

豊明市行政評価制度 「事務事業」評価票

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 相羽敬明
1-3 総合計画における施策の体系	節	都市基盤・産業振興 「いきいきとした賑わいと活力あふれるまちづくり」			基本施策	消費生活	コード	3 4 1
	項	消費生活・勤労者			単位施策(中)	消費生活相談体制の充実	コード	3 4 1 1
					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	4月から消費生活相談員を配置し相談業務を始めた。	〃	市民からの悪質商法等の相談に対して適切な助言を行った。
	平成21年度	消費生活相談業務をPRするため、民生児童委員等に対して相談業務を説明した。	〃	〃
	平成22年度	市では消費生活相談員による相談窓口を設置しているが、全国的に新たな悪質商法が報告される中で市への消費生活相談も年々増えている。しかし、悪質商法の被害者になってしまった際の相談をどこにしたら良いか知らない市民もいる。		
	平成23年度	市では消費生活相談員による相談窓口を設置しているが、全国的に新たな悪質商法が報告される中で市への消費生活相談も年々増えている。しかし、悪質商法の被害者になってしまった際の相談をどこにしたら良いか知らない市民もいる。		
	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	1 2 回 / (月)	2 0 回 / (月)	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）	活動実績 a (単位)	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
	直接事業費 b (千円)	3 (回)	3 (回)	24 (回)	24 (回)	24 (回)	24 (回)				
	人件費 c (千円)	0	0	0	0	0	0				
	合計コスト d (b+c) (千円)	70	70	297	304	302	300				
	単位コスト d/a (千円)	1 回当たり 2 3	1 回当たり 2 3	1 回当たり 12	1 回当たり 13	1 回当たり 13	1 回当たり 13	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：相談回数 月2回（1回6時間） 18年度・19年度は、講座の年間回数
 人件費：（会議）1人×2h×4日×3,000円＝24,000円（事務）1人×1h×12日×3,000円＝36,000円
 （相談員報酬）1人×2回×10,000円×12月＝240,000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(回/月)	0	0	2	2	2	2				
	後期目標値に対する達成度(%)	0.0	0.0	10.0	10.0	10.0	10.0				

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	A	A	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ため継続する
 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)

3-2 評価の内容	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	
	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。
平成20年度	資格のある消費生活相談員を配置し月2回行っている。相談件数の実績を見ながら回数を検討する必要がある。	"	"	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。	平成21年度	"
平成22年度	高齢者を対象とした恵質商法のチラシを作成し、講座時や広報折込などで配布するなどしたので消費生活相談窓口の周知を図ることができた。また、相談日について、現在は月の2回のみであるが、実績をみながら開催日を見直してゆく必要がある。	消費生活相談業務をPRするため、冊子の作成を検討する	"	平成23年度	高齢者を対象とした恵質商法のチラシを作成、また、若者用の消費生活相談窓口周知用のグッズを作成し、講座時や広報折込、成人式の際などで配布するなどして、消費生活相談窓口の周知を図ることができた。今後は、相談日を現在は月の2回のみであるが、実績をみながら開催日を見直してゆく必要がある。	
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

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