



西尾市 行政評価委員会

令和7年度(第31次)報告書

(令和7年4月1日～令和8年3月31日)

令和8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 西尾市行財政改革の中間評価	5
4 苦情申立ての処理事例	22
5 西尾市教育委員会事業の評価所見	57
6 参考資料	
第1部 西尾市行政評価委員会規則	59
第2部 西尾市行政評価委員会要綱	61
第3部 西尾市行政評価委員会の概要	65
7 発意書	71

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



『発意書』でも提言していますが…

行政評価委員 三浦 眞澄

先日発表された総務省人口動態調査によると死亡者 159 万人に対し出生者は 67 万人、日本人の人口は前年比 91 万 7 千人減、42 年ぶりに 1 億 2 千万人を下回ったとのことです。少子高齢化と人口減少が加速している中で、限られた資源をどのように配分するかに知恵を絞らなければならないのは、わが西尾市においても同様です。

市では 30 年後に児童・生徒数が約 70%減少するとの「西尾市将来人口推計」を受け小中学校の統廃合の検討も始まりました。学校は次世代育成の場であるだけでなく、地域コミュニティの拠点として、災害時の避難先としての役割も担っています。これらの課題を行政任せにせずに、自分事として次世代にどんな西尾市を残したいのかを真剣に考え、市民として出来ることは積極的に引き受け、行政に求める役割は取捨選択しなければならない時代を迎えています。



AI の活用について

行政評価委員 中根 雄志

4 年前、この「ひとこと」を AI で作成したことをご紹介しました。当時は AI が文章を作成すること自体に驚きを感じましたが、この数年で AI は飛躍的に進歩し、今では至るところで活用されています。

しかし、AI は短時間で文章や資料を作成できる便利な道具であるがために、作成された内容を十分に理解しないまま、そのまま利用されているのではないかと感じる場面が多々あります。

AI を上手に活用するためには、作成された内容を自ら確認し、理解したうえで、それが正しいのかを判断することが欠かせません。AI の作成した内容が間違っていることもありえます。

どんな場面でも、最終的な判断と責任を担うのは人です。このことを忘れずに、AI に頼りすぎることなく、適切に活用していけるとよいと思います



元気な西尾市を未来へつなぐために

行政評価委員 上田 富喜子

「西尾市は元気ですね」と他市の方から言われることがあります。海や山に恵まれた豊かな自然、地域で大切に受け継がれる祭礼、そして新しい企画が次々と生まれる活気あるまちの姿を指しているのでしょうか。老若男女、官民を問わず、市を盛り上げようとする姿勢は、まさに西尾市の力強さそのものだと感じます。

一方で、本市は南海トラフ地震により甚大な被害が想定される地域でもあります。広範囲での液状化や長期のライフライン停止が想定される中、私たちができることは、自助の力を高め、近隣とのつながりを育み共助の力を強めることです。そして、公助と結びつくことで、初めて“強い西尾市”が形づくられると考えています。私も行政評価委員として、便利で安心できる行政サービスが提供されるように、その一助を担っていきたいと思います。

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

令和7年度に受け付けた苦情申立ての調査・審議を通じて、市民対応や情報提供、庁内連携等に共通する課題が認められたことから、これらの課題の改善を図るため、西尾市行政評価委員会規則第2条第2項第4号に基づき、令和8年4月27日に職員の意識変革や業務の見直し等を求める発意を行いました。(70頁、発意書参照)

(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35か所の公共施設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6年度(第30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7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14件ありました。

(4) 市長の求めに応じて行う職務

令和7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7年度中に13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7年度の苦情の申立て及び相談件数は、14件であり、前年比11件減となりました。

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6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 西尾市行財政改革の中間評価

西尾市行財政改革推進計画(第6次実行計画)の中間評価

西尾市が行政改革を推進するために策定した西尾市行財政改革推進計画(第6次実行計画)が、3年目を迎え、その計画の取組事項を調査し評価しました。

調査の内容は、計画所管課の進捗状況調査及び自己評価を基に、当委員会から計画所管課への質疑応答を経て行政評価委員会の評価としました。

※評価表の評価方法

中間評価票は、取組事項、取組内容、実施スケジュール、歳入歳出効果額(千円)、進捗状況、効果、効果額の算出根拠、行政評価委員からの質問と担当課の回答、担当課の自己評価(ABC)及び具体的な評価理由、行政評価委員会の評価(ABC)及び具体的な評価理由を記載しました。

中間評価総括表は、個別評価票を抜粋して一覧表としたものです。

A:大いに成果があった

B:やや成果があった

C:成果があがらなかった

西尾市行財政改革推進計画(第6次実行計画)の中間評価総括表

取 組 事 項	担 当 課	担当課 評価	行政評価委 員会評価
1 ふるさと納税制度の充実	秘書政策課、商工振興課ほか	A	A
2 公共施設等使用料の適正化	秘書政策課、財政課ほか	A	B
3 ネーミングライツ制度の推進	秘書政策課、観光文化振興課ほか	A	A
4 西尾市ごみ指定袋への広告掲載	ごみ減量課	A	B
5 AED収納ボックスへの広告掲載	秘書政策課ほか	A	A
6 公共施設照明器具のLED化	環境保全課ほか	A	A
7 集中管理車の台数削減	資産経営課	B	B
8 電力契約の適正化	秘書政策課ほか	C	C
9 障害者就労支援施設への業務委託推進	情報政策課、秘書政策課	B	B
10 行政手続きのオンライン化推進	総務課	B	B
11 ノーコードツールの導入	情報政策課	B	B
12 支所WEB会議システムの導入	情報政策課、秘書政策課ほか	C	C
13 共通手引き等の整理	秘書政策課ほか	B	B
14 業務応援制度の整備	人事課	B	B
15 年次有給休暇の取得推進	人事課	A	A

第 6 次実行計画 中間評価票

実行計画第1号【歳入確保】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。				担当課	秘書政策課、商工振興課ほか		
取組事項	ふるさと納税制度の充実						
取組内容	メールマガジンの配信や返礼品レビューを促すチラシの作成などに取り組み、「西尾市ふるさと納税」を寄附者を選んでもらえるように露出度を高め、新規の寄附者やリピーターの確保に努める。また、チラシの作成や内閣府ポータルサイトへの情報掲載などにより「企業版ふるさと納税制度」をPRし、市外企業から寄附を募る。						
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果	
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施		
計画策定時効果額（千円）	109,000	209,000	309,000	409,000	509,000	合計	1,545,000
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	実施中	
歳入効果額（千円）	626,510	999,945	545,425			合計	2,171,880
進捗状況 効果	【ふるさと納税決算額】			【企業版ふるさと納税決算額】			
	R3	1,544,411,000円	87,531 件	R3	100,000円	1 件	
	R4	2,135,521,000円	128,983 件	R4	35,500,000円	9 件	
	R5	2,536,605,500円	158,941 件	R5	7,850,000円	11 件	
	R6	2,081,385,648円	111,907 件	R6	現金による寄附		
					7,600,000円	20 件	
				物納による寄附			
				950,400円	1 件		
効果額の算出 根拠 （R3年度の決算額をベースに算出）	R3年度の寄附額 15億4,451万1,000円との差額を効果額として算定 例）R4年度の効果額 ＝ R4年度の寄附額 - R3年度の寄附額 6億2,651万円 ＝21億7,102万1000円 - 15億4,451万1,000円						
行政評価 委員会 からの質問	ふるさと納税が税収増加に大きく寄与していることを知り大変うれしく思います。具体的にどのような情報発信や工夫で、寄付を増やしましたか。令和6年に減少しているのは、どのような理由ですか。新規とリピーターの人数・額などがどのような働きかけで、どのように変化したか教えてください。それが、担当者の努力ということで、数字の裏付けとなる努力の見える化だと思います。また、企業版についても、今後取り組もうとされていることがあれば教えてください。						
上記質問に 対する回答	情報発信では、令和6年10月から、西尾市版ふるさと納税3.0として、「とがった」をポイントとした西尾市ふるさと納税応援アンバサダー（まーちょ、うなーちょ、えびーちょ）の活用、インスタやXを使ったSNSによるプレゼントキャンペーン、ふるさと納税返礼品などの情報発信などを行いました。 令和6年度に、ふるさと納税の寄附額が減少している理由として、まず外部的要因として大きく2点あります。1点目は、物価高に伴い返礼品の人气がコメやトイレットペーパーなどの日用品への需要が高まり、西尾市の返礼品が相対的に伸び悩んだことが挙げられます。2点目として、大都市やこれまでふるさと納税に力を入れてこなかった自治体も中間事業者の力を借りて寄附を伸ばしていることから、寄附先が分散していることが挙げられます。内部的な要因としては、令和5年12月の返礼品提供事業者の店舗における虚偽表示により、寄附額上位の返礼品の提供が中止となったことは、全体の寄附額を大きく下げただけでなく、この影響で寄附額の見通しが立たなくなり、ふるさと納税の経費総額を寄附額の5割以下にするという、いわゆる経費5割ルールの関係から、令和6年度前半にインターネット広告など積極的なPR戦略を展開することができなくなったことが挙げられます。 新規とリピーターの人数ですが、リピーターの定義を2年連続西尾市に寄附してくれた方としまして、令和5年度から令和6年度にかけて、約500人増加しており、リピーター率では8%増加しております。また、新規寄附者は37,000人ほど減少しておりますが、新規寄附者率では3.5%増加しています。新規寄附者の増加は、ふるさと納税ポータルサイトのランキング上位に西尾市の返礼品が位置したことによる効果が大きいと考えています。 企業版ふるさと納税では、新たに、「企業版ふるさと納税を検討している民間事業者と、寄付先の自治体をマッチングしてくれる中間支援団体の支援」を活用する取組を開始しました。						
評価	自己評価			行政評価委員会評価			
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった			
具体的な 評価理由	ふるさと納税及び企業版ふるさと納税は、市の歳入に直接結びつくものであるため。			ふるさと納税は市の歳入に結びつく大切な財源ですので、メールマガジンの配信や返礼品レビューを促すチラシの作成など様々な工夫を重ねておられることは大いに評価します。しかしながら行革の計画に載せ5年間進捗管理をする必要性については疑問に感じるところです。			

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第2号【歳入確保】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

					担当課	秘書政策課、財政課ほか	
取組事項	公共施設等使用料の適正化						
取組内容	秘書政策課、財政課及び施設所管課による「公共施設等使用料適正化検討会」を組織し、適正な受益者負担割合、使用料の算定方法、無料施設の見直しなどについて検討する。						
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果	
計画策定時実施スケジュール	準備	実施	実施	実施	実施		
計画策定時効果額（千円）	0	4,000	8,000	8,000	8,000	合計	28,000
実施スケジュール	準備	実施	実施	実施	実施	実施中	
歳入効果額（千円）	0	23,037	24,393			合計	47,430
進捗状況 効果	R4...検討会を組織して公共施設使用料の適正化について定め、令和5年3月に各施設の使用料の条例改正を実施。 R5...R5.10.1施行 対象は、公民館・ふれあいセンター、勤労会館、総合福祉センター、屋内体育施設、屋外体育施設など57施設。 R6...継続実施						
効果額の算出 根拠 (R3年度の決算額をベースに算出)	R5年度に使用料改定した57施設の、対象年度と令和3年度の使用料収入との差額を効果額としている。 例) R6年度効果額：2,439万3,000円 ≒ 9,295万8,661円 - 6,856万5,945円						
行政評価 委員会 からの質問	①何割？いくら？値上げをしたのか？それにより、利用者数に変化があったのか実際にかかっている維持管理費の何割程度の値上げであったのか？利用者が減少した施設？があるのなら、〇円から〇円になったところ〇人が〇人になったなど代表的な施設だけでも具体的に効果額の内容の詳細を教えてください。また、次回の改訂のためのデータはどのようにとっているのかも合わせて教えてください。 ②R5年度は、10月から施行されたので半年分の効果額、R6年度は、1年運用となるので、計画策定効果額が2倍で考えられていると思うのですが、どうして、R6年度は、あまり効果がなかったのでしょうか。						
上記質問に 対する回答	①一律何％という形で改定を行わず、維持管理費や人件費などの経常的経費を、面積、時間で割ることで単価を求め、これに受益者負担率を掛けることで、使用料を算定しております。旧料金と新料金に開きが大きい場合には、激変緩和策として、旧料金の1.5倍までを新料金の上限としております。 例えば、中央体育館メインアリーナの昼間の料金は1,570円→2,340円となりました。年間延べ利用者は、R4：111,207人、R5：118,381人、R6：123,789人と推移しております。コロナ後の利用者の復活の影響もあり、利用者は料金改定に関わらず増加傾向にあります。 その他施設の改定金額と利用者数の推移は別添の資料（公共施設使用料 新料金表と西尾の統計）をご参照ください。 ②総合体育館のメインアリーナがR6年9月から1年間の改修工事を行ったことが、効果が伸びなかった大きな要因と推察しています。 総合体育館の使用料収入額 令和6年度：1,623万円 令和5年度：2,390万円 令和3年度：1,552万円 総合体育館の効果額 令和6年度：71万円 令和5年度：838万円						
評価	自己評価			行政評価委員会評価			
	A 大いに成果があった			B やや成果があった			
具体的な 評価理由	計画策定時に見積もった効果額以上の効果を上げているため。			使用料の条例改正では、利用料の改訂を行った公民館・ふれあいセンター、勤労会館、総合福祉センター、屋内体育施設と、それまで無料であった総合グラウンドなど屋外運動施設では新たに利用料徴収を行いました。別添の資料（公共施設使用料 新料金表と西尾の統計）からは利用が控えられるようになった施設も散見されます。それぞれの施設の稼働率や利用者満足度、維持管理費等についても細かく分析し、実質的な歳入増加額だけでなく、総合的な市民サービスの向上を目指して各施設の管理運営をお願いします。			

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第3号【歳入確保】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。				担当課	秘書政策課、観光文化振興課ほか		
取組事項	ネーミングライツ制度の推進						
取組内容	少額のネーミングライツとして六万石くるりんバス停の副名称等、事業者側が気軽に申込みでき、かつ、宣伝効果が期待できるものを募集する。また、施設の魅力が向上し、P R 効果の高くなる大規模改修後のタイミングで文化会館、総合体育館などのネーミングライツ募集をかけるよう推進する。						
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果	
計画策定時実施スケジュール	準備	実施	実施	実施	実施		
計画策定時効果額（千円）	0	300	300	3,300	6,300	合計	10,200
実施スケジュール	準備	準備	実施	実施	実施	実施中	
歳入効果額（千円）	0	0	688			合計	688
進捗状況効果	R4...六万石くるりんバスのバス停の副名称について道路占用許可者である県と協議したところ、県道に関しては不可との結論となる。市道についても県要綱を準用しているため現時点では見送っている。 R5...検討状況に進展なし。 R6...令和 7 年 1 月から文化会館が、愛称「にしん文化会館茶々とホール」としてリニューアルオープン						
効果額の算出根拠 （R3年度の決算額をベースに算出）	R3年度は愛称の使用料は 0 円。そのため、各年度の愛称の使用料の収入実績をそのまま効果額とする。 R6年度の使用料は、「にしん文化会館茶々とホール」の年額275万円（税込）の 1 月～ 3 月の 3 か月分で 68万7,500円。						
行政評価委員会からの質問	ネーミングライツの料金はどのように決められるのでしょうか。くるりんバス停は県道と市道でそれぞれ何か所ですか？市道のバス停の数がある程度見込めるのであれば、要綱改正を検討されてはいかがでしょうか。次に大規模改修が予定されている施設はどこですか？取組み内容に記載された副名称等の「等」には何がありますか。						
上記質問に対する回答	ネーミングライツ料の希望額は、ネーミングライツの対象となる施設等の利用者数や、他の自治体の類似事例を勘案し、当該施設等のネーミングライツの価値を総合的に検討した上で算定しています。 停留所の個所数については、国道： 4 箇所 4 本、県道： 67箇所95本、市道： 56箇所66本、道路外： 11箇所11本です。※一部の停留所において道路の両側（のぼりとくんだり）に停留所があるため、個所数と本数が一致しません。 大規模改修について、西尾市総合体育館において令和6年度から令和7年度まで大規模改修を実施しました。様々な可能性を検討する上で、副名称等の「等」は、愛称を想定しておりました。 ※副名称は、正式名称とはべつにかっこ書きで表記。愛称は、正式名称に変わる名称。「にしん文化会館茶々とホール」「ダイセンアリーナ西尾」は愛称。						
評価	自己評価			行政評価委員会評価			
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった			
具体的な評価理由	令和 7 年度に西尾市総合体育館のネーミングライツパートナーを公募し、令和 7 年 1 1 月よりネーミングライツ料として年額275万円（税込）の歳入確保を行いました。			ネーミングライツは前回の行革で誕生した制度ですが、大規模改修後のタイミングで文化会館、総合体育館などのネーミングライツ募集をかけることで、良い効果を生むことができたことは評価します。今後は行革案件として管理することなく、制度を有効に活用されることで歳入確保に繋げて頂くことを期待します。			

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第4号【歳入確保】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

						担当課	ごみ減量課
取組事項	西尾市ごみ指定袋への広告掲載						
取組内容	西尾市ごみ指定袋の外袋の表面に有料広告を掲載することにより、新たな財源を確保し、地域経済の活性化を図るとともに、ごみの処理におけるイメージの向上を目指す。						
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果	
計画策定時実施スケジュール	準備	実施	実施	実施	実施		
計画策定時効果額（千円）	0	1,000	1,000	1,000	1,000	合計	4,000
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	実施中	
歳入効果額（千円）	891	891	891			合計	2,673
進捗状況 効果	R4...次年度の指定袋の作製に向け、広告代理店を募集。当初は100万円の収入をめざしたが、1回目の入札が不調になり、仕様を変更し、可燃ごみの指定袋1種類で価格を下げて2回目の入札を行ったが、不調となり、随意契約により89万1,000円で業者決定に至った。 R5,R6...入札により広告代理店を募集し、エムアイシーグループに決定した。						
効果額の算出 根拠 （R3年度の決算額をベースに算出）	R3年度は西尾市ごみ指定袋の外袋の広告収入は0円。そのため、各年度の広告収入実績をそのまま効果額とする。 R4年度の随意契約額89万1,000円を継続している。						
行政評価 委員会 からの質問	外袋への同色広告では、企業にとってあまり魅力があるように思われませんが、エムアイシーとの代理店契約は単年度契約でしょうか？入札には他の応募者があったのでしょうか？						
上記質問に 対する回答	ご質問の外袋については、2色（赤・黒）で印刷しており、広告部分のみ黒字で印刷しております。なお、内袋は1色（赤字）のみです。広告代理店との契約は単年度の契約であり、第1回から全ての年度で（株）エムアイシーグループが落札しております。入札については指名競争入札方式であり、広告代理業者2社を指名して入札を執行しております。そのため、他の応募者はありません。						
評価	自己評価			行政評価委員会評価			
	A 大いに成果があった			B やや成果があった			
具体的な 評価理由	R4年度より随意契約額89万1,000円を継続しており、R8年度も同様の金額が見込めるため。			最初準備していた条件での入札が成立しなかったことは残念でしたが、新たな財源を確保できたことは評価します。			

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第5号【歳出削減】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

