の有事に備えていただきたいと切に願います。</p>
--	---

⑥ 戸籍の登録・入力方法の改善について

補償を依頼した時の市役所の対応について

<p>申立ての趣旨</p>	<p>子の名前が戸籍には出生届に記載した字と異なる別の漢字で登録され、住民票には届出通りの字で登録されていた。市の不注意により届出時に確認されることなく戸籍と住民票で異なる名前が登録されたことなどについて、今後はあってはならないことと思ひ、再発防止の方策等について尋ねた際に示された改善方法が不十分なものであったこと。届出当時に指摘されていれば発生することのなかった損害についての補償を求めた際の対応について不満があること。</p>
<p>調査の結果</p>	<p>当委員会は、申立人及び市民課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>平成 29 年出生届提出時 申立人は、名前として使用できない漢字ということを知らずに出生届を提出したが、そのまま受理され、住民票は届け出た漢字で交付されたため、申立人は戸籍も同様に記載されているものと信じて疑わなかった。</p> <p>平成 30 年 11 月 16 日 申立人が、届出た子供の名前の漢字が人名として使えない漢字であったことを偶然に知ることとなり、心配になり担当課に電話で問い合わせ、届出とは異なる類似する漢字で戸籍が記載されていることを認知した。</p> <p>平成 30 年 11 月 19 日 申立人が、なぜこのような事態となったのか、何とか住民票と同じ届出通りの字に戸籍を訂正することは出来ないかと担当課に尋ねた。</p> <p>平成 30 年 11 月 20 日 市民課は名古屋法務局西尾支局に相談した。</p> <p>平成 30 年 11 月 26 日 市民課は戸籍の漢字を訂正できないこと、通称として使用できること、名前の変更には家庭裁判所の手続と費用がかかることを申立人に伝えた。</p> <p>平成 30 年 12 月 6 日 市民課は顧問弁護士に相談した上で、市民課から申立人に補償できないことを伝えたところ、申立人は、原因・改善策・補償について文書で回答することを求めた。</p> <p>平成 30 年 12 月 18 日 市民課は原因・改善策・補償について文書を送付した。</p> <p>平成 31 年 2 月 12 日 申立人が来庁し、市民課長に職員の対応について不満を伝えた。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>生まれた子に思いを込めた名前を丁寧に出生届に記入し、市民課へ提出した。</p> <p>市民課は申立人に確認することなく、担当者の誤った判断で出生届に記入した名前と類似する漢字を使用して戸籍を作成したが、交付された住民票には出生届に記載した名前となっていたため、この時点で申立人が戸籍の記載が届出と異なっていることに気づくことはできなかった。</p> <p>出生届と戸籍、戸籍と住民票の記載が相違していたことを、相当な時間を経過した後に申立人の指摘で市が初めて気づくなど、今後二度とあってはならな</p>

	<p>いことと思ひ、再発防止のための改善策を検討し、文書で回答して欲しいと依頼したが、原因究明と改善策が不十分でありこれで二度と同様な事案が起きないとは認めがたく、真剣に再発防止を検討したとは到底思えない回答であった。</p> <p>事の重大さを認識して欲しく、届出時に確認の無かったことが原因で発生した費用の補償を求めたところ、通称が使用できることや個人の判断での出費であったことを理由に断り、通り一遍の謝罪を口にするのみで、戸籍の記載ミスに対する認識が甘く、穏便に済ませようとする意図が感じられる対応であった。</p> <p>3 市民課の主張</p> <p>戸籍には人名に使用できる漢字と使用できない漢字があるため、疑義が生じる場合は、届出人に確認することとなっているが、出生届を受け付けた者がベテランの職員であったため、受付時に出生届の名前を人名用漢字として使用できる漢字と誤って判別してしまい、疑義が生じる名前ではないと判断し申立人に確認することなく戸籍に登録した。</p> <p>住民票には人名に使用できる漢字の有無がないため、出生届に記載された名前をそのまま担当者が入力し登録していた。</p> <p>申立人からの問合せ後は、従来の受付方法を徹底するとともに、戸籍システムから漢字票を出力し届出人に確認することと、確認済みの漢字票を住民票担当に回付するように変更した。</p> <p>申立人に生じた費用については、市民課の対応との因果関係が不明であること、出生届に記載された人名用漢字として使用できない漢字は通称名として使用できることを理由に金銭的な補償はできない。</p>
<p>評価決定</p>	<p>当委員会は申立人の苦情について次のとおり評価します。</p> <p>出生届受付時の確認を怠ったことに起因し、戸籍と住民票の記載が異なっていることが申立人からの指摘により発覚した後の市民課の対応は、申立人からの問い合わせや相談に真摯に対応しておらず、はなはだ不十分であったと言わざるを得ません。そもそも、戸籍事務は国家賠償法の対象たる公権力の行使にあたるという認識が欠如しており、誤認に対する認識の温度差が申立人をして実費弁償提示に至らしめたものと思われまます。</p> <p>名付けは親から子への初めての贈り物であり、申立人はもちろんのこと、その名前や使われる漢字にはそれぞれの親の思いが込められているものです。このような認識に欠け、軽々しく通称名の使用が可能であると説明し申立人に不信感を抱かせたことや、再発防止への取り組みの甘さを許しがたいものと申立人が考えたことを真正面から受け止めず、数ある苦情のひとつととらえ説明をして収めようとしたことには問題があると考えます。</p> <p>出生届出の受付マニュアルらしきものがあつたにもかかわらず、ベテラン職員が受け付けたことを理由に本来なら受け付け時に行うべき届出人への確認を怠り、かつ複数人が確認してもミスに気付かなかつた結果であつた今回の事案について、偶発的な事故としてとらえるのではなく個人レベルの誤認があつても二度と同一事故を発生しない仕組みの構築を申立人が求めたことはもっともであり、真因追求や再発防止策についても、検討が不足していると受け取られても仕方ありません。</p> <p>市民課が申立人に示した文書は、なぜ戸籍と住民票の記載に相違がおこつたかの回答に「担当者が誤判別をしたこと」「住民票と戸籍の入力担当者が別人であること」と記載されており、この記載内容からは正確で効率的な事務を工夫している姿が感じられず、原因究明も甘く残念な内容と言わざるを得ません。</p> <p>申立人からの「何とか自分のつけた名前の通りに戸籍を変えることが出来な</p>

いか」との相談に対し、法的な検討が十分にされないままに家庭裁判所への手続に言及し、その費用については申立人が負担することを説明するなど、原因が担当者の誤判断であったにもかかわらず、市民課には責任が無いような対応をされ、申立人が裁判費用の他にも今回の事案に関し生じた費用もあると、請求しようとしたことは理解できます。

市民課が提示した改善内容では、届出人に戸籍に記載する文字をシステムから出力する漢字票を使用して確認するように変更しているため、受付担当者が名前の判断ミスをして届出人が気づくことができ、一定の評価はできます。しかし、届出人が届書の記載者と異なる場合も想定でき、届出に来庁した市民によっては同一の問題が起こる可能性もあり十分な改善策とはいえません。

今回の苦情を真摯に受け止め、現在使用しているマニュアルや業務手順を洗い出し、その上で現状の担当が縦割りとなっていることを前提とせず、最適な業務手順を追求し、業務の流れの改善、手順書の改訂管理、入力システムの改良など再発防止に資する仕組み作りに取り組むなど、市民サービスの向上ならびに市民に信頼される事務のあり方を徹底して追求されたい。

また、市民からの相談、問い合わせなどへの回答、説明、情報提供にあたっては、市民感情に寄り添って、丁寧に行うことができるよう、役職員の抜本的な意識改革を併せて要望します。

○ 年次別受付状況表（平成7年度～平成30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	311

○ 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	176
2 調査継続中のもの	1
3 取り下げ及び相談のみのもの	91
4 その他のもの	43
合 計	311

- 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39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、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、子育て・多世代交流プラザ、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



4 西尾市教育委員会事業の評価所見

	課かいい名	事業名	所見
1	教育庶務課	私立高等学校等授業料補助事業	<p>私立高等学校等に通う生徒の授業料を負担する本事業は、公私立学校間における授業料負担の格差を是正し、教育機会の均等を図るためのものであります。</p> <p>市長マニフェストや市政方針で掲げている子どもの貧困対策の手段として、現制度の一律定額支給から所得基準による低所得者層への増額を検討していることは評価できます。さらに、改訂した場合においても継続して貧困世帯の実情や近隣市町の状況を調査するなど、適正な基準を追求していただくよう要望します。</p>
2	スポーツ課	愛知万博メモリアル愛知県市町村対抗駅伝競走大会	<p>スポーツ振興や市町村の交流を目的とした本大会に、西尾市チームとして費用を抑える努力をしながら、陸上連盟との連携による質の高い練習を行い、好成績を残していることを評価します。</p> <p>市全体で参加者を応援する機運を高め、引続き選手に対するサポートの充実や事業の周知を要望します。さらに、新しい費用を捻出するため、スポンサーの確保等民間と連携した新たな方法を展開していただくことを期待します。</p>
3	図書館	図書館障害者サービス	<p>高齢者や障害者への行政による対応はこれからますます充実が求められると予想され、そういった方々が不自由なく図書館を利用できるような施設の整備や点字図書の実施、朗読サービスの実施を目標とし重点的に実行しようとしている試みは評価できます。</p> <p>施設の整備等予算的に難しい面はあると思いますが、職員の研修等により障害者サービスの理解を深め、全体で取り組んでいっていただくことを要望します。</p> <p>また、取り組んでいる内容を広く周知し、市民に知っていただくことも重要であると考えます。周知の取組に力を入れることや障害者サービス利用者の満足度を調査する等の工夫を期待します。</p>
4	学校教育課	中学生海外派遣事業	<p>昭和 61 年度から中学生を海外に派遣しホームステイ等を通じて国際交流活動を推進してきた本事業は、国際理解の推進や国際感覚をもつための教育としてこれまで 1,000 名以上の生徒を派遣した実績があります。</p> <p>情報社会の発達や、テロ・感染症等を懸念していることからか、派遣応募者数が年々減少していることや、ホームステイの形が変わってきてしまっていることを課題として認識し、イングリッシュキャンプ等実情に合った事業に切り替える方法を模索していることを評価します。</p> <p>今後も拡大していく社会の多様化に向けた、柔軟で視野の広い生徒を育成するための調査研究を行い、積極的な事業実施をしていただくことを要望します。</p>

5	生涯学習課	ゲンジボタルの里管理事業	<p>平原のゲンジボタルの里は、ホタル観賞の名所として有名であり、平原ゲンジボタルの里保存会に施設管理等を委託し、学校を始めとした地域住民を巻き込んだホタルの里の管理ができていたことを大いに評価します。</p> <p>一方で、自然環境の変化等が原因と思われるホタル減少の深刻化や、平原ゲンジボタルの里保存会構成員の高齢化等人的解決が難しい課題にも直面しており、現状の積極的な周知等により市民の環境保全の意識を高めていただくことを要望します。</p>
6	文化振興課	「尾崎士郎賞」	<p>西尾市出身の小説家である尾崎士郎の氏名を冠した尾崎士郎賞は、文章作品を全国から募集し懸賞するものです。</p> <p>北海道から沖縄まで日本全国から広く応募があり、西尾市出身の尾崎士郎を全国に知らしめるとともに、学生の部を設け小中学生からも作品を募集することにより、文学の歴史を未来へ引き継ぐための取組として実施されていることを評価します。</p> <p>歴史小説等小中学生にも興味を持ってもらえる部門を創設することにより応募数を拡大する取組や、短編小説等の部門を創設し、尾崎士郎賞が小説家の登竜門とも言われるような、賞の価値を上げる取組を期待します。</p>

