



# 西尾市 行政評価委員会

令和5年度(第29次)報告書

(令和5年4月1日～令和6年3月31日)

令和6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	22
5 参考資料	
第1部 西尾市行政評価委員会規則	24
第2部 西尾市行政評価委員会要綱	26
第3部 西尾市行政評価委員会の概要	30

# 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



### あなたの苦情が改善に繋がります！

行政評価委員 三浦 眞澄

市民の皆さんが職員の窓口対応で感じた違和感などについて行政評価委員会へ苦情申立て頂いたことで様々な改善がなされています。

苦情を受け調査をする場合には担当課に委員会への出席を求め、苦情に至った経緯、対応記録等の調査を行います。必要であれば反省を促し、今後の再発防止の取組みについても言及します。市民の感覚と職員の感覚のズレについて指摘することもあります。

その後、全委員合議の上「評価決定」を苦情申立人と市長（担当課）宛に通知するのですが、その評価決定を待たずに、自主的な改善策を課内で協議し、二度と同じ間違いが起きないように様々な対策を実行したとの報告を受けることもあります。課内協議が行われることで職員の意識や行動変容も期待でき、我々も遣り甲斐を感じます。前向きな改善に繋がる、皆さまの「苦情」をお待ちしております。



### 地域の防災を支える方々の存在

行政評価委員 杉浦 美智子

7月中旬に私が住む地区の自主防災訓練が実施されました。公民館を会場としたこの訓練では心肺蘇生、AED等の体験訓練に加えて一色防災ネットワークの方々による防災講話が行われました。訓練に参加した家人はこの防災講話に感心して帰ってきました。予想される被害状況や避難方法と防災・減災のための備え等について、地域の状況に基づいて具体的かつ分かりやすく説明して下さったとのこと。この防災ネットワークの方々には私が学校に勤めていたときに、子どもたちの防災教育でも大変お世話になった方々です。

災害時には自助・公助・共助の中でも特に地域での共助が大切になると言われます。こうして日頃から西尾市の各地域で粘り強く活動を継続・発展させてくださっている方々の存在を心強く思うとともに、自分自身もできることを実践していかなばと思っています。



### 「カスハラ」をご存じですか

行政評価委員 中根 雄志

「カスハラ」とは、「カスタマーハラスメント」の略語で、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為のことを言います。

正当なクレームや苦情は、業務改善や新たなサービス開発につながるものなのでそれ自体に問題はありませんが、クレームの中には過剰な要求や不当な言いがかりをつけるものもあり、そうした不当・悪質なクレームは従業員等に過度な精神的ストレスを感じさせ、企業や組織に、金銭、時間、精神的ストレスなど多大な損失を与えるものであるため、許されるものではありません。

最近、国や地方公共団体、企業などが積極的に対策に乗り出していますので、セクハラやパワハラが一般常識化したように、カスハラも、近いうちに、広く社会に浸透していくと思われます。

# 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秘書政策課内に置き、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36か所の公共施設（21頁参照）に配置するとともに、市のホームページでも紹介しています。

また、令和4年度（第28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5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9件ありました。

## (4) 市長の求めに応じて行う職務

令和5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5年度中に9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5年度の苦情の申立て及び相談件数は、19件であり、前年比6件増となりました。

この苦情申立てにより、その後の対応等において改善された案件も多数ありました。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4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…………… 9件
  - (1) 評価を行ったもの 9件
    - ① 市民病院の職員の対応について（※R4 受付案件）
    - ② 町内会の川ざらいの出欠席について
    - ③ 保健センターへのチラシの掲示について
    - ④ 指名競争入札の指名業者について
    - ⑤ 多世帯家族の水道料金の計算方法について
    - ⑥ 戸籍交付業務に係わる正しい法令知識について
    - ⑦ 工事要望の窓口対応について
    - ⑧ 土木課が保有する測量図について
    - ⑨ 通知文書について
  - (2) 評価を行わなかったもの 0件
  - (3) 調査中止・打ち切ったもの 0件
- 2 調査継続中のもの…………… 2件
- 3 取下げ及び相談のみのも…………… 4件
  - (1) 取下げ（苦情申し立て後に取り下げたもの） 1件
    - ① 浄念塚墓地の適正な運用について
  - (2) 面談のみ（委員面談を実施したが、苦情申し立てしなかったもの） 3件
    - ① 市県民税及び介護保険料について
    - ② 境界確定の誤りにについて
    - ③ 町内会長の持ち回り制度について
- 4 その他のもの…………… 5件
  - ① 固定資産税の減免について
  - ② 生活保護の家賃上限について
  - ③ 保険証の返却について
  - ④ テニスコート早朝利用者の騒音について
  - ⑤ 差押え時の職員の言動について

○ 苦情申立人に結果通知したもの（評価を行ったもの）

① 市民病院の職員の対応について（市民病院事務部管理課）

申立ての期日	令和5年3月20日
申立ての趣旨	市民病院の職員の過失により、負傷したことについて謝罪してもらいたい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び市民病院事務部管理課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 申立人の主張</p> <p>令和5年1月31日、自宅で転んで頭を打ち、出血があったため救急車を呼んだ。市民病院で救急のストレッチャーから病院のストレッチャーに移る際は、救急隊員の声掛けがあった。病院のストレッチャーからCT台に移る際は、病院技師による声掛けがなかったため、マットがすべって左半身が少し落ちてしまった。腰のベルトを引き上げた際に左足がストレッチャーにあたって負傷した。「痛い」と声をあげたが何も処置をしてもらえなかった。翌日、医師に足を見てもらい、後日、診断書をもらっている。市民病院の職員（技師、看護師）の過失により、負傷したことについて謝罪してもらいたい。</p> <p>2 市側の主張</p> <p>令和5年1月31日、申立人は、つまずいて転倒し頭頂部を受傷。市民病院に救急搬送され、ストレッチャーでCT室に運ばれました。「職員に足をぶつけられた。入院させろ」と主張されるも、頭部に異常はなく、帰宅いただきました。</p> <p>2月1日、申立人は「職員に足をぶつけられた」と主張。〇〇が診察し、事実関係は不明であるが、軽度の腫れを確認。後日、診断書を発行しました。</p> <p>2月3日、申立人は、事実関係は明らかでないが今回のことについて文書の発行を希望。市民病院は、事実関係は明らかではないが不快な思いをさせたことに対して謝罪しました。</p> <p>2月8日、市民病院が回答文書を渡そうとするも、思いに沿わない内容であるため、受け取りを拒否されました。その後、CT室で関係職員が立ち合い、実際のストレッチャーと診察台を用い、申立人を移動させ、現場検証を行いました。専門的な職員がいて、ガードが下敷きになり、患者の体が落ちる可能性はなく、左足の甲がCT台に当たる可能性もないことを確認しましたが、申立人は納得されませんでした。</p> <p>現場検証の結果、CT台に移動させる際、患者の左半身がずり落ちることも考えられず、ましてや左足甲をCT台で打ち付けるようなことは発生していないものと判断し、謝罪の要求は受け入れられないと考えます。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>(1) 申立人は、病院のストレッチャーからCT台に移る際に、マットがすべって左半身がストレッチャーからずり落ちそうになったため、病院技師が申立人の腰のベルトを持って引き上げた際に左足がストレッチャーにあたって負傷したと主張している。</p> <p>(2) これに対して、市民病院は、ストレッチャーの右側板を引き倒し下敷きとし</p>