		担当課		秘書政策課ほか		
取組事項	A E D 収納ボックスへの広告掲載					
取組内容	集客力があり広告収入が見込める施設に設置した A E D（自動体外式除細動器）のうち、収納ボックスに広告掲載が可能なものについて、有料で広告を掲載することで、新たな財源の確保と A E D 設置施設の更なる充実により、安全・安心なまちづくりを進める。					
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額（千円）	0	360	360	360	360	合計 1,440
実施スケジュール	準備	実施	実施	実施	実施	実施中
歳入効果額（千円）	0	3,598	98			合計 3,696
進捗状況 効果	R5...広告収入を得る計画から、広告付きのAEDを導入し、導入経費とメンテナンス経費を無料にする計画に切り替えた。効果額は大きくなる予定。 標準価格（税込）500,000円／台 R5.4に広告付きのAEDの設置業者を選定し、本庁舎、幡豆支所、保健センター、さら市民交流センター、図書館（本館）に7台設置した。 R6...継続実施					
効果額の算出 根拠 （R3年度の決算額をベースに算出）	本体購入額、パッド交換費用が広告掲載により無料となっているため、広告がなければかかっていた費用を効果額とする。 ●初期費用 - 本体 500,000円/台 （耐用期間8年） 500,000円×7台 = 3,500,000円 ●維持費用 - パッド交換 2年に1回 10,000円/台 10,000円×1/2×7台 = 35,000円 - バッテリーパック交換 4年に1回 36,000円/台 36,000円×1/4×7台 = 63,000円 1年あたり98,000円の歳出削減。					
行政評価 委員会 からの質問	令和5年度には大きな成果をあげられましたが、今後の見通しについて教えてください。また、他にも広告掲載により、歳入確保・歳出削減が期待されるものについて、職員のアイデアを募集するなどの取組はされていますか？					
上記質問に 対する回答	本事業については、広告付きAEDを導入したことにより、導入経費とメンテナンス経費を広告掲載により賄う仕組みとなっており、従来市が負担していた経費の削減につながっています。今後も事業者と連携し、安定的に広告掲載が行われるよう維持管理を行い、引き続き経費削減効果の確保に努めていきます。 また、広告掲載による歳入確保・歳出削減については、全庁的なアイデア募集の取組は行っていないが、導入可能なものについては各課において個別に検討し、適宜実施されています。					
評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な 評価理由	従来市が負担していた経費の削減につながった。令和6年度においても継続して実施しており、広告掲載により維持管理費用の抑制効果が継続して見込まれ、概ね計画どおり事業が進んでいるため。			令和3年度の決算額を効果額の算定根拠として、5年計画を策定し、維持管理費を含め大いに成果をあげられたことは評価します。今後は、広告掲載による歳入確保・歳出削減については、全庁的なアイデア募集の取組や、各課において個別に検討し導入・実施された結果の公表や共有もできる仕組みの構築を行い、スピード感をもって実行されることを期待します。		

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第6号【歳出削減】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

						担当課	環境保全課ほか
取組事項	公共施設照明器具のLED化						
取組内容	経費削減、環境面への配慮、利用者の利便性向上を実現するため、段階的に公共施設の照明器具を、リース方式でLED化する。						
実施年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	結果	
計画策定時実施スケジュール	準備	実施	実施	実施	実施		
計画策定時効果額（千円）	0	2,700	2,700	2,700	2,700	合計	10,800
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	実施中	
歳入効果額（千円）	8,774	13,507	22,114			合計	44,395
進捗状況 効果	R4...中央体育館、ホワイトウェイブ21、B&G海洋センター、西尾市役所、勤労会館、八ツ面保育園、室場保育園（7施設） R5年度...保健センター、吉良保健センター、休日診療所、総合福祉センター、浄化センター、看護専門学校、総合体育館、羽塚武道場（8施設） R6...西尾市子育て・多世代交流プラザ、寺津ふれあいセンター、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、矢田ふれあいセンター、横須賀ふれあいセンター、一色町公民館、岩瀬文庫、図書館（14施設）						
効果額の算出 根拠 （R3年度の決算額をベースに算出）	LEDの寿命は年間260日8h使用すると仮定し、20年程度を想定する。LED交換後10年はリース料の支払いがあるため、以下のように効果額の計算を行う。 年間効果額 = (20年間の電気料金削減額 - 10年間のリース料) / 20年						
行政評価 委員会 からの質問	公共施設のLED化にあたり、リースを活用され、経費削減効果をあげられたとのことですが、他にリースを活用されている事例はありますか？今後リース活用を検討する場合に、過去のノウハウも上手に引き継ぐ仕組みは出ていますか？						
上記質問に 対する回答	リースは、予算を平準化するために活用しており、経費削減効果はLED化に伴う電気使用量の削減によるものです。LED以外には活用している事例はございません。今後は、太陽光パネルの設置等の高額な設備導入を検討する際の導入方法の一つとして、リースの活用を検討します。また、LED化で培ったリースに係るノウハウについては、引き継いで、他の事業で活用していきたい。						
評価	自己評価			行政評価委員会評価			
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった			
具体的な 評価理由	LED化を進めることで、電気使用量を大幅に削減することができ、経費削減とともに温室効果ガス排出量の削減につながるため。			LEDへの切り替えは、2027年末に蛍光灯の製造・輸入が禁止されるという背景や環境経営への対応としての計画的な取り組みとして評価できる。また、設備の導入方法として、リース活用等幅広く情報を収集し、最適なものを選ぶとする姿勢を評価する。			

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第7号【歳出削減】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

		担当課		資産経営課		
取組事項	集中管理車の台数削減					
取組内容	集中管理車の稼働率を精査し、車種別に必要性を考慮の上、適切な台数となるように削減を図る。また、状況により台数の削減が難しい場合は、更新後の車両を原則、軽自動車とし、維持管理費の削減を図る。					
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額（千円）	1,300	1,500	1,700	840	900	合計 6,240
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	実施中
歳入効果額（千円）	1,660	1,560	3,060			合計 6,280
進捗状況 効果	R4...1台削減、1台小型化。 プロボックスを廃車、エクストレイル→ハスラーに変更（小型化）し維持費を削減。 R5...1台削減。 プロボックスを廃車。 R6...2台削減。 幡豆支所と吉良支所の軽自動車1台ずつを削減。					
効果額の算出 根拠 (R3年度の決算額をベースに算出)	・集中管理車を1台削減した場合の効果額を以下とする 取得額：110万円 年間維持費20万円 ・集中管理車 普通自動車を軽自動車に変更した場合の効果額 取得価格差：30万円 年間維持費差：6万円 例) R4年度：110+20+30+6=166万円 R5年度：110+20+26=156万円 (26万円はR4に削減した分の年間維持費) R6年度：110×2+20×2+46=306万 (46万円はR4,R5に削減した分の年間維持費)					
行政評価 委員会 からの質問	集中管理車の台数と稼働率の推移を教えてください。更に稼働率を上げるために出来ることはありますか？ 予約時間と実際の稼働時間のズレについても管理していますか？ 急な予定変更によりキャンセル情報が上手に活用されるなど、今後に取り組みたいことは何かありますか？					
上記質問に対する回答	集中管理車の台数（平均稼働率）は、R4年度末から6年度末まで、75台（79.4%）、71台（77.6%）、69台（78.6%）です。予約時間と実際の稼働時間のズレについては細かく管理しておりませんが、使用時間が予定より30分以上短縮された場合には予約時間の短縮や取り消しをするよう文書で注意喚起しています。また、予約だけで使われていない車両については随時チェックしております。 現状で集中管理車の空きが少なすぎるとの意見もあり、今以上に台数を削減すれば稼働率は上がるかもしれませんが、事前予約で一杯になり当日使用ができない状況になるおそれもあるため、現状が適正台数であると考えております。新たな取組としては電気自動車の導入に取り組みたいと考えております。					
評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			B やや成果があった		
具体的な 評価理由	台数を減らして経済的に効果があった反面、予約が取りにくくなり、公用車を必要なタイミングで利用できないとの意見も出てきています。交通事故等で公用車を複数台同時に修理に出すこともあるので、一定台数は維持する必要があると認識しています。			稼働率を見ながら適切な台数を維持していくことは、とても大切な視点と考える。必要なときに利用できなくなつては本末転倒になってしまうので、いつ、どの車両に利用要望が多いかなど分析をしていき、最適化をこれからも目指してほしい。		

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第8号【歳出削減】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

担当課

秘書政策課ほか

取組事項	電力契約の適正化						
取組内容	高圧電力及び低圧電力については、電力の安定的供給とコストの削減が見込めるように入札方法を検討する。その他の低圧電力については、旧一般電気事業者から分社化した小売電気事業者との契約プランを見直す。						
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果	
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施		
計画策定時効果額（千円）	5,000	15,000	15,000	15,000	15,000	合計	65,000
実施スケジュール	計画見直し	実施しない	実施しない	実施しない	実施しない	実施しない	
歳入効果額（千円）	0	0	0			合計	0
進捗状況 効果	R4...電力の市場価格高騰により、新電力会社が撤退する状況となった。新電力会社には、安定供給の面でリスクが高いことが判り、今後の状況を見守ることとした。 R5...引き続き電力供給の安定性を優先し、計画を実施しないこととした。 ※現在は高圧、低圧ともに中部電力ミライズと契約している。						
効果額の算出 根拠 （R3年度の決算額をベースに算出）	効果額＝ 電力量×（中部電力ミライズ電力量単価-新電力量単価） ＋（中部電力ミライズ基本料金-新電力基本料金）						
行政評価 委員会 からの質問	新電力会社の撤退により、計画が頓挫したようですが、コストとリスクのバランスをとることの大切さに気付く良い機会となりました。他に何か公共料金等の低減にむけて検討されていることがあれば教えてください。						
上記質問に 対する回答	電気料金ほど高額な固定費の低減に向けた検討事項はございませんが、DX化による郵送料や紙文書（用紙代や複写代）の削減や、機械警備導入による委託料の削減などを検討しております。						
評価	自己評価			行政評価委員会評価			
	C 成果がなかった			C 成果がなかった			
具体的な 評価理由	安定供給を重視し、旧電力と契約を継続しており、計画を実施していない。			経済効果としては、成果がなかったが、リスクとコストのバランスをとることの大切さに気付く良い機会となった。計画の段階でどこに気付けばよかったなど、振り返りを他課と共有して、これからに生かしてほしい。			

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第9号【歳出削減】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。				担当課	長寿課、看護専門学校、建築課など		
取組事項	障害者就労支援施設への業務委託推進						
取組内容	施設所管課が発注している草刈等の業務を障害者就労支援施設に委託できるよう、周知を図る。障害者就労支援事業所の規模や、事業所同士の連携等、様子を見ながら範囲を拡大させていく。						
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果	
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施		
計画策定時効果額（千円）	600	700	800	900	1,000	合計	4,000
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	実施中	
歳入効果額（千円）	573	515	518			合計	1,606
進捗状況 効果	R3に市営住宅の管理について除草などのシルバー人材センターから障害者就労支援施設に委託先を変更した。 R4...市営住宅での草刈作業を都度契約から年間契約に契約規模を拡大した。 R5...草刈等の委託業務だけではなく、ごみ処理、樹木剪定業務を依頼。 R6...草刈、樹木剪定業務を依頼。						
効果額の算出 根拠 （R3年度の決算額をベースに算出）	R2年度のシルバー人材センターへの市営住宅草刈作業委託料：168万6,461円 R2年度の障害者就労支援施設への市営住宅草刈作業委託料：0円 R3年度のシルバー人材センターへの市営住宅草刈作業委託料：33万4,798円 R3年度の障害者就労支援施設への市営住宅草刈作業委託料：113万4,000円 委託内容は同じであるため、委託先変更による削減率：(1-1,134,000/(1,686,461-304,798))×100=17.92% R3年度の障害者就労支援施設への委託料総額：195万2,000円 効果額：（対象年度の障害者就労支援施設への委託料 - 195万2,000円）× 0.1792 ÷（1 - 0.1792） 例）R6年度効果額：（4,323,800円 - 1,952,000円）× 0.1792 ÷（1 - 0.1792）= 51万7,820円						
行政評価委員会からの質問	効果額の算出根拠欄の記載ではよくわかりませんので、歳入効果額欄の数字の根拠をわかりやすく説明して下さい。 また、効果額以外の取り組み効果についてもあれば説明してください。 参加される障害者施設数や人数はどのように変化していますか？今後の予定も含めて教えて下さい。						
上記質問に対する回答	○効果額計算について この取組は、R3年度から先行して実施されており、R2→R3で委託先をシルバー人材センターから障害者就労支援施設へ変更することで、17.92%の経費削減効果があることが判っております。障害者就労支援施設へ支払う委託料には、他に委託するよりも17.92%の削減効果があるとして、経費削減額を計算しております。R3年度には先行実施による効果が上がっておりますので、対象年度の経費削減額をR3の経費削減額から引くことで、効果額を算出しております。 ○経費削減以外の効果について ・障害者施設への委託による影響：くろみ会がなわ担当者からは、「利用者が外出の機会を得て気分転換を図ることができることや、地域住民から感謝の言葉をかけられるなど、障害をもった利用者にとっても良好な就労環境となった。利用者へ支払う工賃も安定させることができ、感謝している。」との感想をいただいております。（長寿課） ○参加される障害者施設数や人数の変遷 ・社会福祉法人くろみ会に委託しております。（長寿課・建築課・看護専門学校） ・参加人数は1回の作業で5人～10人程度です。草刈業務以外にも、物置修繕5,000円、側溝修繕30,000円、看板枠修繕9,900円、障子張替え21,000円など簡易な修繕や土木作業なども引き受けており、依頼できる仕事の幅が広がっている。（長寿課） ・作業者の年間延べ人数はR2...20人、R3...20人、R4...695人、R5...470人、R6...435人です。（建築課） ○今後の予定 ・重度の方でも参加でき、屋内でも可能な作業の提供に努めてまいります。（長寿課） ・他の障害者就労支援事業所にも就労の機会を設けられるよう努めてまいります。（長寿課） ・管理している住宅跡地の所管替え（売却等）による委託場所の減少や直営での施工が検討されていることから、今後の委託は減少が予想されています。（建築課）						
評価	自己評価			行政評価委員会評価			
	B やや成果があった			B やや成果があった			
具体的な 評価理由	・B:障害者への就労の場を提供する足掛かりとなった。（長寿課） ・B:委託先変更で歳出抑制されたと考えられるため。（建築課） ・A:計画初年度となるR4年度から取り組み、障害者就労支援施設の受注機会の促進と業務委託料の削減の両面で効果を得た。（看護専門学校）			経済的には、大きな成果とは言えないが、障害者の就労への場の提供という面では、大いに成果があったと考える。これを足掛かりにして、委託内容や委託施設の拡大を進めてほしい。			

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第10号【働き方改革】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

		担当課		情報政策課、秘書政策課		
取組事項	行政手続きのオンライン化推進					
取組内容	各課が所管している申請・届出等を棚卸しし、オンライン化できるものについては、開始目標年度を設定し、毎年度フォローアップ調査を行い、進捗管理をする。汎用型電子申請（あいち電子申請・届出システム）を活用し、オンライン決済が不要な申請や届出については、原則オンライン化をする。					
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額（千円）						合計
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	実施中
歳入効果額（千円）						合計
進捗状況 効果	R4...住民票の写しや印鑑証明書、所得証明書や固定資産評価証明書などのオンライン化を実施した。 R5...R4のサービス拡充により決済を伴う申請・届出にも対応可能となったため、オンライン化の対象を広げてフォローアップを実施した。 ・危険物製造所等完成検査申請書（R6.5運用開始） ・大腸がん検査キットオンライン購入（R6.4運用開始） など R6...各課へ照会をかけて優先的にオンライン化に取り組む手続きを把握した。電子申請システムの更新年度となったため、既存手続きの更新作業、新規手続きの作成支援を行った。					
効果額の算出根拠	効果額の算出は行っていない。					
行政評価委員会からの質問	行政手続オンライン化に取り組んでこられましたが、オンラインでの申請が全体のうち何件くらいあったか利用率はそれぞれの制度でどのようになっていますか？利用状況をタイムリーに把握し、利用促進に向けて動いておられることと思いますが、具体例をあげて教えてください。 周知の方法についても今後計画していることを含め教えてください。					
上記質問に対する回答	・租税公課証明（所得課税証明書・納税証明書）：全体6,553件、オンライン203件、利用率3％ ・大腸がん検査キット購入：全体2,326件、オンライン653件、利用率28％ スマホを用いたオンライン申請が一般化しているため、受付件数が多い手続きは優先的にオンライン化し、市公式LINE等で効果的に周知してまいります。					
評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			B やや成果があった		
具体的な評価理由	毎年着実にオンライン化の対象は拡大しているものの、手続きによって利用状況に差があることから、認知度向上や導線改善等の利用促進の点で改善の余地があるため、自己評価はBとする。			時代の流れであるオンライン化を着実に進めていることに対して評価する。これから利用率向上のための改善を期待する。		

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第11号【働き方改革】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

		担当課		情報政策課		
取組事項	ノーコードツールの導入					
取組内容	各課において、データベースソフトや表計算ソフトを利用して職員が作成したシステムがどのくらい存在するのかの調査を行い、専門的知識が不要でシステム作成が可能なノーコードツールの導入を図る。					
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果
計画策定時実施スケジュール	準備	準備	実施	実施	実施	
計画策定時効果額（千円）						合計
実施スケジュール	準備	準備	実施	実施	実施	実施中
歳入効果額（千円）						合計
進捗状況 効果	R4...導入する予定のノーコードツールについて調査研究を行った。 R5...職員が作りこんだ業務上不可欠となっている業務システム（野良システム）について各課に照会し、現状把握を行った。全庁で計90件の野良システムの存在を把握した。 R6...キントーンを試験的に導入し、2業務のシステムを構築し、業務の効率化を図った。 ・職員の健康診断と人間ドックの受付業務（人事課） ・ふるさと応援寄付金返礼品管理業務（秘書政策課）					
効果額の算出根拠	効果額の算出は行っていない。					
行政評価委員会からの質問	①ノーコードツール導入にあたり、全庁で90件の職員が作成した野良システムがあることを把握したが、すべての機能をノーコードツールに置き換えることはしないこととされました。このように、日進月歩の情報技術の進化にあわせて柔軟に見直しを図る必要があると考えます。現在の状況と今後の予定、課題について教えてください。 ②すでにある野良システムがいつ、誰が作ったのかをできるだけ把握しておくとういと思います。システムに不具合が生じたときや更新する必要があったときに、簡単に直せる人材を把握しておくことが必要と思いました。 ③当初に野良システムをどのような計画でノーコードツールに置き換えていく予定であったのでしょうか。					
上記質問に対する回答	①今後は優先度の高い業務から年2業務以上を目安にkintone化を目指します。課題は優先順位付け、ノーコードツール自体の属人化を防ぐ運用の確立です。②ご指摘のとおり作成者が不明となることはリスクと認識しており、所管課で引継ぎを基本としつつ、必要に応じ情報政策課が支援します。③当初は実態把握後、ノーコード導入により緊急性の高いものから順次置換を想定していました。					
評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			B やや成果があった		
具体的な評価理由	野良システムを把握し、ノーコードツールを本導入して2業務を構築して効果を確認した。一方、展開は優先した一部業務にとどまっており、効果の定量化等は今後の課題であるため、自己評価はBとする。			全庁で90件の野良システムがあるところ、ノーコードツールに置き換えられたのは、まだ2件とのことである。いつシステムに不具合が生じるともわからないので、置き換えのスピードアップを検討していただきたい。		

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第12号【働き方改革】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

