

令和 7年度

事務事業評価表 ( 令和 6年度 の実績評価)

記入年月日  
令和 7 年 4 月 18 日

事務事業名		消費者行政事業				事業区分		担当		
		政策体系上の位置付け				新規/継続	継続	事務事業No.	030203000700	
		総合計画の施策名				単独/補助	補助	所属課	030301 生活環境課	
政策体系	政策名	03	安全安心な暮らしのまちづくり					課長名		
	施策名	02	防犯・消費生活対策の推進					グループ	市民活動・交通安全	
	手段名	03	③消費生活対策の推進					担当者名		
	財務会計上の位置付け		事業期間				単年度繰返し (平成21年度～)			
予算科目	会計	款	項	目	事業	細	一般会計			
	01	07	01	03	01	00	消費者行政事業			
法令根拠	消費者安全法、桜川市消費生活センターの組織及び運営に関する条例						☞ 期間限定の場合、総投入量を(3)投入量の右側に記入			

【Do】 1. 事務事業の現状把握 (その1)

(1) 事務事業の概要

手段	①事務事業の概要 (事務事業の全体像)	②担当者が行う業務の内容・やり方・手順
	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者相談窓口「桜川市消費生活センター」の運営に関する事務及び相談業務</li> <li>市民に対し消費者啓発活動事務及び消費者教育の推進</li> <li>消費者相談対応向上のための研修参加</li> <li>消費者行政交付基金補助金に係る事務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者相談窓口「桜川市消費生活センター」に関する事務及び相談業務</li> <li>市民に対し消費者啓発事務「くらしのかわら版」の発行</li> <li>消費者月間、高齢者・若者向け月間時の啓発活動やパネル展示</li> <li>多重債務問題や相続等の相談など司法書士無料相談会を開催</li> <li>庁内関係部署との連携及び関係機関窓口への啓発品等の設置</li> <li>出前講座の実施</li> <li>消費者相談対応向上及びスキルアップのための研修参加</li> <li>消費者行政推進交付基金補助金に係る事務</li> </ul>

(2) 事務事業の手段・対象・意図と各指標、指標値の推移

①手段 (担当者の活動内容)	④活動指標 (活動量を表す指標)	単位	05年度	06年度	07年度	08年度	09年度
			(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(目標)
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者相談窓口「桜川市消費生活センター」の運営に関する事務及び市民に対し消費者啓発活動の実施</li> <li>多重債務に関する担当部署との連携</li> <li>消費者相談対応向上のための研修参加</li> </ul>	々々-開設日数	日	213.00	213.00	213.00	213.00	213.00
	研修参加日数	日	7.00	8.00	8.00	8.00	8.00
	々々-等の啓発活動回数	回	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
②対象 (誰、何を対象にしているのか)	⑤対象指標 (対象の大きさを表す指標)	単位	05年度	06年度	07年度	08年度	09年度
			(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(目標)
桜川市民	人口	人	36,794.00	36,120.00	35,356.00	34,734.00	34,112.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
③意図 (この事業によって対象をどう変えるのか)	⑥成果指標 (対象における意図の達成度を表す指標)	単位	05年度	06年度	07年度	08年度	09年度
			(実績)	(実績)	(計画)	(目標)	(目標)
最新情報を提供することで、相談回数を減少させる。	新規相談件数	件	142.00	150.00	150.00	150.00	150.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

(3) 投入量 (事業費) の推移

投入量	事業費	財源内訳	05年度	06年度	07年度	08年度	09年度	期間限定 総投入量
		国庫支出金	千円	0	0	0		
		県支出金	千円	344	398	398		
		地方債	千円	0	0	0		
		使用料・手数料	千円	0	0	0		
		その他	千円	0	0	0		
		一般財源	千円	3,740	4,886	4,886		
		事業費計 (A)	千円	4,084	5,284	5,284		
		正規職員従事人数	人	4.00人	4.00人	4.00人		

事業費の内訳	06年度事業費 実績 (千円)			07年度事業費 予算 (千円)		
	01 報酬	2,779				
03 職員手当等	1,012					
07 報償費	30					
08 旅費	301					
10 需用費	965					
11 役務費	61					
18 負担金補助及び交付金	136					
	合計	5,284			合計	5,284

(4) 当該年度の実施内容

※年度ごとに事業内容を記入する	07年度の事業内容	08年度の事業内容	09年度の事業内容
	消費者相談窓口に関する事務 消費生活相談新システム導入準備	消費者相談窓口に関する事務 消費生活相談新システム開始	消費者相談窓口に関する事務

