

# 事務事業事後評価表

## 《基本情報》

事務事業の名称 【1】	消費生活センター事業		所管課【2】	くらしサポート課
			評価者(担当者)	平尾佳代子
総合計画での位置付け 【3】	基本目標(章)	(4)活力とにぎわいのある産業のまちづくり		
	主要施策(節)	(4)商業の振興		
	施策区分	(3)消費者の保護の強化		
(市民意識調査結果)		<input type="checkbox"/> 【A】重点改善領域	<input type="checkbox"/> 【B】重点維持領域	<input checked="" type="checkbox"/> 【C】観察領域 <input type="checkbox"/> 【D】維持領域
実施の根拠 (複数回答可) 【5】	<input type="checkbox"/> 市長公約 <input type="checkbox"/> 新市建設計画【		年度予定	金額 千円】
	<input checked="" type="checkbox"/> 法令、県・市条例等【 玉海市消費生活センター規則 】			
	<input type="checkbox"/> その他の計画【			<input type="checkbox"/> 該当なし
事業区分 【6】	<input checked="" type="checkbox"/> ソフト事業 <input type="checkbox"/> 義務的事業 <input type="checkbox"/> 建設・整備事業 <input type="checkbox"/> 施設の維持管理事業			
	<input type="checkbox"/> 内部管理事務 <input type="checkbox"/> 計画等の策定事務			
会計区分【7】	<input checked="" type="checkbox"/> 一般会計 <input type="checkbox"/> 特別・企業会計【		】	款 7 項 1 目 5 細目 1

## 《事務事業の目的》

事務事業の実施背景(どのような問題又はニーズがあるのか) 【8】	増加する消費者トラブル等に対応するために、平成21年に消費者庁が発足したことにより、市としても市民の消費者問題を解決するために、市の相談窓口を設置する必要があった。
対象(誰、何に対して) 【9】	消費者トラブルや多重債務問題を抱えている市民
意図(どのような状態にしたいのか) 【10】	市民の消費生活に関する相談及び苦情を適正かつ効率的に処理するため、問題解決や生活再建に向けた支援及び消費者被害防止の啓発を図る。

## 《事務事業の概要》

事業期間【11】	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返し <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度	
	【 年度】	【 H22 年度から】
事業主体【12】	<input type="checkbox"/> 国 <input type="checkbox"/> 県 <input checked="" type="checkbox"/> 市 <input type="checkbox"/> 民間 <input type="checkbox"/> その他【	】
実施方法【13】	<input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 補助金等交付 <input type="checkbox"/> その他【	】
事務事業の具体的内容 【14】	消費者トラブル、多重債務などの問題を抱えた市民の相談を受け、債務整理時は司法書士とも連携をとりながら解決していく。また、困難事例については弁護士、司法書士による無料法律相談を実施。 ・国民生活センターと消費生活センターをインターネットで結ぶPIO-NETを設置し、相談内容を入力することにより悪質商法や製品事故などの情報のデータベースの共有ができ消費者被害の情報リアルタイムで確認できる。 ・消費者被害を未然に防ぐために、被害に遭いやすい高齢者や学生、保護者に出前講座をしたり、チラシ・広報等にて情報提供等の啓発活動をする。 ・困難な相談内容に対応するために関係する機関が連携して解決が図れるようなネットワーク体制の充実を図る。	事務事業を構成する細事業【15】
		⇒
		① 消費生活相談事業 ② 多重債務相談事業 ③ 消費者教育・啓発事業 ④ 生活安心ネットワーク委員会設置事業 ⑤ PIO-NET入力事業

## 《事務事業実施に係るコスト》

		H25年度決算	H26年度決算	H27年度決算	H28年度予算	全体計画	
投入コスト	事業費(千円)	国庫支出金					
		県支出金	—	2,970	3,273	4,356	4,552
		起債					
		受益者負担					
		その他					
		一般財源	2,675	2,684	3,131	3,129	
	[16] 小計	5,645	5,957	7,487	7,681	0	
	[再掲]臨時・非常勤職員人件費(千円)	3,547	3,619	4,769	5,626		
	職人 員 件 の 費	職員人工数	1.32	1.72	0.90	0.90	
		職員の年間平均給与額(千円)	5,424	5,761	5,761	5,761	
[17] 小計		7,160	9,909	5,185	5,185		
合計		12,805	15,866	12,672	12,866		

