

## 事 務 事 業 評 価 シ ー ト

評価対象年度	平成 24 年度
--------	----------

【事務事業の基本的事項】

事務事業名	消費生活相談事業費			
担当課係名	環境防災 課	生活環境 係	作成者	清水洋衛
総合計画での位置づけ	施策の大綱	安心・安全で潤いのある生活環境のまち		総合計画のページ  91
	基本計画	防犯体制の強化と啓発活動の推進		
	主要施策	消費者相談窓口の設置		
予算費目	一般 会計	2 款 総務費	1 項 総務管理費	8 目 交通防犯対策費
事業期間	平成 18 年度 ~ 平成 27 年度		新規/継続の区分	継続
性質区分	<input checked="" type="checkbox"/> 市民サービス <input type="checkbox"/> 公共事業 <input type="checkbox"/> 施設維持管理 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 内部管理			
根拠法令等	消費者基本法、消費者安全法			
事務区分	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務			
運営方法	<input checked="" type="checkbox"/> 直 営 <input type="checkbox"/> 直営 (一部民間委託) <input type="checkbox"/> 民間委託 (全部) <input type="checkbox"/> 補 助			

【事務事業の実施内容】

事業の対象 (誰のため・何を)	市民からの悪質商法や多重債務、不当請求などの契約トラブルや商品の安全性などに関する相談を受ける。
事業の目的・意図 (どういう状態にしたいのか)	消費生活相談員が相談に応じ、問題解決へ導く。
事業の内容 (どのような業務、活動を行うのか)	相談者 (市民) が自ら解決できるよう、対処方法をアドバイスして自主交渉を支援するほか、交渉力が劣る場合は事業者との間に入り妥当な解決に向けて交渉を斡旋する。また、苦情や被害の発生を未然に防止するための情報を市民へ提供する。

【事務事業の推移】

		項 目		単 位	23年度実績		24年度実績		
					23年度実績	24年度実績			
効果	活動指標	消費生活相談員	目標	人	1	1			
			実績	人	1	1			
			達成度	%	100.0%	100.0%			
	成果指標	上段：相談者数 下段：相談件数	目標	人	41	43			
			実績	件	52	69			
			達成度						
投下コスト	項 目		総事業費		23年度決算額(千円)	24年度決算額(千円)			
	事業費 (人件費を除く) (A)				1,441	789			
	人 件 費 (B)		—		2,120	2,072			
	職 員 数		—		0.25	0.25			
	職 員 平 均 人 件 費		—		8,479	8,286			
	(A) + (B) 投下コスト		—		3,561	2,861			
	財源内訳	国 庫 支 出 金				0	0		
		県 支 出 金				1,347	619		
		地 方 債				0	0		
		そ の 他				0	0		
		一 般 財 源				2,214	2,242		
	単位コスト	活動指標1単位当たりコスト(円)		—		3,561,000	2,861,000		
市民1人当たりのコスト(円)		—		120	97				

【事務事業の今までの成果】

多重債務者の債務減免や、送り付け商法による被害防止など消費者の被害軽減が図られた。

【事務事業を取巻く環境】

国・県・他自治体の動向	相談センター設置や専門の相談員を配置している自治体が増えている。
事業に対する市民の意見 (事業に対する期待、要望、苦情等)	相談者の駆け込み寺的存在であり、来庁者の期待は相当大きい。

【一次評価】

判 定	事 業 の 方 向 性	判 定 に 至 っ た 理 由
<b>B 2</b>	A 現状のまま継続（実施）	消費者安全法第8条第2項に規定する事務事業ではあるが、事業の周知を更に図りながら継続する必要があるためB2判定とした。
	B 1 見直しの上で継続（拡大）	
	B 2 見直しの上で継続（手段改善等）	
	B 3 見直しの上で継続（縮小）	
	C 1 大幅な見直しの上で継続（拡大）	
	C 2 大幅な見直しの上で継続（手段改善等）	
	C 3 大幅な見直しの上で継続（縮小）	
	D 休止・廃止（統合を含む）を検討する事業	
	E 終了（完成及び目的を達成し終了した事業）	

※一次評価の判定がB～Dのときは、下記に必ず記入すること。

【具体的な今後の取組内容（改善の方向性、対象、意図、手段等について記載すること。）

広報等を活用しながら、事業の周知を図る。

【二次評価】

判 定	判 定 に 至 っ た 理 由
<b>B 2</b>	昨今増加傾向にある不当請求、契約トラブル等についての窓口があることは、市民生活の安心につながっていると考えます。事業の周知を図りながら継続実施と考えられます。

