



西尾市 行政評価委員会

令和4年度(第28次)報告書

(令和4年4月1日～令和5年3月31日)

令和5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 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	25
5 行財政改革の状況調査（令和4年度）	27
6 参考資料	
第1部 西尾市行政評価委員会規則	52
第2部 西尾市行政評価委員会要綱	54
第3部 西尾市行政評価委員会の概要	58

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

愛知県では西尾市だけにある制度です！



行政評価委員 三浦 眞澄

「行政評価委員会」ってどこの市にも有るわけでは無いんですね、とのお声がけを頂くことがあります。

今から約29年前の平成6年に市民10人からなる「西尾市行政改革懇談会」が設置され、その提言を受けた、西尾市行政改革大綱（平成7年3月策定）により「開かれた市政と市民参加の視点」を重視した行政運営の推進に資するべく、監視・調査・公表の機能を持った中立的第三者機関として、同年4月に「西尾市行政評価委員会」が誕生しました。

西尾市が参加している「全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」には、4つの道県、5つの区、24の市が〇〇オンブズマン、行政苦情審査員、行政苦情審査会等の名称で参加しています。より、住みやすい西尾市となるよう、この制度をどうぞご活用ください。

よりよい町づくりと「シビックプライド」



行政評価委員 杉浦 美智子

5月28日に文化会館において「西尾市制70周年記念式典」が開催されました。この式典の中で、私は「シビックプライド」という言葉を知りました。シビックプライドとは、「地域への誇りと愛着」を表す言葉ですが、その中に「地域をよりよくするために自分自身が関わろうとする意志」を含むことがポイントのようです。

西尾市の小・中学校では、「総合的な学習の時間」等で地域の「人・もの・こと」を教材とした優れた地域学習が実践されています。この学習によって、子どもたちは地域への理解と愛着を深めながら、自分たちが地域のためにできることを考え、社会への参画意識を高めていきます。これはまさに「シビックプライド」の醸成につながると思います。私も、シビックプライドを胸に、行政評価委員としての責任を誠実に果たしたいと思っています。

AIを活用してみました



行政評価委員 中根 雄志

今年になってから、AIの活用に関する話題をよく目にします。これから地方自治体の業務でもAIの導入が進められると言われていいますので、私も、ChatGPTを利用して、この「ひとこと」を書いてみました。少し堅い文章ですが、私の思いとも合っていますのでそのまま記載させていただきます。このような文章が瞬時に作成され、IT技術の進歩には驚くばかりです。

「市民の皆さまへ、行政評価委員として、市民の声に耳を傾け、行政の向上に貢献します。透明性と公正さを大切にし、皆さまの暮らしの質を向上させるために努力いたします。皆さまの意見や要望をお待ちしております。共に良い社会を築くために、信頼と連携を大切にまいります。どうぞよろしくお願い申し上げます。」

1 西尾市行政評価委員会の活動状況

(1) 行財政改革の評価

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（24頁参照）、市のホームページでも紹介しています。

また、令和3年度（第27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4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13件ありました。

(4) 市長の求めに応じて行う職務

令和4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4年度中に10件の評価決定をしました。

その苦情の評価にあたっては、担当課に当該事案に関する経緯等をまとめた資料の提出ならびに関係者には委員会への出席を求め、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4年度の苦情の申立て及び相談件数は、13件であり、前年比5件減となりました。

この苦情申立てにより、その後の対応等を含め改善されることも多数あります。市民の皆様が直面したご自身の問題を解決されることだけでなく、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3年度の事業から5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	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 職員から受けた迷惑行為について (※R3 受付案件)
 - ② 制服の適正な取扱いについて (※R3 受付案件)
 - ③ 水道工事に起因したコンクリート等破損の補修について (※R3 受付案件)
 - ④ 申請書への押印について (※R3 受付案件)
 - ⑤ 使用に覚えのない水道料金について
 - ⑥ 職員の心ない対応について
 - ⑦ 側溝工事に伴う一連の対応について
 - ⑧ 災害時の通話記録について
 - (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 資源回収中止における防災無線の使用について
 - ② 側溝の改修について
- 2 調査継続中のもの…………… 1件
- 3 取下げ及び相談のみのも…………… 3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) 3件
 - ① 褒章受章について
 - ② 宗教法人からの詐欺被害等について
 - ③ 下水道工事車両による自宅塀への損害賠償について
- 4 その他のもの…………… 3件
 - ① 職員の窓口説明の姿勢について
 - ② 職員の電話対応について
 - ③ 土地の評価方法について

○ 苦情申立人に結果通知したもの（評価を行ったもの）

① 職員から受けた迷惑行為について（地域つながり課）

申立ての期日	令和4年2月7日
申立ての趣旨	地域つながり課の職員が肩などに触れてきたことに対して、本人からの謝罪と誓約書の提出をしてもらいたい。
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 申立人の主張</p> <p>令和3年12月6日、午後2時30分ごろ、申立人が六万石くるりんバスについての問い合わせをした後、地域つながり課を立ち去るとき、同課の女性職員が席を立ち、通路に出てきて、申立人の背中向きの肩から腕にかけて触れてきた。申立人が「セクハラで訴えるよ」と言うと、女性職員は「どうぞ訴えてください」と言い、その後「バスのことはもういいんじゃない」と言ってきた。申立人は「あなたは関係ないでしょ」と言って、そのまま立ち去った。</p> <p>その後、12月27日に、申立人、女性職員、地域つながり課の課長、人事課の課長補佐で、12月6日のセクハラの件について話し合いがなされた。その際、課長、課長補佐からは体に触れたことに対して謝罪はあったが、女性職員からの直接の謝罪はなかった。また、申立人が「今後は触りません」という誓約書の提出を求めたが、市側は「誓約書は書けません」と言って、対応してもらえなかった。納得がいかない。</p> <p>2 市側の主張</p> <p>申立人からの問い合わせの対応後、申立人が椅子から立ち上がったときに、申立人の様子がいつもとは異なり、少しふらつく様子があったため、職員は誘導と補助のつもりで肩に触れました。職員は最も申立人に近いカウンター端の席にいたこともあり、とっさに手が出てしまったものです。</p> <p>その際、申立人に拒否の言葉や声を荒げる、体を引くなどの行動はありませんでした。「セクハラで訴える」という申立人の主張に対し、職員にやましい点はなく、苦情申立てという市民の権利をとめることはできないと考え「どうぞ」という回答をしました。</p> <p>12月27日の話し合いは、この件に対する人事課の見解が論点であったため、申立人に対して人事課から説明しました。申立人の「今後は触らないという誓約書の提出」という主張に対し、人事課は「誓約書のかわりに、本人からの謝罪と本人への指導を行う」ことで対応することを説明しました。話し合いの冒頭、体に触れたことに対して、地域つながり課長及び人事課長補佐が謝罪しました。その後、職員が謝罪しましたが、申立人の反応は特にありませんでした。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>(1) 職員が申立人の身体に触れた行為について</p> <p>職員が申立人の肩付近に触れたことは認められるが、市側の主張によれば、これは、申立人が椅子から立ち上がる際にふらつく様子があったため、誘導と補助</p>

	<p>のつもりで、とっさに手が出てしまったというものであり、触れた場所や回数、その前後のやり取り等から考えても、これがセクハラ行為に該当するとは考えられず、問題行為であるとは認められない。</p> <p>(2) 申立人に対する謝罪について</p> <p>市側は、職員の上記行為について、セクハラ行為には該当しないとしても、申立人が不快に感じたのであれば、そのことについて謝罪すべきと考えて、12月27日に謝罪の場を設けており、市側の対応に問題点は見受けられない。</p> <p>申立人は、その際、職員からの謝罪はなかったと主張しているが、市側は職員も謝罪をしたと主張しており、地域つながり課の課長、人事課の課長補佐が謝罪をしながら職員が謝罪をしないというのは状況的にも考えられず、その場で申立人からは特に反応はなかったということであるから、職員からの謝罪がなかったというのは、申立人が聞きそびれたか、そのように思い違いをしている可能性が高い。</p> <p>また申立人は、誓約書の提出を求めているが、上記(1)のとおり、職員の行動に特に問題はなく、その後きちんと口頭で謝罪をしていることからすれば、この件について職員が誓約書を書く必要があるとは考えられないため、申立人からの誓約書提出の求めを断った市側の対応に問題点は見受けられない。</p>
--	---

② 制服の適正な取扱いについて（学校教育課）

申立ての期日	令和4年2月7日
申立ての趣旨	<p>中学校の制服が高すぎる。教育委員会事務局学校教育課へ相談に行ったところ、指導主事は「中学校の問題であり、教育委員会に来られても困る」という対応で、納得がいかない。</p>
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び教育委員会事務局学校教育課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和3年12月28日、申立人が学校教育課に電話し、中学校の制服やジャージの値段や指定などについて問い合わせを行う。その後、令和4年1月14日までメールなどを通じ、複数回、中学校の制服などについて問い合わせを行う。</p> <p>令和4年1月19日、申立人が学校教育課に来庁。文部科学省通知「学校における通学用服等の適正な取扱いについて」について各学校に通知しているかなど問い合わせを行う。</p> <p>令和4年1月20日、申立人が学校教育課にメールを通じ連絡。中学校との面談の調整を依頼する。</p> <p>令和4年1月27日、学校教育課からの返事等がなかったため、申立人は直接中学校との面談を調整し、問い合わせを行う。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>申立人は、孫が中学校に入学するにあたり、制服等をそろえ、自転車も用意すると高額になることを疑問に思った。文部科学省に電話で尋ねると、平成30年に「保</p>