《事務事業の手段と活動指標》【18】

事務事業を構成する細事業	手段(細事業の具体的内容)	活動指標	単位	H25実績	H26実績	H27実績	H28計画
① 消費生活相談事業	消費者トラブルの相談を受けて、問題解決に向けて支援をする。	相談窓口開設日数	日	244	244	244	244
② 多重債務相談事業	多重債務や困難な相談を受けて、法律相談に繋いだり、生活再建の支援をする。	相談窓口開設日数	日	244	244	244	244
③ 消費者教育・啓発事業	消費者被害を未然に防ぐ為に啓発活動をする。	啓発活動日数	回	8	8	2	5
④ 生活安心ネットワーク委員会設置事業	生活困窮者等の生活再建へ向けての行政のサポート体制を確立するための研修会を実施する。	ネットワーク委員会開催日数	回	5	5	5	5
⑤ PIO-NET入力事業	PIO-NETに相談内容を入力する。	入力件数	件	534	497	448	450

《事務事業の成果》【19】

成果指標(意図の数値化)	計算方法又は説明	単位	H25目標	H26目標	H27目標	H28目標
			H25実績	H26実績	H27実績	
1 消費生活相談件数	消費者相談の相談件数	件	300	300	300	300
			380	357	352	
2 多重債務相談件数	多重債務相談の相談件数	件	30	30	30	30
			52	45	63	

《事務事業の評価》

評価項目		評価の視点	評価	評価の説明
妥当性 (判定) A	実施主体の妥当性 【20】	市が実施すべき事業か。また、民間やNPO等他の団体では実施できない事業か。	<input type="checkbox"/> 問題あり <input checked="" type="checkbox"/> 問題なし	消費者トラブルや多重債務を抱えた市民の身近な相談の場が失われる。
	目的の妥当性 【21】	税金を使って達成する目的か。また、市民ニーズの低下により役割が薄れていないか。	<input type="checkbox"/> 問題あり <input checked="" type="checkbox"/> 問題なし	
	廃止・休止の影響 【22】	事業を止めた場合、受益者に不利益が生じる等の影響があるか。	<input checked="" type="checkbox"/> 影響あり <input type="checkbox"/> 影響なし	
有効性 (判定) A	目標の達成度 【23】	成果指標の目標値は達成できたか。	<input checked="" type="checkbox"/> 達成 <input type="checkbox"/> 未達成	
	成果向上の余地 【24】	成果がもっと上がる余地はないか。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	
	上位施策への貢献度 【25】	上位施策の目的達成に貢献しているか。	<input checked="" type="checkbox"/> 十分 <input type="checkbox"/> 不十分	
効率性 (判定) A	コスト低減の余地 【26】	コストの低減について、これ以上検討の余地はないか。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	
	民間の活用の余地 【27】	民間委託など民間活力の活用について、これ以上検討の余地はないか。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	
	執行方法改善の余地 【28】	事務事業の執行上、簡素化又は改善できるプロセスはないか。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	
	事業統合の余地 【29】	類似する他の事務事業との統合について、これ以上検討の余地はないか。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	
公平性	受益者負担の余地 【30】	受益者負担について、これ以上検討の余地はないか。また、対象、負担額等は適切か。	<input type="checkbox"/> 余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 余地なし	

《今後の方向性と改善》

今後の方向性 【31】	<input type="checkbox"/> 拡充して継続 <input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま継続 <input type="checkbox"/> 縮小を検討 <input type="checkbox"/> 休止・廃止を検討 <input type="checkbox"/> 細事業の効率化【 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 民間活用 <input type="checkbox"/> 他事業と統合 <input type="checkbox"/> 廃止 】
判断理由及び見直し・改善の具体的内容	現在、消費生活センターは、消費者トラブルや多重債務の相談窓口として十分な機能を果たしている。消費生活環境の多様化・複雑化に伴い、今後も消費者を取り巻く様々な問題に柔軟に対応していく。
昨年からの見直し・改善状況 【32】	生活安心ネットワーク委員会の研修内容については、具体的な困難事例をもとに研修を行い、関係課職員の意見を参考に解決に向け支援を行っている。また、委員構成については現状のままで行く。

■評価責任者記入欄■

評価責任者(課長)の所見 【33】	今後、益々市民生活になくてはならない事業である。相談員には高い専門性も求められるため、研修会等への積極的な参加により資質を保っていきたい。	評価責任者 酒井健三
----------------------	---	---------------