					担当課	情報政策課、秘書政策課ほか	
取組事項	支所W E B 会議システムの導入						
取組内容	支所をはじめとする外部施設にW E B 会議システムの導入を検討し、その活用により、職員の働き方の改善や、住民サービスの維持向上を図る。						
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果	
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施		
計画策定時効果額（千円）						合 計	
実施スケジュール	実施	実施	実施	未定	未定	完了	
歳入効果額（千円）						合 計	
進捗状況 効果	R4...先行的に幡豆支所と吉良支所にタブレット端末を配置し、機器やアプリの検証を行った。 R5...一色支所、吉良支所、幡豆支所、保険年金課、福祉課、税務課、情報政策課にタブレット端末を配置し、運用を開始した。 R6...タブレット端末が活用されていないことから、配置されている端末を回収し、計画を中止を検討する。						
効果額の算出 根拠	効果額の算出は行っていない。						
行政評価 委員会 からの質問	①令和6年度にタブレット端末が活用されていないことから、端末を回収し中止を検討されたことは必要な措置であったと考えられます。導入前の調査・検討が不足していたのでしょうか、それとも他の原因によりタブレット端末が活用されなかったのでしょうか。第10号と同じく、日進月歩の情報技術の進化にあわせて柔軟に見直しを図る必要があると考えます。現在の状況と今後の予定、課題について教えてください。 ②うまくいかないから計画を中止するのは、賛成です。しかし、この計画を先行実施する前に、担当支所に使えそうかの打診をしたのが疑問として残りました。実態調査は、とても大事だと思います。						
上記質問に 対する回答	○導入前の調査・検討内容について この取組は、支所に配置されている職員が少なく、休みがとりづらい状況にあることを解決する手段として計画されました。計画は「検討」「実証実験」「本格導入」の3段階で構成されており、R5からの運用開始は、「実証実験」に当たるものです。「検討」で、支所の職員等も交えて、先進事例の調査研究を行いました。計画策定当時、コロナの影響でWeb会議の導入が各所で進んでおり、今後の支所の人員削減が進むことを踏まえ肯定的な意見が多かったことから実証実験に踏み切りました。タブレットは使用頻度が低いと、使いたいときに充電がされていないために使えないといった状況になり、ますます使われなくなりました。使用頻度に関する想定が甘かったという点で、検討不足であったことは否定できません。 ○現在の状況と今後の予定について 当初、本庁舎に4台、3支所に各1台配備されていたタブレットのうち本庁舎の4台を回収済みであり、文字起こしなど別用途で使用しております。また、市民課、吉良支所、幡豆支所のタブレットは外国人来所者のための翻訳ツールとして使用されており、回収せずそのまま使用してもらう予定です。						
評価	自己評価			行政評価委員会評価			
	C 成果があがらなかった			C 成果があがらなかった			
具体的な 評価理由	実証実験を実施したが、利用実績が上がらなかった。			実証実験のうえ、計画を中止したことはやむを得ないのですが、そもそも実証実験の段階のものを実行計画に挙げるべきだったのか疑問に思う。			

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第13号【働き方改革】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

						担当課		秘書政策課ほか	
取組事項	共通手引き等の整理								
取組内容	既存の共通手引き等の集約・一括保管を行う。また、作成されていない共通手引き等のうち必要性が高いものについて作成・整備を行う。								
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果			
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施				
計画策定時効果額（千円）						合計			
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	実施中			
歳入効果額（千円）						合計			
進捗状況 効果	R4...既存の共通手引きやマニュアル、様式集などの現状を調査。庁内ポータルサイト掲示板に集約し、職員が一括で確認できるよう整備を行った。 R5...情報の更新をはじめ、職員からの要望を反映し、改善を図った。 R6...計34項目についてマニュアルを一か所に集約して掲示している。								
効果額の算出根拠	効果額の算出は行っていない。								
行政評価委員会からの質問	①共通手引き等の集約・一括保管に向けてR4年に現状を調査し、職員が一括で確認できるよう集約するなどの整備を行ったとのこと。その後、情報の更新、職員の要望を反映した改善などが行われているようですが、何をどのようにされたのか、そのための職員の協力がどの程度得られたのかなどについて教えてください。また、今後の予定と現在課題と捉えていることを教えてください。 ②この中に今使っている野良システムのマニュアルもありますか？ 職員の様子を見ていて、気になるところがあったら、「こんな手引きがあります。ミスが多いので、業務遂行の前に確認を」と注意喚起できるようなものに育っていくとよいと思いました。 ③計画実施以降、共通手引きやマニュアルの充実が継続的に図られているのかわかりません。年度ごとにマニュアルは増えているのでしょうか。								
上記質問に対する回答	①全職員が共通で使用しているシステムや、共通で関係する制度についてのマニュアルを掲示板に集約してリンクを掲載しております。リンク切れや内容が古いなど、気づいた点や改善要望などがあれば、とりまとめを行っている秘書政策課に連絡をいただくことで、反映しております。新たな制度やシステムが導入された場合にはその都度リンクを追加しております。 ②野良システムは全課共通のものは少なく、各課が課内の業務で使用しているものがほとんどであるため、共通マニュアルに掲載はしていません。確かに、よくある事務ミスの事例もマニュアルに掲載したほうがよいのはご指摘のとおりだと考えます。 ③新システム・新制度の導入があればマニュアルに追加しております。そのため、毎年飛躍的にマニュアルの数が増えているわけではなく、年に1、2件のペースで追加している状況です。								
評価	自己評価				行政評価委員会評価				
	B やや成果があった				B やや成果があった				
具体的な評価理由	集約することでマニュアルを探す時間を削減できている。				マニュアルを探す時間を削減するだけでなく、業務の効率化やミスの削減ができるようにマニュアルの内容も充実させるように努めてほしい。				

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第14号【働き方改革】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

		担当課		人事課		
取組事項	業務応援制度の整備					
取組内容	繁忙業務に、他課の職員が応援できるような体制を整備する。人事課において、応援が必要な業務の基準やルールを作成する。そのルールに基づき、所属長が人事課に相談・依頼し、対応する。					
実施年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度	R 8 年度	結果
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額（千円）						合計
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	実施中
歳入効果額（千円）						合計
進捗状況 効果	R4...西尾市職員業務応援制度実施要綱を定め、施行した。（実績 1 件） ・商工振興課のビジネスコンテスト業務に9名が応援として加わる R5（実績1件） ・商工振興課のビジネスコンテスト業務に3名が応援として加わる。 R6（実績0件）					
効果額の算出根拠	効果額の算出は行っていない。					
行政評価委員会からの質問	①人事課の作成したルールが十分活用されていないようですが、その原因は何であるとお考えでしょうか。それぞれの原因に対する改善策をどのようにお考えも併せて教えてください。 ②他課の様子を見ると自分の課の改善すべきところが見えてくると思うので、価値ある取り組みだと思います。課長級の意識を変えていく必要があると思いました。					
上記質問に対する回答	①職員業務応援制度は、マッチング方式、スキルアップ方式、ヘルプ方式の3つの方式をとっております。スキルアップ方式は、人事課が募集をかけるため実績を把握しておりますが、それ以外については、人事課が間に入ることはせず、依頼元と依頼先の所属長同士の依頼・承諾で完結しております。そのため、実績を把握しておらず、実績値が低いと考えております。また、制度が職員に広く認知されていないことも考えられますので、今後は、制度が十分に活用できるよう周知を図ってまいります。 ②おっしゃるとおり他課の仕事の進め方や業務内容を知ることによって自課の改善点に気づくことや市役所の業務を知る機会になると考えております。課長級の意識については、制度の趣旨をご理解いただくことが必要であると考えておりますので、制度の周知を図ってまいります。					
評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	B やや成果があった			B やや成果があった		
具体的な評価理由	スキルアップ方式について実績があり、スキルアップ方式以外にも、他課から相談は受けており、活用されているため。			スキルアップ方式以外は、人事課が実績を把握していないとのことだが、制度を使用した場合には、人事課に報告するようにすれば人事課が実績を把握することも容易だと思われる。今後も人事課主導で、制度が活用されるように努めてほしい。		

第6次実行計画 中間評価票

実行計画第15号【働き方改革】

※効果額（千円）は、R3年度と比較した額。

		担当課		人事課		
取組事項	年次有給休暇の取得推進					
取組内容	祝日のない6月を「休暇取得推進月間」とし、基本的には全職員が月曜日もしくは金曜日に有給休暇（全日）を取得することで3連休以上の休暇を取る。定着すれば半年に1回程度、3連休以上の休暇取得を目標とする。					
実施年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	結果
計画策定時実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	
計画策定時効果額（千円）						合計
実施スケジュール	実施	実施	実施	実施	実施	実施中
歳入効果額（千円）						合計
進捗状況 効果	R4...祝日のない6月を休暇取得推進月間とし、年次有給休暇の取得の推進を図った。 R5...6月に加え、12月も休暇取得推進月間とした。 R6...継続実施 【年間年次休暇取得日数平均】 R4：12.4日、 R5：13.4日、 R6：13.8日					
効果額の算出 根拠	効果額の算出は行っていない。					
行政評価 委員会 からの質問	①平均年休取得日数は着実に伸びているようですが、部署による偏り、個人による偏りはないでしょうか。また、3連休以上の休暇取得については、現状どのようになっていますか。有休取得に関する現在の状況と今後の予定、課題について教えて下さい。 ②年次休暇の取りやすさとか、どのようなときに年次休暇を取ってるのか等、職員の生の声を少し聞いてみると、職員のニーズがわかって作戦が立てやすくなると思います。いずれにしても年次休暇取得日数が少しずつ増えていっているのは、素敵ですね。					
上記質問に 対する回答	①年次有給休暇の取得については、部署による繁忙の違いや年次有給休暇取得に対する個人の考えの違いなどから偏りが無いとは言えない状況と考えております。ただし、4月と10月に年次有給休暇の取得促進を所属長に通知し、所属職員の取得状況を確認するとともに年5日以上年次有給休暇の取得にご協力いただいており、偏りが出ないよう努めているところです。3連休以上の取得実績は、いずれも延べ人数で、6月:606人、12月:410人で、3月17日現在の年次有給休暇の平均取得日数は、13.8日です。今後は、令和8年度から時差勤務、フレックスタイム制、選択的週休3日制を導入する予定であり、年次有給休暇の取得も含めより柔軟で働きやすい職場環境が整備されるものと考えております。 ②おっしゃるとおり年次有給休暇の取得推進にあたり、職員のニーズを把握することは重要なことであると考えております。今後も年次有給休暇の取得平均日数の増加を目指し、必要に応じてアンケートを行うなど職員のニーズ把握に努めてまいります。					
評価	自己評価			行政評価委員会評価		
	A 大いに成果があった			A 大いに成果があった		
具体的な 評価理由	年間の年次有給休暇取得日数平均が令和4年から伸びているため。			引き続き職員のニーズをしっかりと把握したうえで、よりよい職場環境になるように努めてほしい。		

4 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…………… 12件

(1) 評価を行ったもの 12件

- ① 生活保護制度に関する説明不足等について
- ② 父の介護における申立人の扱いについて
- ③ 差押金額の相談について
- ④ 西尾市民病院での手術について
- ⑤ 西尾市高齢者通いの場運営事業での事故に対して
- ⑥ 公衆トイレに対する問い合わせへの職員の対応について
- ⑦ 公共下水道の区域外流入に対する職員の回答の相違など
- ⑧ 延長理由の書面通知もなく開示決定が期日内に行われなかったことについて
- ⑨ 町内で要支援者の災害時の名簿が有効に活用できないことについて
- ⑩ 営農型太陽光事業の問い合わせに対する職員の対応について
- ⑪ ホームページの流れに沿って仕事をしていない件について
- ⑫ 第2子の育児休業による第1子の育休退園の説明がなかったことについて

(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 継続中のもの …………… 1件

3 取下げ及び面談のみのもの…………… 4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） 4件

- ① 就職活動延長を巡る市職員との感情的対立に関する関係修復相談について
- ② 介護認定調査における対応・説明への不満について
- ③ 下水道受益者負担金の金額誤りと職員対応について
- ④ 鶴城公園テニスコートの早朝利用に伴う騒音被害について

4 その他のもの …………… 3件

- ① 各種書類発行に伴う PayPay を利用しての支払い時に領収書が発行されない件について
- ② 市道拡幅工事後の道路形状の安全性と土木課の対応について
- ③ スポーツ施設指定管理者の運営対応について

○ 苦情申立人に結果通知したもの（評価を行ったもの）

① 生活保護制度に関する説明不足等について（健康福祉部福祉課）

申立ての期日	令和6年12月16日
申立ての趣旨	(1) 生活保護制度に関する説明が不足している。 (2) 生活保護受給者の状況を考慮せず一方的な対応をされる。
調査の結果	当委員会は、申立人及び健康福祉部福祉課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人のおかれている状況及び申立てに至った経緯等について 申立人は、中学3年生の娘と社会人の娘との3人で、平成30年から生活保護を受給しながら生活している。今回の苦情は、生活保護を担当している福祉課職員（以下「担当職員」という。）の対応に関するもので、申立ての趣旨は以下のとおりとなる。 2 申立人の主張 ①生活保護費過払いの返還に関すること 申立人は過去に過払いを受けた生活保護費（以下「保護費」という。）を、毎月1,000円ずつ返還することを福祉課と約束し、最初の1年間は福祉課から送付された納付書に基づき支払いを続けた。 しかし、その後4年間近く福祉課から納付書が送付されず、申立人は返還免除を受けていると誤認したが、実際には免除されておらず、申立人が支払わなかったことに対して、申立人に落ち度があったような言い方を福祉課からされた。 ②障害者手帳取得後の障害年金の説明に関すること 申立人は令和6年7月に障害者手帳を取得し、担当職員にその旨を報告すると、障害年金（以下「年金」という。）の手続きをするよう求められた。手続きには診断書が必要なため、主治医に相談したところ、主治医から「すぐにはできない。」と怒られた。このことを担当職員に伝え、担当職員から「勝手なことをした」と非難された。手続きを求めたのは担当職員であるにもかかわらず、対応が矛盾していることに申立人は納得できない。 ③障害者手帳取得後の障害者加算の説明に関すること 申立人は令和6年7月に障害者手帳を取得し、保護費の障害者加算適用を福祉課窓口で7月と8月の2回申し出たが、取り合ってもらえなかった。11月8日に病院の訪問看護師とともに再度申し出た際、初めて手帳が確認され、8月分から遡って12,000円/月の加算（合計6万円）が支給されると担当職員から回答された。しかし12月2日に申立人が受け取った支給明細を見ても加算がなく、担当職員に問い合わせたところ、「児童加算があるから障害者加算は支払わなくてもいいよね。」と、生活保護の制度では、児童加算と障害者加算を比べて金額が高い方を適用する旨を説明された。申立人が、事前説明されなかった理由を問うと、担当職員は「ああ連絡して

	なかったね。」と認めつつ、その場で「①生活保護費過払いの返還に関する こと」に記載の過払い金の返済方法についても尋ねてきた。子供の受験料支 払いなどで生活が厳しい中、誤った説明と対応の不備により困惑させられ た。 ④生活保護費の減額に関すること 令和6年2月から長女が働き始めたことで収入（月6万円程度）が増え、 保護費が減額されることになった。収入確認のための給料明細提出に関し、 申立人は長女が提出したと主張したが、福祉課は提出を受けていないとし て、3か月分の調整額が次回支給額から引かれる旨を、5月に突然福祉課か ら通知された。 二女の修学旅行も控えており、急な減額は生活が困難となるため分割を求 めたが、3回の分割しか認められず、月17万円だった保護費が5月には11 万円、8月には約8万円に減少し、食事も満足にできない状況となった。急 な減額に対して柔軟な対応を望む。 ⑤二女の高等専門学校入学に係る費用について 担当職員に入学費用に関する案内を3回提出したが、具体的な支給時期や 金額の説明がなく、不安を感じている。支払期日が令和7年1月末であり、 1月の保護費に加算が必要だが、本件申立てに係る相談時点（令和6年12 月17日）では加算の可否は未定。 二女の中学校のソーシャルワーカー（以下「ソーシャルワーカー」という。） が状況を説明しても解決策は示されず、支払い期限が迫り困惑している。 ⑥長女の自立について 社会人の長女の自立も考え、申立人が自立について担当職員に相談する と、「生活保護をやめて働けば良い」と軽く返された。申立人は精神疾患で 働けないため相談しているのに、軽くあしらわれ、人間扱いされていないと 感じた。 3 市の主張 ①生活保護費過払いの返還に関すること 保護費過払いの返還金については、令和2年3月11日に決定したもので、 毎月1,000円ずつ支払う誓約がありましたが、令和5年度以降、 担当職員の交代により納付書の送付が止まっていました。納付書の送付が止 まっていたことについては市に落ち度があるため、申立人に落ち度があつた ような発言はしていません。令和6年4月19日に、納付書送付が止まって いたことをお詫びしました。納付再開時期については、申立人の事情を考慮 し延期しており、その後も再開できていません。 ②障害者手帳取得後の障害年金の説明に関すること 申立人の障害者手帳取得については、令和6年11月8日までに報告を受 けた旨の記録はなく、年金の受給手続き案内をした記録もありません。仮に 年金受給の可能性がある場合、生活保護では他法他施策を優先するため、
--	---

受給手続きを促しますが、主治医の診断書が必要なため、医療機関受診を勧めます。受給手続き前提であれば、「勝手なことをするな」と注意することはあり得ません。診断書文書料は、生活保護の医療扶助において支給が可能です。文書料を支給した記録はなく、医療機関からの相談を受けた記録もありません。

③障害者手帳取得後の障害者加算の説明に関すること

令和6年7月と8月において、申立人から障害者加算適用の申し出を受けた記録はなく、担当職員の記憶にもありません。令和6年11月8日に申立人が訪問看護職員とともに来庁した際に、申立人から障害者手帳2級を取得した旨の報告を受け、この時点で市として初めて把握しました。障害者加算の可能性と、もし加算可能な場合は次回（令和6年12月）の保護費に反映する旨を伝え、その場合の返還金の納付再開検討についても伝えました。

令和6年11月13日に、担当職員が申立人宅を訪問し、保護費の詳細について説明しましたが、この時点では障害者加算認定の可否についてまだ確認できていない状態でした。令和6年11月下旬に、申立人の保護認定状況を確認したところ、母子加算の金額が障害者加算の金額を上回っていたことが判明したため、障害者加算の認定は行わないことを決定しました。

その後、令和6年12月上旬に、申立人から障害者加算について問い合わせがあったため、認定できない旨を伝えました。市は生活保護法に則り認定を行うため、「児童加算があるから障害者加算は支払わなくてもいいよね。」という市に選択権があるような発言はしていません。また、送付した保護費の明細書だけでは障害者加算の説明が不十分であった旨についてはお詫びしており、「ああ連絡してなかったね。」というぞんざいな言い方はしていません。加えて、加算が認定できない状態で改めて返還を求めることはありません。

④生活保護費の減額に関すること

本件主張は、長女の収入が生活保護法に基づいて収入認定され、申立人の生活保護受給額が減額されたことに対するもので、就労収入で生活費を賄える場合、規定の控除額を考慮して保護費を算定します。申立人は、「長女が給与明細を市に提出したが、担当職員は受け取っていないと言い、3か月分の調整額を次回支給から引くと言われた。」と主張していますが、そのような説明はしていません。令和6年1月に、申立人から「長女が2月から働く」との報告がありました。4月19日時点で収入の申告がなく、その日の電話で長女の勤務状況等の確認と、「給与明細書が会社からもらえない。」旨を確認した結果、収入申告書と通帳の写しの提出を求めており「長女が給与明細書を市に提出した」という主張は事実と異なります。

