

西尾市行政評価委員会

令和元年度（第25次）報告書

（平成31年4月1日～令和2年3月31日）



令和2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) 西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）の中間評価 について	
(2) 苦情申立ての評価について	
(3) 教育委員会事業の評価について	
3 西尾市行財政改革の中間評価	5
4 苦情申立ての処理事例	3 1
5 西尾市教育委員会事業の評価所見	4 5
6 参考資料	
第1部 西尾市行政評価委員会要綱	4 8
第2部 西尾市行政評価委員会運営要領	5 3
第3部 西尾市行政評価委員会苦情申立て処理フロー	5 4
第4部 西尾市行政評価委員会の概要	5 5

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



行財政改革第5次実行計画の中間評価

行政評価委員 伊澤 光二

行政評価委員会は令和元年度末に、平成29年度から令和3年度まで行われる西尾市行財政改革第5次実行計画の中間評価を行いました。平成29年3月から30年3月に策定された実行計画案は24あり、それぞれ歳入確保、歳出削減、アウトソーシング、市民サービス・業務効率化をめざしています。

限られた財源を有効活用し健全な財政運営をめざすものです。担当課が事業の達成状況について中間の自己評価を行い、次に行政評価委員が評価しました。すでに市議会に事業の進捗状況が報告され、成果が発表されているものもあります。また中間の時点で、計画案は具体化したが見直しが必要というものもあります。

担当課は中間自己評価をすることで、今後の取り組み方を見直し自信と自覚をもって改革を遂行したいものです。



コロナ禍から学ぶこと

行政評価委員 三浦 真澄

この半年、国・県の指示を待つだけでなく自ら情報収集・情報発信し住民と向き合った自治体が市民から評価されました。正解の無い問題にどのように取り組むのかは、其々の自治体の組織力や管理職の力量が試される機会であったともいえるでしょう。今回の反省点を踏まえ現状を振り返り課題をリスト化、その解決に向けた実行計画を策定するなど、これを機に確実にPDCAサイクルをまわせるようにしたいものです。まず、正確に現状を把握することから始めましょう。『彼を知り己を知れば百戦殆からず』です。『COVID-19』は行政と民間関係者が組織の壁を越え連携し、一致団結ワンチームで戦う重要性を我々に教えてくれました。地域の総合力を上げるチャンスと前向きにとらえ市民と行政がタッグを組んで、共に汗をかき、より愛着のもてる西尾市づくりをしていきましょう！



誰に対しても恥ずかしくない仕事ぶり

行政評価委員 坂田 吉郎

行政評価委員会に対する苦情申立てに当たり、苦情申立人から、市職員との電話や対面における会話の録音が証拠として提出されるのは珍しくない。世知辛い世の中であるが、第三者間の会話を盗聴・録音するのではなく、会話の一方当事者が相手方に無断で会話を録音する場合、プライバシー侵害の問題は基本的に生じないし、その手法を責められる理由はない。市民の側にとっては身を守るための証拠保全として有効な手法であろう。

録音している側は、言質を取るべく誘導したり、挑発したりする可能性があり、決して対等の条件ではないが、挑発等に乗って、不適切な発言をする公務員に同情の余地はない。公務員たる者、常に録音されているという前提で、緊張感を持ち、誰に見られても、誰に聞かれても、恥ずかしくない仕事ぶりを心掛けたいものである。

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。

令和元年度は、西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）の進捗状況の調査及び中間評価を、また、教育委員会所管事業の評価を行いました。

(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、事務局を市役所総合政策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（44頁参照）、市のホームページでも紹介しています。

また、平成30年度（第24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。

令和元年度は、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18件ありました。

(4) 市長の求めに応じて行う職務

令和元年度は、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

令和元年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22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) 西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）の中間評価について

平成29年度に策定された西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）が、3年目を迎えたことから、全24件の取組事項において、進捗状況の調査及び評価を行いました。

(2) 苦情申立ての評価について

令和元年度中に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。

令和元年度の苦情の申立て及び相談件数は、18件であり、前年比4件増となりました。

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。

(3) 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30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	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 西尾市行財政改革の中間評価

西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）の中間評価

平成29年度に西尾市が行政改革を推進するために策定した西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）が、3年目を迎え、その計画の取組事項を調査し評価しました。

調査の内容は、計画所管課の進捗状況調査及び自己評価を基に、当委員会から計画所管課への質疑応答を経て行政評価委員会の評価としました。

※評価表の評価方法

中間評価票は、取組事項、取組内容、実施スケジュール、歳入歳出効果額（千円）、進捗状況効果、効果額の算出根拠、行政評価委員からの質問と担当課の回答、担当課の自己評価（ABC）及び具体的な評価理由、行政評価委員会の評価（ABC）及び具体的な評価理由を記載しました。

中間評価総括表は、個別評価票を抜粋して一覧表としたものです。

A：大いに成果があった

B：やや成果があった

C：成果があがらなかった

西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）の中間評価総括表

取組事項	担当課	担当課 評価	行政評価委 員会評価
1 行政財産の有効活用	財政課など	A	A
2 「西尾市ふるさと応援寄附金」のさらなる充実	企画政策課、商工観光課	A	A
3 地方債の繰上償還による残高削減、財政健全化	財政課、下水道管理課ほか	C	C
4 下水道事業計画（污水対策）の抜本的見直し	下水道整備課、環境保全課ほか	B	B
5 旅費日当の見直し	人事課	B	B
6 観光事業委託料の段階的削減	商工観光課	B	B
7 リバースオークション（競り下げ方式）の試行的導入	財政課	C	C
8 総合窓口・コンシェルジュの導入と民間委託	市民課、保険年金課、福祉課、子育て支援課、長寿課、学校教育課など	B	B
9 庶務管理システムの導入	人事課	A	A
10 総合文書管理システムの導入	総務課	B	B
11 LINEで情報発信	商工観光課、危機管理課、秘書広報広聴課	A	B
12 ネーミングライツ（命名権）制度の導入	企画政策課など	C	C
13 水道事業の経営安定化	水道管理課	A	A
14 公共料金等の一括支払	会計課	B	B
15 会議録の簡略化	企画政策課、総務課、情報政策課など	B	C
16 行政情報コーナーの移設	総務課、秘書広報広聴課	C	C
17 公共施設の空き部屋を学習室に開放	生涯学習課	A	A
18 投票区・投票所の見直し	総務課	A	A
19 防犯灯の一斉LED化	危機管理課、地域つながり課	B	B
20 敬老事業委託料等の見直し	長寿課	B	B
21 医師会等協力費の見直し	保険年金課	A	A
22 消防車の削減	消防本部総務課	A	A
23 児童生徒健康増進特別事業（自然教室）委託料の廃止	学校教育課	B	B
24 補助金の見直し	企画政策課、財政課、地域つながり課	B	A

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第1号【歳入確保部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。

※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

		担当課		財政課など		
取組事項	行政財産の有効活用					
取組内容	(1)行政財産「貸付け」の積極的活用 先行的に「貸付け」を導入している事例を参考に、他施設においても、「行政財産目的外使用」から「貸付け」へ積極的に転換し「貸付け」を拡充する。 (2)行政財産目的外使用料の減免適正化 減免率は、各担当課で決めているため、今後、全事例において現在適用している「減免率」が適正かどうかを検討する。検討では、全額減免の原則廃止を含め、許可者に対し一定の負担を求める。「減免率」は10%~90%等が考えられるが、個々の事例で判断する。 (3)自動販売機の電気料金適正化 自動販売機の期間更新又は新たに自動販売機の設置を許可する場合、電気料金メーター設置を義務付け、電気料金を適正化する。なお、やむを得ない理由により、設置できない場合の電気料金は、他自治体等の例を参考に現行の徴収方法の見直しを検討する。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	(1)準備 (2)準備 (3)実施	(1)~H30.9準備 H30.10~実施 (2)(3)実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	(1)1,128 (2)388 合計 1,516	(1)2,256 (2)388 合計 2,644	2,644	2,644	合計 9,448
実施スケジュール	(1)準備 (2)準備 (3)実施	(1)~H30.9準備 H30.10~実施 (2)(3)実施	実施	実施	実施	実施中
歳入効果額(千円)	0	(1)6,306 (2)388 合計 6,694	(1)7,405 (2)388 合計 7,793	7,793	7,793	合計 30,073
進捗状況効果	(1)行政財産「貸付け」の積極的活用については、平成30年10月からの本格的実施に向けて、要綱等を整備した。 (2)行政財産目的外使用料の減免適正化については、平成29年度は、平成30年度からの適正化に向けて、事業者等との調整期間とした。 (3)自動販売機の電気料金適正化については、原則として、個別電気メーター設置を義務付け、メーター使用量により実費徴収することとした。なお、増収ではなく徴収料金の適正化を目的としているため、効果額は積算しない。					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	(1)自動販売機の利用案件で、平成27年度目的外使用料と、平成30年度以降各年度の貸付料見込額との差額 (2)自動販売機の利用案件で、平成27年度減免額					
行政評価委員会からの質問	何件中何件が目的外使用から貸付に切り替わったのか、進捗状況を具体的にお示しください。減免理由の概況をご教示ください。					
上記質問に対する回答	1 目的外使用から貸付に切り替わった件数 平成27年度で49施設 94台の自動販売機を目的外使用許可していましたが、その内、平成30年度までに42施設76台の自動販売機が貸付に切り替わりました。(平成27年度に目的外使用許可をしていた自動販売機で貸付に切り替わっていないものは1施設1台のみで他は撤去による台数の減です。) 2 減免理由の概況 「西尾市行政財産目的外使用料減免要領」により、減免できる法人等の種別及び使用目的を13に区分し、減免率を規定しています。 主な減免理由・減免率:市内に本拠を置く社会福祉法人が、社会福祉事業の事業所として使用する時⇒100%、西尾市教育委員会が認めた社会教育法第10条規定する社会教育関係団体が、団体の主たる事業の用途に使用するとき⇒50%、地縁による団体、町内会又は自主防災会が公共用又は公益事業で使用するとき⇒100% 等					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な評価理由	ほぼ全ての自動販売機設置について貸付へ転換することができ、また、原則公募による貸付先を決定したことにより、増収が図れた。また、目的外使用料の減免、及び電気料の徴収額に明確な根拠を示すことができるようになった。			着実な取り組みにより、大いに成果を上げているものと評価します。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第2号【歳入確保部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	企画政策課、商工観光課
-----	-------------

取組事項	「西尾市ふるさと応援寄附金」のさらなる充実					
取組内容	PR活動の充実 (1) 返礼品事業者や観光協会と協力して物産展を始めとするイベント開催時やお歳暮、お中元時等にふるさと納税のPR特設コーナーを設け、新たな寄附者の掘り起こしを行う。 (2) ふるさとチョイス等のサービスプランを現在の基本プランからトップページのバナー掲載や自治体特集ページが可能となるサービスプランに変更し、本市の露出を増やす。 (3) 平成29年に始めた「西尾市ふるさとチョイス」印字済「オリジナルはがき」等によるPRを継続する。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	75,739	75,739	75,739	75,739	75,739	合計 378,695
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	実施中
歳入効果額(千円)	57,544	126,148	75,739	75,739	75,739	合計 410,909
進捗状況効果	(1) ふるさとチョイス大感謝祭を始め各種イベントにて、返礼品を体感いただくとともにパンフレットの配布等により市内外の方に直接PRを実施した。また、お歳暮など季節限定商品を開発し、ポータルサイト内において、カテゴリーを追加し、新たな寄附者の創出に努めた。 (2) ふるさとチョイスのサービスプランを竹チョイスから松チョイスに変更し、トップページへのバナー掲載や特集ページの設置、最新情報の投稿の充実など市の露出の拡大に努めた。 (3) 寄附者との継続的な関係性を構築するため、前年度の寄附者に残暑見舞いのかもめーるを送付した。 効果額 平成28年度:4,480件、94,261,000円 平成29年度:7,640件、151,804,508円 平成30年度:9,531件、220,408,559円 220,408,559円-94,261,000円=126,147,559円					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	(1) シティプロモーションと観光PRを兼ねたイベントに出展し、制度のPRを実施。 (2) ふるさとチョイスのサービスプランを基本プランから松チョイスに変更し、トップページのバナーの掲出などを実施。 (3) 残暑見舞いはがきを活用して、オリジナルはがきを作成し、前年度の寄附者へ寄附の呼びかけを実施。 上記PR活動を行い、毎年170,000千円の歳入を見込む。 170,000千円-94,261千円(H28)=75,739千円 ※ふるさとチョイス提供のシミュレーションシートにより6月末時点の収納実績を基に算定。					
行政評価委員会からの質問	効果額の見込みが一定である理由をお聞かせください。毎年新たな対策を行い、それが浸透していくのであるから、年々目標額が大きくなるのが当然ではないですか。 なぜ寄付金の増加が本取組の成果となるのでしょうか。 具体的にどんなイベントでどんな風に特設コーナーを設けたかご教示ください。					
上記質問に対する回答	効果額については、本評価票への記入の考え方は誤解であり、将来の効果額は修正はできないものと考えていました。毎年、寄附の目標金額を設定しているため、今後は、目標額を基にした効果額の修正を行います。 ふるさと納税は、広く全国から寄附を募ることで新たな財源を確保し、地域の活性化などを図ることを目的としているため、寄附金の増加を成果として設定しています。 ふるさと納税サイトの運営会社が首都圏で開催するPRイベントにおいて、返礼品の試飲試食やパンフレット等の配布を行い、市の認知度向上と寄附先として検討いただくことを目的に出展(詳細別紙)。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な評価理由	制度施行後、寄附金額は一貫して増加傾向にあるため、成果は出ている。			本取組の成果であることが科学的に証明されているわけではないが、寄附の件数、金額ともに顕著な伸びが見られ、目的を達成できていると評価します。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第3号【歳出削減部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	財政課、下水道管理課ほか
-----	--------------