5 町内会アンケート結果報告書

西尾市行政評価委員会 町内会アンケート結果 報告書

平成31年3月作成
西尾市行政評価委員会

1. 調査概要

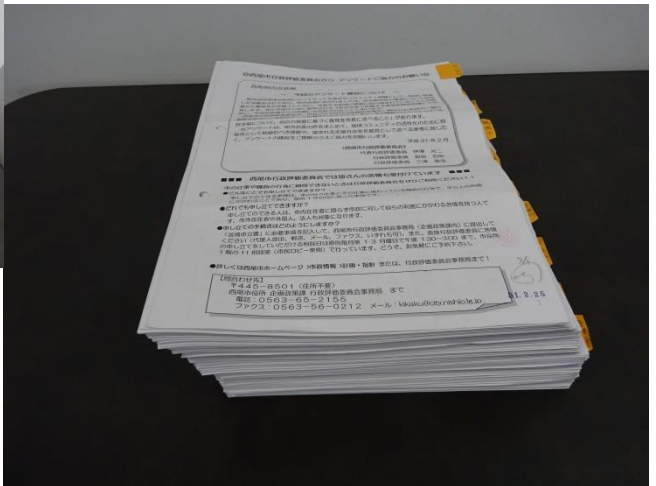
【調査にいたる行政評価委員会の問題意識】

町内会長に支給される委託料の取扱い、町内会長が期待される寄付依頼の問題性等をめぐる行政苦情相談に接し、「町内会長へ依頼する事務取扱説明書」の内容を精査する等の機会に恵まれる中で、町内会長の地位や権限、業務内容、期待される役割等があまりにも曖昧なままにされており、十分に整理されていないことを知った。

そこで、まずは町内会の実態を把握したい、そして、町内会活動の推進者である町内会長が自らの体験を基にして町内会活動の現状や課題をどう捉えたか、取り分け、住民を代表して市役所担当課と折衝をする中で感じた課題は何なのかを明らかにしたいと考え、アンケートを実施した。

【実施概要】

アンケート実施方法	行政評価委員会にてアンケートを作成、平成30年度町内会長宛にアンケート用紙と返信用封筒を発送し、郵送にて返送を依頼。
アンケート依頼総数	402
アンケート発送日	平成31年2月21日
アンケート返戻数	347(郵送、担当課窓口持参を含む)
アンケート返戻率	返戻率約86%



【小学校区別の町内会の数と世帯数】 ※3月1日号広報配布世帯数

旧西尾市

小学校区名	町内会の数(A)	およその世帯数(B)※	平均の世帯数 (B÷A)
西尾小-南部	37	3,650	99
西尾小-北部	17	812	48
花ノ木小	21	4,467	213
鶴城小	18	3,614	201
八ツ面小	25	3,793	152
西野町小	11	1,180	107
中畑小	16	1,702	106
平坂小	33	2,837	86
矢田小	30	3,944	131
寺津小	27	2,608	97
福地南部小	15	1,632	109
福地北部小	11	1,037	94
三和小	22	2,373	108
室場小	10	1,236	124
米津小	22	2,005	91
合計	315	36,890	117

旧一色町

小学校区名	町内会の数(A)	およその世帯数(B)※	平均の世帯数 (B÷A)
一色西部小	8	1,547	193
一色南部小	5	1,481	296
一色中部小	7	2,420	346
一色東部小	8	1,845	231
佐久島小	2	120	60
合計	30	7,413	247

旧吉良町

小学校区名	町内会の数(A)	およその世帯数(B)※	平均の世帯数 (B÷A)
吉田小	7	1,690	241
白浜小	4	1,144	286
荻原小	4	1,188	297
横須賀小	8	2,365	296
津平小	4	737	184
合計	27	7,124	264

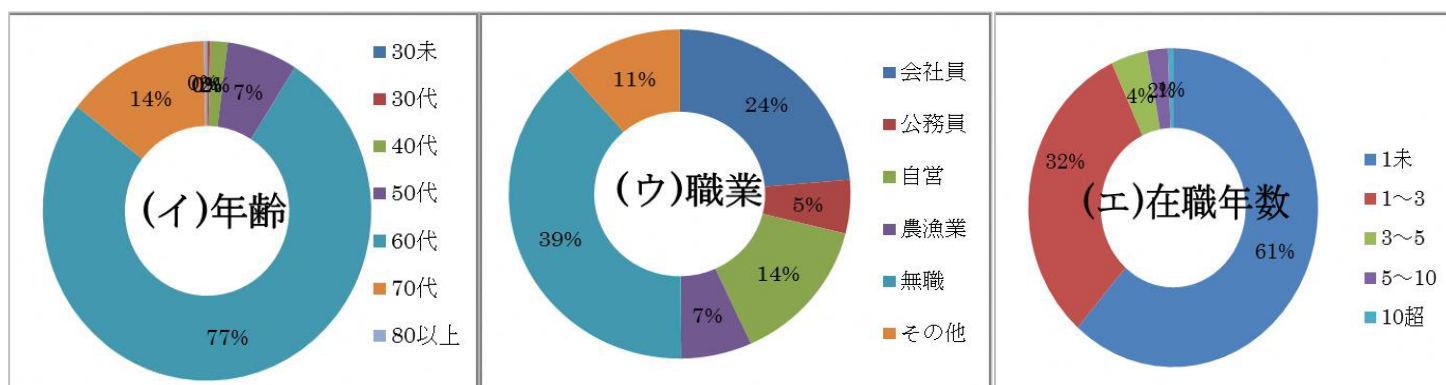
旧幡豆町

小学校区名	町内会の数(A)	およその世帯数(B)※	平均の世帯数 (B÷A)
東幡豆小	12	1,389	116
幡豆小	18	2,179	121
合計	30	3,568	119

2. 町内会アンケート回答のまとめ

【問1】町内会長ご自身（2月25日現在）の性別・年齢・職業・会長在職年数

(ア) 性別	1. 男性【333】 2. 女性【5】
(イ) 年齢	1. 30歳未満【0】 2. 30歳代【1】 3. 40歳代【6】 4. 50歳代【24】 5. 60歳代【264】 6. 70歳代【49】 7. 80歳以上【1】
(ウ) 職業	1. 会社員【81】 2. 公務員【18】 3. 自営（商店・会社経営など）【49】 4. 農・漁業【23】 5. 無職【133】 6. その他【39】
(エ) 会長在職 合計年数	1. 1年未満【212】 2. 1～3年未満【109】 3. 3～5年未満【14】 4. 5～10年未満【8】 5. 10年以上【2】



【問2】町内会長の任期と選出方法

(ア) 任期	1. 1年【209】 2. 2年【116】 3. 任期なし【6】 4. その他【11】
(イ) 選出 方法	1. 総会で選挙【103】 2. 推薦者を用意し総会で承認【151】 3. 輪番制【33】 4. その他【56】

任期その他欄主な記載内容

- ・ 3年 ・ 1期2年で5期まで再選可 ・ 任期10年 ・ 会長・副会長を各2年計4年

選出方法その他欄主な記載内容

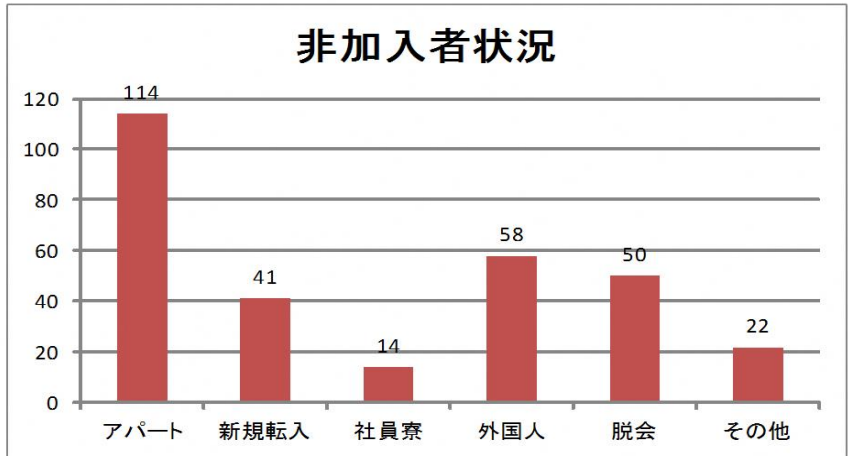
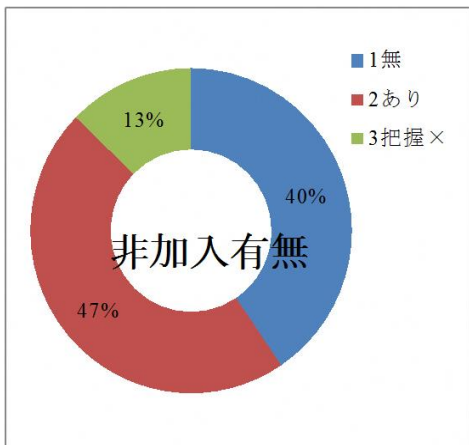
- ・ 役員で候補者を決め個々に依頼
- ・ 候補者選出後選挙/推薦者を用意し選挙で承認/推薦書を用意し各家庭に投票用紙配布にて選挙/推薦者を用意し、信任の投票をするなど
- ・ 各班で輪番制/準輪番制/輪番制（任期1年）の班長から互選で選出し総会で承認など輪番を原則として、個々の家庭の事情も考慮し再任もある
- ・ 初寄合時（総会）にて指名・役員選考委員が選考する
- ・ 副会長から会長。副会長を総会で選挙し次年度に会長が就任。評議員→副会長→会長
会計を総会で選挙し、副会長、会長となる合計3年任期など
- ・ 60～65才の候補者を班長・役員で選挙・年齢65歳以上の男子

- ・町内会全員による選挙/区内全戸による選挙・各世帯に投票してもらう選挙
- ・町内会の投票によって選任/町内で選挙/区内選挙など
- ・輪番制で回ってくる役員のくじ引きで選出/くじ引き
- ・立候補者・推薦者の募集し投票用紙にて決める
- ・町内会長及び町内会長OBで探す
- ・推薦者を用意し、町内会長へ。総会の承認なし

役員人選のために、委員会を組織するなど町内会ごとに様々な工夫をしている

【問3】貴町内会組織の構成等について

(ア) 加入世帯と加入人数	1. 50未満【46】 2. 50～100未満【108】 3. 100～200未満【119】 4. 200以上【54】 1. 100人未満【114】 2. 100～500未満【120】 3. 500超【54】
(イ) 非加入世帯	1. 非加入世帯はなし【137】 2. 非加入世帯あり【158】 3. 非加入世帯の数や割合は把握できていない【43】
(ウ) 非加入世帯の状況 ※複数回答可	1. アパート・マンション等の居住者【114】 2. 新規転入者【41】 3. 社員寮など【14】 4. 外国人など【58】 5. 過去には加入していたが脱会した方など【50】 6. その他【22】



