



# 西尾市 行政評価委員会

令和3年度(第27次)報告書

(令和3年4月1日～令和4年3月31日)

令和4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	3
(1) 行財政改革の評価	
(2) 発意に基づく意見陳述	
(3) 苦情申立ての受付処理	
(4) 市長の求めに応じて行う職務	
(5) その他	
2 西尾市行政評価委員会の所見	4
(1) 苦情申立ての評価	
(2) 教育委員会事業の評価	
(3) 市長からの諮問	
3 苦情申立ての処理事例	5
4 西尾市教育委員会事業の評価所見	24
5 市長の求めに応じて行う職務	26
6 参考資料	
第1部 西尾市行政評価委員会規則	37
第2部 西尾市行政評価委員会要綱	39
第3部 西尾市行政評価委員会の概要	43

# 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

## 縁の下の力持ち



行政評価委員 三浦 眞澄

前例に囚われない柔軟な発想による新しい事業が次々と生まれてきています。これらが報道され西尾市が世間の耳目を集め、担当者の清々しい笑顔を見ることは本当に嬉しい限りです。しかし彼らがスポットライトを浴びるのを横目に日々の業務にコツコツと取り組んでいる職員のこと忘れてはなりません。

150年ほど前、36歳で郵便事業を創業し日本近代郵便の父と言われる前島密の言葉「縁の下の力持ちになることを厭うな。人のためによかれと願う心を常にもてよ」を実践してくれている「陰の立役者」彼らの日々の頑張りが、この西尾市を支えてくれているのです。

最近は見かけることも少なくなった「縁の下」ですが、時にはそっと覗いてみて地味な「力持ち活動」に勤しんでくれている職員にも感謝をこめてエールを贈りたいものです。

## 公平かつ中立に



行政評価委員 杉浦 美智子

令和3年度から行政評価委員となり、この一年間で、苦情相談や行政不服審査請求への対応を経験させていただきました。申し立て内容にはそれぞれ理由と意図があり、また行政の対応にも根拠と考えがあります。それらをしっかりと聞き取り、公平かつ中立に判断するという難しさと責任の重さを痛感しています。人の思いに寄り添う姿勢と市民感覚を大切に、職務を遂行していきたいと思っております。

また、行政評価委員会は、教育委員会が所管する事業についての評価も行います。私はこれまで教育に携わる仕事を行ってきましたが、西尾市の教育に関わる複数の事業について、改めて評価の観点から見つめ直すことができました。学校教育・社会教育に関わる重要かつきめ細かな施策が推進されていることを心強く感じました。

## 便利で安心な行政サービスのために



行政評価委員 中根 雄志

コロナ禍も3年目となり、市民の生活スタイルが大きく変わりました。一般企業ではテレワークやオンライン会議が当たり前になり、私が弁護士として関わる裁判実務でも、すでにウェブ会議が広く行われるようになっており、ここ数年のうちに民事訴訟等のオンライン化も進められることになっています。

市役所の業務においても、各種申請や届け出などがオンラインで可能になるなどますます便利になっていくと考えられますが、その一方でIT化の波についていけない人々への対応も重要になっていきます。

すべての市民の方にとって、便利で安心な行政サービスが提供されるように、当委員会がお役に立てればと思います。何かお困りごとがあれば当委員会の苦情相談をご活用ください。

# 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

諸問題について協議しましたが、本年度は発意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37か所の公共施設に配置するとともに(23頁参照)、市のホームページでも紹介しています。

また、令和2年度(第26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3年度は、市長等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

新型コロナウイルスワクチン接種に係る特別対応について、市長からの諮問に応じ、答申しました。

## (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3年度中に8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、全委員合議の上で申立人及び市長等（担当課）に評価結果を通知しています。

令和3年度の苦情の申立て及び相談件数は、18件であり、前年比6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。

### (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2年度の事業から5事業について、評価を行いました。

### (3) 市長からの諮問

新型コロナウイルスワクチン接種に係る特別対応について、市長から本件における問題点と再発防止策を第三者の視点からの検証が必要との判断から当委員会に諮問されました。

当委員会では、市から提供された経緯等を基に、関係者への聞き取りや市民から寄せられた声を調査し、答申書としてまとめ市長に提出しましたので、本報告書の26ページから36ページに掲載しております。

大変残念なことですが、これを機に西尾市の職場風土が変わることを願い、今後も市政の監視に努めていきます。

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感謝します。

代表行政評価委員	三浦眞澄
行政評価委員	杉浦美智子
行政評価委員	中根雄志

### 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…………… 10件
  - (1) 評価を行ったもの 8件
    - ① マイナンバーカードのパスワードロック時の対応について (※R2 受付案件)
    - ② 市民からの問合せへの対応について
    - ③ 住民監査請求に係る監査委員事務局員の対応について
    - ④ 印鑑証明書の発行に関する説明が不足していたことについて
    - ⑤ 市県民税等の分納相談に係る収納課職員の対応について
    - ⑥ 財産調査について
    - ⑦ 近傍宅地評価の発行について
    - ⑧ 土地の課税地目について
  - (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 2件
    - ① 高齢者虐待防止法に係る施設入所措置について
    - ② 土地の計算方法、形の特定方法の根拠について
- 2 調査継続中のもの…………… 4件
- 3 取下げ及び相談のみのも…………… 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(委員と相談したが、苦情申し立てしなかったもの) 2件
    - ① 工場の騒音について
    - ② 側溝工事に伴う職員の対応について
- 4 その他のもの…………… 3件
  - ① 交通事故の治療について
  - ② 市県民税の特別徴収について
  - ③ 基幹相談支援センターについて

○ 苦情申立人に結果通知したもの（評価を行ったもの）

① マイナンバーカードのパスワードロック時の対応について（市民課）

申立ての期日	令和3年3月5日
申立ての趣旨	マイナンバーカードのパスワードロック時の対応を敏速にして欲しい。 郵送は止めて欲しい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び市民課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和3年3月5日 申立人が家族の代理人として、マイナンバーカードの暗証番号のロックを解除するため、市民課に来所。暗証番号変更を申し出したところ、市民課から代理人としての手続き方法の説明を受けた。</p> <p>令和3年3月10日 申立人が代理人として再度来所。必要書類の提出により、暗証番号変更を実施した。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>家族の e-tax 申告の際、マイナンバーカードを読取り、パスワードを入力したが、ロックされているためエラーとなった。窓口に来て再設定するよう書かれていたので、市民課窓口に出向きパスワード再設定を要請した。</p> <p>市民課の返答「こちらから回答書を郵送で送るので、それを持って再度窓口に来てほしい」と、その日は結局帰った。私は時間に追われ仕事をしているので、郵送という前近代的な方法は大きな疑問である。今日の伝達方法は、e-mail、SNS が当たり前で、折角マイナンバーカードというオンラインツールで便利になった筈が、窓口に出向いても、返答は郵便で送られ、更に再度窓口に来ないといけない。この時間と手間は逆効果だと考える。土日挟むと3~4日間はロスする。</p> <p>何故、オンラインで処理できないのか。コロナ禍の窓口対応も減らしたい筈なのに、全く意味不明である。</p> <p>今時どこのクレジットカードも全てオンライン処理になっているし、e-mail でパスワード再設定は非常に容易である。</p> <p>何故、行政は手続きの敏速化を図らないのか。</p> <p>3 市民課の主張</p> <p>代理人によるマイナンバーカードの暗証番号(パスワード)の再設定については、総務省から通知されている「個人番号カードの交付等に関する事務処理要領（以下「事務要領」という。）」に基づき実施しており、申請者が本人であること及び当該申請が申請者の意思に基づくものであることを確認するため、転送不要郵便物等として本人宛に回答書を送付し、代理人に再度来所してもらう方法を取っている。本人が来所して申請する場合はその必要はなく、その場で手続きを完了させることができる。</p> <p>マイナンバーカードに関する事務は、セキュリティが厳しく手順も事務要領によって定められたとおりに実施する必要がある。事務要領上、市役所の端末でないパスワードの再設定はできず、オンライン処理はできないこととなっている。</p>

	全国的にも同様であると考えている。
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>多忙な申立人が、敏速な対応を求めることは理解できますが、市民課は、事務要領に定められた代理人申請の手続きに従って処理をしており、対応に特段の問題は見受けられません。</p> <p>しかしながら、事前に代理人申請の方法について、広報・ホームページ・窓口掲示・送付物等で十分な周知がなされていたり、窓口に来訪した際に、丁寧に説明し申立人の理解を得ることができていれば、今回の苦情申立てはなされなかったとも考えられます。</p> <p>そこで、市民課をはじめとした各部署においては、日々の苦情や、担当者の予想に反した市民の反応(納得できない様子がみられる・案内している事項についての問合せが重なる・必要箇所に記入漏れが多いなど)を積極的に収集分析・情報共有して、より高い市民サービスを提供できるよう、日々の業務改善を続けていただきたい。</p>