取組事項	地方債の繰上償還による残高削減、財政健全化					
取組内容	国等に、従前の制度をさらに推し進め、年利2~3%の公的資金の残債に係る繰上償還において、その補償金を免除する新たな特例措置の構築ができるだけ早期に諮られるよう働きかけていく。さらに、高利率の市中銀行等からの借入残債で補償金を要しないものがあれば、繰上償還や借換え、低利率への見直しを行っていくこととする。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	検討	検討 (可能であれば一部実施)	検討 (可能であれば一部実施)	検討 (可能であれば一部実施)	検討 (可能であれば一部実施)	
計画策定時効果額(千円)	未定	未定	未定	未定	未定	合計 未定
実施スケジュール	検討・実施	実施	実施	実施	実施	実施しない
歳出効果額(千円)	0	0	0	0	0	合計 0
進捗状況効果	平成29年度に市長会を通じて、公的資金の繰上償還にかかる補償金免除の特例措置についての要請を行なった。 また、民間資金の借換え、利率見直しについては、銀行等との協議未成立やリスク管理の見地から実施しないこととした。					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	国の制度設計は変わりつつあるが、現在のところ本市に該当する内容にはなっていないこと、また、民間資金の借換え、利率見直しについては、銀行等との協議未成立やリスク管理の見地から実施しないこととしたことにより、効果額の算定は困難である。					
行政評価委員会からの質問	民間資金の借り換えや利率見直しを実施しない理由の詳細を説明してください。 高金利で見直しが必要なものがどの程度残っているのか具体的にご教示ください。					
上記質問に対する回答	現在国の方針として地方債の民間資金へのシフトが進められており、公的資金が要望通り配分されない状況にある。一方、本市においては、ごみ処理施設や学校施設に関して多額の民間資金を確保しなければならない状況にある。(参考:H28 259百万円、H29 134百万円、H30 814百万円) 現状、本市の民間資金の借入条件は、固定利率としており、応札状況は、応札がない、辞退を申し出るといった金融機関が増加傾向であり、近年の市中金利の低下により金融機関の地方債への関心は低下していることが感じられる。(H30は、一部辞退を含め市内9金融機関中5機関が辞退)金利見直しを行うことによって、応札状況が悪化し、資金調達に支障をきたすおそれがあると考えられる。 また、現在償還中の起債で最高利率のものは2.5%であり、一時期の非常に高い金利の起債は償還を終了しているため、見直しをしたとしても、効果が限定的と考えられる。 加えて、平成30年度債で入札のあった地方債での最高利率は、2.475%であり、現状の最高利率と同程度での借り換えとなる状況も考えられることから、リスクとリターンを考慮すると現状では、見直しを行わないことが妥当であると考えられる。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	C 成果があげられなかった			C 成果があげられなかった		
具体的な評価理由	公的資金については、制度変更が本市においては対象とならず、民間資金については上記の理由により実施を見送ったため。			成果が上がらないことについて、合理的理由が認められます。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第4号【歳出削減部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。

※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	下水道整備課、環境保全課ほか
-----	----------------

取組事項	下水道事業計画(汚水対策)の抜本的見直し						
取組内容	現在、33年度まで実施が予定されている下水道管渠の新設工事の事業計画において、市街化調整区域における事業採算性が難しい区域を原則として無期限凍結とするなどして、事業総枠並びに地方債の借入を抑制し、企業会計化後の下水道事業会計の財政を健全化し、ひいては一般会計の繰出負担を軽減する。 なお、整備凍結区域においては、新たな補助制度の創設等により合併処理浄化槽の普及を図り、公共下水道とは別の汚水処理を行っていくこととする。						
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果	
計画策定時 実施スケジュール	一部実施	実施	実施	実施	実施		
計画策定時歳出 減見込額(千円)	104,615	1,107,610	1,733,510	1,775,410	1,444,510	合計	6,165,655
計画策定時歳出 増見込額(千円)	0	625,000	625,000	625,000	625,000	合計	2,500,000
計画策定時 効果額(千円)	104,615	482,610	1,108,510	1,150,410	819,510	合計	3,665,655
実施スケジュール	一部実施	実施	実施	実施	実施		実施中
歳出減見込額 (千円)	104,615	1,107,610	1,733,510	1,775,410	1,444,510	合計	6,165,655
歳出増見込額 (千円)	0	0	43,740	625,000	625,000	合計	1,293,740
歳出効果額 (千円)	104,615	1,107,610	1,689,770	1,150,410	819,510	合計	4,871,915
進捗状況 効果	西尾市上下水道事業審議会の答申を受け、整備検討区域約576haのうち、約406ha(70%)が凍結区域となった。 (1)工事費等には、国庫補助等の特定財源を除き市債を充当するため、事業の凍結が一般財源ベースでの削減効果には反映しないことから、普通会計繰出金の削減効果は、遅れて現れることになる。まず、事業年度の翌年度以降の借入金抑制に伴い、利子償還が無くなる効果があるが、5年間の据置期間を経て元金償還が始まる6年後以降になって、はじめて具体的、本格的な削減効果が現れてくることになる。 (2)西尾市浄化槽転換設置整備事業補助金交付要綱を制定し、凍結になった区域を対象に令和元年度から補助を行う。						
効果額の算出 根拠 (H28年度の決算 額をベースに算 出)	将来事業削減、制度創設の取組につき、H28年度決算との比較が困難なため、以下により算定 (1)地方債を発行しないことを前提に、国補助と受益者負担金額を除いた、一財レベルでの減(長期財政計画改訂資料から抜粋) (2)合併処理浄化槽に係る補助創設による増 補助単価約500千円×約5,000世帯≒25億円 概ね均等に各年度に割振						
行政評価 委員会 からの質問	進捗状況及び今後の予定は計画どおりですか。 現時点の削減効果はどのようですか。 凍結とならなかった区域の状況はどのようですか。 下水道使用料の見直しの予定はどのようですか。						
上記質問に 対する回答	①検討区域のうち整備を行う区域と凍結区域が決定し、令和7年度までの整備概成を目指して計画どおり進めています。 ②検討区域のうち70%が凍結区域となり、今後計画していた事業費を大幅に削減できる見込みです。 ③令和7年度を目標に整備を進めていきます。 ④下水道事業における持続可能な企業経営の実現を図るためには、使用料改定は避けては通れないものと認識しており、早期の使用料改定を目指してまいります。						
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価			
	B やや成果があった			B やや成果があった			
具体的な 評価理由	凍結区域が決定し、今後事業費の大幅削減が図れることや浄化槽転換補助制度の制定はできたが、下水道使用料の改定が必要であるため。			下水道事業計画の抜本的見直しが計画的に実施されたことは大いに評価できます。ただし、近隣市町より低額であるとされる下水道使用料の早期改定ならびに凍結を見送った整備検討地区についての事業採算性の継続的検討もあわせて要望します。			

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第5号【歳出削減部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	人事課
-----	-----

取組事項	旅費日当の見直し					
取組内容	職員の1日当たりの旅費日当の額を、現在の半額とする。 例えば、一般職員に係る1日当たりの旅費日当の額2,600円を、その半額の1,300円に減額改定する。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	協議・検討	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	9,000	9,000	9,000	9,000	合計 36,000
実施スケジュール	協議・検討	準備	実施	実施	実施	完了
歳出効果額(千円)	0	0	7,560	7,560	7,560	合計 22,680
進捗状況効果	平成31年4月1日から「日当」の名称を「旅行雑費」に改め、額を下記のとおり変更した。 2,600円 → 1,500円(削減率▲42%) 一般会計9節決算見込み額に対し、削減率▲42%を乗じる。 R1決算見込60,000千円×日当割合30%×削減率▲42%=▲7,560円					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	制度設計の見直しにつき、H28年度決算との比較が困難なため、以下により算定 平成27年度普通会計旅費決算額64,028千円 「日当額/旅費総額」⇒約30%(東京1回、名古屋15回 31.2%)として試算 (64,028千円×30%)÷2=9,604.2千円 ≒9,000千円 年間 約9,000千円の削減効果					
行政評価委員会からの質問	半額とする計画でしたが半額としなかった理由をご教示ください。 1回当たりを安くしても回数が増えれば同じことになると思われます。これまでの出張費についての件数及び金額の暦年比較をお示しいただきたい。					
上記質問に対する回答	<ul style="list-style-type: none"> ・実行計画に則り、職員組合に半額で提案し交渉しましたが合意することができず、碧南市始め近隣4市と同額としたところ です。 ・暦年比較につきましては、庶務管理システムで把握しているH30、R元各年度12月までの件数及び旅行雑費は下記のとおりです。 (減額前)H30年度 1,919件 5,538,340円 (減額後)R元年度 1,950件 3,211,800円 ※削減率42% 					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			B やや成果があった		
具体的な評価理由	近隣市並みに減額し、歳出が削減できた。			目標の50%減には届かなかったものの、42%減を達成し、相当の成果が認められます。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第6号【歳出削減部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	商工観光課
-----	-------

取組事項	観光事業委託料の段階的縮減					
取組内容	観光事業委託料の額を段階的に縮減(3年間で現行の1割の経費を削減)し、市費負担の軽減を図りつつ、イベント等の実施主体が、市の財政的支援から自立して、自立的に事業費用の調達等を行うよう徐々に転換を図っていくことで、財政面におけるイベント等の費用を精査することとする。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備	実施	実施	実施・完了		
計画策定時効果額(千円)	0	500	1,500	3,000	3,000	合計 8,000
実施スケジュール	準備	実施	実施	実施・完了		実施中
歳出効果額(千円)	0	1,335	1,335	1,335	1,335	合計 5,340
進捗状況効果	平成30年度は効果額を達成。 各イベントの状況に応じて増額もあり得る。 ・西尾祇園祭 △600千円 ・米津花火 △206千円 ・一色大提灯 △100千円 ・平原の滝開き △262千円 ・吉良ハワイアン △200千円 ・きらまつり △250千円 ・吉良花火大会 △170千円 ・ストーンカップ △100千円 計 △1,888千円 ・桜まつり 132千円 ・かぼちゃサミット 4千円 ・鳥羽の火祭り 350千円 ・C12機関車 67千円 計 553千円					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	観光事業委託料 H28予算ベース 34,262千円 【削減効果】 3年間で現行の1割程度を段階的に削減 $34,262千円 \times 10 / 100 \approx 3,000千円$ 平成30年度 500千円 令和元年度 1,500千円 令和2年度 3,000千円 令和3年度 3,000千円					
行政評価委員会からの質問	委託料の縮減により、各イベントの主催者がどのような工夫をしたかご教示ください。また、事業費の調達を上手く行えたところなどの事例があれば教えてください。					
上記質問に対する回答	イベントによっては、規模の縮小・廃止を行った。また、祇園祭ではオリジナルキーホルダーの作成等により自主財源の確保を強化している。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			B やや成果があった		
具体的な評価理由	一定の財源縮小を達成できた。			観光事業委託料の段階的縮減を契機に、各イベントの主催者による更なる努力や熱意を引出し参加者増加や経済効果、地域コミュニティ活性化に繋がるよう、金銭以外の応援や成功事例の紹介なども積極的に行って下さい。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第7号【歳出削減部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	財政課
-----	-----

取組事項	リバースオークション(競り下げ方式)の試行的導入					
取組内容	民間のリバースオークション事業者を介して、一定品目に係る契約に、リバースオークション(競り下げ方式)を試行的に導入し、契約に至るプロセスの「見える化」を図るとともに、併せて経費削減に向けて取り組むこととする。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	1,500	1,500	1,500	1,500	合計 6,000
実施スケジュール	準備	準備	実施	実施	実施	実施予定
歳出効果額(千円)	0	0	1,500	1,500	1,500	合計 4,500
進捗状況効果	契約しているリバースオークション会社について、実施基準やサポート内容等が導入検討時と大幅に変更されており、リバースオークションで実施する案件の再検討が必要な状況にある。					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	新制度導入に係る取組につき、H28年度決算との比較が困難なため、以下により算定 愛知県長久手市H26~28年度試行実施結果 成功報酬を含む平均実質落札率は84.2%。 基準金額(過去の落札額ベース)を1千万円とし、実質落札率を85%見込んだ場合 …削減効果額 約1,500千円					
行政評価委員会からの質問	実際に試行したのか、試行実績はどのようなのですか。 いかなる調達に導入するのか具体的な検討は進んだのでしょうか、進んだのであればどのようなものに導入する予定かをご教示ください。					
上記質問に対する回答	現在のところ、試行には至っていないのが現状です。 調達については、ごみ袋の購入やクリーンセンターの薬品の購入について検討してきましたが担当課との話し合いの中で断念し、現在ほどの調達案件にするかは具体的には決まっていません。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	C 成果があらなかった			C 成果があらなかった		
具体的な評価理由	どの調達案件をリバースオークションの対象とするか具体的に決められなかったことが成果につながらない理由であるため。			成果が上がっていないのみならず、成果を上げる道筋すら明らかになっていないように思われます。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第8号【アウトソーシング部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。

※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	市民課、保険年金課、福祉課、子育て支援課、長寿課、学校教育課など
-----	----------------------------------

取組事項	総合窓口・コンシェルジュの導入と民間委託						
取組内容	市民系と福祉系の2つの総合窓口をつくり、職員による総合窓口運用から民間委託と段階的な運用とする。 (1)関係各課職員による総合窓口の検討・・・窓口業務の中で総合窓口化できる業務を決定する。業務フロー、申請書の見直し、待ち時間の見える化などを検討し、手続き時間短縮と事務効率化を図る。(2)コンシェルジュの導入とフロア環境改善・・・市民を目的の課へ案内するコンシェルジュを配置。各課の案内表示を色分けするなど迷わない庁舎案内にする。(3)証明発行・住民異動とそれに関連した手続きを行う市民総合窓口を開設・・・比較的早く終る証明交付と、時間のかかる住民異動窓口を完全分離する。ライフイベントごとの手続きチェックシートを作成して手続き漏れを防ぐ。(4)福祉系の窓口を集約し、福祉総合窓口を開設・・・専門性が高い業務が多いため、市民総合窓口とは別に運用し、市民総合窓口とは連携をとり、ワンストップサービスを目指す。(5)総合窓口とコンシェルジュの民間委託を検討する						
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果	
計画策定時市民系実施スケジュール	検討	準備	実施	実施	実施		
計画策定時市民系効果額(千円)	未定	未定	未定	未定	未定	合計	未定
市民系実施スケジュール	検討	検討	検討	実施	実施	未定	
市民系歳出効果額(千円)	0	0	未定	未定	未定	合計	未定
計画策定時福祉系実施スケジュール	検討	検討	準備	実施	実施		
計画策定時福祉系効果額(千円)	未定	未定	未定	未定	未定	合計	未定
福祉系実施スケジュール	検討	検討	検討	準備	実施	未定	
福祉系歳出効果額(千円)	0	0	未定	未定	未定	合計	未定
進捗状況効果	<p>【市民系】市民系の総合窓口化について、市民課をはじめとする窓口事務を担当する7課を中心に協議を重ね、現時点で実施可能な窓口サービス向上の方針案として、本市の庁舎レイアウトを生かした手続きをする窓口がわかりやすく、迷わず丁寧な説明が受けられる体制を構築するため、以下のとおり取り組むこととしました。 (窓口サービス向上の方針案)</p> <p>① 住民異動窓口から子ども関連窓口への導線の短縮による子育て世代の利便性向上(開始目標:2020年1月)</p> <p>② 仮称「おくやみコーナー」の設置による死亡後手続きの集約(開始目標:2020年1月)</p> <p>③ 来庁した市民が迷わずに目的の窓口に行けるように案内するコンシェルジュの配置(開始目標:2020年度内)</p> <p>【福祉系】総合窓口検討会にて検討予定 市民総合窓口整備の進捗状況によりスケジュール見直しをします</p>						
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	<p>市民課、保険年金課、福祉課、子育て支援課及び長寿課など窓口関係課において、業務の棚卸を行い、ライフイベントごとに多岐にわたる業務を総合的に受付が可能となる窓口を創設するには、莫大なエネルギーが必要となります。また、総合窓口受付システムの構築の他、既存個別システムとのデータ連携が必要になることから、イニシャルコストは増加します。一方で、総合窓口の開設により、市民の手続き時間の短縮と事務効率化による時間外の削減が期待できます。</p> <p>【増加要素】総合窓口開設前の事務増加換算人件費:不明/年 総合窓口受付システムの構築費:不明 各個別システムの連携によるシステム改修費:不明 フロア改修費:不明</p> <p>【削減要素】総合窓口開設後の事務削減換算人件費:不明/年 総合窓口開設後の市民サービス向上(時短):不明</p>						
行政評価委員会からの質問	新しく「おくやみコーナー」を設置されるとのことですが、より市民に喜ばれるよう改善を継続的に行うために予定されていることはありますか。						
上記質問に対する回答	利用された方にアンケートをとり、改善できることはしていくようにする。						
中間評価	自己評価 B やや成果があった			行政評価委員会評価 B やや成果があった			
具体的な評価理由	死亡後の手続きが、担当課をまわらずにでき、お客様は時間短縮になる。			おくやみコーナーの設置で得た関係各課の協力体制を更に強力なものとして、市民目線での業務改善を進める為にもアンケート回答の掲示・公表や改善点のアピールなども積極的に行って行って下さい。			

