



西尾市 行政評価委員会

令和2年度(第26次)報告書

(令和2年4月1日～令和3年3月31日)

令和3年8月



目 次

西尾市行政評価委員会－平成7年4月に発足した本会の役割－	1
行政評価委員のひとこと	2
1 西尾市行政評価委員会の活動状況	4
(1) 行財政改革の評価について	
(2) 発意に基づく意見陳述	
(3) 苦情申立ての受付処理	
(4) 市長の求めに応じて行う職務	
(5) その他	
2 西尾市行政評価委員会の所見	5
(1) 苦情申立ての評価について	
(2) 教育委員会事業の評価について	
3 苦情申立ての処理事例	6
4 西尾市教育委員会事業の評価所見	19
5 西尾市職員眩きBOX結果報告	21
6 参考資料	
第1部 西尾市行政評価委員会規則	27
第2部 西尾市行政評価委員会要綱	29
第3部 西尾市行政評価委員会の概要	33

西尾市行政評価委員会

－ 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

改善、改革に取り組む



行政評価委員 伊澤 光二

4年間行政評価委員として苦情相談や行政評価の仕事をしました。平成7年4月に愛知県内では先がけて公的オンブズマンとして発足、担当課の役割も決めるなど先人の努力を知りました。苦情相談については市民にとっての問題が、担当課にとっては対応することができない事案も見られました。そんなとき、苦情相談は市民の声を聴く場になったと思います。行財政改革の推進については、改革実施期間に担当者が交代することが常であることがわかりました。だからこそ明確な目標設定と中間評価が必要と思いました。

この4年間、市民が担当課の対応がよいと思えるように改善がされていること、また行財政改革に取り組む様子を具体的に知ることができました。窓口対応改革につながる行財政改革案も採用すれば改革担当者はやりがいを感じることができると考えます。

小さな「眩き」を糧に



行政評価委員 三浦 眞澄

ぜひ住みたい・暮らしたい素敵なまちを子供たちに残すためには、行政を頼るだけでなく、地域課題解決に住民自ら主体的に取り組まなければなりません。そのためには市民の自主的な活動を促すことができる行政職員が、地域の課題を見据え地元の人と手を携え楽しんで活動することが必要です。それがまちの未来を決めるのです。そんな職員を応援すべく『もっと〇〇だったら上手くいくのに…、〇〇はこうしたら楽なのに～』などの現場の声「眩き(改善提案)」をお寄せくださいと「西尾市職員眩きBOX」を実施しました。寄せられた意見・提言からは、チャレンジを楽しむ組織風土の醸成と縦割り打破、戦略的な人材育成が大きな課題であるとわかりました。

その課題解決に向けて、当委員会としてもできることをコツコツと取り組んでいきたいと思っています。西尾の子供たちのために！

得難い経験をさせていただきました



行政評価委員 坂田 吉郎

前任委員であった永谷和之弁護士の後任として、4年間、行政評価委員及び行政不服審査会委員を務めさせていただき、市政についての苦情申立てや行政不服審査請求への対応、行財政改革の評価等の業務に従事するとともに、行政不服審査手続の審理員候補者への研修講師を担当するなどしました。

忙しい仕事でしたが、地方行政における仕事の進め方や担い手である市職員の方々の考えを直接ご説明いただく貴重な機会を得て、とても良い勉強になりましたし、毎回新鮮な発見があり、楽しく仕事をさせていただきました。

弁護士はもとより、一人でも多くの市民の方々に委員の仕事を経験していただきたいと存じますし、仕事内容を知ってもらいたいと切に思います。ありがとうございました。

※令和3年度より新たに就任いただきました。



「評価」を改善につなぐ

行政評価委員 杉浦 美智子

私は、これまで西尾市の小・中学校で教員として勤務してきました。現在は教職を目指す学生の指導にあたっています。近年多くの大学では学生による「授業評価アンケート」が実施されています。その目的は、まず授業改善であり、さらには学生の学びや成長を中心に据えた教育体制の構築にあります。この授業評価の導入について、当初は教員からの批判が強かったと聞きます。しかし、評価のPDCAサイクルを機能させることで確実に授業改善が進むだけでなく、学生の自覚的な学びを促す効果も生まれるということで、前向きに取り組む雰囲気が生まれてきていることも事実です。

市政についても様々な「評価」システムがあります。それらを生かし、よりよい西尾市の未来につなぐことができるよう微力ながら努めたいと考えています。

※令和3年度より新たに就任いただきました。



まずはご相談を

行政評価委員 中根 雄志

本年度から、行政評価委員を務めることになりました。西尾市に当委員会が発足して以降、必ず1人の弁護士が委員を務めてきましたが、その弁護士を前任の坂田委員から引き継ぐことになったものです。

これまで一市民としても弁護士としても行政と関わるということがほとんどありませんでしたので、行政評価委員と言う大役が務まるか不安な気持ちはありますが、苦情申立てを受けるときに、相談者の話をしっかり聞いて相談者の想いを理解することは、日ごろ法律相談を受けるときに心がけていることと同じですので、弁護士としての経験が役に立つのではないかと考えています。

西尾市の業務・対応について、苦情やお困りごとがあれば、まずはお気軽にご相談ください。

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。市職員の日頃感じている疑問点等を聞き取るため、「西尾市職員呟きBOX」による意見聴取を行いました。

(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37か所の公共施設に配置するとともに（18頁参照）、市のホームページでも紹介しています。

また、令和元年度（第25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2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12件ありました。

(4) 市長の求めに応じて行う職務

令和2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

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

令和2年度中に4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2年度の苦情の申立て及び相談件数は、12件であり、前年比6件減となりました。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月と5月の前半の苦情相談を中止としました。

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令和元年度の事業から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様
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…………… 4件
 - (1) 評価を行ったもの 4件
 - ① 10月30日付け市民の声の回答について
 - ② 令和3年度保育園入園申し込みについて
 - ③ 西尾市における国民健康保険証交付の違法性を正して欲しい
 - ④ 教育庶務課給食担当職員の対応について
 - (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

- 3 取下げ及び相談のみのもの…………… 2件
 - (1) 取下げ（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） 2件
 - ① 電気の節電について
 - ② 市営住宅担当職員の対応について

- 4 その他のもの…………… 5件
 - ① 不法投棄物の処分料について
 - ② 野焼きについて
 - ③ 死亡時のし尿汲み取り口座引き落としに関する説明について
 - ④ 体育館の予約について
 - ⑤ 体育館の予約方法の変更について

