

PLAN(計画)

自己評価

事務事業番号	82
--------	----

事業区分	一般ソフト事業	事務事業評価の履歴				有
事務事業名	消費者保護行政事業					
予算科目	7 款 1 項 3 目					
予算事業名	消費者保護行政事業					
総合計画での位置づけ	住みよい生活環境をつくる					
担当課	経営企画課	担当課長	安倍 達也			
事業担当者	野田 月美	一次評価者	久芳 浩二			
事業の性格	自治事務					
法令根拠等						
事業の対象	全町民					
事業の目的	消費者問題が複雑化、巧妙化する中で、町民がその被害にあわないように啓発を行う。また、平成26年度4月に開設した消費生活相談室で、専門の相談員による相談を行うことで、消費生活トラブルの解決を図る。					
実施期間	開始年度	平成 25 年度から				
	終了年度	平成 年度まで				
事業の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談窓口の開設 ・相談窓口開設のPR ・消費者被害防止のための啓発事業 					
目的達成の指標	町で受け付けた相談件数					
	区分年度	単位	28 年度	29 年度	30 年度	31年度
	目標	件	40	50	50	50
指標設定の考え方	実績	件	42	45		
	当面の間(5年程度)は、身近な消費者トラブルを問題として認識し、困ったことがあれば相談できる所があるということを知ってもらい、相談者を増やす。					
	相談室の周知については、各地区の老人クラブ総会や、成人式、敬老会や、広報、有線放送を通じて行っている。しかし、なかなか相談というところまでたどり着かない案件がある。町民から、福祉部局や民生委員には相談しているが、それがなかなか経営企画課まであがってこない。					
事業実施時懸案事項対応等	高齢者等を担当する福祉部局と消費者行政部局と防犯部局が一体となって消費者の見守りを行う消費者安全確保地域協議会の設置を行い、今まで埋もれていた相談事例の掘り起しにつなげる。平成30年度の開催を予定している。					

PLAN(計画)

事務量及び財政内訳

町民一人当たり負担額 281 円

※負担額には国費・県費は含まれていません。(千円)

項 目	28 年度予算	29 年度予算	30 年度予算	31 年度予算	
事務量	① 人工数	0.12	0.23	0.23	0.23
	② 人件費単価	7,289	7,381	7,350	7,350
	③ 補助事業人件費				
	人件費(①×②-③)	874	1,697	1,690	1,690
事業費	直接事業費	669	1,296	760	760
	人件費	874	1,697	1,690	1,690
	合計	1,543	2,993	2,450	2,450
財源内訳	国庫支出金				
	県支出金	439	516	523	
	地方債				
	その他				
	一般財源	1,104	2,477	1,927	2,450
	合計	1,543	2,993	2,450	2,450

事業費計画

(千円)

区分/年度	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度	32 年度
目標	669	1,296	760	760	
実績	664	749			

事業活動の実績(活動指標)

※ 上段には目標値を、下段には実績値をそれぞれ記入してください。

項目	単位	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度
出前講座、消費者学級	回			15	15
			20	13	
有線放送による告知回数	回			24	24
			24	24	
広報掲載回数	回			12	12
			12	12	
街頭PR回数	回			1	1
			1	1	

DO(実施)

事務量及び財政内訳

町民一人当たり負担額 212 円

※負担額には国費・県費は含まれていません。(千円)

項 目	28 年度決算	29 年度予算	29 年度決算	
事務量	① 人工数	0.24	0.23	0.23
	② 人件費単価	6,768	7,381	7,129
	③ 補助事業人件費		0	
	人件費(①×②-③)	1,624	1,697	1,639
事業費	直接事業費	664	1,296	749
	人件費	1,624	1,697	1,639
	合計	2,288	2,993	2,388
財源内訳	国庫支出金		0	0
	県支出金	438	516	516
	地方債		0	0
	その他		0	0
	一般財源	1,850	2,477	1,872
	合計	2,288	2,993	2,388