	<p>護者の過度な負担にならないよう留意せよ」と各教育委員会と学校に通知を出しているとのことであった。そこで学校教育課に出向き、通知による改善について指導主事に尋ねたところ、「教育委員会は各学校に通知を出しており、中学校が実施すること。中学校に言ってくれ」と言われた。また「教育委員会は各学校に通知を送っただけで、それ以外の対応はしていない」とのことであった。</p> <p>後日、申立人が問い合わせをするも、学校教育課は「学校の問題であり、教育委員会に来てもらっても困る」という対応であった。納得がいかなかったので、学校教育課に対し、中学校との面談の調整をメールで依頼したが、無視をされ、対応をしてもらえなかった。そこで、直接、中学校に「過剰な負担にならないよう、何か対応しているか」を尋ねたところ、「通知は来ているが、見直しは検討していない。必要なものをそろえると14万円ほどである」とのことであった。</p> <p>学校教育課に納得のいく回答をもらえず、メールも無視をされた。誠意ある対応をしてもらいたかった。また、学校教育課には市内の学校や近隣の市町村の状況を調べるなどして、通知のとおり適正でないのなら、学校に対して指導をしてもらいたかった。今回の申し出がきっかけになって動いてくれることを望む。</p> <p>3 市の主張</p> <p>12月28日の申立人からの問い合わせに対しては、中学校に確認し「制服や自転車の販売店は学校指定ではないので、どこで購入しても構いません。価格も自由競争の中で店が決めています」という旨の回答をしました。</p> <p>1月19日の申立人からの問い合わせに対しては、「平成30年3月の文部科学省通知については、各学校へ通知することで指導としていること。生徒指導提要により、校則の見直しは校長権限であり、生徒の話し合いやPTAアンケート等による見直しの例が示されていること。校区内の販売店に聞き取りをした結果、制服の価格はまちまちであり、自由競争はされていて、教育委員会としては口を出すものではないと判断していること。学用品全般で価格や購入するものを精査することについて、学校へ指導を行うこと」などを回答しました。</p> <p>今後は、今回の申立てについて各学校への周知を図るとともに、各学校における制服の購入に関わる実態調査を行い、必要に応じて指導・助言を行っていく予定です。</p> <p>申立人から中学校との面談の調整を依頼されたメールについては、学校に連絡を取り、対応を検討していましたが、申立人への連絡が間に合わなかったものです。</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) 制服等の購入に関わる学校への指導について</p> <p>平成30年3月の文部科学省通知「学校における通学服等の学用品等の適正な取扱いについて」によれば、「教育委員会は、保護者等ができる限り安価で良質な学用品等を購入できるよう、所管の学校における取組を促すとともに、各学校における取組内容の把握に努めること」とされているが、学校教育課は、今回の申立人の問い合わせがあるまで、同通知を各学校に送付しただけで、市内の学校の学</p>

	<p>用品等の価格の実態調査を行うなどしておらず、各学校における取組内容を把握していなかったということであるから、同通知が努力義務であることを考慮しても、学校教育課の対応には問題があったと言わざるを得ない。</p> <p>もともと、申立人からの問い合わせ後に、学校教育課が、校区内の制服販売店に聞き取りをしたところ、各店の制服の価格はまちまちであり、自由競争はされており、特に学校教育課が各学校に対して指導を行うべき状況ではなかったとのことであるから、学校教育課の不適切な対応によって、生徒やその保護者において不利益が生じたということはない。</p> <p>そして、学校教育課は、今回の申立てを契機として、各学校における制服等の購入に関わる実態調査を行い、必要に応じて指導・助言を行っていくことにしたということであるから、今後は適切な対応が取られることが期待できる。</p> <p>(2) 中学校への面談調整依頼について</p> <p>1月20日に申立人から、中学校側との面談の調整を依頼する旨のメールがあったにも関わらず、速やかに対応することなく1週間が経過し、申立人自らが中学校に出向くことになった。学校教育課としては、中学校に連絡を行い、対応を検討していたということであるが、検討に時間がかかるのであれば、その旨を申立人に連絡することもできたのであり、1週間以上何も返信がなければ、申立人が無視されたと認識したこともやむを得ないと考えられる。回答に時間を要する場合は、経過を返信する等の市民の問い合わせや依頼に対する対応基準を周知徹底し、以後同様のことがないように、学校教育課のみならず、市役所全体において再発防止を図られたい。</p> <p>(3) まとめ</p> <p>今回の申立てを契機に、制服等の購入に関する学校教育課の対応が変わったことからすると、今回の申立ては非常に有意義なものであったと考えられる。これからも、市民の声に真摯に耳を傾け、積極的に改善を推進する行政運営に期待したい。</p>
--	--

③ 水道工事に起因したコンクリート等破損の補修について（上下水道営業課、下水道整備課）

申立ての期日	令和4年3月7日
申立ての趣旨	地盤がゆるく水道管を入れるべきではないところに埋設したため、土砂が流出してしまう。土砂流出防止のコンクリート被覆面を割れないようにしっかりと補修してほしい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び上下水道営業課、下水道整備課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>平成17年10月 申立人宅の北側住宅から上水道の給水申込みがあり、市が申立人宅に隣接する将監用水管理通路（以下「通路」という。）に水道本管を埋設。</p>

平成 26 年 12 月 申立人が市に来所し、水道本管理設による土砂の流出に起因した自宅『ブロック塀の倒壊の危険性』を主張。

平成 27 年 5 月 市が土砂流出防止のためのコンクリート被覆工事を施工。

令和 3 年 6 月 申立人が水道整備課に来所し、『ブロック塀の倒壊の危険性』を主張。水道整備課職員が現地確認を実施。

令和 3 年 7 月 用水法面と水路敷の隙間に起因した『ブロック塀倒壊の危険性』を申立人が主張し、下水道整備課職員が現地確認の上、コンクリート保護による吸出し防止を施工。

令和 3 年 12 月 申立人が水道整備課に来所し、『ブロック塀の倒壊の危険性』を主張。水道整備課職員が現地確認を実施し、異常がないことを伝えた。

2 申立人の主張

約 30 年前に転居し新築した自宅の北側に新しく住宅が建てられることになり、その家に上水道を通すために、塀の外側の通路に市が水道管を埋設した。その通路は用水の土手にあり幅が狭く地盤がゆるい場所であるため、水道管を通してはいけない場所であると主張したが、水道管は埋設された。その後、土砂が流れるようになり、自宅敷地内外でのコンクリートのひび割れや塀と地面の間に隙間ができるようになってしまった。家の基礎にもひび割れができており、塀や家に影響しないか心配である。自分で補修したり業者に頼んで直しているが、一度土砂が流出してしまうと簡単には直らず、何度も補修している。

市にその旨を訴えたところ、業者に委託し 2 回ほど補修してくれたが、吹付で簡易的に施工しただけであり、ひび割れができそこから水が浸入してしまう。隣家の前の通路は綺麗に補修されており、自宅前も同じように補修してほしい。

2 回目の補修は、用水法面と水路敷の隙間をコンクリートで保護したもの。その補修のあと、「これでいいでしょう、あとは自分でやって」と職員から言われた。

3 上下水道営業課及び下水道整備課の主張

(1) 経緯

平成 17 年 10 月に、申立人宅の北側住宅からの給水申込みを受け、将監用水管理者である水利組合と協議の上、通路への水道管理設工事を実施した。

平成 26 年 12 月に申立人が来所した際も、水利組合と申立人と協議の上、申立人が通路に無許可で盛り土していたため、整地は申立人が施工し、市が土砂流出防止のコンクリート被覆工事を行うこととし、平成 27 年 5 月に実施した。

令和 3 年 6 月、申立人が来所し、ブロック塀倒壊の危険性を主張したため、水道整備課職員 2 名で現地確認。通路及び水道本管の漏水の有無を確認し、異常がないことを伝えたが、用水法面と水路敷に隙間があり、吸出しの影響によりブロック塀が倒壊してしまう可能性を心配していたため、下水道整備課に報告。

下水道整備課職員 3 名で現地確認し、申立人から経緯を聞いた。用水法面と水路敷の隙間は目視で確認でき、経年劣化により腐食の大きい箇所があったため、水路の修繕をする旨回答し、7 月にコンクリート保護工事を完了した。後日申立人