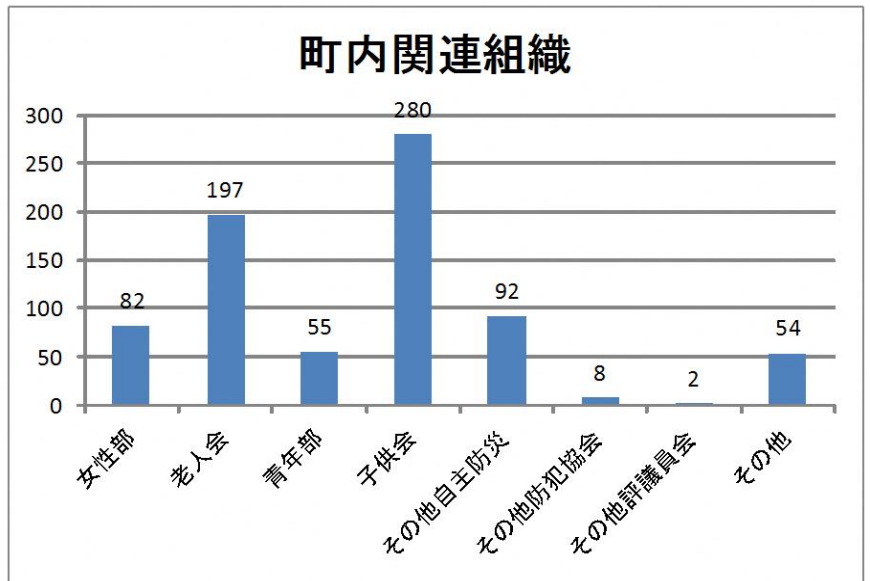
非加入世帯の状況その他欄記載内容

- ・アパートを社員寮的に使用
- ・人材派遣会社が借入、そこに住んでいる人
- ・グループホームの居住者
- ・1人暮らし・独身の家・高齢独居
- ・敷地内同居世帯
- ・隣接の町内会に加入

(エ) 町内会関連組織 ※複数回答可	1. 女性部【82】 2. 老人会・長寿会【197】 3. 青年部【55】 4. 子供会【280】 5. その他【92】
-----------------------	---

関連組織その他欄主な記載内容

- ・防災会（消火・救援隊）
- ・私設消防・自主防災会
- ・管理組合（マンション）
- ・土木委員会・土木係
- ・厄年会・昭和会・健友会
- ・若〇会・壮年会
- ・桜保存会
- ・実行組合
- ・神社総代・氏子会
- ・社寺係・寺の婦人会
- ・ボランティア〇〇会
- ・親和会（40～60歳の男性のみの組織）・
- ・班長会・各組に1人女性連絡委員置いている
- ・コミュニティ協会・年番（輪番20世帯・〇〇〇〇祭り運営）
- ・美しい〇〇を育てる会・〇〇イキキ教室
- ・遺族会・母の会・父母の会・〇〇発表会
- ・各種保存会（小鼓太鼓/獅子舞/神楽/太鼓/はやし等）
- ・GG愛好会・スポーツクラブ・ゴルフクラブ・町内ソフトボール部



町内会には各種保存会や防災会など地域に根付いたさまざまな関連組織があり活動している

町内会非加入世帯とのトラブルなどがありますか	・ある【37】 ・ない【258】
------------------------	------------------

非加入世帯とのトラブルの内容として記載された主なもの

- ・非加入者には回覧板を回していないため、市からの連絡事項のPR不足
- ・ごみ出し日に分別せずに可燃物と不燃物を混合した袋を出す。指定日以外にもごみ出しする非加入者あり。・ごみの出し方、指定日以外に出す。（外国人）
- ・ごみ出し…分別できてない。ごみカレンダー配布も効果なし。特に外国人
- ・外国人とちょっとしたことでトラブルがおき、話をするが言葉がよく分からない
- ・言葉通じなく町内組織に理解がなく、隣人との接点がない
- ・引越し用品置き去り/不法投棄
- ・犬猫の飼い方

外国人とのコミュニケーションツールとしての多言語アプリがあることを町内会長に積極的に周知する必要があると思われる

- ・脱退者が市に相談したら西尾市が加入しなくても良いと言われた（義務はない?）
- ・加入者に対し、脱退するように勧誘する
- ・床上げ/ドブ清掃等に協力しない/班長など輪番制を拒否
- ・町内会各班での行事不参加、町内会ルールの不順守
- ・町内会に入るかどうか（会費を出す、出さない）

法律上、町内会・自治会は任意団体（権利能力無き社団）で、会則で規制していない限り入退会は自由

- ・町内会費の未納/払えるのに払わない者に困りつつある
- ・会費未納者（非加入者）への差別化進行中/貧困者は会費免除としている

【問4】町内会長として、およそ月に何日また何時間くらい活動されていますか。

1か月の平均活動日数	1. 1～3日【57】 2. 4～6日【103】 3. 7～9日【40】 4. 10～14日【77】 5. 15日以上【36】
1か月の平均活動時間数	1. 1～9時間【72】 2. 10～20未満【83】 3. 20～30未満【53】 4. 30～50未満【59】 5. 50～100未満【37】 6. 100時間以上【5】
一番時間を割かれる活動・行事	1. 総会・役員会・資料作成等【74】 2. 祭礼等地域行事【65】 3. 広報等配布・回覧【47】 4. 町内清掃・ごみステーション管理【47】

時間を割かれる行事その他欄に記載された主なもの

- ・事業計画立案・行事等の日程調整及びその案内
- ・町内会費等 町内の会計業務・企業協力金回収
- ・月1回の評議委員会・年5回の町内全体会議
- ・自主防災訓練（準備・実施）・合同自主防災訓練
- ・登校見守り・交通立ち番・廃品回収・資源回収立ち合い
- ・校区役員業務・学校の行事・会議（年30回）・学校行事参加
- ・事務処理・パソコン業務・会費の集金準備（名簿作成）・会計業務
- ・年末年始お宮準備・神社関係行事出席等・地域の伝統行事
- ・川掃除・樹木の伐採剪定・床上げ・水路管理・農業用水等の草刈り・川役
- ・住民の苦情処理・次期役員選出とそれらの準備・消防団員ほか勧誘
- ・町内花見会・夏休みお楽しみ会・ボウリング・イチゴ狩り等行事
- ・敬老会・長寿を祝う会・盆踊り大会・運動会・町民ふれあい大会
- ・校区内の行事・ふれあいセンターフェスティバル・校区コミュニティ活動
- ・勉強会・サロンなど・趣味の発表会（設営2日/開催2日/片付け2日）
- ・工事要望・依頼した土木工事立ち合い調整（3月～8月にかけて集中）
- ・市への行事報告作成・西尾市からの行事参加要請

町内会長としての職務以外に問5の兼任役職や、地域の行事など、多忙を極めている

【問5】町内会長と兼任されている役職はありますか。（校区町内会役員等を含む）

・なし【104】 ・あり【231】

兼任役員名の主なもの

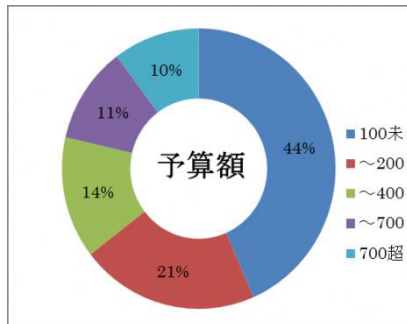
- ・衛生委員・班長・評議員・会計・会計監査・自主防災会会長・環境委員長
- ・校区代表町内会長会役員（会長・副会長・会計・書記・会計監査など）
- ・地区連絡協議会・校区コミュニティ推進協議会役員・交通指導員・公安委員
- ・市防犯連絡協議会幹事・町内会長会役員・消防団長・消火救援隊隊長
- ・防災会役員・校区防犯推進協議会会計・防犯協会役員・市社協評議員

- ・集落排水役員・排水機・樋門町内会長会役員・駐車場管理委員長
- ・土地改良区役員・土木委員長・墓地委員・実行組合長・年金友の会役員(JA)
- ・盆踊り実行委員長・マンション理事・老人会役員・氏子総代・民生児童委員
- ・ちびっこ広場の管理・美しい〇〇を育てる会役員・棒の手保存会
- ・水土里の会役員・集会所防災管理・建築士事務所協会地区代表 など

【問6】貴町内会活動予算の総額などについて

- ・町内会予算は単独である【221】
- ・他の町内会と合同予算である【53】

- ・年間予算総額はおよそ
100万円未満【136】
- ～200万円【66】
- ～400万円【44】
- ～700万円【35】
- 700万円超【32】



他の町内会と合同予算のところもある
予算規模 100万円未満
44%、700万円超が約2割と町内会によって大きな開きあり

【問7】町内会活動を行う上での課題は？（あてはまる番号総てに○、特に重要は◎）

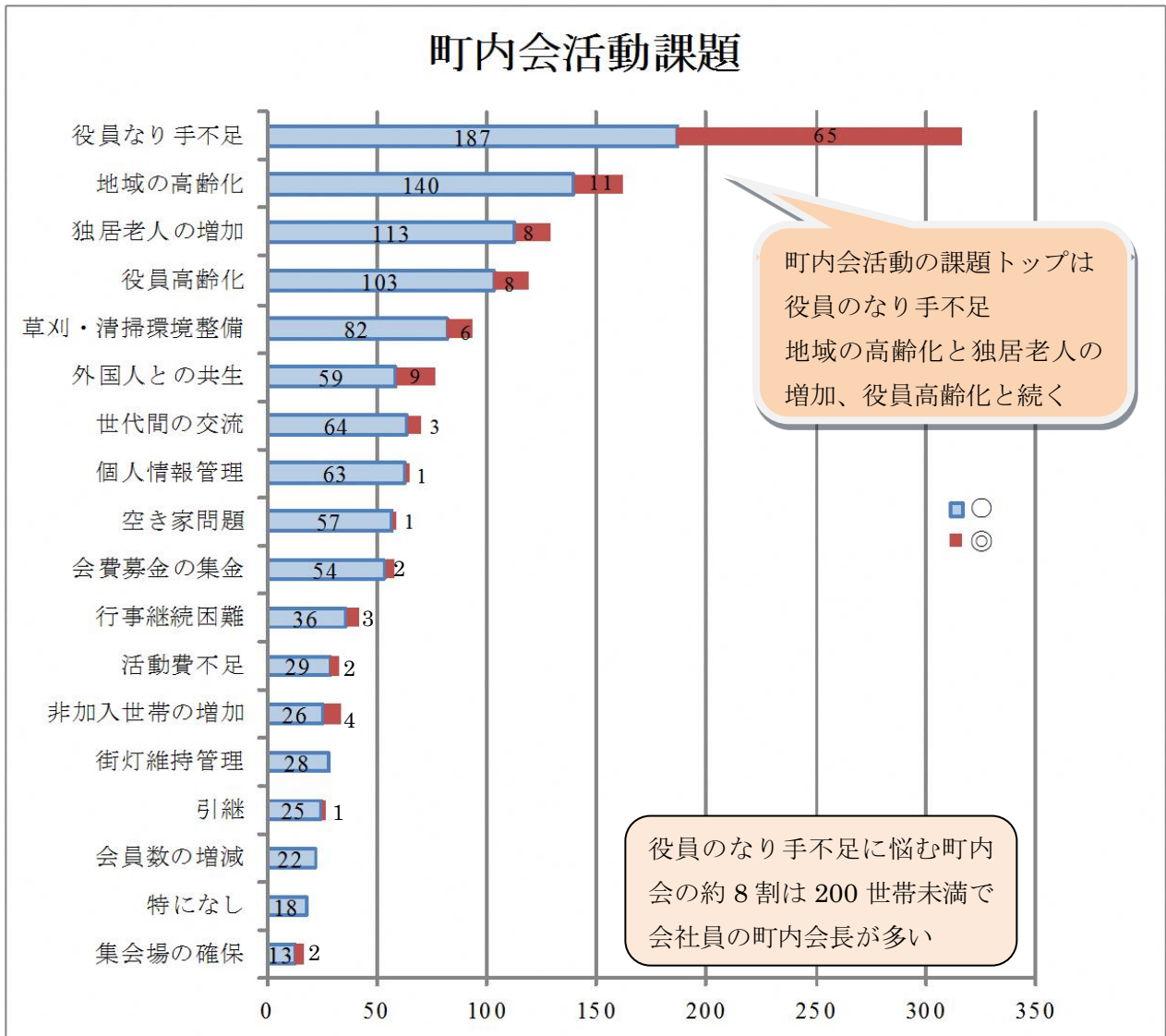
1. 特にない【18】
2. 役員の高齢化【111】
3. 役員のなり手不足【252】
4. 非加入世帯の増加【30】
5. 地域全体の高齢化【151】
6. 世代間の交流が難しい【67】
7. 活動費が不足【31】
8. 従来行事継続困難【39】
9. 引継ぎが上手くいっていない【26】
10. 会員数の減少・増加【22】
11. 街灯の維持管理【28】
12. 個人情報(家庭票など)の管理【64】
13. 独居高齢者の増加【121】
14. 空き家問題【58】
15. 草刈、溝掃除等地域環境整備【88】
16. 集会場等の確保【15】
17. 会費や募金の集金【56】
18. 地域外国人との共生への対応【68】