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第9号【アウトソーシング部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	人事課
-----	-----

取組事項	庶務管理システムの導入					
取組内容	人事給与システム更新に合わせ、出勤簿、年次有給休暇、勤務割り振り変更、時間外勤務、出退勤管理及び勤務管理が一括管理できる庶務管理システムを導入し、全庁的に事務の簡素化・効率化を図り、事務ミス防止を図る。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	合計 30,000
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	完了
歳出効果額(千円)	8,160	8,160	8,160	8,160	8,160	合計 40,800
進捗状況効果	29年4月1日導入完了。効果額は下記のとおり システムリース料 4,200千円/年…① 庶務事務に係る人件費 12,360千円/年…② 効果額①-② = △8,160千円					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	庶務事務システム導入費に対し、出勤簿、年次有給休暇、勤務割り振り変更及び時間外勤務などに関連する業務の整合性確認する事務削減時間を人件費に換算し、効果額を算出する。 システムリース料 6,000千円/年 庶務事務(※)に係る人件費 12,000千円/年 ※庶務管理システム導入前の紙ベース事務処理					
行政評価委員会からの質問	導入した効果はどのように算出していますか。 また、システムを運用した結果不都合なことや、予想外であった事象はありませんか。					
上記質問に対する回答	導入した効果は、システム導入前の紙処理による申請・集計等に係る処理時間数を基に人件費とシステムリース料の差額を効果額としています。 また、導入による不都合な点は、1日勤務した場合の振替代休申請において半日単位での振替が可能となっていたことや、届出申請において申請日が任意選択できることにより、処理誤り等を招く可能性があったことがあげられます。なお、これらの不都合については、導入後の改修において改善しています。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な評価理由	時間外時間数等の集計処理が自動化されることにより処理時間の軽減のほか、事務ミス防止につながった。			システム導入後においても事務誤り防止に努めたこと、全庁的に事務の簡素化・効率化を図ったことを評価します。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第10号【アウトソーシング部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	総務課
-----	-----

取組事項	総合文書管理システムの導入					
取組内容	公文書管理の最適化・効率化を実現できる総合文書管理システムの導入を検討する。このシステムに、LGWANメールの收受及び電子決裁機能を追加することにより、文書の收受から廃棄までシステムで完結できるため、より導入効果を期待できるものとなります。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	検討	検討	実施	実施	実施	
計画策定時歳出減見込額(千円)	未定	未定	未定	未定	未定	合計 未定
計画策定時歳出増見込額(千円)	0	8,000	16,000	16,000	16,000	合計 56,000
実施スケジュール	検討	検討	検討	一部実施	一部実施	実施予定
歳出減見込額(千円)	0	0	0	0	未定	合計 未定
歳出増見込額(千円)	0	0	0	0	17,396	合計 17,396
進捗状況効果	H30年度に「西尾市文書管理システム導入検討委員会」を設置し、システム導入の検討を行いました。R1年度中に最終的な導入方針を確定する予定です。今後はR2年度に翌年度の予算要求、R3年度に業者選定、契約、システム構築、R4年度から供用開始を予定しております。昨今の国の文書管理問題や他自治体の動向を踏まえ、導入後のカスタマイズを最小限にしておくためにも、導入自治体の事例を参考にしながら慎重に進めていきます。 (歳出増見込額は計画当初の数値を使用、歳出減見込額は、事務量未調査のため未定。) システム導入構築費(5年間:保守費含む) 17,396千円/年					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	総合文書管理システムの導入費に対し、文書收受、起案、決裁、発送・施工、保管、検索、保存管理、廃棄を一元的に総合管理できるため、効率化された事務従事時間を人件費に換算し効果額を算出する手法となる。本システムは、文書保存データを蓄積することによって、徐々に人件費削減効果が出てくるものですが、LGWANメールの收受を本システムの電子決裁機能で処理することにより、即効性のある効果を期待できます。 事務量未調査のため削減額不明。 効率化等による事務削減換算人件費 不明/年 システム導入構築費(5年間:保守費含む) 16,000千円/年					
行政評価委員会からの質問	令和4年度供用開始予定に変更がありますか。導入にあたっての課題をご教示ください。					
上記質問に対する回答	令和4年度の供用開始に向け準備を進めており、予定の変更はありません。これまでの文書取扱い事務と大きな変更を伴うものであることから、システム導入後の事務の混乱を避けるため職員の理解を深める必要があります。また、導入コストを抑えるため、システムに合わせて運用ルールを改める必要もあります。さらに、文書管理システムのパッケージの価格が上昇傾向にあり、計画策定時の想定より導入コストが増加することが懸念されます。					
中間評価	自己評価 B やや成果があった			行政評価委員会評価 B やや成果があった		
具体的な評価理由	検討委員会において、システム導入における問題点や必要な機能の洗い出しを行い、同委員会から文書管理システム導入に関する報告書の提出を受けるなど来年度実施予定の選考委員会での選考に向けて準備が進んでいるため。			総合文書管理システムを導入するにあたり、令和4年度供用開始という目標のもとに、検討委員会で検討し、準備を進めてきたことを評価します。LGWANメール收受をこのシステムで処理することで即効性のある効果が期待できるとのこと、システム導入に伴うルールづくり、研修会の準備に努められたい。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第11号

【業務効率化・市民サービス向上部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	商工観光課、危機管理課、秘書広報広聴課
-----	---------------------

取組事項	LINEで情報発信					
取組内容	SNSの中でもユーザーの多いLINE@の公式アカウントを取得し、行政情報を発信する。昨今のスマートフォン及びスマホアプリ「LINE」の普及率を考えると、最も有効なプッシュ型ツールの一つであることは間違いない。市民サービスの向上に大きく寄与することになると考える。当面は観光情報のお得情報を提供することで、お友達(ユーザー)を増やし、状況を見て防災情報なども提供していく。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	検討・実施	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	未定	未定	未定	未定	未定	合計 未定
実施スケジュール	検討・実施	実施	実施	実施	実施	実施中
歳出効果額(千円)	0	0	未定	未定	未定	合計 未定
進捗状況効果	<p>【商工観光課】 西尾市観光協会が、LINEでお得情報の発信を行っている。788人が友だち登録している。</p> <p>【危機管理課】 LINEでの情報発信は行っていないが、令和元年度に「西尾市防災アプリ」の配信を開始した。</p> <p>【秘書広報広聴課】 フェイスブック、インスタグラムを始めとする無料で利用者の多いSNSを活用して、イベント情報や身近な町の話などを発信している。LINEについては現在、利用していない。</p>					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	市民サービスを向上させるために新規に実施する事業である。手数料は友達の数により変動するが、当面は無料で実施する。効果額は未定。					
行政評価委員会からの質問	より市民にわかりやすく見やすいものにするため、様々な情報発信ツールを一元化する予定はありますか。					
上記質問に対する回答	それぞれのツールの特性を生かした情報発信を行っています。また、令和2年度より市民に対してのプッシュ通知の手段として、市のLINE公式アカウントを開設し、市民が選択したジャンルや項目についてLINEでメッセージ配信を行っていく予定です。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			B やや成果があった		
具体的な評価理由	市のLINE公式アカウントの開設も予定しており、いろいろなツールで情報発信できるようになった。			スマートシティを目指されている西尾市です。市のLINE公式アカウントを開設された際はLINE公式アカウントの人気ランキングでの西尾市トップだけでなく、市民の利便性の向上や他自治体からの観光誘致、災害時のサポートなど、市民に愛され活用されるよう望みます。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第12号【歳入確保部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	企画政策課など
-----	---------

取組事項	ネーミングライツ(命名権)制度の導入					
取組内容	本市が保有する施設等の命名権を事業者に付与する手続きをまとめた「西尾市ネーミングライツ導入に関するガイドライン」を定め、ネーミングライツ(命名権)制度を導入する。 ガイドラインでは、対象施設、募集方法、審査方法、契約期間(命名権付与期間)等の基本的な考え方をまとめる。ネーミングライツは以下の2種類を想定している。 (1) 特定施設募集型 市が予め選定した施設について事業者を募集する。 (2) 提案施設募集型 上記以外の施設について事業者から提案施設を募集する。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備	ガイドライン策定	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	0	3,000	3,000	3,000	合計 9,000
実施スケジュール	準備	準備	ガイドライン策定・実施	実施	実施	実施中
歳入効果額(千円)	0	0	500	2,000	2,000	合計 4,500
進捗状況効果	令和元年6月1日にガイドラインを策定。総合体育館を導入予定。他の施設は所管課に打診していく。 総合体育館効果額想定 年間200万円 R1年度は3カ月分を見込んでいます。					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	現段階では募集対象施設が未定であり、市が希望する命名権料が確定していないため、基本的には効果額は算出できない。 なお、類似事例としては、愛知県稲沢市の稲沢市民会館が300万円/年、岐阜県羽島市の羽島市文化センター及び羽島市運動公園が200万円/年等の例がある。(効果額は先進地参考)					
行政評価委員会からの質問	ガイドライン策定の進捗状況はいかがですか。 総合体育館の募集状況等具体的な進展はどのようなようですか。 他にどのような施設を具体的に検討しているのかご教示ください。					
上記質問に対する回答	ガイドラインは令和元年6月1日に策定し、ホームページ等に公開いたしました。 西尾市総合体育館は、令和元年8月1日から令和元年9月30日までを期間とし、ネーミングライツパートナーを募集しましたが、応募はありませんでした。 具体的な募集施設候補としては、総合体育館以外に中央体育館や図書館、公園を想定しています。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	C 成果があらなかった			C 成果があらなかった		
具体的な評価理由	ガイドラインの策定が完了したことは一歩前進ですが、策定に時間を多く要したこと、総合体育館の応募がなく実績があげられなかったことから成果があらなかった評価としました。今後、積極的に制度を周知しながら、導入を進めていきます。			制度設計がなされたので、具体的な適用例を出すよう一層の努力を期待します。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第13号【アウトソーシング部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	水道管理課
-----	-------

取組事項	水道事業の経営安定化					
取組内容	営業担当業務の料金収納業務、水道の開閉栓業務、メータ検針業務などを公募型プロポーザルにより一括委託し、スケールメリットによる委託費の圧縮と水道利用者へのサービス向上と営業事務の効率化を目指す。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	5,200	13,200	13,200	13,200	合計 44,800
実施スケジュール	準備	実施	実施	実施	実施	実施中
歳出効果額(千円)	0	14,997	20,694	20,694	20,694	合計 77,079
進捗状況効果	水道料金収納等業務の民間委託により、平成30年度は職員4人削減、費用△14,997千円の効果があった。 また、民間事業者の経営上のノウハウや技術的能力を活用することで、市民サービスが向上した。 H30委託料(人件費含む)108,203千円 R1以降委託料(見込み・人件費含む)102,506千円 H30 123,200千円－108,203千円＝14,997千円 R1以降 123,200千円－102,506千円＝20,694千円					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	委託により1年目は職員4人を削減、2年目は更に1人削減し、経営の安定化を図る。 H28の事業費 123,200千円/年 委託1年目の事業費 118,000千円/年 委託2年目以降の事業費 110,000千円/年					
行政評価委員会からの質問	歳出効果については予定どおり進んでいますか。 また、その障害となっていることがあれば具体的に教えてください。					
上記質問に対する回答	歳出効果については予定どおり進んでいる。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な評価理由	歳出効果だけではなく丁寧な窓口対応により、市民サービスも向上した。			公募型プロポーザルにより一括委託し委託費の圧縮が出来たことは評価します。更なる経費削減と市民サービス向上を目指して継続的品質管理と改善が行われることを要望します。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第14号

【業務効率化・市民サービス向上部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。

※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	会計課
-----	-----

取組事項	公共料金等の一括支払					
取組内容	<p>市が支払う公共料金等(電気・ガス・水道・電話・インターネット・新聞)は、請求書(納付書)により、課(施設)・事業ごとに支払い処理を行っており、市全体で毎月700件程度の支払調書を作成している。一連の事務処理において、毎月定期的な事務ではあるが、各課及び会計課職員は、多大な時間と労力を費やしている。そこで、全庁的に支払い処理を集約化・簡素化することで支払事務にかかる業務時間を短縮し、業務を効率化する。</p> <p>【具体例】西尾市指定金融機関のシステムを利用して、毎月の公共料金等を取りまとめてデータ化し、一枚の支払調書で支払いを行う。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	検討	検討	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	0	1,300	1,300	1,300	合計 3,900
実施スケジュール	検討	検討	検討	実施	実施	未定
歳出効果額(千円)	0	0	0	1,300	1,300	合計 2,600
進捗状況効果	<p>計画段階では、業務効率化・経費削減に効果があるとしているが、担当課の試算上、計画どおりの内容を考慮した場合、業務効率化・経費削減の効果を得られない。</p> <p>業務効率化のみを考慮した方法や公共料金(電気・水道・電話料)のみを対象にするなど、何かの効率化・削減効果にならないか検討している。</p>					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	<p>【導入前】処理件数 700件×12箇月=8,400件 1件の処理時間(起票・審査等) 15分 処理時間 8,400件×15分=2,100時間</p> <p>【導入後】各課データ確認時間1分 年間データ確認時間8,400件×1分=140時間 1日あたりの会計課処理時間15分 年間処理日数3回×12か月=36日 導入後処理時間15分×36日=9時間 合計 140時間+9時間=149時間</p> <p>【経費等比較】1件の処理費用(手数料)150円 基本料金(年額)60万円(初年度のみシステム開発費60万円加算) ランニングコスト150円×8,400件+60万円=186万円 削減時間 2,100時間-149時間=1,951時間 時間単価(主任主査以下と臨時職員の平均単価)1,618円 効果額 1,951時間×1,618円-186万円=約130万円</p>					
行政評価委員会からの質問	<p>業務効率化・経費削減効果がないとする試算を具体的にお示しください。</p> <p>業務効率化・経費削減に繋げる方策の検討状況と、その具体的な内容をお示しください。</p>					
上記質問に対する回答	<p>業務効率化・経費削減が得られないとしておりましたが、公共料金(電気・水道・電話料)のみとし、費用についても業者との交渉を行ってきた結果、公共料金一括支払導入後の年間処理時間が895時間、費用面についても85万円削減できる試算となりました。</p> <p>令和2年度で予算を要求しており、可決され次第、各公共料金を納付書による支払から一括支払に順次切り替えて参ります。</p>					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			B やや成果があった		
具体的な評価理由	<p>担当課の作業量については、多少増加してしまいが、各課で作成する調書や領収書がなくなることにより、大幅に負担が減り、それに伴い人件費等の費用も大きく減るため。</p>			<p>公共料金のみを対象とするのであれば、もっと早く実施するべきだったのではないのでしょうか。</p>		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第15号

