

# 事務事業事後評価シート[令和1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		
■事業の種類	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	令和1年度事業計画	令和1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: 800件	相談受付: 1,355件

## 3. 投入コスト情報

(単位:千円)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和1年度	備考
直接事業費	6,406	7,296	7,276	6,136	
人件費	7,578	10,088	11,750	7,085	
その他(公債費・減価償却費等)					
フルコスト	13,984	17,384	19,026	13,221	

## 4. 評価指標等の状況

指標コード	指標名	28年度	29年度	30年度	1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	244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	721件	821件	850件	1355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	721件	821件	850件	1355件	消費生活相談の受付件数

# 事務事業事後評価シート[令和1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