○ 苦情申立人に結果通知したもの（評価を行ったもの）

① 10月30日付け市民の声の回答について（地域つながり課）

申立ての期日	令和2年11月16日
申立ての趣旨	<p>地域つながり課長は、広聴活動に携わる職員として、「現状維持への拘り」は止めて、『気付かなかった事項を指摘してくれた』との気持ちで申立の内容を精査して欲しい。</p> <p>広聴活動に携わる職員として、申立人を抑え込もうとする考えを改めて、`素直な心、`で回答して欲しい。</p>
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び地域つながり課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和2年10月7日 申立人が市民の声を市役所に出す。</p> <p>令和2年10月12日 市民の声の回答を地域つながり課長から申立人に通知する。</p> <p>令和2年10月22日 10月12日の通知に対して申立人が市民の声を市役所に出す。</p> <p>令和2年10月30日 10月22日の市民の声の回答を地域つながり課長から通知する。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>① 私が如何しても納得できないのは、10月30日付け回答の2項の【平成15年の文書は不存在の為、開示できない】との回答です。</p> <p>私が求めるのは、この市長名の文書の真偽と、発出された経緯であり、【町内会長個人との契約】としている内容です。</p> <p>【町内会長個人との契約】であり、委託料を個人で所有するのであれば、個人で履行するのが当然でしょう。</p> <p>この文書の受取人を調査し、発出された経緯を調査するのが当然の事と考えます。</p> <p>●●町の歴代町内会長はこの文書を根拠に委託料を独り占めしている。今もって、返還に応じない。</p> <p>② 更に、3項で【町内会は任意団体】と決めつけている事です。地縁団体は、権利の主体として制限はあるにせよ法人格を持った権利の主体ではないのか。権利の主体であれば、町内会長個人ではなく【町内会】と契約に変更するのが相当ではないか。</p> <p>何故、町内会は本来の性格からして任意団体と決め付けるのか。</p> <p>以上を素直な心で再検討し、再度市長名で回答をお願いしたい。</p> <p>市長の回答と担当課長の回答では、意味が全く違います。</p> <p>3 市の主張</p> <p>① 申立人から添付された平成15年の文書「町内会長事務委託料の取扱いについて（通知）」及び契約書（委託関係書類）は、文書保存期間が10年であることから、すでに廃棄しており、文書が不存在のため開示できないという回答と</p>

	<p>なった。また、文書の真偽と発出された経緯は、関係文書が廃棄されていることから正確な確認はできないが、文書の内容は今の運用方法と同様である。</p> <p>また、町内会長に事務を委託し、事務の執行については町内会長に委ねている。</p> <p>② 市が町内会の事務を委託する相手が、町内会であっても地縁団体であっても、代表者個人に委託することに問題ないと考えている。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>① 平成 15 年の文書については、市は西尾市文書取扱規程により、保存年限の経過した当該文書を廃棄しており、市の対応に問題はないものと判断します。</p> <p>② 市が町内会を任意団体と決めつけているという申立人の主張については、町内会が法人化している場合も考慮した上での見解を示しており、決めつけていると捉えることはできず市の対応に問題はないものと判断します。</p> <p>市による 2 通の回答は、いずれも申立人の問題意識に率直かつ簡潔に回答しただけであり、現状維持への拘りや申立人を抑え込もうとする考えに、支配されたものとは認め難く、特段の問題はないものと判断します。</p>

② 令和 3 年度保育園入園申し込みについて（保育課）

申立ての期日	令和 3 年 1 月 18 日
申立ての趣旨	<p>3 歳未満児の保育園入園を希望し申込書を提出したが、受け付けしてもらえなかった。他の入園希望者と同様審査した上で入園できないなら理解できるが、受け付けしてもらえなかったことは納得がいかない。</p> <p>居宅内労働であっても、整体や美容師は事業主とみなし「パソコンを使うデスクワーク(子どもを見ながらできる仕事との認識)」は内職扱いとなる現在の入園基準は時代錯誤、職業差別であり早急に見直して欲しい。</p> <p>また、「二次募集において希望園に空きがあれば再度申込みをしても良いか」と尋ねたが断られた。西尾の未来のパパとママのためにも柔軟な対応のできる制度としていただきたい。</p>
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び保育課から事情を聞き、次の諸点を確認した。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和 2 年 10 月 2 日 申立人が入園希望園で面接を受け、入園申込書を提出。</p> <p>令和 2 年 10 月 12 日 保育園が申立人に、「保育課に確認したところ受け付けができないため申込書を返却する」旨を連絡。</p> <p>令和 2 年 10 月 13 日 申立人が保育課に、入園基準について担当により回答に差があるかもしれないと考え 3 回電話で確認するも、いずれも受け付けできないとの回答。</p> <p>令和 2 年 10 月 14 日 申立人が厚生労働省「国民の皆様の声」に相談のメールを送付。</p> <p>令和 2 年 10 月 15 日 申立人が厚生労働省から内閣府が所管であるとの連絡を受</p>

	<p>け、内閣府に相談メールを送付。</p> <p>令和2年11月4日 内閣府が保育課に対し、入園基準の取扱いを報告するよう電話及びメールで問い合わせ。</p> <p>令和2年11月10日 保育課が内閣府に対し、現在の入園基準（3歳未満児の居宅内就労は看板掲出や玄関以外の出入り口の有無を判断基準の1つとしている）を報告したところ、内閣府より当該基準は適切でないと思われるので検討して欲しいとの指示を受ける。</p> <p>令和2年12月16日 保育課が現在の入園基準の見直しを行うことを決定。</p> <p>令和3年1月14日 申立人が総務省中部管区行政評価局・愛知県に同様の内容のメールを送付。</p> <p>令和3年1月15日 保育課が総務省中部管区行政評価局からの、同内容の照会メールを受理。</p> <p>令和3年1月18日 申立人が西尾市行政評価委員会に苦情申立書を送付。</p> <p>令和3年1月19日 総務省中部管区行政評価局が申立人に「市に対し事実確認等を行っている」と連絡。西尾市行政評価委員会事務局が申立人に苦情申立書を受理したと連絡。</p> <p>令和3年1月21日 保育課が内閣府子ども子育て本部からの、本市における取扱い事実確認の照会メールを受理。</p> <p>令和3年1月22日 愛知県子育て支援課が保育課に、同内容について電話で照会。</p> <p>令和3年1月25日 保育課が見直した取り扱い内容を内閣府にメールで回答。</p> <p>令和3年1月27日 保育課が総務省中部管区行政評価局及び愛知県子育て支援課に、基準の見直し内容を回答。</p> <p>同日 総務省中部管区行政評価局が申立人に、保育課が基準を見直し予定である旨を連絡。</p> <p>令和3年1月28日 西尾市行政評価委員会が保育課に苦情申立書の写しを送付。保育課が基準を見直しする旨を聞き取ったため、必要であれば申立人に説明するよう連絡。</p> <p>同日 保育課が申立人に電話。基準の見直し内容を説明するため訪問することとなった。</p> <p>令和3年1月29日 保育課が申立人宅を訪問。口頭で基準の見直し内容を説明。</p> <p>令和3年2月1日 西尾市行政評価委員会が申立人とオンライン面談を実施。</p> <p>令和3年2月2日 内閣府が保育課に、メールと電話で令和3年度途中入園からの対応は、内閣府としては好ましいことではない、引き続き誠実な対応を求めると連絡。</p> <p>令和3年2月16日 保育課が改正した基準(令和3年度途中入園のご案内「入園のご案内」において変更)をホームページに掲載。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>令和3年度の3歳未満児の保育園入園申込書を提出したが、保育課に受け付けをしてもらえなかった。個人事業主として自宅で事業を営んでおり、入園基準に</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>おける自営業（個人事業主）に当たり申請ができると認識していたが、自宅の入り口と店舗・事務所の入り口が別れているか、看板を掲げているかなど入園基準に記載のないことを保育課から確認され、「居宅内労働は内職扱いとなり受付できません」と断られた。一旦申込を受け付けし、審査の結果入園できないということであればともかく、手引きには記載のない要件を理由に受け付けすらしてもらえなかったのは納得がいかない。</p> <p>苦情申立書提出後、保育課職員 3 名の訪問を受け基準を変更する旨の説明を口頭で受けたが、実際に基準が変更されたホームページ等を確認しないと自分の申立てがどの程度反映されたかわからないと伝えた。その後、ホームページでは「居宅内労働(内職)でも就業時間が 90 時間あれば申込できるようになった」と変更はされていたが、私の希望は「居宅内労働でも事業をしていることがちゃんと確認できれば事業者と扱われること」であり、事前指導で申込書を受け付けさせない運用にも問題があると考えているので、私の申し立ての本質をどこまで分かって貰えたかどうかは、まだ疑問である。</p> <p>3 市の主張</p> <p>申立人が入園基準に該当するかは、「内職に該当」という理由ではなく、個人事業主等の場合は、「居宅内で当該児童と離れて日常の家事以外の労働をすることを常態としているか」を、「接客業であるか」「自宅と店舗等の入り口を別に構えているか」、「看板を出しているか」等を要件として判断しており、基準に該当しないとして申請を断った。入園基準を満たしていない申込みは、以前より相談時に申請書を書いてもらう手間や添付資料を用意する負担を考慮してお断りしているが、それでも申込みしたいという方を絶対に受け付けないという運用はしていない。</p> <p>内閣府等より本件問合せを受けて、「3 歳未満児の居宅内就労において自宅と店舗等の入り口の別や看板の掲出の有無を入園の判断基準としていること」に関する根拠を確認したが、過去から内部運用として適用してきた要件であり、はっきりとした根拠や要件が作られた経緯はわからなかった。3 歳未満児を受け入れるキャパシティを勘案し、全ての 3 歳未満児の受け入れはできないことから、より保育の必要性が高い方に提供したいという考えで、基準として取り決めて運用してきたと考えている。</p> <p>内閣府からの通知に基づき判断基準の見直しを行い、「3 歳未満児の居宅内就労において自宅と店舗等の入り口の別や看板の掲出の有無」を問わず、入園申込受付をした上で審査を行うよう変更し、2 月 16 日にホームページで周知を行った。</p> <p>令和 3 年 4 月 1 日からの入園受付は、既に案内を配布し希望者に説明をしてきており、同要件によって断った方もいることから、全ての方に基準の変更を周知することが困難と判断し、令和 3 年 4 月 16 日の途中入園からの変更とした。基準を変更する旨は申立人宅を訪問の上説明し、理解いただいたと思っている。入園基準を含め、保育のあり方は今後も定期的に見直す機会を設ける。</p>
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。

