



西尾市 行政評価委員会

令和6年度(第30次)報告書

(令和6年4月1日～令和7年3月31日)

令和7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	15
5 参考資料	
第1部 西尾市行政評価委員会規則	18
第2部 西尾市行政評価委員会要綱	20
第3部 西尾市行政評価委員会の概要	24

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

30年のあゆみと今後の課題



行政評価委員 三浦 眞澄

『西尾市行政評価委員会』は平成7年の西尾市行政改革大綱により『開かれた市政と市民参加の視点』を重視した、第三者による行政オンブズマン的な機関として設置されたものです。

この30年に416件の苦情相談を受け、担当課に事情調査を行い評価決定をしたほか、行財政改革の監視、アンケート調査・事業評価などを行って参りました。

行政の主導で、この急激な少子高齢化人口減少社会を乗り切るとは至難の業でしょう。「住みやすいまちづくり」のために自主的に活動する市民と、その応援・サポートを上手にできる行政職員の育成が不可欠です。限りある資源の配分を我が事として真剣に考え、地域を盛り上げるイベントの企画や日常的な美化活動に積極的に関わる市民を応援することも我々の役目であると考えています。



独立性、中立性が確保されています

行政評価委員 中根 雄志

最近、企業等で不祥事や不法行為が起こった場合に、第三者委員会が設置され、外部の専門家が、独立した立場で不祥事等の調査や原因分析、再発防止策の提言を行うことが多くあります。

この第三者委員会の特徴は、企業等と利害関係をもたない外部者だけで構成されることで、独立性・中立性を確保しやすく、調査の客観性を担保できることにあります。

西尾市の行政評価委員会も、市の職員ではない外部の委員3名が、市と利害関係のない立場で、苦情受付、評価を行うことにより、独立性・中立性が確保されており、第三者委員会と同様の特徴があるといえます。実際に市民からの苦情申立てをきっかけに、市の対応が変わることもありますので、市の対応にお困りのことがありましたら、当委員会までご相談ください。



「公助」と「自助」「共助」両輪で

行政評価委員 上田 富喜子

行政評価委員となり、苦情相談など貴重な経験をさせていただいています。お話を聞いてみると、申立人には、申立の理由と意思があり、行政側にも根拠と考えることがわかります。相手に思いを分かってもらえるように互いに言葉を尽くして伝えることの大切さと難しさを実感しています。行政が行うことは、「公助」にあたります。もちろんこれからも、市民のために頑張ってもらいたいです。しかし、それと同時に私たちは「自助」「共助」の力を高めることも必要だと感じます。大きな自然災害などが起きた時、「公助」が機能するまでには、ある程度の時間が必要です。日頃から周りの人々とのつながりを大切にしてお互いに助け合う関係があることは、とても心強いことです。私たちがいつまでも笑顔で暮らすことのできる共生社会をめざしていきたいです。

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（14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、前年度の令和5年度（第29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6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は13件ありました。

(4) 市長の求めに応じて行う職務

令和6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6年度中に4件の評価決定をしました。

その苦情の評価にあたっては、担当課に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6年度の苦情の申立て及び相談件数は、25件であり、前年比6件増となりました。

これまでも、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5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、誠実に対応して下さった関係各課の皆様には感謝します。

代表行政評価委員	三 浦 眞 澄
行政評価委員	中 根 雄 志
行政評価委員	上 田 富喜子

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 4件
 - ① 佐久島市有地の賃貸借について
 - ② 消費生活センターの対応について
 - ③ コロナワクチン関連の質問に関する回答について
 - ④ 大津波発生時の死体の回収について
- (2) 評価を行わなかったもの 5件
 - ① 市長への質問について (※R5 受付案件)
 - ② 岩瀬文庫における職員の対応について (※R5 受付案件)
 - ③ 西尾公園テニスコートの廃止について
 - ④ 職員の人事異動に関する要望について
 - ⑤ 危機管理課の対応について
- (3) 調査中止・打ち切ったもの 0件

2 調査継続中のもの…………… 6件

3 取下げ及び相談のみのもの…………… 5件

- (1) 取下げ(苦情申し立て後に取り下げたもの) 0件
- (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) 5件
 - ① 保育園建設工事の事前説明の不足と工事中の騒音・振動について
 - ② サポートスクールに関する意見に対する職員の対応について
 - ③ にしお得一ポンに係る職員の対応について
 - ④ 自宅前道路と橋の幅員及び安全性に関しての職員の対応について
 - ⑤ 防災無線が聞こえないことに対する職員の対応について

