

平成19年度に実施された事業の結果報告及び今後の方向性(概要)

※本ページは各事務事業の概要紹介と19年度の報告を目的としています。評価の詳細については次ページをご覧ください。

事業名	消費者相談事業	所管	市民経済部 消費生活センター TEL 2928-1233
-----	---------	----	---------------------------------

事業の目的 (何の為に 行うか)	消費者の利益を守り消費生活の安定・向上を確保するため。
------------------------	-----------------------------

対象 (誰を、何を 対象としてい るか)	市民	対象とした数	339,058
		実際に 利用した数	1,847

活動の内容	(何を したか)	電話又は面接により、消費者の事業者との取引・契約に関する相談・苦情について、情報提供や交渉の際の助言等支援をおこなう。							
活動実績	項目名	消費生活相談	245	項目名	単位	項目名	単位	項目名	単位

経費 (どれだけか かったか)	当初予算額(千円)	決算額(千円)	事業費合計(千円) ※人件費・公債費を含む	市民一人当たり単価(円)
	8,716	8,243	24,307	71.7

成果 (結果として どうなった か)	成果指標名	説明 (計算方法等)	目標値	実績	達成率
	相談解決率	解決した件数÷相談件数 ※助言(自主交渉)、斡旋解決、他機関紹介、情報提供による処理を解決とする	100 単位	97.6 単位	97.6 単位 %

今後の 方向性 (所管の意 見)	総合 評価	* 事業の継続 ⇒ 拡充 縮小 統合 改善・効率化 * 改善余地なし その他 []							
		終了 ⇒ 事業完了		終了		休止			
	予算	* 現状どおり 増額		減額		終了			

今後の 方向性 (二次評価の 意見)	二次評価実施の有無 有り⇒下記評価へ * 無し⇒終了								
	総合 評価	拡充	縮小	統合	改善・効率化	改善余地なし	その他 []		終了
	予算	現状どおり 増額		減額		終了			

平成 20 年度事務事業評価表(一般用)

①事務事業名		担当 部課	部課コード	030500	TEL	2928-1233
事業コード	消費者相談事業		市民経済部 消費生活センター			
030501			グループ 消費生活センター			
開始年度		昭和 47 年度	—	終了年度	平成 年度	

②事業の概要	事業の種類	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 法定受託+附加			根拠法令				
	分野別計画・指針				消費者基本法				
	関連・類似事業	市民相談事業 消費生活啓発事業							
	総体計画の体系	政策	第5章 にぎわいと活力に満ちた魅力あるまち	施策	5節 消費生活	中柱	1 健全な消費生活の推進	小柱	(1)相談業務の充実
	行政改革大綱における行動計画への位置づけ		H19市民意識調査における施策の順位...43施策中 27 位		実施計画における位置づけ... H19 ○ H20 ○				
事業開始の背景	昭和40年代に入り社会経済環境が大きく変化する中で、消費者トラブルが多発し社会問題化してきたため消費者保護の観点から開始された。								

③事業の内容	目的(何のために行うか、具体的に)							
	消費者の利益を守り消費生活の安定・向上を確保するため。							
	対象(誰を、何を対象としているのか)				利用数の考え方			
	市民				相談件数			
	対象数	単位	平成 18 年度	337,883	利用数	単位	平成 18 年度	1,714
		平成 19 年度	339,058			平成 19 年度	1,847	
事業の具体的な内容及び実施方法								
電話又は面接により、消費者の事業者との取引・契約に関する相談・苦情について、情報提供や交渉の際の助言等支援をおこなう。								

④前年評価と改善点	平成19年度事務事業評価結果(平成20年度の方向性) << 最終評価 <input checked="" type="checkbox"/> 一次評価 <input type="checkbox"/> 二次評価 >>							
	総合評価	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 => (<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input checked="" type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [])						
	予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了						
	平成19年度中に改善した点							
複雑かつ多様化する相談内容に対応するため、相談員相互の情報交換を活発に図り、連携強化に努めた。								