記載のあった主なその他の課題の主なもの

- ・仕事を町内の用事で休まなければできないことが多い（年15日くらい有る）
- ・仕事との両立むずかしい!! 市役所への届出など→土・日やってない事
- ・集会場建て替えの費用負担問題
- ・防災対策費用の不足（市の補助の%と金額）
- ・自主防災会の組織構成が1年ごとに変わっていく
- ・消防団員の選出が、町内会長の職務として当たり前のように言われるのはなぜ？
- ・個人情報保護の為住民の転出入・出生・死亡等にアンテナを張っていないなければならない
- ・校区代表・地区代表をも兼務の為、とても忙しくて時間がない。この兼務の問題を解決したい。代表町内会長は激務である
- ・校区町内会とのコミュニケーションが全く不足
- ・多人数の年代と少人数の年代の差が大きい
- ・交通指導員・民生委員をもうやってくれる人がいない・校区の消防団員の確保
- ・ごみ問題（・分別 ・不法投棄 ・言語のコミュニケーション不足によるモラルの低下）

現役サラリーマンと町内会長の兼務はなかなか大変のようです

- ごみステーションの確保
- 作業・集会の欠席料、高齢化・家の事情で出席できない人の欠席料免除の検討
- 犬のフンの問題・空地の管理（雑草での苦情）
- 神社・公民館等の維持管理
- アパート居住者の活動に対する意識が低い（参加しない等）・アパート 班長ができない



※上記グラフは、○を1ポイント◎(特に重要)を2ポイントとして集計表示しています

課題解決のために工夫されていることや成功事例として記載された主なもの

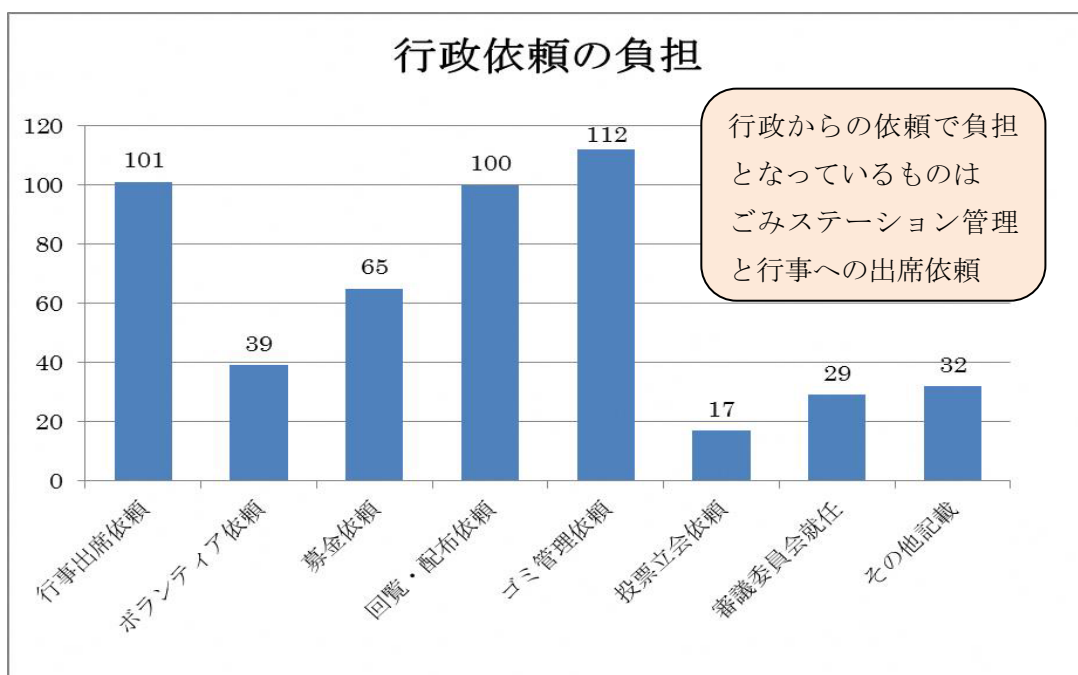
- 防災の活動の中で5年に1回1戸建て住宅居住者調査（血液型・生年月日・性別・発災時の支援希望・就業の有無等）について世帯個票を作成している
- 町内会長、副会長、班長、衛生委員など5～6年先まで決めて1枚にまとめ、印刷配布
- 各班から候補者の推薦を頂きノミネートリストを作成後、役員幹部にて候補者絞込みリストを作り、ノミネートリストと絞込みリスト情報を次役員に引き継いでいます
- 今まで企業協力金は、60%くらいの集金率であったが、今年度は100%集金し財政を豊かにした

- ・町内一斉清掃を年1回から年2回実施とした
- ・台風等の時は、独居高齢者の見回りを実施している
- ・区内の公園は、子供会が年2回草刈りを行っているが、雑草の成長も早いため目につくと除草剤で駆除し、除草剤使用後は数日間表示をし注意を促している
- ・大祭の前夜祭は町民にも喜ばれていますので、青年部主催で進めています
- ・用水路清掃、次年度より業者等に委託（安全のために）
- ・総会の他班長引継ぎ会実施し、できるだけ多く交流する場を設けている
- ・班ごとの世帯数に大きく偏りができたので、見直し案を全世帯に提案し臨時の部・班長会で交流を重ね、次年度から実施するようにした
- ・災害に対する備えやパワーが不足すると考える/日頃の行事等で顔見知りになることが重要/ごみの立ち番などは会話ができる
- ・祭礼でのコミュニケーションを図るため、子供会・厄年会・女性部合同で実施
- ・町内会長OB等の交流会年2～3回開催して、支援・協力をお願いしている
- ・青年部との情報共有を図り、経済的な支援をしました
- ・高齢者班の対策として、平準化のための区割り・統廃合
- ・空家の解体作業を地主の了解を得て、町内会で実施した
- ・高齢化のため75才以上でも選挙候補にあげることとした
- ・従来行事継続困難に対し縮小、簡略化をした

独自に様々な工夫を下さっているようです

【問8】行政からの依頼で負担となっているものは？（複数選択可）

1. 特にない 【95】
2. 行事への出席依頼 【101】
3. 各種ボランティアの依頼 【39】
4. 募金依頼 【65】
5. 回覧、配布依頼 【100】
6. ごみステーションの管理依頼 【112】
7. 投票立会人依頼 【17】
8. 各種審議会委員などへの就任依頼 【29】



その他欄に記載された主な内容

- 広報配布は月1回にしてほしい（インターネットを活用する）
- 回覧・広報の配布が月2回から1回にならないか
- ごみの不法投棄（他町内、通りすがり、外国人等）ごみ置き場のハト被害
- プラごみ出しが徹底しない!!廃止してはどうか
- カラス対策に苦慮（ごみ収集車が13:15頃の為）
- ごみステーションへの不法ごみ出し!
- ごみ出しマナーが悪い為、役員が毎度分別処理をしている
- 外国人居住者の割合が65%と高く、ごみ出し・分別のマナーが守られておらず、浸透に苦慮している
- 外国人・アパート居住者へごみ出しルールの教育をしてほしい
- 広場の管理依頼（年3回以上の草刈りが必要6,000円しか入らないなら市でやるべき）
- 業者見積り約100万円かかる公園管理を、町内会に年間5万円?!
- 交通指導員・民生委員・消防団員・交通指導員の選出もうやってくれる人が居ない
- 老朽化した老人クラブの維持、必要ですか?
- 役に立たない書類が多量に送られてくるが、そんなものに、目を通せると思うのか?
- 外国人への説明のために必要な時の、通訳・翻訳等をもっと積極的にやって欲しい
- 住人の転居先が不明で樹木管理に苦情があったが、諸問題について、行政の手助け・応援が必要と痛感しました。今後も親切な対応をお願いします
- 町内の施設の維持費についての協議に耳を傾けて下さい
- 町内会長として活動するための個人情報（家庭表など）の不足に苦慮、個人情報の扱いについて、積極的再検討をお願いしたい
- 個人情報保護の為、住民の転出入・出生・死亡等にアンテナを張っていなければならないことが、余計な負担!
- 仕事を町内の用事で休まなければできないことが多い（年15日くらい有る）
- 仕事との両立むずかしい!! 市役所への届出など→土・日やってない事
- 仕事と両立させている人に対する配慮も考えていただけると良いと思います
- 防災対策費用（市の補助の%と金額）を見直して欲しい
- 自治会への配布物（広報）の束を100部以下としてほしい。（150部では高齢者には重すぎる←市の関係部署にお願いしたが、改善されない）
- 納税組合の総会の案内が来ますが、活動していないのでは? 納税組合の総会に本当に町内会長が出席する必要があるのか?!

【問9】「町内会長へ依頼する事務取扱説明書」について（あてはまるもの総ての・に〇）

* 活用の有無

- 大いに活用した **【132】**・あまり活用しなかった **【169】**・全く活用しなかった **【20】**

* 「町内会長へ依頼する事務取扱説明書」の内容について

- 説明文が難解 **【31】** • 情報が不十分 **【40】** • Q&A を充実して欲しい **【78】**
- 説明会が必要 **【61】**

「町内会長へ依頼する事務取扱説明書」に関して記載のあった要望のなど(一部)

- ・読む気にならない。イラストを入れるなどして、項目を目立たせて頂けると読みやすい記入例のサンプルが必要と感じる(見本・確定申告記入要領)
- ・役所用文書を町内会用として使用していると感じる。意味が解らず、読む気にならない聞きなれない用語に対して、理解できない所がある。役所職員目線ではなく、一般住民目線で文章を書いて欲しい
- ・地域支援課の職員が説明書に書いていないことを町内会長に依頼している
- ・全員が集まることは物理的に無理だと思うが、意見交換やQ & Aがあるといい
- ・就任当初での説明会では十分に理解できない

就任3か月後くらいでの説明会を再度実施してはどうか

- ・説明会が必要→希望者のみ参加の形式でよい
- ・説明書の配布を早くしてほしい
- ・各町内会との情報交換による効果的な打開策の共有化ができるような機会が欲しい

多くの要望は、初任の町内会長にもよくわかるような事務取扱説明書への改訂や、希望者への説明会、他町内会長との情報交換の場を設けて欲しいなどであった

その他 記載のあった行政への要望等(一部)

