

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	商工観光課	
		予算科目	7 款 1 項 1 目	事業番号	3115	所属長名	岡井隆治
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	木曾智仁	
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、啓発活動の推進を通じ、消費者の安全の確保を図る。			昨年度の課題	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。		
事業の内容(整備内容)	消費者相談窓口の設置し、消費者の苦情相談、苦情処理のあっせん、情報の収集及び住民への情報提供、関係機関との連絡調整等を行う。また、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	令和4年4月1日に、地域協議会を設置したため情報共有の場を設けるとともに、民生員との共有を図る。伊予署とも連携し市内の啓発に努める。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	4年度予定	9月末の実績	4年度実績	
直接事業費	1,820	2,784	0	0	0	2,459	出前講座回数	回	4	4	4	7	
財源内訳							消費者相談件数	件	68	50	42	69	
国庫支出金	0	0	0	0	0	0							
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	1,820	2,784	0	0	0	2,459							
職員の人工(にんく)数	0	0.3				0.3							
1人工当たりの人件費単価	7,841	7,794				7,794	特殊詐欺防止電話補助件数	件	-	-	-	-	
※ 直接事業費+人件費	1,820	5,122				4,797							
主な実施主体	直接実施〔会計年度任用職員1人(週4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)					5年度	6年度	7年度	8年度	9年度	5年間の合計			
					2,300	2,300	2,300	2,300	2,300	11,500			
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	4年度	5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	-	-	-				
	指標で表せない効果					実績	106	20					

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)		地域協議会を設置した。県主催の研修会を実施し、えひめ消費生活センター相談員及び弁護士にも参加してもらい、特殊詐欺の傾向や対策等について委員に広く周知した。今後は地域協議会の更なる活用方法について、委員と協議して検討するほか、民生員に向けた資料提供や事務効率の改善にも努める。									
事務事業	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	施策の目的を果たすために必要不可欠な事業である。 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。	5	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	相相談員と連携して情報発信を行った。今年度地域協議会を設置したことにより、関係課との連携を密に図り、事務効率の改善に努めた。	
			社会情勢等への対応	5 4 3 2 1 5 4 3 2 1	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。 社会情勢に概ね適合する。又は、行政管理上、概ね妥当である。 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。	5					
			市の関与の妥当性	5 4 3 2 1 5 4 3 2 1	市が積極的に関与・実施すべき事業である。 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。	5					
		有効性	事業の効果	5 4 3 2 1 5 4 3 2 1	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。 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。	4	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	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。 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					
			施策への貢献度	5 4 3 2 1 5 4 3 2 1	施策推進への貢献は多大である。 施策推進に向け、効果を認めることができる。 施策推進につがっていない。	4					
	効率性	手段の最適性	5 4 3 2 1 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。 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。	4	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	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。 満足する成果にも達せず、まだまだ事業費・人件費の削減余地がある。	5						
		市民 (受益者) 負担の適正	5 4 3 2 1 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						
	の	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	施策の目的を果たすために必要不可欠な事業である。 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。	4	合計点が 14~15 : S 10~13 : A 8~9 : B 5~7 : C 3~4 : D	S	事業の方向性 所属長の課題認識	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 事業継続と判断する。</li> <li><input type="checkbox"/> 事業縮小と判断する</li> <li><input type="checkbox"/> 事業廃止と判断する</li> </ul> (判断の理由) 消費者の安全・安心確保のため、今後も必要な事業である。
				社会情勢等への対応	5 4 3 2 1 5 4 3 2 1	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。 社会情勢に概ね適合する。又は、行政管理上、概ね妥当である。 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。	5				
				市の関与の妥当性	5 4 3 2 1 5 4 3 2 1	市が積極的に関与・実施すべき事業である。 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。	5				
有効性			事業の効果	5 4 3 2 1 5 4 3 2 1	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。 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。	5	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	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。 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					
			施策への貢献度	5 4 3 2 1 5 4 3 2 1	施策推進への貢献は多大である。 施策推進に向け、効果を認めることができる。 施策推進につがっていない。	4					
効率性		手段の最適性	5 4 3 2 1 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。 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。	4	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	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。 満足する成果にも達せず、まだまだ事業費・人件費の削減余地がある。	5						
		市民 (受益者) 負担の適正	5 4 3 2 1 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。	3						