	<p>たうえで、病院技師が申立人の背中にスライダ―を挿入してC T台側に引いて移動させたと主張しており、申立人が主張する左半身がストレッチャ―からずり落ちそうになったこと、病院技師が申立人の腰のベルトを持って引き上げたこと、その際に申立人の左足がストレッチャ―にあたったことのいずれも否定している。</p> <p>また、申立人をC T台に移す補助をした消防隊員は、右手で申立人の両ふくらはぎを、左手で両ひざの裏を支えたと述べており、申立人の主張とは整合しない。</p> <p>さらに、市民病院が、申立人立会いのもとで行った検証結果を見ても、ストレッチャ―には側板があり、病院技師は申立人の背中にスライダ―を挿入して、C T台側に引いたことを考えると、仰向けに寝た申立人をストレッチャ―から右側にあるC T台に移す際に申立人の左半身がずり落ちそうになることも申立人の左足の甲を強打する状況も全く想定できない。</p> <p>(3) 以上のことからすると、申立人の主張する市民病院職員の過失により負傷した事実があったとは認められないため、職員の対応に問題はなかったと評価します。なお、市民病院職員においては、日々の業務に加え、今回の申し立てに対して現場での検証を行うなど、誠実に丁寧な対応をされたものと考えます。</p>
--	--

## ② 町内会の川ざらいの出欠席について（建設部農地整備課）

申立ての期日	令和5年4月17日
申立ての趣旨	町内会の川ざらいについて、町内会が地区住民に対して出欠席をとるようにしてほしい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び建設部農地整備課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 申立人の主張</p> <p>町内会の川ざらいが年に2～3回ある。市の予算で間に合わないから、町内会に協力をお願いしていると考えるが、市から町内会に依頼があると土・日曜日に仕事がある人でも住民は断れない。誰かがやらないと用水路が汚くなることは理解しているが、町内会に住民が参加できるか、できないかの出欠席をとるようにしてもらいたい。出欠席をとらなければ、参加の強制となるので、市や町内会が1時間1300円～1500円ほどの日当を支払う必要があると考える。</p> <p>2 市側の主張</p> <p>川ざらいや草刈りなどを市が一律に町内会に依頼しているということはありません。しかし、申立人との面談の後、当該町内会で年3回行われる「家並み役」（川ざらい・草刈り）について、水路の管理者である西尾土地改良区に相談内容を伝達し、家並み役の文書について意見があったことについて、当該町内会長に伝達しました。</p> <p>なお、日当及び出不足金（欠席者が支払う反則金）については、各町内会で決めていることなので市は関与できないと考えます。</p>
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。

	<p>1 申立人は、町内会の川ざらいは実質的に強制的なものとなっているので参加できるかどうかについて、出欠席をとってほしい、また、参加する場合は市や町内会が日当を支払ってほしいと主張している。</p> <p>2 これに対して市は、町内会で行われている川ざらいなどは市が町内会に依頼していることではなく、町内会に自主的に行ってもらっていることであるから、出欠席の確認や日当を支払うかどうかについては、町内会で決めることであって、市の関与することではないと主張している。</p> <p>なお、今回の申立の内容については、市の担当課から、川ざらいを行っている該当町内会長や西尾土地改良区に伝達し、その後、西尾土地改良区からの川ざらいの参加要請の文書には、欠席の場合の連絡先が記載されるなど修正されたとのことである。</p> <p>3 以上のことからすると、市が主張する通り、町内会の川ざらいは、市からの依頼によるものではなく、町内会が自主的に行っていることであり、その出欠席の確認方法や日当を支払うかどうかについては、町内会ごとに決めることであるから、各町内会の自治的な立場を尊重すれば、市が関与すべきことではないといえる。したがって、本件の市の対応に問題は無いと考える。</p> <p>そして、今回の申立後、市の担当課から伝達したことにより、西尾土地改良区においては参加要請の文書の修正が行われたとのことであるから、今後は該当町内会においても、出欠席の確認方法や日当を支払うかどうか等について、検討・改善が進むことを期待したい。</p>
--	--

### ③ 保健センターへのチラシの掲示について（健康福祉部健康課）

申立ての期日	令和5年5月1日
申立ての趣旨	保健センター職員にチラシの掲示を断られたことに対して納得がいかない。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び健康福祉部健康課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 申立人の主張</p> <p>本年2月ごろ、持ち込んだチラシを保健センターに貼れるかを職員に尋ねたところ、「すべてのチラシに対応しているときがないので、一律お断りしている。」との回答があり、チラシを貼るのを断られた。</p> <p>その後、市役所の総務課で同様に尋ねると「一律ではない。担当課長の判断で貼るかどうかを決めている。市長が認めた場合も貼ることができる。」との回答であった。</p> <p>そこで、再び保健センターを訪れ、もう一度職員に尋ねると「チラシの内容が、政府の方針と異なるものであるから、チラシは貼れない。」と言って断られた。この対応に納得がいかない。</p> <p>2 市側の主張</p> <p>申立人が、令和5年1月から2月にかけて、チラシを置いてほしい、掲示板に貼ってほしいと保健センターにチラシを持参されたが、チラシの内容が一個人、</p>