過去にも収入申告がなされず、返還金が生じた経緯があるため、収入申告については以前から指導しています。

令和6年4月19日、担当職員が申立人に、2月と3月の給与分の収入充

	当額を、5月分の保護費から差し引く旨を伝えました。後日、申立人から二女の修学旅行の小遣いが必要との申出があったため、4月25日付で4月分の見込み収入を「0円」とし、追加支給分を5月9日に振り込みました。その後の収入申告で実際の収入を確認し、翌月以降の保護費から収入充当することに申立人は同意しました。7月に収入認定し、翌月の保護費から調整する旨を説明しましたが、申立人から生活に困窮する旨の主張があったため、3か月に分割することを伝え、申立人の了承を得ました。申立人は、長女が収入を家計に入れず貯蓄していることが原因で生活困窮していると訴えており、会うたびにお金がないという主張を繰り返されるため、市として対応に苦慮しています。 ⑤二女の高等専門学校入学に係る費用について 生活保護の一時扶助による高等専門学校への入学費用対応については、令和6年7月24日、9月30日、12月16日の面談で、愛知県の条例に基づく金額以内で、保護費として支給できる入学料や選考料などの金額を説明しました。そして、支払いのための進捗報告が申立人からないため、催促し続けました。入学予定の高等専門学校が私立校のため、扶助だけでは対応できないことから、貸付制度や入学金の延納について中学校の進路相談員とよく調整することを、担当職員から申立人に指導しました。さらに、家庭児童支援課からも申立人に貸付制度利用を促しましたが、申立人は体調不良等を理由に行動しませんでした。市としては、可能な限りの情報は案内していました。なお、12月16日に申立人が約束なく来庁され、受験料の一部振込みによりお金がないため、入学関係費用を早急に振り込んでほしいと求められました。ソーシャルワーカーからの要請もあり、事務を迅速に行い年内に対応することができました。 ⑥長女の自立について 長女は自立(長女が何を以て自立としているか不明確)を望んでいますが、生活保護世帯に属しているため、収入を生活費として使う必要があります。しかし、長女が収入の一部を貯蓄していることへの、申立人の容認が改善されないため、市としても大変苦慮しています。申立人が主張する「それなら生活保護受給をやめて働けばよいのでは。」という旨について、当方からは発言していません。また、申立人は当方の対応について、「軽くあしらわれ、人間扱いされていないと感じた」と主張されていますが、来庁時に図を用いて丁寧に説明しており、ぞんざいな対応はしていません。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 双方の主張について ①生活保護費過払いの返還に関することについて 保護費過払いの返還金について、令和5年度以降、納付書の送付が止まっていたことについては市に落ち度があることを福祉課が認めているため、再発防止に努めるとともに、納付の再開にあたっては申立人としっかりと協議

	をするようにしていただきたい。 申立人の生活保護費過払い分の支払いが止まっていたことについて申立人に落ち度があったような言い方を担当職員からされたという主張については、福祉課は否定したうえで、逆に福祉課から納付書送付が止まっていたことをお詫びしたと主張しており、双方の主張が異なることから、事実関係が明らかでないため判断できない。 ②障害者手帳取得後の障害年金の説明に関することについて 障害者手帳取得後の報告の有無、主治医の診断書についての説明の有無について、双方の主張が異なり、事実関係が明らかでないため判断できない。 ③障害者手帳取得後の障害者加算の説明に関することについて 申立人が障害者手帳の取得をいつ福祉課窓口で報告したか、生活保護費における障害者加算についてどのような説明がなされたかについては、双方の主張が異なり、事実関係が明らかでないため判断できない。 しかしながら、申立人が、担当職員からの説明を受けて、12月に、8月分から遡って合計6万円の加算が支給されると誤信したことは間違いないところであるから、担当職員としては、申立人の誤信を招くような説明は避けるべきであったし、障害者加算認定の可否についてまだ確認できていないことを強く強調するなどして、申立人が誤信をしないように注意すべきであったといえる。 また、障害者加算の認定を行わないことの決定について、担当職員が、申立人から問合せがあるまで申立人に連絡していなかったことについては、6万円の加算があるかは申立人の生活に大きな影響があることからすると、決定が出た時点で申立人に連絡すべきであったと言えるから、市の対応としては不適切であったといえる。 ④生活保護費の減額に関することについて 申立人は、生活保護費の減額について、急な減額をせずに柔軟な対応を望むと主張しているが、福祉課は、生活保護法に基づいて保護費を算定しており、また3カ月の分割にするなど申立人の実情にできるかぎり配慮した対応をしており、福祉課の対応に問題はないといえる。 ⑤二女の高等専門学校入学に係る費用について 二女の高等専門学校入学に係る費用について、申立人は、担当職員からの具体的な支給時期や金額の説明がないと主張するのに対し、福祉課は、申立人からは具体的な進捗報告がなく、市としては可能な限りの情報を案内したが、申立人が行動しなかったと主張している。 この点について、申立人においては体調不良等行動できない事情があったかもしれないが、申立人から具体的な進捗報告がなく、申立人自身がすべきことをしていなければ、福祉課も支給時期や金額について具体的に説明することができなかったものと考えられ、また、申立人の要請に応じて、受験料の一部振込などを迅速に対応していることからすれば、市の対応に問題があ
--	---

	ったとは考えられない。 ⑥長女の自立について 申立人は、申立人が長女の自立について担当職員に相談すると、「生活保護をやめて働けば良い」と軽く返された。申立人は精神疾患で働けないため相談しているのに、軽くあしらわれ、人間扱いされていないと感じたと主張しているが、福祉課は、これを明確に否定しており、双方の主張が異なり、事実関係が明らかでないため判断できない。 長女の収入を生活費として使うことについて、申立人は不満を持っているように見受けられるが、担当職員の対応は生活保護法等の規定に基づいたものであるもので、問題はないと考えられる。 2 まとめ 以上の通り、事実関係については双方の主張が異なるため、判断できないことが多かった。 現在、福祉課では国の示す標準数を越え、580世帯の対応を7名のケースワーカーで担当しており、時間的な制約があるなか、家庭児童支援課など他課との連携を図り課題解決に努めていることは評価できる。しかしながら、過払い返還の納付書の送付が止まっていたことや障害者加算の認定を行わないことの決定について連絡しなかったことなど市の不適切な対応も見受けられたため、こうした点において再発防止を図るとともに、これからも市民の感情にも寄り添った丁寧・親切な対応を心がけていきたい。
--	---

② 父の介護における申立人の扱いについて（市民病院）

申立ての期日	令和7年2月17日
申立ての趣旨	西尾市民病院職員が、父の介護にあたって私の現状（反復性うつ病と指定難病手術の後遺症）を考慮することなくスケジュールを組んだ。
調査の結果	当委員会は、申立人及び西尾市民病院（以下「市民病院」という）の担当課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人のおかれている状況と申立てに至る経緯等について 申立人は、申立人の父親（以下「父」という）と2人暮らしであった。黄色靱帯骨化症という難病を患っており、急に力の加わるような作業はできない。3週間に一度は通院が必要な状況で、精神障害2級の認定も受けており、主治医からも自分のこと以外はやってはだめだと言われている。 令和6年1月に父が自宅で転倒し、それをきっかけに市民病院に入院することとなった。2月初旬より退院支援の案内と介護保険の区分変更の手続きについてサポートを受ける。3月下旬に、父は要介護認定区分が要支援2から要介護5に変更となった。申立人から自宅での介護はムリとの意向を受け、入所施設を手配したが、申立人から金銭面での負担困難により施設転院見合わせの希望があり、特別養護老人ホームしはとの郷（以下「特養」という）に申込をし、在宅で空きを待つこととなった。

4月上旬には、ケアマネジャーと市民病院の退院調整部署の職員（以下、「担当職員」という）、申立人の3名で面談が行われた。4月中旬に市民病院で、父の退院後の介護方針について、担当者による会議が行われた。5月初頭に父が市民病院を退院する。特養への入居待ち状態となり、ここから在宅介護が始まる。7月中旬に父がかかりつけ医である高須病院に入院となる。8月下旬に特養に入居。11月に父が亡くなる。

2 申立人の主張

申立て内容は、市民病院退院後の在宅介護に関するものである。

①退院後の介護方針を立てる際に、申立人の現状に対する配慮がない。

精神疾患と難病について事前に伝えていたにも関わらず、介護できる者として扱われた。相談室に苦情を伝えると、担当職員からは、健康そうにみえるという理由で「あなたは働ける条件で設定していました。」と回答があった。うつがひどくなると家からも出られなくなる。比較的元気な時に外出が可能で、そういう時に担当職員に会っている。そのため健康そうに見えたかもしれないが、その一面だけ見て、健康であるとの判断をするのは、おかしい。とりわけ医療に従事する者なら、一般人よりも配慮ができていないといけな。当初の介護方針では、ヘルパーは朝と夜のみであり、申立人が昼食への配慮がないことに激しく抗議して朝昼夜の3回に変えてもらった。その時も担当職員は（申立人の病状のことは）「忘れていた」との反応であった。

②在宅介護に変更となるにあたって、申立人の現状について引継ぎができていない。

在宅介護となったときに担当となったケアマネジャーに自分の病状について担当職員から聞いているかと尋ねたところ、聞いていないとの返答であった。ケアマネジャーに伝えるべきことが全く伝わっていない。

また、5月2日の父の退院時に、申立人の担当医に作成してもらった診断書を担当職員に提示して現状を訴えたが、特養へ入居する時に使うからと言われ、コピーも取らず返却された。この一件でまともに取り合ってくれていないと感じた。

3 市の主張

①申立人の主張「①退院後の介護方針を立てる際に、申立人の現状に対する配慮がない。」に対する主張

退院調整の当初から申立人が障害を持つこと、退院後の施設利用は金銭面に課題があることは把握していました。2月中旬の申立人との面談時に自宅での介護はムリとの申出があり、父の年金支給額 10 万円で支払い可能な施設という条件の中で、唯一該当した介護老人保健施設と調整を行いました。

3月28日で転院が決まり、移送の介護タクシーの手配も完了していました。しかし転院前日に、申立人からキャンセルの申し出があり、急遽キャンセルすることとなりました。キャンセルの理由は申立人の想定よりも、費用が数千円上回る結果となった為とのことでした。

	要介護５の認定が下り、数日後に特養への入所申込みを案内させていただきました。ただし、入所は順番待ちとなるために、待っている間はヘルパー・デイサービスを利用した在宅介護となることをケアマネジャーが同席されているときにお伝えしました。 申立人からの申出を受け、父については、独居の要介護者という扱いで介護方針を立てており、申立人の介護を頼りにしたものではありません。 ②申立人の主張「②在宅介護に変更となるにあたって、申立人の現状について引継ぎができていない。」に対する主張 ケアマネジャーには、申立人の現状についてはお伝えしております。退院前に行われた退院後の介護サービスの関係者を交えて行われた退院調整会議でも、そのことをお伝えし、独居の要介護者と同様の体制となるように対応させていただいております。 また、診断書のコピーに関しては、こちらがコピーを取ってよいか確認したところ、申立人自身がお金を払って取得したものであるという理由で拒否されてしまいました。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 双方の主張について ①退院後の介護方針に申立人の現状に対する配慮がないことについて 申立人が「精神疾患と難病については伝えていたにも関わらず、介護できる者として扱われた。」と主張しているのに対して、市民病院は「独居の要介護者という扱いで父の介護方針を立てている。」と主張しており、互いの主張が異なっています。 ②在宅介護に変更時に申立人の現状に関する引継ぎがなかったことについて 「担当職員からケアマネジャーに伝えるべきことが全く伝わっていない。」という申立人の主張に対して、市民病院は「退院調整会議の中でも伝えており、独居の要介護者と同様の体制をとることとした。」と主張しています。また、申立人の診断書のコピーの件については、申立人が「担当職員が、コピーを取らず返却した。」としているのに対し、市民病院は「コピーを取ることを申立人に拒否された。」と主張しており、この点においても互いの主張が異なっています。 2 まとめ ①②ともに、互いの主張が全く異なることから、市の対応について評価することはできませんでした。 しかしながら、市民病院が伝えたつもりであったとしても、申立人には実際に伝わっていなかったという可能性は考えられます。また、①において、申立人の父が独居の要介護者としてヘルパー・デイサービスを手配されていたとしても、申立人は、父のことで市民病院やケアマネジャーと頻繁に連絡をとったり、パジャマは毎日洗濯をされる等、ご自身がやらなければならないことが多く負担に感じられていたことについては十分理解できるものだ

	と考えます。 市民病院の担当部署においては、経過記録などが整備されており十分に情報共有が出来る状態にあることは評価できますが、上記の通り、申立人が不満をもったり負担に感じたりしたことも見受けられますので、更に、個々の事情を抱える患者やそのご家族には丁寧な説明を心掛け、ご家族の体調や負担にも配慮して、調整業務等に取り組んでいただきたいと思います。
--	---

③ 差押金額の相談について（総務部収納課）

申立ての期日	令和7年3月3日
申立ての趣旨	(1) 生活が苦しいので、差押の金額を変更してほしい。減免もしてほしい。 (2) 収納課の担当は、生活の状況を考慮せず、相談に乗ろうとしてくれない。
調査の結果	当委員会は、申立人及び収納課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人のおかれている状況及び申立てに至った経緯等について 令和5年11月から毎月20万円の差押を受け、令和5年10月には妻の預金30万円も延滞金に充当された。令和6年5月に本税は完納した。残すは、延滞金のみとなったので、このままでは生活が成り立たないため、毎月の差押金額を減額してもらいたいと相談に何度も行くが応じてもらえない。また、延滞金なので、減免できると思うが、相談に応じてもらえないので、申立てに至った。 2 申立人の主張 ① 毎月の納付金額を20万円に増額することの説明がない。 申立人は令和3年12月より毎月10万円を給与から天引きして滞納市税に充てている。令和5年9月より金額を20万円に自主納付していくことにサインしたが、増額の理由について、説明を受けていない。令和5年10月の支払いができなかったため、令和5年11月から20万円の差押となった。 ② 妻の口座からの30万円を差押えられ延滞金に充てられた。 令和5年10月に妻の口座に入れておいた30万円が差押となった。本税が残っているのに、延滞金に充てられたのはおかしい。 ③ 本税完納後の減額相談に応じない。 本税は120万円で令和6年5月に完納した。残すは延滞金のみとなったので、減額してもらえないかと相談に行ったが、「法律で決まっている」との回答で、一切取り合ってもらえなかった。相談は、3回くらい行った。直近では年末に相談した。その時はコンピュータから目を離さず、相手にしてもらえなかった。この間（1年ほど前から）に、給料が歩合から定額になってしまい、手元に残る額が年間で40万円ほど減ってしまったが、そういった状況も一切考慮してくれない。 ④家賃の保証人である妹からの相談に応じてくれない 申立人のアパートの家賃が2か月滞納となっているため、保証人（妹）のところに頻繁に電話がかかっている。そういった状況もあって、一度妹から担当職員に電話したこともあったが、「本人ではない」という理由で相談に

は応じてもらえなかった。妹はアパート保証会社の担当者にも事情を話しているが、今の給料に対して 20 万円の差押額はおかしいと言われた。

3 市の主張

① 「毎月の納付金額を 20 万円に増額することの説明がない」について

令和 5 年 8 月 29 日に申立人に対して毎月の納付額の増額交渉を行いました。申立人は妻と子 2 人と同居で、長男は就職しており、二男は専門学校に通っていらっしゃいます。差押可能額を算出すると約 15 万円が差押可能と説明すると、申立人から 15 万円納付するので天引きをやめて自主納付にしてほしいと依頼されました。自主納付に切り替えるのであれば、毎月 20 万円まで頑張してほしいと交渉しました。即答できないので、妻と相談し、8 月 31 日午前中に来庁すると言われました。

令和 5 年 8 月 31 日に申立人が来庁され、滞納税額について、毎月 20 万円納めると言われました。市としては、法定額での差押可能額を超えるがそれでもいいかと尋ねると「天引きにより会社に迷惑をかけるのは避けたいから」との返答でした。そこで、「納付誓約兼差押承諾書」を提出してもらいました。

令和 5 年 10 月 31 日期日の納付がありませんでした。11 月 1 日に申立人から電話があり 11 月 6 日までに納付すると言われましたが、差押すると伝えました。勤務先にも架電し、11 月支給以降の毎月の給与から本人承諾の 20 万円で差押を行うと連絡し、勤務先も承知されました。

② 「妻の口座からの 30 万円を差押えられ延滞金に充てられた」について

この件は妻の滞納分です。延滞金しか残っていなかったため、延滞金に充当しました。令和 5 年 10 月 19 日に申立人に電話し、妻の延滞金については、財産がなければ執行停止（一定の要件に該当する場合に差押などの滞納処分を行わないこと）を検討すると伝えましたが、30 万円超の預貯金があることがわかりました。そこで、すぐに申立人に対して、現在、妻の執行停止に向けて財産調査を行っているところですが、万一、処分する財産が見つかった場合は、処分せざるを得ないと説明し、申立人は承知しています。10 月 26 日に申立人から、「妻の税金は停止してくれると言っていたではないか。差押なんておかしい」と主張されました。財産調査の過程で財産がなければ執行停止しますが、今回預貯金が発見されたので、差押をすることになったと説明しました。「確かに電話はありましたが、そういう意味だとは分かりませんでした、それは、必要なお金だから財産ではないです」という申立人の主張は認めることができないと伝えました。今後も財産が見つければ、差押を行い、なければ執行停止になると改めて説明しました。申立人は、「もうわからないです。いいです」と言って、電話を切られました。

③ 「本税完納後の減額相談に応じない」について

本件差押は、令和 5 年 8 月 31 日に「納付誓約兼差押承諾書」に基づき行ったものです。これまで申立人は、令和 6 年 4 月 17 日と 12 月 23 日の 2 回、

	定額差押の解除や差押金額を減額してほしいと収納課に来庁されています。以前より、相談の際は、給与明細書や預貯金の通帳等収支のわかる資料を持参してほしいと求めています、2回とも提示がないため、減額の相談に応じることができませんでした。 差押金額の減額を要望されるのであれば、直近数か月分の給与明細書や預貯金の通帳等収支のわかる資料で実情を確認させていただきたいです。その結果、本人の承諾により差押を解除した場合、国税徴収法第76条第1項の規定の例により、新たに給与差押を行うことになります。この場合、勤務先は給与額から差押金額を計算しなければならず、手続きはさらに煩雑になります。 また、生活が苦しいから、差押を減額してほしいと申し出されましたが、それはできませんと回答しました。減免制度に関して、延滞金減免という制度がありますが、被災や事業の廃業などが条件となっており、申立人はこれには該当しないからです。 ④ 「家賃の保証人である妹からの相談に応じてくれない」について 妹様にもお伝えしたとおり、納税に関するご相談は、原則本人以外には応じていません。すべての納税者に対してこの対応をしています。ご理解いただきたいです。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 双方の主張について ① 「毎月の納付金額を20万円に増額することの説明がない」について 担当職員の対応は、令和5年8月31日に申立人が提出された「納付誓約兼差押承諾書」に基づき行ったものなので、対応に問題はないと考えられます。しかし、その後、申立人が「サインをしたが、説明を受けていない」と言っていることから「納付誓約兼差押承諾書」が申立人の十分な理解がないままサインをしてしまったという可能性も捨てることはできません。今回は、法定額での差押可能額を5万円も超える金額であることから、さらに丁寧な説明が必要だったと考えます。 ② 「妻の口座からの30万円を差押えられ延滞金に充てられた」について 処分は妻の滞納に対するものであり、市は必要な手続きを規定に則って行っており、対応に問題があるとは言えません。しかし、市の記録の中に申立人は、「確かに電話はありましたが、そういう意味だとは分かりませんでした」といったとあるように、説明の意図がしっかり伝わっていなかった可能性があります。①と同様に丁寧な説明が必要であったと考えます。 ③ 「本税完納後の減額相談に応じない」について 申立人が担当職員から直近数か月分の給与明細書や預貯金の通帳等収支などの資料を提出すれば、減額相談に応じますと言われているので、市の対応に問題があるとは言えません。申立人自身がすべきことをしていなかったため、担当職員も相談に応じることができなかったと考えます。しかしなが

	ら、申立人の主張にあるその時の担当職員の態度については、担当職員がコンピュータから目を離さずに対応していたとすれば、その時の担当職員の態度については、改善する必要があります。どんな時も相手の目を見ての丁寧な対応が窓口担当者には必要であると考えます。 ④ 「家賃の保証人である妹からの相談に応じてくれない」について 納税に関するご相談は、原則本人以外には応じていないという市の対応に問題はないと考えます。 2 まとめ 「納付誓約兼差押承諾書」にサインをした時点からの担当課の対応は概ね問題がなかったと考えます。一度サインをしてしまうと効力を発揮してしまうので、サインをするまでに十分な理解をしてもらうための説明が必要となります。サイン後、申立人にとって受け入れることが難しいことが起きると想像できる場合は、とりわけ説明に慎重さと丁寧さが求められます。今後も誤解が生じないよう細心の注意を払いながら業務を進めていただきたいと思います。
--	--

