

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	☒ 評価対象事業 ☐ 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					【終了】	令和 年度(予定) ■ 設定なし
	活力ある商業・工業の振興						
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し、消費者の安全の確保を図る。			
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 (D0)

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				
財源内訳	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					
	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	消費者相談件数	件	68	50	42	69					
職員の人工（にんく）数	0.00	0.30				0.30												
1人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	⇒	区分年度	前年度	4年度	5年度	目標 毎年度							
					件		目標	-	-	-								
	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。					実績	106	20									
							指標で表せない効果											

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 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。 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。 市が積極的に関与・実施すべき事業である。	5	合計点が	S	事業成果・工夫した点 事業の苦労した点・課題	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 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。 市が積極的に関与・実施すべき事業である。	5	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、民間や市民団体等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。	5						
		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。	4	合計点が	A				
			成果向上の可能性	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	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。 施策推進につながっていない。	4						
		効率性	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				
			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。	5	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 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。 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。 市が積極的に関与・実施すべき事業である。	4	合計点が	S	事業の方向性 所屬長の課題認識	■ 事業継続と判断する。 □ 事業縮小と判断する □ 事業廃止と判断する (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 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。 市が積極的に関与・実施すべき事業である。	5	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、民間や市民団体等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。	5						
		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。	5	合計点が	A				
			成果向上の可能性	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	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。 施策推進につながっていない。	4						
		効率性	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				
			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妥当と見なされる。 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。	5	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						

施策を踏まえた判断	二次判定	☐	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。
		☒	一次判定結果のとおり事業継続と判断する。		
		☐	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。		
		☐	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。		
		☐	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。		
		☐	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。		
		☐	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)

の経営最終者判断会議	事業の方向性		コメント欄
	☐	さらに重点化する。	
	☒	現状のまま継続する。	
	☐	見直しの上、継続する。	
	☐	事業の縮小を検討する。 事業を縮小する。	
	☐	事業の休止、廃止を検討する。 事業を休止、廃止する。	