	<p>一団体（政治団体）の主張であったため、お断りをした。</p> <p>その後、申立人から再度要望あったが、「内容が一個人、一団体（政治団体）の主張であるため、健康課の判断として施設にチラシを置くことはできない。」と回答した。</p> <p>申立人は、これまでも度々来庁し、職員に対して、コロナワクチンの害やマスク着用不要等について意見を述べたことがあったが、このときも同様の主張をしたため、「健康課は、あくまでも国の方針にのっとり、コロナワクチン接種を進めている。ワクチンが有害かどうかは、市では判断できない。」旨を伝えた。</p> <p>3 当委員会での聴取結果</p> <p>当委員会での聴き取り調査をしたところ、市の担当課職員は、チラシの掲示を断るにあたり、申立人に対して、①一個人、一団体（政治団体）の主張のチラシを貼ることはできない、②チラシの内容が国の方針と異なる内容なので貼ることはできない、との理由を示したと述べた。</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 申立人及び市の担当課の主張によると、申立人が持ち込んだチラシを保健センターの掲示板に貼ってほしいとお願いしたところ、市の担当課職員が、①一個人、一団体（政治団体）の主張のチラシを貼ることはできない、②チラシの内容が国の方針と異なる内容なので貼ることはできない、との2つの理由を示して、申立人の要望を断った事実が認められる。</p> <p>2 この点について、保健センターの掲示板のスペースには限りがあり、掲示を希望するすべてのチラシを貼ることはできないことや市役所の施設として、公共性、公益性が求められることからすれば、保健センターにおいて、一個人、一団体（政治団体）のチラシを一律に断ることについては許容されるものと考えられる。</p> <p>したがって、本件でも、上記①の理由で、申立人の要望を断ったことに、問題は無いと考えられる。</p> <p>3 しかしながら、上記②の通り、担当課の職員がチラシの内容に言及したことについては、チラシの内容は申立人の思想・信条に関わることであり、それが国の方針と異なるかどうかは、担当課職員が判断すべきことではないし、判断できることでもないから、担当課職員が、チラシの掲示を断るにあたり、このような理由を挙げたことは不適切であったと言わざるを得ない。</p> <p>4 以上の通り、本件申立てについては、申立人の要望を断ったことに問題はないが、その理由として上記②の説明をしたことは不適切であったといえる。</p> <p>したがって、担当課においては、上記②の説明をしたことについて問題点をきちんと認識するとともに、市民からのチラシの掲示要請があった場合の明確なルールを設定するなど再発防止策を講じ、どの職員が市民から尋ねられたとしても、同じ対応ができるように職員間で周知徹底を図っていただきたい。</p>

④ 指名競争入札の指名業者について（教育部教育庶務課）

申立ての期日	令和5年6月19日
申立ての趣旨	教育庶務課が実施する指名競争入札の指名方法に納得がいかない。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び教育委員会教育庶務課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 申立人の主張</p> <p>教育庶務課が実施する「給水設備保守点検業務」の令和4年度及び令和5年度の指名競争入札において、県の「建築物飲料水貯水槽清掃業」の未登録業者が指名されている。指名方法について、かねてから県の登録を持つ事業者のみを指名するべきと市に主張しているにもかかわらず、市は指名し続けている。その理由に関して説明を求めても、市から十分な説明が得られない。十分な説明をしていただきたい。また未登録業者を排除していただきたい。</p> <p>2 市側の主張</p> <p>(1) 未登録業者の指名について</p> <p>ア 西尾市建築物給水施設維持管理要領第4(3)では、「水槽の清掃については、建築物衛生法第12条の2の規定により知事の登録を受けた建築物飲料水貯水槽清掃業者に委託することが望ましい。」と規定されており、登録業者に委託することが義務付けられているわけではない。</p> <p>また、西尾保健所に確認をしたところ、上記登録は任意登録であるから、「給水設備保守点検業務」を実施するにあたり、上記登録を受けてなくても業務を受託できるとのことであった。</p> <p>近隣市町村に「建築物飲料水貯水槽清掃業」の登録を入札の指名要件としているかを問い合わせたところ、岡崎市、安城市は要件としていたが、碧南市、刈谷市、豊田市、知立市、高浜市、みよし市は要件としていないとの回答であった。</p> <p>イ 以上のことからすれば、市が、上記登録をしていない業者を指名することについては問題はないと考えている。</p> <p>なお、今回の入札では最低4社を指名する必要があったため、市内の登録業者のうち指名可能であった2社は両社とも指名し、それ以外に、これまでの実績を考慮して市内の未登録業者1社と市外の登録業者1社の計4社を指名した。</p> <p>(2) 申立人への説明については、入札期間中に、指名業者についてや指名方法など、入札期間中には公表できない内容について問われ続けていたものであったため、具体的な説明は差し控えた。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>1 市の主張のとおり、西尾市建築物給水施設維持管理要領では、県の上記登録業者の指名を努力義務としていること、上記登録を受けていなくても「給水設備保守点検業務」を実施することに問題はないこと、近隣市町村にも上記登録を入札の指名要件としていないところも複数存在すること、市内の登録業者は2社とも指名していること、指名した未登録業者は同事業に関する長年の実績</p>

	<p>があることなどからすると、市が、上記登録を入札の指名要件とせず、未登録業者を指名していたことについては、特に問題はないと考えます。</p> <p>2 また、申立人に対して、きちんとした説明がなされなかったことについては、申立人から市への質問がされたのが入札期間中で、指名業者に関することやその指名方法などについて公表することができない時期だったため、市としては、申立人に対して具体的な説明は差し控えたとのことであるから、これについても市としてはやむを得ない対応であったといえるため、特に問題はないと考えます。</p>
--	---

⑤ 多世帯家族の水道料金の計算方法について（上下水道経営課、上下水道営業課）

申立ての期日	令和5年9月28日
申立ての趣旨	水道料金が同じ一人世帯なのに多世帯住宅の場合は5倍高い。一人世帯と一緒に水道料金にしてもらいたい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び上下水道経営課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 申立人の主張</p> <p>単身（母）＋単身（本人）＋5人家族（娘世帯）の3世帯で生活しているため、どうしても水道の使用量は多くなり、使用量が多いと単価が上がる西尾市の従量計算では割高になってしまう。総額を3世帯で折半しているが、7人の使用量で従量計算されるので単価は158円/m<sup>3</sup>になる。ひとり暮らしの友人の単価は44円/m<sup>3</sup>であり、これでは不公平である。</p> <p>水道法（国）では2世帯住宅の場合は共同住宅扱いできるとされ、多くの自治体ではできている。しかし水道条例（西尾市）は、そうされていない。水道法に則って共同住宅扱い（戸数減算割引）の申請をしたが市に断られた。水道経営課長は、水道法ではできても、西尾市ではできないという。納得いかない。水道メーターが共同だとしても、共同住宅は契約を分けることができる。</p> <p>市の条例で「共同住宅とは、受水槽をもつもの」とされているが、全国でもこの考えは西尾市だけ。特殊だと水道経営課長も認めている。</p> <p>水道法施行規則第12条に「料金が3～5年ごとの適切な時期に見直しを行うこと」とされているが、水道経営課長は「15年程は見直しをしていない」と言っていた。</p> <p>2 市側の主張</p> <p>申立人の主張する二世帯住宅の共同住宅扱いについて、自治体によっては、一定の条件の下で行っている例が認められ、国も自治体の実施例を紹介した資料を示したこともありますが、西尾市においての共同住宅扱いの条件は、西尾市水道事業給水条例第4条第1項第2号「共用給水装置 2戸以上で受水槽をもって使用するもの」と定めており、該当しません。西三河地区の他の自治体においても、該当する事例はほとんどありませんでした。</p> <p>また、水道法で共同住宅扱いができて、西尾市ではできないとの主張に対して、</p>

