

令和 2 年度 事務事業評価シート

事務事業の概要・計画 (PLAN)

事務事業名	消費者相談事業	会計名称	一般会計		担当課	経済雇用戦略課	
		予算科目	7 款 1 項 1 目	事業番号	3115	所属長名	小笠原幸男
事業評価の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象事業 <input type="checkbox"/> 評価対象外事業 (事業の概要・結果のみ)				担当責任者名	池富隆博	
法令根拠等	消費者基本法・消費者契約法・製造物責任法・特定商取引法				実施期間	【開始】	令和/平成 17 年度
総合計画での位置付け	産業振興都市の創造 活力ある商業・工業の振興					【終了】	令和 年度(予定) <input checked="" type="checkbox"/> 設定なし
総合計画における本事業の役割	消費者相談窓口の設置や啓発活動を行うことにより、より安心安全な消費者行政を推進する。						
事業の対象	消費者			事業の目的	消費者相談の設置、啓発活動の推進		
事業の内容 (整備内容)	消費者相談窓口の設置、並びに消費者トラブルの防止のため啓発活動を行う。			昨年度の課題に対する具体的な改善策	担当職員のための研修にも積極的に参加し一定の知識を得ているほか、相談員の不在時に相談があった場合は担当職員が誠実に対応するようにし、相談窓口強化に努めている。 また、県や警察など関係機関とも連携を密にし、情報の共有化に努めている。		

事業活動の内容・成果 (DO)

事業費及び財源内訳 (千円)							事業活動の実績 (活動指標)					
項目	前年度決算	当初予算額	補正予算額	継続費その他	翌年度繰越	決算額	項目	単位	前年度実績	2年度予定	9月末の実績	2年度実績
直接事業費	1,811	1,900	750	0	0	2,302	出前講座回数	回	8		3	5
財源内訳												
国庫支出金	0	0	750	0	0	436	消費者相談件数	件	66		36	68
県支出金	0	0	0	0	0	0						
地方債	0	0	0	0	0	0						
その他	0	0	0	0	0	0						
一般財源	1,811	1,900	0	0	0	1,866	特殊詐欺防止電話補助件数	件	0	100	8	53
職員の人工(にんく)数	0.26	1.20				1.40						
1人工当たりの人件費単価	7,992	7,812				7,812						
※ 直接事業費+人件費	3,889	11,274				13,239						
主な実施主体	直接実施 [会計年度任用職員1人(週3日)を含む。]		実施形態(補助金・指定管理料・委託料等の記載欄)						0			
向こう5年間の直接事業費の推移 (千円)					3年度	4年度	5年度	6年度	7年度	5年間の合計		
					1,900	1,900	1,900	1,900	1,900	9,500		
成果指標	指標	詐欺被害等相談件数	単位	件	⇒	区分年度	前年度	2年度	3年度	目標	毎年度	
	指標設定の考え方	消費者からの相談に適切に対応し、トラブルへの対処法等を指導助言することにより、市民の安全安心な生活環境を守る事業のため。				目標	10	10	10	10		
	指標で表せない効果					実績	66	68				

事務事業評価 (CHECK)