	<p>から現場立会の依頼があり下水道整備課職員3名で立ち会ったが、水路の隙間以外の相談であったため、水道整備課に相談するよう伝えた。</p> <p>水道整備課職員1名と申立人で令和3年12月に再度現地確認を実施。令和3年6月同様に、漏水はなく異常がない旨を伝えた。</p> <p>(2) 上下水道営業課の主張</p> <p>平成17年10月に水道本管を埋設した工事写真を確認したところ、ブロック塀付近の水道本管の埋設深さはブロック塀に支障がないように浅く埋設され、良質土により埋戻され、転圧機械により十分に転圧されており、また、平成27年にコンクリート被覆工事を行った際にも再転圧を実施しており、工事施工から相当年数経過していることから、現状のひび割れ等は水道本管埋設工事の影響ではなく経年劣化等が要因であると考えます。</p> <p>今後、通路内に布設した水道管に漏水等の問題が生じた場合には速やかに対応する。</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>申立人が自宅敷地内外でのコンクリートのひび割れの原因として挙げている水道管の埋設場所としての適否については、17年以上前のことであり評価することはできない。</p> <p>現地に赴き、最近工事をした隣家の前の通路の被覆面が美しく仕上がっていること、申立人住居ならびに通路におけるひび割れの現状と申立人が都度補修をした跡については確認した。申立人が『ブロック塀の倒壊の危険性』を危惧する心情や隣家前のような美しい被覆面にしてほしいとの要望は理解できるが、担当課が現状のひび割れ等は水道本管埋設工事直接の影響ではなく経年劣化等が要因であると考えたこと、今後も通路内に布設した水道管に漏水等の問題が生じた場合には速やかに対応すると述べていることに大きな問題はないものと評価できる。</p> <p>担当課は申立人から『ブロック塀の倒壊の危険性』を訴えられる都度、速やかに現地を確認し、場合によっては課を跨いだ連携により必要な措置を行うなど誠意をもって対応していると認められる。市民の生活インフラの最上位に位置づけられる上下水道事業において、引き続き改善を重ね市民の安心安全に寄与していただきたい。</p>

④ 申請書への押印について (税務課)

<p>申立ての期日</p>	<p>令和4年3月28日</p>
<p>申立ての趣旨</p>	<p>申請書の押印の有無が明確になっていない。</p>
<p>調査の結果</p>	<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4年2月 申立人が税務課で、納税通知書等送付先変更申請書(以下「申請書」という。)の様式を受理。</p> <p>令和4年2月25日 申立人が申請者である法人の代表者印は押印せずに税務課に申請書を提出したが、申請者の押印を求めた。</p>

令和4年2月28日 申立人が法人の印鑑を押印した申請書を税務課に提出した。

2 申立人の主張

(1) 経緯

私は、不動産業を営んでいる。2月に土地の売買の仲介をしたため、毎年1月1日の所有者に請求される固定資産税について、土地の売主ではなく買主に請求書を送ってもらいたいと税務課に申し出た。税務課に確認したところ、申請書を提出するよう言われたため、まず私が、市役所に申請書の用紙を取りに行った。その際、税務課の職員からは申請書には押印はいらないとの説明があった。このとき申請者が法人であることは話していない。

そして、私は、買主である法人に、申請書にゴム印（住所、法人名・代表者名の記載があるもの）を押してもらい、押印は不要と説明を受けていたため法人の印鑑は押さずに、2月25日に税務課に提出した。

対応した職員は、当初は法人の押印は不要で、申請書を持参した私の名前を余白に書けば良いと言っていたが、その職員が別の職員に確認しに行ったところ、押印が必要との説明になり、申請書を受理してもらえなかった。

そのため、私は、もう一度法人に印鑑をもらうために出直すこととなった。

(2) 主張

申請書を事前に取りに行った際にも押印が必要との説明はなく、2月25日に提出した際にも最初に対応した職員は押印が必要との認識がなかった。

どういった場合に押印が必要になるのかきちんとした説明はなく、申請者が法人だから必要なのか、私が申請者の代わりに持って行ったから必要なのか、それとも本来は不要なのか、わからない。

今後も同様のケースがあると思われるので、どういった場合に押印が必要なのか、最初からきちんと説明するなり申請書に注意事項で書いてもらいたい。対応する職員によって対応が変わってしまうことはあってはならない。

なお、この後、水道課にも、所有者変更の書類を提出したが、水道課では押印が無くても書類は問題なく受理された。

3 税務課の主張

(1) 経緯

2月25日以前の申立人への対応は、多くの問い合わせの中の一つであり、記録がないため確認がとれない。もっとも、法人での申請の場合には押印が必要としているため、申請者が法人の場合に押印が不要と説明することはないが、特に法人だと言われなければ、職員が申請者は個人（法人ではない）と思い込んで、押印は不要と説明してしまった可能性はある。

2月25日、申請のため来庁した申立人から申請者の脇に申立人の氏名及び連絡先を記入した方がよいか問われたため、記入をお願いした。また、法人の代表者印が押印されていなかったため、押印をお願いした。申立人からは「先日、税務課に確認したら押印はいらないと言われた。」旨の発言はなかった。

2月28日、代表者印が押印され、申立人の氏名及び連絡先が記入された申請

	<p>書が申立人から提出された。</p> <p>(2) 主張</p> <p>① 申請書に押印の有無が明確になっていないことについて 押印がどういった場合に必要なのかが申請書や記入例に明記されていないため、指摘を真摯に受け止め、早急に申請書等に記載する。</p> <p>② 押印不要の発言について 申請者が法人の場合、代表者印の押印が必要でありその旨説明しているはずだが、記録はなく確認はとれない。 しかし、申立人が主張する「(2月25日に) 対応した職員は、当初は法人の押印は不要で、申請書を持参した私の名前を余白に書けばよい」との対応はしておらず、申立人から自身の氏名及び連絡先の記入の必要性を問われたため記入をお願いしたもので、同時に法人の場合は代表者印の押印が必要である旨を説明している。したがって、申立人が主張する「法人の押印は不要です。」と説明した事実はない。 なお、申請者が法人の場合の代表者印の押印は以前から必要としている。</p> <p>③ 申請書等への押印について 令和2年、国の押印見直しを受け、本市においても行政手続等における押印の見直しを行い、申請者が個人の場合は原則押印は不要とし（記名の場合は押印が必要）、法人の場合、税関係については近隣市の取扱いも踏まえ、代表者印の押印を必要としている。</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>1 職員の説明について</p> <p>(1) 申立人は、2月25日以前に申請書を事前に取りに行った際、職員からは押印が必要との説明がなく、2月25日に申請書を提出した際にも法人の押印は不要であるとの説明を受けたと主張している。 これに対して、税務課は、申請者が法人の場合は押印を必要としていることは課内で統一されているから、申請者が法人の場合に押印が不要と説明することはないと明言しており、そのうえで、申請者が特に法人だと言われなければ、職員が申請者は個人だと思い込んで、押印は不要と説明してしまった可能性はあると述べている。</p> <p>(2) この点については、事実関係が明らかでなく、仮に申立人が主張するような説明が職員からなされていたとしても、それは申立人、職員双方の説明不足、思い違い等によるものだと推測されるため、職員の説明に問題があったとまでは評価できない。</p> <p>2 税務課の今後の対応について</p> <p>(1) 申立人から、今後も同様のケースがあると思われるので、どういう場合に押印が必要なのか、最初からきちんと説明するなり申請書に注意事項で書いてもらいたいとの要望がなされている。 この点について、税務課は、押印がどういった場合に必要なのかが申請書</p>

	<p>の注意事項や記入例に明記されていなかったことを認め、申立人からの指摘を真摯に受け止め、早急に申請書や記入例を修正すると回答している。</p> <p>(2) したがって、今後は、今回の申立てをきっかけにして、税務課によって、適切な対応が取られると考えられる。</p> <p>3 市への要望</p> <p>(1) 令和2年に、国が押印見直しをしたことを受け、本市でも、令和3年秋ころから、押印の見直しを行ったとのことであるが、担当部署や書類の内容、申請者によっても押印の必要・不要は様々であるとのことである。</p> <p>(2) 行政手続きに必要な書類は多岐にわたるため、すべての書類について、統一的な扱いにすることは困難であると思われるが、市民が申請のたびに困惑することのないように、できる限り統一的な運用となるように努めていただきたい。</p> <p>特に、押印が必要となる書類については、市民がきちんと理解ができるように、記載例や説明書を作成するなどして、わかりやすい体制を市全体で整備していただきたい。</p>
--	---

⑤ 使用に覚えのない水道料金について（上下水道営業課）

申立ての期日	令和4年5月16日
申立ての趣旨	水道の検針による使用水量が通常の月の10倍以上の量であり、漏水の記憶もなく、そのまま支払うことに納得がいかない。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び上下水道営業課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和4年5月12日、申立人宅の水道の検針があり、4月～5月の使用水量が150 m³であった。通常の月10倍以上の量であったため、申立人は水道庁舎窓口を訪れ、相談を行う。</p> <p>令和4年5月16日、申立人が本庁舎を訪れ、行政評価苦情申立を行う。</p> <p>令和4年5月18日、検査のため担当職員が申立人宅を訪れ、水道メーターを引き上げる。</p> <p>令和4年6月10日、担当職員が水道メーターの検査の結果は正常であったことを申立人に電話で伝える。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>水道の検針があり、2月～3月は14 m³であったものが、4月～5月は150 m³となっていた。使用水量は通常の月の10倍以上の量で、漏水の記憶はない。その日に水道庁舎の窓口を訪ねると、職員は「データで150 m³と数値が出ている。払ってもらえない」の一辺倒であった。そのまま支払うことに納得がいかない。水道メーターが壊れていることも考えられる。「メーターを調べに行きましようか」の言葉もなかった。</p> <p>トイレや風呂など、家の中の漏水なら気づくはず。家の外に蛇口があるが相当の</p>