② 市民からの問合せへの対応について（福祉課）

申立ての期日	令和3年5月25日
申立ての趣旨	福祉課長から謝罪することを通告してほしい
調査の結果	<p>当委員会は、申立人から申立書を受理し、福祉課長から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和3年5月12日 申立人が新型コロナウイルスワクチン接種の予約集中に関して、福祉課長に電話。</p> <p>令和3年5月14日 申立人が5月12日の福祉課長の電話対応に対し嚴重注意するよう市長宛に文書を送付。市は市民の声として秘書広報広聴課が受理し、健康課と福祉課に回答作成を依頼。</p> <p>令和3年5月18日 福祉課長が秘書広報広聴課に回答を提出。</p> <p>令和3年5月24日 秘書広報広聴課が申立人に市民の声の回答を送付。 申立人が5月14日に市長宛に送付した文書を一部修正し、再送付。</p> <p>令和3年5月25日 申立人が行政評価委員会に苦情申立書を提出。 同日申立人が市民の声の回答を受理。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>5月12日に、新型コロナウイルスワクチン接種の予約が集中していることに関して福祉課長と電話をした。福祉課長は、「一市民に対して部長がいちいち対応していないことを口頭により市役所内で共有している」と暴言を吐いた。このことについて謝罪を要求したが無視された。福祉課長から謝罪することを通告してほしい。</p>

	<p>3 福祉課の主張</p> <p>ワクチン予約の混乱等に対する苦情は真摯に受け止めお詫びと説明に努めたが、申立人は説明に耳を貸す様子がなかった。</p> <p>苦情対応において、トップや上司を安易に出すのは適当でないことは、市役所のみならず仕事の組織体としては適切なことと認識している。</p> <p>本件電話対応においては、冷静な対応に努めており、申立人の指摘する暴言には心当たりがない。「一市民にはいちいち対応しない」は申立人からの発言である。謝罪の要求は道理に合わないものであり、謝罪することは考えていない。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>申立人が暴言と指摘している「一市民に対して部長がいちいち対応していない」という発言に関しては、福祉課長は発言していないと明確に否定しており、双方の主張が異なっています。また、申立人からの詳細な事情聴取をすることができず、当委員会では上記発言があったと認定することはできません。</p> <p>なお、市民からの問合せに対し、部長等の上司に安易に取り次ぐことなく担当者が対応することは誤りではなく、市の円滑な業務遂行のために必要なことだと考えられますので、本件の福祉課長の対応について当委員会が指摘すべき問題はないものと評価します。</p>

③ 住民監査請求に係る監査委員事務局員の対応について（監査委員事務局）

申立ての期日	令和3年6月8日
申立ての趣旨	<p>①監査委員事務局から文書で依頼があった内容について証拠を示してほしい。</p> <p>②質問を無視した回答を続けるのであれば、直接の質疑に応じてもらいたい。</p> <p>③住民監査請求の受理前の実質審査時であっても、その内容について質問に答えていただきたい。</p> <p>④同じ法律のもとでは、愛知県と西尾市で同一の解釈にしていきたい。</p>
調査の結果	<p>当委員会は、申立人（申立人2名及び代理人1名）から申立書を受理し、申立人及び監査委員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（令和3年）</p> <p>2月10日 申立人は住民監査請求書を監査委員事務局に提出。</p> <p>2月22日～4月5日 監査委員事務局と申立人との間で、補正通知や事実証明書追加提出など文書のやり取りが行われる。</p> <p>4月12日 監査委員事務局は受理前却下を通知。</p> <p>4月14日～5月10日 申立人から住民監査請求に係る説明要望があり、申立人と監査委員事務局の間で、質問と回答のやり取りが文書で行われる。</p> <p>5月10日</p>

監査委員事務局は回答文書の文末において、監査委員への直接の電話やメールでの問い合わせを控えていただくよう申立人に依頼。

5月13日

監査委員事務局から依頼された内容は事実と異なるとし、申立人は名誉棄損の疑いで警察に相談。証拠書類の提出を監査委員事務局に求める。

監査委員事務局は、警察から要望があれば対応する旨を回答。

5月17日

申立人は再度、証拠書類の提出を求めるも、監査委員事務局は同様の回答を行う。

5月18日～5月28日

申立人と監査委員事務局は、愛知県と西尾市で法律の解釈に違いがあることや、「PDCA管理」の認識についての質問と回答について、やり取りを文書で行う。

## 2 申立人の主張

①「…監査委員へ直接の電話やメールでの問い合わせを確認しておりますが、お控えいただきますようお願いいたします」とありましたが、私たちのメンバーに電話やメールをしたものはいません。警察に提出するため、証拠を示してほしいと監査委員事務局に要求しても、文書で「警察から要請がありましたら、真摯に対応してまいります」と回答が届くのみで、こちらの要望を無視している。

②上述のように、質問を無視した回答をやめてもらいたい。それができないのであれば直接の質疑応答に応じてもらいたい。

③住民監査請求の受理前の実質審査時であっても、その内容について熟知していなければならないと考える。今回の例でいえば「PDCA管理」の認識についての質問に答えていただきたい。

④住民監査請求の受理前の実質審査にあたり、愛知県と西尾市では法律の解釈に大きな違いがある。同じ法律のもとでは同一の解釈にしていきたい。

## 3 市の主張

①代表監査委員への問い合わせは、代表監査委員の税理士事務所に来電があり、名前を名乗らない者から、PFI事業に対する考え方などの意見を問われたとのこと。その時、ナンバーディスプレイに表示された電話番号が申立人の携帯電話の番号であったとのこと。議会選出監査委員への問い合わせについては、メールによる問い合わせ履歴がある。このような事実があるにも関わらず、申立人は、今回の住民監査請求に関する問い合わせはしていないと主張。よって、これ以上この件について議論しても意味をなさないと判断し、文書のとおり回答している。

②申立人からの質問については、しっかりと内容を確認した上で、局員全員で検討し、決裁を経て、すべて回答している。質問に対しては、文書にて確実に回答しており、文書で回答する理由は、論点が明確になり、誤解が生じないからである。また、特に住民訴訟の前置主義として位置づけられた住民監査請求に係る案件であるので、記録に残らない直接のやりとりは、訴訟になった際に、双方においてデメリットになる可能性がある。なお、文書でのやり取りには、時間がかか

	<p>るという不便さを申立人に感じさせぬよう、回答は即日もしくは2、3日のうちに対応した。したがって、質問を無視した事実などなく、文書でのやり取りが最善だと考えている。</p> <p>③「PDCA管理」とは、品質管理等を行う上での一つの手法であって、その取り組み方はそれぞれあり、こうしなければならないといった決まった形はない。監査は違法・不当性の存在に着眼して行っており、「PDCA管理」には一定の法律などのルールが存在しないため、過去の定例監査においては、通査の際に着眼されることはなかった。また、違法・不当な財務会計行為を対象とする住民監査請求においても同様であるため、「PDCA管理」の認識・解釈について回答することができないと答えている。</p> <p>④監査委員は地方自治法に基づいて設置されている独任制の機関である。監査過程において、他の自治体の例を参考にすることや弁護士に法の解釈を確認することもあるが、最終的な監査結果の決定は、監査委員によって行われる。他の意見に左右されることなく、監査委員自らが調べた事実に基づき、監査結果を決定すべきと考える。</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申立人からの監査委員への直接の電話やメールでの問い合わせに関する証拠を示してほしいとの要求に対して、監査委員事務局が、文書で「警察から要請がありましたら、真摯に対応してまいります」と回答をした件について、申立人に対して証拠の開示をするかどうかは監査委員事務局が任意に判断することであるところ、監査委員事務局が、監査委員事務局と申立人双方の主張が相反しており、証拠を示したところで問題解決が図られないと判断して、上記の通り回答したことは、特に問題はないと評価します。</p> <p>②監査委員事務局の申立人の質問に対する回答について、監査委員事務局は、申立人からの質問があると、すみやかにその質問の趣旨を捉えた回答をしていると認められますので、監査委員事務局の回答が、申立人の期待した内容ではなかったとしても質問を無視しているとはいえないため、監査委員事務局の対応に問題はなかったと評価します。</p> <p>③④「PDCA管理」の認識や法律の解釈については、まさに監査の内容に関わる部分であり、その認識・解釈等は監査委員に委ねられるところであるため、当委員会では、これらの点について評価することはできません。行政評価委員は、裁判所において係争中の事項や監査委員が監査を行った事項などは所管できませんので、監査結果に不服がある場合には、法令で定められた制度に基づいて、問題解決を図っていただきたいと存じます。</p>

④ 印鑑証明書の発行に関する説明が不足していたことについて（市民課）

<p>申立ての期日</p>	<p>令和3年7月15日</p>
<p>申立ての趣旨</p>	<p>印鑑証明書の発行でコンビニ交付を案内されたが、発行できなかった。市の説明不足であり、コンビニまでの手間とその差額を求める。</p>