⑤経費	《会計種別》	一般会計	平成 18 年度 (千円)	平成 19 年度 (千円)	平成 20 年度 (千円)
	当初予算		8,710	8,716	8,698
	決算(見込み含む)		8,031	8,243	
	(嘱託職員)(臨時職員)	(5.00 人) (人) (人) (人)			
	正規職員人件費		1.71 人 15,732	1.71 人 16,064	※「財源内訳」について平成20年度のみ、当初予算の内訳となっています。
	公債費				
	事業費合計		23,763	24,307	
	財源内訳	一般財源	23,763	24,307	8,698
		国・県支出金			
		受益者負担金			
	市債				
	その他				
	市民一人当たり(単位:円)		70.3	71.7	
	利用数一単位あたり(単位:円)		13,864.1	13,160.1	

⑥指標	項目名	消費生活相談	計算方法	相談日数	単位		H 18	H 19	H20見込み	将来目標	
	活動実績						245	245	243		
	成果分析	相談解決率	解決した件数÷相談件数 ※助言(自主交渉)、斡旋解決、他機関紹介、情報提供による処理を解決とする	目標値	100		100	100	実績値の拡大を図る1	実績値の縮小を図る2	1
				実績	97.1		97.6	97.1	97.6		

⑦一次評価	評価項目	現状評価	事業の対象を見直す必要性	評価項目	現状評価	現在の実施主体	見直しの必要性
	対象設定	<input type="checkbox"/> 対象を絞る <input type="checkbox"/> 対象を拡大する <input checked="" type="checkbox"/> 見直しの必要なし	実施主体	市	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無		
	他事業との整理・統合	<input type="checkbox"/> 統合する <input checked="" type="checkbox"/> 連携する <input type="checkbox"/> 類似事業がない <input type="checkbox"/> 統合等必要なし	受益と負担の関係	受益者負担の有無	見直しの必要性		
	明らかとなった課題	複雑かつ多様化する消費者に対応するため、常に最新の情報が提供できるよう積極的に研修等に参加し知識の習得に努めるとともに、相談員相互の連携を図ることにより、問題解決の支援及び消費者被害の未然防止に努める。		<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無		
	今期目標項目(何を)	多重債務者問題への取り組み	達成水準(どこまで)	関係機関との情報交換及び連携を図る 相談窓口の充実・啓発活動	時期(いつまで)	継続的に取り組む	
平成21年度における事業の方向性	総合評価 <input checked="" type="checkbox"/> 事業の継続 => (<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input checked="" type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [])						
予算	<input checked="" type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了						
評価理由	人員や予算面など、現在おこなわれている体制の中では効率的に事業を進められている。						
評価日	平成20年5月15日	記入者職氏名	消費生活センター所長 小野洋子				

⑧二次評価	一次評価を受けて	平成21年度における事業の方向性						
	総合評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 改善余地なし <input type="checkbox"/> その他 [] <input type="checkbox"/> 終了						
	予算	<input type="checkbox"/> 現状どおり <input type="checkbox"/> 増額 <input type="checkbox"/> 減額 <input type="checkbox"/> 終了						
	評価理由	評価日						
⑨個別計画における方向性	次年度用事前評価	部内優先順位... 位	非常に高い	高い	やや低い	低い	優先度評価	<input type="checkbox"/> A:優先的に資源配分をするべきと評価する事務事業
	見込まれる貢献度	総合計画上位目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> B:重要であり引き続き実施すべきと評価する事務事業
	評価理由	市長マニフェスト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> C:現状での実施は見送るべきと評価する事務事業

⑨個別計画における方向性	◎環境基本計画	本事業の左記計画における位置づけ... 無し		計画コード	
	施策の体系				
	◎次世代育成支援行動計画	本事業の左記計画における位置づけ... 無し		計画コード	
	基本目標				
主要課題					
施策の方向					