【業務効率化・市民サービス向上部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。

※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	企画政策課、総務課、情報政策課など
-----	-------------------

取組事項	会議録の簡略化					
取組内容	<p>市では、多数の委員会・協議会等を有している。それらの会議は、会議の都度、会議録等を作成し、記録として残している。会議録作成に係る事務作業等について、現状を調査したところ、ICレコーダー等の録音機器を使い、ほぼ正確な会議録を作成している会議数は、平成28年度で600件超であった。また、会議録の作成には5,400時間超をかけて作業しているという結果であった。正確に記録することは、重要であるが、調査の結果から、多大な労力と時間を費やし、一言一句を記録することが、過重な業務となっていることは否めない。したがって、法令等で義務付けられている場合を除き、会議録の内容については、要点(発言要旨)のみに絞り、会議録作成に要する労力・時間の軽減を図る。</p> <p>【具体例】会議録(要約版)の様式を定め、全課、要約会議録の作成に努める。また、会議へのパソコン持ち込みを承認し、会議中の会議録作成を推奨することで、作成にかかる時間の短縮を図る。それに付随し、貸し出し用のモバイル型ノートパソコンを増やす。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	検討	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	未定	未定	未定	未定	未定	合計 未定
実施スケジュール	検討	検討	検討	実施	実施	実施予定
歳出効果額(千円)	0	0	未定	1,882	1,882	合計 未定
進捗状況効果	<p>会議録の簡略化を全庁的に促していく。効果額は、計画立案時に調査した各課の会議録作成時間から会議録を簡略化することによる時間の削減が5割になると仮定し、その削減時間に職員の時間単価を概ね2000円と見込んで乗じたものを計上した。</p> <p>現在の会議録作成時間1,882時間÷削減時間5割=941時間 941時間×職員時間単価2,000円=1,882,000円</p> <p>※現在の会議録作成時間1882時間は、平成28年度に各課に対して詳細な会議録を作成している会議とその時間について調査を行い、その調査結果から議会に関する時間を除いたものを計上している。</p>					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	会議録を作成する時間を短縮し、事務の軽減、効率化を図る。(効果額は未定)					
行政評価委員会からの質問	<p>令和2年度から実施する取組を具体的に示してください。</p> <p>歳出効果額の測定方法を教えてください。</p> <p>文字に起こさず録音媒体のまま保管し議事録とするといった抜本的な対策は考えられませんか。</p>					
上記質問に対する回答	<p>令和元年12月3日付けで各課に会議録は原則要約とすることを通知したため、令和2年度以降の会議録作成に係る時間が短縮されると考えております。</p> <p>効果実績額を算出する場合は、各課に照会し会議録作成に要した時間を算定し、計画策定時に調査した作成時間との差を効果額とします。</p> <p>録音媒体での保管について検討いたしましたが、音声ファイルの保存方法等懸念事項があったため、計画第10号総合文書管理システムの導入に合わせて音声ファイルの取扱方法を整理しながら検討していくこととしました。</p>					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			C 成果があがらなかった		
具体的な評価理由	<p>通知によって、会議録の作成時間は一定程度縮減されると考えており、成果はあったと考えます。音声ファイルでの保管等は今後の課題として検討していきます。</p>			<p>当初の計画より実施時期が大幅に遅れている上、目に見える成果が上がっていません。さらに抜本的な対策の検討を期待します。</p>		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第16号

【業務効率化・市民サービス向上部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。

※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	総務課、秘書広報広聴課
-----	-------------

取組事項	行政情報コーナーの移設					
取組内容	現在、庁舎西玄関付近に「行政情報コーナー」が設置されているが、場所が分かりにくいこともあり、閲覧している市民は、非常に少ない。また、設置されている書籍・パンフレット等も種類が少ない。したがって、「行政情報コーナー」を市民課や福祉課前のロビーなど、多くの市民の目に触れる場所へ移設し、閲覧できるスペースも併せて確保する。また、誰もが気軽に手に取ることができ、関心の持てる市政情報を設置し、効果的な情報発信を行う。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	検討	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	未定	未定	未定	未定	未定	合計 未定
実施スケジュール	検討	検討				未定
歳出効果額(千円)	0	0	0	0	0	合計 0
進捗状況効果	【総務課】行政情報コーナー維持管理について、設置資料の持ち去り防止、障害者の雇用の観点から、障害者団体へ委託し、常時係員を配備している。福祉課前ロビーに移設した場合は正面玄関案内と近いことから人員配置が不要となり委託の必要性がなくなるため、平成30年度に行政情報コーナー維持管理にかわる代替業務について同団体と協議した結果、適切な代替業務がなかったため当面の間、現状どおりとすることとした。					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	多くの市民の目に触れる場所へ移設することで、市政情報を効果的に発信することができ、市民の市政への参画を促進することができる。また、行政情報の他、充実した内容のパンフレット等を併せて設置することで、マイナスイメージも持たれやすい市役所の雰囲気や、親しみやすく、立ち寄りやすい市役所へと変えることができる。(効果額は未定)					
行政評価委員会からの質問	市民自治への意識を高め、職員の市民サービス向上に役立つ行政情報コーナーを作るために、他自治体への視察等含め、行ったことや今後の予定があればお聞かせください。					
上記質問に対する回答	移設場所について検討しましたが、より効果的な場所が見つからなかったため、現状の位置で情報コーナーを維持しています。今後は、現在のスペースでの継続実施について、他自治体の視察など調査研究を進めていくとともに、設置されている書籍・パンフレット等が、市民ニーズに合っているかどうか定期的に精査し、提供する情報を更新していきます。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	C 成果があらなかった			C 成果があらなかった		
具体的な評価理由	市民ニーズに沿った情報コーナーとするための創意工夫ができなかった。			場所の移設が難しいようであれば周知方法にも工夫をこらし、多くの市民に市政情報を効果的に発信する場所、市民自治意識の高揚を図る場所となるよう、行政情報コーナー作りの案の公募など市民を巻き込む取組みを要望します。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第17号

【業務効率化・市民サービス向上部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。

※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	生涯学習課
-----	-------

取組事項	公共施設の空き部屋を学習室に開放					
取組内容	各公民館・ふれあいセンターで、予約のない部屋を開放することが可能な施設において、学習室として開放する。また、ロビーなどのスペースに余裕がある場合は、学習スペースとして利用しやすい環境を整備する。 開放時期は、テスト週間に限定せず常時とし、開放する部屋は、2～3日前までに各部屋の予約状況を確認し、各施設に掲示する。あくまでも、貸館を優先とし、当日に予約が入った場合は開放できないことがある旨をあらかじめ周知することとする。 各施設での利用状況を考慮し、市役所多目的室の開放も検討していくこととする。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	検討	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	未定	未定	未定	未定	未定	合計 未定
実施スケジュール	検討	実施	実施	実施	実施	実施中
実質効果額(千円)	0	900	900	900	900	合計 3,600
進捗状況効果	多くの館で学生の利用が見られる。大学受験に合格した学生から謝意を示された館もあり、一定の効果がある。仮に八ツ面FC会議室を全日学習室として開放した場合の費用対効果としては、200円×3区分=600円。さらに年100日間開放した場合で換算すると、600円×100日(H30開館日の約1/3)=60,000円。各館の学習室として開放する部屋の使用料や日数による違いはあるものの、1館当たり年間6万円程度の効果があるといえる。 本来ならば上記部分が市の歳入となるが、無料開放であるため財政的には損失であると言える。しかし、市民サービスの向上という観点からは行政改革の趣旨に沿ったものと判断できる。60,000円×15施設=900,000円					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	公共施設の空きスペースの有効利用と、学生が勉強できる環境の提供により、西尾市の将来を担う人材を育成するとともに、高齢者が利用者の中心となっている公民館・ふれあいセンターを子どもたちにも親しみやすく、立ち寄りやすい開放的な施設へと変えることができる。また、子どもたちが地域の公民館・ふれあいセンターを利用することで、利用者との交流が生まれ、地域ぐるみの教育支援にもつながる。子どもたちにとっては、地域への愛着と誇りを育むことが期待できる。					
行政評価委員会からの質問	空き部屋を利用する若い人をよく見かけます。施設で特に工夫していることがあれば教えてください。					
上記質問に対する回答	空き部屋を学習室として開放する場合は館内掲示板等はその旨記載している。施設の大きさにも大小があり、部屋数が少ない館もあるが、空き部屋がない場合でもロビーに机を設置し、学習できるような環境を整備している。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な評価理由	各館で学生が勉強している姿を確認できる。今後も市民サービスの一環として実施していく。			日中は高齢者が多く利用する施設に夕方からは、学生が来館し学習する姿が見られます。青少年の時期に施設を利用した経験は、よき市民意識を育むと考えられます。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第18号

【業務効率化・市民サービス向上部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。

※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	総務課
-----	-----

取組事項	投票区・投票所の見直し					
取組内容	公職選挙法や国の設置基準などを基本とするが、地域の実情に配慮する必要があるため、「市民が慣れ親しんだ投票区」という従来の枠組みを尊重しつつ、各小学校区に1つの投票区を基本とし投票所を設置する。 また、期日前投票所については、現在、本庁舎1か所で行っているが、投票手続きの簡素化や啓発活動の効果等により、近年利用者が増加傾向にある。さらなる投票率の向上を目指し、有権者にとって利便性の高い場所で、拡大した市域の中で地理的にバランスの取れた場所に期日前投票所を設置するという考えから、本庁舎との通信ネットワーク環境が整備された公共施設内に期日前投票所を1か所増設することを検討していく。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	検討	検討	検討	検討	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	0	0	0	1,048	合計 未定
実施スケジュール	検討	一部実施	一部実施	一部実施	実施	実施予定
歳出効果額(千円)	0	0	0	0	1,048	合計 1,048
進捗状況効果	【投票区再編】対象の町内会の会議等へ出向き、投票区再編の方針を説明した。地元からの意見等を受け、選挙管理委員会において対応策を検討中。 【期日前投票所】平成31年2月執行の愛知県知事選挙から、吉良保健センターに期日前投票所を増設した。					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	各小学校区に1つの投票区を基本とすることで、4つの投票区(投票所)を廃止し、人数に差があった名簿登録者数及び当日有権者数の平準化を図ることができる。また、投票所開設に係る経費や事務従事者などの人件費の削減につながる。 ○投票所の廃止に伴う人員及び人件費の削減 ① 投票管理者4名 ② 投票立会人8名(2人×4か所) ③ 臨時職員10名 ④ 事務従事者29名 投票管理者の報酬 13,900円×4名=55,600円 投票立会人の報酬 13,900円×8名=111,200円 臨時職員の賃金 17,784円×10名=177,840円 事務従事者 29名×1,618円×15H=703,830円(選挙当日と前日準備) ※時間単価(主任主査以下と臨時職員の平均単価)1,618円 合計 1,048,470円					
行政評価委員会からの質問	令和3年度の4投票所廃止は、予定通り進みそうですか。					
上記質問に対する回答	令和3年6月執行予定の市長・市議選挙から投票区統合を実施できるよう、地元町内会長会議に出向き説明してきました。 地元住民の皆さんへは、令和2年3月にチラシ配布による周知を予定しています。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な評価理由	費用を抑えつつ、市全域のバランスが取れた投票環境が実現できました。			投票区・投票所の見直しを、令和3年6月に予定の市長・市議選挙から実施できるように準備している点を評価します。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第19号【歳出削減部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。

※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	危機管理課、地域つながり課
-----	---------------

取組事項	防犯灯の一斉LED化					
取組内容	市内のすべての防犯灯を一斉にLED化する。 町内会管理のまま、市が民間業者と、長期リース契約、又はESCO事業による業務委託契約を結び、多額の初期投資をかけずに一斉にLED化する。 また、当該契約分に係る改設補助金等は予算計上しない取り扱いとする。 さらに、既設LED灯とのメリットの相違等を考慮し、防犯灯維持費のうち当該契約分に係るLED灯と、今後新設するLED灯は、単価の引き下げを行うこととする。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備・検討	準備・検討	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	0	700	700	700	合計 2,100
実施スケジュール	準備・検討	準備・検討	未定	未定	未定	未定
歳出効果額(千円)	0	0	未定	未定	未定	合計 未定
進捗状況効果	本計画を実施するため、平成30年度に3か年実施計画を提出したが、市として削減効果はなく逆に負担増となるため不採択となった。 そのため、現在は市としての削減効果がでる方法を検討している。					
効果額の算出根拠	見直し前(補助金) 設置費用 1億9,500万円(市 1億3,000万円) 電気料金 1億6,400万円(市 1億3,200万円) 計① 3億5,900万円(市 2億6,200万円) 見直し後(リース契約又はESCO契約) 設置費用 1億3,000万円 電気料金 1億円 調査・システム費用 3,500万円 新設補助上限設定△1,000万円 計② 2億5,500万円 (市 2億5,500万円、町内会 0円) 効果額②-① △10,400万円(市△700万円) (1年換算) △1,040万円(市△70万円)					
行政評価委員会からの質問	防犯灯のLED化、地域振興活動事務委託料に関して、危機管理課、地域つながり課それぞれの取り組み現状をお答えください。					
上記質問に対する回答	令和2年度で業者選定を行い、令和3年度で市内防犯灯の調査、管理システム構築、LED化工事を行い、令和4年度から供用開始を行う予定です。 なお、令和元年度の地域振興活動事務委託料における防犯灯維持割は23,480,600円で、そのうちLEDにかかる金額は、11,798,000円(2,000円×5,899基)です。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			B やや成果があった		
具体的な評価理由	3か年実施計画で採択され、一斉LED化に向けて前進したため。			令和2年度に業者選定を行い、令和3年度に市内防犯灯の調査・管理システム構築、LED灯化工事、令和4年度供用開始の計画が採択されたことは評価できます。電気料金や修繕費の削減、町内会の負担軽減を目標に事業を進めていただきたい。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第20号【歳出削減部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	長寿課
-----	-----