申立人が申込園に提出した申込書を審査して却下等するのではなく、受け付けできないとして返戻し、申込みを取下げさせたことに対して、当該行為の適法性に問題があるのではないかとの認識が担当課に無く、同様の案件はこれまでどれだけあったのかとの質問にも、記録が一切残っていないので数は不明であるとの回答しかなし得ないという実情にあることは、受理の事実すらなかったこととしてしまうため、大きな問題であると考えます。

入園認定に関する根拠法である子ども・子育て支援法でも、申請者に申請の意思がある場合は受け付けしないという取扱いは適当ではなく、資格を有すると認められない理由を付して、通知することとされており、行政手続法においても、申請を受け付けしないことは、趣旨である申請者の公平性の確保と権利の保護に反し、行政不服審査法に基づく審査請求の機会を喪失させることにもなることから、不適切な取扱いとされています。

保育課の主張にある、「基準を満たしていない方に対し書類の記入や添付資料の準備をさせることは申請者の負担となる」という考え方は、広く市内において疑問なく受け入れられて運用されてきたように思われます。この際、基準を満たしていないことが明白な場合においても、申請者に申請意思がある場合には申請を受け付ける義務があることを、保育課のみならず、「届出」「処分」「行政指導」等に関わる各課職員に周知徹底して頂く必要があると考えます。

次に入園案内にない要件を内部運用とし、入園申請の受付窓口となっている各保育園に対し、その要件を口頭のみで伝えるなど、手続きに透明性を欠いていること、その内部運用とされていた要件自体も時代にマッチした合理的なものと言えないものであったことも望ましいものとは言えないため、適切な審査基準や受付体制、周知方法についても更に検討していただくことを要望します。

更に、関係機関からの照会を受けて、12月16日には保育課において見直しの方向性を出すなど迅速に見直しを行った姿勢は評価しますが、内閣府から再三望ましい対応ではないと指摘をされているにもかかわらず、令和3年度の二次・三次の受付が終了した翌日たる2月16日まで基準変更を公表せず、4月1日入園の審査に変更基準が適用されなかったことも、大変残念なものでした。

以上のことから、保育課には本件における反省点を真摯に受け止め、西尾市の将来を担う子ども達とその保護者のために、今後も継続して保育のあり方の見直しと改善に努めていただくことを要望します。

また、要件が変更されたことを周知するホームページの掲載についても、変更箇所がわかりづらく、不親切感が否めません。情報が必要な方にわかりやすい記載方法を第一に考え、今後の情報発信に努めてください。

厚生労働省の「国民の皆様の声」担当者が投稿の翌日に返信をしていることや、内閣府子ども子育て本部が、保育課が基準見直しを令和3年4月途中入園からと決定したことに対し、当該運用は好ましいことではないと再三指導していることなど、国民の権利利益の保護に積極的な姿勢には、時代が変わってきていると実感できます。時代の流れを敏感に感じ取るアンテナを高く掲げ、当市の行政運営

	における「公正の確保」と「透明性の向上」を目指し、過去の慣習に捕らわれることない柔軟な発想による改革に、職員の更なる奮起を期待します。
--	---------------------------------------------------------------------

③ 西尾市における国民健康保険証交付の違法性を正して欲しい（収納課・保険年金課）

申立ての期日	令和3年3月2日
申立ての趣旨	西尾市における国民健康保険証交付の違法性を正して欲しい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び保険年金課、収納課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和3年2月8日 保険年金課から申立人に、国民健康保険被保険者証（以下「保険証」という。）の更新手続きの案内を通知。同日申立人が受理。</p> <p>令和3年2月12日 申立人が保険年金課窓口に来所。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>本年2月に保険年金課から通知があり、保険証の更新にあたり窓口に来るようにとの内容であった。</p> <p>通知を持参し保険年金課の窓口に行くと、2階収納課の窓口へ行くよう案内された。通知には保険年金課の窓口へ来るよう記載されているのになぜかと尋ねると、保険年金課の窓口で収納課職員が現れ、市民税の滞納があり、まずその完済方法について話がしたいと言われた。</p> <p>保険証の更新のために市役所に来たのであって、市民税の滞納について話をしにきたのではないと言うが、収納課職員は頑強に市民税の滞納解消の話から始めると意味不明であった。たまたま、あなたでは話にならないので上司を呼んで欲しいと言うも、自分が対応するの一点張りであった。</p> <p>保険年金課からの通知を見ても、市民税のことなどどこにも書いてないにもかかわらず、再度市民税の滞納について話を始めた。</p> <p>本日の趣旨と違うのではないかと言うと収納課職員は、支払いの意思が無いと言うことで差し押さえのために財産調査を始めると言う。場所は国民健康保険の窓口である。地方税法の市民税と、国民健康保険法は別物であると言っても聞いてくれず、保険証を渡してくれない。</p> <p>私は支払いの意思が有るか無いかではなく、ここは国民健康保険の窓口であると言うが、既に口頭で私の財産調査を国民健康保険の窓口で始める始末であった。</p> <p>最後は収納課職員が私の保険証を手元に置き、市民税の滞納について話を始め、いくら何でもおかしい話だと思ひ席を立った。</p> <p>人事課で関係法令例規集により収納課の仕事の範囲を確認したところ、明らかに今回の収納課の職員の行動は例規集に反している。</p> <p>収納課職員が保険証の交付など出来る訳がないのである。</p> <p>3 保険年金課の主張</p> <p>国民健康保険税を1年以上滞納した場合に発行する、有効期間が短い国民健康</p>