- ・代表町内会長会と校区町内会長会の日時が逆になっているので、関係書類の流れがうまくいかない何とかならないか
- ・校区町内会とのコミュニケーションが全く不足している
- ・燃えるごみ・資源ごみ等の分別収集について、具体的・個別により分かりやすいパンフレットの作成をお願いします
- ・ごみの分別ガイドブックに台風等による警報発令時のごみ出し方法を記載してほしい
- ・工事要望書にて不採用になった理由を知りたい(町内の人に説明ができない)
- ・工事等・依頼に対する対応のフィードバックがない
- ・市から依頼されるがたとえば地域の要望工事の進捗が開示されないため苦勞(市議に頼むとすぐ出るのは、市議の手柄確保のために開示しないのか?!)
- ・工事の依頼をしても受理件数が少ない
- ・負担金依頼は、手数料込みでお願いしたい
- ・町内会管理の防犯灯の新設で、市の補助金予算不足となり町内会の独自負担となったことは不満
- ・町内会長としての質問や連絡をとるための町内会担当者ホットライン(携帯)が欲しい
- ・長寿課の説明が不満(前年の事例は異動前の為、知らないと言言!!無責任と感じた)

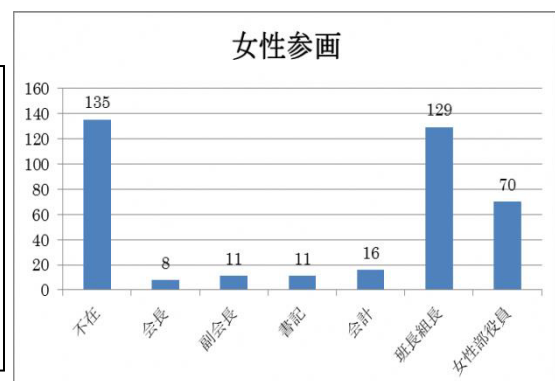
【問 10】女性の役員参画数や今後について

*女性役員

- ・不在【135】・会長【8】・副会長【11】
- ・書記【11】・会計【16】・班長組長など【129】
- ・女性部役員【70】

*これまで町内会長に女性が就任したことが

- ・ある【23】・ない【293】・わからない【25】



女性参画へのコメント(一部)

- ・町内会役員に女性の就任を促したい→但し要職は除くのが好ましい
- ・町内会役員が輪番制なので実現は難しい・女性の就任→地域性や慣例から難しいと思う
- ・女性役員は名簿上ありでも、実務的にはなし→実質不在同等
- ・役員は、各世帯に依頼しており名前登録は世帯主だが、女性が出席することもある。

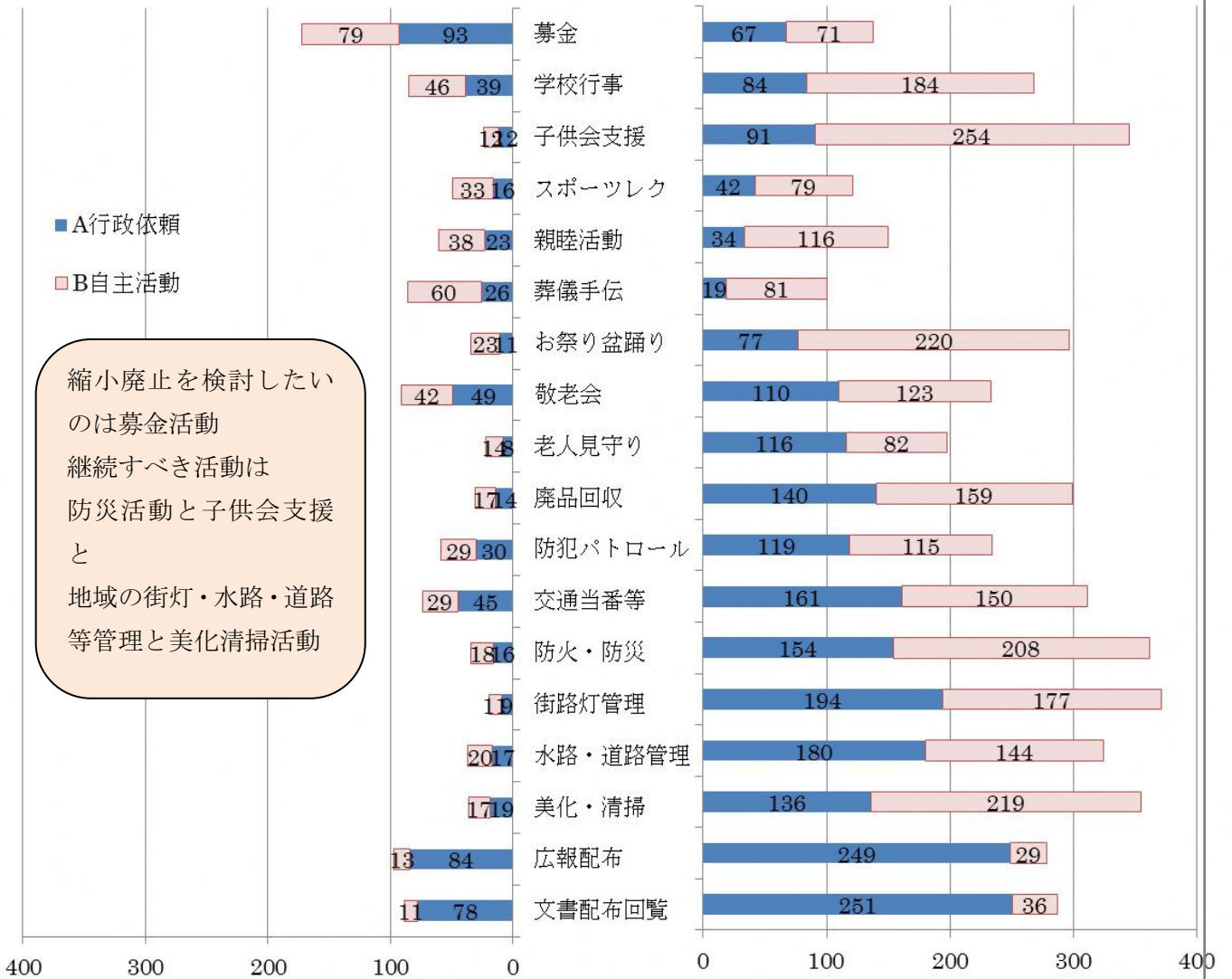
【問 11】貴町内会活動の現状と今後の拡充、活動継続、縮小廃止検討の必要性については、どのようにお考えでしょうか？活動項目ごとに該当する欄に○を記入して下さい。

活 動 項 目	A 行政の依頼により実施		B 自主活動として実施		C 現在は実施していない	D 今後拡充すべき活動である
	継続する必要がある	しい 縮小、廃止を検討して欲	継続する必要がある	縮小、廃止を検討したい		
※ 行政の依頼で実施しているものはA欄に 自主活動として実施しているものはB欄に 現在実施していない活動はC欄に○をつけ 行政の依頼内容に付加して自主活動をして いる場合はA欄・B欄ともに記入し、今後 拡大・充実すべき活動はD欄にも○を記入						
1. 市から送付される文書の配布・回覧等	251	36	78	11	1	8
2. 広報「にしお」の配布	249	29	84	13	1	8
3. 地域美化・清掃活動(公園の除草等)	136	219	19	17	12	11
4. 水路・道路等の維持管理	180	144	17	20	30	17
5. 街路灯の設置、維持管理	194	177	9	11	9	20
6. 防火・防災活動(夜回り・避難訓練など)	154	208	16	18	14	25
7. 交通安全活動(立ち番・青パトなど)	161	150	45	29	23	12
8. 防犯活動(パトロール活動等)	119	115	30	29	89	12
9. 廃品回収	140	159	14	17	54	14
10. 独居老人等の見守り活動	116	82	8	14	119	54
11. 敬老会等の開催	110	123	49	42	61	11
12. 盆踊り・お祭り・伝統行事など	77	220	11	23	46	16
13. 葬儀手伝い(受付・留守番・その他)	19	81	26	60	160	2
14. 親睦活動(交流サロン・旅行・宴会など)	34	116	23	38	129	13
15. スポーツレクリエーション	42	79	16	33	168	15
16. 子供会活動の支援	91	254	12	12	15	19
17. 学校行事への参加	84	184	39	46	24	7
18. 募金(個別訪問等による徴収)	67	71	93	79	60	3
19. その他()						

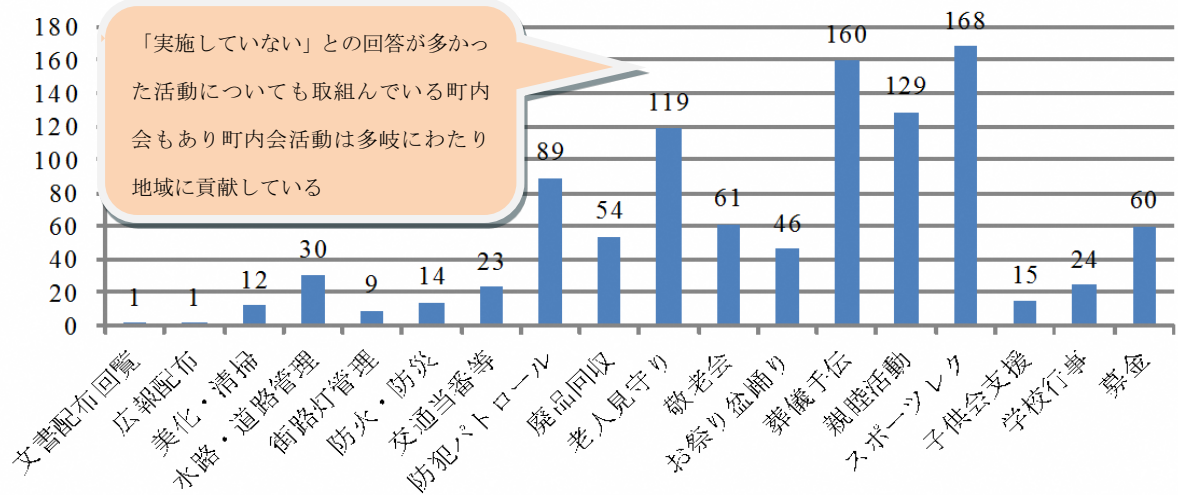
設問のA：行政の依頼により実施と、B：自主活動として実施の区分について迷われた方も多かったと思われるので、次ページのグラフではABの合計で表示することとした。

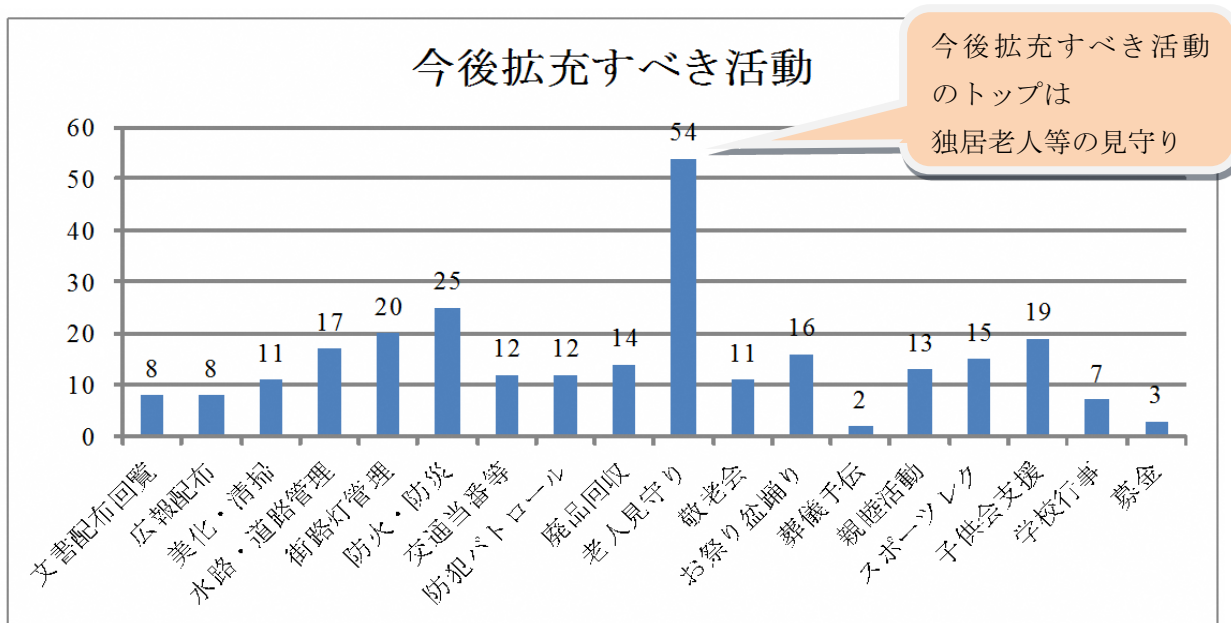
縮小・廃止を検討すべき活動

継続すべき活動



現在実施していない





【問 12】 貴町内会として、特に力を入れている行事や活動は何でしょうか

町内会として特に力をいれている行事や活動として記載があったもの(一部)