	<p>量を盗水に合わない、使用水量に合わない。メーターを確認すると、現在は漏水のように回っていない。このようなことは今まで1回もなかった。</p> <p>支払うにしても水道料金を半分に減額するなどできないか。</p> <p>3 市の主張</p> <p>申し立てを受けて水道メーターの検査を行いました、検査結果は正常でした。また、関係法令等を改めて確認しましたが、減額等の適応ができる要素はありませんでした。メーターは正常であり、水が通ったことは明らかであるため、水量に応じた料金のお支払いにご理解をお願いします。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>1 上下水道営業課は、令和4年5月12日(木曜日)に水道の検針が行われた後、申立人からの窓口相談を受けて、週明けの5月18日(水曜日)には、申立人の自宅を訪問し、水道メーターを回収したうえで検査を依頼しており、迅速な対応をとったことが認められる。</p> <p>2 検査の結果、水道メーターに異常はなかったことからすると、検針結果どおりの量(150 m³)の水が、メーターを通ったことは明らかであるとすれば、市が、申立人に対して、検針結果に基づいて水道料金を請求することは当然であり、市として、減額すべき理由は無い。</p> <p>3 申立人においては、自宅内で漏水はしておらず、水を出しっぱなしにした覚えもないとのことであるから、突然通常の10倍以上の請求があれば納得しかねる気持ちも理解できるが、水道メーターは検査の結果、正常であったことからすると、申立人の自宅内で何らかの原因があったと考えざるをえない。</p> <p>このような場合に、市が水道料金の減額をすることは、他の市民との公平性の観点から応じられないとしたことについては、やむを得ない判断だといえる。</p> <p>4 以上より、本件の市の対応について、問題があったとは認められない。</p>

⑥ 職員の心ない対応について(福祉課)

申立ての期日	令和4年9月5日
申立ての趣旨	福祉課に相談をした際の職員の対応が、あまりに心なく事務的で、人を見下した態度であった。市民対応についての職員への指導ができておらず、改善を望む。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び福祉課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和4年8月30日 申立人が福祉課に来所。相談室に移動し相談を行った。</p> <p>令和4年9月1日 申立人が福祉課に来所。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>8月30日に相談事がある福祉課を訪れた。カウンターでは話しぶらいことだったため、相談室で対応してもらいたいと頼んだが5分以上対応してくれなかった。</p> <p>お金を借りたいと相談したが、理由の説明もなく断られた。過去にお金を借りたことがあり制度があることは知っている。また、お金をなにに使ったかなど話す必</p>

	<p>要のないプライベートなことを聞かれた。</p> <p>疲れていたこともあって、その日は諦めて帰った。</p> <p>9月1日に、8月30日の対応が納得いかなかったため、再度福祉課を訪れた。2名の職員が対応した。今回も相談室で話がしたいと言ったが断られた。</p> <p>1人の職員と話をしたが、水掛け論だった。その内容はあまり記憶にない。その際、隣にいた職員から「私が担当だ」と強く言われた。一生懸命話しているのに横やりを入れられ腹が立った。お金を借りたいことを伝えたが、貸すことはできないと言われた。</p> <p>体調が良くないこともあって休憩しようと思ったら、「帰れ」と強い口調で3回言われた。</p> <p>職員の対応があまりに心なく事務的で、見下した態度である。お金の貸付はダメな理由があれば仕方ないが、説明もなく突っぱねられてしまった。深く細かいことを突っ込むと知らないと言われられる。困っている市民の相談窓口としてはあまりに対応が悪い。</p> <p>市民対応についての職員への指導ができていないため、改善を望む。</p> <p>3 市の主張</p> <p>申立人は、生活保護を受給しており、生活費は生活保護法（以下「法」という。）に定める基準により支給している。申立人が主張する前借りは、制度がなく対応できないことは繰り返し説明した。</p> <p>申立人はお金がなくなった経緯を「プライベートなことだから答える必要はない」と主張しているが、法第61条に、「被保護者は、収入、支出その他生計の状況について変動があったとき（中略）は、すみやかに、保護の実施機関又は福祉事務所長にその旨を届けなければならない。」とあり、報告の義務がある。また、支出の内容によっては、臨時的最低生活費（一時扶助費）で支給できる場合があることを説明し、聞き取りを行ったが、申立人が答えなかったため対応の検討ができなかった。</p> <p>「相談室での対応を頼んだが5分以上対応してくれなかった」という主張は、申立人が相談内容を一切話さなかったため、相談室での対応の必要性が判断できなかったためである。最終的に相談室に案内したが、申立人は相談内容には関係のない話を長々とし、要求も不当なものであったことから対応は長時間に渡った。</p> <p>9月1日にも申立人は「相談室で話がしたい」と主張したが、8月30日の対応状況から相談室に通すことは控えた。</p> <p>また、「帰れと言われた」という主張については、申立人の要求に応えられないことを何度も説明しており、声を荒げるなど他の来庁者に迷惑をかける態度であったため、「お帰りください」と退庁を促したものである。</p> <p>職員の対応を「心なく事務的で、見下した態度である」とあるが、申立人からの長時間に渡る不当な要求に対し、冷静に毅然と対応したものである。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>(1) 申立人からの相談に対する対応について</p>

	<p>申立人は生活保護を受給しており、生活保護費によって必要な生活費は支給されています。今回の相談では、申立人が「お金がないため借りたい」と訴えたことに対して、福祉課が貸付制度がなく対応できないと説明したことについては、生活保護費の前借りは制度上できないことになっていますので適切な対応であったと考えられます。</p> <p>また、福祉課は申立人に生活費の用途を確認していますが、これは、生活保護受給者の生活の維持向上のために行ったもので、法に則ったものであり、支出の内容によっては、臨時的最低生活費（一時扶助費）で支給できる場合があることを考えると、この点も適切な対応であったと考えられます。</p> <p>さらに、福祉課は、申立人に非常食を渡すことを提案するなど、できるかぎりの対応をしていると考えられます。</p> <p>以上のことからすると、福祉課の対応には問題はなかったと判断します。</p> <p>(2) 職員の態度や言葉づかいについて</p> <p>福祉課担当職員の態度や言葉づかいについては、両者の主張が異なることなどから事実が断定できず、当委員会で判断することはできません。</p> <p>市役所の担当各課においても、今後も引き続き市民に寄り添った、温かく丁寧な対応を続けて下さい。</p>
--	--

⑦ 側溝工事に伴う一連の対応について（土木課）

申立ての期日	令和4年9月26日
申立ての趣旨	側溝工事に伴う一連の対応が、こちらから連絡しないと進展せず、その経緯も適切に申し送りがされなかった。対応した担当職員も失礼な対応であった。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び土木課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和3年5月24日 申立人宅に隣接した側溝の修繕要望が町内会から土木課に提出された。土木課担当者（以下「担当者」という。）が現地確認し、目地の修繕を土木業者Aに依頼した。着手の際は町内会長に連絡するよう依頼した。</p> <p>令和3年7月12日 土木業者Aが側溝目地修繕工事を行った。</p> <p>申立人が、側溝のところに作業員が2人いたのを見かけて、工事をしていると思い声をかけたが無視をされたため、とても怪しい印象をもった。</p> <p>令和3年8月11日 申立人が土木課に来訪し、担当者に7月12日に業者が来たこと、現場が改善していないことを尋ねた。</p> <p>担当者は、工事は完了していると認識していること、現場は確認していないこと、町内会長からは側溝の目地を埋めてくれればよいと言われていたことを説明した。</p> <p>申立人が担当者に現場を見てほしいと伝え、その日の午後担当者が現場を確認した。側溝を入れ替える必要があり、</p>