④ 市民病院での手術について（市民病院）

申立ての期日	令和7年3月17日
申立ての趣旨	(1) ボルト除去手術が当初予定していた入院ではなく日帰りになったこと (2) 麻酔が効かないのに手術を進めたこと
調査の結果	当委員会は、申立人及び市民病院から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人のおかれている状況及び申立てに至った経緯等について 申立人は個人事業主。右手の薬指を骨折し、西尾市民病院（以下「病院」という。）で、令和6年11月11日に1泊2日でボルトを入れる手術を受けた。今年1月23日にボルトを除去する手術（抜釘術）を受ける際、入院させてほしいと訴えたが、日帰り手術になった。また、抜釘時に麻酔が効かなかったにもかかわらず、無理やり手術を続行された（手術時間は16分）。術後麻酔の関係で、ふらふらの状態だったにもかかわらず入院させてもらえず、次の日にまた来いと言われた。入院ならば保険金が入るはずだったのに、病院の勝手に入院をさせてもらえないのはおかしいので、保険金の差額35万円の補填を要求したが認めて貰えず、申立てをすることにした。 2 申立人の主張 ① 「抜釘術が当初予定していた入院ではなく日帰りになったこと」について 令和6年11月に病院でボルトを入れる手術を行った。脇に注射を打って腕から下の麻酔による処置が行われた。手術中に痛みがあり、追加で手の甲に局所麻酔を処置され手術を終えた。脇からの麻酔を使った場合は睡眠中にベッドから落ち脱臼しても気づかない恐れがあると説明され、入院が必須となりその日は入院した。術後に主治医から、抜釘時も同じやり方（麻酔、入院）で行う旨を伝えられた。

	令和7年1月22日、入れたボルト3本のうち2本が抜けかけており、痛みがあったため、外来受診し相談したところ、翌日に急遽ボルトを抜くこととなった。入院させてほしいと何度も言ったが、日帰りになった。理由の説明はなかった。 ② 「抜釘時に麻酔が効かないのに方法を変えず、日帰り手術を進めたこと」について 令和7年1月23日、手術を受けた。ボルト固定時と異なり、手の甲だけの局所麻酔でボルトをペンチで引っ張って抜かれた。手術中に再三痛みがあることを訴えたが、(手の甲からの)麻酔を追加しますねと言われるだけで、ボルト固定時のような脇からの麻酔はしてくれなかった。ペンチで抜くときに痛みで手が動いてしまうため、ペンチが滑って抜けず、何度もやり直した。手が動かない様に何人かで手を固定されボルトを抜いた。縫合するときも、針を刺されるたびに痛みがあった。あとで聞いた話では、手の甲からの麻酔は上限まで注入されたとのことであった。しかし、脇からの麻酔を追加されることはなかった。その日は麻酔の影響でふらつく状況であったが、入院せずに帰宅させられた。主治医からは1週間は安静にしておくことと、明日また来るように言われた。それであれば1日入院させてくれてもよいように思う。 現在も、右手中指と薬指にしびれが残っている。日に日にしびれが増してきており、薬を処方してもらっている状況である。抜釘の時に激痛で動いてしまったために、神経を傷つけてしまったのではないかと思っている。脇からの麻酔を使わず、しびれが残る状況になってしまったのは、医療ミスなのではないかと考えている。 ③ 「その後の病院の説明に納得できないこと」について 今もしびれがあり病院には通院している。診察時に抜釘術が入院ではなかった件について主治医に問うと、「説明不足で申し訳ございません」と謝罪を受けた。 2回ほど、病院の担当課長と相談窓口の方と面談し説明を受けた。1回目には、説明不足であり病院の非を認める発言があったが、2回目の説明では、顧問弁護士にも相談したうえで病院には一切非がないという発言に変わった。抜釘時に日帰りであったこと、脇からの麻酔を使わなかったことについて説明を求めたが、病院の方針だと言われる。方針を決めている上席との面会を求めたが、断られた。相談窓口の方には、「手術を拒否することもできた」と指摘されたが、ボルトが浮いてきて痛みがあり、一刻も早く何とかしたい状況の時に手術を拒否できるわけがない。自分の入っている生命保険が、日帰りであれば25,000円の給付、入院の場合は37.5万円の給付であり、35万円の差がある。個人事業主であり、骨折により1か月働く事ができず、抜釘時も入院とのことであったので、この保険をあてにしていたところが大きかった。病院には保険給付の差額35万円の補填を求めたい。 3 市の主張 ① 「抜釘術が当初予定していた入院ではなく日帰りになったこと」について 当院では、抜釘術は子どもからお年寄りまで外来で実施するのが通例となって
--	---

	おります。主治医に聞取りを行いました。が、抜釘時も同様の麻酔をする、また、入院となるといった発言をした覚えはなく、通例から考えてもそのような発言をするとは考えにくいです。 翌日に手術となったことについては、主治医及び整形外科外来スタッフからの聞取りで、本人から早めに手を使えるようにしてほしい、早めに抜釘したい旨の要望がありました。申立人は入院を希望されましたが、抜釘術が前回の手術よりも負担が少なく外来で可能なことや入院が不要な手術であることを説明し、特に問題なく手術オリエンテーションが行われたことから、納得いただけたと認識していました。面談での謝罪については、誤解を招いてしまったことについての謝罪です。抜釘術については、手術同意書も頂いており、医師の判断は誤っていないと考えています。 ② 「抜釘時に麻酔が効かないのに方法を変えず、日帰り手術を進めたこと」について 抜釘は無麻酔で行うこともありますが、今回は皮膚切除部分に麻酔を行いました。主治医は患者とコミュニケーションを取りながら投与できる限界まで麻酔をしています。また、申立人の手術時間が他の方と比べて特段長かったわけではありません。主治医の判断は誤っていないと認識しております。 また、手術後に外来で創部の説明をした際にも、手術についての苦情などではなく帰宅されたことから、特に問題はなかったと認識しております。 ③ 「その後の病院の説明に納得できないこと」について 令和7年1月31日の申立人との面談で、申立人から、日帰り手術と入院手術とで申立人が受け取る生命保険金に35万円の差額があるという話を聞きました。そして、その時に申立人からこの差額35万円を市が補填するよう要求がありましたので、状況調査を実施し、管理者での協議や顧問弁護士に相談の上、1か月以内に回答を出すこととしました。 令和7年2月17日に申立人と2度目の面談を行いました。抜釘術については当院では外来で実施するのが通例であり、主治医の判断は誤っておらず、保険金の補填は不可と回答いたしました。
評価決定	1 当委員会は、次のとおり評価します。 ① 「抜釘術が当初予定していた入院ではなく日帰りになったこと」について 抜釘時に入院しないことの説明については、手術オリエンテーションが問題なく行われており、手術同意書も取ってあることから、問題なかったと判断します。しかし、申立人が手術の当日も入院を希望したことからすると、日帰りです手術をすることについての説明は、もう少し丁寧にする必要があったと考えます。 ② 「抜釘時に麻酔が効かないのに手術を進めたこと」について 手術記録、術後の外来での説明の際の様子記録より、特に問題がなかったと判断します。しかし、申立人の主張の「主治医からは術後1週間は安静にしておくことと明日また来るように言われる。それであれば1日入院させてくれてもよいように思う」ということから、抜釘後の生活についてももう少し丁寧に説明し、

	申立人が仕事の段取りができるようにしてあげる必要があったと考えます。 ③ 「その後の病院の説明に納得できないこと」について 市民病院は治療をするうえで必要のない入院を受け入れることはどなたに対してもしていないということでした。今回の治療については、日帰り手術が妥当であり、申立人が主張する生命保険の入院分の保険金がもらえなかったので補填してほしいというのを市が受け入れることはできないということについては、問題なかったと判断します。 2 まとめ 市民病院の担当部署においては、経過記録などが整備されており十分に情報共有ができる状態にあることは評価できました。申立人は自営業であるので働くことができないと生活が苦しくなるということは十分想像できます。しかし、だからといって保険金のために必要のない入院を受け入れるということはしてはならないことと考えます。骨折などの大きなけがの後は、しびれが残るなど簡単に体がもとには戻らずもどかしい思いをされることがあります。これからも患者には、治療方針、術後の生活などについて患者が誤解や不満をもたないようにさらに丁寧な説明を心がけ、業務に取り組んでいただきたいと思います。
--	---

⑤ 西尾市高齢者通いの場運営事業での事故に対して
(市民部地域つながり課、健康福祉部長寿課)

申立ての期日	令和7年2月5日、令和7年3月5日
申立ての趣旨	(1) 市民活動総合保障制度の取扱について (2) 団体総合保障制度費用保険の取扱について
調査の結果	当委員会は、申立人及び市民部地域つながり課、健康福祉部長寿課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人のおかれている状況及び申立てに至った経緯等について 申立人は、任意団体（以下「当該団体」という。）の代表をしている。当該団体は、介護保険法に基づき市が実施する「高齢者通いの場事業」として、長寿課と契約をして、事業（以下「当該事業」という。）を実施している。当該事業実施中にボランティアスタッフ（以下「当該スタッフ」という。）の一人が椅子から落下、腰椎を骨折し、治療に3週間を要した（以下「本件事故」という。）。 2 申立人の主張 ①「市民活動総合補償制度」が適用されない 5人以上の市民（市外居住者を含む。）により自主的に構成された市内に本拠地を有する非営利活動をする団体に対する補償制度である「市民活動総合補償制度」（以下「保険 A」という。）の適用のため、当該団体が地域つながり課に本件事故の報告を行ったところ、本件事故は補償の対象外との回答であった。 地域つながり課は、その理由を、 ア. 長寿課と委託契約が締結され委託料が発生しており、「自主的に行われる公共性のある活動」と「報酬を伴わないものであること」という点が、西尾市市民

	活動総合補償制度実施要綱（以下「要綱」という。）の市民活動の要件に当てはまらないため イ.当該スタッフには、社会福祉協議会のボランティア保険が適用されているためとしているが、 ウ.長寿課から支払われているものは、運営委託費であり年度末に剰余分を返還しなければならない、報酬ではない。また、我々は当該事業を自主性・公共性のあるボランティア活動だと思っている。 エ.別の保険（ボランティア保険）が支払われているからといって、保険 A が支払われないとは要綱に明記されていない。 ことから、適用されると認識しており、担当課の判断に納得できない。 ②「団体総合補償制度費用保険」が適用されない 「高齢者通いの場事業」の参加者のための保険である「団体総合補償制度費用保険」（以下「保険 B」という。）の適用のため、当該スタッフが保険会社に保険請求を行ったところ、参加者のための補償であり、ボランティアスタッフは対象外との回答であった。しかし、当該スタッフも毎回各自 500 円（おやつや弁当代）を支払って参加する参加者であり、補償の対象外とされることに納得できない。 3 市の主張 ①「保険 A が適用されない」について 申立を受けて、要綱の精査、弁護士など有識者からの意見聴取等を踏まえた結果、当該事業中に発生した本件事故は、要綱に抵触する明確な規定があるとは言えず、補償の対象であると結論付け、当該スタッフの方に保険の支払をしました。 今回の一件から、保険 A の本来の目的や位置づけに沿っているか見直しを行った結果、補償対象者の範囲において疑義が生じたため、今後、要綱改正等の整備を行い、補償対象者を明確にしていまいりたいと考えております。 ②「保険 B が適用されない」について 保険 B の適用可否は保険会社の判断となるため、市が意見する立場にはないと考えます。しかし、「高齢者通いの場事業」のスタッフ向けのボランティア保険と、参加者向け保険 B の二本立てとなっており、今回の場合には、適用範囲が分かりにくいともいえます。今後、一本化も検討していきたいと考えています。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 「保険 A が適用されない」について (1) 市（地域つながり課）は、申立人から、保険 A について申請がされた際、当初は、本件事故は補償の対象外であると回答していたが、その後、申立人が本苦情申立を行った後に、要綱の精査、有識者からの意見聴取等を再度行い、本件事故は補償の対象であると結論を変更することになった。 (2) この点について、申立人からの申請の際に、市が、安易に本件事故は補償の対象外であると回答したことについては、同保険が頻繁に使用される制

	度ではないことを考慮しても、不適切な対応だったと言わざるを得ない。 本件では、申立人が、本苦情申立てを行ったため、市が再度検討する機会を得たが、もし申立人が本苦情申立てをしていなければ、市が再度検討する機会はなく、市民が本来は受けられるべき補償を受けられずに終わることになっていたと考えられ、市民に多大な不利益を生じさせるところであった。 市の担当課においては、同保険の適用条件をあいまいなまま放置していたこと、本件について事前に課内で十分に検討したり、有識者に相談することなく安易に補償の対象外であるとの返答をしたことについては、大きな問題であったと言えるので、猛省していただきたい。 (3) もっとも、本申立てを良い契機として、市の担当課は、同保険の適用についての要綱改正を行い、同様の問題が再度生じないように再発防止に努めるということであるので、今後の対応に期待したい。 2 「保険Bが適用されない」について (1) 申立人は、保険Bにおいて、本件事故が補償の対象外となることについて納得いかないということであるが、本件事故が保険Bの対象外になるというのは、保険会社の判断であり、市の判断ではない。 (2) したがって、本件事故について、保険Bの補償の対象外になったことについては、保険の内容によるものであり、市の対応によるものではないから、市に問題があったとは言えない。
--	--

⑥ 公衆トイレに対する問い合わせへの職員の対応について（公園緑地課）

申立ての期日	令和7年9月22日
申立ての趣旨	公衆トイレに対する問い合わせへの職員の対応について - 問題が起きた時にごまかさないでほしい。
調査の結果	当委員会は、申立人及び公園緑地課（以下「担当課」という。）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及び申立てに至った経緯等について ① 8/29(金) 申立人は、近所の公園（矢作川西尾緑地）のトイレを使用。昼間に使ったことはあまりなかったが、明るいところで見ると、ひどく汚れている状態であった。担当課に問い合わせしたところ、トイレ掃除は週に1度との回答であった。トイレは応対した職員（以降「職員A」という。）の近所でもあったため確認しておくとのことでその日の電話は終了した。 ② 9/1(月) 午前 改めて担当課に電話。職員Aは「比較的便器はきれいであった」と感想を述べられた。その回答に違和感を覚えたため、何度か聞き直したが、汚れていることを認める発言はなかった。職員Aによると、8/31(日)に掃除がされているとのことであったので、申立人はもう一度公園トイレを確認することにした。トイレの手洗いの下に蜘蛛の巣が張っている状態であった。また、便器周

	辺にも虫の死骸が落ちていた。この状態は、金曜日に見たときと全く変わっておらず、掃除がされたとは思われなかった。 もう一度担当課に電話をして、職員Aの上席の職員（以降「職員B」という。）と話をし、職員A、職員Bと、清掃委託先の責任者2名と申立人の5名で現場確認をすることになった。 ③ 9/1(月) 午後 現場では、申立人が掃除をした痕跡がどこにあるのか質問すると、委託先の方は便器を指された。確かに便器は、汚れていなかったが、便器は水が流れるためきれいなのは当たり前である。だから、その回答にも納得できなかった。そのうえ委託先の方は、「清掃できる時間が限られているから。」と主張された。職員Bからは、「機能面は保たれている。」「美観的には問題ない。」と言われるので、こちらから「この状態は○（マル）なのか？」と質問すると、「○です」と明言された。この状態でよいのかSNSに写真をあげて反応を確認する旨を伝えると、態度が少し変わり、委託先の方からは、「清掃担当者の意識が甘い」、「これから良くしていけないといけない」などの発言があった。委託先の2人が帰られ、3人になったときに、職員Bからは「チェックが甘かった」という発言があった。過去の清掃がどうであったかなど、自分たちの責任問題にならないように、正当化しようとする意図が明らかであり、これ以上話をしても無駄と感じたため、そこで話を打ち切った。 ④ 9/2(火) 午前 申立人から行政評価委員会事務局に電話し、苦情相談のための事情説明を行う。 ⑤ 9/2(火) 午後 申立人から担当課に架電。職員Bと電話で話をした。昨日とは変わって市役所の非を認める発言があり、トイレが汚いということも認められた。今後は1週間ごとにトイレを確認しに行くということも言われたため、今後トイレの状況が改善していくかどうか見守ることにした。また、トイレの「リセット」（週1回の掃除では落とすきれいな汚れを落とす掃除のこと）を提案した。これについては持ち帰って検討するとの回答があった。他課（行政評価委員会事務局）へ苦情相談をしたことで、昨日と職員Bの発言が変わったことに対して、不信感は増した。また、委託先の方は「清掃の時間が限られている」と言われていたため、清掃時間が15分くらいしかないと勝手に解釈していたが、この日の電話で、1週間に60分の時間がとられているとを知り、「時間がない」という発言は何だったのかと感じた。 さらに、清掃の管理基準が定められておらず、チェックリストも存在しないと聞いた。そのようなずさんな管理状態だと、トイレ以外の部分、例えば公園の遊具の安全性は本当に大丈夫なのかと考えてしまう。 2 申立人の主張 最初に電話した時や、一緒に現場を見に行った時にすぐに自分たちの非を認め
--	--

	なかったことと、その後、申立人の電話で他課に知られることになり前言を撤回して謝罪されたことが、自分たちの責任問題にならないようにする動きと感じたし、問題を隠そうとしているように思えた。このことがどうしても納得できないし、これが市役所の体質だとすると恐ろしく感じる。そこで、このような事実があったことを、担当課だけで終わらず広く周知し評価してもらいたい。 3 市の主張 担当職員は、トイレ清掃業務は、主にトイレの機能を保つことと考え、便器の清掃をすることと考えておりました。しかし、申立人のご指摘のとおり、利用者が気持ちよくトイレを使用するためには、便器以外の床や手洗い場、壁や天井も、当然きれいにすべきであります。 申立人とともに立ち会った際には、便器以外の床や手洗い場、壁や天井の汚れがあることは認識しておりましたが、委託先への配慮や問題を大きくしたくないという気持ちもあり、「機能面は保たれている。」「美観的には問題ない。」といった発言となってしまいました。最初から申立人の指摘を認めるべきであったと思います。そのような対応で、申立人に不信感を抱かせてしまったことは大変申し訳ないと思っております。 申立人からのご指摘を受けて反省し、大規模清掃を実施いたしました。また、新規にチェック表を作成し、委託先から西尾市へ提出してもらうことで、今後の委託事務の改善を図ってまいります。さらに、職員による現場確認も3か月に1回程度行ってまいります。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 担当職員の対応について 申立人の主張はもともとで、市職員の発言は、不適切であったと考えます。市の主張にもある通り、市側は、委託先への配慮や問題を大きくしたくないという気持ちから不適切な発言をしてしまったことを反省しています。この反省を今後生かし、事なかれ主義ではなく、事実をしっかりと見定め、どう判断していくべきかを職員一人一人が責任をもって行っていただきたいです。 2 今回を機に改善が進んだことについて 今回の申立てによる事情聴取の場で、担当課からは反省の弁と今後の改善策を聞くことができました。まず、委託業務を円滑に行ってもらうため、掃除のチェック表を新たに作成されました。また、委託業者に丸投げでなく、市も3か月に1回程度適切に業務が遂行されているか見回ることにしたそうです。今回の件を生かし、これからの担当課の働きに大いに期待します。