4 その他のもの…………… 7件

- ① DV 被害者支援措置について
- ② テニスコート早朝利用者の騒音と樹木のはみだしについて
- ③ 証明発行手数料のキャッシュレス決済について
- ④ 工事による自宅土間の破損について
- ⑤ 土地境界に対する職員の対応について
- ⑥ 分納相談に対する職員の対応について
- ⑦ 漏水による水道料金の減額について

○ 苦情申立人に結果通知したもの（評価を行ったもの）

① 佐久島市有地の賃貸借について（交流共創部佐久島振興課）

申立ての期日	令和6年4月1日
申立ての趣旨	・ 契約書（土地賃貸借契約書）と内規を改訂し、複数店舗一体の取扱いを変更してほしい。 ・ 市佐久島振興課職員の言動は良くないため改めてほしい。
調査の結果	当委員会は、申立人及び交流共創部佐久島振興課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人のおかれている状況について ・ 申立人は、20年以上前から佐久島で店舗を経営している。店舗があるのは、島内の一帯の土地（以下「当該土地」という。）で、西尾市から佐久島観光の会（以下「観光の会」という。一色町時代の佐久島観光協会を継承したもの）が当該土地の使用許可を得ている。 ・ 当該土地に申立人を含む複数の経営者がそれぞれ店舗を営業しており、それぞれが観光の会に賃借料を支払っている。 ・ 複数店舗の土地使用に関する契約書、覚書及び内規（以下「契約等」という。）は佐久島観光協会時代のものとなっている。 ・ 契約等によると、当該土地の草取りや敷地管理は、複数店舗で話し合い、協力して行うこととなっているが、申立人はその契約等に不満があり、個別の取扱いとして欲しいと考えている。 2 申立人の主張 令和6年3月中旬に、観光の会からの求めにより臨時総会へ出席し、同席していた市佐久島振興課の職員（以下「担当職員」という。）から「しっかりと店舗を営業してほしい。7月から8月までの時期には40日程度は営業をしてほしい。」と要請された。 また、申立人以外の店舗の営業実態等に関して、観光の会の中でも問題視されている点があり、問題発生時には複数店舗で対応する旨が契約等に規定されていることから、臨時総会の場で複数店舗一体の対応を担当職員から求められた。 しかし、申立人自身はしっかりと営業していることから、複数店舗一体の取扱いはやめてほしい旨を訴えたところ、現在の契約による「複数店舗一体の取扱いが嫌なのであれば、契約を解除してもらうしかない。契約を解除する場合は土地を更地にして返却することとなっている。」と言われた。別々に経営しているのだから、複数店舗一体の取扱いはやめて欲しく、さらに更地にするとなれば費用もかかり容易ではないため、この担当職員のパワハラの発言と横柄な態度は許しがたいものであると感じ苦情相談に出向いた。 3 市側の主張 ・ 「7月から8月までの時期には40日程度は営業をしてほしい。」と伝えた点については、申立人に過度の負担をかけないような営業日数の範囲として、およそその日数として伝えました。

	・複数店舗一体の対応等契約内容の変更を求め、もし契約解除をするのであれば、契約に「返却する場合は、更地にして返却」とある等、仮定の話で伝えたことが申立人に「パワハラの」発言と感じさせてしまったことは、大変申し訳ないと思っております。 ・複数店舗と契約関係にあるのは、観光の会です。しかし、これまで担当職員が観光の会の要請を受け事務局的な役割を担ってきた経緯から、臨時総会でも店舗の運営に関し、観光の会の立場に立った発言をしてしまったことが、市に責任や権限があるかのような誤解を招いた事も反省しています。今後は対応を改め、観光の会主導により契約者と話を進めていただくこととします。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 契約書と内規を改訂し、複数店舗一体の取扱いを変更してほしい点 ・契約等は、観光の会と複数店舗間で結ばれたものであり、申立人は取扱いの変更については観光の会と協議すべきと考えます。 ・市職員として「複数店舗一体の対応」「40日程度の営業」「更地にして返却」等臨時総会における発言は不適切であったと考えます。 2 市佐久島振興課職員の言動は良くないため改めてほしい点 ・パワハラの的な発言と取られてしまった件については、担当職員は大いに反省しており、今後の改善に期待します。 3 担当課に期待したいこと 市側の主張にもあるとおり、複数店舗と契約関係にあるのは、観光の会です。しかしながら、担当職員が、観光の会をサポートする立場にあると誤解される発言をしたことが、さも市に責任や決定権があるかのような印象を与え、今回の申立てに至った最も大きな原因と考えます。 今回の申立てによる事情聴取の場で、担当課からは真摯な反省の弁と今後の改善策を聞くことがきました。今後は中立的立場で、地域の活性化と観光振興に更なる援助・改善に務めていただくことを、担当課には大いに期待します。