保険短期被保険者証を申立人に交付するにあたり、納税相談のため市役所へ来庁していただくよう通知を発送した。

申立人が2月12日に納税相談のために窓口に来所したため、収納課担当者に連絡し、収納課で納税相談を行うこととした。申立人に2階の収納課へ案内すると「保険年金課に来るように通知にあるのに収納課へ行くのはおかしい。」と言われたため、収納課職員に保険年金課窓口に来てもらい納税相談を行った。

収納課職員と申立人がしばらく相談した後、申立人から国保担当を出すよう言われたため、保険年金課職員が同席した。申立人から「国保納税相談なのに収納課職員が先に市民税の滞納の話をしたのはおかしい。」と言われた。

国民健康保険税の支払いについて申立人は、「収入がないため払えない。」と主張し、収納課職員が「払う意思がないということですね。」と確認すると、申立人は「払う意思がないとは、お金があっても払わないように聞こえる。」と強く主張した。

納税相談が終わったため、収納課職員が保険証を申立人に渡そうとするが、申立人は「収納課職員が渡すのはおかしい。」と受け取らなかったため、同席していた保険年金課職員から申立人に渡した。

その後保険年金課職員は席を外し、収納課職員と申立人で話をしたが、申立人は保険証の受け取りを拒否し帰られた。

国民健康保険短期被保険者証の交付は、国民健康保険税の納付促進を図るため、国民健康保険法に基づき有効期間を短縮した保険証を、滞納者との面談後に交付しているものである。収納課職員は、国民健康保険税を含む市税の徴収事務を担っており、言い換えると保険年金課と収納課で国民健康保険事業を担っているため、収納課職員から保険証を渡したことに問題はないと考える。

4 収納課の主張

2月12日に申立人が保険証更新のために来所したため、保険年金課窓口にて収納課職員が納税相談を行った。申立人は国民健康保険税以外の滞納があるため、市税全体の滞納明細書を提示して納税相談をしようとするが、申立人はなぜ市民税が含まれているのか、国民健康保険税とは関係ないと発言された。市税全体で納税相談をさせてもらいたいと説明するが話にならない。上司を出すよう言われるが、担当者に対応させてもらう旨を説明。すると、国保担当を出すよう言われたため、保険年金課職員が同席。滞納解消に向けた話を求めるが、申立人から滞納解消の話がもらえないため、納税する意思がないのであれば財産調査し差押えすることになると告げると、納税する意思がないとはなんだと発言された。

収納課職員から保険証を渡そうとしたが、なぜ収納課職員が保険証を交付するのかと言われたため、保険年金課職員から渡し直し、保険年金課職員は退席した。

その後、滞納処分の説明をしたが、申立人は、保険証は保険年金課職員が交付するのが正しいのではないかと、保険証は受け取らないと言って帰られた。

申立人の主張では、収納課職員が、「市民税の滞納があり、まずその完済方法について話がしたい」「収納課職員は頑強に市民税の滞納解消の話から始めると意味

	<p>不明」と話したとのことだが、市民税の滞納があるため、それも含めて納税相談させてもらいたいと説明している。</p> <p>保険証を渡してくれないという申立人からの主張についても、保険年金課職員から保険証を渡しており、申立人が保険証を置いたまま自主的に退席したもので、保険証を渡さないという対応はしていない。</p> <p>保険証の更新手続きの通知には、国民健康保険に関する内容しか記載されておらず、他の税に関する記載はないため、もう少し根気よく説明すべきだったとは考えている。他市の運用状況を既に調査しており、当市と運用が異なる部分があったことから、もう少しわかりやすい仕組みにすることを検討していきたい。</p>
<p>評価決定</p>	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>申立人は、収納課職員が保険証を渡すことが違法であると主張していますが、国民健康保険税の納税相談を担っている収納課職員が納税相談後に保険年金課から託された保険証を手渡すという行為が、直ちに違法であると断定することはできません。</p> <p>また、保険証を渡してくれなかったという点については、市の側は、保険年金課職員から一旦交付したものの、申立人が受け取りを拒絶し、その場に置いて帰った旨を主張し、双方の主張が異なるところですが、収納課職員が、明示的に保険証の交付と他の税の納付との対価関係を強調し、納税を事実上強制したとまでは認定できず、特段の問題はないものと評価できます。</p> <p>本件における市側の問題は、案内通知には保険証のことだけを記載して保険年金課に呼び出しながら、本人が来所した際には収納課に案内し他の税も合わせて納税相談をするという現在の運用にあると考えます。保険証の納税相談のつもりで来所した市民に対し、当たり前のように他の税を含めた納税相談を行えば、違和感を覚えることは無理もなく、保険証をいわば人質に取られる形で他の税の納付を迫られているとの誤解を受けるのも仕方ありません。</p> <p>いくつかの税の納税相談を、収納課がワンストップで行っていることは、効果的な税の徴収に資するものであることは理解できますし、苦情申立て後に他市の状況を調査し改善方法を検討していることは評価できます。</p> <p>通知文に他の税も合わせて収納課職員が納税相談をする旨を付記することや、納税相談に至る流れを再度見直すことなどを検討し、納税者に誤解を招くことのない仕組みの構築を要望します。</p>

④ 教育庶務課給食担当職員の対応について（教育庶務課）

<p>申立ての期日</p>	<p>令和3年3月15日</p>
<p>申立ての趣旨</p>	<p>行政としての責任を全うし、真実を述べて一刻も早く解決してもらいたい。</p>
<p>調査の結果</p>	<p>当委員会は、申立人及び教育庶務課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和2年9月2日 申立人が西尾市公平委員会に対し行った苦情相談に対し、西</p>

