

令和 3 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	担当職員は、積極的に研修会等に参加し、知識及び情報の取得に努める。また、相談員だけに頼らず、事務作業はもちろん、市民からの相談でもクーリング・オフ等対応できるものは、極力担当職員が対応するよう心掛ける。		

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	3年度予定	9月末の実績	3年度実績
直接事業費	2,302	2,092	0	0	0	1,820	出前講座回数	回	5	5	0	4
財源内訳												
国庫支出金	436	0	0	0	0	0						
県支出金		0	0	0	0	0						
地方債		0	0	0	0	0						
その他		0	0	0	0	0	消費者相談件数	件	68	70	61	106
一般財源	1,866	2,092	0	0	0	1,820						
職員の人工(にんく)数	1.40	0.00				0.00	特殊詐欺防止電話補助件数	件	53	-	-	-
1人工当たりの人件費単価	7,812	7,841				7,841						
※ 直接事業費+人件費	13,239	2,092				1,820						
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)									
向こう5年間の直接事業費の推移(千円)					4年度	5年度	6年度	7年度	8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	3年度	4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	70	70	70			
	指標で表せない効果					実績	68	106				

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)												
事務事業評価	自己判定 (担当責任者)	妥当性	目的の妥当性	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	合計点が 14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D	S	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感染拡大に伴う社会不安や、行政手続きのリモート化、高齢者層の携帯電話普及率の増加等により、特殊詐欺に関連する相談が増加傾向にあるほか、その手口は巧妙化・複雑化の一途をたどっている。こうした現状から、高齢者や障がい者の見守り活動を行っている民生児童委員と連携し被害の予防・解決を目指すため「消費者完全確保地域協議会」の設立を行うなど、積極的な事業推進ができた。
			社会情勢等への対応	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1					
			市の関与の妥当性	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1					
		有効性	事業の効果	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	合計点が 14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D	A			
			成果向上の可能性	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1					
			施策への貢献度	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1					
	効率性	手段の最適性	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	合計点が 14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D	A				
		コスト効率	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1						
		市民(受益者)負担の適正	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1						
	一次判定 (所属長)	妥当性	目的の妥当性	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	合計点が 14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D	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) 高齢化の急速な進行、デジタル化の進展、電子商取引の拡大等、近年、消費者行政を取り巻く環境は劇的に変化していることから、社会情勢に迅速かつ的確に対応するため、事業の継続が必要であると判断する。	
			社会情勢等への対応	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1					
			市の関与の妥当性	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1					
有効性		事業の効果	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	合計点が 14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D	A				
		成果向上の可能性	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1						
		施策への貢献度	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1						
効率性	手段の最適性	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	合計点が 14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D	A					
	コスト効率	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1							
	市民(受益者)負担の適正	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1	5 4 3 2 1							

施策を踏まえた判断	二次判定	<input 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。	⇒ 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 checked="" 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。 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。	
		<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

今後の方向性 (ACTION)

の経営者判断会議	事業の方向性		コメント欄
	<input type="checkbox"/>	さらに重点化する。	
	<input type="checkbox"/>	現状のまま継続する。	
	<input checked="" 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。	