

事務事業評価

平成 23 年度

担当グループ 市民生活グループ

基本事項	事務事業名	消費者行政活性化基金事業				整理番号	0802			
	根拠法令等	消費者安全法、地方消費者行政活性化基金管理運営要領			実施を義務付ける規定	○あり ○なし				
	関連する市勢振興計画の基本計画	章 第8章 健康で生きがいある生活を支える	▼	▼	▼	▼	▼	▼		
事業の目的・実施状況等	事業の背景(課題、市民の要望等)	平成21年4月に市民の相談に迅速に対応するため、市民相談センターを設置し、多様化する消費者問題にきめ細やかに対応するため、市民相談センター内に「消費生活相談窓口」を設置。 平成21年9月、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、「消費者安全法」が施行され、市町村に「消費生活センター」を設置するよう務めなければならないとされたことにより、平成22年4月に市民相談センター内に「島原市消費生活センター」を開設。				計画期間	始期	平成	22	年から
	事業の対象及び目的(誰に、何を、どのような状態にしたいのか)	①市民が安心して相談できる体制の充実 ②高度で専門的な相談にも対応できる体制の整備 ③啓発事業の強化				終期	平成	24	年まで	
	目的達成のための手段・方法	①市民相談センターの改修 ②専門的な知識を持った相談員を配置し、相談体制の充実を図る。 ③市民に対する消費者被害の防止及び消費生活に関する安全性の向上のためチラシ等の作成								
	成果指標 (意図する状態の達成度を図るものさし)	名称等(内容)				単位	21年度	22年度	23年度	
		①消費者相談の解決率(㉑/㉒)				目標				
		②相談件数 39件 ③相談件数の内、業者へのクリーニングオフや通知書送付など、市の助言や県センターの斡旋により、支払いをしなくて済んだ件数及び被害額が全額返却された件数 37件				実績		70	70	
	活動指標 (意図する状態達成のために実施する活動等)	①消費者教育用リーフレット及び訪問販売防犯シールの全世帯配布				達成率	%	134.3		
		②関係機関が取り組む各種相談の広報啓発				目標				
						実績		全世帯配布	全世帯配布	
	事業費等の推移	区分	19年度 実績値	20年度 実績値	21年度 実績値	22年度 実績値	23年度 予算	24年度 計画		
①直接事業費(千円)					4,405	3,094	2,363			
財源内訳		国県支出金				4,405	3,094	2,363		
		地方債								
		その他								
		一般財源	0	0	0	0	0	0		
②従事職員給与費 b1×b2		0	0	0	1,075	0	0			
従事職員数(人) b1					0.15	0.00	0.00			
職員平均人件費 b2		7,179	7,153	7,162	7,168	7,236	7,277			
事業費合計 ①+②		0	0	0	5,480	3,094	2,363			

【1次評価】

◎事務事業の評価項目と評価の視点		評価内容（判断理由、課題等）	
目的妥当性	①住民ニーズの変化等により事業の必要性や役割は変わっていないか	A=変わっていない B=一部変わった C=変わった 複雑、多様化する消費者問題にきめ細やかに対応する必要がある。	判定 A
	②事業を民間(NPO、市民、ボランティア等)に任せることはできないか	A=可能でない B=一部は可能 C=可能である 無料で月～金曜日まで、毎日相談できるセンターは行政しかできない。	A
	③対象等は事業目的に見合っているか、拡大や絞込み必要はないか、見直しによる費用対効果の向上が図られないか	A=概ね適切 B=改善の余地あり C=見直しが必要 D=適切ではない 市民全員を対象としている。	A
有効性	④事業の実施により初期の目的や目標がどの程度達成されているか	A=達成している B=一部達成している C=あまり達成していない 相談員の研修派遣での、専門的知識の習得により、消費生活相談の解決率向上に繋がっている。	A
	⑤成果の状況を踏まえ、手段等を工夫したり事業内容を見直すことで、成果をさらに向上させる余地はありませんか	A=十分成果が得られている B=検討の余地あり C=見直しが必要 H23に「島原市消費者被害防止ネットワーク」を設置し、他団体との連携により被害防止を図っている。	A
効率性	⑥活動量や成果を下げずにコストを削減できないか、投入された資源量に見合う結果が得られているか、改善の余地はありませんか	A=概ね適切 B=検討・改善の余地あり C=見直しが必要 今後も相談件数は増加が見込まれ、これ以上の縮減は、相談体制の縮小につながる。	A
	⑦事業の効率性を上げるため、他の事業との統合や事務の省力化など見直す余地はありませんか	A=見直す余地はない B=統合等、検討の余地あり C=見直しが必要 今後も相談件数は増加が見込まれ、これ以上の縮減は、相談体制の縮小につながる。	A
	⑧組織間の連携や役割分担に改善の余地はありませんか。	A=概ね適切 B=検討・改善の余地あり C=見直しが必要 H23に「島原市消費者被害防止ネットワーク」を設置し、他団体との連携により被害防止を図っている。	A
公平性	⑨事業の対象者全員に偏りなくサービスが提供されていますか。全体コストから見て受益者の負担割合は適切か、使用料等の見直しの余地はありませんか。	A=概ね適切 B=検討・改善の余地あり C=見直しが必要 市民全員を対象としており、誰でも相談できる体制をとっている。	A
⑩市民参加、市民協働が配慮されているか、市民参加を拡大する余地や、新たに取り組む余地がないか		A=概ね適切・現状維持 B=検討・改善の余地あり C=見直しが必要	A

判定評点平均	3.00
A=3、B=2、C=1、D=0として換算	

◎総合評価

評価結果 ◎ A 継続実施(特段の見直しは行わない) B 改善・見直しを行う <input type="radio"/> B1 事業規模の拡充 <input type="radio"/> B2 事業規模の縮小 <input type="radio"/> B3 事業内容の改善・見直し <input type="radio"/> B4 その他の見直し <input type="radio"/> C 休止(隔年実施などへの変更) <input type="radio"/> D 廃止(終期の設定等を含む)	判断理由	複雑、多様化する消費者問題にきめ細やかに対応するためには、消費生活センターの設置は重要である。 平成22年度 39件 平成23年度 32件(11月末現在)
---	------	---

今後の課題及び改善策、見直しの状況 (実施上の課題等)

・総合評価で、「見直し・改善」を行うとした場合、見直しを行う上での今後の課題や事務事業の改善・見直しを行うことにより予想される効果も併せて記載ください。
 ・本年度の事業を実施するにあたり、事業内容等の見直し(改革・改善、終期の設定など)を行っている場合は、その内容についても記載ください。

【2次評価】

総合判定	A 継続実施(特段の見直しは行わない)
備考	消費生活センターの設置により複雑、多様化する消費者問題に対しきめ細やかに対応する体制づくりがなされ、また成果も得られている。

【3次評価】

総合判定	
備考	

評価結果を踏まえた次年度予算への反映状況		
① <input type="checkbox"/> 事業費縮減(事業の見直し)	③ <input type="checkbox"/> 成果向上に向けた事業費増加	↓ 予算措置額の増減
② <input type="checkbox"/> 民間委託等によるコストの縮減	④ <input type="checkbox"/> 事務の効率化による現状維持(事業内容の拡充)	△ 731 (千円)