取組事項	敬老事業委託料等の見直し					
取組内容	委託料及び補助金について、事業仕分けの提言により、現在、委託費1,100円/人、補助金400円/人であるものを、平成30年度は、委託費1,000円/人、補助金400円/人に変更する。 また、現在実施している事業仕分けによる見直しをベースとして、さらに、敬老事業委託料等の対象年齢を、数え77歳以上から数え80歳以上に引き上げるものとする。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備・検討	一部実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	1,700	7,000	7,000	7,000	合計 22,700
実施スケジュール	準備・検討	一部実施	実施	実施	実施	実施中
歳出効果額(千円)	0	1,806	7,000	7,000	7,000	合計 22,806
進捗状況効果	30年度 削減効果 18,059人×100円=1,805,900円					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	○敬老事業委託料 数え77歳以上 17,873人×1,100円=19,660,300円…① 数え80歳以上 13,446人×1,000円=13,446,000円…② 差引(①-②)=6,214,300…⑤ ○敬老会開催補助金 数え77歳以上 17,873人×1/2×400円=3,574,600円…③ 数え80歳以上 13,446人×1/2×400円=2,689,200円…④ 差引(③-④)=885,400円…⑥ 単年度削減効果額(⑤+⑥)≒7,000,000円					
行政評価委員会からの質問	令和元年度の敬老事業委託料、敬老会開催補助金の実施状況(見直し)をお示しください。効果額算出の根拠のとおりですか。					
上記質問に対する回答	第5次実行計画策定時に令和元年に敬老事業委託料等の対象年齢を数え77歳以上から数え80歳への引上げを計画しましたが、平成30年度に対象であった方が1年または2年間対象から除外されてしまうことは、市民の理解が得難いので、令和元年度から段階的に1歳ずつ引き上げる経過措置をし令和3年度から対象者の年齢を数え80歳以上といたしました。 数え77歳以上 (19,660,300円) + (3,574,600円) = 23,234,900円 数え78歳以上 (16,845,000円) + (3,513,600円) = 20,358,600円 歳出効果額 2,876,300円					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			B やや成果があった		
具体的な評価理由	対象年齢の引上げに経過措置を行ったことで、歳出効果額を下回ってしまいましたが、段階的に引上げを実施し令和3年には完全実施するよう進んでいます。			この事業の見直しについて、該当する市民の関心は高く、見直し方針は周知されているようです。今後も町内会に説明したり、意見を聞いたりする機会を生かし事業の望ましい方向を模索されたい。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第21号【歳出削減部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	保険年金課
-----	-------

取組事項	医師会等協力費の見直し					
取組内容	医師会等協力費については、当初の目的を達成していると判断できるため、現在、福祉医療費及び国民健康保険事業(趣旨普及費)にて支出を行っている協力費を廃止することとする。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備・検討	準備・検討	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	0	4,000	4,000	4,000	合計 12,000
実施スケジュール	準備・検討	準備・検討	実施	実施	完了	実施中
歳出効果額(千円)	0	345	1,563	2,781	4,000	合計 8,689
進捗状況効果	医師会等には、平成30年8月に令和元年度から段階的に縮減し、令和3年度には廃止する旨の通知を送付している。令和元年度に単価の1/3、令和2年度に単価の2/3を削減し、令和3年度に全て削減する。 平成30年度決算ベースでの削減額 福祉医療費 214万5千円 国民健康保険事業(趣旨普及費)151万円 H30 4,000千円-3,655千円=345千円 R1 3,655千円×1/3=1,218千円+345千円 R2 3,655千円×2/3=2,436千円+345千円 R3 3,655千円+345千円=4,000千円					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	平成29年度決算ベースでの削減額 福祉医療費 235万5千円 国民健康保険事業(趣旨普及費)165万円 計 400万円					
行政評価委員会からの質問	進捗は予定どおりですか。					
上記質問に対する回答	予定どおり、令和元年度は単価を1/3削減して支払いをする。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な評価理由	協力費廃止に向けて計画どおり進んでいるため。			過去から営々と続いており、既得権化していた経費に注目し、医師会、歯科医師会などの理解と協力のもと、協力費廃止が計画通り進んでいることは大いに評価します。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第22号【歳出削減部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課

消防本部総務課

取組事項	消防車の削減					
取組内容	機能別消防団の設置に伴い、可搬式消防ポンプを各分団に配備したことにより、消防署のポンプ車に余力が発生したと想定されることから、総務省消防庁の示す整備指針に基づき、消防車の配置等を再検討し、ポンプ車を1台削減する。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備・検討	準備・検討	準備・検討	実施・完了		
計画策定時効果額(千円)	0	0	0	28,000		合計 28,000
実施スケジュール	準備・検討	準備・検討	準備・検討	実施・完了		実施予定
歳出効果額(千円)	0	0	0	33,000		合計 33,000
進捗状況 効果	削減予定の消防ポンプ車を、現在の車両運用状況から再検証したところ、削減しても問題がないことから、車両更新計画で定める使用期間満了日で消防ポンプ車1台減車します。 【参考】令和元年6月の消防ポンプ車の見積額約3.300万円					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	消防ポンプ車(1台) 約2,800万円					
行政評価委員会からの質問	計画に変更がありますか。 その後の削減予定はありますか。					
上記質問に対する回答	計画策定時の取組及びスケジュールに変更はありません。 大幅な歳出削減とはなりません。消防車両等の更新時期を、車両メーカーの交換部品供給可能年数まで延長させて、長寿命化を図っています。 また、消防車両更新時には、活用できる補助金を計画的に要望していく方針です。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な評価理由	国の定める消防力の整備指針に基づき、消防ポンプ自動車を配置してきましたが、平成28年10月、旧西尾地区に機能別消防団が発足して消防力が向上したため、令和2年度に更新時期となる消防ポンプ自動車の1台を削減することを決断しました。 高額な消防ポンプ自動車を削減することは、歳出削減効果に貢献できると考えています。			消防ポンプ自動車1台を削減する決断がありました。消防力の整備指針を研究し、また地域性を考慮しながら、引き続き消防車両の長寿命化をはかるとともに、補助金活用を進めていただきたいと思います。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第23号【歳出削減部会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。

※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	学校教育課
-----	-------

取組事項	児童生徒健康増進特別事業(自然教室)委託料の廃止					
取組内容	毎年度、教育委員会と各中学校長との間で交わしている、児童生徒健康増進特別事業(自然教室)委託契約を締結せず、1人あたり2泊の場合6,000円、3泊の場合6,500円の市の助成については、その一切を行わないこととする。 ただし、廃止することによって野外活動、スキー教室等、教育活動が取り止めになるなど影響の大きさが懸念されるため、当面は現在の半額程度を助成することとし、後に廃止する。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備・検討	準備・検討	一部実施	一部実施	一部実施	
計画策定時効果額(千円)	0	0	5,000	5,000	5,000	合計 15,000
実施スケジュール	準備・検討	準備・検討	一部実施	一部実施	一部実施	実施中
歳出効果額(千円)	174	1,054	4,308	5,000	5,000	合計 15,536
進捗状況効果	令和元年度から「児童生徒健康増進特別事業(自然教室)」委託料を中学校10校に対し半額としている。効果額として毎年5百万円に削減となり3年間で1,500万円の削減が見込まれる。 平成29年度 決算額 8,982千円 平成30年度 決算額 8,102千円 令和元年度 予算額 4,848千円 9,156,000円(H28) - 8,982,000円(H29) = 174,000円 9,156,000円(H28) - 8,102,000円(H30) = 1,054,000円 9,156,000円(H28) - 4,848,000円(H31) = 4,308,000円					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	自然教室委託料 決算額 平成27年度 909万6千円 平成28年度 915万6千円 自然教室委託料 当初予算額 平成29年度 1,000万2千円 平成30年度 942万6千円 ※単年度ベースで概ね500万円の削減効果が見込まれる。					
行政評価委員会からの質問	令和2年度、令和3年度の中学2年生生徒数見込みは、それぞれ何人ですか。					
上記質問に対する回答	令和元年5月1日現在の生徒数見込みは、令和2年度 1,677人 令和3年度 1,719人です。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			B やや成果があった		
具体的な評価理由	委託料を半額にし、予算の削減ができたことから一定の成果はあったが、今後の委託料廃止に向けてはスキー教室等の活動が取り止めになるなど影響の大きさを考慮しながら慎重に進めていきたい。			委託料を廃止する方向のもと、令和元年度は従来半額程度を助成している。学校や保護者の意向を反映させて、半額としていると思われる。学校にとっては事業を廃止あるいは他の活動を展開するきっかけになると思われる。		

第5次実行計画 中間評価票

実行計画第24号【行財政改革推進委員会】

※効果額(千円)は、H28年度と比較した額。
 ※効果額(千円)は、H29・30年度は決算額、R1年度以降は見込み額。

担当課	企画政策課、財政課、地域つながり課
-----	-------------------

取組事項	補助金の見直し					
取組内容	平成29年度現在、交付されている約160すべての補助金を見直すため、「第三者による補助金検討等委員会」を発足させ、既存補助金の審査方法や新たな公募型補助金の導入などの見直し方針を決定する。 さらに、担当各課から提出される審査表をもとに、必要に応じてヒアリングも行った上で、既存補助金を対象とした審査を実施する。 この評価結果については、公平性を期するため、すべて公表するものとする。 一方、市民による公益活動や新たな町づくりを支援するため、「公募型補助金」をスタートさせる。この補助金についても、第三者による書類審査や公開プレゼンテーション等で審査を行う。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備・検討	準備・検討	実施	実施	実施	
計画策定時効果額(千円)	0	0	未定	未定	未定	合計 未定
実施スケジュール	準備・検討	準備・検討	実施	実施	実施	実施中
歳出効果額(千円)	0	0	未定	未定	未定	合計 未定
進捗状況効果	平成30年6月に補助金等検討委員会を立ち上げ、補助金の評価を行った。評価結果は下記のとおり。なお、効果額となるべき補助金のその後の動向(廃止や予算縮減等)については進捗調査を行っていく。また、既存補助金を対象とした個別評価に当たっては、目標、達成度、公平性、公益性、妥当性、効率性、適格性の7つの評価区分に基づいて評価を行い、それぞれ「現状維持、見直し、廃止検討」の3つの区分に分類する。 平成30年度評価件数 51件 内訳 現状維持 26件 見直し 21件 廃止検討 4件					
効果額の算出根拠 (H28年度の決算額をベースに算出)	効果額は未定、算出根拠は以下の通り 既存補助金を対象とした個別評価に当たっては、公平性、戦略性、目的の明確化、補助・委託の明確化、事業補助、創意工夫、経理の適切性、自主性、8つの原則に基づいて評価を行い、それぞれ「継続、見直し、変更、廃止」の4つの区分に分類する。 さらに「廃止」以外に分類されたものは、補助金の性質を見極め、「一般補助金、公募型補助金、委託、市直接執行」の4つに分類する。					
行政評価委員会からの質問	現在の補助金等検討委員会での評価結果はどのようなですか。					
上記質問に対する回答	令和元年12月時点で157件の補助金を評価し、現状維持が42件、見直しが81件、廃止検討が34件です。					
中間評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な評価理由	担当課が委員会に説明することにより補助の目的や効果について考える機会ができたため。			担当課が検討委員会に出席し直接委員に説明することで、これまで前例踏襲的に行っていた補助事業そのものの目的や、その効果について説明責任を実感する良い機会となっていたことは大いに評価します。見直しや廃止検討とされた事業については、更なる検討を担当各課に求め、継続的改善が図られることを要望します。		

4 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…………… 10件
 - (1) 評価を行ったもの 7件
 - ① PFI事業に関する質問への回答について（※H30年度受付案件）
 - ② 隣地の騒音問題に対する市の対応について
 - ③ 山林アンケートに関する農林水産課職員の対応について
 - ④ 道路ガス工事に伴う土木課職員の電話対応について
 - ⑤ 現況証明書の基準の明示について
 - ⑥ 防災無線に関する市の対応について
 - ⑦ 防犯灯設置事業の補助金等不交付決定に係る対応について
 - (2) 評価を行わなかったもの 3件
 - (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…………… 4件
 - (1) 取り下げ（苦情申し立て後に取り下げたもの） 1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 鶴城中学校との隣地境界杭に係る職員の対応について
 - ② 監査委員が議会中居眠りをしている件について
 - ③ 電気の節電について

- 4 その他のもの…………… 5件
 - ① 収納課職員の対応について
 - ② 市民病院からの連絡について
 - ③ 漏水に関する水道料金について
 - ④ パワハラについて
 - ⑤ 収監中の国保税の取扱いについて

○ 苦情申立人に結果通知したもの（評価を行ったもの）

① PFI 事業に関する質問への回答について（資産経営戦略課）

申立ての趣旨	A：西尾市 PFI 事業プロジェクト 08 において、公共施設の長寿命化を図ることを目標に掲げ、その実現に向けた基本方針 5 項目を設定し、財政負担軽減に取り組むことになっている。事業が開始されて 2 年経過しているが、1 月 30 日に資産経営戦略課に民間事業者がつくる特別目的会社（以下「SPC」という。）の契約履行状況について説明を求めても、何の回答もない。 B：資産経営戦略課に、2 月 13 日に電話で 1 月 30 日に提出した質問書の回答を尋ねたところ、「回答できない」という返事があった。このように職員が対応したのは問題ではないか。
調査の結果	当委員会は、申立人及び資産経営戦略課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 経緯 平成 31 年 1 月 30 日 申立人は資産経営戦略課に、新たな官民連携手法（西尾市方式）による公共施設再配置第 1 次プロジェクト（以下「PFI 事業」という。）包括マネジメント業務（以下「プロジェクト 08」という。）における LCC に関する基本方針 5 項目の実施状況調査に関する質問書を提出した。 平成 31 年 2 月 13 日 申立人は資産経営戦略課に、電話で 1 月 30 日に提出した質問書の回答がどうなっているか確認した。 平成 31 年 2 月 14 日 申立人は、申立人が記録した 2 月 13 日の打ち合わせ内容を確認するよう記載した書面を FAX で資産経営戦略課に送信した。 その後申立人は資産経営戦略課に電話し、打ち合わせ記録を確認するよう依頼した。資産経営戦略課は、確認する義務はないので確認しないと回答した。 申立人は、企画政策課に電話し、上記資産経営戦略課の対応に異議を唱え、「なぜ記録の確認をしないのか」「内容に齟齬があった場合の責任の所在」等を資産経営戦略課内で検討し回答するよう伝えた。 企画政策課は、申立人からの依頼を資産経営戦略課に伝えた。 資産経営戦略課は、企画政策課を通じて、「対応の限界を超えているから対応はしない」と申立人に回答した。 平成 31 年 3 月 26 日 申立人は行政評価委員会事務局に FAX で追加資料を送付した。 2 申立人の主張 PFI 事業プロジェクト 08 において、SPC からの提案による LCC 軽減に向けた 5 項目の取り組みは非常に重要であり、実施されて初めて PFI 事業の効果が期待できるものである。 この 5 項目が履行されているか SPC から報告書を提出させるなどして確認をする必要があるが、公文書開示請求を行っても履行確認をした形跡が一切ない。そこで、資産経営戦略課に質問書を提出し、5 項目の履行状況調査を行うか等に対する回答を求めた。 しかし、回答が遅れていたことから電話で回答の状況を確認したところ「現在作成中であるが、市は履行状況を口頭で報告を受けているから問題ない」「一市民から言われたからと言って市の方針を変えるつもりはない」「質問書の内容も、一市民の一つの考えに過ぎないと思っており、質問書の内容にはい

