

豊明市行政評価制度 「事務事業」評価票

一般事務事業	経常事務事業	建設事務事業
--------	--------	--------

● 第 5 次行政改革大綱第 1 次アクションプランとの関連	
☐ 有	
☒ 無	

1 ■ 事務事業の概要

1 - 1 事務事業の名称	消費者相談事業								
1 - 2 担当	部	経済建設部	課 又は施設	産業振興課	係	商工振興係	評価票作成者	観光・消費生活担当係長 兼 子公司	
1 - 3 総合計画における施策の体系	節	都市基盤・産業振興			基本施策	消費生活		コード	3—4—1
		「いきいきとした賑わいと活力あふれるまちづくり」			単位施策(中)	消費生活相談体制の充実		コード	3—4—1—1
	項	消費生活・勤労者			単位施策(小)	相談体制の充実		コード	3—4—1—1—2
1 - 4 事務事業の目的の精査	対象と対象の数	市民		意図（対象を事務事業によってどのような状態にするのか）		消費者意識の変化とともに取引内容も複雑、多様化しており専門的な相談業務ができる相談員を配置することにより消費者トラブルの解決を図る。			
1 - 5 事務事業の内容	消費者相談の業務としては、消費者からの相談に対して適切な相談機関の紹介、解決のための助言、援助を実施する。								

2 ■ 事務事業実施の状況

2 - 1 事務事業の実施における基本認識		事務事業実施にあたって心がけた改善の取組み			社会状況等の事務事業がおかれる環境把握			市民ニーズの認識			
	平成18年度	消費生活相談員の設置している他市の運営状況の把握をした。			相談員を設置することで、悪質商法等の被害相談に対応でき市民の利便につながる。			悪質商法等の相談窓口の設置は、市民の要望が高いと思われる。			
	平成19年度	消費生活相談員の設置に向けて情報収集等を行った。			〃			〃			
	平成20年度										
	平成21年度										
	平成22年度										
	平成23年度										
	平成24年度										
	平成25年度										
	平成26年度										
平成27年度											
2 - 2 総合計画における単位施策成果指標	事務事業成果指標名				前期目標値(単位)	後期目標値(単位)	指標の説明				
	消費生活相談員の設置日数				3 (日)	5 (日)	1 週間の消費者相談員の配置日数（設置は、2 0 年度からの予定）				
2 - 3 成果指標に係る活動実績とコストの推移（アウトプット分析）		平成 1 8 年度	平成 1 9 年度	平成 2 0 年度	平成 2 1 年度	平成 2 2 年度	平成 2 3 年度	平成 2 4 年度	平成 2 5 年度	平成 2 6 年度	平成 2 7 年度
	活動実績 a (回)	3	3								
	直接事業費 b (千円)	0	0								
	人件費 c (千円)	70	70								
	合計コスト d (b + c) (千円)	70	70								
	単位コスト d / a (千円)	1 回当たり	2 3	1 回当たり	2 3	当たり	当たり	当たり	当たり	当たり	当たり

アウトプット実績（活動数値）の補足説明 → 活動実績：会議の回数
人件費：（会議）1人×2h×3日×3，200円＝19，200円 （事務）2人×4h×2日×3，200円＝51，200円

		平成１８年度	平成１９年度	平成２０年度	平成２１年度	平成２２年度	平成２３年度	平成２４年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２７年度
２－４成果指標に対応する実績と達成度の推移	指標対応実績（単位）	０（日）	０（日）								
	後期目標値に対する達成度（％）	０（％）	０（％）								

３ ■ 事務事業の自己評価結果

３－１ 評価結果 （アウトカム自己分析）		平成１８年度	平成１９年度	平成２０年度	平成２１年度	平成２２年度	平成２３年度	平成２４年度	平成２５年度	平成２６年度	平成２７年度
	単年度 担当課評価	A	A								

- ４段階評価結果

A：上位目的である施策に貢献しているので継続する
B：事務事業の実施手法や環境（予算的・人的）に改善が必要
C：縮小等、事務事業としての見直しが必要
D：事務事業の廃止が相当
- 判断の基準

必要性（必要な事務事業であるか）
公共性（公が実施する意味があるか）
妥当性（ニーズに対して投入が適正か）
効率性（結果に至る活動に無駄はないか）
有効性（活動の結果が上位の目的に貢献しているか）
市民満足度（事務事業が対象にしている市民を満足させているか）

		今後の環境変化を踏まえた課題認識	次年度に向けて改善する取組み	事務事業の担当課としての単年度の取り組みの自己評価
３－２評価の内容	平成18年度	従来消費生活相談は、市民相談の中で対応してきている。また消費生活相談員は資格所持者が不足していて、人材確保が困難となっている。	資格のある消費生活相談員を設置できるよう県の助言を受けながら対応していく。	新規事業として要望する必要があるため、他市の状況を参考にしながら設置に向けての準備をしていく。
	平成19年度	消費生活相談員資格所持者の把握が困難であるが、県・市町や相談員協会等に情報収集を行い、相談員の確保が必要がある。	市民に広報等を介して消費生活相談事業を浸透させて気軽に相談できる環境をつくる。	消費生活専門相談員を1名設置するため、愛知県消費生活相談員協会に募集記事の掲載を依頼してPRに努めた。また、市広報にも募集記事を掲載した。
	平成20年度			
	平成21年度			
	平成22年度			
	平成23年度			
	平成24年度			
	平成25年度			
	平成26年度			
	平成27年度			

４ ■ 事務事業の総合評価結果

		結果	審査会による改善方向の指示
４－１総合評価の結果	平成18年度	A	継続して事業を進めること。
	平成19年度	A	継続して事業を進めること。
	平成20年度		
	平成21年度		
	平成22年度		
	平成23年度		
	平成24年度		
	平成25年度		
	平成26年度		
	平成27年度		