調査の結果	<p>当委員会は、申立人から申立書を受理し、市民課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和3年7月15日 申立人が市民課窓口でマイナンバーカードの交付を受けた際に、印鑑証明書の交付を申し出たところコンビニ交付を案内された。</p> <p>コンビニで印鑑証明書の発行を試みたが、発行できなかった。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>市民課でマイナンバーカードの交付を受けた際に、印鑑証明書を発行したい旨を申し出たところ、マイナンバーカードを持っていればコンビニ交付で100円安く発行できると案内された。</p> <p>そこで、コンビニに行き印鑑証明書を発行しようとしたところ、受付できませんと表示され発行することができなかった。</p> <p>市民課に電話し確認したところ、マイナンバーカードが有効になるには発行から1日かかると言われたため、市役所に戻り市民課で印鑑証明書を発行した。</p> <p>明らかに市の説明不足であり、コンビニへの行き帰りの手間と差額の100円の支払いを求めたい。更にこの申し立てにより、市の対応が変わればよいと考えている。</p> <p>3 市民課の主張</p> <p>申立人がマイナンバーカード受け取りで来庁した際に、印鑑証明書交付の申し出があり、担当した職員は「マイナンバーカードがあれば、窓口交付よりコンビニ交付の方が100円安く発行できる」と案内した。その後申立人から「コンビニで印鑑証明書を発行しようとしているができない」との電話を受けた。使用したマイナンバーカードが当日交付したものであったことが分かったため、コンビニ交付が有効になるのは発行日の翌日以降であることを説明し、案内の際の不手際を謝罪した。その際にコンビニ交付との差額100円の返金を求められたが不可能であると説明した。</p> <p>再度印鑑証明書の取得のために来庁した申立人から、説明誤りのためにコンビニとの往復の手間と差額の返金を求められたため、説明誤りに関しては丁寧に謝罪したが、返金することは不可能である旨を説明した。</p> <p>職員が誤った説明をしたために発生した事案であり、弁解の余地はない。申立人の貴重な時間を無駄にさせることとなり、大変申し訳ないことをしたと反省し、直ちに当該事案を職員間で共有し再発防止に向けて次の通りの改善を行った。</p> <p>窓口パンフレット及びホームページマニュアルに「コンビニ交付はカード発行翌日から利用可能」と追記し、課内朝礼での再確認ならびに課内回覧により周知徹底を図り、各支所にも周知徹底を行った。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>申立人及び市民課双方の主張にもあるとおり、市民課職員の説明に誤りがあつ</p>

	<p>たことは明らかですので、この誤った説明をしたことについては市の対応に問題があったと評価します。</p> <p>もっとも、申立人から求められた印鑑証明書の発行手数料の差額の返還をしなかったことについては、上記手数料は条例によって定められているものであり、任意に減額ができるものではないため、差額の返金をしなかった市民課の対応は致し方ないものと考えます。</p> <p>当市のマイナンバーカードの普及率は令和3年7月1日時点で31.8%とのことで、今後も増加することが予想されます。市民課職員がマイナンバー関係の対応等で多忙を極めていることは理解できますが、そうであるからこそ、今回、何か少しでも変わって欲しいと苦情申立てをした申立人の期待に応えるべく、今後は、正確な情報提供や職員の接遇だけでなく、掲示物やパンフレット、ホームページ等の案内においても、市民に対してより親しみやすくわかりやすい伝達ができるよう工夫を重ね、市役所を訪れた市民から行政への信頼を得られるよう、前向きに取り組み、改善を重ねていただくよう要請します。</p>
--	--

⑤ 市県民税等の分納相談に係る収納課職員の対応について（収納課）

申立ての期日	令和3年6月21日
申立ての趣旨	税の分割納付の相談時に、収納課職員からの十分な説明がなく延滞金が発生してしまった。また、話し合い時の職員からの名前の呼び掛け方が失礼であった。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び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2年6月、申立人は市県民税の分割納付の相談をした。収納課は「税金を分納されるかたへ」のチラシにより説明を行い、分納納付書を渡した。</p> <p>令和2年7月、申立人は国民健康保険税の分割納付の相談をした。収納課は「市県民税と同じです」と説明し、分納納付書を渡した。</p> <p>令和3年6月、国民健康保険税に延滞金が発生。申立人は「延滞金について説明はなかった」と主張し、収納課と話し合いを行った。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>一時金があり、市県民税と国民健康保険税について高くなったので、令和2年6月に12回で分割納付をお願いした。税務課の職員Aを通して、収納課の職員Bが後ろにつき、手続きを行った。収納課の職員Bは経験が浅いにも関わらず、上司に「報告・連絡・相談」を行わなかった。結果として十分な説明もないまま、延滞金が発生することになった。そのことが分かっていたら分納の回数などを考え直していた。以前収納課にいた職員なら延滞金が出ないような提案をしていたはず。</p> <p>また、今年の6月に延滞金について話をしている際に、収納課の職員Cに名字でなく「下の名前」で呼ばれた。呼び捨てにすることは失礼である。会話を録音しているので、ぜひ聞いてほしい。</p> <p>3 市の主張</p>

	<p>税金は法律で決められた各期の納期限までに一括で納めるのが原則であり、収納課では分割納付を積極的に認めていません。安易に分割納付を認めることは、納税意識の低下につながるとともに、期限内に納めている方の不公平感を増大させます。ただし、生活状況、就労状況から判断し、期限内に一括納付することが困難な納税者に対しては納税相談をした後に分割納付を認めることがあります。ただ、その際も過度に便宜を図ることがないようにしています。今回のように12回と回数指定で分割依頼があった場合には、その回数が適当であれば、延滞金について説明をした上で分納を認めています。</p> <p>【経緯①】令和2年6月、申立人が市県民税を「12回で分納したい」と来庁。初回分の納付書とあわせ、説明チラシ「税金を分割納付されるかたへ」を渡し、「毎月の分納を履行しても延滞金が発生する場合がある」と説明を行った。</p> <p>【経緯②】その数日後、電話にて残り11回の分納納付書発行の請求があり、来庁の際に手渡した。電話で申立人は元収納課職員から「延滞金が発生するリスクがある」ことを説明されて理解している様子ではあったが、延滞金納付については文句を言っていた。</p> <p>【経緯③】令和2年7月、申立人が国民健康保険税を「12回で分納したい」と来庁。分納については「市県民税と同じです」と説明し、12回の分納納付書を手渡した。</p> <p>以上のことから、収納課としては延滞金について十分な説明をしており、申立人も分納によって延滞金が発生する場合があることを理解していたと認識しています。</p> <p>また、申立人が「経験の浅い職員」と主張する収納課の職員Bは、今回の分割納付書の作成には関与しておらず、納付書発行に関わったのは収納課経験5年目のベテラン職員であり、職員の経験不足が延滞金の発生を招いたという申立人の主張は誤認によるものと考えます。</p> <p>【経緯④】令和3年6月、国民健康保険税に延滞金が発生することとなった。申立人が「延滞金について説明はなかった」と来庁。「延滞金が発生する場合がある」ということを何度も説明した記録があると伝えるも納得されなかった。結果的に延滞金がこれ以上増えない納期限を伝え、発生した延滞金の納付書を申立人に手渡した。</p> <p>この話し合いの中で、申立人に名字でなく名前に「さん」を付けて呼びかけたことは、特に不適切なものとは考えていませんでしたが、申立人が不快の意を示されたため、謝罪をして直ちに改めました。</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>(1) 延滞金についての説明について</p> <p>申立人は、収納課の職員間の連携が悪く、十分な説明もないまま延滞金が発生してしまったと主張しています。一方、収納課は、職員の対応に問題はなく「延滞金が発生する場合がある」と何度も説明を行ったと主張しています。</p> <p>この点について、収納課で納税相談の経過を記録した相談記録を見ると、収納</p>

	<p>課の職員が、申立人に対して、複数回にわたり「延滞金が発生する可能性がある」ことを説明したと記載されていますので、収納課の職員が、申立人に対し、「延滞金が発生する可能性がある」と説明を繰り返し行ったと認められます。</p> <p>また、収納課では、分割納付の相談をする納税者に対して、「税金を分割納付されるかたへ」という標題の説明用チラシを手渡しており、これは申立人にも手渡されています。</p> <p>そして、このチラシには分割納付をした場合には延滞金が発生する可能性がある」と明記されていますので、このチラシを見れば、申立人が、延滞金が発生する可能性がある」と理解することはできたと考えられます。</p> <p>以上のとおり、収納課の職員は、申立人に対して説明用チラシを手渡した上で、一連の説明を繰り返し行ったことが認められますので、当委員会は、収納課の職員の対応に問題はなかったと評価します。</p> <p>(2) 名前の呼び掛け方について</p> <p>職員からの名前の呼び掛け方について、申立人から提供いただいた会話の録音を聞くと、たしかに、職員が申立人を名字でなく「名前」で呼んだことが確認できます。</p> <p>しかし、会話のやり取りからすると、当該職員は、大声で主張する申立人を落ち着かせようと、あえて「下の名前」に「さん」をつけて呼んだものと考えられます。申立人が不快の意を示された後は、当該職員は直ちに謝罪しその後は「下の名前」で呼んでいないことも合わせて考えれば、職員の対応に特段の問題はなかったものと評価します。</p> <p>(3) 収納課に今後期待すること</p> <p>税金の納付に関しては制度が複雑で、一般市民にとっては理解しにくい内容が多いと思われますので、今後も、収納課の職員には、説明用チラシの記載方法を工夫するなど、市民にとってより分かりやすい説明、誠実な対応を続けていただくことを期待します。</p>
--	--