② 消費生活センターの対応について（産業部商工振興課）

申立ての期日	令和6年5月13日
申立ての趣旨	1. 職員に失礼な態度をとられた。対応の仕方を直してほしい。 2. 消費生活センターへの一人での出入りが禁止されたのを解除してほしい。
調査の結果	当委員会は、申立人及び商工振興課および消費生活センターから事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人の主張 申立人は、自身に届いた身に覚えのない郵便物の対処方法を相談するため、令和6年4月10日に消費生活センターを訪れた。 その時に対応した職員の態度が失礼だと感じた。具体的には、「ごめん、ごめん」などと友達口調で対応されたり、「6回も7回も来て」と嫌味な言い方をされたりしたことを不愉快に感じた。その職員とは口論となり、最終的には「帰っ

	てくれ。」と言われた。このような失礼な態度は改めてほしい。 後日、消費生活センター長から電話があり、一人での消費生活センターへの出入りが禁止された（以降「条件付き出入禁止」という）。相談したいときには居住施設の管理者を同伴するよう言い渡された。その電話以降、一人で相談しに行きたいことが何度かあったが、我慢している。施設管理者と都合を合わせなければならないし、内容によっては施設管理者に聞かれたくない相談もあるため、条件付き出入り禁止は解除してほしい。 2 市側の主張 申立人からは令和4年3月から都合6回電話等での相談を受けたことがあります。過去の定期購入のトラブルでは、別の職員が購入先に電話連絡することで解決しました。今回（4月10日）は、職員が郵便物の送付元に電話してくれないことが申立人にとって不満らしく、前回とは異なり連絡先が分からないことを職員が説明しても理解してもらえませんでした。消費生活センター来所時に大声をあげたり、「ばか野郎」といった暴言を吐かれたりするため、相談を受ける職員は怖がってしまっている状況でした。 翌日（4月11日）、消費生活センター長から申立人に電話し、昨日のような行為は他のお客様の迷惑になるため、庁舎管理規則に従い、センターへの立ち入りはお断りすることになる旨を伝えました。話はまだ途中でしたが、申立人から一方的に電話を切られてしまいました。 4月12日に、施設管理者の方を同伴して、申立人が来所されました。その時に、円滑な相談のために、どなたかと一緒に来てほしいことを伝えたところ、申立人、施設管理者の両名ともご承知されました。 今回の対応については、公益社団法人 全国消費生活相談員協会が発行する「対応困難者への相談対応標準マニュアル」を参考に、課として判断をしました。申立人の言われるような「出入り禁止」ではなく、円滑な相談のためのあくまで「お願い」です。また、同伴される方は、施設管理者でなくても構いません。このことは、6月中旬に、お手紙で申立人へ再度ご連絡させていただきました。 相談を受ける職員は、相談者の問題解決のために懸命に対応していることをどうかご理解いただきたいと思います。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 職員の失礼な態度について 申立人は、職員に失礼な態度をとられたと主張していますが、職員とどういうやり取りがあったかははっきり覚えておらず、具体的に職員のどういう態度を失礼だと感じたのが明確ではありません。 したがって、事実関係が不明であるため、職員の態度が失礼なものであったかは判断することはできません。 2 消費生活センターへの条件付き出入禁止について (1) 申立人は、消費生活センターを条件付き出入禁止にされたと主張し、これに対して、市は、出入禁止ではなく、申立人にどなたかと一緒に相談に来