- ・ 祭礼等伝統行事の継承・納涼祭・奉納盆踊り・年末年始の接待・子供会活動の支援
- ・ 老人会によるスポーツ・文化活動・敬老祝賀会・納涼盆踊り大会
- ・ 親睦行事（春の桜を観る会・秋の子どもみこしと秋の集い・冬の忘年会）
- ・ 町内会主催の定期行事（花見会・夏休みお楽しみ会など）・町内会成人式・ふれあい大会
- ・ 総会終了後の懇親会・あいさつ運動・親睦活動（餅つき・バーベキュー・ボーリング）
- ・ 町内清掃・美化活動・年3回の用水路管理作業・水路・道路等の草刈り
- ・ 公園の草取り・清掃活動（毎年5～11月に班長と子ども会保護者が分担して実施中）
- ・ ごみ出しのルール・マナーの徹底（ごみステーションに一人ずつ委員を配置）
- ・ ごみステーションの清掃管理
- ・ 交通事故防止・防災訓練、防災倉庫への食料・水の備蓄・自主防災会による防災訓練
- ・ 避難訓練（炊き出し訓練含む）・防犯パトロール（通年小1下校時）
- ・ 防災訓練30年度より8月の最終日曜日に実施し子供の参加を呼び掛けた
- ・ 地域の安全看板の設置要望（交通安全活動）・洪水時における町内会としての対応策整備
- ・ 津波対策・防災に関し民生委員と三役+防災会による独居高齢者の支援を検討した

【問 13】 町内会として、大変だったこと、困ったこと、やり甲斐があったことは？

町内会長として大変だったこと、困ったこととして記載のあったもの(一部)

- ・ 広報の分別・配布・会社員との両立のため、平日の広報の配布及び準備は大変
- ・ 月2回の広報にしろ、500部は大変重い。回覧物の月2回が多い
- ・ 仕事をしているために、時間を生み出すことが難しかった・行事・会議等で勤めを休まなければならなかった・次年度の役員選出が定年延長により苦しい状況である・キッズパトロールは平日日中で仕事を休むしかない・会社員の為、平日の行事はきびしい
- ・ 出席する行事が多くて大変・会議が多い・色々な行事に参加しなくてはならない事など

ここまでやらなくても良いと思うことが、多数ある

- ・ 神社行事が大変だった・町内会と発展会との摩擦は未だに解決をみず
 - ・ ごみステーションの清掃・管理が大変でした。・資源ごみステーションに緑のプラ用ごみ袋にプラスチック製品や洗ってないボトルが混入している
 - ・ 募金・区費等の集金・神社の寄付金の集金・町内会費・募金がスムーズに回収できなかった（各班ごとに差がある）・非加入世帯への加入働きかけ
 - ・ 農業の方を中心とした水路清掃の町内会主体運用・町（公営）土地管理・定期的な公園・神社などの草取り
 - ・ パソコンによる書類作りが大変・会議のための資料作り・書類整理・管理が大変・パソコン利用での事務管理・総会資料作成・会議の資料作成や各行事の手配等すべてが会長の仕事である為事務量が多いことが大変
 - ・ 独居老人が死亡し、身内との連絡が取れなかった
 - ・ 敬老の日記念品の配布
 - ・ 市街化調整区域への企業進出に対する反対者への対応（町内会としては中立の立場を通した）住民の細かい苦情がめんどろ・個人所有地内にある側溝（排水路）の不整備による近隣住民からの苦情処理・防犯灯の管換え・のぼり旗の取替え
 - ・ 外国人の方との交流が大変です・外国人との共生。・外国人への行事参加依頼・外国人とのコミュニケーション不足による行き違い
 - ・ 町内の工事要望が、予算の関係であまり実現されなかった
- 水路の工事要望で、市・土地改良区がともに管轄外ということで対応してもらえず、要望者との板挟みで困ったことがあった
- ・ 各世帯ごとの町内会費の負担額（高齢・独居世帯の減額等）・町内会費を使うのも年金暮らしの為反対者がほとんどで、将来に向けて備えの為必要と言われて使えない
 - ・ 市役所では対応してもらえない野犬や猫の問題

パソコンによる書類作り等が苦手な方への支援策を模索したい

町内会長として遣り甲斐を感じたこと(一部)

- ・ 防犯灯の整備ができた ・市役所、支所の対応がよかった
- ・ 工事要望書を提出して結果が出たこと
- ・ 町内会長拝命後に新しい人脈ネットワークが得られたこと
- ・ 小学1年生下校時のパトロールはしてよかった
- ・ 敬老会（77才以上・60名）喜んでもらった事
- ・ 「地域だより」による広報活動が功を通し、地域活動に快く協力していただいた
- ・ 分かりやすい町内回覧に尽力。老人から「分かりやすい・読みやすい」と好評を得た
- ・ 様々な改革をできた事！

その他行政への要望など(一部)

- ・ 町内会という組織を他の色々な組織が利用している現状を把握することが大変だった
- ・ 各行事への出席依頼の場合、必要なことに対しては参加を明確にお願いすることが大事
- ・ 町内会長への委託事務が多いので負担を感じる→だからなり手が不足する

- ・町内会長と行政との関係が不明確であるので、契約書が必要。町内会の役割としてどこまで対応していいか、無視できるか判断する材料ともなる
- ・市からの助成金で、町内会口座に入れてもいいし会長個人の口座に入れてもいい（その場合、確定申告の必要あり）というお金がありますが、性格が曖昧なので報酬にしてきちんと源泉徴収もし、準公務員のような職務にするとよいと思います（行政の末端として、何をすべきかきちんと定めることもできると思います）
- ・募金等は町内まとめて支出しているが、町内会が募金の集金機関（下請け？）になっていること、大いに不満です
- ・募金は町内活動ではないと考える。→市は町内活動で行えと言ったが納得できない
- ・町内会へ依頼がくる元(市役所なのか、他団体なのか)が判らない。依頼元と町内会との関係が不明である
- ・行政は町内会長を下請け業者と同一視してるかなと思うことがあり、町内会を解散したいと思う時もある
- ・宗教（神社）と町内会との関係を市はどのように考えているのか。町内会は任意団体ではあるが、特定の宗教（神道）に優遇措置（金銭面）を与えるべきではないと考えているが、市はこのような悪しき「慣行」についてどのように考えているのか
- ・町内会への助成は、計算方法、支払方法を含め、そのあり方を再検討してほしい
- ・行政の委託業務に対する住人の理解（本来、行政のすべきことを町内組織が行うことに対する意見に明確に答えられない）責務と権限が不詳
- ・行事の参加依頼が多すぎる。現役では難しい・定年前の現役会社業務との両立について今後定年が伸びることでさらに拍車がかかること懸念します
- ・行政とのコミュニケーションが平日、昼間に限られる（勤務を休む必要あり）
- ・市役所が土・日やっていないので困った（届け出書類など）
- ・私的団体と思われる組織の機関誌等を全戸配布するよう依頼が複数回あったが、今後このようなことが無いようにしていただきたい
- ・避難訓練の時、個人情報（世帯表など）が分からないので、人数の把握が難しかった。とても大事な事なので情報が欲しかった・家庭表の新規作成（防犯・災害時の対応の為）
- ・町内会長を非常勤の市職員として住民基本台帳の閲覧の扱いをかえないと、活動できない
- ・個人情報管理が厳しくなり町内の出入りがわからず、加入促進対策ができない
- ・外国人の増加に伴い、ごみステーションのマナーが悪く整理は町内会長だけでやっている現状なので、行政の方も何とか対策をやってほしい
- ・ルールが守られない不法投棄が多く、その都度片付けている・分別・クリーンセンター搬入等、ごみ出しの分け方、出し方をもっと明確にしてほしい
- ・ごみステーションでの粗大ごみの不法投棄（ソファ等）は都度クリーンセンターへ持参しているが、回収されないごみ処理について行政としての支援はないか？何とかして欲しい
- ・台風時・警報発令時の対応について、役割を明確にして欲しい
- ・空家対応(相談)マニュアル等を作って、どうしたらいいのか判るようにして欲しい
- ・市に提出する書類が多く負担。資料作成と印刷が負担。公的な場所で利用できる施設と

作成援助をして貰える場があると助かる

・広報にしおと同時配布のパンフが多いので、作業が大変なので、広報にしおの記事に記載したらどうか

・犬・猫害(糞尿・子猫出産他)対策・(市に相談に行くもこれと行く対策なし) 野良犬・野良猫への対応(地域住民からの苦情が多くあった)

・街路灯の維持管理のための補助金で、市の予算が11月で尽きてしまって補助金が出ないのは困る

・市の工事要望書(信号の設置のお願いの要望書を出したところ却下されたため、警察・派出所・市役所にて話をしてきたが信号機を付けることは無理と言われた)工事要望書に信号機ははじめからつけれないと書いておくべきだ

・市の土木工事が何度お願いしても進まず、町民からクレームが出ている

・提出した工事要望の進捗がわかるようにしてほしい

・行政の協力は、話だけで具体的展開が悪い

・交付金請求等、予算の範囲がきびしく利用しにくいものとなっている

・外国人居住者との意思疎通を図るべく様々な言語でパンフを作成しているが、未だ十分とは言えない。ベトナム・ラオス言語があれば助かります

・町内会長・校区代表・地区代表が互選となっていて、つまり同一人物となっている。客観的には合理的であるが、実務的に無理です。助役を雇えるほどの費用弁償もなく抱えさせられた事務と実務で疲弊しています。過労死保証はありますか?後任者依頼に、二の足を踏みます

・消防団員のなり手が無く、勧誘活動をしてでも確保できない現状では、消防団のあり方を見直す時期かもしれない

・町内会長と行政の時間との擦れ違いが多い(行政時間は、こちらの良い時間ではない)

・町内会に配布されるポスター(町内会に1枚)が不足している。旧キヲヨウは町内会に複数の自治会があり、各々公民館がある。横須賀校区8町内会17自治会。地域支援協働課に話してある

・防災無線の操作と通話立地上無線が届かない(簡単な無線機でないと通話は無理であり、購入器の選定ミスであると思われる)

・交通指導員は本当に必要か?(報酬も低くやってくれる人がいない)

・町内会長へのアンケートとなっていますが、私は町内の1区長であり区分のことは答えられますが、町内全体としてのアンケートを求められており、町の三役にお願いしたいと思います

平成30年度の会長職を務めあげられた経験に裏付けられた貴重なご意見や要望をいただきました。上記の中には関係各課の積極的な動きにより既に解決、または改善に向けて検討中のものも関係各課への聴き取りで判明しているものもあります。