⑦ 公共下水道の区域外流入に対する職員の回答の相違など（下水道整備課）

申立ての期日	令和7年9月26日
申立ての趣旨	公共下水道の区域外流入に対する職員の回答の相違と、接続不可の理由の説明が不十分なことについて
調査の結果	当委員会は、申立人及び下水道整備課（以下「担当課」という。）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及び申立てに至った経緯等について 申立人が、令和6年2月、今回の苦情申立て対象としている土地（以下「当該土地」という。）の下水道への接続可否について、水道庁舎3階の担当課に問い合わせたところ、その時対応した職員（氏名は不明）からは下水道の接続は可能との回答があった。 しかし、令和7年4月に、当該土地の建物建築に関わる設計業者が担当課に当該土地の下水道の接続を申請したところ、令和6年2月とは別の職員から接続できないと回答された。その職員からは、接続がなぜできないのか、理由の説明もされなかった。 申立人は、下水道の接続に関する判断基準が職員によって異なることから、不信感を抱き、市に対して公文書開示請求を行い、「公共下水道区域外流入に関する判断基準」（以下「判断基準」という。）を確認したが、この判断基準には今回の件を接続不可とする根拠は示されていない。 2 申立人の主張 ① 公共下水道の接続可否に対する職員の回答が一貫していない 当該土地への下水道の接続について、令和6年2月に応じた職員には接続可能と言われたが、令和7年4月に応じた職員には接続不可と言われた。 申立人は不動産仲介業者として当該土地に関係しており、職員によって回答が変わるようなことでは、申立人の不動産仲介業者としての信用にも関わる。令和6年2月と令和7年4月とでなぜ回答が変わったのか示してほしい。 ② 接続不可の理由の説明不十分であり、判断基準からも読み取れない 当該土地について下水道が接続できない理由が判断基準からは読み取れない。拒否の理由を説明してもらうための協議書も提出させてもらえなかった。接続できない理由を教えてください。 3 市の主張 ① 公共下水道の接続可否に対する職員の回答が一貫していないとの主張について 申立人は、令和6年2月に応じた職員の氏名や性別は覚えていないということでしたので、令和5年度に下水道整備課に在籍した職員全員に照会をして、当時対応した職員を探しましたが、申立人とのやりとりで心当たりのある職員は見つかりませんでした。 また、申立人の問合せの内容からしても、判断基準に記載されているように公共下水道の区域外流入は原則認めないものとされていますので、本管延伸を伴う区域外流入の相談をされた場合に、担当課の職員が「接続可能」と即断し、口頭で回答することはありえないと考えられます。 ② 接続不可の理由の説明不十分であり判断基準からも読み取れないとの主張について 公共下水道の接続については、平成後期から令和にかけて採算性（下水道使用
--	--

	料で維持管理を含めた経営として成り立つか等）を検討したうえで、整備の凍結や計画区域の削除（浄化槽による個別処理の区域とすること）を行っています。 公共下水道の区域外流入を原則認めず、維持管理費を抑制することは下水道経営の観点から基本的なことであり、近隣市（豊田市、岡崎市）においても本管延伸を伴う区域外接続は認められていません。 判断基準は、職員が区域外接続について相談を受けた時に統一的な判断ができるようにするための基本的な基準であり、維持管理が困難など（維持管理費の抑制等）の基本的なことについては、判断基準には記載されていません。 また、申立人は、担当課による説明不足を主張されていますが、担当課は長時間にわたり面談・電話などで応対しており十分に説明をしたと認識しています。 申立人は協議書を出させてくれないと主張されていますが、担当課からは接続不可の理由を文書で示すので協議書を出していただいて結構ですとお伝えしており、担当課が協議書の受領を拒否しているということはありません。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 公共下水道の接続可否に対する職員の回答が一貫していないとの主張について (1) 申立人は、令和6年2月に当該土地の下水道の接続可否を水道庁舎3階の担当課に確認したところ、その時対応した職員（氏名は不明）から下水道の接続は可能との回答を得たと主張しています。 しかし、申立人は、この際に対応した職員の氏名や性別も覚えていないと担当課に話をしており、申立人自身の記憶もかなり曖昧なものであると考えられます。 また、担当課において、当時対応した職員を特定するために、令和5年度に在籍していた職員全員に照会をしたが、申立人と上記のようなやりとりをした心当たりのある者は見つからなかったということです。 (2) 以上のことからすると、令和6年2月に、担当課の職員が、申立人に対して、当該土地に下水道の接続は可能であると回答した事実については確認することが出来ず、職員の主張が一貫していないとの申立人の主張については判断することができません。 2 接続不可の理由の説明不十分であり、判断基準からも読み取れないとの主張について (1) 申立人は、当該土地に下水道が接続不可であることについて、担当課の説明不足であると主張していますが、担当課から提出された申立人と担当課との対応記録を見ると、担当課は、複数回にわたって面談や電話で申立人と話をしており、その対応に不足があったとは認められません。 したがって、担当課の対応に問題はなかったと考えます。 (2) 次に、申立人は、担当課に対して協議書を提出させてもらえなかったと主張していますが、これは申立人の誤解のようです。 担当課としては、申立人から協議書が提出されれば、接続不可の理由を文

	書で示すということですので、申立人において、担当課への協議書の提出をご検討いただければと思います。
--	---

⑧ 延長理由の書面通知もなく開示決定が期日内に行われなかったことについて(総務課)

申立ての期日	令和7年10月14日
申立ての趣旨	申立人が行った情報公開請求に、西尾市選挙管理委員会は、情報公開条例12条1項にある15日以内の開示を行わず、しかも、2項にある延長理由の書面での通知も行わなかった。
調査の結果	当委員会は、申立人及び選挙管理委員会事務局である総務課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人の主張 9月22日付の情報公開請求に対して、西尾市選挙管理委員会は、17日後の10月8日に「公文書一部開示決定通知書及び一部開示の書面」を請求者に交付した。市選挙管理委員会は、市情報公開条例の規定を遵守していない。遵守しない理由の調査を求める。 2 市の主張 (1) 開示決定期限の延長の通知を出さずに延長してしまったことは、こちらの落ち度であり申し訳なく思っております。 (2) 該当文書が膨大にあるため黒塗りに時間がかかることから、15日以上かかることが想定されたため、あらかじめ申立人には口頭で伝えておりました。 今後はこのようなことがないように、開示決定等の期限を守るため、「起案文に期限を記載する」、「期限をスケジュールに登録し課内で共有する」などして再発防止に努めてまいります。また、「情報公開事務の手引」の周知徹底にも努めてまいります。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 市の情報開示が15日以内に行われなかったことは、上記情報公開条例に明らかに反するものであり、市の対応は条例違反であったと言わざるを得ない。 市によれば、該当文書が膨大にあり黒塗りに時間がかかったということであるが、情報公開条例は、15日以内の開示することまでを求めるものではなく、開示の実施日を後日に指定したうえで開示決定をすることもできたのであるから、黒塗りに時間がかかったということは開示決定が遅れた理由にはならない。 2 市においては、本件について条例違反であることを猛省するとともに、今後二度と同様のことが起きないように再発防止策を徹底していただきたい。

⑨ 町内で要支援者の災害時の名簿が有効に活用できないことについて

(危機管理課、長寿課)

申立ての期日	令和7年11月17日
申立ての趣旨	町内で要支援者の災害時の名簿が有効に活用できない。
調査の結果	当委員会は、申立人及び長寿課、危機管理課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 申立人は、令和7年4月から代表町内会長を務めている。 1 申立人の主張 令和7年4月に、代表町内会長会議において市から災害時に支援が必要な方の「要支援者名簿」（申立人の記憶では表紙の色が青色）が代表町内会長に一括で渡され、代表町内会長から各町内会長へ原本を配付した。その際、市からは「コピー禁止」「1年後に原本を回収する」といった個人情報保護に関する説明のみがなされ、名簿をどのように活用すべきか、具体的な運用ルールや活用方法についての十分な説明はなかった。 このため、各町内会長は個人情報保護を過度に意識するあまり、名簿内容を自主防災組織、班長、近隣住民等と共有しづらく、見守りや支援体制づくりにほとんど活かされていないと思われる。 また、名簿を保管している町内会長本人が被災した場合、要支援者の情報に誰もアクセスできず、支援が滞るおそれがある点についても懸念している。 申立人は、「名簿が形式的に配布・回収されているだけで、実態としては十分に活用されていない」「個人情報保護を理由に運用が過度に制限され、防災・福祉の目的に沿った使われ方になっていない」ことを問題視しており、さらに、担当課が分かれていることにより、町内会長として相談や質問がしにくい点についても改善を求めている。 2 市側の主張 (1) 緑色の避難行動要支援者名簿（以下「名簿」という。）について ア・名簿作成の目的 市は、避難行動要支援者名簿について、同意を得た要支援者を地域で見守り、災害時に支援できる体制を整えてもらうための「道具」であり、行政が一方的に管理するものではなく、地域主体の支援体制づくりを目的としていると説明している。 イ. 名簿の作成方法 長寿課が、要介護3以上など一定の要件に該当する方へ、災害時支援の必要性和町内での情報共有について同意確認の通知を送付し、支援が必要で、かつ情報提供に同意した方のみを名簿掲載者としている。 ウ. 名簿の所管について担当課の整理 ・避難行動要支援者名簿 長寿課が所管し、避難行動要支援者名簿の作成、本人からの同意取得、地域での見守り・支援体制づくりの準備を行っている。 ・個別避難計画

	危機管理課が中心となり、避難誘導や安否確認等の実務対応を行うとともに、自主防災会長に対して個別避難計画の作成を依頼している。自主防災会において支援者や支援内容の検討・記載を依頼している。しかし現在、個別避難計画の作成率は約４割であり、内容が十分に整った計画はさらに少ない状況である。 エ. 名簿作成の手順 名簿（個別避難計画を含む、表紙が緑色）は、毎年４月に危機管理課から自主防災会長会議（長寿課も同席）において各自主防災会長に配付依頼している。名簿には、個人情報が含まれるため、コピーは不可とし、厳重保管の上、年度末頃に返却を求めている。 申立人は町内の自主防災会長も務めており、４月１７日１５時～１６時半の会議に出席している。 （２）敬老会名簿との混同について 代表町内会長には、長寿課から記念品配付用の敬老会名簿（表紙が青色）が代表町内会長会議において配付されており、代表町内会長から各町内会長へ配付されている。この名簿についても、コピー禁止、１年後返却の運用としている。 市としては、要支援者名簿と敬老会名簿は目的・所管が異なるものであると説明し、配付する日（会議名）も異なっている。
評価決定	当委員会は、次の通り評価します。 （１）避難行動要支援者名簿について 避難行動要支援者名簿は、同意を得た要支援者を地域で見守り、災害時に支援につなげることを目的としたものであり、市側の制度趣旨自体は合理的であると認められる。 一方で、名簿の配付に当たっては個人情報保護に関する説明が強調され、名簿の具体的な活用方法や地域における名簿の役割のイメージが十分に共有されてきたとは言い難い。その結果、現場では名簿の活用が慎重になり、地域の見守りや支援体制づくりに十分生かされていない状況がうかがえる。 市が地域主体の支援体制づくりをすすめ、災害時にも円滑に機能する組織を作っていくことをめざすならば、代表町内会長会議や自主防災会長会議等で趣旨を繰り返し説明したり、各町内あるいは地域単位で災害時に備えて積極的に活動している優良事例などを報告したりするなど、地域が実践しやすい形での情報提供が求められる。 また、市として地域全体がどの程度災害に備えられているかなどの実態を積極的に把握するとともに、地域の共助による主体的な活動に取り組むことが出来るよう適切な支援を行い、町内会・自主防災会等の協力を得て防災力の向上につなげていって頂きたい。 さらに、所管する担当課についても避難行動要支援者名簿は長寿課、個別避難計画は危機管理課が対応し、地域対応には地域つながり課も関与していることから、住民の立場からは組織相互の関係や全体像について理解し難く、相談の際の担当先も分かりにくい状況が生じている。今後は、住民から見て整理された担当

	先の一覧を作成・周知するなど、分かりやすさの向上を図ることが望まれる。 (2) 敬老会名簿との混同について 申立人は町内会長会の校区の代表ならびに町内の自主防災会の会長を兼任しているが、自主防災会については避難訓練等の費用の請求先として認識はあるが、その活動や組織の全体像は十分把握されていなかった。担当課によると町内会＝自主防災会として組織されている地域、複数の町内会がひとつの自主防災会を形成している地域、町内会があっても自主防災会は組織されていない地域もあり、かつその組織について一覧にまとめた資料も存在しないとのことであった。また、代表町内会長会は地域つながり課が所管し関係部局の出席を得て開催しており、自主防災会は危機管理課が所管し、長寿課の同席を得て開催している。 申立人は令和7年4月に開催された代表町内会長会議(4月30日13時30分～15時開催)と校区自主防災会会長会(4月17日15時～16時30分開催)の両方に出席しており、両会議とも短時間で膨大な資料(約80ページと150ページ)を渡され説明を受けている。避難行動要支援者名簿(表紙が緑色)と記念品配付用の敬老会名簿(表紙が青色)に関する説明内容(コピー禁止・厳重保管・1年後返却)が同じだったため、混同したものと思われる。 相談の折に申立人は、行政から渡される資料は膨大で一度の説明では到底理解できないことや、各町内会長に送付されている事務説明書(45ページ)についても、新任の町内会長には内容の把握が十分されていないことなどを心配していた。 以上を踏まえ、制度そのものに重大な不備があるとは言えないが、その目的が周知されているとは言い難い。地域における名簿の活用の仕方や避難計画等の具体的な活用イメージを丁寧に説明し、実効性のある運用面の改善をお願いしたい。町内会長や自主防災会の協力を得て主体的な地域防災力の更なる向上を目指して頂きたい。
--	---

⑩ 営農型太陽光事業の問い合わせに対する職員の対応(農水振興課)

申立ての期日	令和7年12月15日
申立ての趣旨	営農型太陽光事業の問い合わせを職員にした際、職員が回答を持ち合わせているのにも関わらず「分かりません」と回答されたと感じている。
調査の結果	当委員会は、申立人及び農水振興課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人の主張 「市民の声」で牛舎の周辺環境に関する意見・要望を提出したが、その際に「内容にご不明な点があれば営農型太陽光事業については農水振興課に連絡してください」との回答を受けた。後日、農水振興課の職員に電話で営農型太陽光事業についての不明な点を問い合わせたところ分かりませんと言われた。 その対応について市の担当者は知識を得ているはずなのに知っていて分からないと回答された。

	2 市の主張 農水振興課の所管は、営農型太陽光発電が農地として成立するか、また地域計画上支障がないかという点に限定されており、補助金制度の内容や補助主体（国・県・市）につきましては所管外でございます。そのため、補助金に関する詳細を把握・説明する立場にはございません。 申立人様からの問い合わせに対しては、営農型太陽光発電につきまして、農地法および地域計画に基づき、該当地区において地域での話し合いが行われ、地区として問題がないとの合意が得られていること、またその結果を国の手続きに従い市のホームページで公表していることをご説明いたしました。 一方、どの補助金を利用しているかといったご質問につきましては、市として把握する必要のない事項であるため、「把握しておりません」「分かりかねます」とご回答いたしました。職員としましては、不確かな情報を憶測で答えることを避け、分からない事項は分からないと明確にお伝えしたものでございます。この点につきまして、申立人様に十分な対応がなされなかったとの印象を与えてしまった可能性はあると認識しております。 最終的には、地域計画の制度所管として農林水産省経営局および県（西三河農政関係部署）をご案内いたしました。この点につきましては、説明を行ったとする職員側の認識と、説明を受けていないとする申立人側の認識に相違が生じております。 農水振興課としましては、意図的に回答を避けたり、把握している情報を隠したりした事実はなく、業務上把握している範囲について説明し、所管外の事項につきましては分かりかねるとご回答したものでございます。本件は、所管外事項に対する「分からない」という回答が、対応不十分と受け取られた事案であると考えております。 電話でのやり取りでは、「事業」「補助金」などの言葉が混在し、ご質問の論点が定まらない場面もございましたため、確認をしながら対応いたしました結果、説明が繰り返しになってしまった可能性がございます。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 1 申立人は、「市民の声」で「内容にご不明な点があれば営農型太陽光事業については農水振興課に連絡してください」との回答を受けたことから、営農型太陽光事業に関する質問は、市の担当者に何でも回答してもらえと思っていたが、市の担当者から「分かりません。」という回答があったことから、市の担当者は、質問の回答を知識として知っているのに、申立人に回答をすることで何か悪影響があるかもしれないと考えて、意図的に回答をしなかったと主張している。 2 しかし、市の担当者によれば、営農型太陽光事業について、市の農水振興課が関与しているのは、営農型太陽光発電が農地として成立するか、また地域計画上支障がないかという点に限定されており、営農型太陽光発電に関する補助金制度の内容や補助主体（国・県・市）については、所管外であるとのことであった。

	3 そうであるとすれば、市の担当者が、申立人の営農型太陽光発電に関する補助金制度等について質問されたときに、「分かりません。」と回答したことも仕方のないことであるから、市の担当者の対応が不適切であったとは考えられない。 本件は、営農型太陽光事業に関する質問は、市の担当者に何でも回答してもらえると申立人が誤解したことにより申立てがなされたものであり、市の対応には特に問題は無かったといえる。
--	---

⑪ ホームページの流れに沿って仕事をしていない件について

申立ての期日	令和8年1月5日
申立ての趣旨	ホームページに記載のとおり対応してほしい。 ① 西尾市クラウドファンディング活用支援事業について ② ローカル10000プロジェクトについて
調査の結果	当委員会は、申立人及び地域つながり課、秘書政策課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人の主張 ホームページに記載のとおり対応してほしい。 ① 西尾市クラウドファンディング活用支援事業について NPOを立ちあげ、空き家をリノベーションするなどして多世代の居場所作りを思い立ち、市のホームページに掲載されていた『西尾市クラウドファンディング活用支援事業（以下「当該事業」という。）』に応募するために、令和7年12月にFAXで起案エントリーシートを送付した。ホームページにはクラウドファンディングサービス事業者（以下「サービス事業者」という。）から連絡があると記載されているが、連絡がないため、申立人からサービス事業者に電話をした。先方は「西尾市から連絡が来ていない」ということで困惑した様子であった。 そこで申立人から当該事業の担当課である地域つながり課に連絡したところ、担当者からは一方的に「あなたのエントリーシートではダメ。こんなじゃあ通るわけない」と言われた。市民に対して、ありえない発言で大変腹が立ったが、何より不満なのは、ホームページに示されている「支援の流れ」に沿って仕事がされていない点である。（募集要領には、地域つながり課へ起案エントリーシートを提出すると、サービス事業者から連絡があり、プロジェクトについてアドバイスを貰えることになっており、その後当該事業の申請書を担当課に提出することになっている。）仮に提出した資料が不足しているのであれば、連絡があってもよいと思う。連絡もなく放置されていたのは納得いかない。また、送付した起案エントリーシート以外に併せて事業計画書などの提出が必要とはどこにも書かれていない。これでは支援事業ではなく、起業を志す市民に対する妨害ではないかと感じた。 ② ローカル10000プロジェクトについて 令和7年11月の終わりごろに西尾市地域経済循環創造事業補助金のホームペー

ジを確認して商工振興課に電話したところ、説明もなく秘書政策課に電話を回された。ホームページによると、市に相談して申請をすすめて行くとなっているが、電話口の担当からは、「議会を通す必要があり難しい。」と言われたが、内容がよく把握できなかった。

なお、申立人は相談の際に、今後も活動をしていく上で行政と良好な関係を築いていきたいと考えているので、このような苦情を申し立てて良いだろうかと躊躇したが、改善を促したく今回の申立てに至ったと述べていた。

2 市の主張

① 西尾市クラウドファンディング活用支援事業について（地域つながり課）

・経緯について

申立人から FAX をいただく前日（12 月 9 日）に空き家を活用した地域サロン開設のためのクラウドファンディング活用支援事業について、電話で問い合わせをいただきました。申立人は初めての起業を目指されているとのことであったため、まずは事業計画の策定、必要資金、継続的な事業運営の重要性、および融資相談の検討を促しました。クラウドファンディングは資金調達手段の一つであり、まずは事業の土台を固める必要があることを説明し、西尾商工会議所および市内の不動産会社の連絡先をお伝えしました。聞き取り内容からすぐの事業支援は困難と考え、エントリーシートの提出は示唆しませんでした。

