

# 事務事業評価シート

(平成 23 年度実施事業)

事務事業名	建築苦情相談事務事業			事業コード	0788
所属コード	093000	課等名	都市整備部建築指導課	係名	査察係
課長名	武藤 功	担当者名	船越 俊明	内線番号	7228
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	快適な都市機能	コード	7
	施策	快適な居住環境の実現	コード	3
	基本事業	良好な住宅地の誘導	コード	2
予算費目名	一般会計 8 款 5 項 4 目 建築指導庶務 (001-01)			
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 48 年度	
根拠法令等				

### (2) 事務事業の概要

建築物の建築等に伴う相隣関係等の苦情に応じる相談事務事業

### (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)

昭和 48 年 4 月 1 日に特定行政庁が盛岡市に設置され、建築物の確認審査事務、完了検査事務等の建築基準法に基づく事務が開始されたことによる。建築物が存在すること自体が近隣への何らかの影響を及ぼすことが根本的な要因であるが、明らかに建築基準法に抵触するものの他、建築物を対象とする法律が建築基準法のみならず、公法及び私法と広範囲にわたっているにも関わらず、個人の財産として、比較的自由に建築できる建築法体系にも起因すると思われる。

### (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。

特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律が制定されたことで、建築主等は容易に工事関係の情報を入手出来ることになったり、消費者保護制度が拡充されてきている。

## 2 事務事業の実施状況 (Do) . . . . .

### (1) 対象 (誰が, 何が対象か)

建築物の建築主、設計者、工事監理者、工事施工者及び建築物の建築に伴う近隣住民他、一般市民。

### (2) 対象指標 (対象の大きさを示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	24年度 見込み
A 苦情相談件数	件	7	20	20	23	20
B						
C						

### (3) 23年度に実施した主な活動・手順

来庁、電話、手紙、Eメール等により、市民等から通報を受け、通報物件の所在地等確認のうえ、苦情の趣旨、内容等を聴き取り、現地確認により、建築基準法に抵触するものか、民法等の相隣問題等他法令に起因するものか判断し、建築基準法に抵触する事実が判明した場合には、設計者等に改善指示を行い、他法令によるものである場合には、所轄機関等へ連絡し、通報者自ら出向くよう助言した。

### (4) 活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)

指標項目	単位	21年度 実績	22年度 実績	23年度 計画	23年度 実績	24年度 目標値
A 苦情相談対応件数	件	7	20	20	23	20
B						
C						

### (5) 意図 (対象をどのように変えるのか)

建築を業とする者にとっては、建築基準法の法令基準のみならず、法の趣旨が十分に生かされるよう職務を執行することが重要であり、建築主、近隣住民等も含め一般市民においても、建築関係法令の基礎的なルールを認識してもらうことが重要である。これらの積み重ねにより、苦情が生ずることのない安全な建築物、快適な建築環境の形成及び円満な相隣関係を醸成させる。

(6) 成果指標（意図の達成度を示す指標）

指標項目	性格	単位	21年度実績	22年度実績	23年度計画	23年度実績	24年度目標値
A 苦情相談処理件数	<input type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input checked="" type="checkbox"/> 維持	件	7	20	20	23	20
B	<input type="checkbox"/> 上げる <input type="checkbox"/> 下げる <input type="checkbox"/> 維持						
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	21年度実績	22年度実績	23年度計画	23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	0	0	0	0
	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	168	480	480	552
	B 職員人件費 ⑥×4,000円	千円	672	1920	1920	2208
計	トータルコスト A+B	千円	672	1920	1920	2208
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

結びついている

理由：苦情相談に対応する中で、建築を業とする者においては建築関係法令の趣旨を十分理解し職務を執行させること。また、建築主及び近隣住民等も含め一般市民においても、建築関係法令の基本的なルールを認識してもらうことが重要である。これらの積み重ねにより、苦情が生じることのない安全な建築物、快適な建築環境の形成及び円満な相隣関係が醸成されていくことになる。この結果、建築物が適正化され、快適な住宅地が形成される。

② 市の関与の妥当性

妥当である

理由：「国民の生命、健康及び財産の保護を図り、もって公共の福祉の増進に資する。」という建築基準法の目的を達成するには、建築基準法に基づく確認審査事務及び検査事務等の建築行政事務が主体となるものの、明らかな違反建築物への是正対応はもとより、建築基準法には反せずとも相隣問題等が生ずる事例があり、行政が処分庁として関わっている以上、

事務処理及び行政の調整的役割として必要な事業である。

### ③ 対象の妥当性

現状で妥当である

理由：苦情は苦情主の認識等から端を発する性格のものであり、本事業を所掌する側が苦情の出入り口部分で絞り込むようなコントロールをすべき性格のものではない。

### ④ 廃止・休止の影響

影響がある

その内容：建築に関する苦情の相談窓口がなくなると建築主、近隣住民を含め、一般市民において建築に関するトラブル解決の窓口がなくなり、市民サービスが低下し、それが生活環境の悪化を招くことになる。

## (2) 有効性評価（成果の向上余地）

向上余地がある

その内容：苦情の根幹をなす一つに、建築を業とするものが、建築関係法令の趣旨が十分に生かされず職務を執行してしまうことからおきることが多い。このことから、建築を業とする者には建築関係法令の趣旨を十分理解し職務を執行させるように、建築関係法令等の再指導を行う。また、建築計画、建築行為に伴う社会的秩序の意識を向上をさせる。

## (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）

公平・公正である

理由：本事業における受益機会は、建築主、近隣住民を含め、一般市民すべてのものに与えられるものである。

## (4) 効率性評価

削減できない

理由：苦情の内容如何によるものであり、本事業を所管する側が本事業の事業費・人件費の削減に計画性を持たせることは出来ない。

## 4 事務事業の改革案 (Plan) . . . . .

### (1) 改革改善の方向性

庁内関係課及び外部機関との事務の連携の強化

### (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

建築に関わる苦情相談は、建築基準法の適否の問題のほかに、施工の良否を含めた請負契約問題や相隣問題等の事例が少なくない状況である。請負契約問題等については、外部機関等も紹介するが、苦情主みずから多くの相談機関を回られ、それでも未解決のままという状況も聞かれる。相隣問題の解決とともに建築に関わる消費者保護等の問題も重要であり、建築基準法、建築士法、建設業法、その他建築関連法、消費者保護関連法等の諸機関との連携強化が必要である。

## 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

各種苦情に対する相談事務は建築基準法以外にも，民法や建設業法などに複雑に関係している場合もあるが，問題解決に向けて取り組むことにより相談者に対し安心提供を可能とする。

建築基準法や他の法律など複雑に関係している苦情相談は，関係各機関・各部署との連携が不可欠である。