	<p>市町村の条例は、市町村の裁量により制定するものであり、給水装置の定義も、水道法第 14 条（供給規定）に抵触していなければ問題はありません。</p> <p>よって、申立人のように一つの水道メーターを共有している場合は、世帯が分かっていたとしても共同住宅扱いすることはありません。</p> <p>なお、水道料金の改定は、平成 19 年の改定を最後に、消費税の値上げに関する改定しか行っていません。理由としては、施設等の更新需要を予測し、長期的な財政収支を見直した結果、水道料金の改定の必要は認められなかったためです。</p>
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>申立者が主張する水道法による二世帯住宅に対する共同住宅扱いには、市の説明にある実施例のとおり、一定の条件が必要であると認められます。そして、市町村の条例は、上位法である水道法の下に、市町村の裁量により制定されるものであり、西尾市水道事業給水条例が定める共同住宅扱いの条件に受水槽を必要とすることに問題があるとは認められません。そのため、世帯分離されている住宅であっても、同じ家屋で受水槽を持たず、水道メーターや水道設備を共有している申立者のケースは、共同住宅扱いに該当しないと判断した市の対応に問題があったとは認められません。</p> <p>ただし、定期的な見直しを必要とする水道料金について、結果的に改定が行われなかったとしても、「15 年程は見直しをしていない」という発言は、申立人に誤解を与えるものとして不適切だったと考えます。</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を心がけていただきたいと思います。</p>

### ⑥ 戸籍交付業務に係わる正しい法令知識について（市民部市民課）

申立ての期日	令和 5 年 10 月 5 日
申立ての趣旨	平成 19 年の戸籍法 10 条の 2 の新設に伴う知識のアップデートがされていなかった。担当課の職員に周知されていなかったことに対する原因追求と再発防止の取り組みをしてほしい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び市民部市民課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 申立人の主張</p> <p>9 月 19 日、委任状による第三者請求として戸籍謄本取得について、窓口申請を行った。窓口職員に「出せません」と申請を却下されたため、出せない根拠を示してほしいと伝えるとともに、戸籍六法を持ってくるよう依頼した。戸籍法 10 条の 2 に例外があるので読んでほしいと言ったところ、窓口職員は上司に代わった。</p> <p>上司から戸籍法 10 条に沿って説明を受けるが、10 条の 2 については触れるこ</p>

	<p>となく、その内容は間違っただけであった。さらに、委任状ではなく、専門家による職務上請求が必要との説明があった。(申立人は行政書士であり、職務上請求はできる立場ではあった。)しかし、10条の2に定められた第三者請求についての理解が全くなく、これまでも多くの市民が正当な権利行使ができずにいたことと思われる。</p> <p>上司職員に対し、半田市や武豊町では交付されているため、確認してもらったところ半田市では第三者請求が認められることを確認できたようであった。そこで法務局にも確認してほしいと要望し、確認の結果、最終的に交付されたが2時間以上の時間を要した。</p> <p>そもそも、窓口対応する職員が戸籍法を正しく理解していないことは、多くの市民に不利益を与える大きな問題である。平成19年改正で加わった戸籍法10条の2についての周知が窓口担当者になされていなかったことの原因追及と再発防止のための取り組みについても教えていただきたく、申立てを行うものである。</p> <p>2 市側の主張</p> <p>対応した職員は、第三者請求について以下の誤解があったことから、窓口で間違っただけの説明を行ってしまいました。</p> <p>① 委任者が相続にあたって、自己の権利を行使するためであっても、利害関係者である直系親族が請求について把握しておく必要があるため、姪・甥などの直系親族の委任状が必要であると考えた。</p> <p>② 今回の委任状では、あくまで相続に係る事務を委任しているため、受任事務に直接関係する事務として職務上請求をするべきであると考えた。</p> <p>職員は当日窓口で、第三者請求の考え方について申立人に間違っただけの説明をしたことを認め陳謝しました。今後は窓口担当内で共有を図り、担当者の勝手な判断や思い込みを避けるために、対応に疑義が生じた際には、担当内で調査の上、対応するようにし、あわせて下記の対応をとることとしました。</p> <p>① 第三者請求等に関する資料を作成、担当内での勉強会を11月16日に開催し、支所などの窓口担当者にも勉強会の資料を回覧し、第三者請求について周知を図る。</p> <p>② ホームページに法人用請求(住民票)、第三者請求(戸籍等)についての注意事項を掲載する。</p> <p>人事異動があっても、知識が引き継がれ適切な対応ができるように、窓口用チラシ、勉強会資料と申請書の記載例などを受付窓口に設置し、市民等への案内ができるようにする。</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>今回、申立人から指摘を受けた戸籍法10条の2の改正は、平成19年5月11日公布(平成20年5月1日施行)されている。改正前までは何人も他人の戸籍謄本等の交付請求が可能であったが、個人情報保護の観点から交付請求できる場合を限定し、本人確認を法制化することとなったものです。</p>

	<p>施行後、平成 26 年に総務省から行政苦情推進会議の意見を踏まえたあっせんにより『権利行使を目的とした戸籍謄本の第三者請求に当たって、本来は提出する必要のない委任状を求めている市町村は、その運用を改めてほしい。』との通知や、その後数度に渡るホームページの記載内容のチェックや改善のための通知が行われるなど、全国的に間違った取扱いが問題となっていた案件でもあります。</p> <p>そうであるにも関わらず、申立人からの根拠条文を示しての抗議に応じず、複数の職員がいながら、他の市町村や法務局に確認をしなければ、正しい対応を取ることができなかったというのは非常に恥ずべきことです。また、対応した職員はそれ以前にも同様の対応をしていたということです。職員の知識不足により、正当な権利行使ができなかった市民が存在したかもしれないことは看過できない重大な事実です。決してあってはならないこの問題に対して、申立人が原因追及と再発防止の取り組みを求めたことは当然のことと言えます。</p> <p>以上の通り、本件における担当課の対応は非常に残念なものと言わざるをえませんが、担当課は、本件の申立後、当委員会からの質問や指摘を受け、二度と同じ間違いが起きないように様々な対策を実行しており、迅速に誠意をもって再発防止策を講じたことは評価します。</p> <p>これを機に庁内全ての部署において、人事異動などで職員が入れ替わるなかでの、業務関連知識のアップデートや職員間の情報共有の難しさについて再認識し、各課、各担当において現在の方法が適切であるかどうかを点検し、改善の余地があれば直ちに取り組むことを要望します。</p> <p>また、苦情申立をされる前に、これまでの窓口での市民とのやり取り等の中で、今回の問題に気づくことができなかったことも反省すべきことです。1 人の職員が誤った知識をもっていたとしても、周りの複数の職員が正しい知識をもっていれば、今回の問題は発生しませんでした。</p> <p>市民の申請や要望が不相当であると判断する場合には、個人の知識や前例だけに頼ることなく、担当事務の根拠法を丁寧に読み込むなど根拠に基づく適正な判断を行い、求められた場合は根拠法を説明するなど、市民サービスの更なる向上に努めてください。</p>
--	--

