実施	平成26年度

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	担当課【2】	生活安全課
		評価者(担当者)	中原礼子
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	重点施策【4】
	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	☐該当
実施の根拠(複数回答可)【5】	☐市長公約 ☐新市建設計画【 年度予定 : 金額 千円】 ☑法令、県・市条例等【 玉名市消費生活センター規則 】 ☐その他の計画【 】 ☐該当なし		
事業区分【6】	☑ソフト事業 ☐義務的事業 ☐建設・整備事業 ☐施設の維持管理事業 ☐内部管理事務 ☐計画等の策定事務		
会計区分【7】	☑一般会計 ☐特別・企業会計【 】	款 7 項 1 目 2 細目 4	

≪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】	☐単年度のみ【 年度】 ☑単年度繰返し【 H22 年度から】 ☐期間限定複数年度【 年度～ 年度まで】
事業主体【12】	☐国 ☐県 ☑市 ☐民間 ☐その他【 】
実施方法【13】	☐直営 ☐全部委託 ☑一部委託 ☐補助金等交付 ☐その他【 】
事務事業の具体的内容【14】	消費者トラブルや多重債務等の市民相談を受け、関係機関と連携し解決する。また、困難事例については弁護士や司法書士による無料法律相談でも解決を図る。 ・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により、悪質商法や製品事故等の情報共有を図る。 ・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、保護者を対象とした出前講座や、チラシ・広報等にて情報提供等の啓発活動に取り組む。 ・困難な相談内容に対応するための庁内ネットワーク体制を構築し、関係各課が連携した解決に取り組む。

⇒ 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≫

				H23年度決算	H24年度決算	H25年度決算	H26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	ー %	4,151	2,749	2,970	3,323	
		起債	%					
		受益者負担						
		その他						
		一般財源		847	2,370	2,675	2,634	
		【16】小計		4,998	5,119	5,645	5,957	0
		[再掲]臨時・非常勤職員人件費(千円)		2,072	3,354	3,547	3,601	
	職員の人件費	職員人工数		2.25	0.87	1.32	1.32	
		職員の年間平均給与額(千円)		5,685	5,610	5,610	5,610	
		【17】小計		12,791	4,881	7,405	7,405	
合計				17,789	10,000	13,050	13,362	

≪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	H23実績	H24実績	H25実績	H26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	245	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	245	244	244
③	消費者教育・啓発事業	消費者被害を未然に防ぐために啓発活動をする。	啓発活動回数	回	4	5	8	8
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庁内支援体制を確立するための研修会を開く。	ネットワーク委員会開催回数	回			5	6
⑤	PIO－NET入力事業	PIO―NETに相談内容を入力する。	入力件数	件	191	326	534	534

≪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	H23目標 / H23実績	H24目標 / H24実績	H25目標 / H25実績	H26目標
1	消費生活相談件数	消費者相談の相談件数	件	100	200	300	300
				191	326	380	
2	多重債務相談件数	多重債務相談の相談件数	件	30	30	30	40
				37	59	52	

≪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。	☐ 問題あり ☑ 問題なし	消費者トラブルや多重債務を抱えた市民相談の公的な機会が失われる。
	目的の妥当性【21】	税金を使って達成する目的か。また、役割が薄れていないか。	☐ 問題あり ☑ 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。	☑ 影響あり ☐ 影響なし	
有効性〈判定〉B	目標の達成度【23】	成果指標の目標値は達成できたか。	☑ 達成 ☐ 未達成	啓発講座の回数や対象者を検討するとともに、広報に啓発記事を掲載することにより周知を図る。
	成果向上の余地【24】	成果がもっと上がる余地はないか。	☑ 余地あり ☐ 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。	☑ 十分 ☐ 不十分	
効率性〈判定〉B	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。	☐ 余地あり ☑ 余地なし	問題解決に向けて、社会福祉協議会の職員、地域包括支援センター、民生委員といった地域を支える方々や、弁護士、司法書士等の専門家との関係強化により多角的な支援の強化になる。
	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。	☑ 余地あり ☐ 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。	☐ 余地あり ☑ 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。	☐ 余地あり ☑ 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。	☐ 余地あり ☑ 余地なし	

≪今後の方向性と改善≫

今後の方向性【31】	☐ 拡充して継続　☐ 現状のまま継続　☐ 縮小を検討　☐ 休止・廃止を検討 ☑ 細事業の効率化【 ☑ 改善・見直し　☐ 民間活用　☐ 他事業と統合　☐ 廃止 】
判断理由及び見直し・改善の具体的内容	消費生活相談において「多重債務」「税や使用料等滞納」等の相談を受け、債務整理だけでは相談者の根本的な問題解決が図れない場合、適切な支援機関につないだり、相談内容に関係する各課が連携して多角的な支援をする必要がある、そのためにも、消費生活センターでの相談の場に、専門相談員と相談に対応する市職員が同席する必要がある。
昨年からの見直し・改善状況【32】	複雑な内容の相談が増え件数も増加していることから、相談対応強化のために、市職員、相談員、法律家との研修会を開催したり、包括的な支援を行うことができる体制として、平成25年に庁内ネットワークを構築し、支援効果を高めている。

■評価責任者記入欄■

		評価責任者
評価責任者（課長）の所見【33】	消費生活相談件数も増加し内容も複雑、困難化しているため職員も関係課、関係機関と連携して対応している。解決早期解決のためにも庁内ネットワーク委員会等で協議検討を図っていく。	西島　照道