

平成26年度事務事業評価シート

◎基本情報

事務事業名	消費者相談窓口充実事業		担当部署	市民環境部 市民協働推進課	
総合計画体系			根拠法令計画など	消費者安全法	
基本政策(大項目)	3	しっかり安心・快適住み良いまちづくり	事業期間	開始	平成 22年度
政策(中項目)	2	快適に暮らせるまち なると			▼
(小項目)		消費生活		終期	未定 ▼
施策	8	消費者の自立と保護			
基本事業	1	消費生活センターの充実			

◎事業概要(PLAN)

事業対象	誰(何)を対象にしているか	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 内部管理 市民						
事業目標	対象をどのような状態にしたい(目指す)のか	市民からの消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言や情報提供等を行うとともに、出前講座や講演会等の啓発活動も合わせて行うことで、消費トラブルの解決と未然防止を図る。						
成果目標	事業目標の達成度合	指標名	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	単位
		消費生活センター相談件数	240	250	330	330	330	件

◎実施結果(DO)

事業実施内容	25年度は目標を達成するため、手段としてどのような活動を行っているのか	本課との連携強化や市民の利便性を考慮し、市消費生活センターをうずしお会館へ移転し、機能強化を図った。また、センターにおいて、専門的知識を持った相談員が、市民からの消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言や情報提供を行うとともに、消費者トラブルの未然防止のため、相談員による出前講座や広報紙等への注意喚起記事の掲載等を行った。地方消費者行政活性化基金を活用し、相談員のスキルアップのための研修会参加や、消費者問題に関する講演会の開催、啓発用チラシの全戸配布などを行った。						
事業実施手法		<input type="checkbox"/> 市実施 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> その他						
		指標名	24年度実績	25年度実績	26年度目標	27年度目標	28年度目標	単位
活動指標 <small>実施した事業の活動量を示す指標</small>	1	消費者問題講演会開催	1	1	1	1	1	回
	2	消費者問題講演会参加人数	150	80	100	100	100	人
成果指標 <small>対象にどのような効果があつたか示す指標</small>	消費生活センター相談件数		250	324	—	—	—	件
	目標達成率(実績/目標)			129.6	—	—	—	%

コスト分析		24年度実績	25年度実績	26年度	27年度	28年度	単位	
事業費	(財源内訳の合計)	2,800	4,124	3,628	3,628	3,628	千円	
	財源内訳	国	0	0	0	0		0
		県	1,101	2,282	1,636	1,636		1,636
		地方債	0	0	0	0		0
		その他	0	0	0	0		0
		一般財源	1,699	1,842	1,992	1,992		1,992
事業にかかる人件費 (人件費内訳の合計)		3,259	3,259	5,214	5,214	5,214	人	
人件費内訳	正規職員(6,517千円/人)	0.5	0.5	0.8	0.8	0.8		
	臨時職員等(2,012千円/人)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
総事業費 (事業費と事業にかかる人件費の合計)		6,059	7,383	8,842	8,842	8,842	千円	

【事務事業名：消費者相談窓口充実事業】

◎平成26年の実施状況(DO)

現在の実施状況	市消費生活センターにおいて、相談員が市民からの消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言や情報提供を行うとともに、相談員による出前講座を実施する。地方消費者行政活性化基金を活用し、相談員のスキルアップのための研修会参加や、市民向けの消費者問題講演会の開催、啓発チラシの全戸配布など、様々な方法により啓発活動を行う。 また、市消費生活センターの周知を行い、センターの認知度を高める。
---------	---

◎項目別評価(CHECK)

事務事業の評価	1.必要性の評価			理由等所見欄
	8	<input checked="" type="checkbox"/>	① 廃止した場合に支障が出る。	消費者問題は日々多様化しており、市民が安心して暮らせるよう相談員による相談や情報提供、啓発活動は欠かせない。
		<input checked="" type="checkbox"/>	② 施策 消費者の自立と保護 の達成につながる事業である。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	③ 税金で実施するにふさわしい事業で、市民への説明責任も果たせる。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	④ 市民の基本的な生活の維持・確保に必要不可欠な事業である。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	⑤ 行政内部の管理上必要不可欠な事業である。	
	/10	<input type="checkbox"/>	⑤ 法令により実施することが義務づけられている事業である。	
	2.有効性の評価			理由等所見欄
	8	<input checked="" type="checkbox"/>	① 市民生活上の課題解決に貢献している。	出前講座や講演会の開催、啓発チラシの全戸配布など、様々な方法で啓発することにより、消費生活センターの認知度向上と消費者トラブルの未然防止につながっている。
		<input checked="" type="checkbox"/>	② 行政内部の管理上の課題解決に貢献している。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	③ 事業目標が達成できるような事業内容になっている。	
		<input checked="" type="checkbox"/>	④ 事業対象は適切である。	
<input checked="" type="checkbox"/>		⑤ 成果目標が達成され、市民に具体的に説明できるような効果があがっている。		
/10	<input type="checkbox"/>	⑤ 現在の事業費で、事業の見直しによる成果向上の余地はない。		
3.効率性の評価			理由等所見欄	
8	<input checked="" type="checkbox"/>	① 事業実施手法は適切である。		
	<input checked="" type="checkbox"/>	② 事業費を削減する余地はない。		
	<input checked="" type="checkbox"/>	③ 作業手順の改善などによる人件費削減の余地はない。		
	<input checked="" type="checkbox"/>	④ 受益者負担や補助金の割合に問題はない。		
	<input checked="" type="checkbox"/>	⑤ 効率性向上の余地はない。		
/10	<input type="checkbox"/>			

◎今後の方向性(ACTION)

課題					
今後の方向性	1.廃止	2.要改善	3.現状維持	4.拡充	3
↓「廃止」・「要改善」・「拡充」の場合は以下の欄に記入してください。					
今後の改革案	実施予定時期	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> ▼ ▼ </div>			
	どのように改革するのか				