

事務事業名		公害苦情等対応事務		<input type="checkbox"/> 実施計画掲載事業	<input type="checkbox"/> 総合戦略掲載事業																									
政策体系	政策名	0 6 自然豊かな環境の保全と創造		事業期間																										
	施策名	1 9 生活環境の保全		区分																										
	基本事業名	0 2 環境に配慮した生活の推進		単年度繰返																										
根拠法令		騒音規制法、振動規制法、悪臭防止法、水質汚濁防止法		※期間欄に開始年度を記入																										
所属	部課名	市民生活部市民環境課		【開始年度】																										
	課長名	鈴木 康代		-																										
	係名	環境衛生係	電話	0192-27-3111																										
	担当者	千葉 大樹	内線	125																										
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)				全体計画(※期間限定複数年度のみ)																										
市民からの通報や市職員等を通じて、大気汚染や水質汚濁などの典型7公害をはじめとする苦情等が寄せられる。苦情が寄せられた都度、保健所等の関係機関や市役所内の関係課とともに、現場に出向き、その実態調査を行い、原因者に対して行政指導を行うとともに、苦情申立て者に対して、状況を伝える。 また、対応状況について、苦情事案報告書としてまとめ、毎年、県に対して報告することとなっている。 事業費は、主に公害関係法規追録代及び公用車の維持管理に支出される。				<table border="1"> <tr><td rowspan="7">総投入量 (千円)</td><td rowspan="5">事業費</td><td>財源内訳</td><td>国庫支出金</td><td></td></tr> <tr><td>都道府県支出金</td><td></td></tr> <tr><td>地方債</td><td></td></tr> <tr><td>その他</td><td></td></tr> <tr><td>一般財源</td><td></td></tr> <tr><td>事業費計(A)</td><td>0</td></tr> <tr><td rowspan="3">人件費</td><td>正規職員従事人数</td><td></td></tr> <tr><td>延べ業務時間</td><td></td></tr> <tr><td>人件費計(B)</td><td>0</td></tr> <tr><td colspan="2">トータルコスト(A)+(B)</td><td>0</td></tr> </table>		総投入量 (千円)	事業費	財源内訳	国庫支出金		都道府県支出金		地方債		その他		一般財源		事業費計(A)	0	人件費	正規職員従事人数		延べ業務時間		人件費計(B)	0	トータルコスト(A)+(B)		0
総投入量 (千円)	事業費	財源内訳	国庫支出金																											
		都道府県支出金																												
		地方債																												
		その他																												
		一般財源																												
	事業費計(A)	0																												
	人件費	正規職員従事人数																												
延べ業務時間																														
人件費計(B)		0																												
トータルコスト(A)+(B)		0																												

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 手段(主な活動)	⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)								
前年度実績(前年度に行った主な活動) 市民等からの電話による苦情通報の受付、現地調査、原因究明、原因者に対する指導(状況に応じて、保健所等の関係機関と共同対応)。	<table border="1"> <tr><th>名称</th><th>単位</th></tr> <tr><td>ア 通報受付件数(新規)</td><td>件</td></tr> <tr><td>イ 現地調査件数</td><td>件</td></tr> <tr><td>ウ 原因者指導件数</td><td>件</td></tr> </table>	名称	単位	ア 通報受付件数(新規)	件	イ 現地調査件数	件	ウ 原因者指導件数	件
名称	単位								
ア 通報受付件数(新規)	件								
イ 現地調査件数	件								
ウ 原因者指導件数	件								
今年度計画(今年度に計画している主な活動) 前年度と同じ	⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)								
② 対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等 公害苦情	<table border="1"> <tr><th>名称</th><th>単位</th></tr> <tr><td>カ 通報受付件数(年度末)</td><td>件</td></tr> <tr><td>キ</td><td></td></tr> <tr><td>ク</td><td></td></tr> </table>	名称	単位	カ 通報受付件数(年度末)	件	キ		ク	
名称	単位								
カ 通報受付件数(年度末)	件								
キ									
ク									
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) 公害苦情が解決され、安心して生活できる。	⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)								
④ 結果(基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するのか) 環境に配慮した生活が推進される。	<table border="1"> <tr><th>名称</th><th>単位</th></tr> <tr><td>サ 解決・一応解決した通報受付件数</td><td>件</td></tr> <tr><td>シ 翌年度繰越となった件数</td><td>件</td></tr> <tr><td>ス 保健所等関係機関へ移送(引継ぎ)した件数</td><td>件</td></tr> </table>	名称	単位	サ 解決・一応解決した通報受付件数	件	シ 翌年度繰越となった件数	件	ス 保健所等関係機関へ移送(引継ぎ)した件数	件
名称	単位								
サ 解決・一応解決した通報受付件数	件								
シ 翌年度繰越となった件数	件								
ス 保健所等関係機関へ移送(引継ぎ)した件数	件								

