

平成 28 年度事務事業評価表 (一般用)

事務事業名		090209 公害等苦情相談事業		担当部課	部課コード	090200	2998-9230	
環境対策課		開始年度 昭和 47 年度		終了年度	年度	グループ 全グループ		
事業の概要	事業の種類	自治事務 法定受託事務 法定受託 + 附加		根拠法令				
	分野別計画・指針			公害紛争処理法				
	関連・類似事業							
	総合計画の体系	章 環境・自然	節 環境保全	基本方針	生活環境の向上			
事業開始の背景	公害紛争処理法が昭和45年に制定され、行政機関による公害紛争処理制度が確立した。当市においては昭和47年に公害課が設置され、苦情相談事業を本格的に開始した。							
事業の内容	目的(どのような効果を目指して実施しているのか、具体的に)							
	市民の公害苦情相談を受け付け、苦情発生源の調査、指導、助言等を行い苦情解決を図る。							
	対象(誰を、何を対象としているのか)	対象数	単位	平成 26 年度	343,067	人		
	市民			平成 27 年度	343,321	人		
事業の具体的な内容及び実施方法	騒音、振動、悪臭をはじめとする各種公害にかかる苦情相談を電話・メール・窓口等を通して受け付け、解決を図る。 公害等苦情相談の受付 苦情発生源の現地調査 苦情発生源に対する指導・助言 苦情者への報告・説明 苦情処理に関する記録作成							
経費	会計種別	一般会計		平成 26 年度 (千円)	平成 27 年度 (千円)	平成 28 年度 (千円)		
	予算現額			2,685	2,658	2,528		
	決算(見込み含む)			2,743	2,679			
	(非常勤特別職員) (臨時的任用職員)	(人)	(1.00 人)	(人)	(1.00 人)			
	正規職員人件費	2.50 人	21,803	2.45 人	21,217			
	事業費合計			24,546	23,896			
財源内訳	一般財源			24,546	23,896	2,528		
	国・県支出金							
	その他()							
実績	項目名	項目説明	単位	H 26	H 27	H28見込み	将来目標	
	活動実績	苦情相談対応件数	本年度受付件数 + 過年度繰越件数	件	217	188	200	
		苦情相談解決件数	解決処理した件数	件	191	160	190	
成果	項目名	項目説明	単位	H 26	H 27	H28目標値	将来目標	
	成果指標	苦情相談解決率	解決件数/対応件数 × 100	%	目標値	100	100	100
					実績	88	85	<input checked="" type="checkbox"/> 実績 拡大図る <input type="checkbox"/> 実績 縮小図る
目標達成状況	どれだけ目標に近づいているかを達成率として示しています		%	達成率	88	85	どちらかをチェックしてください	
改善点	(1)平成27年度中に改善した点(改善内容・その結果について記載してください)			(2)平成27年度成果指標の目標値が未達成の理由・分析				
	近年増加傾向にある認知症・統合失調症と思われる方からの相談に対応するため、関係セミナーに参加し、知識を深めた。			困難案件が増加傾向にあり、年度内に解決できない案件があるため、年度末に受付した苦情が翌年度に繰り越されてしまうため。				
評価	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終了	事業実施方法(複数選択可)	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他	理由	毎年、相当数の公害苦情相談が寄せられるため。		
		次年度予算	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	理由	相談者への適切かつ迅速な対応を図る必要があるため。			
評価	(1)平成28年度に取り組んでいる状況			(2)今後の方向性				
	今年度も、多岐にわたる公害苦情相談が寄せられており、解決に向けて迅速かつ適切に対応している。			今後も、苦情相談は現状維持若しくは増加するものと考えられるため、環境支援システムを有効利用し、職員の資質の向上を図りつつ、更に事業の充実と効率化を図る。				
	評価日	H28.8.19	評価者職氏名	環境対策課長 矢野 正和				
環境影響	有益な環境影響	4-1大気汚染の防止	4-2水質汚濁の防止	有害な環境影響を及ぼす原因活動	自動車の使用、紙の使用	規制を受ける環境法令等	無	
		4-3騒音・振動の防止	4-4悪臭の防止			緊急事態	無	