事務事業名	消費者行政事業	事務事業No.	30203000700	所属課	生活環境課
(5) この事務事業を開始したきっかけは、いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？ 消費者庁の設置と合わせ消費者業務の拡充を図るため、平成21年6月に桜川市消費生活センターを開設。消費者問題は年々巧妙かつ複雑になってきていることから被害に遭う前の啓発活動が重要であるため、キャンペーンや出前講座等を行っている。					
(6) この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者）からどんな意見や要望が寄せられているか？ 多重債務や悪質な詐欺等による消費者問題を抱える市民にとって、消費生活センターの存在は、身近な相談窓口となっており、相談者からは「気持ち楽になった」「解決できてよかった」などが聞かれる。また、毎月発行している「くらしのかかわら版」を読んで、「掲載された内容の電話がかかってきたので断る事ができた」等、被害を事前に防ぐことができている。					

【See】 2. 評価の部 \*原則は事前評価。

評価項目	
改革改善を行う	①政策体系との整合性 (この事務事業の目的は市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？) <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている 市民が安全安心に暮らせるまちづくりのために、消費生活相談事業は市民が生活していく中で、消費生活に関する相談する場所を設置したことで、安心した生活に結びついている。
	②公共関与の妥当性 (なぜこの事業を市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？) (法定受託事業はその名称) <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である 巧妙かつ悪質な業者が増えており、市民の不安を解消できる身近な場所にセンターを設置することで安心して相談ができる貴重な場所である。
	③成果の向上余地 (成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？) <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある 被害に合わないよう啓発活動の徹底を図ることで被害防止につながる。
有効性	④廃止・休止の成果への影響 (事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？) <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 相談する場所がなくなることで、市民に不安を与えてしまい、被害防止策を周知することができなくなれば被害回避できない。
	⑤類似事業との統廃合・連携の可能性 (類似事業や統廃合の可能性はありますか？(市以外の取り組みも含む)) (他に手段がある場合) → 具体的な手段、事務事業名 <input checked="" type="checkbox"/> 余地がない 県補助金を活用しており、市町村単位でセンターを設置していることから、統廃合はない。
効率性	⑥事業費・人件費の削減余地 (成果を下げずに事業費を削減できないか？やり方を工夫して延べ業務事業を削減できないか？) <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない 市民が被害にあわない安全安心のための事業費であることから削減できない。
公平性	⑦受益機会・費用負担の適正化余地 (事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？) <input checked="" type="checkbox"/> 公正・公平である 市民対象となるため、適正で公平である。

【Plan】 3. 評価結果の総括と今後の方向性 (次年度計画と予算への反映)

(1) 1次評価者としての評価結果		(2) 全体総括(振り返り、反省点)																						
①目的妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	リーフレットや「くらしのかかわら版」を発行し全戸配布しているが高齢者でもわかりやすく読みやすい物にするための工夫をし、理解をしてもらうことが必要である。また、多重債務問題や相続等の相談を司法書士の先生にお願いして、無料法律相談を年に1回開催していく必要がある。																						
③効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	④公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり																							
(3) 今後の事業の方向性																								
<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 → <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う → <input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input type="checkbox"/> 効率性の改善 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 → <input type="checkbox"/> 現状維持 <input checked="" type="checkbox"/> 有効性の改善 <input type="checkbox"/> 公平性の改善 <input type="checkbox"/> 統廃合ができる <input type="checkbox"/> 連携ができる																								
(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題(壁)とその解決策 相談者のオンライン化 今後相談オンライン化した際に、啓発や広報にてオンラインの周知を行う。  消費生活相談員の低下 広報活動等にて周知		(4) 改革・改善による期待成果 (終了・廃止・休止の場合は記入不要) <table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> </table>				コスト			削減	維持	増加	成果	向上		○		維持			×	低下			×
		コスト																						
		削減	維持	増加																				
成果	向上		○																					
	維持			×																				
	低下			×																				
(6) 事務事業優先度評価結果		成果優先度評価結果 ③																						

【Check】 4. 確認及び改革改善に向けての指摘事項

(1) 課長評価	(2) 部長確認及び評価 (課長評価により、C、D判定及び確認が必要な場合)
課長確認後の評価 <input checked="" type="checkbox"/> B A: 継続 (現状維持) C: 終了、廃止、休止 B: 継続 (改革改善を行う) D: 2次評価へ提出	確認欄 <input type="checkbox"/>