⑥ 財産調査について（収納課）

申立ての期日	令和3年7月22日
申立ての趣旨	収納課から取引先に取引状況を照会され、取引金額等を調査された。国民健康保険税の滞納によるものであるが、取引先は関係なく不当である。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人から申立書を受理し、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2年4月17日 申立人が収納課に電話し、令和2年度固定資産税の分納を申し出。収納課は延滞金が発生する可能性と、督促状が届くこと、分納が不履行になれば差押えになることを説明した。</p> <p>令和2年7月28日 申立人が収納課に電話し、令和2年度国民健康保険税の分納を申し出。収納課は、お金の工面ができた場合には多く支払</p>

	<p>う約束で分納を認め、約束が守られない場合は差押えをする旨を伝えた。</p> <p>令和2年8月12日 申立人が収納課に電話し、令和2年度市県民税2期分の分納を申し出。国民健康保険税も引き続き2万円での支払いを申し出し、年度内に全て納める旨を伝え、収納課はこれを認めた。</p> <p>令和2年9月14日 申立人が収納課に電話し、国民健康保険税を引き続き2万円の支払いを申し出。収納課は年度内に完納することを確認し、これを認めた。</p> <p>令和2年10月9日 申立人が収納課に電話し、令和2年度市県民税3期分の分納と、国民健康保険税は3万円の支払いを申し出。収納課は年度内に完納することを確認し、これを認めた。</p> <p>令和2年11月13日 申立人が収納課に電話し、国民健康保険税を引き続き3万円支払う旨を申し出し、収納課はこれを認めた。</p> <p>令和3年1月14日 申立人が収納課に電話し、市県民税4期分の分納を申し出。国民健康保険税については、年度内ではなく6月までに納める旨を申し出し、収納課はこれを認めた。</p> <p>令和3年2月3日 申立人が収納課に電話し、令和2年度市県民税4期分及び国民健康保険税7期分の納期を延長するよう申し出し、収納課はこれを認めた。</p> <p>令和3年5月13日 申立人が収納課に電話し、令和3年度固定資産税の分納を申し出し、収納課はこれを認めた。</p> <p>令和3年6月17日 申立人が収納課に電話し、自営業の売上げがなくなり国民健康保険税の6月までの納付が困難となった旨を伝える。収納課は7月に根拠を提示し支払額を報告するとともに、令和3年度の国民健康保険税についてもどうするか考えておくよう伝えた。</p> <p>令和3年7月7日 収納課は滞納処分の準備のため、生命保険調査と取引先調査を実施した。</p> <p>令和3年7月9日 申立人が収納課に電話し、取引先調査に関する問合せをした。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>自営業を営んでいるが、国民健康保険税の滞納により収納課から取引先に対し、取引状況を照会され、取引金額等を調査された。取引先は関係なく不当である。</p> <p>また、分納の申し出をしており、納税金額もバラバラであるが、毎月連絡もしている。しかし、金額が少ないときは「数万で許して貰えるとは虫がいい」などと言われ、許すとか許さないレベルの物言いをされる。</p> <p>3 収納課の主張</p> <p>取引先調査は、地方税法等に基づく滞納処分の流れの中で、財産差押の前に行う財産調査に当たるもので、国税徴収法第141条に基づく調査であり不当なもの</p>
--	--

	<p>ではない。</p> <p>分納を了承した当初から何度も完納期日を確認していたが、結果的に約束が守られなかったため、申立人が発言した「売上がなくなってしまった」ことの裏付けと、実際に売掛債権がどこにいくらあるかを把握するために調査を行った。</p> <p>また、「数万円で許して貰えるとは虫がいい」などという発言については、分納金額を決定する会話の中で「分納を認めます」「分納を認めません」と言うことはあっても、申立人が主張するような物言いをしているとは考えにくい。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>国民健康保険税に係る滞納処分について定めた地方税法第 728 条第 1 項では、督促状を発した日から一定期間を経過しても納付がされない場合には、滞納者の財産を差押えなければならないと定められています。そして、取引先への調査は、差押えの前段階で滞納者にどれだけの財産があるかを把握するために行われるもので、国税徴収法第 141 条で定められた正当な調査とされています。</p> <p>本件では、収納課は、申立人からの申し出により、申立人が国民健康保険税を分納することを認めていましたが、申立人が、収納課から伝えていた完納期日までに滞納分を全額納付することができなかったため、申立人の財産を差押さえる前段階である取引先調査を行ったもので、これは上記法令の規定からすれば、収納課が行うべき当然の対応であり、問題点は一切ないと評価します。</p> <p>なお、申立人が主張する「数万で許して貰えるとは虫がいいなどと言われ、許すとか許さないレベルの物言いをされる」という点については、収納課は対応した職員に可能な範囲で聞き取りを行い、そのような発言はしていないという主張をしていることから、当委員会ではこれ以上の事実確認はできず、この点については評価しないものとします。</p>

⑦ 近傍宅地評価の発行について（税務課）

申立ての期日	令和 3 年 11 月 1 日
申立ての趣旨	近傍宅地評価証明書を発行すべきである。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び税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 3 年 7 月 27 日 申立人が税務課に来所し、近傍宅地評価証明書の発行を依頼するが、税務課は発行できない旨を伝える。申立人は他自治体のホームページを提示し、近傍宅地評価証明書を発行している自治体がある旨を主張。税務課は申立人に、当該自治体の近傍宅地評価証明書の内容を確認しその結果を連絡する旨を伝えた。</p> <p>令和 3 年 7 月 28 日 税務課が申立人に電話し、当該自治体に確認した結果、発行している近傍宅地評価証明書の内容は、西尾市と同様公開情報での対応であることを伝えた。</p> <p>令和 3 年 7 月 29 日 申立人が人事課に来所し、税務課が近傍宅地評価証明書を発</p>

同日	<p>行しないこと、担当職員の対応に関する苦情を申し入れた。</p> <p>申立人が税務課に来所し、人事課に苦情を申し入れたことと、電話で当該自治体が近傍宅地評価証明書を発行していることを確認した旨を伝えた。</p>
令和3年7月30日	<p>申立人が人事課に電話し、前回に加えてさらに調査した近隣自治体でも近傍宅地評価証明書を発行しているが西尾市は発行しないことと、担当職員の対応に関する苦情を申し入れた。申立人は近隣自治体の近傍宅地評価証明書の発行状況を人事課に調査するよう依頼。</p>
同日	<p>人事課が税務課に申立人からの電話の内容を伝える。税務課は、申立人が近傍宅地評価証明書を発行していると主張した近隣自治体に電話で調査を行い、近隣自治体も西尾市と同様の取扱いであることを確認し、人事課にその調査結果を報告した。</p>
令和3年8月2日	<p>人事課が申立人に電話し、税務課が調査した結果を報告。報告した近隣自治体の取扱いにおいて、土地所有者の委任状があれば発行できるという条件に関して、申立人が人事課に委任状を持参した場合の手続きの方法を税務課に確認するよう依頼。</p>
同日	<p>人事課が税務課に手続き方法を確認。申立人に、税務課に確認した結果を連絡。</p>
同日	<p>申立人が税務課に来所し、再度近傍宅地評価証明書の発行依頼をするが、税務課は発行できない旨を伝えた。</p>
2 申立人の主張	<p>税理士として依頼を受け、相続税の算出をするために税務課に近傍宅地評価証明書の発行を依頼したが、担当職員から個人情報なので発行できないと言われた。近傍宅地評価証明書は特定の土地を表示して発行するものではなく、「近傍宅地評価〇〇」という形で出すので個人情報には当たらないはずである。</p> <p>過去に西尾市でも発行してもらったことがあり、ホームページで発行できる旨を記載している自治体があること、近隣自治体に電話で確認した結果も発行できるとの回答だったことから、発行しないという税務課の対応は間違っている。</p> <p>登記のために法務局に提出する場合であれば対応するという説明を受けたが、相続税の算出でも近傍宅地評価証明書が必要である。担当職員は近傍宅地評価証明書を出す土地を「私が決めるんですか」と発言しており、近傍宅地評価証明書を発行した経験がないのではないかと疑問を抱いた。</p> <p>依頼者が近傍宅地評価証明書を発行する近隣地を特定し、その近隣地の所有者の委任状があれば発行することが可能と言われたが、そういう制度ではない。固定資産評価証明書の発行を依頼するときに、口頭で近傍宅地評価証明書が欲しい旨を伝えると、市が近隣地を選定しその土地の固定資産税評価額（以下「評価額」</p>

という。)を記載した近傍宅地評価証明書として発行する流れである。税務課は行うべき行政サービスを行っていない。

担当職員は、質問に対してまっすぐに回答せず、関係ないことを聞いてくるなど会話にならない。

### 3 税務課の主張

#### (1) 近傍宅地評価証明書の発行について

本件のように、相続税の算出のために近傍宅地の評価額を求められた場合、固定資産税路線価を伝えている。この固定資産税路線価は、税務課窓口や西尾税務署、インターネットでも閲覧可能である。

この取扱いをしているのは、相続税の算出は固定資産税路線価や評価額、税務署が公表する相続税路線価や評価倍率を用いて計算することが可能であり、近傍宅地の評価額を提示する必要がないためである。

この取扱いは税務署にも確認をしており、各種補正が反映されている評価額を基にした場合、更に相続税の算出に適用する各種補正を反映してしまうことになるため、各種補正を反映する前の固定資産税路線価が必要であるとの回答であった。