	<p>ちいち回答しない」といった資産経営戦略課の回答であった。</p> <p>電話でのやりとりで齟齬があるといけないと思い、打ち合わせの内容をメモしたものを資産経営戦略課に FAX で送信し、電話でも同様の依頼をしたところ、「業務として決めた条文は存在しないので確認する義務はない」との回答であった。</p> <p>余りに意味不明な回答であったため、企画政策課に連絡し、重要な打ち合わせに齟齬があった場合の責任の所在や、現状市民からの質問に対する受付や回答をしていることとの整合性、市民とのコミュニケーションを大切にするという職員としての姿勢をどう考えるか等投げかけてもらった。企画政策課を通じた資産経営戦略課からの回答は、「対応の限界を超えている」とこれまでの質問を一蹴され、回答しないことを伝えられた。</p> <p>これまで多くの公文書開示請求を出し担当課に負荷をかけてしまったという点は反省しているが、この一連の職員の対応は、市民の知る権利を妨げ、愚弄するような横暴な姿勢であり、職員の対応としては常軌を逸していると考えられる。</p> <p>プロジェクト 08 の LCC 軽減の 5 項目の調査について、可否を含めた説明を求めると共に、行政としてのあるべき姿勢の再教育をお願いしたい。</p> <p>3 市の主張</p> <p>申立人からは、平成 28 年 8 月頃から異常ともいえる件数の公文書開示請求や質問書が提出されている。そのやり取りの中で、担当者に対し幾度となく罵声を浴びせ、大声で威嚇するなどの行為が繰り返されてきましたが、自分たちの業務に対しては説明責任があると自覚し、多くの質問書に対する回答も、住民サービスの一環として迅速且つ丁寧に対応してきた。</p> <p>プロジェクト 08 の LCC 軽減 5 項目に対する実施状況調査に関して、申立人は市が履行状況を確認していないと主張しているが、項目によって存在するものを提示したり、存在しない理由を説明したりして申立人に理解を求めている。しかし、申立人は説明を聞き入れず、申立人が望む形の資料でないを受け取らないとの主張をし、市側に存在しないのであれば SPC にあるか確認し提出するよう求められたため、申立人が必要としているからといって、それを SPC に提出させることはできないと回答したものであり、申立人からの主張は誤りである。</p> <p>その後、この電話の内容を申立人が記録し作成したメモを、訴訟の資料としたいため内容を確認して欲しいと依頼があった。電話でのやり取りを録音していたわけではなく、申立人が個人的に作成した文書を確認する義務もないことからその旨を伝えたところ、「これまでの質問書にはなぜ回答していたのか」と、善意による住民サービスに対して揚げ足を取るような質問をされた。暴言や威嚇を受けながらも対応してきた誠意を踏みにじられたと同時に、今後も不当な要求が繰り返されることに危機感を強く覚え「回答しない」と答えた。</p> <p>今後も業務として対応する必要があるものは適正に対応していくが、罵声や暴言等威嚇行為を含めた過度な要求には対応できない。</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>申立人からの質問に対し、「対応の限界を超えている」という資産経営戦略課からの回答は、大雑把で言葉足らずな面が見受けられます。</p> <p>しかし、申立人からの膨大な公文書開示請求や質問に、資産経営戦略課は真摯に対応する努力を続けてきたことが認められ、資産経営戦略課の対応に大きな問題は見受けられませんでした。</p>

② 隣地の騒音問題に対する市の対応について（環境保全課）

<p>申立ての趣旨</p>	<p>隣地の騒音問題に対して、環境保全課から和解の条項に基づき介入</p>
---------------	---------------------------------------

	<p>しない旨の説明を受けたが、和解の条項の解釈が間違っておりその説明に納得がいかない。また、環境保全課の本件に対する対応が当初は介入すると言っておきながら急に介入しないと変わったことや、提出した嘆願書に対する回答を引き延ばしてはつきりと答えないことなど不誠実な対応である。</p>
<p>調査の結果</p>	<p>当委員会は、申立人及び環境保全課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>平成 27 年 5 月 25 日～平成 27 年 6 月 30 日 申立人から環境保全課に対し、隣に新しく出来た居酒屋のカラオケの音がうるさいと申し立て。環境保全課は騒音の原因者や警察との協議、騒音測定を実施。6 月 30 日に改善依頼書を原因者に渡す。</p> <p>平成 29 年 4 月 26 日 申立人と原因者の間で和解が成立。和解条項は、防音工事の実施やカラオケを午後 10 時 30 分までとするなどの内容。</p> <p>平成 29 年 5 月 29 日 申立人から環境保全課に、和解条項に基づく防音工事が実施されたが、騒音に変化がないため確認して欲しい旨の依頼。</p> <p>平成 29 年 6 月 2 日 環境保全課から申立人に、和解内容に口出しができないことを連絡。</p> <p>平成 29 年 7 月 6 日 申立人から環境保全課に、条例に基づき午後 10 時から午後 10 時 30 分の間は市が介入して指導するよう依頼。</p> <p>平成 29 年 7 月 12 日 環境保全課から申立人に、市が介入出来ることを連絡。</p> <p>平成 30 年 2 月 6 日 環境保全課が申立人宅を訪問。今後の方向性について協議。</p> <p>平成 30 年 10 月 1 日 環境保全課が申立人宅を訪問。平成 29 年 4 月に成立した「その余の請求をいずれも放棄する」という和解の条項により、市が介入はできないという方針を申立人に伝える。</p> <p>平成 30 年 12 月 18 日 申立人が西尾市長に対し嘆願書を提出。</p> <p>平成 30 年 12 月 19 日 申立人から環境保全課に嘆願書を提出した旨を連絡。</p> <p>平成 30 年 12 月 25 日 申立人から環境保全課に対し、嘆願書に対する対応や回答期限について問合せ。</p> <p>平成 31 年 1 月 30 日 申立人から環境保全課に対し、嘆願書に対する状況確認の電話。環境保全課から近々報告する旨を伝える。</p> <p>平成 31 年 2 月 13 日 申立人から環境保全課に対し、嘆願書に対する状況確認の電話。</p> <p>平成 31 年 2 月 14 日 申立人から環境保全課に対し、和解条項の内容に関する確認の電話。</p> <p>平成 31 年 2 月 22 日 申立人から環境保全課に対し、嘆願書に対する状況確認の電話。</p> <p>平成 31 年 3 月 4 日 申立人から環境保全課に対し、和解条項の内容に関する確認の電話。</p> <p>平成 31 年 3 月 14 日 環境保全課が騒音測定を実施。</p> <p>平成 31 年 3 月 22 日 環境保全課が騒音測定を実施。</p> <p>平成 31 年 4 月 15 日 申立人から環境保全課に対し、和解条項の内容に関する確認の電話。</p> <p>令和元年 5 月 13 日 環境保全課が騒音測定を実施。</p>

令和元年5月22日 環境保全課が申立人に嘆願書の回答を送付。

2 申立人の主張

4年程前に建築された隣地の居酒屋からのカラオケによる騒音に悩まされている。平成27年6月19日に環境保全課が騒音を計測し、その結果の報告を受けた。環境保全課は、騒音が条例違反レベルであることは認めたものの、「自己防衛して仲良くしたらどうですか」「相手も弁護士を使って戦う姿勢がある」などと、然るべき対応はなされなかった。

そこで、自ら裁判を起こし、2年前の4月に和解が成立した。和解は、相手方が「防音工事をする」「午後10時30分でカラオケをやめる」という内容であった。防音工事が実施されたことを示す書類は届いたが、騒音の改善は見られなかったことから、環境保全課に再度相談をした。その結果、平成29年7月12日に環境保全課から騒音が条例違反に当たるということで、この件に介入するという連絡があった。

その後、平成30年10月1日に、環境保全課と直接話合いをしたところ、環境保全課の見解は、和解の条項に「その余の請求をいずれも放棄する」という内容が記載されていることから環境保全課としては介入できないというものであり、介入するという当初の話から変わってしまっていた。この見解は市の顧問弁護士にも確認したものであるとのこと。また、この話合いの中で環境保全課職員から、こちらの和解条項の内容に問題があるかのような発言があった。

裁判の時にお願いした弁護士や、友達の知り合いの弁護士、インターネットで質問を投げかける等して、この環境保全課の見解が正しいかどうか様々なところに尋ねたが、この条項は和解成立時に存した債権の放棄や債務免除等権利関係の清算を意味し、和解成立後の条例違反を容認するものではないとの見解であった。和解の話し合いの場でも裁判官から、防音工事を行ったとしてもその後騒音が発生すれば警察への通報や正当な苦情は受けることになるという言葉も出ており、環境保全課の解釈は誤りであると考えます。

そこで、署名活動を行い、近所の方や理髪店利用客等1,200名の署名と共に嘆願書を昨年12月に市長に提出した。環境保全課は1月下旬に回答を出すと言いながら、回答は少し待ってほしい等とずるずる引き延ばされ、いまだに届いていない。また、市の顧問弁護士にも相談しているとのことで、相談内容や顧問弁護士の見解が記載された書面を見たいと依頼するも口頭での相談であることから存在しないとのことで、口頭で顧問弁護士の見解を尋ねても回答してくれないなど不誠実な対応を受けている。顧問弁護士からは別の見解が出されているが、それを環境保全課の都合がいいように隠して話しているのではないかと感じている。市の姿勢が、介入すると言っていたのに急に介入ができないとコロコロと変わることにも不信感がある。

騒音問題に介入しないことに関する環境保全課からの説明に納得がいかないことと、回答を引き延ばして、はっきり答えないなどの不誠実な対応に対して苦情を申し立てる。

3 市の主張

平成27年5月25日に申立人から騒音に対する苦情連絡を受け、申立人と原因者間での裁判が始まるまでは対応をしていた。原因者からの聞き取りや騒音測定、書面で改善を促す指導を行った。

平成29年4月に申立人から原因者との和解が成立した旨の連絡を受けたが、平成29年5月29日に申立人から再び騒音に対する苦情の連絡を受け、再度対応を始めた。和解が成立した案件に、市がどこまで介入できるか顧問弁護

	<p>士と協議をしながら方向性を検討してきた。申立人の主張のとおり、平成 29 年 7 月 12 日の時点では介入できると判断し、申立人にその旨を伝えた。そこから騒音測定や原因者との調整、愛知県や警察等との協議を行うなどできる限りの対応はしていた。しかし、裁判記録を確認した結果、環境保全課として和解が成立した案件に介入できるかどうか慎重になるべきであると判断した。そして、平成 30 年 10 月 1 日に申立人に環境保全課として本件には介入できない旨を伝えた。介入できない理由を伝える上で、和解条項の一文である「その余の請求をいずれも放棄する」ということを理由として提示した。申立人と原因者で和解が成立している案件について、環境保全課としての対応の答えや根拠がはっきりと見つからない中で、「その余の請求をいずれも放棄する」というところに強引に結びつけてしまったことは否定できない。</p> <p>平成 30 年 12 月に受領した嘆願書については、周辺地域への悪影響に対しての内容もあったため、地域住民への聞き取りや騒音測定を実施した。回答について、原因者との調整や顧問弁護士との協議も必要であり時間がかかってしまった。遅れがちであることは認識している。放置していたわけではなく、申立人から電話で進捗状況を問われたときに経過は報告していた。回答についてはまもなく発送予定。</p> <p>顧問弁護士との協議記録については、情報公開請求があれば開示すると伝えている。言い方が悪かったかもしれないが、出せないと言った認識はない。</p> <p>今後の方針も、条例と和解条項は別物と考え、和解条項についての当事者間の争いには介入できないが、現状把握を始めとした条例に基づく対応は行っていくつもりである。</p> <p>(申立人及び環境保全課からの聞き取りを行った後に、環境保全課が申立人に嘆願書の回答を送付した。)</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>本件の根底にある騒音問題は、法律や条例によって音の大きさの規制基準が定められているものの、計測値が測定環境によって左右されやすいことや、音の質や継続性、人の感じ方によっても状況が異なることから、単純な数値や基準だけを持って一概に判断することが出来ない難しい問題です。さらに、一度は当事者間で和解が成立している状況であり、環境保全課の本件に対する姿勢が慎重になることに対しては一定の理解はできます。しかし、環境保全課の本件に対する方針や和解条項の解釈がたびたび変わっていることは事実であり、申立人が不満に思うことはやむを得ないと考えます。</p> <p>嘆願書の回答についても、騒音測定等必要な対応を行っており、ただ引き延ばしている状況でないことは確認できましたが、返事が大きく遅れてしまったことは事実であり、その旨をしっかりと申立人に伝えることができなかったため、申立人が不誠実な対応であると捉えたことは当然と考えます。</p> <p>条例に基づき現状把握を始めとした適切な対応を行っていくという現時点での環境保全課の方針に問題はないと考えます。環境保全課は、申立人に対しての丁寧な説明が不足していることや対応の遅さを真摯に反省し、今後も条例に基づく適切な対応をしていただくことを望みます。</p>
<p>③ 山林アンケートに関する農林水産課職員の対応について（農林水産課）</p>	
<p>申立ての趣旨</p>	<p>山林アンケートの結果を開示しないことに対して説明を求めた際の、職員の威圧的な態度に対し苦情を申し立てる。</p>
<p>調 査 の 結 果</p>	<p>当委員会は、申立人から提出された書面の確認及び農林水産課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p>