地域の事情は様々であり、町内会のあり方も異なっていることが改めて浮き彫りになりました。地域コミュニティ活動の核となる町内会活動がより活発に行われるために、このアンケート結果が十分活用されることを望みます。

3. 総括

(1) 初めて町内会の現状や活動実態が分かったこと

旧3町と旧西尾市で、町内会の沿革や規模（構成世帯数）に違いが見られた。町内会長として一定の経験を積んだ時期における調査であったため、町内会長の活動実態や実感を率直にお答えいただくことができ、これまで類似の調査が行われていなかった中で、初めて町内会や町内会長の実態を明らかにしたという意味で、画期的な調査となったものと自負している。

(2) 町内会長の位置付け、期待される役割、業務の進め方（市の担当部署）等についての不明確さと、市の現状把握が十分ではないことが露呈したこと

調査結果を通じ、町内会長の位置付けや役割等が必ずしも適切に整理されていない中で、十分な情報を与えられず、懸命に暗中模索、試行錯誤を繰り返し、責務を果たそうと苦悩する町内会長の姿、多数の役職を兼務し多忙を極める町内会長の姿が浮き彫りになった。

(3) 町内会長の目を通して市（行政組織）の問題点が浮かび上がってきたこと

公共心に富む優秀な市民たる町内会長、住民と行政を繋ぐ立場にあり、行政と最も身近に接している町内会長の目を通して、縦割り行政、消極的権限争い、不親切なお役所仕事等の市（行政組織）側の問題点が浮かび上がってきた。

(4) 町内会の明るい未来と更なる活用の可能性が窺えたこと

初めて地域の実情に触れる機会を得た、やって良かったなどとする町内会長職についての肯定的評価が数多く見られた上、活動項目の中で縮小廃止を検討すべきものと継続拡充を検討すべきものとの切り分けに関する意見や行政への要望等に触れる機会を得て、町内会の明るい未来や更なる活用の可能性を感じ取ることができた。

4. アンケートから見える町内会の課題

(1) コミュニティの核としての町内会の位置付け、期待する役割を明確化する必要性

・合併による問題点が未だ整理されておらず、町内会の理論的整理や目指すべき方向が明らかにされていない印象を受ける。旧一色町で町内会長が特別職公務員とされていたこと等を参考に、『担うべき役割と権限』について再検討が必要ではないか。

・現在大きく異なる町内会の規模（構成世帯数：最小9世帯、最大915世帯）について、このままで良いか、合併や分割の要否についても検討が必要ではないか。

・町内会の現状（人口、世帯、加入率、活動項目、地域行事と使用される集会場の所在など）と役割についての市民への情報提供、取り分け、各課から個別に町内会長に依頼して

いる事項の「見える化」が必要ではないか。例えば、防潮扉、樋門・樋管、ちびっこ広場・児童広場等の多くを地元町内会が管理している実態など、地域でできることは地域で行っていることをより広く周知し、町内会の役割を市民と共に議論していくべきではないか。

- ・災害時の安否確認の書式や連絡方法を統一し、防災訓練の度に改良を加えるなど、町内会長と行政の双方の負担が軽くなるしくみを検討すべきではないか。

- ・募金集め、各種委員・役職候補者の推薦などについて、町内会長に無理な要求をしているのではないかという観点から、積極的な見直しを図る必要があるのではないか。

(2) 町内会長に必要な情報を提供するなどのサポートの必要性

- ・町内会運営に必要な基礎データ(町別年齢別人口階層表、独居老人・要支援者リストなど)、市民にとっては難解である市の行政組織と職務分掌、県や国との関わりやそれぞれの担当窓口等について、町内会長に対し適切に情報提供すべき。町内会と町内会関連組織たる自主防災会、校区コミュニティや地区の防災会などの関連や関連する組織の基礎的な説明

(例：自主防災会と消防団の成立・組織・役割など)、これらの組織を所管する担当課などをわかりやすく整理して掲載、その他西尾市以外に地域の問題解決に必要な連絡先を入れるなど、わかりやすい『説明書』や任意参加の説明会開催などを検討すべきではないか。

- ・町内会長からの要望・相談等を市役所閉庁日(土・日)を含む常時受け付け、担当課への橋渡しをする専門部署の創設、町内会長支援における市役所OBの活用、初任の町内会長・定年延長により町内会長に就任した現役会社員世代への積極的支援、地域だよりや町内広報などを作成・印刷できるような支援施設の創設等を検討すべきではないか。

- ・町内会長に対するIT対応支援、例えば、見やすいホームページや各種情報アプリの統一、パソコンの扱いが苦手な町内会長が相談できる体制を民間有志の手を借りて創設し、電子申請を主体にして町内会長及び行政双方の負担軽減を図ることなどを検討すべきではないか。

(3) 平等・画一的な補助・助成から町内会・民間の自主的な取組を育成・応援する、自由度の高い補助・助成への転換

- ・あるべき地域コミュニティ活性化のために助成事業の在り方の見直し、即ち、町内会間の平等や構成世帯数を重視して自動的に分配するのではなく、各町内会による創意工夫、自主的な取組みを支援する方向へ転換を図るべきではないか。

- ・合併を経て西尾市の町内会の規模(構成世帯数及び予算総額等)が様々となっていることから、町内会長に対する事務委託費の位置付けや支給方法等について再検討すべきではないか。

(4) 町内会長に主要な課題として認識されている問題の解決への協力

- ・行政は、ゴミ問題、外国人との共生、独居老人の増加、空き家問題、日常的な防犯・防災、風水害の被害調査、大規模災害発生に備えた対策など、町内会長によって主要な課題として認識されている問題の解決に協力すべき。

- ・ゴミ問題に関しては、外国人向けアプリが創設されたことから、まずは外国人が居住す

る地区の町内会長にダウンロードしてもらい、普及率をあげることに知恵を絞って欲しい。転入届提出の際に原則として全ての転入外国人にダウンロードしてもらうことを始め、ダウンロード数を上げるための方策について市役所の通訳の方のアイデアを募るなどして検討すべきではないか。

・大規模災害対策としては、避難所開設ゲームなどを原則として全ての町内会長に一度は経験してもらえるよう、各支所など身近なところで開催し、防災・減災に関心を持つ町内会長経験者を増やしていくべきではないか。

・非加入世帯問題については、市に尋ねると、「入らなくていいです。」とだけ答えるという現状は問題ではないか。自治体として全世帯加入を目指す宣言をする可能性や、加入を促進する制度の導入等を含め、幅広い議論が必要ではないか。

(5) 第7次総合計画における協働のまちづくりの中での町内会の位置付け

・西尾市2018～2022 第7次総合計画では、協働のまちづくりとして、「地域が自立し、住みやすい社会を維持するために、行政だけでは解決できない地域の課題解決に住民自ら主体的に取り組むことができる体制を普及させるとともに、必要に応じてこれらの取組みを支援します」としている。町内会の将来像・在るべき地域コミュニティの姿を市民と共に明らかにし、これまでの慣習を柔軟に見直し、必要なしくみの積極的な創設を図られたい。

・市民が地域コミュニティの中でどれだけ自主的に動いているか、市民協働を積極的に推進する職員が高く評価され、育成されているかどうかによって、まちの価値が変わる。これらが先進自治体のベンチマークとなるのではないか。

・都市に隣接する「田舎」だからこそ出来ること、社会全体の都市化、匿名化、核家族化に対抗する方策も、今ならまだ間に合うことがあるのではないかという観点も含め、積極的な検討を望みたい。

～アンケートにお答えくださった方へ～

お忙しい中、アンケートにご協力いただきまして有難うございました。アンケート作成時に町内会長・区長・班長等の役割や町内会予算・組織等の実態について把握が不十分で、回答に窮する質問もあったことをお詫び申し上げます。
(西尾市行政評価委員会)

5. 資料

【アンケート本文】

◎西尾市行政評価委員会から アンケートご協力をお願い◎

各町町内会長様

～ 今回のアンケート趣旨について ～

西尾市行政評価委員会では、市政の公平性及び信頼性を高め、開かれた市政の一層の進展を図ることを目的としています。また、その職務のひとつとして「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」があります。

町内会は地域の住民にとってもっとも身近なコミュニティ組織として、地域に根差した活動をされており、町内会長におかれましては、地元町内会の運営について前役員から業務を引き継ぐとともに、当面する地域の課題に取り組まれていることと拝察致します。また年度はじめに配布される『町内会長へ依頼する事務説明書』も活用し、市役所各課からの依頼にも対応されたことと思います。

当アンケートは、町内会長の声をまとめて、地域コミュニティの活性化のために西尾市として取り組むべき課題や、望まれる支援方法等を意見として述べる参考に致したく、アンケートの趣旨をご理解のうえご協力をお願いします。

平成31年2月

《西尾市行政評価委員会》

代表行政評価委員 伊澤 光二

行政評価委員 坂田 吉郎

行政評価委員 三浦 眞澄

■■■ 西尾市行政評価委員会では皆さんの苦情も受付けています ■■■

市の仕事や職員の行為に納得できないときは行政評価委員会をぜひご利用ください！！

●どんなことでも申し立てできますか？

申し立てのできる事柄は、市の行う仕事とその仕事に携わっている職員の行為で、申立人の利害にかかわることであり、原則1年以内にあった事柄です。

●だれでも申し立てできますか？

申し立てのできる人は、市内在住者に限らず市政に対して自らの利害にかかわる苦情を持つ人です。市外在住者や外国人、法人も対象になります。

●申し立ての手続きはどのようにしますか？

「苦情申立書」に必要事項を記入して、西尾市行政評価委員会事務局（企画政策課内）に提出してください（代理人提出、郵送、メール、ファクス、いずれも可）。また、直接行政評価委員に苦情の申し立てをしていただける相談日は原則毎月第1・3月曜日で午後1:30～3:00まで、市役所1階の11相談室（市民ロビー東側）で行っています。どうぞ、お気軽にご予約下さい。

●詳しくは西尾市のホームページまたは、行政評価委員会事務局（企画政策課内）まで！

【問い合わせ先】

〒445-8501（住所不要）

西尾市役所 企画政策課 行政評価委員会事務局 まで

電話：0563-65-2155

ファクス：0563-56-0212 メール：kikaku@city.nishio.lg.jp

町内会アンケート 調査表

町内会名《 _____ 》

アンケートはご記入の上、同封の返信用封筒により、**3月10日(日)までに返信**をお願いします。

※返信頂いたアンケートは委員が開封し集計等を行い、結果は西尾市行政評価委員会が責任を持って管理し、特にご本人が希望された場合を除き、個別の情報を公開し個人が特定されるようなことはありませんので、忌憚のないご意見をお聞かせください。

【問1】はじめに会長ご自身（2月25日現在）について、それぞれの項目ごとに当てはまるものを1つだけ選んで、番号に○をつけて下さい。

(ア) 性別	1. 男性	2. 女性					
(イ) 年齢	1. 30歳未満	2. 30歳代	3. 40歳代	4. 50歳代	5. 60歳代	6. 70歳代	7. 80歳以上
(ウ) 職業	1. 会社員	2. 公務員	3. 自営（商店・会社経営など）	4. 農・漁業	5. 無職	6. その他	
(エ) 会長在職 合計年数	1. 1年未満	2. 1～3年未満	3. 3～5年未満	4. 5～10年未満	5. 10年以上		

【問2】町内会長の任期と選出方法について、当てはまるものを1つだけ選んで、番号に○をつけて下さい。その他の場合は内容を()内にお書きください。

(ア) 任期	1. 1年	2. 2年	3. 任期なし	4. その他()
(イ) 選出 方法	1. 総会で選挙	2. 推薦者を用意し総会で承認	3. 輪番制	4. その他()

【問3】町内会組織の構成等について(ア)は()に記入または・に○、(イ)～(エ)は該当する番号総てを○で囲み()に記入して下さい。

(ア) 加入 世帯	・加入世帯数はおおよそ()世帯 ・人数はおおよそ()人 ・人数の把握はできていない ・班や組等の数は() ・各構成世帯数()～()世帯
(イ) 非加入 世帯	1. 非加入世帯はなし 2. 非加入世帯あり おおよそ()世帯又は()割程度 3. 非加入世帯の数や割合は把握できていない
(ウ) 非加入 世帯の 状況※	1. アパート・マンション等の居住者 2. 新規転入者 3. 社員寮など 4. 外国人など 5. 過去には加入していたが脱会した方など 6. その他()
(エ) 町内会 関連組織	1. 女性部 2. 老人会・長寿会 3. 青年部 4. 子供会 5. その他()

※非加入世帯とのトラブルなどがありますか？ ・ある ・ない

トラブルの内容は？

[_____]

【問4】町内会長としておよそ月に何日また何時間くらい活動されていますか。

* 1か月平均()日くらい * 1か月の総時間は()時間くらい

* 一番時間を割かれる活動や行事はなんですか。

(

)

【問5】町内会長と兼任されている役職はありますか。(校区町内会役員等を含む)

・なし ・あり(

)

【問6】町内会活動予算は単独ですか? その年間予算総額はおよそいくらですか?

