



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。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、チラシ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	現在、どのような消費者被害が発生しているのか瞬時に発信することが望ましい。しかし、なかなか発信することができない中で、HPの活用と「くらしのかかわら版」等を活用して周知徹底を行う。また、センターへ相談に来た方に現在消費者被害が発生していることを伝えることも被害防止に繋がると考えられる。

【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 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	⇨	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が必要である。また、多重債務者の過払い金がなくなっていることから、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)																						
<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"/> 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 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 リーフレット等高齢者でもわかりやすく読みやすい物にするよう工夫する。		<table border="1"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </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		①																						
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 <input checked="" type="checkbox"/> B A:継続(現状維持) C:終了、廃止、休止 <input type="checkbox"/> B:継続(改革改善を行う) D:2次評価へ提出	確認欄 <input type="checkbox"/>