	てほしいという願いをしたと主張しています。 (2) この点について、まず、市が、申立人に対して、どなたかと一緒に相談に来てほしいとお願いをしたことについては、申立人自身が、自分で上手く相談員に説明ができなかったり、相談中に相談員に大声で暴言を吐いたりしたことがあったことを認めていること、同伴者をお願いすることは消費生活センターの対応マニュアルに従った対応であったことからすれば、円滑な相談のためにやむを得ないものであったと考えられるため、上記お願いをしたこと自体に問題があったとは考えられません。 (3) しかし、申立人は、上記お願いを「条件付き出入禁止」だと理解しており、それを解除するべく本申立てを行っていることからすると、市の職員による申立人に対する説明は不十分であったと言わざるをえません。 申立人は、同伴者の都合が合わない場合や同伴者にも聞かれたくない相談の場合はどうすればよいかと不安に思っていたようですが、この点に関する説明がなされなかったために、申立人は、同伴者がいない場合は相談自体ができないと誤解してしまったものと思われます。 本申立ての後、市は、申立人に対して、書面を交付して、同伴者については、条件付き出入禁止ではなく市からのお願いであることを説明しましたが、当初からこのような説明の工夫があれば良かったと考えられます。 3 最後に 消費生活センターの職員が、相談者の問題解決のために個々の事例において懸命に対応するも、事例によっては、相談者の満足が十分得られないケースもあって、ご苦労されていることは理解できます。 今後も消費生活センターが、市民の方々にとって気軽に相談できる場であり続けるように、市民に寄り添った対応をお願いします。
--	---

③ コロナワクチン関連の質問に関する回答について（健康福祉部健康課、市民部市民課）

申立ての期日	令和6年9月9日
申立ての趣旨	1 文書での回答が、私が聞きたい事を故意に避けて責任逃れをして返事をしている疑いがある。令和6年7月22日付け「各要望への対応について（回答）」の書面で「意図的に情報を隠蔽している事実はない」と市は言うが、コロナワクチンの害を意図的、組織的に隠蔽している疑いが多数ある。嘘の理由、根拠の無い理由をつけて私に情報を提供しない。市長にもコロナワクチンの害が知られないよう情報操作しているのでは？との疑いがある。
調査の結果	当委員会は、申立人及び健康福祉部健康課、市民部市民課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人の主張 (1) 申立ての理由は次のとおりです。 ① 私が提出した「令和3年5月7日時点の健康福祉部長、健康課長に対し厳重な懲戒処分を求める要望書(令和6年3月28日人事課受付)」に対して、

	「懲戒にはあたらない」との(令和6年5月29日付公文書による)回答であった。要望書に懲戒処分を求める根拠を示したが、当時の部長にその事実確認すらせず私に回答していることは問題である。 ② コロナワクチン健康被害救済制度の内容がHPで非公開となっている。情報開示請求をし、お金を払わないと知る事が出来ないシステムとしている。 ③ 令和5年5月17日付けで西尾市の令和3年死亡者数が過去最多となっていることに関する調査結果につき公文書開示請求を行ったが、令和5年5月19日付けにて文書不存在として「公文書不開示決定通知」を受け取った。 ④ 令和5年11月20日付けで直近180日間に死亡した西尾市民のコロナワクチン接種の割合がわかる文書について公文書開示請求を行ったが、令和5年11月27日付けにて文書不存在として「公文書不開示決定通知」を受け取った。 ⑤ 令和5年12月26日に令和3年5月10日以降に、20歳以上65歳未満の死亡者のワクチン接種有無について公文書開示請求を行った。これに対し令和6年1月4日付け「公文書不開示決定通知」を受け取った。 ⑥ 令和6年1月31日に新型コロナワクチン健康被害救済制度で申請された事例に関する文書について公文書開示請求を行ったところ、令和6年2月13日付けにて指定日時と開示しない部分を明示した「公文書一部開示決定通知書」を受け取った。 ⑦ 令和6年3月21日付けで西尾市における死亡者が令和3年から増えだした原因調査等に関する文書について公文書開示請求を行ったが、令和6年3月22日付けにて文書不存在として「公文書不開示決定通知」を受け取った。 ⑧ 令和6年6月20日付けメールにて、令和3年5月以降の20歳以上65歳未満で亡くなった西尾市民全員のコロナワクチン接種に関するデータ作成依頼については、依頼のデータを作成しなければならない法的根拠が無く作成しないとの文書での回答が令和6年7月22日にあった。 ⑨ 令和6年7月9日に健康課窓口にて、コロナワクチンの害を組織的に隠ぺいしている疑いがあり、公文書開示請求が不開示であった理由が適正かどうかの説明を求めたところ、市として意図的に情報を隠蔽している事実はないとの文書での回答が令和6年7月22日にあった。 ⑩ ⑧について、お願いとしてデータを取ってくださいと頼んだが「法務局に係る事なので物理的に無理」「私に情報を提供する法的根拠が無い」この2つの理由で却下。書面でも依頼したが、改めて「情報を提供する法的根拠が無い」と文書で回答があった。法的根拠が無いからといってなぜ情報提供しない理由の説明が無い。「法務局に係る事なので物理的に無理」についてはなぜか触れない。追加で、業務上必要のないデータ、との言い分であるが、業務上必要のないデータと思うのは市の勝手であるが、私が欲しいデータなので断る理由としては不適切である。 ⑪ 2023年の死者数1,915人は現在まだ市のHPに公表されていないが、市民
--	---