<p>平成 31 年 2 月上旬 農林水産課が森林土地所有者に対して、森林所有者意向等調査を発送する。</p> <p>平成 31 年 4 月上旬 申立人が農林水産課に来庁。調査結果の開示を求める。</p> <p>令和元年 5 月 9 日 申立人が農林水産課に来庁。4 月上旬の職員の対応に異議を申し立てる。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>2月に行われた森林所有者意向等調査の結果を知りたいと農林水産課に申し出た所、開示することはできないと回答された。調査の締め切りは既に過ぎており、開示できるのではないかと伝えても、現在集計中、集計後も教えられないとの回答であった。その際に対応した職員の態度が威圧的で人をバカにした物言いであった。</p> <p>調査結果を開示できないという回答に納得がいかなかったので、総務課や元役所職員に確認したが、開示できないということはないとの回答であった。</p> <p>そこで、5月に再度農林水産課を訪れ、調査結果は開示されるべきである旨を伝えたが、職員は「何が言いたいのか」と強い口調で対応し、行政評価委員会に申し出るぞと言うと「どうぞ」と答えるなど人をバカにしており、その職員の対応に苦情を申し立てる。</p> <p>3 市の主張</p> <p>2月に実施した森林所有者意向等調査の結果を知りたいとの旨で、4月上旬に申立人が来庁。担当者不在のため、担当ではない職員で対応した。山林の位置の特定や調査の意図について、わかる範囲で回答した。しかし、担当外であり調査の詳細がわからなかったため、前任者である収納課の職員を呼び、内容を説明した。</p> <p>この時の説明では、①市の行政施策の参考に使用する目的であり、市民に公表することは考えていないこと②集計中であり、現時点では回答できないことを伝えた。また、個別の調査結果については個人情報になるので開示できない旨を説明した。申立人が説明に納得いかず立腹した様子であったため、前任者を収納課の業務に返し、農林水産課職員で対応を続けた。対応の中で若干強い口調になってしまったことはあった。</p> <p>5月になり再度申立人が来庁し、4月に職員から説明した内容が間違っている、調査結果は公開するべきであるとの主張をしたため、農林水産課職員と前任者で対応した。前任者から調査結果の集計を開示しないのは当初から公開する情報ではないこと、開示できないという法的な決まりがあるものではなく開示する予定がないことを説明。申立人は前回の職員の対応が気に入らなかった旨と、今回も誤りを認めない姿勢に対し立腹されたため謝罪した。その後も対応の悪さを許せないようで、上司と共に対応。</p> <p>市側からは一貫して調査結果を公表しない旨の説明をしたが、申立人から調査結果の開示を繰り返し主張されたため、論点整理と問題解決のため「何が言いたいんですか」と発言した。その発言に対し申立人が行政評価委員会に訴えると言われたため、訴えることは個人の権利であり職員が拒否できるものではないと考え、「どうぞ」と発言した。</p> <p>調査結果は各々の土地に対しての情報収集を目的としており、開示することはできないと考えている。また、統計数値として総括的な集計を行う予定はない。やりとりにおける終わり際の発言は厳しい言い方になってしまい良くなかった部分はあったと感じている。</p>	<p>平成 31 年 2 月上旬 農林水産課が森林土地所有者に対して、森林所有者意向等調査を発送する。</p> <p>平成 31 年 4 月上旬 申立人が農林水産課に来庁。調査結果の開示を求める。</p> <p>令和元年 5 月 9 日 申立人が農林水産課に来庁。4 月上旬の職員の対応に異議を申し立てる。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>2月に行われた森林所有者意向等調査の結果を知りたいと農林水産課に申し出た所、開示することはできないと回答された。調査の締め切りは既に過ぎており、開示できるのではないかと伝えても、現在集計中、集計後も教えられないとの回答であった。その際に対応した職員の態度が威圧的で人をバカにした物言いであった。</p> <p>調査結果を開示できないという回答に納得がいかなかったので、総務課や元役所職員に確認したが、開示できないということはないとの回答であった。</p> <p>そこで、5月に再度農林水産課を訪れ、調査結果は開示されるべきである旨を伝えたが、職員は「何が言いたいのか」と強い口調で対応し、行政評価委員会に申し出るぞと言うと「どうぞ」と答えるなど人をバカにしており、その職員の対応に苦情を申し立てる。</p> <p>3 市の主張</p> <p>2月に実施した森林所有者意向等調査の結果を知りたいとの旨で、4月上旬に申立人が来庁。担当者不在のため、担当ではない職員で対応した。山林の位置の特定や調査の意図について、わかる範囲で回答した。しかし、担当外であり調査の詳細がわからなかったため、前任者である収納課の職員を呼び、内容を説明した。</p> <p>この時の説明では、①市の行政施策の参考に使用する目的であり、市民に公表することは考えていないこと②集計中であり、現時点では回答できないことを伝えた。また、個別の調査結果については個人情報になるので開示できない旨を説明した。申立人が説明に納得いかず立腹した様子であったため、前任者を収納課の業務に返し、農林水産課職員で対応を続けた。対応の中で若干強い口調になってしまったことはあった。</p> <p>5月になり再度申立人が来庁し、4月に職員から説明した内容が間違っている、調査結果は公開するべきであるとの主張をしたため、農林水産課職員と前任者で対応した。前任者から調査結果の集計を開示しないのは当初から公開する情報ではないこと、開示できないという法的な決まりがあるものではなく開示する予定がないことを説明。申立人は前回の職員の対応が気に入らなかった旨と、今回も誤りを認めない姿勢に対し立腹されたため謝罪した。その後も対応の悪さを許せないようで、上司と共に対応。</p> <p>市側からは一貫して調査結果を公表しない旨の説明をしたが、申立人から調査結果の開示を繰り返し主張されたため、論点整理と問題解決のため「何が言いたいんですか」と発言した。その発言に対し申立人が行政評価委員会に訴えると言われたため、訴えることは個人の権利であり職員が拒否できるものではないと考え、「どうぞ」と発言した。</p> <p>調査結果は各々の土地に対しての情報収集を目的としており、開示することはできないと考えている。また、統計数値として総括的な集計を行う予定はない。やりとりにおける終わり際の発言は厳しい言い方になってしまい良くなかった部分はあったと感じている。</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>平成 31 年 2 月に実施された森林所有者意向等調査は、初めて実施する調査であり、農林水産課の調査結果の活用方針に不明確な部分があったことが認められました。調査結果を開示すべきか否かについて、市側に理由があることは理解できますが、調査に協力した申立人が結果を知りたいと考えることは自然なことであり、申立人からの「結果を開示すべき」という主張に対して、丁寧に分かりやすく相手に伝えることが必要であると考えます。</p> <p>このような理由で立腹した申立人に対して、強い口調での対応や「何がいたいんですか」「どうぞ」と短絡的な言葉で言い放ってしまったことは、市民感情への配慮に欠ける対応であったと言わざるを得ません。</p> <p>同様の調査等を行う際は調査結果の活用方針を明確に記載していただくことを要望するとともに、今後このような苦情を受けることのないよう対応の中で問題があった部分を真摯に受け止め、職務を遂行していただきたい。</p>
--	---

④ 道路ガス工事に伴う土木課職員の電話対応について（土木課）

申立ての趣旨	土木課職員に対応を改めるように指導していただくとともに、職員の研修教育を徹底して欲しい。
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 令和元年 7 月 2 日 申立人が土木課に自宅前で行われているガス管理設工事について電話で問合せ。</p> <p>2 申立人の主張 自宅前道路でガス管理設工事が行われている。下水道管が埋設されていないことから、先にガス管を埋設してしまうと管と管がぶつかるなど支障があることや、周辺の住宅にガスを引き込む予定があるか聞いたところ引く予定はないことから、ガス管の工事を許可した理由を土木課に電話で問い合わせた。その時に対応した職員が、上から目線で乱暴な口調で大変不愉快であった。役割のある職員として、品位に欠ける。土木課職員に対応を改めるように指導していただくとともに、職員の研修・教育を徹底して欲しい。 【面談において、申立人が録音した電話対応の記録を委員が確認した。】</p> <p>3 市の主張 6 月にも市役所窓口において、ガス工事の道路占用に関する申立人からの質問に回答している。電話でも同じような話を何度かしたこと、感情的になってしまった部分はある。本案件の電話対応でも、最初は丁寧に対応していたが、同じような話の中できつい口調や態度になってしまった。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>申立人の主張のとおり、土木課職員の電話対応は、きつい口調での物言いや申立人の言葉に被せた発言が随所に見られ、さらに相手の反応を待たずに一方的に電話を切ってしまうなど市民対応としては大きく問題があると考えます。</p> <p>土木課には、市民の立場に立って話を聞くことを心がけていただくとともに、丁寧に対応していただくよう要望します。</p>

⑤ 現況証明書の基準の明示について（農業委員会事務局（農林水産課））

申立ての趣旨	現況証明書の発行基準を明示し、職員によって回答が変わったり、発行の可否が途中で変わらないよう対応していただきたい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び農業委員会事務局から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯 ・申立人は、市内境内地の所有権移転について、土地所有者から相談を受けており、登記地目が農地であったことから地目変更の必要があった。</p>

- ・ふれあいセンターの再任用職員から登記地目を農地以外にするための手続きとして、農地法に基づく転用許可ではなく現況証明制度があるとの話を聞く。
- ・申立人が農業委員会事務局に該当地に対し現況証明が可能かどうか確認。
- ・農業委員会事務局職員が現地を確認し、申立人に現況証明の可能性について「たぶん大丈夫です」と伝える。
- ・後日、申立人が農業委員会事務局に現況証明願出書を提出する旨を伝えたところ、農業委員会事務局は現況証明ができない可能性があるとは回答。
- ・申立人が農業委員会事務局に対し、現況証明願出書を提出。
- ・後日、農業委員会事務局において、現況証明願出書では証明書が発行できないと判断し、現況証明願出書を申立人に返却。
- ・申立人が農業委員会事務局に対し、現況証明願出書を受領しない根拠を文書で交付するよう依頼し、令和元年 9 月 10 日付けで農業委員会事務局が申立人に文書を交付。

2 申立人の主張

ふれあいセンターの再任用職員から農業委員会に現況証明願出書を提出すれば、法務局で地目を農地以外に変更することが可能で、簡単であると聞いた。

そこで、境内地の現況証明について農業委員会事務局に確認したところ、後日「たぶん大丈夫だと思います」との回答であった。そこで、他に必要な手続きを終え、農業委員会事務局に対し現況証明願出書を提出する旨を伝えたところ、現況証明書を発行できないかもしれないとの報告を受けた。

その後、農業委員会事務局から証明書を発行できない旨の報告を受け、その理由は愛知県と話をした結果、境内地で証明を出したことがないからとの回答であり、愛知県が出しても良いといったら出しますとの回答であった。

そこで、愛知県に確認したところ、現況証明書の発行は、市町村が行うものであり、愛知県は意見を求められれば回答するが、現況証明書の発行に対する権限は一切ないと回答を受けた。

農業委員会事務局に対し、発行できない理由を文書で依頼したところ、9月10日付け文書を交付された。

9月10日付け文書は、農地法第4条第1項又は第5条第1項に基づく農地転用許可が可能なものに対しては現況証明願出書の受け付けはしないと記載されている。

※9月10日付け西尾市農業委員会事務局が発行した文書の本文転記

(農地転用に関しては、農地法第4条第1項又は、同法第5条第1項の規定により、原則として農地法の規定に基づく許可を要します。従いまして、法に基づく申請を行わせることが本筋であるとし、農地法の手続きを経るよう指導しています。このことにより、法に基づく申請が可能なものに対しては、現況証明願の受け付けはいたしません。)

相談当初は現況証明書の発行ができるような回答をしているのに、途中で発行できないと変わってしまっている。現況証明書の発行基準の明示がないため、担当者によって判断が変わってしまっている。最初から一貫した回答であれば良かった。

現況証明書の発行基準を明示し、職員によって回答が変わったり、発行の可否が途中で変わらないような対応をしていただきたい。

3 農業委員会事務局の主張

申立人からは、当初該当地の農地法第5条による転用許可の相談を受けており、許可の見込みがあることは伝えていた。

後日、申立人から現況証明に関する問い合わせを受けた。市の再任用職員から本件は現況証明で進めることができると助言を受けたためと申立人は言って

	<p>いた。</p> <p>担当が現地を確認し検討したところ、該当地の一部に寺院の門が設置されており、申立人が 20 年以上前から設置されていることを示すことができること、愛知県から通知された基準に基づき現況証明書の発行ができる可能性があることを伝えた。現況証明書の発行は、状況が様々で、審査を経て最終決定をするものであり、職員は常に可否を断言しないようにしており、今回も可否を断言せず可能性のみを伝えた。</p> <p>しかし、内部で本件を検討したところ、現況証明は、農地法で許可できない案件の救済措置的な制度であり、本件は農地法第 4 条第 5 条による手続きが可能であるため現況証明願出書を受理することは不相当であるとの結論となった。</p> <p>申立人にその旨を伝えたが、現況証明願出書を提出されたため、受け取った。提出された現況証明願出書を内部で精査したところ、現況証明書の発行基準である「20 年以上前から農地等以外のものとして利用していること」の根拠として提出された航空写真が 20 年経過していない年月のものであり画像不明瞭であること、現地に一部境界杭がなく明確に該当地を特定できないことから現況証明書は発行できないと判断し、農地法第 5 条許可で行うよう申立人に伝え、現況証明願出書を返却した。</p> <p>申立人がその結果に異論を唱えたため、不受理の理由を愛知県作成のハンドブックを示し、その基準に従った判断であることを説明したが、申立人は、現況証明の制度があるのに農地法による申請を行わなければならないことは、市民に不利益を強制していると反論した。</p> <p>何度か同様のやりとりをした後、県の基準以外の農業委員会事務局が主張する根拠を出すよう申立人から要求されたため、農業委員会事務局が作成した要領等明文化されたものはないと回答した。後日農業委員会事務局からの回答として 9 月 10 日付け文書を申立人に交付した。</p> <p>現況証明に関する対応は、愛知県から通知された基準に基づいて行っている。県ではなく市の農業委員会事務局が制定した文書を要求されたため、存在しないと回答をした。9 月 10 日付け文書についても、市の農業委員会事務局として判断した根拠を要求されたため交付したものである。</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>1 当初現況証明についての相談があった際に、農業委員会事務局職員は現況証明書の発行について「たぶん大丈夫です」と回答していたが、その後発行ができないと答えており、判断が変わっているが、当初の回答も確定的なものとは伝えられたものではなく、判断の変遷自体は、さしたる問題ではないと思われます。</p> <p>2 しかしながら、現況証明願出書が受理されなかった理由が、9 月 10 日付け文書のとおり、「農地法に基づく転用許可申請が可能であるため」であるとすれば、本来、当初からその趣旨を申立人に伝えるべきであったことに加え、審査の過程において、農業委員会事務局が指摘した現況証明願出書の添付書類の不備や現地特定の必要性に関する議論などは一切必要がなかったことになるものであり、農業委員会事務局の対応には一貫性がなく自己矛盾に陥っているものと言わざるを得ず、これでは申立人が困惑するのも無理はないと考えます。</p> <p>3 さらに、本件において、農業委員会事務局は、現況証明願出書を事実上預り、審査の結果、返却するという手法を取りましたが、愛知県より通知された基準に従えば、正式に受理して審査し、現況証明ができる基準に合致しないと判断するのであれば、証明できない旨を所定の様式により申立人に通知すれば足りたものであり、上記のような不明朗な行政手続を採用すべき理由は何もな</p>

	<p>かったと言わなければなりません。</p> <p>上記の諸点から、現況証明に対する農業委員会事務局としての基本的な考え方や現況証明ができる基準の整理がなされておらず、そのことが自信のない行政運営や手続の混乱につながっていることが問題であると考えます。</p> <p>現況証明の事務は、過去には愛知県が行っていたものを、市の農業委員会が行うこととされたものであり、農業委員会事務局が愛知県から通知された基準を準用しているという主張自体は間違いであるとは思いません。しかし、本件における判断の誤りや説明の矛盾は、農業委員会事務局における現況証明に関する認識の甘さを露呈しており、申立人の主張のとおり、市民に対して公平且つ正確に手続きの説明ができるような状態にないと言わざるを得ません。</p> <p>現況証明制度が、地目変更のための原則的な方法ではなく、救済措置としての市民サービスであったとしても、願出書を受理し、証明書を発行する立場にある以上は、市民への制度の説明責任は農業委員会事務局にあると考えます。</p> <p>本件苦情を真摯に受け止め、管理職の指揮の下、農業委員会事務局における制度の考え方を整理統一し、業務フローやマニュアルを作成するなど、市民に対し分かりやすい説明ができるような改善を要望します。</p>
--	---

