

平成23年度事務事業評価シート(平成22年度分)

| | | | | | | | | | |
|-------|------------|---------|-----|--------------|----|---|----|-----|----|
| 予算科目 | 会計 | 一般会計 | 001 | 款 | 07 | 項 | 01 | 目 | 05 |
| 事務事業名 | 消費生活保護対策事業 | | | | | | | | |
| 担当部署 | 市民部消費生活相談室 | 1404000 | 電話 | 0187-63-1111 | | | 内線 | 234 | |

◆事務事業の位置づけ

| | | |
|---------|------------------|--------------------------|
| 総合計画の体系 | 施策の柱 | 05:環境と調和し快適で安全に暮らせるまちづくり |
| | 施策の大綱 | 06:生活の安全、安心確保 |
| | 施策 | 05:消費者行政の推進 |
| | 施策の内容 | 01:消費者保護の推進、相談体制の充実 |
| 根拠法令等 | 大仙市消費生活相談所設置運営要綱 | |

◆計画Plan

| | |
|-----------------------------|---|
| 事業の目的 (何のためにこの事業を行うのか) | 消費生活保護対策の推進 |
| 事業の対象 (事業の対象となる人、物など) | 大仙市民 |
| 事業の内容 (具体的にどのような活動をするのか) | ①消費生活に関する相談対応及び、必要な情報の提供 ②消費者月間(5月)事業の開催 ・消費者月間記念講演会の開催、街頭PRの実施 ③消費者モニターの育成と情報交換 ④秋田県消費生活相談臨時対策基金事業の実施(平成21~23年度) ・消費生活相談窓口体制の強化・整備、消費者教育及び啓発の強化 |
| 事業の成果 (どのような成果を期待するのか) | 消費者被害の未然防止及び消費生活、多重債務相談の早期解決による、消費生活の安全安心確保。 |

◆実施Do

| 項目 | 名称 | 単位 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|---------------------|-------------------|---------------|---------|---------|---------|
| 活動結果 (事業の活動量を測る) | ① 消費者月間記念講演会 | 回 | 1 | 1 | 1 |
| | ② 街頭PR | 箇所 | 3 | 3 | 5 |
| | ③ | | | | |
| 成果 (事業の成果を測る) | ① 消費者月間記念講演会参加者数 | 人 | 80 | 68 | 110 |
| | ② 消費生活相談件数 | 件 | 59 | 54 | 58 |
| | ③ 多重債務等相談件数 | 件 | 47 | 39 | 29 |
| 投入コスト | 決算額 | | 217千円 | 965千円 | 740千円 |
| | | 一般財源 | 217千円 | 233千円 | 201千円 |
| | 人件費 | | 1,427千円 | 2,819千円 | 2,853千円 |
| | | 一般職員の年間従事人数 | 0.2人 | 0.4人 | 0.4人 |
| | | 一般職員以外の年間従事人数 | 0.0人 | 0.0人 | 0.0人 |
| | 総コスト (決算額+人件費) | | 1,644千円 | 3,784千円 | 3,593千円 |

| | |
|-----------|---|
| 事業を取り巻く環境 | <p>消費者保護対策においては、消費生活相談業務の占める割合が大きく、年々消費者トラブルも巧妙化してきていることから、対応する担当者のレベルアップ及びスキルアップが求められている。</p> <p>また、秋田県消費生活相談臨時対策基金事業費補助金(平成21~23年度)を活用して、消費生活相談窓口体制の強化を図るとともに、消費者被害の未然防止及び消費生活に関する安全安心の確保が必要とされる。</p> |
|-----------|---|

◆評価Check

| 評価項目 | | 評価 | |
|------|--|---|---|
| 必要性 | ①【市民ニーズ】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対するニーズが薄れていませんか | A 薄れていない B 薄れている | A |
| | ②【市が実施する必要性】 市が実施主体となってこの事業を行うことは妥当ですか | A 妥当である B 妥当でない | A |
| | ③【計画上の位置づけ】 施策を達成するための手段として妥当ですか | A 妥当である B 妥当でない | A |
| | 評価の理由 | 市民が安全で安心な消費生活を営むために、消費者問題の早期解決と幅広い情報提供や啓発活動を行い、市民生活の安定向上を図る必要がある。 | |
| 有効性 | ①【成果】 活動結果に対し事業の成果は順調に上がっていますか | A 上がっている B 上がっていない | A |
| | ②【活動内容見直しの余地】 事業の成果をさらに向上させるため、事業内容に見直しの余地がありますか | A 余地はない B 余地はある | B |
| | 評価の理由 | 相談業務については、現在市の職員が対応しており受付したものはすべて解決に結びついているが、相談内容も複雑化していることから相談対応経験も重要と考え、専任相談員の配置や相談室の設置などの相談体制の整備が必要である。 | |
| 効率性 | ①【民間の活用】 指定管理者制度を含む民間委託等により、コスト削減できませんか | A できない B できる C 指定管理導入中 | A |
| | ②【他事業との統合・連携】 他の類似事業との整理統合や、関連事業との連携は可能ですか | A できない B 可能である | A |
| | ③【人件費の圧縮】 適正な人員配置(従事職員数、臨時雇用等)により、人件費を削減できますか | A 削減できない B 削減できる | A |
| | ④【コストの縮減】 上記以外の方法で、事業の成果を維持しながらコストの削減、またはコストを増加させずに事業の成果を上げることはできませんか | A できない B できる | A |
| | 評価の理由 | 各地域における相談窓口の一本化を行い、相談者のプライバシーの保護と即時解決できる体制づくりに努め、市民への消費者教育・啓発活動の充実を図り、安心して消費生活を送ることができるよう市の事業として実施していかなければならない。 | |

◆改善Action

| 総合評価 (今後の方向性) | A 現状のまま継続 B 改善しながら継続 | 評価の理由 今後の改善策等(いつ、何を、どのように) |
|------------------|------------------------------|---|
| 改善 | C 拡大 D 縮小 E 廃止 F 終了 | 消費者被害を未然に防ぐため、広報等を活用した情報提供や消費者問題をテーマとした研修会、消費生活出前講座開催による消費者教育を推進する。 また、年々複雑化する相談内容に対応するため平成23年度消費生活相談室を設置し、専門相談員を配置することにより相談体制を充実させ、更には増加する多重債務問題についても「多重債務無料相談会」を開催し問題解決に努める。 |