	<p>家の裏だけでなく隣の畑の裏の側溝も合わせて施工するよう工事内容を変更することになった。</p> <p>申立人が、7月12日の土木業者Aは怪しい印象だったので別の業者に依頼してほしいと要望し、担当者は別の業者への依頼を検討すると回答した。</p> <p>担当者は、申立人に、工事の準備ができれば業者から連絡があるので、それまで待ってくださいと伝えた。</p> <p>また、申立人から県道の側溝蓋の修繕依頼があったため、担当者は愛知県西三河建設事務所西尾支所にその旨を伝えた。</p> <p>令和3年8月13日 申立人が担当者に問合せ。担当者から、工事をすると道が狭くなってしまうので、側溝に蓋をすることになったとの連絡があった。</p> <p>令和3年11月15日 申立人が、8月のやり取り以降、何も連絡がなかったため、担当者に状況を確認した。担当者は、工事の2週間前には業者から連絡があるので待ってほしいと説明した。</p> <p>令和4年3月18日 申立人が11月以降も何も連絡がなく、今年度も終わってしまうため、担当者に状況を確認した。</p> <p>このとき、工事の実施時期や工事要望書の再提出、町内会長への経緯の説明などをめぐって申立人と担当者との間でやり取りがあったが、その状況を見かねた担当者的上司が話に参加した。</p> <p>令和4年3月24日 担当者と上司が申立人宅に来訪し、工事の実施時期や工事要望書の取り扱いなどについて説明を行った。</p> <p>令和4年6月15日 土木業者Bが側溝入替工事のあいさつに申立人宅に来訪した。その際、土木業者Aが下請けで工事を施工することが明らかになった。申立人は、土木業者Aが施工することに難色を示したが、土木業者Bからこちらが責任を持つので施工させてほしいと頼まれ、了承した。</p> <p>令和4年6月23日 工事が完了。申立人が工事完了後の現場を確認したところ、排水パイプの傷を発見したため、土木業者Bに連絡した。</p> <p>令和4年6月27日 申立人と担当者、土木業者Bが現地を確認した。申立人宅の壁にある水抜きのパイプと雨水排水のパイプが側溝を据える際に割れてしまったと土木業者Bから説明を受けた。土木業者Bは配管業者を呼んで、周りを削ってきれいに戻すこと、土木業者Bが責任持って直すことを何度も説明し、申立人に了承してもらい、排水パイプを補修した。</p> <p>申立人から、県道の側溝蓋の進捗状況の確認があったため、担当者は、再度、愛知県西三河建設事務所西尾支所に連</p>
--	--

絡した。

令和4年8月12日 県道の側溝蓋の交換が完了した。

2 申立人の主張

- (1) 令和3年7月12日に実施した工事になんの意味があったのか不明である。無駄な工事をしているのではないか。
- (2) 令和3年8月に業者からの連絡を待ってくださいと言われたが、8か月以上進展しなかったのはなぜか。
- (3) あいさつをしても無視をされたことや、施工後のパイプの傷への対応などは土木業者Aを使ったために起こったことである。
- (4) 令和4年3月18日に担当者に状況を確認したところ、窓口で「忙しいんです。時間がかかるんです。」「4月以降にもう一度申込んでもらわないと工事をやれない。」「自宅の裏は工事できるが、畑の裏はやれない。」と言われた。
4月以降にもう一度申込まないと工事ができないという説明は聞いておらず、窓口に行かなければ4月以降も行われぬ工事をそのまま待つところであった。

また、担当者から新町内会長にこれまでの経緯を申し送ってほしいと伝えしたが、できないとの回答であったため、「馬鹿にしている、相手の立場になってください」などと言うと、やり取りを見かねた担当者の上司が、「こちらから申し送りします。」と助け船を出してくれた。

担当者は申し送りをしない、こちらから連絡をしないと工事を進めない、「忙しい、予算がない」と発言するなど対応に問題がある。工事が完了した際にもお礼を言ったが、頭を下げる訳でもなくやってやったという態度であった。

3 市の主張

- (1) 令和3年7月12日に行った側溝目地の修繕工事は、町内会から提出された工事要望書に基づき、町内会長に施工内容を確認し実施したものである。
- (2) 施工までに時間がかかったのは、発注はしていたものの、新型コロナウイルスの影響等により業者の段取りがつかなくなかったためである。令和3年7月と8月には、優先順位が高いものから施工していくため、何年かに分けて施工していきたいこと、本年度中に施工できるかわからないことを説明している。
また、令和3年11月時点では、令和4年3月までには施工できそうなことを伝えたくて、コロナの影響による交通整理員の確保等の調整が難航していることを説明し、施工の2週間前には土木業者が挨拶に行くことを伝えている。
- (3) 土木業者Aはしっかりした業者だと考えている。7月に申立人があいさつを無視されたと主張しているが、工事の音で聞こえなかった可能性はある。申立人からの要望を考慮して土木業者Bに依頼をしたが、Bがどこの会社を下請けで使うかまでは、市が関与できることではない。
- (4) 令和4年3月18日の説明において、「忙しい、時間がかかる」という発言は、

	<p>自分が忙しいということではなく、工事を依頼した業者が忙しく工事に取り掛かれないという意図で説明したものである。「4月以降にもう一度申しんでもらわないと工事をやれない。」という発言は、既に実施する方向で動いているが、町内会の事情もあるためできれば申立人から新しい町内会長に伝えていただき、要望書として出していただきたいと説明したものである。「自宅の裏は工事できるが、畑の裏はやれない。」との発言は、令和3年8月に施工方法を検討していた時のものと思われる。</p> <p>一連の対応について、少し語尾が強くなってしまったところはあるかもしれないが、繰り返し理解を求めようとした結果である。</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) 令和3年7月12日に実施した工事について</p> <p>申立人は、7月12日に実施した工事では現場が改善しなかったことから同日の工事は無駄だったのではないかと主張していますが、担当者は、町内会から提出された工事要望書に基づき、町内会長に工事内容を確認したうえで側溝目地の修繕を実施していますので、結果として、側溝目地の修繕だけでは現場が改善されなかったとしても、7月12日の工事が無駄であったとまでは言えません。</p> <p>したがって、市及び担当者の対応に問題があったとは認められません。</p> <p>(2) 令和3年8月から、話が8カ月以上進展しなかったことについて</p> <p>市によれば、担当者は申立人に対して、令和3年8月時には、すべての側溝を1度で全部入れ替えるのは予算上厳しいので、何年かにわけて施工していきたい、本年度に施工できるかどうかは分からないと伝えており、また同年11月には、令和4年3月までには工事ができそうだと伝えたとうえで、コロナの影響、交通整理員の確保で調整が難航している、施工の2週間前には土木業者が挨拶に行くとの説明をしたとのことです。</p> <p>以上の説明からすると、本件工事は当初から施工まで数カ月以上の期間を要するものと認識されていたものであって、申立人にもそのような説明がなされています。</p> <p>そして、本件工事は、当初の予定より早く、令和4年6月には全て終了していますので、申立人が本件工事の要請をしてから8カ月以上何も進展をしていなかったということはありません。</p> <p>したがって、この点について市の対応に問題があったとは考えられません。</p> <p>(3) 土木業者Aを使ったことについて</p> <p>申立人は、あいさつをしても無視をされたことや、施工後のパイプの傷への対応が悪かったことなどは土木業者Aを使ったために起こったことであると主張されています。</p> <p>しかし、市は、申立人の要望を考慮して土木業者Bに依頼しており、その後、土木業者Bがどこの会社に下請けを依頼するかは市が関与できることではありません。</p> <p>したがって、申立人の要望に反して、土木業者Aが下請業者として本件工事を</p>

	<p>施工することになったことについて、市に責任があるとは考えられません。</p> <p>(4) 令和4年3月18日の担当者の対応について</p> <p>ア 申立人は、令和4年3月18日に担当者に状況を確認したところ、窓口で「忙しいんです。時間がかかるんです。」「4月以降にもう一度申しんでもらわないと工事をやれない。」「自宅の裏は工事できるが、畑の裏はやれない。」と言われたと主張しています。</p> <p>イ これに対して、担当者は、「忙しい、時間がかかる」という発言は、自分のことではなく、工事を依頼した業者が忙しく工事に取り掛かれないという意図で説明したもので、「4月以降にもう一度申しんでもらわないと工事をやれない。」という発言は、工事は既に実施する方向で動いているが、町内会の事情もあるため、できれば申立人から新しい町内会長に伝えていただいで要望書として出していたきたいと説明したものとことです。</p> <p>「自宅の裏は工事できるが、畑の裏はやれない。」との発言は、この時の発言ではなく、令和3年8月に施工方法を検討していた時のものと思われると回答しています。</p> <p>ウ これらの発言、やり取りについて、双方の主張が異なるため事実がどうであったかを認定することはできませんが、申立人が「馬鹿にしている、相手の立場になってください」と発言したことや担当者が少し語尾が強くなってしまったところはあるかもしれないと認めていることからすると、申立人、担当者の両者ともに冷静な状態ではなかったと推測できます。</p> <p>そして、仮に、担当者の主張通りの説明がなされていたとしても、申立人の主張からすれば、その説明の内容・趣旨は、申立人には全く伝わっておらず、申立人は大きな誤解をしていたということになりますので、上記のとおり両者ともに冷静な状況ではなかったことを考慮しても、担当者の説明は十分であったとはいえません。</p> <p>担当者としては、明確かつ丁寧な説明に努める責任があります。本件において自分の説明が相手に理解してもらえていないと感じたのであれば、他の職員の同席を求めたり、書面を使って説明をしたりするなど、説明方法については工夫の余地があったと考えられます。</p> <p>(5) なお、本件工事は、令和3年8月に要請があつてから、令和4年6月にはすべての工事が終了しており、当初の予定から考えると迅速な対応がなされたと評価できます。</p> <p>市の職員においては、今後もより一層、市民に対する丁寧な説明や迅速な対応を心掛けていただきたいと思えます。</p>
--	--

⑧ 災害時の通話記録について（危機管理課）

申立ての期日	令和4年10月18日
申立ての趣旨	自宅が災害にあつて、危機管理課に連絡したが、通話記録がなかった。原因を突き止め、二度と同じことが起きないようにしてほしい。