翌日（12 月 10 日）、FAX でエントリーシートが送られてきました。提出されたエントリーシートではプロジェクトが具体化しておらず、提出された内容では次に進めることができない状態でした。

12 月 22 日、サービス事業者から申立人に関する問い合わせを受け、申立人に電話連絡しました。提出されたエントリーシートの内容では次の段階に進めることができない旨をお伝えしたところ、ホームページの記載どおりに提出したのに進められないのはおかしいと強く主張されました。12 月 9 日に電話でお伝えした商工会議所への相談は、行われていない状況でした。事業計画書の送付があれば、サービス事業者との日程調整を行う旨をお伝えし、電話を終えました。

・支援の流れに従っていないという主張に対して

申立人の主張にあるとおり、現在の募集要領では、エントリーシートを出せば、その内容にかかわらずサービス事業者から連絡があるように読み取ることができ、誤解を招く表現ですので、この点は改めたいと考えております。

・エントリーシートを受領後に市が連絡なく放置していたという主張に対して

エントリーシート受領後、回答までには 2 ～ 3 週間お時間をいただいております。今回はその期間内で対応しております。

② ローカル 10000 プロジェクトについて（秘書政策課）

・商工振興課から秘書政策課に電話が回されたという主張に対して

今年度から担当が秘書政策課に変更されておりましたが、ホームページへの反映がされておりませんでした。ご指摘をいただきホームページの修正をいたしました。ご不便をおかけしたことをお詫びいたします。

	・議会を通す必要があるという説明について (電話で名前を名乗られなかったため、申立人とのやりとりであると断定できません。時期と内容からの推測となります。) お電話でお問い合わせいただいた方には、ローカル 10000 プロジェクトの制度について説明しております。申請には、事前相談が必要であること、市の審査だけでなく総務省の審査が必要であること、また予算化には議会の承認などを伴うものであることをお伝えしました。相談には応じる旨を申立人にお伝えしております。
評価決定	当委員会は、次の通り評価します。 ① 西尾市クラウドファンディング活用支援事業について 申立人の支援の流れに従っていないという主張に対して、地域つながり課は、1月28日の当委員会にて「現在の募集要領では、エントリーシートを出せば、その内容にかかわらずサービス事業者から連絡があるように読み取ることができ、誤解を招く表現であった」と改善の必要性を報告しましたが、それから半月以上経過した現在も、未だに改められた形跡がありません。 本来であれば、申立人からホームページの記載とおりに進められていないとの指摘を受けた時点で、誤解を招く表現であったことに気づき、注意書きの付記等の再発防止にとりかかるべきであったのに、そのような防止策が未だに取られていないことは、市民に寄り添った改善を進める姿勢として、問題があると言えます。 ・エントリーシートを受領後に市が連絡なく放置していたという主張に対して 担当者は「回答までには2～3週間お時間をいただいております。今回はその期間内での対応」であると述べていますが、回答までに2～3週間を要することはホームページには記載されておらず、申立人も当該期間について認識していませんでした。 12月10日に地域つながり課宛にFAX「起案エントリーシート」が送られてきたときに、それが前日に問合せ電話を受け説明をした相手であると認識していたのであれば、担当課は、前日の電話内容が申立人に理解されていないことは容易に想像できた筈です。そうであれば、速やかにその旨を申立人に説明すべきで、そのまま放置することはあり得ない対応と言わざるを得ません。 また、申立人がサービス事業者に直接連絡をし、サービス事業者が、申立人に対して「西尾市から連絡が来ていない」と回答することになったことは、申立人のみならず、問合せを受けたサービス事業者にも西尾市の対応に対し不信の念を抱かせる結果となり、これも残念なことです。 ② ローカル 10000 プロジェクトについて 申立人の指摘を受け、今年度からローカル 10000 プロジェクトの担当が秘書政策課に変更されたことが、市のホームページに反映されていないことが発覚したため、秘書政策課は、早速ホームページの修正をしたとのことです。 申立人の指摘により是正することができ、その点では良い事例となりました。

	③ まとめ 市のホームページは市民が情報を入手するための重要なツールとなっています。今回の申し立てにあったような、不十分な記載や変更の反映が遅れることが無いよう十分に配慮して頂くよう切に要望します。各課は市民への情報提供ツールとして西尾市のホームページが十分活用されるよう、日頃の市民からの質問や指摘に真摯に耳を傾け、改善の必要性があれば、速やかに対応するよう努めていただきたい。
--	--

⑫ 第2子の育児休業による第1子の育休退園の説明がなかったことについて

申立ての期日	令和8年2月2日
申立ての趣旨	令和7年10月、第1子の保育園入園希望を提出したが、その際に育休退園について説明がなされなかった。
調査の結果	当委員会は、申立人及び保育課から事情を聞き、次の諸点を確認しました。 1 申立人の主張 申立人は、第1子（現在2歳2か月）を持つ保護者であり、令和8年4月から第1子を保育園の2歳児クラスに通わせる予定で、入園手続きを進めていた。 令和7年10月、保育課において第1子の保育園入園申込みおよび制度に関する相談を行った際に、「第2子を授かった場合、何か困ることはありますか」と職員に確認したところ、「特にありません」との説明を受けた。 この説明を前提として申立人は生活設計を行い、第2子を授かり、その後、第1子の保育園入園は内定となる。 令和8年1月末頃、市に改めて問い合わせたところ、第2子の出産に伴い育児休業を取得した場合、第1子が育休退園となる制度が存在することを初めて知った。確認の結果、申立人のケースでは、当該規定により第1子が育休退園の対象となることが判明した。 3歳未満児が育休退園となる制度があることは、重要な判断材料として説明されるべきであったと考えている。 当時、申立人が第1子の年齢を口頭で明確に伝えていなかった可能性はあるものの、申込書には入園対象児が2歳児であることが記載されており、制度が該当し得る状況であった以上、説明があってもよかったのではないかと感じている。 また、育休退園となった場合、3歳時に再度入園申込みを行う必要があるが、3歳児クラスは倍率が高く、現在内定している園に再入園できる保証がない。 「子どもが友達と同じ園に通えること」、「共働き家庭として通園しやすい立地」といった理由から、現在内定している園への再入園を希望しており、再入園できない可能性に不安を感じている。さらに申立人は、制度自体についても、愛知県内には2歳児以降も保育継続を認めている自治体が複数あることを踏まえ、子育て環境の充実という観点から、少なくとも2歳児以降は保育継続が可能となる制度への見直しを検討してほしいと主張している。 2 市の主張

	・令和7年10月14日 申立人が令和8年4月1日からの入園申込みのため来庁されました。(名古屋市から転入予定での申し込み) その際、申立人から「第2子を授かった場合、何か困ることがあるか」とのご相談(申立人の主張)がありましたが、このご質問に対し、担当職員は、第1子の4月入園に関する一般的なご質問と受け止め、「特にありません」と回答しました。 ・令和7年12月25日 入園調整の結果、第1希望のハツ面保育園への入所を決定し、決定通知および各種ご案内を郵送にて送付しました。 ・令和8年1月13日 申立人は1月、SNS上の全く知らないご家族の投稿で、『第2子を出産したことで第1子が保育園を退園になった』という投稿を見たとのことでした。名古屋市には育休退園はなく、そのような制度が存在することを知らなかった申立人は心配になり、保育課に電話で問い合わせがありました。 内容は、第2子の妊娠が判明し、同年7月中旬頃出産予定であることから、第2子出産後、第1子が引き続き在園できるかどうかの問い合わせでした。この際、電話応対した職員は、産後休暇後に育児休業を取得せずに復帰すれば在園可能であること、一方で育児休業を取得する場合には、3歳未満児クラスのお子様は産後8週間後の月末に退園となることを説明しました。申立人は、この時点で初めて、3歳未満児クラスにおいて育児休業を取得した場合に退園となることを知ったとのことでした。 ・令和8年2月2日 申立人が窓口に来庁され、改めて今回の件についてお話があり、10月の申込時に確認したにもかかわらず、「特にありません」と回答があったため、妊活を進め第2子を授かったが、1月の電話で初めて退園の可能性を知り、ご自身の計画が狂ってしまったとのことでした。また、愛知県内の他市町村で育児休業取得時の退園規定の緩和が進んでいることを挙げ、西尾市での対応を求められました。加えて、現在の園に引き続き在園する方法、あるいは3歳からの再入園の保証を求められましたが、育児休業取得時の退園規定の撤廃や、3歳からの希望園への再入園の保証については、現状の制度では実施が困難であることを説明しました。 【当市の主張、育児休業に関する規定および育児休業中の退園規定の趣旨】 保育園は、保護者の就労、疾病、出産その他の事由により、家庭での保育が困難な場合に、お子様をお預かりする児童福祉施設です。そのため、育児休業を取得している間は家庭での保育が可能であると判断されるため、この間の保育認定をすることはできません。また、入園については、保育の必要性を重視し、当市の認定基準に基づき判断しております。 現状、当市においては、保護者が育児休業中である間は、家庭での保育が可能であるため、原則として在園児童の継続利用を認めておりません。ただし、3歳以
--	---

上のお子様が在園中に、職場復帰を前提としている場合で、かつ当市の受け入れ定員に余裕がある場合は、育児休業中であっても特例として継続利用を可能としております。

しかし、3歳未満のお子様（乳児）につきましては、受け入れ可能人数に限りがあり、年度途中での入園希望者も多数いらっしゃる状況です。そのため、就労など、より緊急性の高い保育の必要性がある方が入園できるよう、公平性を重視し、育児休業取得時には退園をお願いしている次第です。

3歳時に再度入園申込みを行う際、以前に通っていた園への再入園を保証することは、現行制度上難しい状況ですが、再入園に関する配慮として、当市では、過去に育児休業の取得により退園された方に対し、その後の入園調整において、入園選考基準に加点を設けることで、再入園の機会を確保できるよう配慮しております。

【今回の対応と今後の改善策】

令和7年10月14日のご相談において、「第2子を授かった場合、何か困ることがあるか」との申立人のご質問に対し、担当職員は第1子の4月入園に関する質問と受け止め、「特にありません」と回答してしまいました。第1子の4月入園に対する発言であり、確認不足であったこと、誤解を与えてしまったことについて、令和8年2月2日の来庁時に申立人に謝罪いたしました。第2子の出産時期によって状況が大きく変わる可能性があるにもかかわらず、その時点での妊娠や出産時期が未確定であったためにこのような対応となったことは、丁寧さに欠けていたと反省しております。

・窓口・電話対応の改善

窓口や電話でのご相談においては、状況をより詳細に聞き取り、先入観にとらわれず、幅広い可能性を考慮した上で、関係する制度や規定について適切かつ丁寧な説明ができるよう、担当課内で対応マニュアルやよくある質問のQ&Aなどを作成するなどして情報共有を徹底してまいります。

・情報提供の充実

口頭での説明は、限られた時間の中での聞き取りにより、説明内容に齟齬が生じる可能性があります。ご自身でいつでもご確認いただけるよう、入園案内や市ホームページにおいて、保育園の入園基準、特に育児休業取得に関する詳細な規定、3歳未満児と3歳以上児の取り扱いの違いについて、より分かりやすく情報提供の充実を図ってまいります。

・育児休業中の在園について

毎年3歳未満児の受け入れ人数を増やしておりますが、入園希望者数の増加もあり、3歳未満児の育児休業取得時の継続利用につきましては、現在対応が難しい状況であります。

しかしながら、近年、近隣自治体において、規定の緩和が進められている状況を鑑み、当市においても、育休退園の解消は重要な課題であることを認識してお

	り、段階的に継続入所できるよう、保育士の確保に引き続き取り組み、受け入れ体制の整備に努めているところです。 (参考情報) その他の利用可能な保育サービス なお、現行制度においても、産後にお母様の容態が優れない場合など、医師の診断書の提出により継続入所が認められるケースがあります。また、保護者の就労状況に関わらず、利用できる一時保育や令和8年4月からは月10時間の枠内でお子さんを保育園などに預けることができる「こども誰でも通園制度」という保育サービスを開始します。
評価決定	当委員会は、次のとおり評価します。 市側も認めている通り、初めの担当職員の確認不足から起きた事例でした。育休退所については、今回の申立てだけではなく、議会でも取り上げられ、近隣の市町の対応も改善されてきている実態もあることから、相談があったときにもっと敏感に反応し、しっかり聞き取りを行ってほしかったと悔やまれます。担当課は法改正の動向のみならず、他市の状況チェックも怠らず、業務に関する情報を職員間で共有できるよう努めていただきたいです。 また、市としては、市民のニーズに合わせて保育の環境を整えようと努力していることもよくわかりました。しかし、財政や人口動態の問題などから総てのニーズに直ちに応えることはできません。今案件についての育休退園については、委員会としてもやむを得ないと評価します。しかし、そのようなときは、申し込みの書類やホームページなどで「本市では、育休の退園制度があります。ご注意ください」の注意喚起を行う等の情報提供をしっかりと行い、他市からの転入者が戸惑うことのないよう、再発防止のための対応を早急をお願いします。

○ 年次別受付状況表（平成7年度～令和7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	31	7年度	14
10	16年度	7	21	27年度	21	計	430	
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	240
2 調査継続中のもの	1
3 取下げ及び相談のみのもの	115
4 その他のもの	74
合 計	430

○ 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35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、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 ①kikaku@city.nishio.lg.jp

5 西尾市教育委員会 令和6年度事業の評価所見

	課かい名	事業名	所見
1	教育庶務課	学校給食備品整備事業	財政状況が厳しい中、予算が限られているという条件のもと、安心安全な給食を継続的に提供するために、計画的に備品の更新をされていることが分かりました。引き続き、子どもたちの健やかな成長のため給食備品の整備に努めていただきたいと思います。
2	学校教育課	ALT（外国語指導助手）派遣事業	児童・生徒のコミュニケーション能力や国際理解の促進を目的として市内35校に12名のALTを配置しているとのことでした。 財政的にALT増員が難しいことや、価格重視での事業者選定に課題があるなど、これから解決していかないといけない点があることが分かりました。よりよい教育環境構築のため、さらなる努力をお願いしたいと思います。
3	生涯学習課	西尾市官民連携推進業務運営管理事業「ココジョブ」	職場の疑似体験を、体育館のような現場とは異なる場で実現するため、参加事業者が様々な創意工夫を凝らして、子どもたちに興味を持ってもらおうと努力されていることがよく分かりました。 担当者も認識されているとおり、マンネリ化をどう防ぐか、体験格差の是正のために興味を示さない層にどうアプローチするか、参加事業者の善意に頼らず持続性の高い事業としていくにはどうしたら良いかなど、知恵を絞らなければならない点は多々あるかと思います。子どもたちにとって有益な体験となることは間違いないと思います。この事業をどう進化させていくか今後に期待したいと思います。
4	文化財課	市史編さん事業	西尾市の歴史、自然、風俗文化を再調査し、それらを記録する事業であり、意義あるものと評価します。 刊行された8冊のなかにはすでに完売している巻もあるとのこと。認知度向上のための企画展や広報誌の無料配布といった関係者の努力が成果につながっていると考えられます。一方で「新編西尾市史」の価格以上の価値を分かってもらえる方は、まだいらっしゃるようにも思います。データベース化、デジタル化なども進めながら、引き続き西尾市の歴史等の認知度向上に努めていただきたいと思います。 よりいっそうの市民のシビックプライドの醸成と市のブランドイメージの向上のため、事業の今後に大いに期待したいと思います。

5	図書館	図書館蔵書 IC タグ貼付事業	IC タグシステムの導入により、貸出・返却のセルフサービス化や蔵書管理の効率化、盗難防止などを図ることができるとのことでした。 効率化により、司書職員のレファレンス対応時間が増え、利用者の満足度向上につながることを重要であると考えます。 今後は職員の増員がさらに難しくなっていくことが予想されます。その課題を IC タグシステムの活用により解消する好事例であると評価します。
---	-----	-----------------	--

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。

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を定める条例（平成3年条例第10号）に規定する休日の場合は前週又は次週とする。

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

(苦情の申立ての受付)

第11条 申立書の受付は、西尾市行政評価委員会事務局とする。

(苦情の評価等)

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

(1) 第2条の規定に該当するとき。

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

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

(4) 虚偽、その他正当な理由がないと認められるとき。

(5) 苦情申立人が申立てを取り下げたとき。

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

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

（調査及び審議の通知等）

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

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

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

（苦情の調査等の方法）

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

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

（評価の通知等）

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

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

（意見の尊重）

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

（報告等）

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

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

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

第5章 雑 則

（事務局）

第18条 規則第8条に規定する庶務は、総合政策部秘書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「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、56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、事業所管課との質疑応答を経て、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し、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。

令和7年度は、西尾市行財政改革推進計画（第6次実行計画）が3年目を迎えたことから、全15件の取組事項について、計画所管課の進捗状況調査及び自己評価を基に質

疑応答を行い、中間評価を行った。また、市民の苦情申立ての調査・審議を通じて、市民対応や情報提供、庁内連携等に共通する課題を把握し、職員の意識変革や業務の見直し等について検討を行った。

令和 8 年 4 月 2 7 日

発 意 書

西尾市長 中村 健 殿

西尾市行政評価委員会

代表委員 三浦 眞澄

委員 中根 雄志

委員 上田富喜子

本委員会は、西尾市行政評価委員会規則第 2 条第 2 項第 4 号に基づき下記のとおり発意しますので、積極的に実施されますようご配慮ください。

第 1 発意の趣旨

令和 7 年度の苦情申立てを踏まえ、信頼される市政、第 8 次総合計画による「官民連携を重視した共創のまちづくり」をめざすにあたり、次の諸点につき、職員の意識変革、業務の見直し等が行われるよう強く要望する。

第 2 発意の理由

令和 7 年度の当委員会への苦情申し立てのうち、市側の対応を改める必要のあった事例は、次の事例 1 から事例 5（調査・評価決定の概要は別紙（1））があり、いずれも、相談者に対する丁寧な対応や正確な情報提供、庁内連携が十分に図られていれば、防ぎ得たと考えられるものであった。また、対応の遅れや情報共有の不足により、市に対する信頼を損なう結果を招いている事例も見受けられた。

これらの事例は個別の問題にとどまらず、組織としての意識および業務の在り方に起因するものと考えられ、共通課題は、①市民対応における説明不足・配慮不足など市民目線の不足、②庁内の縦割りによる情報共有不足、③窓口案内の説明不足やホームページの精度不足、④自助・共助力を引き出す地域コミュニティ支援の弱さである。そこで、各部局で職員一人一人が、「目の前の手続き」から「市民に何をどう伝えるか」へ視点転換をし、業務への向き合い方を今一度見直して全庁的な改善を図る必要があるとの認識に至り、本発意を行うものである。

【事例 1】

長寿課と地域つながり課で、市民にかかわる保険適用の判断が部署によって分かれ、行政の縦割りの弊害が顕在化した事例。

【事例 2】

公共トイレに関する苦情で委託先への配慮により非を認めず、改善の申し入れが遅延した事例。

【事例 3】

代表町内会長及び自主防災会長が市の説明不足により業務の全体像を把握できず、協力意欲を損なう事例。

【事例 4】

ホームページの誤解を招く記載内容と、窓口案内の説明不足により市民から苦情を受け、改訂の必要を認めた後も修正反映の遅れが生じた事例。

【事例 5】

育休退園に関する重要説明がなく、転入予定者が強い不満を感じた事例。

第 3 発意

1 発意で求める主な対応

(1) 職員の意識改革について

● 小さな行政、全体最適を目指す視点をもつ

小さな行政とは、官民による共創のまちづくりの推進であり、人口減少や予算規模縮小により、公助の役割を代替する自助・共助の必要性への理解を広く市民に求めることにある。そして職員は、自身の日々の業務にどう結び付けることができるかを常に考え、全体最適を追い求めることである。