・町内会予算は単独である ・他の町内会と合同予算でおよその総世帯数は()

・100万円未満 ・~200万円 ・~400万円 ・~700万円 ・700万円超

【問7】町内会活動を行う上での課題は?(あてはまる番号総てに○、特に重要は◎)

- | | | |
|------------|------------|------------------|
| ① 特にない | ② 役員の高齢化 | ③ 役員のなり手不足 |
| ④ 非加入世帯の増加 | ⑤ 地域全体の高齢化 | ⑥ 世代間の交流が難しい |
| ⑦ 活動費が不足 | ⑧ 従来行事継続困難 | ⑨ 引継ぎが上手くいっていない |
| ⑩ 会員数の減少 | ⑪ 街灯の維持管理 | ⑫ 個人情報(家庭票など)の管理 |
| ⑬ 独居高齢者の増加 | ⑭ 空き家問題 | ⑮ 草刈、溝掃除等地域環境整備 |
| ⑯ 集会場等の確保 | ⑰ 会費や募金の集金 | ⑱ 地域外国人との共生への対応 |

・その他(

)

* 課題解決のために工夫されていることや成功事例があれば教えてください。

[

]

【問8】行政からの依頼で負担となっているものは?(あてはまる番号総てに○)

- | | | |
|-----------|-------------------|-----------------|
| ① 特にない | ② 行事への出席依頼 | ③ 各種ボランティアの依頼 |
| ④ 募金依頼 | ⑤ 回覧、配布依頼 | ⑥ ゴミステーションの管理依頼 |
| ⑦ 投票立会人依頼 | ⑧ 各種審議会委員などへの就任依頼 | |

・その他(

)

【問9】「町内会長へ依頼する事務取扱説明書」について(あてはまるもの総ての・に○)

* 活用の有無(・大いに活用した ・あまり活用しなかった ・全く活用しなかった)

* 「町内会長へ依頼する事務取扱説明書」の内容について

(・説明文が難解 ・情報が不十分 ・Q&Aを充実して欲しい ・説明会が必要)

*その他

要望等

[

]

【問10】町内会役員への女性参画実態や今後について教えてください。(該当する・に○)

* 女性役員(・不在 ・会長 ・副会長 ・書記 ・会計 ・班長組長など ・女性部役員)

* これまで町内会長に女性が就任したことが(・ある ・ない ・わからない)

* 会合等に男性役員代理として女性の出席は?(・よくある ・稀にある ・ない)

* 女性部を除き女性役員が不在の場合、今後女性の就任を求める予定などは?

(・町内会役員に女性の就任を促したい ・現状予定はない ・考えたことはない)

【問 11】貴町内会活動の現状と今後の拡充、活動継続、縮小廃止検討の必要性については、
 どのようにお考えでしょうか？活動項目ごとに該当する欄に○を記入して下さい。

活動項目	A 行政の依頼により実施		B 自主活動として実施		C 現在は実施していない	D 今後拡充すべき活動である
	継続する必要がある	しい 縮小、 廃止を検討して欲	継続する必要がある	縮小、 廃止を検討したい		
1. 市から送付される文書の配布・回覧等						
2. 広報「にしお」の配布						
3. 地域美化・清掃活動(公園の除草等)						
4. 水路・道路等の維持管理						
5. 街路灯の設置、維持管理						
6. 防火・防災活動(夜回り・避難訓練など)						
7. 交通安全活動(立ち番・青ハトなど)						
8. 防犯活動(パトロール活動等)						
9. 廃品回収						
10. 独居老人等の見守り活動						
11. 敬老会等の開催						
12. 盆踊り・お祭り・伝統行事など						
13. 葬儀手伝い(受付・留守番・その他)						
14. 親睦活動(交流サロン・旅行・宴会など)						
15. スポーツレクリエーション						
16. 子供会活動の支援						
17. 学校行事への参加						
18. 募金(個別訪問等による徴収)						
19. その他()						

【問 12】貴町内会として特に力を入れている行事や活動はなんですか？

[]

【問 13】町内会長として、一番大変だったこと、困ったこと、遣り甲斐があったことは？

[]

ご協力ありがとうございました。その他ご意見ご要望があれば、別紙(様式自由)にてアンケート返送と同封ください。なお、3月10日(日)までに返信投函を宜しくお願いします。

6 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（昭和26年法律第45号）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（平成26年法律第68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つた年月日
 - (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つた日から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。

(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、総合政策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。

附 則

この要綱は、平成30年8月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4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。

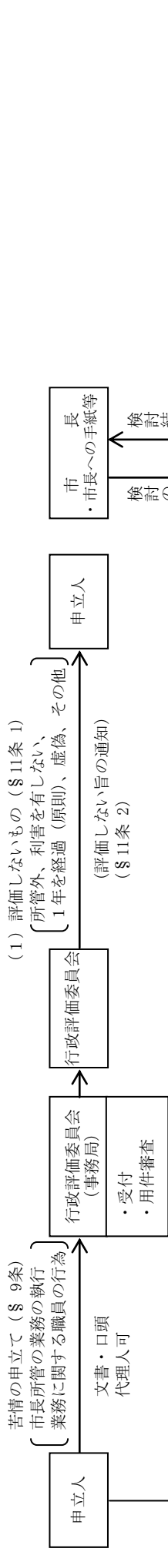
この要領は、平成21年4月1日から施行する。

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。

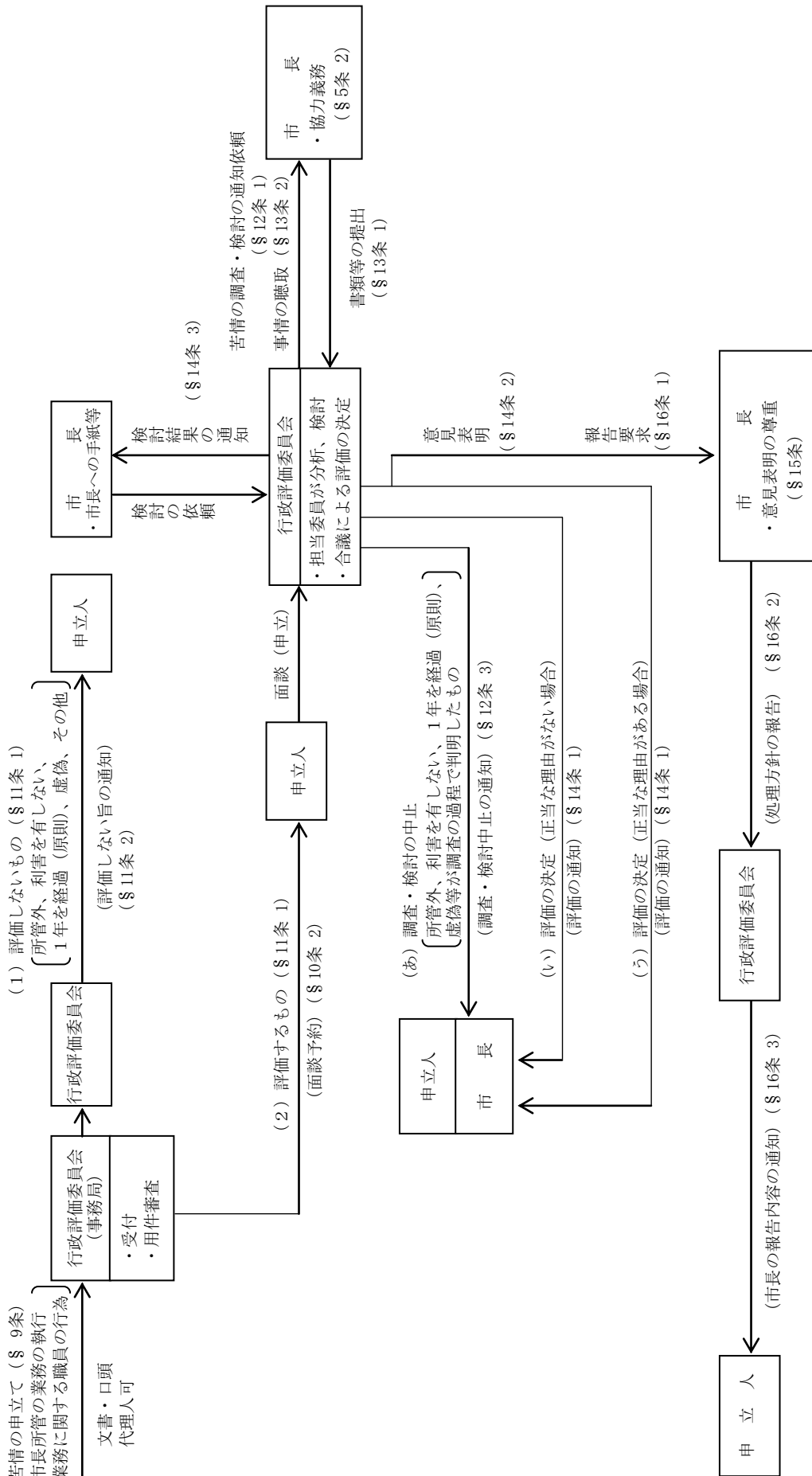
第3部 西尾市行政評価委員会苦情申立て処理フロー

1 市民からの苦情



苦情に対する市の処理 (§ 1条)
 *最初の苦情も含む

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(昭和26年法律第45号)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39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(平成 26 年法律第 68 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、関係機関に配布するとともに、苦情申立書の常備場所

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3人である。ただし、事務局職員としては、部長、課長を含めた5人体制である。

(11) 運営状況

平成7年度から平成30年度までの24年間の苦情申立書の受付け状況については、16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次実行計画を推し進めるうちに、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。

平成29年度は、前年度評価を控えた西尾市行財政改革推進計画（第4次実行計画）が計画期間である5年を迎えたことから、全107件の取組事項において、調査及び評価を行った。また、西尾市が西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）を策定したことに伴い、行政評価委員会として中間評価や計画期間終了後の評価を行っていく方針を共有した。

平成30年度は、町内会アンケートを行い、町内会活動の実態や町内会長から見た市の問題点を取りまとめた。

西尾市行政評価委員会
平成30年度（第24次）報告書
（平成30年4月1日～平成31年3月31日）
令和元年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>