	課に問い合わせたら教えてくれるのに、その内ワクチン接種をした人の人数は「提供する法的根拠が無いから教えない」というのは市の都合の良い解釈での断り方である。 ⑫ 死亡者が 2021 年から誤差の範囲を超え増えている事に対し会議、原因の検証もしていない事を電話で確認した。このことを、2024 年 8 月 6 日八ツ面地区で行われた市長との懇談会で追及。「2021 年以降死者が激増している原因をなぜ調べないのですか」の質問に対し市長の「激増している認識は無い」の発言からワクチンの害の隠蔽は市長にもばれない様に意図的に操作しているのでは？と感じる。 2 市側の主張 (1) 申立人の主張①～⑫に対する市側の主張は次のとおりです。 ア ①について 懲戒処分とは職員の義務違反に対して、任命権者が秩序を維持する目的をもって職員に科する処罰です。新型コロナワクチンの接種については、国の指針に基づき実施しているものであり、かつ、本人の自由意思に基づくものであることから、義務違反には該当しません。従いまして、懲戒処分にあたらないものと判断しました。 イ ②について コロナワクチンの健康被害救済制度については、臨時接種の個別通知にチラシを同封して周知をしていました。市のホームページでは、制度の概要と申請及び認定の件数を掲載しており、申立人が求めるコロナワクチン健康被害救済制度への申請者等に関する詳細情報については、⑥の公文書開示請求で求められた内容のうち、年齢や性別、症状や認定日などで、個人情報を含まない範囲で手数料（コピー代）10 円を頂き提供しました。 ウ ③から⑤について 申立人の主張の通りです。 エ ⑥について 申立人の主張の通り、「公文書一部開示決定通知書」を送付し、手数料（コピー代）を頂き提供しました。 オ ⑦について 申立人の主張の通りです。 カ ⑧について 令和 6 年 6 月 20 日付けメールにて、令和 3 年 5 月以降の 20 歳以上 65 歳未満で亡くなった西尾市民全員のコロナワクチン接種に関するデータ作成依頼については、依頼のデータを作成しなければならない法的根拠がなく、また業務上必要なデータではないことから作成しないと、同年 7 月 22 日付け文書で回答しました。 キ ⑨について 令和 6 年 7 月 9 日に健康課窓口にて、コロナワクチンの害を組織的に隠ぺ
--	--