調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び危機管理局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4年7月27日、未明の大雨により、申立人の自宅敷地の土留めが崩れる。同日午前6時8分、大雨洪水警報が解除され、同時刻に市災害対策本部は廃止。同日午前6時27分、申立人が危機管理課に電話をかけ、自宅敷地の被害について伝える。ただし、危機管理課には通話の記録が残っていない。</p> <p>約1か月後、申立人が危機管理課に来庁。災害支援制度の案内を受けた後、税務課に固定資産税の減免制度の問い合わせに向かう。</p> <p>令和4年10月17日、申立人が秘書政策課に来庁。苦情申し立てについて事前に相談がある。</p> <p>令和4年10月18日、申立人が危機管理課に来庁。職員からの説明に納得がいかないとして、秘書政策課を訪れ、苦情申立書を提出する。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>7月27日の未明、大雨による用水の越水に起因し、自宅敷地の土留めが崩れた。同日の午前6時27分に市災害対策本部に電話をしたところ、電話に出た職員に「現場の確認に行くので、住所、氏名、電話番号を教えてください」と言われたので、申立人はその内容を答えた。</p> <p>市からの連絡もないまま1か月経過した。申立人は危機管理課や税務課を訪れ、災害に関する税の減免などについて確認を行った。結果として減免などは受けられず、10月17日、秘書政策課に苦情の相談を行った。翌10月18日に危機管理課を訪れたが、職員は申立人からの7月27日の電話について、「通話記録が残っていない」と謝るばかりであった。</p> <p>なぜ記録が残らなかったのかの原因を突き止め、二度と同じことが起きないようにしてほしい。</p> <p>3 市の主張</p> <p>申立人が電話をしたとする7月27日午前6時27分は、大雨洪水警報が午前6時8分に解除されたことに伴い災害対策本部を解散し、その後の事務処理中または通常勤務に備えて職員が交代で帰庁しているタイミングでした。</p> <p>災害対策本部設置時には、ホワイトボードに被害状況等を記載して情報を共有していますが、電話の内容等あったすべてを記録するものではありません。ホワイトボードの内容は保存していますので、今回の申立人の対応記録や被害報告があるか確認しましたが、該当と思われる記録はありませんでした。</p> <p>電話対応の際に「現場の確認に行く」と職員が伝えたとのことですが、災害復旧の対応は施設等の所管課が行うので、基本的に危機管理課の職員が行くことはありません。今回の被害内容は個人の私有地内のことであり、市が復旧等を行うものではないので、電話があったとしても電話番号を聞き折り返しの連絡をする特段の理由がなく、対応を終了したものとも考えられます。</p> <p>災害発生から約1か月後、申立人が危機管理課を訪れた際に、職員は災害支援</p>
-------	---

	<p>制度について案内するとともに、固定資産税の減免制度は税務課が担当であることをお伝えしました。</p> <p>10月18日には、危機管理課から被災者に個別に連絡対応することはしていないことなどを説明するとともに、今回は記録がないため申立人の電話の事実が確認できないことについてはお詫びし、危機管理課として対応できることはないことをお伝えしました。</p> <p>危機管理課としては、これまで災害対応時も含めて、電話連絡のあったものすべてを記録に残す必要はないと考え、必要な情報はホワイトボードに記載し、その記録を保存していました。しかし、今回のように「電話した記録がない」というリスクに対応するために、災害対応時の電話についてはすべて記録し保存する「災害時対応メモ」を作成することとしました。今後は、このメモを活用し、災害時の電話について、今回のように記録がないことによる問題が起きないように再発防止策を徹底し、より市民に寄り添った業務の遂行に努めていきたいと考えます。</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>申立書の提出のみで申立人が委員との面談を希望されず、文書での提出もなかったことから、申立人が担当課の窓口で述べた経緯等の詳細については、評価対象とはしないこととし、通話記録に関し危機管理局危機管理課への事情聴取を行いました。</p> <p>申立人の申し立て趣旨「自宅が災害にあつて、危機管理課に連絡したが、通話記録がなかった。原因を突き止め、二度と同じことが起きないようにしてほしい。」については、これまで、危機管理課が全件について通話記録を残していなかったことは、特に問題はなかったと考えますが、申立人からの問い合わせを受けて直ちに課内で協議を行い、従前の運用を見直し、災害時の市民からの電話記録をすべて残すという再発防止策を速やかにとったことはおおいに評価できます。今後も市民の指摘や苦情を前向きに捉え、継続して業務改善に努めてください。</p>

○ 年次別受付状況表（平成7年度～令和4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	11	17年度	6	
2	8年度	7	12	18年度	7	
3	9年度	13	13	19年度	6	
4	10年度	17	14	20年度	3	
5	11年度	6	15	21年度	13	
6	12年度	4	16	22年度	9	
7	13年度	5	17	23年度	11	
8	14年度	11	18	24年度	19	
9	15年度	16	19	25年度	16	
10	16年度	7	20	26年度	28	
					計	372

○ 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	210
2 調査継続中のもの	1
3 取下げ及び相談のみのもの	102
4 その他のもの	59
合計	372

○ 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36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、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、文化交流センター、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.lg.jp/shisei/kekaku/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 西尾市唐土町下田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3年度事業の評価所見

	課かい名	事業名	所見
1	教育庶務課	学校給食調理業務委託事業	<p>西尾市の給食は、地元産品を活用し食育・地産地消の意識を高め、ご当地メニューがたびたび報道に登場するなど様々な工夫がされていると認められます。</p> <p>新型コロナウイルス感染症や物価高騰により、給食を取り巻く環境は変化しており、柔軟な対応が必要です。民間委託の範囲は、コストや職員体制、運営の安定性から引き続き検証を続けていただき、必要があれば積極的に導入を進めてください。</p>
2	学校教育課	A L T（外国語指導助手）派遣事業	<p>社会のグローバル化の進展から、外国語の必要性が増していることを背景に、学習指導要領が改定され小学校では新たに外国語活動や教科としての外国語学習が始まりました。</p> <p>教員の新たな負担軽減や、児童生徒に対する質の高い外国語教育の実践のため、A L Tの増員は必要であると考えます。</p> <p>児童生徒の生活の場でのコミュニケーションの充実や、教職員との連携強化のためにも、A L Tの配置の充実を図ってください。</p>
3	生涯学習課	子ども・若者総合相談センター「コンパス」運営事業	<p>引きこもりやニート、不登校など悩みを抱える若者に対し、ワンストップ相談窓口として開設されたコンパスは、開設して間もないのにも関わらず多くの相談が寄せられています。</p> <p>また、相談員の「寄り添い力」によって行われるオーダーメイドの相談・支援は、他自治体等から注目される先進的な取組みであると高く評価できます。</p> <p>今後も相談者は増加していくものと考えられますので、相談体制の充実を図っていただき、悩みを抱える若者の居場所として広く活用されることを期待します。</p>
4	文化財課	西尾市岩瀬文庫書庫・おもちゃ館保存活用計画策定事業	<p>岩瀬文庫書庫及びおもちゃ館が持つ歴史を後世に伝えるため、補修工事を実施しリニューアルすることは、文化財保護の観点から価値のある事業です。</p> <p>リニューアル後は、広く活用を促すことで、子どもの育成に寄与し、地域の方々が集う場所になることを期待します。</p> <p>長期に渡る計画となりますので、休館中にあっても開館に向けた積極的な情報発信を望みます。</p>

5	図書館	読書通帳事業	<p>子どもの読書活動は、言葉を学び、創造力を豊かにするものと言われています。</p> <p>銀行の通帳に模した読書通帳に蓄積される本の履歴は、子どもの読書に対するモチベーションを高めるきっかけになるものと評価できます。</p> <p>金融機関の力も借りるなど民間を巻き込んだ事業の仕組みが構築できていますので、学校や地域とのさらなる連携の方法を引き続き模索し、利用者を増やすための取り組みを検討してください。</p>
---	-----	--------	---

5 行財政改革の状況調査（令和4年度）

西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）総評

西尾市行政評価委員会

西尾市行政評価委員会の役割として「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」があります。このほど平成28年度～令和3年度を計画期間とする西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）について、評価を実施しました。

この計画の策定時の目標額は、合併算定替の終了に伴う普通交付税の大幅な減収分を加味した54.6億円でしたが、計画期間5年間の効果額は111.8億円となり、金額は大きく上回っています。効果額の大半を占める計画「下水道事業計画の抜本的見直し」を除いても、「ふるさと応援寄附金の充実」をはじめとする計画の効果額は50億円を超え、実質的にも目標額を達成できたものと認められます。

各実行計画の取組結果に目を向けると、「行政財産の有効活用」「消防車の削減」「水道事業の経営安定化」については、計画期間の早期から取り組みがみられ、その効果も高かったものと考えます。前計画での反省を生かし、今回は中間評価を行い、的確な軌道修正がなされました。「リバースオークションの導入」など法規上の問題や社会情勢の変化などから達成できなかった計画もありましたが、その過程で関係課間の議論がなされ、取り組み自体は意義があったものと考えます。「ネーミングライツ制度の導入」など次期計画に引き継がれた取り組みもありますので、次は一定の成果が上がることを期待しています。

