

継続事業評価シート(対象:H28年度実施事務事業)

H29年度評価

事務事業名	消費生活相談事業					事務事業コード	02802
部 名	市民環境部	課 名	地域づくり支援課	係 名	市民生活・相談係	部課コード	020400

1. 事業概要

総合計画コード	1222	1221		
事業年度	年度 ～ H	年度	事業類型	◎ソフト事業 ○ハード事業
法令等の義務付け	○法令等(市条例・要綱等を除く)で義務付けられている事業 ◎義務と任意の両方を含んでいる事業 ○任意(市条例・要綱等を含む)の自治事務		<根拠法令等(法律、条例、要綱など)> 消費者基本法、消費者安全法、朝霞市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例、朝霞市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例施行規則	
めざす 目的成果	消費者被害の未然防止、被害回復のため、市民は適切な相談を受けることができています。			
事業内容	消費者被害やトラブルを防止するため「消費生活相談」を常設する。			
事業手法	☒ 市の完全な直営 ☐ 委託等(請負、負担金、交付金等を含む) ☐ 市民等との協働 ☐ 補助金交付 消費生活相談員4名を委嘱し、常時2名が相談にあたっている。 相談時間は、開庁日の10時～12時、13時～16時			

2. 実施結果

H28年度の事業の実施内容			開庁日の10時～12時、13時～16時に面談及び電話にて「消費生活相談」を実施 相談件数647件(2月末現在)									
			単位:千円		H26年度決算		H27年度決算		H28年度決算見込			
投入コスト	a 事業費[イ]～[ホ]				7,265		7,344		7,063			
	財源内訳	[イ]国庫支出金										
		[ロ]県支出金			3,365		3,406		3,260			
		[ハ]地方債										
		[ニ]その他										
		[ホ]一般財源			3,900		3,938		3,803			
	b 人件費				7,328		7,328		7,328			
総コスト(a 事業費 + b 人件費)					14,593		14,672		14,391			
投入労働量		常勤職員等(人工)		1.00 人		1.00 人		1.00 人				
		一般職非常勤職員等(時間)		時間		時間		時間				
a 事業費 (H28年度決算見込)の執行内訳			報酬 6,413千円 役務費 90千円 報償費 240千円 負担金 32千円 費用弁償 233千円 消耗品費 55千円									
指標名			単位	H28目標・計画		H29目標・計画		H30目標・計画		最終目標・計画		
				(H28実績見込)		(H29実績見込)		(H30実績見込)		目標年度		
活 動	①	消費生活相談開設日数	日	243 (243)		244 (—)		244 (—)		H	32 年度	
	②	1日あたりの相談員人数	人	2 (2)		2 (—)		2 (—)		H	32 年度	
成 果	①	消費生活相談件数	件	618 (706)		621 (—)		624 (—)		H	32 年度	
	②									H	年度	

3. 事務事業の分析

必要性 (市が関与する必要性はあるか)	判定	☒ A 必要性が高い	☐ B 必要性がある程度認められる	☐ C 必要性が低い
	☒ 社会経済環境の変化により、当該事務事業が解決すべき課題が増えている、増えることが予想される ☐ サービスの拡大や充実を求める意見・要望が増えている ☒ 法令等により、市に実施が義務付けられている ☒ 市が実施しないと、市民生活に深刻な影響が生じる ☐ 民間が実施した場合、現在のサービス水準を維持することが、収益性や技術面で難しい ☐ その他 <説明> 消費者と事業者との間には、情報の質と量、交渉力等に格差が存在し、消費者個人の注意・努力だけではトラブルの防止・被害回復が困難である。 消費者基本法に苦情処理及び紛争解決の促進、消費者安全法に消費生活相談等の実施、消費生活センターの設置に努めることが規定されている。			
達成度 (事業の目標は達成したか)	判定	☐ A 目標よりも大きな成果が得られた	☒ B 概ね目標の成果が得られた	☐ C 目標とする成果が得られなかった
	☒ 活動指標の目標を達成した ☒ 成果指標の目標を達成した ☐ 指標に表れない事項について目標を達成した ☒ その他 <説明: 指標の達成状況及び改善等に関する達成状況を記入> 活動指標、成果指標ともに達成することができた。 消費者関連法に精通した弁護士に、消費生活相談員が法的なアドバイスを受けるなど消費生活センターの機能向上に努め、相談に対し適切な対応をとることができた。			
留意点 (政策の立案・推進に際して)	<説明: 留意した点について記入> 思いやり: 市民の方の消費者トラブルの解決の支援を行った。 参加と協働: 広報やホームページへの掲載、パンフレットの配布等により相談窓口の周知に努めた。 経営的な視点: 相談状況を踏まえ、相談時間等を検討した。			
見直し余地 (事業の内容、実施手法等は適切か)	判定	☐ I 見直す余地がない	☒ II 見直す余地がある程度認められる	☐ III 見直す余地がある
	☐ 民間委託や指定管理者制度の活用など事業手法の見直しの余地がある ☐ 業務の進め方や手続き(業務プロセス)を簡略化・簡素化する余地がある ☐ サービスの対象、水準、内容を見直す余地がある ☐ 受益者負担のあり方について見直す余地がある ☐ 実施体制(事業間・組織間の連携や事務分担など)を見直す余地がある ☐ 投入したコストに見合った効果が現れておらず、効果向上やコスト圧縮の余地がある ☒ その他 <説明> 消費生活センターの名称は知っていても業務の内容を知らない人も多いと推測されるため、センターの役割についての周知を強化する必要がある。			

4. 今後の展開方針[課としての判断]

事業の方向性	☒ A 市で継続実施 ☐ B 休止・廃止 (実施時期: ☐ H28年度から ☐ H29年度から ☐ H30年度から) ☐ C 民営化 (実施時期: ☐ H28年度から ☐ H29年度から ☐ H30年度から) ☐ D 国・県に移譲 (実施時期: ☐ H28年度から ☐ H29年度から ☐ H30年度から) ☐ E 終了 (実施時期: ☐ H28年度まで ☐ H29年度まで ☐ H30年度まで)			
	成果の方向性	☐ A 拡大 ☒ B 現状のまま ☐ C 縮小		
今後の取組方針	投入資源の方向性	事業費	☐ A 拡大 ☒ B 現状のまま ☐ C 縮小	
		労働費	☐ A 拡大 ☒ B 現状のまま ☐ C 縮小	
		☐ A 見直して継続 ☒ B 現状のまま継続		
	見直しの方向性	☐ 民間委託・PFI・指定管理者等を今後導入・拡大 (実施時期: H 年度) ☐ 業務プロセス改善 (実施時期: H 年度) ☐ 対象・水準等の見直し (実施時期: H 年度) ☐ 受益者負担の見直し (実施時期: H 年度) ☐ 臨時・再任用職員等の活用を今後導入・拡大 (実施時期: H 年度) ☐ 市民等との協働を今後導入・拡大 (実施時期: H 年度) ☒ その他 (実施時期: H 年度)		
方針 (次年度の改善内容等を含めた具体的な事業の展開方針)		消費生活相談員の研修参加支援、消費者問題に高い見識を有する弁護士の活用などにより、消費生活センターの機能向上を図る。 パネル展、おとどけ講座、啓発物品の活用など様々な機会を利用し、消費生活センターの周知に努め、被害の未然防止と回復に努める。		