個人情報保護のために近傍宅地の評価額を伝えられないと答えたことは、そもそも前述の理由により近傍宅地の評価額を伝えることはしていないためその旨を説明したが、申立人が納得しなかったため、仮にそのような対応をした場合に宅地が極めて少ない場合等宅地の所在地を記載しなくとも、容易に近傍宅地が特定できてしまう可能性があるため、個人情報の適切な管理上そのように伝えたものである。

本市において対象土地の近傍宅地の評価額を発行するケースは、一定の条件を満たす場合に、対象土地の登録免許税算出のために法務局に評価通知書を提出する場合である。この評価通知書は、地方税法第422条の3の規定に基づく通知であり、登録免許税算出以外の用途に使用することはできない。

申立人が近傍宅地評価証明書を発行していると列挙した自治体に対し、本件のような申出に対する取扱いを確認したところ、名称や記載方法に違いはあるものの本市と同様の取扱いがされていた。

#### (2) 申立人の主張に対する認否について

過去に本市で近傍宅地評価証明書を発行してもらったと申立人は主張しているが、過去の税務課職員に確認してもその事実は認められなかった。

担当職員は質問に対してまっすぐに回答せず関係ないことを聞いてくるという主張については、申立人は当初「近傍宅地評価証明書がないと仕事にならない、他自治体ではそのように対応してもらっている。」と主張していたが、他自治体も本市と同様の取扱いをしていると伝えて以降は、「証明書の内容について言うのではなく、他自治体は近傍宅地評価証明書という名称の証明書を発行しているにも関わらず、発行していないと税務課が嘘を言った。」という主張に変わった。そのような発言はしていないにも関わらず、「税務課は嘘を言った。」と主張の内

	<p>容が変わったため、「他自治体が近傍宅地評価証明書という名称の証明書を発行しているかどうかという話をしているのではなく、その証明書の内容が本市と同様の取扱いをしていることを話している」と説明したものであり、関係のないことを聞いたわけではない。このように説明した理由は、申立人が求める近傍宅地の実際の評価額を伝えることができないことを改めて説明し、理解を求めたものである。</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 税務課の取扱い  税務課の本件に関する取扱いを整理すると下記のとおりとなります。</p> <p>① 相続税算出のために近傍宅地の評価額を求められた場合は、固定資産税路線価を提示する。</p> <p>② 登録免許税算出のために法務局へ評価通知書を提出する場合は、近傍宅地の評価額を記載することがある。</p> <p>2 申立人の主張  申立人が、近傍宅地評価証明書の発行を求める主な理由は、下記の2点となります。</p> <p>ア 相続税の算出のために、対象土地の近傍宅地評価証明書が必要である。</p> <p>イ 他自治体では、相続税算出のために、対象土地の近傍宅地の評価額を記載した近傍宅地評価証明書を発行している。</p> <p>3 当委員会の判断</p> <p>(1) 申立人の主張アについて、税務課は、所轄税務署にて、近傍宅地評価証明書を発行しないことが相続税を申告する方にとってなんら支障となることがない、すなわち相続税の申告に近傍宅地評価証明書は必須ではないことを確認したうえで、上記①の取扱いをしています。</p> <p>また、申立人以外の市民・税理士等からは、税務課に対して、本件と同様の要請はなされていないということです。</p> <p>これらのことからすると、相続税の算出のために対象土地の近傍宅地評価証明書が必要であるとは認められません。</p> <p>(2) 次に、申立人の主張イについて、税務課が調査した結果、他自治体では「近傍宅地評価証明書という名称の証明書は発行しているが、その内容は上記①と同様に固定資産税路線価を記載している」若しくは、「上記②と同様に、登録免許税算出のための場合にのみ近傍宅地評価証明書を発行している」という対応がとられているということです。</p> <p>この点について、証明書の名称や記載金額の内容（固定資産税評価額か近傍宅地評価額か）、発行方法（相続手続の場合、登記手続の場合）等が自治体により異なっているところがあるため、申立人の理解や税務課の説明に食い違いがあったように見受けられますが、いずれにしろ、申立人が主張するような「相続税算出のために対象土地の近傍宅地の評価額を提示している自治体」があることは確認できないということです。</p>

	<p>したがって、申立人の主張の事実は、認められません。</p> <p>(3) 以上のことから、申立人の主張はいずれも認められないため、相続税算出のために対象土地の近傍宅地評価証明書を発行しないという税務課の取扱いには問題はないと評価します。</p> <p>もっとも、税務課の上記取扱いに問題はないとしても、申立人が税務課からの説明に納得していないことに鑑みると、税務課による説明方法については、口頭で説明するだけでなく、書面による提示や他自治体の調査結果をまとめた一覧表を提示するなど、工夫の余地があったと考えられます。</p> <p>本件では、申立人の意向で直接のやり取りができなかったところがあり、説明が届きにくい状況であったと思いますが、今後も丁寧かつ市民に寄り添った対応を期待します。</p>
--	---

⑧ 土地の課税地目について（税務課）

申立ての期日	令和3年12月20日
申立ての趣旨	土地の地目を元に戻してほしい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び税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8月頃～ 申立人が畑として課税されていた土地に倉庫、ベンチ、机等を設置し、アーチ状にブロックを並べ、生垣を移設した。</p> <p>令和3年8月頃 税務課が、法務局から当該土地に異動があった旨の通知を受理。</p> <p>令和3年10月4日 税務課が当該土地の現地確認を行い、宅地の一部として使用されていると判断。</p> <p>令和3年10月19日 税務課が、申立人に令和4年度から課税地目を宅地と畑の分割課税から宅地課税に変更する旨を通知。</p> <p>令和3年10月26日 申立人が税務課に来所し、宅地と判断した根拠の説明を求め税務課はその根拠を説明。</p> <p>令和3年10月28日 申立人の息子が税務課に電話し、宅地と判断した根拠等を文書で示すよう依頼。</p> <p>令和3年11月1日 税務課が申立人に課税地目を変更した根拠等を記載した文書を送付。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>令和2年8月に父が亡くなったため、農機具等を整理し、元々畑として課税されていた土地に倉庫等を設置した。土地の状況の変更は次のとおりである。</p> <p>【変更前】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅と畑の間に生垣があり、境界がはっきりしていた。</li> <li>・当該土地の一部は駐車場として利用していた。</li> <li>・土が悪いため野菜が育たず、一部に花を植えていた。</li> </ul> <p>【変更後】</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生垣を隣地との境界に移設し、自宅との境界がなくなった。</li> <li>・一部駐車場の利用は変わっていない。</li> <li>・農機具をしまう倉庫、ベンチ、机を設置した。</li> <li>・ブロックをアーチ状に並べ花壇にした。</li> </ul> <p>令和3年10月19日付けで税務課から通知があり、分割課税で一部畑として課税されていた部分を宅地課税にするという内容だった。</p> <p>そこで、税務課に行ってその根拠等を聞いた。使い方は以前と変わっていないと主張すると、そうであれば遡りで追徴となると言われた。うまく家族に説明する自信がなかったため、息子から税務課に電話してもらい、宅地課税と判断した根拠と追徴に関する説明を文書でもらうよう依頼し、令和3年11月1日付けの文書が届いた。内容は、ガーデニングしていることやベンチ等が設置されていること、垣根で隣接土地と明確に分断していること等が記載されていた。</p> <p>用途が変わっていないのに宅地課税になったことに納得がいかない。また、突然文書が届いたことに大変驚いた。事前に説明してくれればよかった。痩せた土地で野菜が育たないため、息子が高い機材を購入し、野菜を作れるように準備をしていたためとてもがっかりしている。</p> <p>3 税務課の主張</p> <p>従前土地課税地目は、申立人の主張にもあるとおり自宅と当該土地に生垣があり、境界がはっきりしていることから畑と判断していた。</p> <p>令和3年10月4日に現地確認を行ったところ、生垣が隣地との境界に移設され、ブロックをアーチ状に花壇のように並べ、ベンチ等を設置するなど宅地と一体性のある庭として利用を始めたと判断し、当該土地全体を令和4年度から宅地課税にすることとした。</p> <p>固定資産評価基準解説（土地篇）にもあるとおり、宅地の認定は、建物の敷地のみ限定されず、建物に付随する庭園や家庭菜園等も宅地と判断している。</p> <p>課税内容は、地方税法第364条第3項に定められている課税明細書（毎年4月頃に送付）で確認してもらうことになっており、他に通知等をする義務は定められていないが、評価額が大きく変わるため、令和3年10月19日の通知を事前のお知らせとして送付したものである。</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 用途が変わっていないのに宅地課税になったことについて</p> <p>税務課の主張にあるとおり、固定資産評価基準解説（土地篇）によれば、宅地の認定は、建物の敷地のみ限定されず、建物に付随する庭園や通路等のように宅地に便益を与え宅地の効用に必要な土地については宅地に含まれるとされているのであって、本件では、生垣の移設や倉庫、ブロック等の設置などにより土地の使用状況が変更されたことは申立人も認めているところであるので、これまで畑として課税されていた部分を宅地と一体性を持った土地であるとした税務課の判断には特段の問題は見受けられないと考えます。</p> <p>なお、税務課の上記判断については、西尾市固定資産評価審査委員会に不服の</p>