⑥ 防災無線に関する市の対応について（危機管理課）

申立ての趣旨	<p>業務内容をしっかり勉強して質問への回答をしていただきたい。 高圧的な態度ではなく丁寧な説明をしていただきたい。</p>
調査の結果	<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 令和元年9月5日 申立人が危機管理課窓口で防災無線に関する内容を職員に質問した。</p> <p>2 申立人の主張 自宅の周辺に防災無線が設置されておらず、そのことについて危機管理課職員に窓口で状況を確認した。対応した職員は防災無線の設置状況を把握しておらず、さも自宅周辺にも防災無線が設置されているかのようにこちらを話をして高圧的に話したり、逃げるように話をそらし、防災無線の状況について適切な回答をもらえなかった。翌日危機管理課の別の職員に聞いたところ、防災無線エリアマップというもので設置状況を確認してもらい、自宅周辺に防災無線がないことがわかった。当初対応した職員は管理職であり、防災無線の状況を理解しておらず、エリアマップの存在を把握していないことは問題である。 また、高圧的で一方的な対応や、逃げるように回答をごまかすのではなく、丁寧に回答いただきたい。 【面談においては、申立人が録音した窓口対応の記録を委員が確認した。】</p> <p>3 市の主張 申立人が主張しているやりとりの前に、避難情報の発令に関する別の質問を受けていた。そこから話がかわって防災無線に関するやりとりとなった。防災無線エリアマップの存在は把握しており、初めから防災無線に関する内容であれば資料を準備し順序立てて説明することができたと思う。こちらが準備をする間もなく、説明も聞いてもらえなかった。やりとりの中で少し感情的になってしまった部分は反省している。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>苦情申立てにおける危機管理課の対応の問題点は、申立人が主張する業務内容を把握していないという点ではなく、申立人からの「自宅周辺に防災無線は設置されているか」という問いに対し、アプリやメールで情報を取得してくださいという説明に終始し、正面から回答をする姿勢が見られなかった点にある</p>

	<p>と考えます。まずは防災無線エリアマップで設置状況を確認した後に、別の方法で情報を取得してもらうよう案内ができていれば苦情に至らなかったのではないのでしょうか。</p> <p>危機管理課には、市民からの問い合わせに対しては出来る限りその趣旨を汲み取れるよう、真摯に対応していただくことを要望します。</p>
--	---

⑦ 防犯灯設置事業の補助金等不交付決定に係る対応について（危機管理課）

申立ての趣旨	防犯灯設置事業補助金の不交付決定に至るまでの市の対応について
調査の結果	<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>令和元年12月12日 町内会長である申立人が居住する●●町地内の暗い階段付近に町内会が設置した防犯灯があり、点灯しなくなったため、防犯灯設置費補助金の対象となるとは知らず、電気工事店に修理を依頼した。修理を依頼した後、危機管理課へ電話し、補助金交付の可能性について確認したところ、補助対象であるものの、交付決定後の着手であることが条件となることが分かった。</p> <p>12月13日 慌てて電気工事店に工事の中断をお願いしたところ、すでに現場で作業中であるものの、中断は可能との回答であったが、町内会としては暗い階段付近における防犯灯の不点灯は住民にとって危険であり、工事の迅速性を優先すべきと判断し、申立人はそのまま工事を続行させた。</p> <p>その後、申立人は、危機管理課に経緯と現場の状況などを説明し、申立人の判断で工事を続行したことを説明したが、危機管理課の対応は変わらず補助の対象とはできないとのことであった。</p> <p>12月19日 今後のことを考え、交付申請を行ったが、1月8日不交付決定通知書が送られてきた。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>補助金交付の手続きが間違っていたことは認識しているが、工事の必要性和緊急性を考えると補助の対象であってもいいのではないかと考えている。</p> <p>また、危機管理課担当者に当時の状況を説明した際に、電気工事店がすでに作業中であったため日当が余分にかかると思いきや工事を続行してもらったと言ったら「日当よりも助成金の方が高いと思いますよ。」と言われたが、工事の必要性や緊急性を理解しておらず、安易に発言したことに対しても腹が立っている。</p> <p>3 市の主張</p> <p>申立人に対しては、なるべく補助対象にできるように市の補助金等交付規則及び防犯灯設置費補助金交付要綱に基づき説明をさせていただいた。</p> <p>説明に対して、一旦は納得されたようであったので、まさかこのようなことになるとは思っていなかった。</p> <p>すべての町内会長に対して同じ説明と対応をさせていただいており、補助金の公平性の観点からもこの案件だけを認めることはできない。</p> <p>「日当よりも助成金の方が高いと思う」という発言に対しては、補助対象にするためには、事前着手は認められないため、申立人のことを考えて発言をした。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>申立人は町内会長という立場であり、地域住民の安全を第一に考え、少しでも早く防犯灯の修繕を行うことが最善であると判断し工事を依頼されたが、補助金の交付に事前申請が必要であることは、年度当初に郵送され、町内会長が</p>

最低限度目を通しておくべきとされる「町内会長へ依頼する事務説明書」に記載があり、申立人も自ら認めているとおり認識不足と言われてもやむを得ないものであると考えます。また、危機管理課職員の対応についても、補助金等交付規則及び防犯灯設置費補助金交付要綱に基づき説明しており、概ね問題のない対応であると考えます。

また、申立人に対して「日当よりも助成金の方が高いと思いますよ。」と申立人に伝えたことは、補助対象にできる案件であるため、町内会のことを考えた発言であり、問題があるとは言えないと考えます。

ただし、「町内会長へ依頼する事務説明書」における事前申請が必要である旨の記載は、他の情報に埋没して分かりにくいため、記載方法の検討をしていただくことを要望します。

○ 年次別受付状況表（平成7年度～令和元年度）

受付年次		件数	受付年次		件数	受付年次		件数
1	7年度	21	10	16年度	7	19	25年度	16
2	8年度	7	11	17年度	6	20	26年度	28
3	9年度	13	12	18年度	7	21	27年度	21
4	10年度	17	13	19年度	6	22	28年度	24
5	11年度	6	14	20年度	3	23	29年度	27
6	12年度	4	15	21年度	13	24	30年度	14
7	13年度	5	16	22年度	9	25	元年度	18
8	14年度	11	17	23年度	11	計		329
9	15年度	16	18	24年度	19			

○ 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	186
2 調査継続中のもの	0
3 取り下げ及び相談のみのもの	95
4 その他のもの	48
合 計	329

○ 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

皆さんの申し立てを公正中立の立場で調査します

西尾市 行政評価委員会



市の対応や処理に納得できない、不満が残ることを、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 事務局・西尾市企画政策課内
〒445-8501 西尾市常任町下田22番地
☎0563・65・2155 FAX0563・56・0212 ©kikaku@city.nishio.lg.jp

5 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	教育庶務課	小・中学校校庭芝生化事業	<p>学校の芝生化は、ケガ防止や情操教育の推進などメリットがあり、植栽を行うための費用の多くに県の交付金を活用するなど事業に一定の意義があることは理解できます。</p> <p>しかし、維持管理に費用と労力が必要となり、教員や保護者に多くの負担がかかっていること等の弊害が懸念されます。</p> <p>特に教員の働き方改革が叫ばれている昨今でありますので、今一度芝生化に対するニーズを調査し、今後の事業を見直していただきたい。</p>
2	スポーツ課	スポーツ教室開催事業	<p>スポーツ教室の開催は、市民に対してスポーツを始めてもらうきっかけとして行われているものです。</p> <p>応募者の少ない教室の廃止や新たな種目の創出など定期的に見直しを行い、市民にスポーツをする機会を提供する事業として行われてきたことは評価できます。</p> <p>多くの市民の参加を促すため、より一層の種目の開拓や毎回決まった方だけの参加にならないような工夫と、地元スポーツクラブなど民間団体の育成に注力し、スポーツによる健康づくりが地域に根付くような取組を続けていただくよう要望します。</p>
3	図書館	離島サービス事業	<p>本事業は、平成31年2月から佐久島開発総合センターに図書コーナーを開設し、佐久島の方にも気軽に本に触れる機会を提供するための取り組みとなっています。</p> <p>コーナーの開設に当たり、再利用した書棚の利用や、台船での運搬、本の配送についても一色支所と佐久島を往来している事務便を利用して行うなど経費削減の努力がなされていることが認められます。</p> <p>事業が始まって間もないため、利用者数等の状況が把握できませんが、島民に積極的な周知を行い、より多くの方に利用していただけるようなサ</p>

			<p>ービスとして定着するよう期待しています。</p>
4	学校教育課	小中学生文化事業（委託契約）	<p>美術作品を一堂に展示する小中学生美術展と、選抜された児童生徒がミュージカルを行う小中学生音楽会を隔年で開催しており、どちらも児童生徒への教育的価値は大きく、ミュージカルにあっては西尾茶浪漫伝説という演目を定着させ、故郷を愛する心を育てる事業となっています。</p> <p>費用対効果や教員負担の面から事業の方向性を廃止としていますが、長年にわたり開催されてきた本事業の教育的・歴史的価値は大きなものであり、廃止となってしまうのは残念でなりません。</p> <p>保護者や児童生徒にとっては、学校生活における貴重なイベントであり、廃止を望まぬ声が大きく上がるものではないでしょうか。</p> <p>効果と課題は、美術展とミュージカルで異なるものと考えます。それぞれを別のものとして捉え、様々な角度からのニーズの把握をしっかりと行っていただいた上で、教育的・歴史的価値を損なわない形での事業の在り方を再考していただくことを望みます。</p>
5	生涯学習課	歴史検定事業	<p>「ふるさと教本西尾」を活用し、学習会と西尾歴史マイスター認定試験を行う本事業は、平成30年度に開始したばかりであります。学習会の講師を務めている先生や、作問委員、スポンサー等多くの方の協力を受け、当初想定した定員以上の応募があるほど市民に人気の事業であることが認められます。</p> <p>担当課は令和元年度を持って廃止の方向で検討しているとのことですが、今年度で最後であるという市民へのアナウンスが十分になされていない</p>

			<p>こと、必ずしも毎年開催に固執する必要はないと思われること、市民が郷土をより深く知り、郷土に誇りを持てるようにするなどの意味で、この種の教育・検定事業が効果を発揮するのは、歴史分野のみに限られず、地理、風土、文化、産業（特産品）、観光資源等様々な分野への拡がりが考えられることから、来年度「廃止」と決めきるのではなく、一旦「中断」とした上、生涯学習課以外の関係部署も検討に加え、運営主体を強化するなどした上で、改めてその在り方の見直しを行うこととしてはどうでしょうか。</p> <p>これまでの担当課の頑張りによって、魅力的な事業として市民に認知されてきていますので、拙速な廃止ではなく、慎重に時間をかけ、市民のニーズに十分に耳を傾けながら、本事業の着実な発展的解消を図られるよう要望いたします。</p>
6	文化振興課	市史編さん事業	<p>合併後の新編西尾市史は、西尾の歴史を後世に伝え、市民が西尾市を理解し愛着を深めるための貴重な文化財産であると考えます。</p> <p>令和元年5月に第1冊目を刊行し、令和11年に刊行予定の第14冊目まで長い道のりではありますが、より多くの方に西尾市の歴史に触れていただくことができるような市史の編さんと、刊行記念イベントの開催によりPRを行っていただきますよう要望します。</p>

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。

(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。

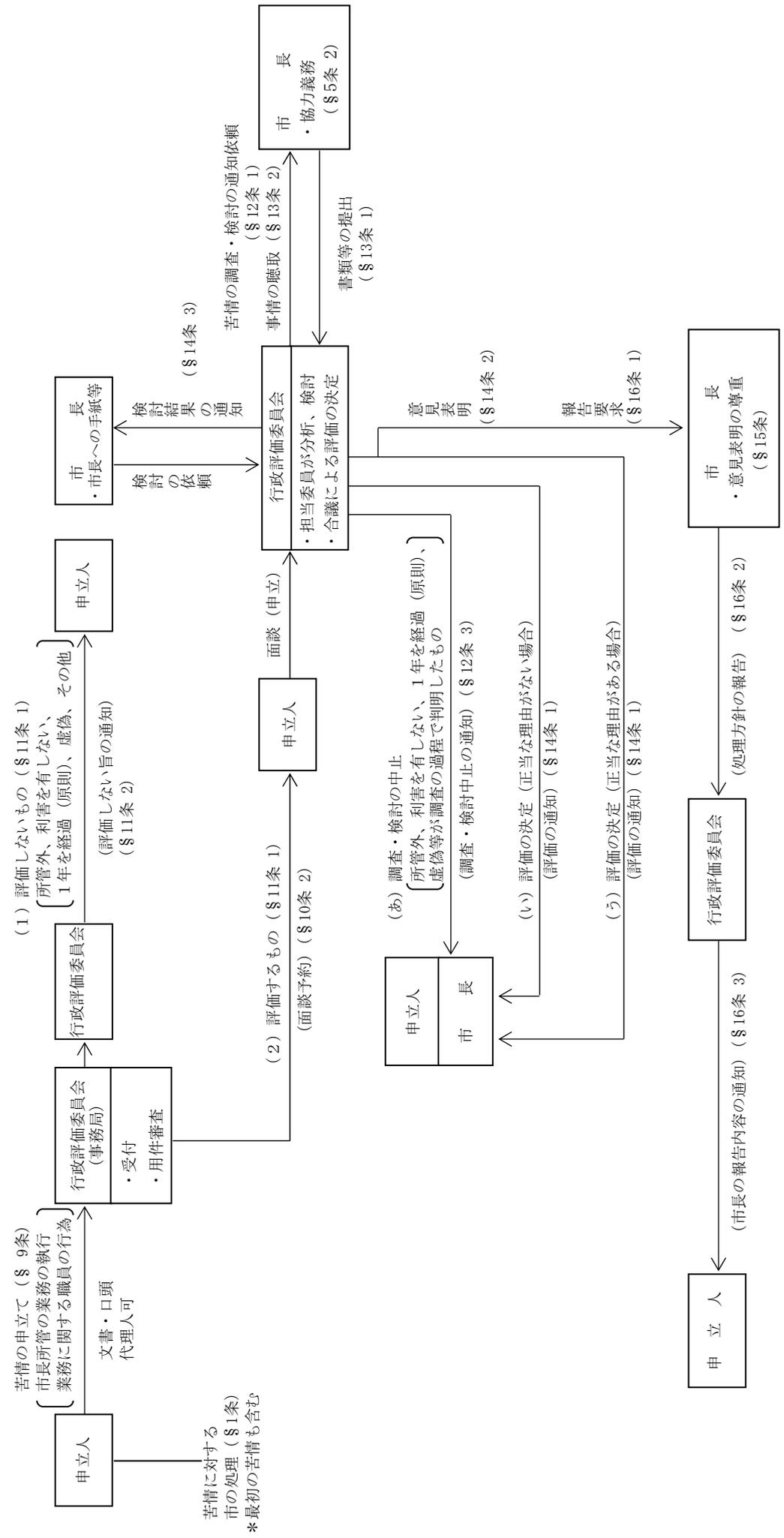
この要領は、平成21年4月1日から施行する。

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 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年度から令和元年度までの25年間の苦情申立書の受付け状況については、43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。

令和元年度は、西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）が3年目を迎えたことから、全24件の取組事項において、進捗状況の調査及び評価を行った。



西尾市LINE公式アカウント

ともだち追加は
こちらから ↓ ↓



↑ QRコードをスマートフォンで読み取るか、
LINEの「公式アカウント」から「西尾市」で検索



- 欲しい情報を選択できます。
- 変更はいつでも可能です。
- 選んだ情報だけが届きます。

西尾市行政評価委員会
令和元年度（第25次）報告書
（平成31年4月1日～令和2年3月31日）
令和2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 <https://www.city.nishio.aichi.jp>