新たな課題や当初の改善策に対する対応状況 (今年度の途中経過)		複雑かつ巧妙化した詐欺案件の相談が増加してきており、相談員のみでは対応できない日がある。相談員が対応できない時のために、対処できる担当職員の知識の習得が不可欠である。										
事務事業の評価	自己判定 (担当責任者)	妥当性	目的の妥当性	5 4 3 2 1 この事業では施策の目的を果たすことができない。 社会情勢等のニーズに合致する。又は、行政管理上必要な事業である。	5	合計点が	A	事業成果・工夫した点 事業の苦勞した点・課題	新型コロナウイルス感染症の影響を逆手に取った詐欺案件が発生していることから、新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を活用して「特殊詐欺対策電話機購入補助事業」を実施。伊予警察署等の関係機関の協力も得られる中、53件の電話機等購入実績を残し、市民の詐欺対策意識の向上に一定程度貢献することができた。			
			社会情勢等への対応	5 4 3 2 1 社会情勢又は行政管理事務に対応しておらず、見直しが必要である。 市が積極的に関与・実施すべき事業である。	4					14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D		
			市の関与の妥当性	5 4 3 2 1 今のところ市の関与・実施は妥当と判断できる。 市は関与しないで、民間や市民団体に委ねるべきである。 市民生活の課題、又は行政内部の課題解決に大いに貢献している。	4							
		有効性	事業の効果	5 4 3 2 1 市民生活や行政内部の課題解決に向けて対応できている。 市民生活や行政内部の課題解決になっていない。 既に相応の成果を得ているが、まだまだ成果向上の余地がある。	4	合計点が	A					
			成果向上の可能性	5 4 3 2 1 今後、成果の向上が期待でき、事業継続の必要がある。 目的は十分達成されており、事業継続の必要性は低い。	4					14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D		
			施策への貢献度	5 4 3 2 1 施策推進に向け、効果を認めることができる。 施策推進につなげていない。	4							
	効率性	手段の最適性	手段の最適性	5 4 3 2 1 現状では最善の手段であり、他の方策を検討する必要はない。 最適な手段であるが、更に民活、他事業との統合・連携等の検討の余地がある。	3	合計点が	A		相談のケースの中には、1回数時間程度対応しなければならないケースも多く、相談員一人では対応できない日も出てきている。サブとして対応できる担当職員の養成が必要である。			
			コスト効率	5 4 3 2 1 活動指標の実績も上がらず、効率的な手段の見直しが必要である。 投入コスト以上の成果を得ており、コスト削減の余地は見当たらない。 コスト削減に向けた取り組みを実施し、それに見合う成果を得ている。	3					14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D		
		市民(受益者)負担の適正	5 4 3 2 1 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民の負担は適正と認める。 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民負担の検討の余地がある。 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民負担の見直しが必要である。	4								
	一次判定 (所属長)	妥当性	目的の妥当性	5 4 3 2 1 概ね、施策の目的に沿った事業である。 この事業では施策の目的を果たすことができない。 社会情勢等のニーズに合致する。又は、行政管理上必要な事業である。	4	合計点が	A			事業の方向性	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業継続と判断する。 <input type="checkbox"/> 事業縮小と判断する <input type="checkbox"/> 事業廃止と判断する (判断の理由) 少子高齢化の進行や高度情報化の進展等により、消費行政を取り巻く環境は急激に変化していることから、事業を継続する必要があると判断する。	
			社会情勢等への対応	5 4 3 2 1 社会情勢に概ね適合する。又は、行政管理上必要な事業である。 社会情勢又は行政管理事務に対応しておらず、見直しが必要である。 市が積極的に関与・実施すべき事業である。	4							14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D
			市の関与の妥当性	5 4 3 2 1 今のところ市の関与・実施は妥当と判断できる。 市は関与しないで、民間や市民団体に委ねるべきである。 市民生活の課題、又は行政内部の課題解決に大いに貢献している。	4							
有効性		事業の効果	5 4 3 2 1 市民生活や行政内部の課題解決に向けて対応できている。 市民生活や行政内部の課題解決になっていない。 既に相応の成果を得ているが、まだまだ成果向上の余地がある。	4	合計点が	A						
		成果向上の可能性	5 4 3 2 1 今後、成果の向上が期待でき、事業継続の必要がある。 目的は十分達成されており、事業継続の必要性は低い。	4			14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D					
		施策への貢献度	5 4 3 2 1 施策推進に向け、効果を認めることができる。 施策推進につなげていない。	4								
効率性	手段の最適性	手段の最適性	5 4 3 2 1 現状では最善の手段であり、他の方策を検討する必要はない。 最適な手段であるが、更に民活、他事業との統合・連携等の検討の余地がある。	4	合計点が	A	所属長の課題認識	消費者相談内容が多様化・複雑化する中、専門知識を有する相談員だけでは迅速な対応が困難となってきたことから、担当職員の知識・情報の取得、関係機関等との連携により、相談体制を強化する必要がある。				
		コスト効率	5 4 3 2 1 活動指標の実績も上がらず、効率的な手段の見直しが必要である。 投入コスト以上の成果を得ており、コスト削減の余地は見当たらない。 コスト削減に向けた取り組みを実施し、それに見合う成果を得ている。	3					14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D			
	市民(受益者)負担の適正	5 4 3 2 1 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民の負担は適正と認める。 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民負担の検討の余地がある。 他事例と比較し、財源・税負担も含め市民負担の見直しが必要である。	4									

施策を踏まえた判断	二次判定	<input checked="" type="checkbox"/> 一次判定結果は以下の点について良好と評価し、更なる事業推進を求める。 消費者相談の多様化・複雑化に伴い、専門知識を有する相談員だけでは対応が困難となっているため、担当職員も知識・情報の取得に努めるとともに、関係機関・関係団体との連携による相談体制の強化を図ること。	⇒	指摘事項を踏まえ、事務改善、事業推進に努め、今年度の事務事業評価シートに反映させること。
		<input type="checkbox"/> 一次判定結果のとおり事業継続と判断する。		
		<input type="checkbox"/> 一次判定結果のとおり事業継続と判断するが、以下の課題を新たに追加する。		
		<input type="checkbox"/> 一次判定は以下の点について外部評価が必要と判断し、行政評価委員会に諮ることとする。		
		<input type="checkbox"/> 一次判定結果のとおり事業縮小と判断し、行政評価委員会に諮ることとする。		
		<input type="checkbox"/> 一次判定結果のとおり事業廃止と判断し、行政評価委員会に諮ることとする。		
		<input type="checkbox"/> 既に事業廃止が決定していることから、廃止に向けた手続を行う。		

行政評価委員会の答申	外部評価	答申の内容 <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
------------	------	---

今後の方向性 (ACTION)

の経営者判断	事業の方向性		コメント欄
	<input checked="" type="checkbox"/> さらに重点化する。	<div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	
	<input type="checkbox"/> 現状のまま継続する。		
	<input type="checkbox"/> 見直しの上、継続する。		
	<input type="checkbox"/> 事業の縮小を検討する。 事業を縮小する。		
	<input type="checkbox"/> 事業の休止、廃止を検討する。 事業を休止、廃止する。		