

# 事務事業評価シート

(平成 25 年度実施事業)

事務事業名	公害苦情処理・相談事務			事業コード	1418
所属コード	51000	課等名	環境企画課	係名	環境保全係
課長名	櫻 正伸	担当者名	浅沼 文彦	内線番号	8419
評価分類	<input checked="" type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 公の施設 <input type="checkbox"/> 大規模公共事業 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理				

## 1 事務事業の基本情報

### (1) 概要

総合計画 体系	施策の柱	環境との共生	コード	6
	施策	生活環境の保全	コード	1
	基本事業	公害の防止	コード	2
予算費目名	一般会計 4 款 1 項 4 目 公害防止対策事業 (010-01)			
特記事項				
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度 <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度	開始年度	昭和 46 年度	
根拠法令等	公害紛争処理法			

### (2) 事務事業の概要

公害に関する苦情の申立てを受け、現地を確認のうえ原因等を調査し、原因者に対して必要な指導を行うとともに各関係者間の調整を行う。

### (3) この事務事業を開始したきっかけ（いつ頃どんな経緯で開始されたのか）

岩手国体を契機に市民の声を行政に反映させる機構への改革が行われ、当市においても公害が社会問題化したことから、昭和 46 年に公害係（平成 22 年度に保全係と統合、平成 24 年度に環境保全係に改称）が発足した。

### (4) 事務事業を取り巻く現在の状況はどうか。(3)からどう変化したか。

平成 7 年から政令委任を受け、大気汚染防止法、水質汚濁防止法に関する業務が対象となった。また、平成 14 年に岩手県環境保全条例が施行され、野外焼却が原則禁止されるなど、公害規制の制度は随時整備が図られている。

しかしながら、苦情の原因行為の大半が法令等による規制の対象外のもの（個人の日常生活における行為も含む。）であったり、苦情の内容が抽象的であることなどにより、必ずしも申立人が望む対応にならないことがある。

## 2 事務事業の実施状況 (Do) . . . . .

### (1) 対象 (誰が, 何が対象か)

市民, 事業場

### (2) 対象指標 (対象の大きさを示す指標)

指標項目	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 見込み
A 盛岡市人口	人	298,853	299,220	299,920	298,585	299,585
B 盛岡市内事業場数	事業場	14,677	14,677	14,677	14,677	14,677
C						

### (3) 25年度に実施した主な活動・手順

公害に関する苦情の申立てを受け, 現地を確認のうえ原因等を調査し, 原因者に対して必要な指導を行うとともに各関係者間の調整を行った。

### (4) 活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)

指標項目	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 目標値
A 苦情相談件数	件	43	69	60	32	60
B 現場確認件数	件	43	69	60	32	60
C 指導件数	件	30	38	40	21	40

### (5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

市民が受けている公害等をできるだけ軽減し, 快適で安全な生活を送ることができるようにする。また, 原因者側に原因の解消及び改善に努めさせる。

### (6) 成果指標 (意図の達成度を示す指標)

指標項目	性格	単位	23年度 実績	24年度 実績	25年度 計画	25年度 実績	26年度 目標値
A 苦情を申し出てきた市民の満足度(措置に納得した件数/苦情件数)	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	%	64.3	52.1	70	53.8	70
B 解決した件数の比率(解決した件数/苦情件数)	<input checked="" type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持	%	97.7	98.6	100	97.0	100
C	<input type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持						

## (7) 事業費

項目	財源内訳	単位	23年度実績	24年度実績	25年度計画	25年度実績
事業費	①国	千円	0	0	0	0
	②県	千円	0	0	0	0
	③地方債	千円	0	0	0	0
	④一般財源	千円	100	100	100	100
	⑤その他( )	千円	0	0	0	0
	A 小計 ①～⑤	千円	0	0	0	0
人件費	⑥延べ業務時間数	時間	1280	1280	1280	1280
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	5120	5120	5120	5120
計	トータルコスト A+B	千円	5220	5220	5220	5220
備考						

## 3 事務事業の評価 (See) . . . . .

### (1) 必要性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

#### ① 施策体系との整合性

苦情の原因を取り除くことなどにより、環境負荷が軽減するため、整合性はとれている。

#### ② 市の関与の妥当性

法定事務であり、妥当である。

#### ③ 対象の妥当性

法定事務であり、妥当である。

#### ④ 廃止・休止の影響

法令に基づく事務事業であり、休廃止は不可能である。

### (2) 有効性評価 (成果の向上余地)

対象に向けて積極的に啓発を行うことにより、公害の未然防止を図ることができる。

### (3) 公平性評価 (評価区分が「内部管理」の事務事業は記入不要)

全市民を対象に誰もが相談することが可能である。

### (4) 効率性評価

経常的な経費のみで実施しており、事業費の削減は不可能である。

人員配置については、他の業務を兼務しながらの最小限の人員で対応しているため、削減の余地は無い。

## 4 事務事業の改革案 (Plan) . . . . .

### (1) 改革改善の方向性

代替案その1 公害苦情の発生要因を分析し、公害防止意識の高揚を図る啓発を行う。

代替案その2 事案が長期化し解決策の見出せないケースについては、県公害審査会や公害等調整委員会による公害紛争処理を紹介する。

### (2) 改革改善に向けて想定される問題点及びその克服方法

啓発の手段によってはコストがかかるため、費用対効果の高い方法を選ばなければならない。また、軽微な事案でも過剰に反応するケースや他課が対応すべき事案が持ち込まれるケースが増え、結果として効率性が下がる可能性がある。

公害紛争処理制度が機能しておらず、解決策が見出せない事例がある。

## 5 課長意見 . . . . .

### (1) 今後の方向性

現状維持（従来どおりで特に改革改善をしない）

改革改善を行う（事業の統廃合・連携を含む）

終了・廃止・休止

### (2) 全体総括・今後の改革改善の内容

通常時は注目されないものの、騒音や振動、臭気などその被害が生じた場合は深刻な事態となる可能性もあり、その処理は重要な事項である。市民の意識も変化しており、事業者の指導も時勢に合った内容としなければならない。

代表的な苦情対応についてはデータベース化を図り、直接の担当以外の職員でも対応できるように体制を整備すること。