⑦ 工事要望の窓口対応について（建設部土木課）

申立ての期日	令和 5 年 10 月 16 日
申立ての趣旨	道路改修工事の要望をしたところ、不誠実な対応で断られた。しっかり現場の危険度を確認した上で判断してほしい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び土木課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 経緯</p> <p>令和 4 年 5 月 1 日 令和 4 年度に該当町内会から工事要望として、「道路の段差を解消する」という内容で補修工事の要望が提出される。</p>

	<p>令和4年12月3日 申立者が該当地で自動車をガードレールにこする事故が起きる。</p> <p>12月某日 町内会長が写真持参で土木課へ工事要望を行う。市からは検討すると話があったが、その後の連絡がなかった。</p> <p>令和5年4月16日 新年度になり、町内会から工事要望が再提出される。</p> <p>8月31日 申立者が土木課へ直接要望を行う。</p> <p>2 申立人の主張</p> <p>8月31日、土木課へ直接要望を伝えると、職員から「現場確認をした。」と言われた。「しっかり見たら危険な状態だからすぐに対処するはず。いい加減な確認をしている。何とかならないか」と伝えると、対応した窓口職員から「町内会の要望順位が1位ではないからできない」と言われた。実際は、要望順位の1位以外でも施行しているのにおかしいと考える。要望順位ではなく、しっかり現場を確認して危険度を見て判断してほしい。</p> <p>3 市側の主張</p> <p>町内会に対しては、市内全体（400町内会）から多数の要望がある中、限られた予算の範囲内で緊急性が高いものから実施するため、全要望の施工はできないことを説明し、さらに、1町内会5箇所程度の施工であることを説明しています。申立人が要望する町内会からは、30か所程度の要望がありました。</p> <p>少しでも多くの市民を対象とする要望に対応するため、土木課では要望のあった全ての現場をしっかりと確認した上で、緊急性・必要性を判断しています。甲蓋の破損・舗装の陥没等の特に緊急性の要するものに関しては、工事要望に係わらず随時対応しているところです。</p> <p>過去に、あいまいな伝え方から、相手に必ず施工されるものと誤解を与えてしまう場合が多々あったため、現在では、施工が難しい場合は、その旨をはっきりと伝えるようにしています。今回の事案では、その伝え方が強い言い方と捉えられた可能性があります。</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>1 申立人は、該当地の道路において舗装に段差があり危険であると考え、町内会としても令和4年度から道路の補修として工事要望を出してきました。その後、ガードレールへの接触事故が起きたことで道路補修の必要性を一層強く認識し、町内会からも令和5年度に再度工事要望が出されるに至ったと考えられます。申立人は、その後の土木課職員との面談を受けて、現場の状況をしっかりと確認してほしいということ、及び町内会からの要望順位が1位でなくても危険度に応じて対応してほしいと要望しています。</p> <p>2 市は、各町内会から出される要望をふまえ、全ての現場を確認した上で緊急性・必要性を判断して工事を実施しているとしています。特に緊急性の高いものは工事要望にかかわらず対応しているということです。</p> <p>3 申立人の要望する工事が、令和5年度に実施が予定されなかったことについては、限られた予算の範囲内で工事要望を精査した結果であり、市の対応に問</p>

	<p>題はないと考えられます。しかし、土木課窓口での対応において、「要望順位が1位でないから工事ができない」と受け取られたこと、さらには、本年度の施工が難しいことを理解していただくための伝え方が十分でなかったことについては、改善の余地があるといえます。</p>
--	--

⑧ 土木課が保有する測量図について（建設部土木課）

申立ての期日	令和5年10月16日
申立ての趣旨	土木課が保管している土地の測量図を提供してほしい。また、提供できない明確な理由を示してほしい。
調査の結果	<p>当委員会は、申立人及び建設部土木課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 申立人の主張</p> <p>自宅の土地の筆界について、裁判所に調停を申し立てようとしている。土木課の職員に周辺土地の測量図の提供を求めたが、「内規によって、一般の人には基本的に出さない。土地家屋調査士にしか出さない。その場合も目的によっては出さない。裁判所から求められれば出すかもしれない」とのことであった。職員の説明には納得がいかない。測量図を提供してほしい。また、提供できない明確な理由を示してほしい。</p> <p>2 市側の主張</p> <p>(1) 市が保管している測量図や確定図（以下「測量図等」といいます。）の多くは、土地所有者が道路と民地の境界等について申請する際に提出され、その後境界確定されたものになります。</p> <p>これらは、土地所有者が測量費用を自己負担して作成された資料であり、市はその資料の提供を受けたこととなります。</p> <p>(2) 測量図等の提供について、市は、現在、土地家屋調査士から要請があった場合にのみ提供することとしています。</p> <p>測量図等の提供を土地家屋調査士に限定している理由は、土地家屋調査士は国家資格を有し、不正利用の防止や個人情報保護等に関して信頼があるとともに、測量される該当地の周辺の過去の資料を提供することで新規測量と差異を起こさないように筆界を決めていただくためです。</p> <p>また、土地家屋調査士から新規測量の確定資料を新たに提供していただくことで、今後の道路境界のための有益な資料となるためです。</p> <p>(3) 今回の申立人のような個人からの測量図等の提供要請は、これまでほとんどなく、あった場合も資料の提供はしていません。</p> <p>その理由は、前述の通り、測量図等は、土地所有者が自己負担で作成した資料であり、市はその提供を受けたにすぎず、また個人情報等を含むものであるため、市が、土地所有者の了解を得ずに、勝手に第三者へ提供することは不適切だと考えられるからです。</p> <p>ただし、土地家屋調査士以外の個人の方であっても、測量図等の提供はできま</p>

	せんが、土木課の窓口で閲覧していただくことはできます。
評価決定	<p>当委員会は、次のとおり評価します。</p> <p>1 市が、申立人からの測量図等の提供要請を断ったことについて、市の主張するとおり、測量図等は土地所有者が自己負担で作成された資料であり、市はその提供を受けたにすぎないことや個人情報等を含むものであることからすれば、合理的な理由があるといえ、市の対応に問題は無かったといえます。</p> <p>2 もっとも、土地家屋調査士以外の個人であっても、土木課の窓口で測量図等を閲覧することが可能であることからすると、閲覧はできるのに提供は一切できないという対応について、疑問の余地がないわけではありません。</p> <p>また、土木課の担当者によれば、他の市町村が、本件と同様の要請についてどのように対応しているかは把握していないということでした。</p> <p>以上のことをふまえたうえで、市においては、本件申立てを、測量図等の閲覧・提供方法について改善の余地がないかを検討する良い機会としていただきたいと思います。</p>

