

事務事業名	消費者行政事業	事務事業No.	40203000700	所属課	生活安全課
-------	---------	---------	-------------	-----	-------

【Do】 1. 事務事業の現状把握(その2)

(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。平成22年3月31日に県消費生活センターの集約化に伴い分室を廃止となった。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の重要であるため、キャパ-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「気持ち空になった」「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ます。	
(7) 前回の事務事業評価に対する改革・改善の具体的内容	
	相談件数の目標値が高いのはどうか。低い方が市民は悪質商法に騙されていないことになる。センター開設時の目標は相談に多く来てもらうことが目標だったが、今は逆ではないか。

【See】 2. 評価の部 *原則は事前評価。

評価項目

目的 妥当性	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	市民が安心安全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、消費生活に関する悩みや思いを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	年々、業者も功名かつ悪質化した手口で消費者に接触しており、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により、安心して相談できる場所として、市民の生活を守るためには市の重要な責務である。
	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	消費生活センターの存在を今まで以上に周知活動を行うことにより、多くの市民が相談できる身近な窓口になる。市民に情報の発信及び啓発活動を行うことで、被害回避に繋がる。
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	身近な相談窓口を廃止すると、県の窓口まで出向くことになる足が遠のき救済できるものができなくなってしまうことで、被害が増加する可能性がある。
	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) ⇨	<input checked="" type="checkbox"/> 余地がない	具体的手段、事務事業名
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"/> 削減余地がある	現在の相談体制では2名の相談員が必要であり、消費者庁ができたことで職員の事務量が增大しているのが現状である。しかし、相談員と職員が協力して事務を行なうことで、職員の人件費については削減の余地はある。
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	市民であれば誰でも無料で相談する事ができ、「くらしのかわら版」も全戸配布していることから、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	「くらしのかわら版」を発行しているが、被害に遭う市民もいることから誰にも読んでもらえるような工夫が必要がある。消費者教育活動として校長会等で消費者教育のための出前講座を行う話をするが一向に依頼がないことから、今年度は自作のボードを作成し各中学校を巡回展示をした。次年度は各学校や団体等に出席講座の周知徹底を図る必要がある。																								
②有効性	<input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり																									
③効率性	<input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" 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		(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)																								
<input type="checkbox"/> 終了 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改革改善を行う <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止		(複数回答可) <input type="checkbox"/> 目的の再設定 <input checked="" type="checkbox"/> 効率性の改善 <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		<table border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <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		②																								
コスト削減優先度評価結果		⑨																								

【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	確認欄
<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	<input type="checkbox"/>