● 市民目線で目的から個々の業務を見直す

地域の将来像を見据え、何のための手続きなのか、目的を理解して業務を行う。また、他課とのかかわりも考慮し、必要性が乏しい、または煩雑すぎる内容については、もっと簡単にできないか等、市民目線を忘れずに廃止・統合や改善を行う。

● 地域コミュニティ育成の視点を入れる

行政として、やれることに限りがある中で、西尾市を持続可能なまちとするためには、すでに弱まりつつある地域のコミュニティの維持・強化が何よりも重要である。地域のコミュニティの核となって頂ける方を発掘し、自ら判断・行動できる地域活性化の核として育て、活躍いただけるようにするために、『市役所、行政として何ができるか』との育成の視点で業務の在り方を考える。

(2) 業務改善の徹底について

● ミス発覚時の即時共有と再発防止策の構築

業務上のミスがあったと分かった時点で、すぐに訂正をしたり、陳謝したりするだけでなく、再発防止の視点で当該業務を見直し、直ちに改善策を実行する。また、庁内で事例を共有し、再発防止策を講じること。そして、試行錯誤を重ねながら改善を積み重ねる。

● 市の広報、案内、ホームページのチェック機能を確立

ホームページや各種案内における情報については、正確性および最新性を確保し、迅速に更新を行うこと。不備が見つかった場合は、速やかに訂正・修正を行う。誤情報は信頼を失う。担当者・担当課だけでなく、複数の関係者でチェックする機能が必要と考える。

● 必要性の乏しい手続きの整理・統合

過去からの流れで、漫然と行っている必要性の乏しい業務や手続き等が無いか、積極的な見直し姿勢で整理・統合・廃止を推進する。

(3) 情報発信・横断連携

● タイムリーで率直な情報提供

正しい情報をタイムリーに市民等に提供していく。時には、市側にとってマイナスとなる情報にも、市民に実態を理解してもらうために、きちんと出していく。例として、大災害が起きた時に市としてできることとできないこと、自助として各自備えてほしいこと、共助として町内等でやってほしいこと、少子高齢化・過疎化が進むとどんなことが起こるのか、育休退園制度など。

● 複数課案件は、最初の窓口が主導、たらい回しを防ぐワンチーム対応

複数の課にかかわる案件の場合は、初めに相談者とかがかわった職員がイニシアティブをとり、連携を図っていく。相談者がいくつもの担当課をたらいまわしにされ、何度も同じ話をしなければならないことは、避けたい。

● 職員に対し災害時に備えた勉強会や訓練の実施

災害時の対応については、職員一人一人が重大な責任を担うことを認識させる。危機管理課を中心に定期的に職員の勉強会を行い、災害時には職員が一人ひとり自立して市民に指示ができるよう訓練していく。

2 地域コミュニティに関する重点提起

人口減少・高齢化が進む中、地域コミュニティの維持・強化は行政運営の基盤であり、考える市民、行動する市民、自立する市民を育てる仕組みづくりが必要なことは、誰もが考えるところである。行政評価委員会では、平成30年度に実施報告をしている「町内会アンケートの結果から見える町内会の課題

(別紙2)」に問題提起しているが、大きなところは何も変わっていない。再度実行に向けて動き出してほしい。

(1) 期待役割の明確化

●町内会、自主防災会等、関係団体の位置づけ、期待役割や担当窓口をわかりやすく示す。

2011年に西尾市が合併して15年も経とうとしているにもかかわらず、町内会等の位置づけが異なるなど、地域ごとに温度差が生じている。市民一人一人が自立した市民になってもらうためにも、町内会の現状(人数、世帯数、加入率、活動項目、地域行事と使用される集会場の所在など)と役割についての市民への情報提供を行い、各課から個別に町内会長に依頼している事項の「見える化」が必要。例えば、防潮扉、樋門・樋管、ちびっこ広場・児童広場等の多くを地元町内会が管理している実態など、地域でできることは地域で行っていることをより広く周知していく。また、災害時に各町内においてほしい役割などを見える化し、町内会長と行政の双方の負担が軽くなるしくみを検討すべき。

(2) 説明方法の見直し

●委託業務の説明だけで終わらせず、地域が担う意味と将来像まで伝える。

代表町内会長会議等では、まちづくりの中での位置づけや目的(=共生、共助の考え方)についての説明が十分なされないまま委託事業に関する事務処理の説明に終始している。地域コミュニティのあるべき姿、将来の期待される町内会像等を明らかにし協力を求め、必要な仕組みの見直しと創設を図られたい。

(3) 支援の実装

●会長向け基礎情報、優良事例の共有、相談先一覧など「実践しやすい材料」を提供する。

(4) 防災対応力の向上

●関係団体との勉強会・訓練を通じ、災害時に地域と職員が自立的に働ける体制を整える。

関係団体関係者として本業務に関わる市民が、市の重要な協力者として活躍して頂けるよう、育成するという気概をもって体制を整える。

3 着実に実行するにあたり、お願いしたいこと

(1) 各部局で共有

本発意の趣旨を職員で共有し、「市民目線・初動・連携」の視点を共通言語化する。

(2) 改善に着手すること

市民への案内文書、ホームページの記載内容、窓口説明、部局間の横断案件対応など、市民サービスに直結する業務を再点検し、所属長がトップダウンで改善に着手する。

(3) 部局横断で進捗管理

関係部局で改善状況を確認し、好事例・再発防止策を庁内で横展開していく。

第4 最後に

社会環境の変化が著しい中、行政に求められる役割も大きく変容している。最近発表された西尾市の将来人口推計報告書によると30年後には、13万人を切るとの驚くべき結果が報告されている。65歳以上の老年人口は5%増加する一方で、生産年齢人口が27%減少し、さらに14歳までの人口は72%も減少するという予想は想像を超えるものである。行政としては、地域コミュニティの強化を図る必要性を認識しているにも関わらず、実態との乖離がみられる。

職員の意識改革、業務の見直しは、変えようとしなければ、変わっていかない。『為せば成る』変えようとしなければ変わらない、市民から信頼される市政経営に向け、職員の意識改革から実行を後押ししたい。

別紙(1)調査・評価決定の概要

事例 1

案件名	西尾市高齢者通いの場運営事業での事故に対して
担当課	地域つながり課・長寿課
事例の概要	・ 申立人は、任意団体の代表をしている。 ・ 当該団体は、介護保険法に基づき市が実施する「高齢者通いの場事業」として、長寿課と契約をして、事業を実施している。 ・ 当該事業実施中にボランティアスタッフの一人が椅子から落下、腰椎を骨折し、治療に3週間を要した（以下「本件事故」という）。 ・ 申立人は、社会福祉協議会のボランティア保険に加え A 市民活動総合保障制度（地域つながり課管轄以下「保険 A」という。）と B 団体総合保障制度費用保険（長寿課管轄以下「保険 B」という）について、補償を求めたが、A、B の制度とも適用されないと市側に言われたため申立てに至った。 ・ 市（地域つながり課）は当初、保険 A について申請がされた際、本件事故は補償の対象外であると回答していた。 ・ しかし、申立人が本苦情申立を行った後に、要綱の精査、有識者からの意見聴取等を再度行い、本件事故は補償の対象であると結論を変更することになった。
市の問題点	・ 担当課において、同保険の適用条件をあいまいなまま放置していたこと、本件について事前に課内で十分に検討したり、有識者に相談したりすることなく安易に補償の対象外であるとの返答をしたことについては、大きな問題があった。 ・ 本件では、もし申立人が本苦情申立てをしていなければ、市が再度検討する機会はなく、市民が本来は受けられるべき補償を受けられずに終わることになり、市民に多大な不利益を生じさせるところであった。 ・ 保険 B の適用可否は、保険会社の判断になるため、市が意見する立場にはない。 ・ 本件では同一事故において3件の保険請求がなされているが、そもそも「保険を契約する際、それぞれの保険の本来の目的や位置づけや関係性について、課をまたいでの情報交換がなされ、補償の対象事故ならびに対象者を明確に整理」出来ていたならば重複支給も起きず、窓口担当者が申立人の対応に苦慮することも避けることが出来たと思われる。「まさに縦割り行政の弊害が露呈した事例であると言える。

事例 2

案件名	公衆トイレに対する問い合わせへの職員の対応について
担当課	公園緑地課
事例の概要	・申立人が、近所の公園（矢作川西尾緑地）のトイレを使用したところ、ひどく汚れている状態であったため、担当課に問い合わせをした。 ・担当課の職員は、現地確認をしたが、「比較的便器はきれいであった」と述べ、トイレが汚れていることを認めなかった。 ・そのため、申立人は、行政評価委員会事務局に電話し、苦情相談のための事情説明を行った。 ・すると、担当課の態度が一変し、トイレが汚れていることを認め、申立人に対して謝罪した。
市の問題点	・担当課の職員が、当初、トイレの汚れを認めなかったのは、トイレの清掃を委託している委託先への配慮や問題を大きくしたくないという気持ちからであった。 ・上記の担当課の対応により、市民から、市の対応は事なかれ主義であり、都合の悪いことは明らかにしない隠ぺい体質であるなどと思われ、市に対する不信感が大きくなった。

事例 3

案件名	町内で災害時の要支援者名簿が有効活用できないことについて
担当課	危機管理課、長寿課
事例の概要	・ 申立人は、令和 7 年度に代表町内会長（校区代表）と、当該校区の自主防災会長を兼務しており、同年 4 月に申立人は代表町内会長会議と自主防災会長会議に参加している。両会議とも膨大な資料（約 80 ページと 150 ページ）の説明を受けており、両会議で説明された内容を混同してしまったものと思われる。 ・ 令和 7 年 4 月に、自主防災会長会議において市から災害時に支援が必要な方の「避難行動要支援者名簿」の配付を受けた。 ・ 会議の際、市からは、同名簿に関して「コピー禁止」「1 年後に原本を回収する」といった個人情報保護に関する説明のみがなされ、同名簿をどのように活用すべきか、具体的な運用ルールや活用方法についての十分な説明はなかったと申立人は主張している。 ・ そのため、個人情報保護を過度に意識し、同名簿を自主防災組織や班長、近隣住民等と共有しづらくなっており、見守りや支援体制づくりにはほとんど活かされていない。 ・ また、名簿を保管している人が被災した場合、要支援者の情報に誰もアクセスできず、支援が滞るおそれがある点も指摘された。
市の問題点	・ 同名簿の配付に当たっては個人情報保護に関する説明が強調され、同名簿の具体的な活用方法や地域における同名簿の役割のイメージが十分に共有されてきたとは言い難い。 その結果、現場では名簿の活用が慎重になり、地域の見守りや支援体制づくりには十分生かされていない状況がうかがえる。 ・ 所管する担当課について、避難行動要支援者名簿は長寿課、個別避難計画は危機管理課が対応し、地域対応には地域つながり課も関与していることから、市民の立場からは、組織相互の関係や全体像が理解し難く、相談の際の担当先も分かりにくい状況が生じている。

事例 4

案件名	ホームページの記載に沿った流れになっていない件について
担当課	地域つながり課
事例の概要	・ 申立人は、市のホームページに掲載されていた『西尾市クラウドファンディング活用支援事業（以下「当該事業という」）』に応募するために、FAX で起案エントリーシートを送付した。 ・ 市のホームページには、起案エントリーシートの送付後、クラウドファンディングサービス事業者（以下「サービス事業者」という。）から連絡があると記載されているが、しばらく待っても連絡がなかった。 ・ そのため、申立人からサービス事業者に電話をしたが、サービス事業者は「西尾市から連絡が来ていない」ということで困惑した様子であった。 ・ そこで、申立人から当該事業の担当課である地域つながり課に連絡したところ、担当者からは一方的に「あなたのエントリーシートではダメ。こんなじゃあ通るわけない」と言われた。 ・ 申立人は、市のホームページに示されている「支援の流れ」に沿って仕事がされていない点に不満をもっており、仮に提出した資料が不足しているのであれば、連絡があってもよいと思うが、連絡もなく放置されていたと感じている。 ・ また、市のホームページには、起案エントリーシート以外に事業計画書などの提出が必要とはどこにも書かれていなかった。
市の問題点	・ 市のホームページの募集要領の記載が、エントリーシートを出せば、その内容にかかわらずサービス事業者から連絡があるように読み取ることができ、誤解を招く表現であった。 ・ 市のホームページの記載が、市民にとって誤解を招く表現になっているのであれば、その指摘を受けた時点で、すみやかに注意書きの付記等の再発防止にとりかかるべきであったのに、指摘を受けてから 1 ヶ月近く対応がなされなかった。

事例 5

案件名	第 2 子の育児休業による第 1 子の育休退園の説明がなかったことについて
担当課	保育課
事例の概要	・ 申立人は、第 1 子（現在 2 歳 2 か月）を持つ保護者であり、令和 8 年 4 月から西尾市に転入し、第 1 子を保育園の 2 歳児クラスに通わせる予定で、入園手続きを進めていた。 ・ 令和 7 年 10 月、申立人は、保育課において第 1 子の保育園入園申込みおよび制度に関する相談を行った際に、「第 2 子を授かった場合、何か困ることはありますか」と職員に確認したところ、職員からは「特にありません」との説明を受けた。 ・ この説明を前提として、申立人は生活設計を行い、第 2 子を授かり、その後、第 1 子の保育園入園は内定となる。 ・ 令和 8 年 1 月末頃、申立人が、市に改めて問い合わせたところ、第 2 子の出産に伴い育児休業を取得した場合、第 1 子が育休退園となる制度が存在することを知り、申立人のケースでは、当該規定により第 1 子が育休退園の対象となることが判明した。
市の問題点	・ 本件は、担当職員の確認不足から起きた事例であった。育休退所については、今回の申立てだけではなく、市議会でも取り上げられ、近隣の市町では対応が改善されてきている実態もあり、2 歳児クラスの入園児にとって重要な判断材料であるから、相談があったときにもっと敏感に反応し、しっかり聞き取りを行うべきであった。

別紙（２）

町内会アンケート(平成 30 年度)の 4. アンケートから見える町内会の課題

（１） コミュニティの核としての町内会の位置付け、期待する役割を明確化する必要性

- ・合併による問題点が未だ整理されておらず、町内会の理論的整理や目指すべき方向が明らかにされていない印象を受ける。旧一色町で町内会長が特別職公務員とされていたこと等を参考に、『担うべき役割と権限』について再検討が必要ではないか。
- ・現在大きく異なる町内会の規模（構成世帯数：最小 9 世帯、最大 9 1 5 世帯）について、このままで良いか、合併や分割の可否についても検討が必要ではないか。
- ・町内会の現状（人口、世帯、加入率、活動項目、地域行事と使用される集会場の所在など）と役割についての市民への情報提供、取り分け、各課から個別に町内会長に依頼している事項の「見える化」が必要ではないか。例えば、防潮扉、樋門・樋管、ちびっこ広場・児童広場等の多くを地元町内会が管理している実態など、地域でできることは地域で行っていることをより広く周知し、町内会の役割を市民と共に議論していくべきではないか。
- ・災害時の安否確認の書式や連絡方法を統一し、防災訓練の度に改良を加えるなど、町内会長と行政の双方の負担が軽くなるしくみを検討すべきではないか。
- ・募金集め、各種委員・役職候補者の推薦などについて、町内会長に無理な要求をしているのではないかという観点から、積極的な見直しを図る必要があるのではないか。

（２） 町内会長に必要な情報を提供するなどのサポートの必要性

- ・町内会運営に必要な基礎データ(町別年齢別人口階層表、独居老人・要支援者リストなど)、市民にとっては難解である市の行政組織と職務分掌、県や国との関わりやそれぞれの担当窓口等について、町内会長に対し適切に情報提供すべき。町内会と町内会関連組織たる自主防災会、校区コミュニティや地区の防災会などの関連や関連する組織の基礎的な説明(例：自主防災会と消防団の成立・組織・役割など)、これらの組織を所管する担当課などをわかりやすく整理して掲載、その他西尾市以外に地域の問題解決に必要な連絡先を入れるなど、わかりやすい『説明書』や任意参加の説明会開催などを検討すべきではないか。
- ・町内会長からの要望・相談等を市役所閉庁日（土・日）を含む常時受け付け、担当課への橋渡しをする専門部署の創設、町内会長支援における市役所ＯＢの活用、初任の町内会長・定年延長により町内会長に就任した現役会社員世代

への積極的支援、地域だよりや町内広報などを作成・印刷できるような支援施設の創設等を検討すべきではないか。

- ・町内会長に対するＩＴ対応支援、例えば、見やすいホームページや各種情報アプリの統一、パソコンの扱いが苦手な町内会長が相談できる体制を民間有志の手を借りて創設し、電子申請を主体にして町内会長及び行政双方の負担軽減を図ることなどを検討すべきではないか。

（３） 平等・画一的な補助・助成から町内会・民間の自主的な取組を育成・応援する、自由度の高い補助・助成への転換

- ・あるべき地域コミュニティ活性化のために助成事業の在り方の見直し、即ち、町内会間の平等や構成世帯数を重視して自動的に分配するのではなく、各町内会による創意工夫、自主的な取組みを支援する方向へ転換を図るべきではないか。
- ・合併を経て西尾市の町内会の規模（構成世帯数及び予算総額等）が様々となっていることから、町内会長に対する事務委託費の位置付けや支給方法等について再検討すべきではないか。

（４） 町内会長に主要な課題として認識されている問題の解決への協力

- ・行政は、ゴミ問題、外国人との共生、独居老人の増加、空き家問題、日常的な防犯・防災、風水害の被害調査、大規模災害発生に備えた対策など、町内会長によって主要な課題として認識されている問題の解決に協力すべき。
- ・ゴミ問題に関しては、外国人向けアプリが創設されたことから、まずは外国人が居住する地区の町内会長にダウンロードしてもらい、普及率をあげることに知恵を絞って欲しい。転入届提出の際に原則として全ての転入外国人にダウンロードしてもらうことを始め、ダウンロード数を上げるための方策について市役所の通訳の方のアイデアを募るなどして検討すべきではないか。
- ・大規模災害対策としては、避難所開設ゲームなどを原則として全ての町内会長に一度は経験してもらえよう、各支所など身近なところで開催し、防災・減災に関心を持つ町内会長経験者を増やしていくべきではないか。
- ・非加入世帯問題については、市に尋ねると、「入らなくていいです。」とだけ答えるという現状は問題ではないか。自治体として全世帯加入を目指す宣言をする可能性や、加入を促進する制度の導入等を含め、幅広い議論が必要ではないか。

（５） 第７次総合計画における協働のまちづくりの中での町内会の位置付け

- ・西尾市２０１８～２０２２ 第７次総合計画では、協働のまちづくりとして、

「地域が自立し、住みやすい社会を維持するために、行政だけでは解決できない地域の課題解決に住民自ら主体的に取り組むことができる体制を普及させるとともに、必要に応じてこれらの取組みを支援します」としている。町内会の将来像・在るべき地域コミュニティの姿を市民と共に明らかにし、これまでの慣習を柔軟に見直し、必要なしくみの積極的な創設を図られたい。

- 市民が地域コミュニティの中でどれだけ自主的に動いているか、市民協働を積極的に推進する職員が高く評価され、育成されているかどうかによって、まちの価値が変わる。これらが先進自治体のベンチマークとなるのではないか。
- 都市に隣接する「田舎」だからこそ出来ること、社会全体の都市化、匿名化、核家族化に対抗する方策も、今ならまだ間に合うことがあるのではないかという観点も含め、積極的な検討を望みたい。

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 7 年 度 （ 第 3 1 次 ） 報 告 書
（令和7年4月1日～令和8年3月31日）
令和8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>