	<p>尾市公平委員会が西尾市教育委員会に「苦情相談事案における措置について」通知を送付。</p> <p>令和2年10月23日 教育庶務課が、申立人が送付した西尾市公平委員会に提出した弁明書に対する見解を求める文書を受理。</p> <p>令和2年10月29日 教育庶務課が令和2年10月23日に受理した申立人からの文書に対する回答を送付。</p> <p>令和2年12月7日 教育庶務課が、申立人からの回答を求める文書を受理。</p> <p>令和3年1月25日 申立人が教育庶務課に来所。教育庶務課が申立人に、令和2年12月7日に受理した文書に対する回答を交付。</p> <p>令和3年1月29日 申立人が教育庶務課に来所。令和3年1月25日に教育庶務課が申立人に交付した回答文書に関する打合せ。</p> <p>令和3年2月16日 申立人が教育庶務課に来所。打合せを11時30分までにしたいと教育庶務課職員が発言。</p> <p>令和3年2月18日 申立人が教育庶務課に来所。打合せ時間を切ったことに不服がある旨を申立人が伝え、教育庶務課職員が行政評価委員会への苦情相談を勧めた。</p> <p>令和3年3月8日 申立人と教育庶務課職員が一色町公民館で打合せ。申立人が、自身が作成した文書の記載内容に間違いがない旨の記名押印を求め、教育庶務課職員が応じた。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>ハローワーク等で会計年度任用職員の求人を見て、応募し勤務を開始したが、求人票や任用通知に記載された内容と実際の勤務に異なる部分があったため、公平委員会に苦情相談を行った。</p> <p>令和2年9月2日に公平委員会から教育委員会に対し、異なっている部分について速やかに修正するとともに、丁寧に説明し、誠意を持って謝罪・対応するよう求める措置通知があった。</p> <p>しかし、その後の教育委員会の対応は不満だけである。具体的に次の点である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①嘘の部分がたくさんある ②ずさんである ③弁明・説明等が矛盾している ④スピード感がない <p>従って、教育委員会側の責任が問われる問題であり、信頼が得られるものでない。</p> <p>教育委員会に責任回答を文書（令和2年12月7日教育庶務課受付）で求めた結果、令和3年1月25日及び令和3年3月8日に重大なことが発覚した。</p> <p>令和3年1月25日に教育庶務課から受理した回答の中で、「勤務時間に異なる表記がなされた経緯について、当時のいきさつを知っている方がいない」と回答しているが、平成23年4月1日から現在まで給食センターで勤務している職員が</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>おり、この回答は嘘である。</p> <p>また、同回答文書の中で、「ハローワークの求人票の内容を修正するため、ハローワークに電話で依頼し」とあるが、令和3年1月29日の打合せで「ハローワークに行ったが、時間を訂正することを忘れてしまった」と言っており、弁明説明が矛盾しておりずさんである。</p> <p>公平委員会から異なっている部分を速やかに修正するよう令和2年9月に通知されているにも関わらず、令和2年11月の時点でも修正がされていない。速やかに修正がなされれば済んだことである。</p> <p>こういったやりとりの中で、令和3年2月16日午前10時35分頃教育庶務課に来所した際に、給食担当職員からいきなり「本日の打合せは11時30分まで」と言われた。これまで何度も来所しているにも関わらず、なぜその時だけ時間を切ったのか。次の機会にするなどなんらかの方策があったはずである。教育委員会側に落度があるから、様々な角度で重複しつつ聞いている。</p> <p>教育庶務課から受理した文書の中で、日付が抜けているものなど文書にもずさんな部分が多々ある。</p> <p>全体の奉仕者として市の職員としての責任を持ち、果たすべきである。</p> <p>3 教育庶務課の主張</p> <p>①「嘘の部分がたくさんある」について</p> <p>回答した時点での調査の範囲では、当時のいきさつを知る方がいなかったことは事実である。その後、さらに調査を行った結果、原因が判明したためその旨を説明した。調査を重ねた結果を回答に随時反映しており、決して虚偽の回答をしている訳ではない。</p> <p>②「ずさんである」について</p> <p>ハローワークの求人情報の修正については、電話で修正を依頼したが、修正内容が伝わっていなかった。修正されたかどうかの確認を、忘れてしまった。</p> <p>公平委員会の通知にある「異なっている部分について、速やかに修正する」という点では、弁解の余地はなく、申立人には口頭及び文書で何回もお詫びしている。</p> <p>③「弁明、説明等が矛盾している」について</p> <p>①の主張のとおり、調査を行った結果を随時説明しているため、説明内容が変わることがある。最初からよく調べて回答できれば良かったとは思っている。</p> <p>④「スピード感がない」について</p> <p>②の主張のとおり、求人票の修正に時間がかかったことその他、申立人への諸対応について、他の業務もあることや、話し合いや文書開示請求等の対応に時間を費やしていることなど、速やかに対応することが困難な状況もあった。結果的にスピード感がないという指摘は真摯に受け止めたい。</p>
<p>評価決定</p>	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>公平委員会からの措置通知後の教育庶務課の対応にスピード感がないことは申立人の主張のとおりであり、誤解を与えるような回答の変遷があったことも事実</p>

であると認められます。しかし、教育庶務課は、申立人からの度重なる問合せに対し、問題を認め経緯の説明と謝罪を丁寧に行っており、回答の変遷も意図的に虚偽の回答をしたものとは認められず、現時点での対応に特段の不備はないものと評価します。

また、打合せの時間を区切ったことについては、職員も他の業務の予定があり、これまで何度も打合せを重ねていることや、短時間で打ち切っているわけではないことから、問題はないものと評価します。

○ 年次別受付状況表（平成7年度～令和2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
2	8年度	7	11	17年度	6
3	9年度	13	12	18年度	7
4	10年度	17	13	19年度	6
5	11年度	6	14	20年度	3
6	12年度	4	15	21年度	13
7	13年度	5	16	22年度	9
8	14年度	11	17	23年度	11
9	15年度	16	18	24年度	19
				計	341

○ 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	190
2 調査継続中のもの	1
3 取下げ及び相談のみのもの	97
4 その他のもの	53
合 計	341

○ 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37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、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、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。



過去の活動や様式のダウンロードは
ホームページをご覧ください。
<https://www.city.nishio.aichi.jp/index.cfm?1021244.103488.html>

西尾市行政評価委員会 事務局…西尾市企画政策課内
〒445-8501 西尾市寄住町下田22番地
☎0563-65-2155 FAX0563-56-0212 ☐kkkaku@city.nishio.lg.jp

4 西尾市教育委員会 令和元年度事業の評価所見

	課かい名	事業名	所見
1	教育庶務課	佐久島高校生修学支援事業	<p>教育機会均等の原則を確保するため、佐久島から高校に通う生徒へ補助金を支出する本事業の必要性は理解できます。一方で、現行の補助基準には曖昧なところが見られ、もっと早く事業の見直しが行われるべきであったと考えます。</p> <p>今後の方向性を拡大とし、補助額を引き上げることに異論はありませんので、対象となる市民からの声を積極的に聴きながら、活用しやすい補助制度を検討いただくよう要望します。</p>
2	学校教育課	小中学校児童生徒就学援助事業	<p>経済的理由により、義務教育を受けることが困難な児童生徒の保護者に対して援助を行うことにより、教育の機会均等を図ることの必要性は理解できますが、準要保護者への支給要件の正当性や、援助している 11 費目に関して受給者にアンケートをとるなど本当に必要な費目を把握し、見直すことも必要と考えます。</p> <p>新型コロナウイルスの感染症の影響により、生活困窮者の増加が予測される中、受給者に寄り添った支援となるように要望します。</p>
3	生涯学習課	放課後子ども教室推進事業	<p>子どもたちの安全・安心な活動拠点（居場所）を設け、地域の方々の参画を得て、子どもたちが学習や体験・交流活動等に取り組む機会を提供されていることは評価できますが、熱意のある指導員ありきであることは否めません。</p> <p>時間や日数が限定的でも地域の方が指導員として参加できるような仕組みづくりや、興味がある方の掘り起こしを他課と協力して行うなどの方法を検討し、指導員確保に努めてください。</p> <p>また、放課後児童クラブや学校との連携についても引き続き協議を重ね、継続性の高い子どもの活動拠点の確保事業となるよう要望します。</p>

4	スポーツ課	体育施設整備事業 (総合体育館空調 設備改修工事)	<p>総合体育館は西尾市を代表する体育館であり、利用者が安全で快適にスポーツを楽しむための施設として平成5年に開館しています。施設の老朽化による改修については、利用者の利便性や安全性確保のために今後も必要となってくると考えられますが、多額の改修費が必要になるという問題もあります。</p> <p>限られた予算の中で効果的な改修を実施するため、専門家の知見を活用するなど適切な改修計画の策定を要望します。</p>
5	文化振興課	岩瀬文庫企画展示 開催事業	<p>西尾市が誇る貴重な文化遺産である岩瀬文庫において、タイムリーな企画展示や多くの工夫が施された講座等が開催されており、担当課の努力が見て取れます。</p> <p>事業の方向性は現状維持とされていますが、岩瀬文庫を活用した歴史や文化の発信は、まだまだ大きな可能性を秘めていると考えます。社会情勢の動向を注視しながらとはなりますが、積極的な情報発信の拡大や新たな切り口でのPRに期待します。</p>
6	図書館	吉良図書館・幡豆 図書館 公衆無線 LAN (Wi-Fi) 導入 事業	<p>図書館利用者の利便性向上のための公衆無線LAN導入については、一定の登録者数と利用者が見られ活用されていることは評価できますが、その効果や必要性についてはやや物足りなさを感じます。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響によって、施設の在り方が大きく変遷している現在において、市民にとって本当に必要とされる施設の運営方法を模索し、積極的に新しい取組にチャレンジしていただくよう要望します。</p>