この5年間においても、感染症の拡大や地政学的リスクなど、これまで考えられなかったようなことが起こり、自治体の運営にも大きな影響を与え得るようになりました。依然として厳しい財政状況にありますが、今後もさまざまな課題を解決していかなければなりません。西尾市行財政改革推進計画（第6次実行計画）のもとでも、引き続き市民の視点に立った行財政運営が行われ、本市がさらなる発展を遂げることを期待します。

令和5年3月

第5次実行計画 評価票

担当課

財政課ほか

実行計画	第1号	行政財産の有効活用				歳入確保部会
取組内容	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳入効果額 (千円)	0	1,516	2,644	2,644	2,644	9,448
歳入 効果額 (千円)	0	6,694	7,817	8,235	12,317	35,063
取組結果	<p>(1)ほぼ全ての自動販売機設置について、貸付けへ転換することができ、また、原則公募により貸付先を決定したことにより、増収が図れた。</p> <p>(2)「西尾市行政財産目的外使用料減免要領」を平成29年2月16日に施行し、使用者及び使用目的により減免率を明示し、減免の適正化が図れた。また、自動販売機設置については、減免を認めないことにより、増収が図れた。</p> <p>(3)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により、徴収額の根拠を明確にできた。</p>					
行政評価 委員会評価	A 成果が あった	<p>着実な取り組みにより早期に成果をあげており、特に自動販売機設置に係る貸付けについては、大きな増収につながっていると評価します。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

秘書政策課、観光文化振興課

実行計画	第2号	「西尾市ふるさと応援寄附金」のさらなる充実				歳入確保部会
取組内容	<p>PR活動の充実</p> <p>(1)返礼品事業者や観光協会と協力して物産展をはじ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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳入効果額 (千円)	75,739	75,739	75,739	75,739	75,739	378,695
歳入 効果額 (千円)	57,544	126,148	347,584	503,097	1,450,150	2,484,523
取組結果	<p>返礼品のラインナップの充実に努めるとともに、寄附者の申込意欲を喚起するため、ふるさと納税ポータルサイトの返礼品画像やタイトルを刷新し、視認性に富んだ魅力あるページに改良した。また、ポータルサイトの広告枠や検索誘導広告を活用したPRを実施した。</p>					
行政評価 委員会評価	A 成果が あった	<p>この取り組みの成果であることが直接証明されているわけではありませんが、寄附の件数、金額ともに顕著な伸びが見られ、目的を大きく達成できていると評価します。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

財政課、上下水道経営課ほか

実行計画	第3号	地方債の繰上償還による残高削減、財政健全化		歳出削減部会		
取組内容	<p>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図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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	—	—	—	—	—	—
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	0	0	0
取組結果	<p>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。応札状況などから固定利率による地方債へ金融機関の関心は低下しており、市が繰上償還や借換えを行うことにより、今後の民間資金の確保に支障をきたす恐れがある。また、償還中の起債で最高利率のものは2.5%であり、平成30年度に応札のあった最高利率2.475%と同程度となっており、借換えの効果は限定的である。</p>					
行政評価 委員会評価	C 成果があが らなかった	<p>国は地方債の民間資金への移行を進めており、近年の市中金利の低下からも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。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

下水道整備課、環境保全課ほか

実行計画	第4号	下水道事業計画（污水対策）の抜本的見直し				歳出削減部会
取組内容	<p>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污水处理を行っていくこととする。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	104,615	482,610	1,108,510	1,150,410	819,510	3,665,655
歳出 効果額 (千円)	104,615	1,107,610	1,730,268	1,770,804	1,436,098	6,149,395
取組結果	<p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	<p>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。また、令和4年4月から下水道使用料を改定したことも持続可能な企業経営の実現につながるものと評価します。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

人事課

実行計画	第5号	旅費日当の見直し				歳出削減部会
取組内容	<p>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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	9,000	9,000	9,000	9,000	36,000
歳出 効果額 (千円)	0	0	12,434	5,881	5,392	23,707
取組結果	<p>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2,600円から1,500円に変更した。</p>					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	<p>目標の50%減には届かなかったものの、42%減を達成し、相当の成果があったと認められます。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

観光文化振興課

実行計画	第6号	観光事業委託料の段階的縮減			歳出削減部会	
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	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	500	1,500	3,000	3,000	8,000
歳出 効果額 (千円)	0	1,335	△ 468	21,256	18,203	40,326
取組結果	平成30年度は計画策定時効果額に到達、令和元年度は台風によるイベント延期に伴う委託料の増額等により未達成、令和2・3年度は到達しているが、コロナ禍によるイベント中止に伴う委託料の減額を含んでいる。					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	コロナ禍でイベントが中止になるなど事業費が大きく削減され、本来の効果額が見えにくくなっていますが、委託料は着実に減額されていることが認められます。				

第5次実行計画 評価票

担当課

財政課

実行計画	第7号	リバースオークション（競り下げ方式）の試行的導入				歳出削減部会
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	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	1,500	1,500	1,500	1,500	6,000
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	0	0	0
取組結果	<p>リバースオークション（競り下げ方式）については、国や県をはじめとする自治体で試行されて、相応の効果もあったが、その前提条件として「競り買い」（いわゆる競り下げ）を実施できる地方自治法の改正が必要とされてきた。しかし、近年試行的に行ってきた国や県をはじめとする自治体でも、法令根拠の位置づけが難しく、競り買いは、全国的にみても継続的に本格実施できているところはない。また、本市の顧問弁護士にも確認を行うも、「根拠法令に問題あり」との回答で、実質法令を無視してのオークションを行うことは困難である。行財政改革でコストをカットすることも重要であるが、また時期を併せて、令和2年4月より公共事業・公共サービスの品質向上、労働条件の改善を目的に、公契約条例を施行しており、条例趣旨に反するため、行財政改革目的の競り下げ方式での調達は再考したい。</p>					
行政評価 委員会評価	C 成果があが らなかった	<p>国や県をはじめとする自治体で試行されてきた「競り買い」は、法的根拠の位置づけが難しい状況との判断がなされ、成果があがらなかったことについて、合理的理由が認められます。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

市民課、保険年金課、福祉課ほか

実行計画	第8号	総合窓口・コンシェルジュの導入と民間委託		アウトソーシング部会		
取組内容	<p>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…比較的早く終わる証明交付と、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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	—	—	—	—	—	—
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	0	0	0
取組結果	<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た。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。②「おくやみコーナー」の設置による死亡後手続きの集約を図った。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</p> <p>【福祉系】 総合窓口検討会について、福祉関係の窓口事務を担当する4課を中心に協議し、精神障害者医療費受給者証と自立支援医療費受給者証（精神通院）の同封郵送を行った。保険年金課—福祉課間で同時発行されるものの中で発行数・来庁者数が最多である2つの受給者証を郵送化することで、受給者の来庁回数を半減できた。</p>					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	<p>それぞれのグループで協議を重ねたことにより、市民系では令和2年1月から「おくやみコーナー」を設置し、福祉系では令和2年5月から2種の医療費受給者証の同封郵送を開始するなど、一定の成果があったと評価します。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

人事課

実行計画	第9号	庶務管理システムの導入				アウトソーシング部会
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、事務ミスを防止する。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	30,000
歳出 効果額 (千円)	8,160	8,160	8,160	8,103	8,103	40,686
取組結果	平成29年4月1日に導入を完了した。					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	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 評価票

担当課

総務課

実行計画	第10号	総合文書管理システムの導入				アウトソーシング部会
取組内容	<p>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メールの収受及び電子決裁機能を追加することにより、文書の収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る。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出増見込額 (千円)	0	8,000	16,000	16,000	16,000	56,000
歳出増 見込額 (千円)	0	0	0	0	0	0
取組結果	<p>平成30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、令和元年度に導入の必要性をまとめた報告書を策定。令和2年度に業者選定、契約、システム構築を行い、令和3年度はシステム構築を完了し、令和4年度から供用開始している。今後は、各課の導入状況を確認し、効果的・効率的な運用面の整備を図っていく。</p>					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	<p>検討委員会を設置してシステム導入の目標等の再検討を行い、着実に準備を進めた結果、令和4年度からシステムの供用を開始できたことを評価します。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

商工観光課、危機管理課、秘書広報広聴課

実行計画	第11号	LINEで情報発信				業務効率化・ 市民サービス向上部会
取組内容	<p>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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	—	—	—	—	—	—
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	0	0	0
取組結果	<p>【観光文化振興課】 西尾市観光協会が、LINEでお得情報の発信を行っている。940人が友だち登録している。また、西尾市公式LINEでは毎週金曜日午後7時に西尾市観光文化振興課公式チャンネルの更新情報を発信することで、観光誘客を図っている。</p> <p>【危機管理課】 防災情報、交通安全啓発等、LINEでの情報発信を行った。</p> <p>【広報広聴課】 令和2年8月から運用を開始し、令和4年3月31日時点で市内外から94,804件の登録者数となっている。各種市政情報の配信の他にも、令和3年5月には新型コロナウイルスワクチン接種予約の受付を開始することで登録者が大きく伸びる結果となった。令和3年度は851件の投稿を行った。登録者側で必要な受信内容を設定するため、効果の高い情報提供手段となっている。</p>					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	<p>市のLINE公式アカウントは令和4年12月に登録者10万人を超え、県内市町村で1位となっています。登録者数だけでなく、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内容になるよう期待します。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

