

事務事業事後評価シート[平成30年度事業]

1. 基本情報

■事業の担当課	生活環境部市民課		■担当係	市民相談係
■評価事業名称	消費生活センター運営事業			
■事業開始年度	平成14年度			
■評価事業コード	030100 - 203	■会計区分	一般会計	
■総合計画での位置づけ	■政策	04 美しい環境と心を守り育てるまちづくり		
	■基本施策	03 安全・安心な地域社会の構築		
	■施策	06 市民相談の充実		
■事業の類型	05 ソフト事業(任意)		■政策・業務区分	政策
■法令の根拠区分	法令の努力義務(自治事務)			
■法令等の名称	消費者安全法			
■関連計画の名称				
■事業の目的と概要	相談に対する助言や情報提供、苦情解決のための斡旋を行い、また消費者被害の未然防止のための啓発活動を行う。			

2. 細事業の活動実績情報

細事業コード	細事業名称	事業の対象	平成30年度事業計画	平成30年度事業量実績
01	消費生活センター運営事業	消費者	相談受付: 600件	相談受付: 850件

3. 投入コスト情報

(単位:千円)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	備考
直接事業費	7,688	6,406	7,296	7,276	
人件費	7,521	7,578	10,088	11,750	
その他(公債費・減価償却費等)					
フルコスト	15,209	13,984	17,384	19,026	

4. 評価指標等の状況

指標コード	指標名	27年度	28年度	29年度	30年度	指標の説明
01	消費生活相談員による消費生活相談開催回数	243回	244回	244回	244回	毎週月・水・金曜日実施(祝・祭日除く) / H24~開庁日
02	相談件数	631件	721件	821件	850件	件数はセンター設置により激増した。
03	消費生活相談の利用度	631件	721件	821件	850件	消費生活相談の受付件数

事務事業事後評価シート[平成30年度事業]

5. 事後評価(「政策」事業類型5・6のみ)

■目標達成状況

- A. 順調
- B. 概ね順調
- C. 遅れている

達成状況の分析

複雑かつ多様化する相談が多く、相談件数も増加している。啓発活動により、センターが市民の身近な存在として定着している。

問題点・課題等

専門的知識習得のためのスキルアップ。有資格相談員の確保。人件費に対する補助金終了後のセンターの維持(財源の確保)

1. 直接的な受益者の範囲

- 不特定多数に及ぶ
- 特定されるが多数に及ぶ
- 特定少数に限定される

2. 国・県・民間との競合関係の有無

- 類似の事業はない
- 類似の事業はあるが競合はない
- 類似の事業があり競合する

3. 事業廃止の影響・貢献度

- 事業の廃止により重大な問題が発生する
- 事業の廃止により何らかの問題が発生する
- 事業の廃止による問題は想定されない

4. 市民生活・企業活動への貢献度

- 市民生活・企業活動の維持に不可欠
- 市民生活・企業活動の維持に一定程度貢献している
- 市民生活・企業活動の維持への貢献度は低い

5. 事業廃止の影響を受ける受益者の割合

- 1. で選択した人の大多数(70%程度)
- 1. で選択した人の半分程度(50%程度)
- 1. で選択した人の少数(30%程度)

6. 事業へのニーズの変化

- ニーズが高まっている
- ニーズは変わらない
- ニーズが低下している又は合致しない

7. 施策の改善需要度(市民意識調査)

- 順位が高い
- 順位が中程度
- 順位が低い

8. 施策の優先度(市民意識調査)

- 順位が高い
- 順位が中程度
- 順位が低い

9. 他市町村に比較しての優位性

- 先進的またはユニークな事業である
- 他と同程度の事業である
- 遅れている事業である

10. 実施主体の代替性

- 民間委託等の拡充は難しい
- 民間委託等の拡充が十分に可能
- 全部委託や実施主体の移行が可能

11. 経済性・効率性の向上

- 今以上の効率化や改善は難しい
- 効率化や改善を図ることは十分に可能
- 効率化や改善の余地が大きい

■事業の見直し方策(評価項目2.4の補足説明含む)

現状通りの事業執行とする

■今後の方向性

- I. 拡充
- II. 継続
- III. 縮小
- IV. 廃止・休止
- V. 完了