5 西尾市職員眩きBOX結果報告

【実施概要】

(1) 趣旨

行政改革の参考とするため、河野行政改革担当大臣が行った行政改革目安箱（縦割り110番）にヒントを得て、職員が日頃感じている行政運営への疑問点や事務改善案など現場の「眩き」を集めるために実施しました。

(2) 募集方法

職員掲示板への投稿によって募集を行いました。現場の率直な眩きを集めるために、記名・無記名は問わないこととしました。

(3) 募集期間

令和2年10月12日 ～ 令和2年10月30日（19日間）

(4) 応募件数

40件

(5) 現状調査

応募いただいた眩きの内容を、担当していると思われる課に開示し、現状の把握や眩き内容に対する意見聴取を行いました。

(6) 公表

令和3年1月に、取りまとめ結果とお礼を職員掲示板に投稿しました。

【眩きの内容】

職員から寄せられた眩きの内容を分類すると次のように大別できました。

(1) 分類別件数

ア 事務効率化に関するもの	12件
イ 縦割り打破・行政改革に関するもの	11件
ウ 人材育成・就労環境に関するもの	11件
エ 新規事業提案	3件
オ その他	3件

(2) 分類別の内容

特に件数の多かった分類の内容は次のとおりでした。

ア 事務効率化に関するもの

職員が日頃から無駄ではないかと感じていることや、情報技術を活用した事務効率化や市民サービスの向上アイデアなどが呟かれました。

担当課等へのインタビューや現状調査の結果、チャットツールの利用推進や電子決裁の導入等、既に実施が予定されているものや、メールにおける役職名の省略等すぐに周知ができたものもありました。

イ 縦割り打破・行政改革に関するもの

新たな事業や改革を行うに際して、課や部を跨いだ連携が取れず、支障となって進まない事例や、部課を跨いだ事務の統一に関する意見等がありました。

現状調査の際にも、担当と思われる課を選ぶことが難しいような呟きもあり、縦割り打破、部課横断による課題解決のための仕組みが必要であることを再認識しました。

ウ 人材育成・就労環境に関するもの

組織としての人材育成の方針や、就労環境に関連する内容のものが多く寄せられました。

呟かれた意見は、今後の人材育成や働き方改革の推進に参考になるものが多数ありました。

【呟きから見えた課題と提言】

(1) 課題Ⅰ 縦割り打破・行政改革推進

● 職員の自発的な改革を援助すること

過去の慣例にとらわれない、若手職員の呟きを活かすなど、改革案件をどのように把握するかを具体的に考える必要があります。職員提案制度が形骸化してきている実態も探りつつ過去の職員提案制度に上がった案件の中から、保留となっているもの、不採用となったものの掘り起こしも一案かもしれません。

● 担当課単独では改善できない案件を取り上げる組織横断の仕組み作り

日頃疑問に感じたことや新しいアイデアを積極的に発信でき、それを前向きにとらえ改善につなげるには、「行政改革のための全体最適」を第一に考えられる担当者を各課で任命しプロジェクトを作り、相互に意見交換するなど、完全なトップダウンより各課の実態を把握できる仕組みにしたほうが良いとの案もありました。課を跨いだ事業連携は大変難しいことは理解できますが、諦めては行政改革も働き方改革も進みません。やれない理由を説明することに労力を割くより、やれる方法を模索してみませんか。

(2) 課題Ⅱ 職員の人材育成

● 戦略的エキスパート育成

代表的な呟きを二つ次に紹介します。

- ① 「業務範囲が拡大すると同時にその内容も高度化・専門化している現状からも

特定分野に精通した職員、いわゆるスペシャリストの育成を積極的に図っていく必要があると考えられる。多くの職員が専門性を高め、政策形成能力の向上を図り、有事に迅速な対応ができるような組織体制としたい。

- 1 各課で共通する事務（例：法務、契約、人材育成、文書、デザインなど）を学ぶカリキュラムを作成し、希望者（または推薦）に受講させる。
- 2 受講した職員を各課にある程度均一に配置し、該当する業務について、その職員がアドバイスをすることで各課の業務水準が向上させる。
- 3 同じカリキュラムを受講した職員が定期的に集まり、研さん・能力向上・維持に努める。
- 4 人事異動時には同じスペシャリティを持つ職員がスライドするようにし、各課の業務水準を維持する。
 - ・複数のスペシャリティを1人が持つことは可能。
 - ・資格所持は昇格昇給にも反映させる。
 - ・配属されるのにスペシャリティが必要な部署があっても良い（広報担当はデザイン受講済みが必須など）」

- ② 「エキスパート職員を増やすことは、政策形成能力だけでなく、創造的能力、法務能力等が高いレベルで発揮されることが期待できる。また、市民サービスの充実や行政運営の安定化を図るための機構改革にもつながり、組織強化を推進することも可能となる。職員自身も積み重ねたスキルを発揮できる機会が増えることで満足度の高い仕事に従事できることが想定される。」

そして、インタビューの際にある職員が呟いていました。西尾市はそれぞれの個性と可能性を持った苗木として就職してきている職員を、ただ腕組みをして「どんな風に育つのかな？」と見ているだけ。そして時々一斉に薄い肥料をまいたりしているだけ。もっと戦略的に人材育成を考え、肥料や日当りを工夫したり、時には移植しておき場所を変えたりしてほしいのに…。

西尾市の行政改革推進には、人事課が担う役割が重要だと考えます。人事課の機能充実を図っていただきたくよろしくお願いします。

(3) 提言

職員アンケートや聞き取りを含め、まずは現状をしっかりと把握し、改善課題を洗い出し、課題解決に向けてのPDCAサイクルを回すことが必要です。現状把握はクレームを改善に活かす視点で行うことも大切です。例えば簡単な様式の見直しで市民への追加説明やクレーム対応時間の縮減が図ることができれば、それだけでも大きな効果を生んだこととなります。

職員の人材育成に関しては、エキスパート育成を含め、組織が求める人材像を明確にし、どんな人材をいつまでに、どのような方法で何人育成するかを明らかにした職員育成ロードマップを作成、実行することが求められています。

一定のジョブローテーションにより幅広い行政分野で能力を発揮できる職員の育成だけでなく、今ある課題を根本から改善できるエキスパートの養成も、戦略的な視点を持って行っていただきたい。

その前に、「こんな人が居たら助かるな～」というアイデアを職員から募集する

など必要とする人材像を明らかにすること、希望する職員にはスペシャリスト・エキスパートとして道を究めるために必要なサポートプログラムを明らかにすることで、職員の職務満足が高まり、ひいては市民サービス向上へとつながると信じています。

【まとめ】

眩きをいただいた職員からの生の声もインタビューさせていただき、行政が抱える永遠の課題と言っても良い「縦割りの壁の打破」「職員の人材育成」を大きく感じる結果となりました。

目指すべき理想に背を向けて諦めてしまえばなにも進みません。すぐに大きな変革をすることが難しいことは理解できますが、これからも西尾市行政評価委員会として、実態調査や提言等を進めて参りたいと考えております。

西尾市がチャレンジを楽しむ組織風土の醸成と縦割打破、現場の職員の声が活かされる組織となることを願ってやみません。

最後に、眩きをいただいた職員の皆様、インタビューに応じていただいた担当部署の皆様にお礼申し上げます。

※職員掲示板への投稿文

この度の河野大臣の行政改革目安箱(縦割り110番)にヒントを得て、職員のみなさんが日頃感じておられる疑問点や心ひそかに温めておられる改善のヒントを我々行政評価委員にお聞かせいただけませんか。