(2) 総事業費・指標等の推移

投入量	事業費	財源内訳	単位	年度						
				2年度(実績)	3年度(実績)	4年度(実績)	5年度(実績)	6年度(目標)	7年度(目標)	
投入量	事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0	0	0
		都道府県支出金	千円	0	0	0	0	0	0	
		地方債	千円	0	0	0	0	0	0	
		その他	千円	0	0	0	0	0	0	
		一般財源	千円	390	247	487	295	620	390	
	事業費計(A)		千円	390	247	487	295	620	390	
	人件費	正規職員従事人数	人	3	3	3	3	3	3	
		延べ業務時間	時間	740	740	740	740	740	740	
		人件費計(B)	千円	2,960	2,960	2,960	2,960	2,960	2,960	
		トータルコスト(A)+(B)		千円	3,350	3,207	3,447	3,255	3,580	3,350
⑤活動指標										
⑤活動指標	ア	件	10	12	9	8	10	10		
	イ	件	10	12	9	8	10	10		
	ウ	件	5	5	6	3	7	7		
⑥対象指標	カ	件	10	12	9	8	10	10		
	キ									
	ク									
⑦成果指標	サ	件	5	11	5	7	10	10		
	シ	件	0	0	1	0	0	0		
	ス	件	5	1	3	1	3	3		

事務事業ID	0069	事務事業名	公害苦情等対応事務
--------	------	-------	-----------

**(3) 事務事業の環境変化・住民意見等**

- ① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？  
 公害発生による市民からの苦情に伴い、適正な解決を図る必要が生じたため。
- ② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは前期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？  
 市で公害処理担当窓口として総務課公害係が設置された当時は、高度経済成長期で様々な生産分野からの環境負荷が大きく、住民からの苦情のほとんどが事業場からの公害を主因とするものであった。現在は一般廃棄物の不法投棄や野外焼却行為をはじめとする日常生活における行動が主因となる苦情が増加してきている。
- ③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？  
 近隣住民間による苦情が増えてきており、それに伴い匿名の申立が増加している。  
 申立者より「現地調査に職員が来ると誰が市に通報をしたのか原因者に推測されるのではないかと」といった心配が寄せられることもあり、地域内、近所等の人間関係に悪影響を及ぼさないよう現場確認をする必要がある。

**2 評価の部(SEE) \* 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価**

目的 妥当性 評価	① 政策体系との整合性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている      ▽ 理由・内容 この事務事業の目的は当市の政策体系に結びつかずか？意図することが結果に結びついているか？ 寄せられた苦情について適正に処理することにより、対象地域周辺の環境が改善され、環境に配慮した生活の推進に結び付く。
	② 公共関与の妥当性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である      ▽ 理由・内容 なぜこの事業を当市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？ 公害紛争処理法により、地方公共団体は関係行政機関と協力して公害に関する苦情の適切な処理に努める必要がある。
	③ 対象・意図の妥当性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 適切である      ▽ 理由・内容 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？ 苦情内容により対応が異なってくるため、拡大・縮小の検討をする対象となりえない。
有効性 評価	④ 成果の向上余地	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある <input type="checkbox"/> 向上余地がない      ▽ 理由・内容 成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？ 関係法令が複数あることから、研修等に参加し、知識習得を行うことにより迅速な対応が可能となる。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響	<input type="checkbox"/> 影響がない <input checked="" type="checkbox"/> 影響がある      ▽ 理由・内容 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？ 市民から寄せられる苦情に対応しないことは、市政そのものへの苦情に繋がりを、廃止・休止を考慮する対象とするのは不適切であると考える。
効率性 評価	⑥ 事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない      ▽ 理由・内容 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など) 基本的に2名1チームで苦情対応に当たっている。複数人の感覚で確認が必要である。なお、1名での対応とした場合、苦情の大半は、感覚的な苦情であるため、現場の状況確認に偏りが生じる可能性があり、また現場で何らかのアクシデントに巻き込まれた場合の対応が困難である。
	⑦ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない      ▽ 理由・内容 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずにより正職員以外の職員や委託でできないか？(アウトソーシングなど) 基本的に2名1チームで苦情対応に当たっているため、同時に2つの苦情が発生した場合等を考慮すると、削減の余地はない。
公平性 評価	⑧ 受益機会・費用負担の適正化余地	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である      ▽ 理由・内容 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？ 行政主体で行っており、特に受益負担等は求めていない。

**3 今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)**

(1) 改革改善の方向性	(2) 改革・改善による期待成果	(3) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策又は特記事項等																							
1 現状維持  ※(1)改革改善を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「●」を記入。 (現状維持の場合、コスト及び成果は「維持」) (終了・廃止・休止の場合は記入不要)	<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td>●</td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×	現状公害事案1件につき係内2名対応しており、複数の公害事案が発生した際の対応が困難であることから、公害事案に迅速な対応ができる職員数を確保する必要がある。
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上																								
	維持		●	×																					
	低下		×	×																					

**4 課長等意見**

(1) 今後の方向性	(2) 全体総括・今後の改革改善の内容
1 現状維持	発生事案の解決に向けて、今後も県等の関係機関と連携・協力しながら、迅速かつ的確に対応していく。 解決にあたっては、関係法令等の知識が必要であることから、職員の知識取得のため研修機会をとりえて参加していく。