

平成30年度

事務事業評価表 A (平成29年度の実績評価)

記入年月日
平成 30 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
								単独/補助	補助	所属課	030301
政策体系	総合計画の施策名	0302	防犯及び消費生活対策の推進					主要事業			生活環境課
	政策名	03	安全安心な暮らしのまちづくり					市長マニフェスト			
	施策名	02	防犯及び消費生活対策の推進					未来PJ事業	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					合併建設計画事業			
財務会計上の位置付け								事業期間			
予算科目	会計	款	項	目	事業	細	一般会計	単年度繰返し		(年度～)	
	01	07	01	03	01	00	消費者行政事業	↳ 期間限定の場合、総投入量を（3）投入量の右側に記入			
法令根拠 消費者安全法											

【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) ・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 ・市民に対し消費者啓発活動事務及び消費者教育の推進 ・消費者相談対応向上のための研修参加 ・消費者行政交付基金補助金に係る事務
	②担当者が行う業務の内容・やり方・手順 ・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 ・市民に対し消費者啓発事務(「くらしのかかわら版」の発行、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等 ・多重債務問題庁内連絡会議及び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等 ・出前講座の実施 ・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 ・消費者行政推進交付基金補助金に係る事務

(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	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (計画)
・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 ・多重債務に関する担当部署との連携 ・消費者相談対応向上のための研修参加		センター開設日数	日	240.00	240.00	238.00
		研修参加日数	日	30.00	30.00	30.00
		キャンペーン等の啓発活動回数	回	25.00	25.00	25.00
				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	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (計画)
桜川市民		人口	人	42,000.00	41,278.00	41,008.00
				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	28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (計画)
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	190.00	222.00	200.00
				0.00	0.00	0.00
				0.00	0.00	0.00

(3) 投入量（事業費）の推移				28年度 (実績)	29年度 (実績)	30年度 (計画)			期間限定 総投入量
投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0		0
			県支出金	千円	2,890	2,426	2,492		0
			地方債	千円	0	0	0		0
			使用料・手数料	千円	0	0	0		0
			その他	千円	0	0	0		0
			一般財源	千円	1,098	1,692	1,488		0
			事業費計（A）	千円	3,988	4,118	3,980		0
	人件費	正規職員従事人数	人	2.00人	2.00人	2.00人			
		述べ業務時間	時間	914.15	1,000.00	1,000.00			
		人件費計（B）	千円	2,674	2,925	2,925			
トータルコスト(A)+(B)			千円	6,662	7,043	6,905			

29年度事業費 実績(千円)		30年度事業費 予算(千円)	
01 報酬	2,496	01 報酬	2,560
08 報償費	30	08 報償費	30
09 旅費	168	09 旅費	199
11 需用費	1,086	11 需用費	936
12 役務費	51	12 役務費	52
18 備品購入費	126	18 備品購入費	40
19 負担金補助及び交付金	161	19 負担金補助及び交付金	163
合 計	4,118	合 計	3,980

(4) 当該年度の実施内容		30年度の事業内容	31年度の事業内容	32年度の事業内容
※下記に該当する事業は、年度ごとに事業内容を記入する				
・主要事業 ・市長マニフェスト ・未来PJ事業 ・合併建設計画事業				

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
-------	---------	---------	-------------	-----	-------

【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「くらしのかかわ版」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	
改革改善を行う	

【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？）
	☒ 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）
	☒ 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。
有効性	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？）
	☒ 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。
	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？）
	☒ 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。
効率性	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
	☒ 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。
	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？）
	☒ 削減余地がある 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？）
☒ 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 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ②有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり ③効率性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり ④公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	⇒	リフレットや「くらしのかかわ版」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が必要である。また、多重債務者の過払い金がないことことから、多重債務問題庁内連絡会議の検討内容も見直しが必要であり、関係部署が連携をして多重債務者の生活再建を踏まえて考えていく必要がある。																						
(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）																						
☐ 終了 ☒ 継続 ☐ 改革改善を行う ☐ 現状維持 ☐ 廃止 ☐ 休止		（複数回答可） ☐ 目的の再設定 ☒ 効率性の改善 ☒ 有効性の改善 ☐ 公平性の改善 ☐ 統廃合ができる ☐ 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> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <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																								
コスト削減優先度評価結果																								

【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 ☐ 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 ☐