我々の任務として行革のお手伝いがあります。また、相談業務の中でも市役所内の縦割りの壁を感じることもあります。

そこで、みなさまの現場の声『もっと〇〇だったら上手くいくのに…、〇〇はこうしたら楽なのに～』などの「眩き」をヒントに積極的な提言である「発意」に繋げることができればなおよいと考えておりますので、ご協力いただけませんか。

記名、無記名どちらでもかまいません。もし、お時間を頂戴できるのであれば喜んでインタビューにも伺います。

数年前に行政評価委員会として職員アンケートを実施させて頂いたこともありますが、皆様の働きやすい職場づくり、市民に喜ばれ、市民が自慢に思う西尾市づくりのためのどんな小さなヒントでもかまいません。過去に没となりお蔵入りになった案件や自部署での気づきはもちろん、他部署のことなど何でもかまいません。どうぞご協力をお願い致します。

頂いたご意見などについては、委員の間で共有しご要望が無い限り個人が特定できる形で公表は致しません。またインタビューもこっそりなら応じいただけるのであれば、ご要望に従います。

○西尾市職員眩きBOX取りまとめ結果

ア 事務効率化に関するもの 12件

タイトル	概要
メールの冒頭あいさつ廃止	職員宛のメールを送る際の冒頭あいさつの廃止。
業務の電子化（脱ハンコ）に向けて	電子決裁の導入と庁内無線ネットワークの整備。
logoチャットの利用推進	庁内での連絡は原則logoチャットで行う。
電子データの整理ルールの徹底	電子ファイルやフォルダの保存名等ルールが順守されるようにする。
ポータルサイト掲示板投稿の精査	内容により、文書取扱主任への投稿ではなく課メールや各課からのお知らせに投稿する。
出張旅費の決裁簡略化	決裁規定を改正し、旅費の決裁を出張者と所属長のみとする。
保育園の写真販売	保育士が取りまとめしている写真販売を、業者委託しオンラインで実施する。
子ども会などの集金	保育園の父母の会等にWEB集金サービスを市が提供することで、父母の会役員の負担を軽減する。
会計課における調書等修正返却	よくある修正等も周知や、何度も同じ間違いをする人へ注意を促すなど件数を積極的に減らす。
委任状の電子化	委任状をオンライン化し、依頼者本人からの委任を確認できる仕組みを構築する。
業務引き継ぎの効率化	業務引継ぎの効率化を図るため、現状把握を積極的に行い組織横断的にマニュアル整備等も推進する。
メールにおける役職名の省略	メールを送る際に、役職名を省略する。

イ 縦割り打破・行革に関するもの 11件

タイトル	概要
契約様式について	契約様式の統一やマニュアルの整備を担当課に申し出ても難しいため、働き方改革推進部署を設置する等で積極的に進めてほしい。
恒常的な行革プロジェクトチームの設置	5年に1度の実行計画策定ではなく、常設のプロジェクトチームを設置する。
課を跨いだ事業連携について	課を跨ぐ新規事業の実施課を、第三者が事情聴取等を行って決定する仕組みを構築する。
行財政改革実行計画	実行計画の内容を少しの努力と知恵で担当課が実施できるレベルにする。
眩き募集の継続	今回の眩き募集を継続する。
地区割の統一	計画や施策を跨いだ比較検証等が容易にするため、ホームページや各種計画での区域分けを統一するようルールを策定。
共通費目予算の統合	旅費や消耗品費を全庁分一括で予算措置する。
死亡時の通知	市民が亡くなったときに相続人に送付する書類をできるだけまとめて送付できるようにする。
業務上の問題解決に取り組める部署創設	債権者と口座名義人に差異がある場合の委任状等、市民の理解を得にくい庁内ルールを積極的に収集し解決できる仕組みを作る。
補助事業相談・受付窓口の創設	補助事業・助成制度の一括相談、受付窓口を創設する。
屋外トイレの管理の一元化	屋外トイレの管理担当課を一元化する。

ウ 人材育成・就労環境に関するもの 11件

タイトル	概要
人事異動内示の前倒し	人事異動内示を前倒し、引継ぎやデスク周りの整理時間の確保できるようにする。
管理職の積極的な改革姿勢	積極的に管理職が改革する姿勢を見せてほしい。
職員の労務管理	課長補佐級職員等の勤務の実態が十分把握できていないため労務管理の徹底を行う。
朝礼の見直し	始業前の朝礼を始業後に行うよう見直す。または、ポータルサイトのスケジュール等を活用することで朝礼を廃止する。
昼当番	昼当番はすべての課で交代制にし、職員の休憩時間を確保する。
カウンター内への立ち入り	職員以外の侵入禁止もしくは、関係者登録をし名札着用等身分を明らかにした場合のみ侵入可とすなどを決めて徹底。
就業時間後の滞在者対応	就業時間後に長時間居座る市民がいる場合、退庁を願うことができるよう施設管理規定などを整備。
職員の評価制度について	窓口対応や電話対応に積極的な職員を評価する仕組みを作る。
職員の専門性向上	各課共通事務（例：法務、契約、人材育成、文書、デザイン等）を学ぶカリキュラムを作成し、受講者を均一に配置する。
職員の能力・意識の向上	契約や委任、文書の成立等について十分に理解せず業務を行っている者が多いと感じる。
部内異動による専門職員の育成	職員の専門性を高め、スペシャリストを育成するために、部署内異動も積極的に取り入れる

エ 新規事業提案 3件

タイトル	概要
ふるさと納税メニューの新設	ふるさと納税メニューに「エアリービーズ支援」を新設し、関連した返礼品を設定する。
女性議会等広聴事業について	単なる広聴事業として行うのではなく、頂いた意見を計画策定や事業実施の際の参考意見として活用できるよう仕組みを作る。
議場での結婚式	「コロナ禍で結婚式ができなかった」「お金がかかるから結婚式をやらない」といったカップルに結婚式場として議場を貸し出す。

オ その他 3件

タイトル	概要
部課名変更時の目的周知	部課名の変更をする場合は、目的を周知し費用対効果も考える
議会の一般質問時間短縮	新型コロナウイルス感染症防止対策として、議会での一人あたりの一般質問の時間を短縮する。
西尾市の教育推進について	精神科患者の増加や社会情勢の悪化する中、自己肯定感を持つ優秀な人材育成のための教育を市として行う必要がある。

6 参考資料

第1部 西尾市行政評価委員会規則

(趣旨)

第1条 この規則は、市政の公正性及び信頼性を高め、開かれた市政の進展を図るため、西尾市附属機関に関する条例（昭和39年西尾市条例第16号）第3条の規定に基づき、西尾市行政評価委員会（以下「委員会」という。）について必要な事項を定めるものとする。

(所掌事務)

第2条 委員会は、市長その他の執行機関（以下「市長等」という。）の諮問に応じ、次に掲げる事項に関して調査及び審議をし、その結果を市長等に答申する。

- (1) 市長等の所管する業務の執行に関すること。
- (2) 行政改革の監視、調査及び公表に関すること。
- (3) 市民からの提言、要望、苦情等に係る各種施策の問題点及び改善の方策等に関すること。

2 委員会は、次に掲げる事項に関して調査及び審議し、必要に応じて市長等に報告又は意見を述べることができる。

- (1) 市長等の所管する業務の執行に関する職員の行為に関すること。
- (2) 社会福祉法（昭和26年法律第45条）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こと。
- (3) 市政への苦情に対する市の処理に関すること。
- (4) 市政全般の発意に関すること。

(組織)

