

事務事業名		公害苦情等対応事務		<input type="checkbox"/> 実施計画登載事業 <input type="checkbox"/> 合併建設計画登載事業	
政策体系	政策名	012 自然豊かな環境の保全と創造		事業期間	
	施策名	015 地域環境の保全と共生			
	基本事業名	012 良好な生活環境の保全		<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始 年度～) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 (計画期間) 年度～ 年度 ※全体計画欄の総投入量を記入	
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		予算科目 会計 01 款 04 項 01 目 03 事業 17		
所属	部課名	生活福祉部市民環境課		総投入量 (千円) 事業内訳 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 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	
	課長名	金野 高之			
	係名	環境衛生係	電話 27-3111		
	担当者	今野 宏紀	内線 124		
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) 市民からの通報や市議会議員、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、こうし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。					

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

<b>① 手段(主な活動)</b> 前年度実績(前年度に行った主な活動) 市民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)を行った。 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		<b>⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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										
<b>② 対象(誰、何を対象にしているのか) * 人や自然資源等</b> 苦情を申し立ててくる市民 苦情の原因となっている市民・事業者		<b>⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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											
<b>③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)</b> 公害苦情が解決され、安心して生活できる。		<b>⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>名称</th> <th>単位</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table>		名称	単位	サ 解決・一応解決した通報受付件数	件	シ 翌年繰越となった件数	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										
<b>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)</b> 良好な生活環境を確保する。											

(2) 総事業費・指標等の推移

投入量	事業内訳	単位	年度					
			23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(目標)	28年度(目標)
事業費	国庫支出金	千円						
	都道府県支出金	千円						
	地方債	千円						
	その他	千円						
	一般財源	千円	513	693	481	625	541	541
	事業費計(A)	千円	513	693	481	625	541	541
人件費	正規職員従事人数	人	4	4	4	4	4	4
	延べ業務時間	時間	740	740	740	740	740	740
人件費	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	3,473	3,653	3,441	3,585	3,501	3,501
⑤活動指標	ア	件	18	28	30	57	30	30
	イ	件	18	28	30	57	30	30
	ウ	件	18	13	10	16	30	30
⑥対象指標	カ	件	18	28	30	57	30	30
	キ							
	ク							
⑦成果指標	サ	件	17	27	28	56	28	28
	シ	件	0	1	0	1	0	0
	ス	件	1	4	2	5	2	2

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

<b>(3) 事務事業の環境変化・住民意見等</b>	
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？	<p>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。</p> <p>現在は事業場が主因となる苦情は時折発生することはあるものの頻度は低くなってきており、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多く割合を占めるようになってきている。</p> <p>また、すぐに現地調査に来ると申立者の推測がつくので、通りがかりを装って指導をお願いしたいというケースも最近目立ってきている。</p> <p>H27.4.1組織変更により、課名が「市民環境課」に変更となった。</p>
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？	近隣住民に対する苦情が増えてきており、それに伴い匿名申立が増加している。

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 ⇒【理由】 ⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている ⇒【理由】	この事務事業の目的は当市の政策体系に結びつくか？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、良好な生活環境の確保に結び付く。
	② 公共関与の妥当性	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】	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 ⇒【理由】 ⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である ⇒【理由】	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 type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 ⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】	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？	苦情に対応する職員を増やすことが出来れば、異なる苦情が同時発生した場合にそれぞれに対応でき、早期解決を図ることが出来るものの、役所全体の人員状況を考えると職員増は困難であり、実質的に成果向上余地はないものとする。
	⑤ 廃止・休止の成果への影響	<input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】 ⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】	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を無視することは、市政そのものへの苦情に繋がり、廃止・休止を考慮する対象とするのは不適切であるとする。
	⑥ 類似事業との統廃合・連携の可能性	<input type="checkbox"/> 他に手段がある (具体的な手段, 事務事業) <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】	目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？	類似事業はない。
効率性 評価	⑦ 事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】	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。
	⑧ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】	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	⑨ 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 ⇒【理由】 ⇒ 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】	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 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

<p>(1) 1次評価者としての評価結果 (2枚目と整合を図ること)</p> <table border="1"> <tr> <td>① 目的妥当性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>② 有効性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>③ 効率性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>④ 公平性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> </table>	① 目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	② 有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	③ 効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	④ 公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	<p>(2) 全体総括(振り返り、反省点)</p> <p>すべての苦情において、申立者からの受理後直ちに現場確認を行い、原因者への指導等を行った結果、ほとんどの事案が解決となっており、対応についてはおおむね適切であったといえる。</p>									
① 目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
② 有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
③ 効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
④ 公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
<p>(3) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持</p> <p>事業のやり方改善 ( <input type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 公平性改善 )</p> <p>(上記方向性に対する具体的な内容)</p> <p>市民等から各種苦情が寄せられた場合の対応について、電話での対応、現場確認、適切な部署への移送(引継ぎ)等の対応を引き続き的確かつ迅速に行っていく。</p>	<p>(4) 改革・改善による期待成果</p> <p>左記(3)の改革改善案を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。 (廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上																					
	維持		●	×																		
	低下		×	×																		
<p>(5) 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</p>																						

(職名) ※原則として施策の主管課長 (氏名)

4 事務事業の2次評価結果	2次評価者	市民環境課長	金野高之
---------------	-------	--------	------

<p>(1) 1次評価結果の客観性と出来具合</p> <p>①記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)</p> <p><input type="checkbox"/> 記述不足でわかりにくい</p> <p><input type="checkbox"/> 一部記述不足のところがある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 記述は十分なされている</p> <p>②評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)</p> <p><input type="checkbox"/> 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されていない)</p> <p><input type="checkbox"/> 一部に客観性を欠いたところがある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている)</p>																						
<p>(2) 2次評価者としての評価結果</p> <table border="1"> <tr> <td>① 目的妥当性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>② 有効性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>③ 効率性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>④ 公平性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> </table>	① 目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	② 有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	③ 効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	④ 公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり	<p>(3) 評価結果の根拠と理由</p> <p>通報等に迅速に対応し、ほとんどの事案が解決されていることから、概ね適切に事務執行がなされている。</p>									
① 目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
② 有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
③ 効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
④ 公平性	<input checked="" type="checkbox"/> 適切	<input type="checkbox"/> 見直し余地あり																				
<p>(4) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持</p> <p>事業のやり方改善 ( <input type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 公平性改善 )</p> <p>(上記方向性に対する具体的な内容)</p> <p>引き続き、発生時案の解決に向けて迅速かつ的確に対応を行っていく。</p>	<p>(5) 改革・改善による期待成果</p> <p>左記(4)により期待できる成果について該当欄に「●」を記入する。また、1次評価と内容が異なる場合には、1次評価の結果も「○」で記入する。 (廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上				維持		●	×	低下		×	×
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上																					
	維持		●	×																		
	低下		×	×																		

### 5 最終評価結果

<p>(1) 行政経営推進会議等での指摘事項</p>
----------------------------