

答 申

第1 諮問内容

1 調査及び審議事項

新型コロナウイルスワクチン接種に係る特別対応について

2 調査及び審議の理由

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

第2 本件の概要

1 経緯要旨

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

(1) 4月12日(月)

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

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

(2) 4月13日(火)

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

(3) 4月14日(水)

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

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

ることとなった。

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

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

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

(4) 4月16日(金)

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

部長は職員Bに5月10日の接種枠を仮押さえしておくよう指示した。

(5) 4月30日(金)

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

(6) 5月6日(木)

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

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

(7) 5月8日(土)

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

(8) 5月10日(月)

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

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

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

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

午後2時に、副市長は市長に今回の概略を報告した。

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

(9) 5月11日(火)

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

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

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

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

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

2 関係者からの聞き取り要旨

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

(1) 職員A

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

(2) 職員B

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

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

(3) 主幹(ワクチン接種の統括責任者)

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

(4) 健康課長

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

(5) 部長(ワクチン接種関連部署の長)

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

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

(6) 副市長

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

3 市が考える問題点と改善策案

(1) 問題点

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

(2) 改善策案

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

きる規定等を定める。

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

イ 内部公益通報制度を再周知し、外部通報窓口を設置する。

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

第3 答申

1 当委員会が考える問題点

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

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

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

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

この意味において、副市長及び部長の感覚は、一般市民の感覚と乖離している

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

2 市が考える問題点

(1) 「ア 企業と市との関係性が職員の重荷になっていないか。」について

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

めるなかで早くこの問題を解決したいとの思いが強くあったとのことである。

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

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

3 市が考える改善策案

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

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

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

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

4 当委員会が考える改善策案

- (1) 研修(対応トレーニング等)の実施

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

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

- (2) 西尾市新型インフルエンザ等対策本部会議の検証

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

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

きる組織体制構築のヒントにしていただきたい。

(3) 慣例の見直し

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

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

第4 所感

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

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

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

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

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

令和3年6月29日

西尾市長 中村 健 様

西尾市行政評価委員会

代表行政評価委員 三浦 眞澄

行政評価委員 杉浦 美智子

行政評価委員 中根 雄志