第3条 委員会は、委員3人で組織する。

- 2 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任命する。
- 3 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、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とき又は職務上の義務違反その他委員にふさわしくない行為があると認めるときは、委員を解任することができる。

(任期)

第4条 委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。

- 2 前項本文の規定にかかわらず、委員が欠けた場合の補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。

(代表委員)

第5条 委員会に代表委員を置き、委員の互選により定める。

- 2 代表委員は、会務を総理し、会議の議長となる。

3 代表委員に事故があるとき又は代表委員が欠けたときは、代表委員があらかじめ指定した委員が代表委員の職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会の会議は、代表委員が招集する。ただし、委員の任命後最初に開かれる会議及び代表委員が欠けたときの会議は、市長が招集する。

2 委員会の会議は、委員の2人以上が出席しなければ開くことができない。

3 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは議長の決するところによる。

4 委員会は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、意見を聴取することができる。

5 委員会の会議は、非公開とする。

(守秘義務)

第7条 委員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

(庶務)

第8条 委員会の庶務は、総合政策部企画政策課において処理する。

(委任)

第9条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この規則は、令和2年4月1日から施行する。

第2部 西尾市行政評価委員会要綱

第1章 総則

(趣旨)

第1条 この要綱は、本市の行政改革の進捗状況及び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、市政の公正性及び信頼性を高め、開かれた市政の一層の進展を図るため、西尾市行政評価委員会規則（令和2年西尾市規則6号）第9条の規定に基づき、西尾市行政評価委員会（以下「委員会」という。）について必要な事項を定めるものとする。

(所掌事務)

第2条 規則第2条に規定する所掌事務の内、次に掲げる事項は所管しないこととする。

- (1) 判決又は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を報告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) 委員会の行為に関する事項
- (6) 議会に関する事項

(代表委員)

第3条 規則第5条第3項に規定する代表委員の職務を代理する者は、年長の委員がその職務を代理する。

第2章 責務

(委員会及び委員の責務)

第4条 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 委員は、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。

(市長等の責務)

第5条 市長等は、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 市長等は、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、委員会の職務の遂行に関し、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 会議

(会議)

第7条 規則第6条第1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) 委員会の職務執行の方針に関すること。
- (2) 市長等の諮問に関すること。
- (3) 苦情を評価することの適否に関すること。

- (4) 苦情の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。
- (5) その他委員会に関すること。

第4章 苦情の評価等

(苦情の申立て)

第8条 何人も、委員会に対し、市長等の所管する業務の執行に関する事項の内、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 委員会は、苦情の申立ての内容について、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 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。

(苦情の申立ての手續)

第9条 苦情を申し立てようとする者は、委員会に対し、次に掲げる事項を記載した申立書(様式第1号。以下「申立書」という。)を提出しなければならない。ただし、委員会がやむを得ないと認めた場合は、口頭による申立てにより事務局が必要事項を聴取し申立書を作成するものとする。

(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の申立ての原因になった事実のあった年月日

(3) 他の制度での手續の有無

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15条第1項に規定する通知が発せられる前までに、取下書(様式第2号)を提出することによって取り下げることができる。

(苦情の申立ての聴取)

第10条 前条第2項の面談日は、原則として毎月第1月曜日及び第3月曜日とし、当該日が西尾市の休日定める条例(平成3年条例第10号)に規定する休日の場合は前週又は次週とする。

2 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。

(苦情の申立ての受付)

第11条 申立書の受付は、西尾市行政評価委員会事務局とする。

(苦情の評価等)

第12条 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と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認められるとき。

2 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（様式第3号）しなければならない。

（調査及び審議の通知等）

第13条 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及び審議（以下「苦情の調査等」という。）を行おうとするときは、市長等に対し、その旨を通知（様式第4号）しなければならない。

2 委員会は、苦情の調査等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、当該苦情の調査等を中止することができる。

3 委員会は、苦情の調査等を中止したときは、その旨の理由を付して苦情申立人及び市長等に速やかに通知（様式第5号及び第6号）しなければならない。

（苦情の調査等の方法）

第14条 委員会は、規則第6条第4項の規定により苦情の調査等のため必要があると認めるときは、市長等に説明を求め、その保有する書類又は帳簿その他の記録の提出を求めることができる。

2 委員会は、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15条 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等に通知（様式第7号及び第8号）しなければならない。

2 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、市長等に意見を述べることができる（様式第9号）。

（意見の尊重）

第16条 委員会が意見を述べたときは、市長等はその意見を尊重しなければならない。

（報告等）

第17条 委員会は、第15条第2項の規定により意見を述べたときは、市長等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 市長等は、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、委員会に是正等の処理方針について報告（様式第10号）しなければならない。

3 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（様式第11号）しなければならない。

第5章 雑 則

（事務局）

第18条 規則第8条に規定する庶務は、総合政策部企画政策課内に事務局を置き、次に掲げる事項を処理する。

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

（その他）

第19条 この要綱に定めるもののほか、委員会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。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

第3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。

令和2年4月1日「西尾市附属機関に関する条例」によって附属機関に位置付けた。

(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3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

市長等の諮問に応じ、次に掲げる事項に関して調査及び審議をし、その結果を市長等に答申する。

- ① 市長等の所管する業務の執行に関すること。
- ② 行政改革の監視、調査及び公表に関すること。
- ③ 市民からの提言、要望、苦情等に係る各種施策の問題点及び改善の方策等に関すること。

また、次に掲げる事項に関して調査及び審議し、必要に応じて市長等に報告又は意見を述べることができる。

- ① 市長等の所管する業務の執行に関する職員の行為に関すること。
- ② 社会福祉法（昭和26年法律第45条）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こと。
- ③ 市政への苦情に対する市の処理に関すること。
- ④ 市政全般の発意に関すること。

以上となっている。

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37か所の公共施設に設置するとともに、年次ごとの西尾市行政評価委員会報告書も同時に配置し、プライバシーに配慮しながら申立て内容等の公表に努めている。

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

③ 自己の発意

評価委員の自己の発意に基づく意見表明が今までに4件提出されている。

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

④ 市長の求めに応じて行う職務

市長から、各種施策の問題点と改善の方策等についての求めが過去2件あり、本会

として調査、検討して評価を行い、各年次報告書で評価内容について公表している。

- ・ 西尾市障害者福祉計画の実施状況について(平成11・12年度)

(6) 対象範囲

苦情を申立てることができる人は、西尾市に住んでいる人に限らず、西尾市が行っている仕事とその仕事に携わっている職員の行為で、行政に対し、市の処理に納得できない、不満があるなど、自らの利害に係る苦情を持つ人である。従って、未成年者、西尾市以外の居住者、外国人、法人、その他の団体でも申立てができる。

ただし、下記の事項は除外している。

- ① 判決又は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を報告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 委員会の行為に関する事項
- 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である公共施設に配置し、一般市民に対しても公表している。

(10) 事務局

西尾市総合政策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2年度までの26年間の苦情申立書の受付け状況については、18頁のとおりである。

行財政改革の監視等について、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。

令和2年度は、行政改革担当大臣が行った行政改革目安箱（縦割り110番）にヒントを得て、市職員が日頃感じている行政運営への疑問点や事務改善案など現場の声を集めるために「西尾市職員呟きBOX」と題し、職員の「呟き」を募集した。また、応募のあった呟きの内容を所管している課から現状と意見の聞き取りを行った。

西尾市LINE公式アカウント
友だち登録のお願い

 × 



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、
選んだ情報だけが届きます。

西尾市行政評価委員会
令和2年度（第26次）報告書
（令和2年4月1日～令和3年3月31日）
令和3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>