申し出をすることができますので、申立人において上記判断に不服がある場合には、同委員会への審査申出をご検討ください。

## 2 税務課による事前説明がなかったことについて

申立人は、税務課が上記判断をした際には、突然の文書通知ではなく事前説明をすべきだったと主張しますが、税務課の主張のとおり、法的には、課税地目を変更した場合でも課税明細書を送付するのみで、事前説明は必要とされていないことからすれば、税務課が、令和3年10月19日に送付した書面により課税地目の変更を通知したことに問題はないと考えます。

○ 年次別受付状況表（平成7年度～令和3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	359

○ 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	200
2 調査継続中のもの	4
3 取下げ及び相談のみのもの	99
4 その他のもの	56
合計	359

○ 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/shisei/sekaku/1001520/1003331.html>

---

西尾市行政評価委員会 事務局…西尾市秘書政策課内  
〒445-8501 西尾市寺津町下田22番地  
☎0563-65-2155 FAX0563-56-0212 ☒kikaku@city.nishio.lg.jp

## 4 西尾市教育委員会 令和2年度事業の評価所見

	課かい名	事業名	所見
1	教育庶務課	奨学金支給事業	<p>経済的な理由で就学が困難な高等学校等の生徒に対し、学業に必要な費用を奨学金として支給する本事業は、平成30年度から実施されており、教育機会均等の観点から必要な支援であると評価します。</p> <p>将来を担う人材の育成に寄与する本事業の性質を鑑み、近隣市の状況や学校の意見を参考にしながら、支援が必要な家庭に奨学金が行き届くように、常に制度を見直しながら広く周知を行ってください。</p>
2	学校教育課	外国人児童生徒教育支援事業	<p>市内の小・中学校に通う日本語指導が必要な児童・生徒は令和元年度に500人を超え、日本語初期指導教室の設置や、市内の外国人家庭で育つ子供への学習支援・個別相談、高校進学支援などの就学支援を行っていることは大いに評価します。</p> <p>今後ますます重要性を増す事業でありながら、人材不足が課題とのことですが、その打開は、外国人との共生を地域ぐるみで取り組むことにも繋がります。</p> <p>昨年の広報に多文化ルームKIBOUで支援を受け高校進学を果たした生徒が学習指導員として後輩を指導している様子が紹介されていました。このような良い循環を継続するために、子供たちの教育支援に関心のある方、語学に堪能な方、海外経験を有する方など、広く市民を巻き込む仕組みを関係機関と連携しながら構築して行ってください。</p>
3	生涯学習課	令和3年成人式	<p>新型コロナウイルス感染症によって開催自体が危ぶまれる中で、3部構成での実施やYouTubeでのライブ配信、オリジナルLINEスタンプの配布など苦慮しながらも工夫を凝らした式典が開催できたものと評価します。</p> <p>新成人が主体となって作り上げる式典は、大人としての自覚と責任を促すとともに、若者の交流の機会となっています。</p> <p>開催後の反省点を参加者等から聞きながら、成人式実行委員会の企画運営をサポートし、社会情勢にあった式典の形を模索してください。</p>

4	文化財課	発掘調査事業	<p>発掘調査で出土する埋蔵文化財は、過去の歴史を知るための貴重な文化遺産であり、その保護に必要な事項は法令で定められています。</p> <p>西尾市でも多くの埋蔵文化財が発掘されており、その学術的価値は非常に高いものですが、まだまだ認知がされていないものと考えます。</p> <p>現在行っている見学会や展示会の情報発信や、学校の教材として活用するなど文化財の活用に努めてください。</p>
5	図書館	図書館資料配送事業	<p>本事業は、読書活動の推進のため、利用者のニーズに合わせて各図書館等の中で図書を配送、回収するものです。</p> <p>また、急速なデジタル化の推進に伴い子どもが図書に触れる機会が少なくなりがちな昨今において、学校からの配送依頼にも対応しており、必要性の高い事業であるものと評価します。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、市民の生活様式が変わり、求められるサービスも刻々と変化をしています。利用者の声を聴き、活用しやすい図書事業となるよう要望します。</p>

## 5 市長の求めに応じて行う職務

新型コロナウイルスの特別対応について、市長から本件における問題点と再発防止策を第三者の視点からの検証が必要との判断から当委員会に諮問されました。当委員会で調査し、提出した答申書を次頁以降に掲載します。

答 申

新型コロナウイルスワクチン接種  
に係る特別対応について

令和3年6月29日  
西尾市行政評価委員会



# 答 申

## 第 1 諮問内容

### 1 調査及び審議事項

新型コロナウイルスワクチン接種に係る特別対応について

### 2 調査及び審議の理由

新型コロナウイルスワクチン接種に係る特別対応について、副市長をはじめとする関係職員の対応を検証するため。

## 第 2 本件の概要

### 1 経緯要旨

当委員会が5月26日に説明を受けた、諮問元である人事課が作成した資料及び、当委員会で収集した関係資料等を確認し把握した経緯要旨は次のとおりである。

#### (1) 4月12日(月)

スギホールディングス株式会社(以下「スギHD」という。)秘書(以下「秘書」という。)から健康課に、スギHD会長夫妻(以下「会長夫妻」という。)のワクチン接種を高齢者入所施設の枠で求める旨の電話があり、対応した健康課職員A(以下「職員A」という。)は高齢者入所施設の枠での接種はできないと断った。再度、秘書から電話があり、医療従事者の枠での接種を求められ、できないと断った。職員Aに3回目の電話があり、秘書は会長の妻は市のアンバサダーであることを伝えた上で「上司と話がしたい。」と言った。職員Aはワクチン接種の統括責任者である健康課主幹(以下「主幹」という。)に対応を依頼した。

秘書は主幹に、会社と市の関係について知っているかと尋ね、高齢者入所施設枠及び医療従事者枠での接種を求めたが、公平性を欠くこととなると判断した主幹はできないと断った。再度、秘書から電話があり、「もっと上の役職者と話したい。」と言われ、主幹は健康福祉部長(以下「部長」という。)の連絡先を伝えた。その後、主幹は断りきれなかったこれまでの経緯を伝え、部長に対応を依頼した。

#### (2) 4月13日(火)

部長は秘書に電話し、それぞれ理由を示し高齢者入所施設枠及び医療従事者枠での接種を断った。

#### (3) 4月14日(水)

秘書から部長に再度電話があり、別枠でのワクチン接種を求められ、部長はできないと断った。

部長は副市長に要求を断ったことを報告し、その経緯を説明した。副市長が部長に、「市として何かできることはないか。」と尋ね、集団接種での対応を検討す

ることとなった。

自席に戻った部長は、主幹に集団接種での対応が可能かどうか確認し、主幹はできるとしたら電話予約の枠組であると回答した。

主幹は、健康課予約システム担当職員B（以下「職員B」という。）に対し、予約枠の確保の可否を部長に回答するよう指示した。

職員Bは、部長に予約システムによる対応は可能であると回答し、部長は副市長と秘書に特別扱いができる旨の連絡をした。

(4) 4月16日(金)

部長は秘書に、5月10日以降の集団接種において予約枠を設けること、接種会場での特別待遇はしないため一般市民と同様に並んでいただくことになることを伝えると、秘書が集団接種初日である5月10日の最初の枠である午後1時30分から午後1時45分枠を希望したため、4月23日に発送する接種券が届いたら部長宛てに電話するよう伝えた。

部長は職員Bに5月10日の接種枠を仮押さえしておくよう指示した。

(5) 4月30日(金)

スギHD社員（以下「社員」という。）から部長に、会長夫妻の接種券が届いていないと電話があったが、既に発送を確認していた部長は社員にもう一度確認してほしいと依頼した。

(6) 5月6日(木)

社員から部長に再度接種券が届いてない旨の電話があったため、部長は職員Bにメールで接種券の再発行を命じ、健康課窓口で接種券受取時に予約確定とすることとした。

当日はワクチン接種予約開始日で、市民は予約アクセスに困難を極め5月10日の予約枠はWEB(LINE含む)が午前9時15分、電話が午後3時で締め切れ、担当課は1日で予約分を含め230件以上の電話対応に追われた。

(7) 5月8日(土)

健康課において、5月10日分210名のワクチン接種受付簿を作成する際に会長夫妻分を追加した。

(8) 5月10日(月)

午前11時30分ごろ副市長を訪ねた新聞記者が、ワクチン予約不正に関する告発文を提示し、副市長はその事実を認めた。

副市長は会長夫妻のワクチン接種を取りやめるべく、電話で部長に接種予約日時を確認したところ、本日の午後1時30分であることがわかり、副市長は秘書に新聞記者に指摘を受けた事情も伝え、接種を取りやめるよう依頼した。しかし、秘書は拒否し別日等の代替案を1時間以内に提示するよう求めてきた。

副市長は部長に代替案を相談したが、代替案を検討する余地はないとの結論になった。粘り強く交渉するも接種取りやめに秘書の同意を得ることができず、直接会長夫妻に取りやめを伝えるために副市長は接種会場に向かうこととした。

