

## 平成19年度に実施された事業の結果報告及び今後の方向性(概要)

※本ページは各事務事業の概要紹介と19年度の報告を目的としています。評価の詳細については次ページをご覧ください。

事業名	公害等苦情相談事業	所管	環境クリーン部 環境対策課
			TEL 2998-9230

事業の目的 (何の為に 行うか)	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 るか)	全市民	対象とした数	人
		実際に 利用した数	件

活動の内容	(何を したか)	①公害等苦情相談の受付 ②苦情発生源の現地調査 ③苦情発生源に対する指導・助言 ④苦情者への報告・説明 ⑤苦情処理に関する記録作成							
	活動実績	項目名	苦情相談対応件数	357	項目名	苦情相談解決件数	313	項目名	単位
			----- 単位 件			----- 単位 件			----- 単位

経費 (どれだけか かったか)	当初予算額(千円)	決算額(千円)	事業費合計(千円) ※人件費・公債費を含む	市民一人当たり単価(円)
	1,048	1,036	21,045	62.1

成果 (結果として どうなった か)	成果指標名	説明 (計算方法等)	目標値	実績	達成率
	苦情相談解決率	解決件数/対応件数×100	100	87.7	87.7
			----- 単位 %	----- 単位 %	----- 単位 %

今後の 方向性 (所管の意 見)	総合 評価	* 事業の継続 ⇒ 拡充 縮小 統合 * 改善・効率化 改善余地なし その他〔 〕				
		終了 ⇒ 事業完了 終了 休止				
	予算	* 現状どおり 増額 減額 終了				

今後の 方向性 (二次評価の 意見)	二次評価実施の有無 有り⇒下記評価へ * 無し⇒終了					
	総合 評価	拡充 縮小 統合 改善・効率化 改善余地なし その他〔 〕 終了				
	予算	現状どおり 増額 減額 終了				

# 平成 20 年度事務事業評価表(一般用)

①事務事業名		担当部課	部課コード	050200	TEL	2998-9230
事業コード	050219	公害等苦情相談事業	環境クリーン部 環境対策課			
開始年度	昭和 47 年度	→	終了年度	平成 年度		
グループ		全グループ				

②事業の概要	事業の種類別	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務	<input type="checkbox"/> 法定受託事務	<input type="checkbox"/> 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	政策	第1章 緑豊かな ゆとり・うるおいのあるまち	施策	5節 環境保全	中柱	4 生活環境・環境衛生の向上	小柱	(3) 公害等の相談制度の充実
	H19市民意識調査における施策の順位…43施策中 8 位		実施計画における位置づけ… H19 ○ H20 ○						
行政改革大綱における行動計画への位置づけ									
コード	1321	窓口満足度の向上	コード		コード				
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、苦情相談事業が本格的に始まった。								

③事業の内容	目的(何のために行うか、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)				利用数の考え方				
	全市民				苦情相談受理件数				
	対象数	単位	平成 18 年度	337,883	人	利用数	単位	平成 18 年度	256
		平成 19 年度	339,058	人			平成 19 年度	285	件
事業の具体的な内容及び実施方法									
①公害等苦情相談の受付 ②苦情発生源の現地調査 ③苦情発生源に対する指導・助言 ④苦情者への報告・説明 ⑤苦情処理に関する記録作成									

④前年評価と改善点	平成19年度事務事業評価結果(平成20年度の方向性) << 最終評価 <input checked="" type="checkbox"/> 一次評価 <input type="checkbox"/> 二次評価 >>						
	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ ( <input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [ ] )					
		<input type="checkbox"/> 終了 ⇒ ( <input type="checkbox"/> 事業完了 <input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 休止 )					
	予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了					
平成19年度中に改善した点							
環境省・埼玉県等が開催した環境研修や苦情対応研修に積極的に参加し、職員の資質の向上を図り、事業の充実と効率化に努めた。							

⑤経費	《会計種別》	一般会計	平成 18 年度 (千円)	平成 19 年度 (千円)	平成 20 年度 (千円)	
	当初予算		547	1,048	424	
	決算(見込み含む)		526	1,036		
	(嘱託職員) (臨時職員)	( 人 )	( 人 )	( 人 )	( 人 )	
	正規職員人件費	2.53 人	23,276	2.13 人	20,009	
	公債費					
	事業費合計		23,802	21,045		
	財源内訳	一般財源		23,300	578	424
		国・県支出金		502	470	
		受益者負担金				
市債						
その他						
市民一人当たり(単位:円)		70.4	62.1			
利用数一単位あたり(単位:円)		92,976.6	73,842.9			

※「財源内訳」について平成20年度のみ、当初予算の内訳となっています。

⑥指標	項目名	計算方法	単位	H 18	H 19	H20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	304	357		
		苦情相談解決件数	解決処理した件数	件	232	313		
	成果分析	苦情相談解決率	解決件数/対応件数×100	%	目標値	100	100	100
				%	実績	76.3	87.7	実績値の拡大を図る1 実績値の縮小を図る2
%				達成率	76.3	87.7		

⑦一次評価	評価項目	現状評価	評価項目	現状評価	
	対象設定	事業の対象を見直す必要性	実施主体	現在の実施主体	見直しの必要性
		<input type="checkbox"/> 対象を絞る <input type="checkbox"/> 対象を拡大する <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの必要なし		市	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無
	他事業との整理・統合	類似・関連事業などとの整理・統合	受益と負担の関係	受益者負担の有無	見直しの必要性
		<input type="checkbox"/> 統合する <input checked="" type="checkbox"/> 連携する <input type="checkbox"/> 類似事業がない <input type="checkbox"/> 統合等必要なし		<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無
明らかとなった課題	環境法令規制では対応できない苦情相談や苦情解決に時間がかかる事例が増加しているが、こうした苦情に対応する職員の研修や資質向上が必要である。				
⑧二次評価	今期目標項目(何を)		達成水準(どこまで)		時期(いつまで)
	平成20年度における目標設定	前年度以前からの繰越苦情件数	50%以上減少する		平成21年3月末
	平成21年度における事業の方向性				
	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 ⇒ ( <input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [ ] ) <input type="checkbox"/> 終了 ⇒ ( <input type="checkbox"/> 事業完了 <input type="checkbox"/> 終了 <input type="checkbox"/> 休止 )			
予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了				
評価理由					
毎年市民から250件~300件に及ぶ騒音・振動・悪臭・大気・水質・土壌などの苦情が発生しており、これらの苦情にすばやく対応していくために事業を継続するが予算は現状どおりとする。					
評価日	平成20年5月9日	記入者職氏名	環境対策課長 中 勉		

⑧二次評価	一次評価を受けて						
	平成21年度における事業の方向性						
	総合評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [ ] <input type="checkbox"/> 終了					
	予算	<input type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了					
⑨個別計画における方向性	評価理由						
	評価日						
	次年度用事前評価	部内優先順位… 位	非常に高い	高い	やや低い	低い	優 先 度 評 価
⑨個別計画における方向性	見込まれる貢献度	総合計画上位目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A:優先的に資源配分をするべきと評価する事務事業 B:重要であり引き続き実施すべきと評価する事務事業 C:現状での実施は見送るべきと評価する事務事業
		市長マニフェスト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		評価理由	評価日				

⑨個別計画における方向性	◎環境基本計画					
	本事業の左記計画における位置づけ… 無し					計画コード
	施策の体系					施策の方向
	◎次世代育成支援行動計画	本事業の左記計画における位置づけ… 無し				
基本目標						
主要課題						
施策の方向						