⑨ 虚偽の情報による文書の起案について はじめ3件（スポーツ振興課、文化財課、総務課）

申立ての期日	令和6年1月22日
申立ての趣旨	<p>スポーツ振興課長が虚偽の情報をもとに起案文を作成し、一市民に通知文書を出したことは、許されない行為である。懲戒処分をお願いしたい。</p> <p>スポーツ振興課の職員と話をした際、無断でICレコーダーに録音されたことについて謝罪してもらいたい。</p> <p>文化財課長が事実と異なるうそを言い、また、話をした内容について文書で回答を求めても拒否をされた。許されない行為であり、懲戒処分をお願いしたい。</p>
調査の結果	<p>当委員会は、申立人から事情を聞き、市の関係資料を調査し、次の諸点を確認しました。</p> <p>1 申立人の主張</p> <p>①虚偽の情報による文書の起案について</p> <p>スポーツ振興課長が起案者となり、虚偽の情報をもとに起案文を作成し、市長の決裁を受け、令和5年12月18日付け「貴殿に対する今後の対応について（通知）」という文書（以下、「通知文書」という。）が一市民に対して出されました。このような行為は、公務員（市民への奉仕者）として断じて許されるものではありません。当該課長に対し懲戒処分をするようお願いしたいと思います。</p> <p>起案文には、西尾公園テニスコートを廃止する計画は西尾市ソフトテニス協会に理解いただいているとあるが、総会や理事会で承認されたものでなく、会長はじめ四役で決定された事項です。今回の件は、生涯学習センター（仮称）の整備で教育委員会のことで、スポーツ振興課など市長部局が踏み込むことは、そもそも許されないことであると思っています。同テニスコートを平日に利用している人は70歳以上の高齢者がほとんどで、吉良町駸馬に整備されるテニスコートに通うことは難</p>

	<p>しいと言っています。</p> <p>起案文にあるような、毎日のようにファクスを送信することはしていませんし、管理職に強い口調になってしまったことは事実ですが、誹謗中傷、強要、罵倒、脅迫、叱責はしていません。今後の対応として「1回の面談あるいは電話対応は、15分以内とする。」とありますが、このようなことが公務員として許されるとは思いません。</p> <p>また、通知文書に「貴殿が、上記通知した内容を遵守いただけない場合は、顧問弁護士とも相談のうえ、法的措置を検討せざるを得ない場合がありますので、この旨申し添えます。」と、脅迫文のような言葉が書いてありますが、公務員としてあるまじき文書です。</p> <p>②無断録音に対する謝罪要望について</p> <p>令和5年12月27日にスポーツ振興課に行き、書類を受け取った後、職員と話をする際、無断でICレコーダーに録音されたので、そのことについて謝罪してもらいたい。</p> <p>③職員の虚偽回答と不誠実な対応について</p> <p>文化財課長は、令和5年5月24日に「テニスコート統廃合に関する打合せ」に出席し、スポーツ振興課長はじめ8人で会議を行っていたにも関わらず、11月に行った電話の会話の中で、「スポーツ振興課長とお会いしたことはありません。」とそうを言いました。</p> <p>また、電話の会話の中で、文化財課長は、「岩瀬文庫に大型バスで来館する台数は月3回程度、年45回程度」と話していましたが、12月に文書で回答を求めると、「答える義務はない」と顧問弁護士からアドバイスを受けたと拒否しています。</p> <p>これらは、公務員として断じて許されない行為です。当該課長に対し懲戒処分をするようお願いしたいと思います。</p> <p>2 市の関係資料</p> <p>市職員の申立人との面談や電話の日付、開始時刻、終了時刻、経過時間、対応者、対応内容などを記載した対応記録、申立人から送信されたファクスの記録を確認しました。文化財課長については「スポーツ振興課長とは、これまで一切会ったことがない」という趣旨では発言していないこと、また、以前、申立人からほぼ同じ内容の質問状が出ており、それに対して書面で回答していたことを確認しました。</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>第1 ①虚偽の情報による文書の起案について</p> <p>1 申立人は、スポーツ振興課長が、起案文の中に記載した「毎日のようにファクスを送信した」ことなどが虚偽であると主張しています。</p> <p>この点について、市が受信したファクスを確認したところ、申立人は、令和5年11月11日から同年12月13日の間に、市の人事課、資産経営課、スポーツ振興課、生涯学習課、文化財課宛に、合計40回以上のファクス送信をしていることから、「毎日のようにファクスを送信した」というのは、紛れもない事実であり、虚偽であるとは考えられません。</p>

2 また、市の職員が作成した申立人との対応記録によれば、申立人は、令和5年10月16日から同年12月15日の間に、市のスポーツ振興課、観光文化振興課、公園緑地課、資産経営課、文化財課、広報広聴課、総務課、人事課、生涯学習課などに電話や訪問をして、合計で40回以上、市の職員と話をしており、その内容は、市内のテニスコートの廃止に関する申立人の一方的な意見を主張するもの、市の職員の対応や能力を非難するもの、謝罪を要求するもの、申立人の要望にすぐに回答するよう迫るもの、執拗に上司を出すように迫るものなどであり、長いときは電話で3時間を超えて話をすることもあり、上記期間に、市の職員は、申立人への対応だけで、合計で36時間を超える時間を費やすことになったとのことです。

3 これらのことからすれば、申立人の市の職員への言動は、たとえそれが市のテニスコートの廃止に関する申立人の意見を伝える目的が含まれていたとしても、その方法、頻度、言動の内容などから考えれば適切なものであったとはいえず、市の職員が申立人への対応に過度な時間を費やすことになったことからすると、市の業務を妨害するものであったと言わざるを得ません。

そうだとすれば、市が、申立人に対して、通知文書を交付し、以後の面談、電話対応を1回15分以内としたことは適切な対応であり、申立人が、市の職員に対する誹謗中傷、強要、罵倒、脅迫、叱責を否定していることからすれば、申立人との以後のやり取りを市が録音しておくことも、必要な対応であると考えられます。

また、通知文書に「貴殿が、上記通知した内容を遵守いただけない場合は、顧問弁護士とも相談のうえ、法的措置を検討せざるを得ない場合がありますので、この旨申し添えます。」と記載したことについては、市の考えを事前に伝えたにすぎず、脅迫には当たりません。

4 以上のとおり、スポーツ振興課の職員が虚偽の情報をもとに起案文を作成した事実は認められず、市が、申立人に通知文書を出したことについては、申立人の市の職員に対する言動からすれば、適切な対応であったと考えられます。