会場に向かう車中で会長と連絡が取れ、会長は取りやめを了承し、会長夫妻へのワクチン接種は行われなかった。

午後2時に、副市長は市長に今回の概略を報告した。

午後3時に、新聞記者から翌日の朝刊での報道通告を受け、午後3時20分ごろ副市長は市長にその旨を報告した。

(9) 5月11日(火)

午前11時から市長・副市長・健康福祉部長による緊急記者会見を開催し、経緯を説明し陳謝した。

部長は愛知県感染症対策課ワクチン接種体制整備室ならびに厚生労働省健康局健康課・予防接種室新型コロナウイルス感染症対策推進本部予防接種班の求めに応じて経緯報告をメールにて行った。

※5月11日以降に市内外から寄せられた本件に関わる電話や市民の声への投稿は1,000件を超過し、職員は対応に追われることとなった。

※西尾市と株式会社スギ薬局(以下「スギ薬局」という。)は、平成29年に包括連携協定を締結した。スギ薬局は、スギ薬局1号店跡地の有効活用として「げんきプラザ」を建設し、土地建物を市に無償貸与し、市は施設の設備・備品の調達、運営及び維持管理を行っている。

また、会長夫人を合併10周年記念式典においてシティプロモーション特命大使に委嘱した。

## 2 関係者からの聞き取り要旨

諮問元である人事課作成資料及び6月10日の当委員会において関係者から聞き取りを行った要旨は以下のとおりである。

(1) 職員A

- ・秘書から1回目は高齢者入居施設の枠での接種、2回目は医療従事者枠での接種、3回目は上司と話がしたいと合計3回の電話を受けた。
- ・もう自分の対応できる問題ではないと思い主幹に相談したかったが、主幹も忙しくしており折り返し電話することを秘書に伝え主幹にその旨報告した。
- ・秘書の口調は穏やかであったが、引き下がらない感じは受けた。

(2) 職員B

- ・主幹から、会長夫妻2名分の接種枠を確保できるか否かについて、部長から問い合わせがあったと話があり、主幹から、「部長に回答してほしい」と言われた。そのため、部長に「5月10日に2枠確保できる」ことを電話で回答した。
- ・部長、主幹ともに特別対応は「本意でない。」と強く言っていた。部長は「本当にやりたくない。申し訳ない。」と言っていた。
- ・担当者として自分の行動に迷いもあったが、組織なので上司からの命令は仕方ないと思った。これが組織かと思った。
- ・会長夫妻がキャンセルしたことは、当日現場から戻り初めて知った。キャンセ

ル分は会場の医療従事者に接種されたが、本来ならば対象者である高齢者が2名接種できたと思った。

(3) 主幹(ワクチン接種の統括責任者)

- ・市とスギ薬局の関係を秘書から確認されており、自分では断り切れないという思いがあった。
- ・通常の予防接種業務に加え、コロナワクチン対応が業務として付加されたことで多忙を極めており、部長に対応してほしい気持ちがあった。
- ・会長夫妻の接種枠の確保は、部長から職員Bに直接指示がされており、最終的に特別対応するとの判断には関わっていない。
- ・初回の予約枠は対象者46,000人に対して2,200人分であり、公平性を欠くので、特別枠を設けるべきではないと思った。部長には「本当にやるんですか、いいんですか。」と言ったように思う。

(4) 健康課長

- ・秘書から電話があり、特別枠で接種できないかとの依頼を受けたが、「できない」と断った事実と、上の者と話がしたいと言われたので部長に相談する旨を主幹から報告を受けたのみで、本件には関わっていない。
- ・特別枠の確保については、良くないことだという認識は持っていたが、接種枠を確保したことの報告を主幹から受けたときは、トップダウン的なので仕方ないという認識だった。
- ・一連の報道について、ここまで大きな問題になると思わなかった。
- ・最初の報告を主幹から受けた際に助言できれば良かったと思う。

(5) 部長(ワクチン接種関連部署の長)

- ・この件は、部次長にも相談しておらず、部次長以下の職員に責任はない。
- ・副市長は包括連携協定、げんきプラザの貸与などにも関わっているので、あとで市長・副市長に話がいった一切聞いていないのは問題だと考え、対応の相談ではなく断ったことの報告をしたものである。市長には副市長から報告してもらえろと考えていた。
- ・集団接種での特別対応は、副市長からの指示を受けたと認識している。その際、「え、本当にやるんですか。」と念押しをしたところ「元気プラザなどもあるからな。」と言われ、それ以降、副市長に再考は促してはいない。
- ・1か月近く先で、かつ集団接種に並ぶという提案であれば、先方から断られる可能性が高いと考え、実行は想定していなかった。
- ・ワクチン入荷日も明確になっておらず、予約に関する問題が山のようにあり時間を割けないため、打ってしまえば終わる、早く片づけたいとの気持ちはあった。
- ・秘書から電話を受けた4月中旬時点では、ワクチン供給がこれほど不足するとは予想しておらず、市民も順調に予約できると思っていた。しかし、実際には、供給初日には2,200人分しか供給されず、予約は混乱した。

- ・現在(6月10日)のワクチン接種の予約枠が1,300人分余っている。この事件はなんだったのかというところが結論。1か月待っていれば空くことは予想していた。苦情はすごい件数であったが、今はいつでも取れる。この事件の愚かさを再認識している。
- ・ワクチンの入荷数もはっきりせずスタートしており、潤沢に入っていれば重大性は低かったかもしれないが、問題とは思っていたのでやりたくはなかった。

(6) 副市長

- ・高齢者入所施設枠や医療従事者枠での接種等、無理なことはできないと認識していたが、会長夫妻の多大な貢献に加え要求に切実な思いを感じ、そのほかの方法で市として何かできないかという気持ちが強かった。
- ・この時点で、これほどワクチンが供給不足になるとは思っておらず、そこまで大きな配慮をしたとは思っていなかった。
- ・これほど予約が取れない状況になるとは思わなかった。部長から、集団接種の案を提示すれば相手方は断ってくるのではないか、という説明もあった。
- ・電話がつながらないという状況まで想像できていなかった。電話での予約を事前に調整したという程度の認識だった。
- ・市長に報告するまでの案件でなく、自分で対応しようと思っていた。
- ・今回の特別対応の問題で、行政への不信感を募らせて全国の皆様に不快な思いをさせてしまったことの重大さはしっかりと受けとめている。
- ・今回の件は、市とスギ薬局との良好な関係維持が図れるように、私が勝手におもんばかって、特別な配慮を指示したものであり、個人的な見返りを得るために行った行為ではない。
- ・今後は副市長という立場を再認識し、職員への相談、指示の仕方を再考したい。こちらは検討するように職員に問いかけたつもりでも、場合によっては、相手は命令と捉えてしまう傾向がある。今後は、そこを明確に区別して指示をしたい。
- ・今後の課題としては、何よりも市政の信頼回復と、職員が誇りと自信を持って職務を遂行できる環境づくりであると思っている。

### 3 市が考える問題点と改善策案

(1) 問題点

- ア 企業と市との関係性が職員の重荷になっていないか。
- イ 現場の職員の判断や考えが上層部にしっかり伝わっていないのではないか。
- ウ 多忙な業務が冷静な判断や適正な対応の障害となっていないか。

(2) 改善策案

- ア 官民連携ガイドラインで企業との関わり方を明確化する。
  - ・「官民連携実施要綱」を新たに策定し、連携事業の枠を超えた利益誘導は排除する旨盛り込んだ「連携事業の基準」や要綱に違反した場合は協定解除がで

きる規定等を定める。

- ・先方と締結している「包括連携協定書」を改訂し、双方「官民連携実施要綱」を遵守し、要綱に違反した場合は解除できる規定を追記する。
- ・官民連携ガイドラインを改訂し、現行のガイドラインにおいて、事業連携の枠を超えた利益誘導は排除する旨の規定を追記する。

イ 内部公益通報制度を再周知し、外部通報窓口を設置する。

- ・機能していない現行制度を根本的に見直し、定例部長会議やポータルサイトを活用して全庁的に再周知し、積極的な活用を促す。
- ・通報窓口を外部業者へ委託し、通報しやすい環境へと改善する。
- ・第三者の監視機能として、通報案件を行政評価委員会に報告する。

### 第3 答申

#### 1 当委員会が考える問題点

- (1) 当委員会としては、本件における最大の問題点は、副市長及び部長の職務の公平・公正さに関する感覚が市民感覚と乖離しており、市の職務は公平・公正でなければならないという意識が完全に欠如していたことにあると考える。
- (2) この点を端的に表しているのが、副市長による「この時点で、これほどワクチンが供給不足になるとは思っておらず、そこまで大きな配慮とっていなかった。」という発言であり、部長による「現在（6月10日）のワクチン接種の予約枠が1,300人分余っている。この事件はなんだったのかというところが結論。」という発言である。

これらの発言によれば、副市長及び部長は、ワクチンが供給不足になり、予約を取りたくても取れない市民が多数いる中で、会長夫妻に予約枠を優先的に割り当てたことは問題だったと考えているが、逆に、ワクチンが供給不足にならなく、誰でも予約が取れる状況であれば、会長夫妻に予約枠を割り当てても重大な問題ではなかったと考えていることになる。