秘書政策課など

実行計画	第12号	ネーミングライツ（命名権）制度の導入		歳入確保部会		
取組内容	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>(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</p> <p>(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</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳入効果額 (千円)	0	0	3,000	3,000	3,000	9,000
歳入 効果額 (千円)	0	0	0	0	0	0
取組結果	<p>令和元年6月1日にガイドラインを策定。総合体育館のパートナーを募集したが、応募者はなかった。文化会館での導入を検討するも、大規模改修を控えていることから断念した。第6次実行計画に位置付け、引き続き推進する。</p>					
行政評価 委員会評価	C 成果があが らなかった	<p>今回の計画期間での事業者の応募はありませんでしたが、策定されたガイドラインをもとに第6次実行計画において成果があがることを期待します。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

上下水道経営課

実行計画	第13号	水道事業の経営安定化				アウトソーシング部会
取組内容	<p>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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	5,200	13,200	13,200	13,200	44,800
歳出 効果額 (千円)	0	14,997	21,216	23,477	25,598	85,288
取組結果	<p>水道料金収納等業務の民間委託により、令和3年度は職員6人削減、費用△97,602千円の効果があった。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。</p>					
行政評価 委員会評価	A 成果が あった	<p>営業担当の各業務を一括委託し、委託費の圧縮ができたことに加え、市民サービスの向上がみられたことについて、成果があったと評価します。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

会計課

実行計画	第14号	公共料金等の一括支払				業務効率化・ 市民サービス向上部会	
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>						
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計	
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	0	1,300	1,300	1,300	3,900	
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	227	791	1,018	
取組結果	<p>上下水道料金を令和2年10月使用分から、電話料金（NTT東海支店）を令和3年3月使用分から開始し、令和3年度の処理件数は上下水道料金1,874件、電話料金1,026件、合計2,900件となり、削減時間は641時間となった。</p>						
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	<p>当初の計画に比べ件数など規模は縮小されたが、職員の負担の軽減は図られており、ある程度の効果はあったと認められます。</p>					

第5次実行計画 評価票

担当課

企画政策課、総務課、情報政策課など

実行計画	第15号	会議録の簡略化				業務効率化・ 市民サービス向上部会
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>					
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 歳出効果額 (千円)	—	—	—	—	—	—
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	635	635	1,270
取組結果	<p>令和元年12月3日に各課に対し会議録の簡略化に対する通知を行った。令和2年度末に効果額調査を実施した。</p>					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	<p>効果額調査によると、削減された時間こそ少なかったですが、数値に見えない職員の負担の軽減もあり、ある程度の効果はあったと認められます。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

総務課、秘書広報広聴課

実行計画	第16号	行政情報コーナーの移設				業務効率化・ 市民サービス向上部会
取組内容	<p>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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	—	—	—	—	—	—
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	0	0	0
取組結果	<p>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。</p>					
行政評価 委員会評価	C 成果があが らなかった	<p>行政情報コーナーが、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、周知についての取り組みを期待します。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

生涯学習課

実行計画	第17号	公共施設の空き部屋を学習室に開放			業務効率化・ 市民サービス向上部会	
取組内容	<p>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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	—	—	—	—	—	—
歳出 効果額 (千円)	0	900	900	900	900	3,600
取組結果	<p>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。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館当たり年間で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。</p>					
行政評価 委員会評価	A 成果が あった	<p>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、よい市民意識を育むことと考えます。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

総務課

実行計画	第18号	投票区・投票所の見直し				業務効率化・ 市民サービス向上部会
取組内容	<p>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か所で実施しているが、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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	0	0	0	1,048	1,048
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	0	1,048	1,048
取組結果	<p>【投票区再編】 令和3年6月1日に以下のとおり投票区の統合を行い、市内33投票区を29投票区に再編した。</p> <p>①寺津北投票区、寺津南投票区→寺津投票区 ②米野投票区、貝吹投票区→三和投票区 ③幡豆投票区、鳥羽投票区、寺部投票区→幡豆投票区</p> <p>【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。令和3年6月1日の市長市議選挙からは、新たに供用が開始された「きら市民交流センター」に変更した。</p>					
行政評価 委員会評価	A 成果が あった	投票区の統合を行い、経費の削減を図るとともに、期日前投票所をきら市民交流センターに増設し、有権者の利便性を高めることができたことについては、大いに成果があったと評価します。				

第5次実行計画 評価票

担当課

危機管理課、地域つながり課

実行計画	第19号	防犯灯の一斉LED化				歳出削減部会
取組内容	<p>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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	0	0	1,400	1,400	2,800
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	0	0	0
取組結果	<p>令和2年度に委託事業者を選定し、令和3年度から防犯灯の現地調査、管理台帳の作成、LED化工事を行った。令和4年度からLED防犯灯の供用とコールセンターの運用を開始した。</p>					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	<p>当初の計画を再検討したため、事業の開始時期は遅れましたが、着実に防犯灯のLED化を進めることができたことは評価します。</p>				

第5次実行計画 評価票

担当課

長寿課

実行計画	第20号	敬老事業委託料等の見直し				歳出削減部会
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。					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	1,700	7,000	7,000	7,000	22,700
歳出 効果額 (千円)	0	166	1,511	3,398	6,524	11,599
取組結果	敬老事業委託料の対象年齢を77歳から、令和元年度に78歳、令和2年度に79歳、令和3年度に80歳へ段階的に引き上げた。また、一人当たりの敬老事業委託料1,100円を平成30年度から1,000円に変更した。					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	この事業の見直しに対する対象の市民の関心は高く、対象年齢を段階的に引き上げることにより、効果額も段階的になったが、円滑に進捗することができたと評価します。				

第5次実行計画 評価票

担当課

保険年金課

実行計画	第21号	医師会等協力費の見直し				歳出削減部会
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	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	0	4,000	4,000	4,000	12,000
歳出 効果額 (千円)	0	345	1,563	2,781	4,000	8,689
取組結果	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。					
行政評価 委員会評価	A 成果が あった	過去から続いている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、協力費の廃止ができたことは大いに評価します。				

第5次実行計画 評価票

担当課

消防本部総務課

実行計画	第22号	消防車の削減				歳出削減部会
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	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	0	0	28,000	0	28,000
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	275,830	439	276,269
取組結果	削減予定の消防ポンプ車等を、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に次の通り減車（廃車）した。 R2年3月…消防ポンプ車1台(見積額約3,300万円) R2年8月…梯子車1台(近隣消防梯子車落札価格23,793万円) R2年12月…広報車1台(見積額約490万円)					
行政評価 委員会評価	A 成果が あった	当初予定していた消防ポンプ車1台に加え、梯子車1台、広報車1台を削減し、大いに成果を上げることができたと評価します。				

第5次実行計画 評価票

担当課

学校教育課

実行計画	第23号	児童生徒健康増進特別事業（自然教室） 委託料の廃止		歳出削減部会		
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	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	0	5,000	5,000	5,000	15,000
歳出 効果額 (千円)	174	1,054	4,955	4,644	5,186	16,013
取組結果	令和元年度から各中学校への児童生徒健康増進特別事業（自然教室）委託料を半額（6,000円→3,000円）とし、約500万円の削減となった。令和2年度からは学校経営交付金の自然教室助成費として各中学校に交付することとした。					
行政評価 委員会評価	B やや成果 があった	委託料を廃止する方向のもと、令和元年度から従来の半額となり、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ったと評価します。				

第5次実行計画 評価票

担当課

秘書政策課、財政課ほか

実行計画	第24号	補助金の見直し				行財政改革推進委員会
取組内容	<p>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。</p>					
実施年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	合計
計画策定時 歳出効果額 (千円)	0	0	0	0	0	0
歳出 効果額 (千円)	0	0	0	△ 1,216	3,359	2,143
取組結果	<p>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。 平成30年度評価件数…51件（現状維持21件、見直し26件、廃止検討4件） 令和元年度評価件数…114件（現状維持21件、見直し60件、廃止検討33件） 「市民活動推進事業補助金」制度を廃止し、令和2年10月から「西尾市クラウドファンディング活用支援事業」を開始した。</p>					
行政評価 委員会評価	A 成果が あった	<p>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。</p>				

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(市役所秘書政策課内)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、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

西尾市総合政策部秘書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。平成21年度は、「市民の声」制度の利用状況、運用実態等を調査し、具体的な改善案を提言としてまとめた。

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・24年度に実施した事業仕分け及び平成25年度・26年度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6事業について、事業所管課とにおける質疑応答を経て、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、地域コミュニティの核となる町内会活動が活発に行われることを期待し本委員会にてアンケートを作成402町内会に発送、町内会活動の実態や町内会長から見た市の問題点を報告書として取り纏めた。

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。

令和4年度は、平成28年度～令和3年度を計画期間とする西尾市行財政改革推進計画（第5次実行計画）について、全24件の取組事項において総評を行った。

西尾市公式 SNS

友だち登録
10万人越え!!



西尾市行政評価委員会
令和4年度（第28次）報告書
（令和4年4月1日～令和5年3月31日）
令和5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>