## 第2 ②無断録音に対する謝罪要望について

上記第1で述べた通り、市は、申立人に対して、通知文書を交付し、その中で、今後の申立人とのやり取りは必要に応じて録音することを事前に伝えていることから、市の対応について問題はないと考えられます。

したがって、令和5年12月27日にスポーツ振興課の職員が、申立人と話をする際に、ICレコーダーに録音したことも適切な対応であるので、市が、申立人に謝罪する必要はありません。

## 第3 ③職員の虚偽回答と不誠実な対応について

1 申立人は、文化財課長が、11月に電話で話した際に、「スポーツ振興課長とお会いしたことはありません。」とうそを言ったと主張しています。

これに対して、文化財課長は、申立人とのやり取りの中で、他の管理職との関係性に話が及び、そのときにスポーツ振興課長とは、西尾市と一色町と

の合併前は会ったことがなかったとは話したが、これまで一切会ったことがないとは言っていないと主張しています。

以上の点について、同じ市役所で勤務する課長同士がこれまでに一度も会ったことがないというのは常識的に考えられないことや文化財課長がそのようなそをつく理由もないことからすると、申立人の主張は、文化財課長とのやり取りの一部を、前後の文脈の趣旨を無視して、切り取っただけであると考えられます。

したがって、文化財課長が虚偽回答をしたとは認められません。

- 2 次に、申立人は、文化財課長に文書で回答を求めると、「答える義務はない」と顧問弁護士からアドバイスを受けたと拒否したことが公務員として断じて許されない行為だと主張しています。

これに対して、文化財課長は、申立人の上記要求は、令和5年11月15日に申立人と文化財課長が電話で話したやり取りを、すべて文字起こしをして、顛末書として申立人に送付するように求めたというものであり、同日に電話で話した内容については、申立人からほぼ同じ内容の質問状が出ており、それに対して書面で回答していたことから、同日の電話のやり取りを文字起こしすることは顧問弁護士と相談をしたうえで拒否したとのことです。

以上の点について、文化財課長は、申立人の質問に対して、文書で適切に回答をしており、申立人が、それと同内容の電話でのやり取りを文字起こしして送付するよう要求することは、過度な要求であり、市がそれに応じなければいけなかったとは考えられません。

したがって、文化財課長の対応に問題はありません。

○ 年次別受付状況表（平成7年度～令和5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	21	27年度	21
2	8年度	7	12	18年度	7	22	28年度	24
3	9年度	13	13	19年度	6	23	29年度	27
4	10年度	17	14	20年度	3	24	30年度	14
5	11年度	6	15	21年度	13	25	元年度	18
6	12年度	4	16	22年度	9	26	2年度	12
7	13年度	5	17	23年度	11	27	3年度	18
8	14年度	11	18	24年度	19	28	4年度	13
9	15年度	16	19	25年度	16	29	5年度	19
10	16年度	7	20	26年度	28	計		391

○ 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	219
2 調査継続中のもの	2
3 取下げ及び相談のみのもの	106
4 その他のもの	64
合計	391

○ 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.aichi.jp/shisei/sekoku/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 西尾市寺尾町下田22番地  
☎0563-65-2155 FAX0563-56-0212 ☐kaku@city.nishio.lg.jp

## 4 西尾市教育委員会 令和4年度事業の評価所見

	課かい名	事業名	所見
1	教育庶務課	私立高等学校等授業料補助事業	<p>私立高等学校等に通う生徒の授業料を補助する本事業は、公私立学校間における授業料負担の格差を是正し、教育機会の均等を図るために必要と考えます。</p> <p>令和4年度から通信制高等学校を補助対象に追加したことは、就学に関する環境の変化に対応し、事業の趣旨に沿った改善がされたと評価できます。</p>
2	学校教育課	小学校水泳指導支援事業	<p>小学校水泳指導は、重要な教育カリキュラムであると同時に、児童の安全管理に細心の注意が必要な授業と考えており、校外の温水プール施設を活用し、専門指導員からの指導を受けることにより、次の3点の効果が期待されます。</p> <p>1 点目は、天候に左右されず安定的かつ長期間での授業が可能になり、授業時数が確保できること 2 点目は、専門スタッフの指導により泳力向上など授業の質の向上が期待できること 3 点目は、学校プールに係る管理業務等が不要となり、教員の負担軽減を図ることができることです。</p> <p>以上のことから、本計画を全面的に高く評価することができます。引き続き、関係者からの意見を尊重しつつ、安心・安全で児童に寄り添った事業を推進してください。</p>
3	生涯学習課	寺子屋にしお事業	<p>本事業は、地域の施設を活用し、地域住民が子どもたちに学習や様々な体験・交流活動を実施する取り組みです。人間関係の希薄化が危惧される現状、また学校や家庭以外のサードプレイスの必要性が求められる中、子どもが地域とのかかわりを深め、「心の居場所」として安心・安全な環境で活動できる本事業は極めて価値ある取り組みであると評価できます。また、令和4年度に試行した夏休み・冬休みの学習会が好評であったということから、この事業に対する保護者や子どもからのニーズも高いと思われます。</p> <p>今後は、活動内容の一層の充実を図るとともに、指導員および特別支援サポーターの確保に尽力され、事業の拡大を推進していただきたいと考えます。</p>

4	文化財課	西尾市文化財保存 活用地域計画策定 事業	<p>法改正により制度化された文化財保存活用地域計画策定事業ですが、充実した内容により文化庁長官の認定を受けることができたことは大いに評価します。それにより国庫補助を受けて報告書を作成することが出来たことは、市民が当時における文化財の存在を誇りに思い、大切に守っていく気持ちの醸成に役立つものと考えます。</p> <p>今後は市民の理解を得て計画に盛り込んだ事業を継続的に実施できるよう、未指定文化財の調査、史跡や文化財の保存修理や整備を行う際にも、市民に対しプッシュ型の情報発信に務め、関係人口の拡大を図っていただきます。</p>
5	図書館	ブックスタート事業	<p>本事業は、西尾市に生まれた全ての赤ちゃんを対象に、4か月児健診で絵本の読み聞かせを行い、1冊の絵本をプレゼントするというものです。これは、絵本を介しての親子の心の健康づくり・子育て環境づくりにつながるとともに、本に親しむきっかけづくりから、将来にわたっての豊かな読書生活にもつながる価値ある取り組みであると評価します。「読書は心の栄養」と言われます。親と子ども双方が本に親しむ読書環境づくりを今後も積極的に推進していただきたいと考えます。</p> <p>また、ブックスタートボランティアについては、市内小学校で活躍している読み聞かせボランティアなど、意欲や経験のある方々に参加していただけるよう努めてください。</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、総合政策部秘書政策課において処理する。