	いしている疑いがあり、公文書開示請求が不開示であった理由が適正かどうかの説明を求められたため、市として意図的に情報を隠蔽している事実はなく、公文書が不開示だった理由については、公文書として存在しないという理由は適正であるとの回答を、7月22日付け文書にて回答しました。 ク ⑩について ⑧にてご要望のデータ作成依頼については、法的に作成しなければならないデータではなく、業務上作成が必要となるデータでもないため応じなかったものです。 ケ ⑪について 申立人は西尾市の死亡者のうち、ワクチンを接種した人の人数の公開を何度も求められましたが、ご依頼のデータを作成しなければならない法的根拠はなく、業務上必要なデータではないことから作成していません。 コ ⑫について 死亡者が2021年から誤差の範囲を超え増えている事に対し、西尾市が原因の検証をしていないことが問題であるとされていますが、市には死亡の原因を調査する業務はなく、調査をするためのデータや専門的な知識を有した職員もいないために死亡者が増加した原因は調査できておりません。 また、死亡者数はホームページでも公表されておりますが、ワクチン接種との因果関係は不明です。 よって市長に対し、ワクチンの害の隠蔽や意図的な操作を行っているものではありません。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 ①について 申立人は、自身の懲戒要望に対する市の調査方法を問題としていますが、市の主張通り、市の職員の懲戒は任命権者の人事権の範囲で行われるものであり、その調査方法は市が決定することであるため、申立人の要望に応えなかったことについて、特段の問題はないものと評価します。 2 ②について コロナワクチンの健康被害救済制度については、市のホームページでは、制度の概要と申請及び認定の件数を掲載しており、また、臨時接種の個別通知の際にちらしを同封して同制度の周知をしているとのことであるので、現状において問題はないものと評価します。 3 ③から⑦について 各公文書開示請求について、⑥の一部不開示については適正に処理されており、問題はないものと評価します。 また、③、④、⑤、⑦については、すべて当該公文書が「不存在」であるため、不開示決定がなされたものなので、問題はないものと評価します。 4 ⑧から⑪について 申立人は、市が「情報を提供する法的根拠がない」と主張したと述べていま

	すが、市は、申立人の求めるデータについて「データを作成する法的根拠がなく、データを作成していないから提供できない」と主張しているのであって、市の説明と申立人の理解に食い違いがあるように見受けられます。 この点について、提供できない理由については市から申立人への説明が不十分であったと考えられますが、申立人の求めるデータが作成・提供されなかったことについては、申立人の過剰な要求であり、市がこれに対応しなかったことについては特に問題はないものと評価します。 5 ⑫について 市の説明について、特段の問題はないものと評価します。 6 結論 以上より、当委員会の調査の結果からは、申立人の主張するような意図的な情報操作等は確認できませんでしたので、市の対応に問題はなかったと評価します。
--	--

④ 大津波発生時の死体の回収について（危機管理局危機管理課）

申立ての期日	令和6年9月3日
申立ての趣旨	大津波による多数の死体の回収に何日を要するか。との質問に答えない。
調査の結果	1 申立人の主張・理由 市民の声を通じての上記の質問を何度か行っているが回答しない。 2 市側の主張 具体的な日数は、被災状況によって変わるため、断定的な回答が難しいご質問となります。そのため、災害時の体制や対応について詳細に回答させていただいております。そのほか、市民の声を通じての13回のご質問に対しても、できるかぎり詳細にご回答させていただいております。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 「大津波による多数の死体の回収に何日を要するか」という質問については、周辺地域の被災状況やインフラ等の損壊状況など、さまざま条件により異なるため、「断定的な回答をすることが難しい」という危機管理課の主張は理解できるものです。 以上から、今回の危機管理課の対応に問題はないと評価します。

○ 年次別受付状況表（平成7年度～令和6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	12	18年度	7	23	29年度	27
2	8年度	7	13	19年度	6	24	30年度	14
3	9年度	13	14	20年度	3	25	元年度	18
4	10年度	17	15	21年度	13	26	2年度	12
5	11年度	6	16	22年度	9	27	3年度	18
6	12年度	4	17	23年度	11	28	4年度	13
7	13年度	5	18	24年度	19	29	5年度	19
8	14年度	11	19	25年度	16	30	6年度	25
9	15年度	16	20	26年度	28	計	416	
10	16年度	7	21	27年度	21			
11	17年度	6	22	28年度	24			

○ 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	228
2 調査継続中のもの	6
3 取下げ及び相談のみのもの	111
4 その他のもの	71
合 計	416

