

平成23年度 事務事業評価表(平成22年度分に係る報告)

評価対象事務事業名	建築苦情相談事務事業			事業コード	0788
担当課等	所属名	都市整備部 建築指導課		担当係名	
	課長名	武藤 功	担当者名	船越 俊明	電話番号 7228

1. 事務事業の基本情報

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	関連予算 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	☐ 単年度 ☒ 単年度繰返 ☐ 期間限定複数年度 ⇒ (開始年度 昭和48年度～)											
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											
根拠法令等												
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。												
この事務事業に対して関係者(市民、議会、事業対象者、利害関係等)からどのような意見・要望が寄せられているか												
対象が建築物である以上、直近の法律は建築基準法であるが、建築主側からは建築基準法の制限が厳しいという指摘が出される傾向にある一方で、近隣の相隣問題がある側からは建築基準法の制限は緩すぎるという指摘もある。また、民法等他法令との区分が社会的に明確に認識されていないことと、建築基準法そのものも複雑すぎるという指摘もある。												
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどう変化したか。今後の見通しはどうか												
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 (誰を、何を対象としているのか)	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)	A. 苦情相談件数	単位	件
				B.	単位	
				C.	単位	
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	22年度実績(22年度に行った主な活動) 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。 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 来庁、電話、手紙、Eメール等による、市民等からの通報に対し苦情の趣旨、内容及び現地の確認等を基に、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、所轄機関等へ連絡するとともに、通報者自ら出向くよう助言する。	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 苦情相談対応件数	単位	件
				B.	単位	
				C.	単位	
⑤意図 (この事業により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)	A. 苦情相談処理件数 【指標の性格: ☐ 上げる ☒ 下げる ☐ 維持する】	単位	件
				B. 【指標の性格: ☐ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持する】	単位	
				C. 【指標の性格: ☐ 上げる ☐ 下げる ☐ 維持する】	単位	
⑦結果 (上位基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するか)	快適な住宅地が形成されている 建築物が適正化されている	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	市街化区域内における未利用地面積(単位:ha)		

2. 事務事業の実施状況(続き)

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	目標年度 目標値
対象 指標A	苦情相談件数	件	8	7	10	20	20	20	年度
対象 指標B									年度
対象 指標C									年度
活動 指標A	苦情相談対応件数	件	8	7	10	20	20	20	年度
活動 指標B									年度
活動 指標C									年度
成果 指標A	苦情相談処理件数	件	8	7	10	20	20	20	年度
成果 指標B									年度
成果 指標C									年度

⑩事務事業に係る事業費

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	*****
事業費	A	千円	0	0	0	0	0	0	*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円							*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	0	0	0	0	0	0	*****
	⑧その他	千円							*****
	合 計 (④～⑧) (=A)	千円	0	0	0	0	0	0	*****
延べ業務時間数		時間	192	168	240	480	480	480	*****
職員人件費 (B) (臨時職員賃金は、事務費に含む)		千円	768	672	960	1,920	1,920	1,920	*****
トータルコスト (A) + (B)		千円	768	672	960	1,920	1,920	1,920	*****

3. 事務事業の評価(See)

必要性評価	①施策体系との整合性 この事務事業の意図は、結果(政策体系)に結びついていますか？	☐ 見直す余地がある ☒ 結びついている	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	②公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？ 税金を使って達成する目的ですか？	☐ 見直す余地がある ☒ 妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	③対象の妥当性 対象の設定は現状のままでいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	☐ 拡大または絞る余地がある ☒ 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	④意図の妥当性 意図(何を狙っているのか)を絞ったり拡大したりして、成果向上できませんか？	☐ 拡大または絞ることができる ☒ 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
有効性評価	⑤成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	☒ 向上余地がある ☐ 向上余地がない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑥廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響はありますか？	☐ 影響がない ☒ 影響がある	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑦類似事務事業との関係 類似の事務事業(国、県、市の内部、民間)はありますか？	☒ 類似事業がある ☐ 類似事業がない	事業名: 建築相談事務事業 ※類似事業がある場合、その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 ☐ できる ☒ できない ⇒ 4. 事務事業の改革案へ 理由: 建築相談は、建築行為を行おうとする計画段階の事前相談である。これに対し、苦情相談は建築物が着工されてからの行為への対応である。統廃合の余地が全く無いわけではないが、苦情の対象となる建築物は、一般に事前相談がないというのが通例である。
効率性評価	⑧事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を節減できる余地はありますか？	☐ 削減余地がある ☒ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	⑨人件費の削減余地 成果を下げずに人件費(延べ業務時間数)を削減する余地はありますか？	☐ 削減余地がある ☒ 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
公平性評価	⑩受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	☐ 適正化余地がある ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ

	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。	
①費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	☐ 適正化余地がある ☒ 公平・公正である ☐ 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	理由:本事業の性格から受益者の費用負担は不適当と思われる。	

4. 事務事業の改革案(Plan)

改革／改善方向	①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか、廃止や拡充、事業方式改善など) ※複数ある場合は、代替案その1、代替案その2とすること 庁内関係課及び外部機関との事務の連携の強化 ②改革、改善を実現していく際に想定される問題点はありますか？ それをどう克服していきますか？ (関連部門や全庁的な調整の必要性、トップへの要望も含む) 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隣接問題等の事例が少くない状況である。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。隣接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

一次評価	(1) 一次評価者としての評価結果				(2) 全体総括(振り返り, 反省点) 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。
	① 必要性	● 妥当	○ 見直し余地あり		
	② 有効性	● 妥当	○ 見直し余地あり		
	③ 効率性	● 妥当	○ 見直し余地あり		
	④ 公平性	● 妥当	○ 見直し余地あり		
今後の方向性と改革改善案	(3) 今後の事務の方向性(改革改善案)				
	☐ 終了 ☒ 継続 ☐ 廃止 ☐ 休止			☐ 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) ☒ 改革改善を行う ☐ 事業統廃合・連携	
方向付けの理由と改革改善の内容 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。					