(委任)

第9条 この規則に定めるもののほか、必要な事項は、市長が別に定める。

## 附 則

この規則は、令和2年4月1日から施行する。

## 第2部 西尾市行政評価委員会要綱

### 第1章 総則

(趣旨)

第1条 この要綱は、本市の行政改革の進捗状況及び市政への苦情に対する市の処理について公正かつ中立的立場から評価を行い、市政の公正性及び信頼性を高め、開かれた市政の一層の進展を図るため、西尾市行政評価委員会規則（令和2年西尾市規則6号）第9条の規定に基づき、西尾市行政評価委員会（以下「委員会」という。）について必要な事項を定めるものとする。

(所掌事務)

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

- (1) 判決又は裁決等により確定した権利関係に関する事項
- (2) 裁判所において係争中の事項及び行政不服審査法（平成26年法律第68号）の規定による不服申立てを行っている事項
- (3) 監査委員が監査等の結果を報告し公表した事項及び監査等を行っている事項
- (4) 職員の自己の勤務条件及び身分に関する事項
- (5) 委員会の行為に関する事項
- (6) 議会に関する事項

(代表委員)

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

### 第2章 責務

(委員会及び委員の責務)

第4条 委員会は、中立的第三者機関として、公正かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 委員は、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

(市長等の責務)

第5条 市長等は、委員会の職務の遂行に関し、その独立性を尊重しなければならない。

2 市長等は、委員会の職務の遂行に関し、積極的な協力援助に努めなければならない。

(市民の責務)

第6条 市民は、委員会の職務の遂行に関し、この制度の適正かつ円滑な運営に協力しなければならない。

### 第3章 会議

(会議)

第7条 規則第6条第1項に規定する会議は、定例会及び臨時会とする。

2 定例会は、原則として毎月1回開催するものとし、臨時会は代表委員が必要と認めるときに開催するものとする。

3 会議に付する事項は、次のとおりとする。

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

- (4) 苦情の申立てに係る評価の中止、決定又は意見表明に関すること。
- (5) その他委員会に関すること。

#### 第4章 苦情の評価等

##### (苦情の申立て)

第8条 何人も、委員会に対し、市長等の所管する業務の執行に関する事項の内、当該業務に関する職員の行為について苦情を申し立てることができる。

2 委員会は、苦情の申立ての内容について、委員会の活動報告書取扱事例として原則公表するものとする。

3 委員会は、前項の規定により公表するときは、個人情報等の保護について十分な配慮をしなければならない。

##### (苦情の申立ての手續)

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

(1) 苦情を申し立てようとする者の氏名及び住所(法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名)

(2) 苦情の申立ての趣旨及び理由並びに苦情の申立ての原因になった事実のあった年月日

(3) 他の制度での手續の有無

2 苦情を申立てた者(以下「苦情申立人」という。)は、面談日を予約して直接委員会に苦情を申し述べることができる。

3 苦情の申立ては、代理人により行うことができる。

4 苦情申立人は、すでに提出した申立書について、第15条第1項に規定する通知が発せられる前までに、取下書(様式第2号)を提出することによって取り下げることができる。

##### (苦情の申立ての聴取)

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

2 委員の面談時間は、原則として午後1時30分から午後3時00分までとする。

##### (苦情の申立ての受付)

第11条 申立書の受付は、西尾市行政評価委員会事務局とする。

##### (苦情の評価等)

第12条 委員会は、苦情の申立てが次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該苦情に係る評価は行わない。

(1) 第2条の規定に該当するとき。

(2) 苦情申立人が苦情の申立ての原因となった事実について苦情申立人自身の利害を有しないとき。

(3) 苦情の内容が、苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。

(4) 虚偽、その他正当な理由がないと認められるとき。

(5) 苦情申立人が申立てを取り下げたとき。

- (6) この要綱により既に処理が終了している事項。
- (7) その他、評価することが適切でないと認められるとき。

2 委員会は、前項の規定により評価を行わない場合は、その旨の理由を付して苦情申立人に速やかに通知（様式第3号）しなければならない。

（調査及び審議の通知等）

第13条 委員会は、申立てに係る苦情に対する市の処理についての調査及び審議（以下「苦情の調査等」という。）を行おうとするときは、市長等に対し、その旨を通知（様式第4号）しなければならない。

2 委員会は、苦情の調査等を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、当該苦情の調査等を中止することができる。

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

（苦情の調査等の方法）

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

2 委員会は、関係人又は関係機関から事情を聴取し又は実地調査をすることができる。

（評価の通知等）

第15条 委員会は、申立てに係る苦情に対する市の処理の評価を決定したときは、速やかに苦情申立人及び市長等に通知（様式第7号及び第8号）しなければならない。

2 委員会は、申立てのあった苦情に対する市の処理の評価を決定した結果、必要があると認めるときは、市長等に意見を述べることができる（様式第9号）。

（意見の尊重）

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

（報告等）

第17条 委員会は、第15条第2項の規定により意見を述べたときは、市長等に対し是正等の処理方針について報告を求めるものとする。

2 市長等は、前項の規定により報告を求められた日から起算して60日以内に、委員会に是正等の処理方針について報告（様式第10号）しなければならない。

3 委員会は、前項の規定による報告があったときは、その旨を苦情申立人に速やかに通知（様式第11号）しなければならない。

## 第5章 雑 則

（事務局）

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

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

（その他）

第19条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、平成7年4月10日から施行する。

(経過措置)

2 この要綱は、この要綱の施行の日（以下「施行日」という。）の1年前の日から施行日までの間にあった事実にかかる苦情についても適用する。

附 則

この要綱は、平成8年6月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成14年11月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成23年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成27年8月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成30年8月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成31年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和2年4月1日から施行する。

## 第3部 西尾市行政評価委員会の概要

### 1 制度導入の経緯

平成6年6月に市民10人からなる「西尾市行政改革懇談会」が設置された。この懇談会の提言により、行政運営は「開かれた市政と市民参加の視点」を重視して行われることが必要との基本理念が打ち出された。これにより、西尾市行政改革大綱に基づく行政改革の進捗状況はできる限り分かりやすい表現で住民に情報提供すること、住民が意見・提案を申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36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2人である。ただし、事務局職員としては、部長、課長を含めた4人体制である。

(11) 運営状況

平成7年度から令和5年度までの29年間の苦情申立書の受付け状況については、21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。

令和5年度は、行財政改革の評価業務等はありませんでしたが、教育委員会事業の評価のほか、市民の苦情申立てに対する担当課の積極的な取組みにより、「市民参加による市政の信頼性向上」に貢献することができました。

# 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5年度（第29次）報告書  
（令和5年4月1日～令和6年3月31日）  
令和6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>

---