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

4 西尾市教育委員会 令和5年度事業の評価所見

	課かい名	事業名	所見
1	教育庶務課	学校防犯対策施設整備事業	子供たちの教育環境の安心安全を確保することは大変重要であり、必要不可欠な取組みとして評価します。説明にもある通り、防犯装置は進化していきますが、装置を更新すべきか否かは、更新の費用に見合った効果が得られるかで判断すべきと考えます。現場でどのような防犯設備が求められているか、コミュニケーションを密に取りながら、ニーズに合致する事業となるよう、検討を続けていただきたいと思います。
2	学校教育課	小中学生イングリッシュキャンプ事業	イングリッシュキャンプ参加者やその保護者、イベント事業者からも良好な評価が得られており、今後も継続して行っていただきたい有意義な事業であると評価します。さらに多くの参加をめざすとともに希望する子どもたちが参加できるよう事業の枠の拡大についても検討していただきたいと思います。また、事務局となる先生に過度な負担がかかることのないよう、予算をとって人員を増やすなど、持続可能性の高い事業とするために必要な見直しには、積極的に取り組んでいただきたいと思います。

3	生涯学習課	にしおチャレンジ みらい塾事業	本事業は、市内の小中学生向けにスポーツや文化体験等の多種多様な教室を開催することで、大人や異年齢の児童生徒との交流機会の獲得に寄与することにより、児童生徒の心身ともに健やかな成長及び、未来ある子どもたちの「チャレンジ精神」を醸成するなど、大いに期待される事業であると考えます。 平成14年に小中学生の土曜日の教育活動の一環として地域ボランティアの協力を得て始まった「サタデープラン」事業を継承したものであり、令和5年度に学校教育課から生涯学習課へ所管替えとなり、事業名も「にしおチャレンジみらい塾事業」と改められましたが、内容の見直しは緒についたばかりです。令和5年度には70教室実施されており、スポーツ系の36教室は子供たちのスポーツ活動への入り口としての役割も担っているようですが、文化教室34教室は、参加者数が極めて少人数でニーズに合致していない教室なども散見されるようです。 スポーツ関係の教室は、今後小学校の部活動が廃止、また、中学校の部活動が地域移行 されていく中で、需要が高まることも予想されますが、地域のクラブチーム等も近年活発になってきていることを考えると、本事業との役割分担について改めて検討が必要です。また、文化教室は、指導内容や講師への謝礼支払いが妥当であるかなどの視点での見直しが必要であると思われます。 長年継続してきている中での見直しは難しいことを言い訳とせず、所管替を良いきっかけと捉え、まず事業の目的・役割等を明確にし、ニーズに合致しない教室の廃止、時代に合った新たな教室の開設、指導内容の基準設定 とともに、参加者募集においても、新事業としての魅力を伝えることに力を入れてください。
---	-------	--------------------	---

4	文化財課	第4回岩瀬弥助記念書物文化賞事業	現代日本においては、科学や医学など実学が重要視されている中で、軽視されがちな人文学系の研究にあえて焦点を当てて、この分野の学問を残していきたいという担当者の本賞に対する思いを知ることができました。書物文化の研究の顕彰という独自性の高い取り組みであり、受賞者からも評価の高い価値のある取り組みであると評価します。 5年に一度ということで、この価値の高い取り組みを一般の方に広く認知いただくための工夫も大切であると考えます。受賞者の講演イベント等を録画し、市役所ロビー等の公共スペースで市民の目に触れる機会を設けたり、市長・教育長・議長などにも岩瀬文庫の素晴らしさとともに本賞について市内外で紹介していただけるよう、本賞についての説明機会を設けるなど、更なる工夫を重ねて下さい。
5	図書館	電子図書館運営事業	現時点でできる技術・仕組みを積極的に取り入れ、利用者のニーズに対応している点は評価できます。また、導入だけでなく、利用者拡大のために積極的にPRに努めたり、限られた予算の中で人気の書籍の電子版を貸出可能にしたりするなど、継続して努力されていることも評価できます。 今後、出版物の中で電子書籍の割合が増えていく傾向にあると思いますが、引き続き間口を広げるとともに、デジタルに疎い方が取り残されないように配慮して進めたいと思います。

5 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。

この規則は、令和4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。

附 則
この要綱は、令和4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化しており、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「ISO 9000」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けない。

(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6年度までの30年間の苦情申立書の受付け状況については、14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、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」に貢献した。

令和6年度は、前年度に引き続き、教育委員会事業の評価のほか、市民の苦情申立てに関する評価を行った。申立人から、行政評価委員会の評価決定について納得した旨の連絡があるなど、公正・中立な立場で関与する本委員会の存在が一定の評価を受けている。

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 6 年 度 （ 第 30 次 ） 報 告 書
（令和6年4月1日～令和7年3月31日）
令和7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>