そのため、副市長及び部長は、自分たちの指示で会長夫妻の予約枠を確保したことについては強い問題意識を持っておらず、自分たちの裁量の範囲内で行ってもよいことだと考えていたようである。

- (3) しかし、市民の感覚としては、ワクチン接種の予約方法がコールセンターへの電話やLINE等に限定されているのであるから、それとは異なる方法で予約を受け付けること自体が極めて不公平・不公正な扱いであり、市と有力な関係を持つ者にだけ、そのような取り扱いをすることは決して許されることではない。
- (4) これはワクチンが供給不足であったとか予約を取るのが困難な状況であったとかの問題ではなく、いかなる場合でも市民は公平に扱わないといけぬのであるから、本件においては副市長、部長に予約枠を確保する裁量などなかったと考えられなければならない。

この意味において、副市長及び部長の感覚は、一般市民の感覚と乖離している

と言わざるをえず、こうした公平・公正に関する感覚の欠如が、本件における最大の問題点であると考えられる。

## 2 市が考える問題点

### (1) 「ア 企業と市との関係性が職員の重荷になっていないか。」について

ア 本来であれば現場の職員が対応すべき案件が、断り切れずに部長、副市長が対応せざるを得なくなったこと、副市長が日ごろの恩返しとばかりに便宜を図ったことなどからすれば、スギ薬局と市との関係性が本件に大きく影響したことは否定できない。

しかし、副市長も、たとえ秘書からの要求を断ったとしても、市が何か不利益を受けたり、今後のスギ薬局との関係性が悪化したりするとまで考えていたわけではない。

本件は、副市長が不公平・不公正な取り扱いだと認識しながら、秘書からの要求を断りきれずに、やむにやまれず対応したというわけではなく、上記1で記載したとおり、そもそも、それほど不公平・不公正な取り扱いだと認識していなかったものであるから、本件において、企業と市との関係性が職員の重荷になっていたとまではいえない。

イ もっとも、今後も同様の問題は起こり得ると考えられるため、市と関係のある企業等から過大な要求等があった場合に、どの部署が、どのように対応すべきかについてマニュアルを作成したり研修を実施するなどして、職員がいざというときに困らないような環境・体制づくりを進めていただきたい。

### (2) 「イ 現場の職員の判断や考えが上層部にしっかり伝わっていないのではないか。」について

ア 本件においては、主幹及び職員Aは、秘書からの度重なる要求に対して一貫して断った上で、断り切れないと判断すると部長に対応を任せており、現場の職員は自らの判断や考えを上層部にきちんと伝えている。

また、職員Bが実際に予約をする際には、部長からは本意ではないと伝えられながら指示されたのであるから、その時点で現場の職員が自らの判断や考えを上層部に伝えることは困難であったといえる。

したがって、本件の現場の職員は、自身の職務権限の中でなすべき対応をしたといえる。

イ 今後の課題としては、上層部から不当な指示があった場合に、現場の職員はどのような対応をすべきであるかということになるが、これについては再発防止策をしっかりと講じていただきたい。

### (3) 「ウ 多忙な業務が冷静な判断や適正な対応の障害となっていないか。」について

本件においては、部長が、副市長の指示を受けた段階で、特に検討や相談をすることなく、そのまま現場職員に指示しているが、この背景には、多忙を極

めるなかで早くこの問題を解決したいとの思いが強かったとのことである。

しかし、多忙であるからといって、業務がおろそかになっていいわけではないし、ましてや不公平・不公正な取り扱いが許されるわけではない。

したがって、多忙であることは言い訳に過ぎないから、常に冷静な判断や適正な対応をとるよう心掛けていただき、そのための職場環境の改善を進めていただきたい。

### 3 市が考える改善策案

- (1) 「ア 官民連携ガイドラインで企業との関わり方を明確化する。」について  
官民連携実施要綱の新たな策定や包括連携協定書の改訂は、早急に行っていただきたい。

そして、上記の改訂をして終わりではなく、その改訂内容・趣旨、具体的な対応方法等を職員にしっかり周知されたい。また連携先にも、市としていかなる利益誘導・便宜供与も行わない旨を改めて宣言されたい。

- (2) 「イ 内部公益通報制度を再周知し、外部相談窓口を設置する。」について  
内部公益通報制度について、機能していない現行制度を根本的に見直すのであれば、実際に利用することになる現場職員、若手職員の意見を取り入れた上で、積極的な活用が期待できるものにしていただきたい。通報窓口の外部業者への委託についても、安易に判断することなく利用がされない現状を分析した上で、活用しやすく実効性のあるものにしていただきたい。

また、第三者の監視機能として、通報案件が当委員会に報告されれば、当委員会としてもできる限りの協力をする。

### 4 当委員会が考える改善策案

- (1) 研修(対応トレーニング等)の実施

本件を風化させることなく、各職場で起こりうる具体的な事例や身近な事例等を用いた職員研修を行い、様々なクレーム等にも対応したトレーニングを定期的に行っていただきたい。

なお、市が検討している公益通報制度等を機能させるためには、新制度の構築・周知のみならず、職員に寄り添い、安心して相談のできる窓口たることが求められることを肝に銘じ今後の教訓として活かしていただきたい。

- (2) 西尾市新型インフルエンザ等対策本部会議の検証

本件は、平常時の業務に加えて、ワクチン接種という突発的な業務が重なった緊急時に発生しているが、「多忙な業務」が「冷静な判断や適正な対応の障害」となることは決してあってはならないため、緊急時に事務量が処理能力を超えることが予想される時には、速やかに応援体制を整えることが求められる。

そこで、緊急事態宣言下における「西尾市新型インフルエンザ等対策本部会議」の在り方についても検証を行い、今後訪れるであろう、様々な緊急事態に対応で

きる組織体制構築のヒントにしていただきたい。

### (3) 慣例の見直し

当委員会が過去に職員から聴取した改善提案のなかに、事務室内に職員以外（市議、新聞記者、元職員、その他）がためらいなく侵入していることに違和感を覚えるとの若手職員の意見があった。職員以外の者が事務室内に勝手に入ることとはあってはならないことだが、それが市議、新聞記者、元職員などになると、特に問題だとも思わず許容してしまう職員が多数存在するということである。

こうした職員の慣れや思い違いから、本件のような個人的または組織的な特別対応が助長される可能性が考えられるので、公平・公正な感覚を持つ職員からの声を大切に、市役所の慣例を今一度見直し、組織のマネジメントを再構築されたい。

## 第4 所感

公務員は、その職務のスタートにあたり、「サービスの宣誓」を行う。西尾市役所においては、入所式の折りに、次のような宣誓を市長の前で読み上げるといふ。

「わたくしは、主権が国民に存することを認める日本国憲法を尊重し、かつ、擁護することを誓います。わたくしは、地方自治の本旨を体するとともに公務を民主的、かつ、能率的に運営すべき責務を深く自覚し、全体の奉仕者として誠実、かつ、公正に職務を執行することを誓います。」

「サービスの宣誓」は、職員が、国民・住民全体の奉仕者として公共の利益のために勤務するものであることから課せられる義務であり、職員は、憲法の尊重と職務の誠実公正な執行を宣誓するのである。この「宣誓」という行為自体は義務ではあるが、その意味は重い。職員一人一人が、公務員としての責任と誇りを自覚し、職務の誠実公正な執行を自らの心に刻み込むものであるといえよう。

本件において、公平・公正に関する感覚の欠如を問われている職員においては、この公務員としての自覚、職務に対する責任感が、日々の職務の中でいつの間にか薄らいでいったのだろうかと感じる。何のための幹部職員かと問わざるを得ない。公務員として公平・公正な対応を貫こうとした職員の存在が救いではあるが、そのような職員が「これが組織か」と無力感に下を向くような職場であってはならない。西尾市役所の全ての職員が、改めて「西尾市行政を担うもの、西尾市民の幸福を実現するもの」としてあるべき姿を今一度心に刻んでいただきたい。

今回の事案は、西尾市にとって極めて残念なことではあるが、これを機に、西尾市役所の新しい職場風土づくりに真摯に取り組まれることを大いに期待する。

令和3年6月29日

西尾市長 中村 健 様

西尾市行政評価委員会

代表行政評価委員 三浦 眞澄

行政評価委員 杉浦 美智子

行政評価委員 中根 雄志

## 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を定める条例(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・提案を申し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」施行により設置した。

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3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)
- ・ 新型コロナウイルスワクチン接種に係る特別対応について(令和3年度)

#### (6) 対象範囲

苦情を申し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」により申立てを受け付けている。代理人、ファクス、Eメール、郵送でも受け付けている。

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3年度までの27年間の苦情申立書の受付け状況については、23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。

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。

令和3年度は、新型コロナウイルスワクチン接種に係る特別対応について、市長から本件における問題点と再発防止策を第三者の視点からの検証が必要との判断から当委員会に諮問されたため、市から提供された経緯等を基に、関係者への聞き取りや市民から寄せられた声を調査し、答申書としてまとめ市長に提出した。



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3年度（第27次）報告書  
（令和3年4月1日～令和4年3月31日）  
令和4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](mailto:kikaku@city.nishio.lg.jp)

HP <https://www.city.nishio.aichi.jp>

---