実施備忘録

自己評価	評価者	野田 月美
------	-----	-------

5段階評価で評点を付けます。
5 大 ←→ 小 1 ↓

1. そもそも必要な事業か？	評点	判定
<input type="checkbox"/> 町民のニーズが高い。ニーズが増加傾向である。	3	B
<input type="checkbox"/> 緊急性が高く、即時に実施しなければならない。	4	
<input type="checkbox"/> 実施しなければ町民生活に及ぼす影響が大きい。	4	
<input type="checkbox"/> 町民生活や町のイメージアップの向上に寄与する。	3	
2. 町が実施する必要があるか？		
<input type="checkbox"/> 町が実施主体となることが法令等により定められている ※該当する場合は左の口にチェックしてください。	3	B
<input type="checkbox"/> 公権力行使、あるいは政策判断を伴い、民間等では実施できない。	5	
<input type="checkbox"/> 民間等や国・県で実施するよりも効果的である。	3	
<input type="checkbox"/> 民間等あるいは国や県で類似事業を実施していない。		
3. 実施内容は適切か？		
①有効性		
<input type="checkbox"/> 久山町総合計画基本計画の将来計画を実現するために有効な事業である。	3	B
<input type="checkbox"/> 事業の手法・活動内容は適切である。	4	
<input type="checkbox"/> 事業の成果達成状況や進捗状況は順調である。	4	
②効率性		
<input type="checkbox"/> 事業費に見合った成果を上げている。	4	A
<input type="checkbox"/> 外部委託等(指定管理者を含む)による効率化が図られている。	5	
<input type="checkbox"/> 実施方法の工夫により効果を維持しながらコスト削減を図っている。	4	
③公平性・透明性		
<input type="checkbox"/> 受益者負担について課題はない。(または、受益者負担を求めることが適当でない。)	5	A
<input type="checkbox"/> 事業費に占める一般財源の額は妥当である。	5	
<input type="checkbox"/> ホームページや広報を活用し、積極的に情報を公開している。	4	

今後の方向性	見直しの具体的内容
<input type="checkbox"/> 重点化 <input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま維持 <input type="checkbox"/> 見直し <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 事業完了	<input type="checkbox"/> 実施方法の工夫 <input type="checkbox"/> 事業の効率化 <input type="checkbox"/> 受益者負担の適正化 <input type="checkbox"/> 事業縮小 <input type="checkbox"/> その他



4. 自己評価の理由(必要性、有効性、効率性、公平性・透明性の観点から)

消費者保護という観点から、町民の安心安全を守るために必要な事業であることは間違いない。ただ、相談室開設から4年がたっても、なかなか相談者は増えていないのが現状である。再度活動内容等を検討する必要がある。効率性という観点からは、相談者が増えなければ、委託費がかさんでしまうため、相談しやすい環境づくりが必要である。周知方法については、なお検討していく必要がある。

5. 成果実績の評価(今後の方向性等について具体的に)と課題認識

相談室や悪質商法に関する認知度は上がっているように感じるが、実際の相談には行き着いていないケースが多くあるように思う。福祉部局や民生委員には相談を行っているが、それが消費生活相談まできていないケースもある。そのため、今後は健康福祉課や総務課防犯係、社協、警察等と連携した相談の掘り起しを行うために、消費者安全確保地域協議会を実施する。平成30年度からは、協議会の実施回数を活動指標に取り入れたい。

CHECK(評価)

自己評価を基に基本施策の進捗状況と照らし合わせて評価を行う。

一次評価	評価者	久芳 浩二
------	-----	-------

5段階評価で評点を付けます。
5 大 ←→ 小 1 ↓

1. そもそも必要な事業か？		評点	判定
<input type="checkbox"/> 町民のニーズが高い。ニーズが増加傾向である。		3	B
<input type="checkbox"/> 緊急性が高く、即時に実施しなければならない。		4	
<input type="checkbox"/> 実施しなければ町民生活に及ぼす影響が大きい。		5	
<input type="checkbox"/> 町民生活や町のイメージアップの向上に寄与する。		3	
2. 町が実施する必要があるか？			
<input type="checkbox"/> 町が実施主体となることが法令等により定められている ※該当する場合は左の口にチェックしてください。			C
<input type="checkbox"/> 公権力行使、あるいは政策判断を伴い、民間等では実施できない。		3	
<input type="checkbox"/> 民間等や国・県で実施するよりも効果的である。		5	
<input type="checkbox"/> 民間等あるいは国や県で類似事業を実施していない。		3	
3. 実施内容は適切か？			
①有効性			A
<input type="checkbox"/> 久山町総合計画基本計画の将来計画を実現するために有効な事業である。		5	
<input type="checkbox"/> 事業の手法・活動内容は適切である。		5	
<input type="checkbox"/> 事業の成果達成状況や進捗状況は順調である。		4	
②効率性			A
<input type="checkbox"/> 事業費に見合った成果を上げている。		4	
<input type="checkbox"/> 外部委託等(指定管理者を含む)による効率化が図られている。		5	
<input type="checkbox"/> 実施方法の工夫により効果を維持しながらコスト削減を図っている。		5	
③公平性・透明性			A
<input type="checkbox"/> 受益者負担について課題はない。(または、受益者負担を求めることが適当でない。)		5	
<input type="checkbox"/> 事業費に占める一般財源の額は妥当である。		5	
<input type="checkbox"/> ホームページや広報を活用し、積極的に情報を公開している。		5	

今後の方向性	見直しの具体的内容
<input type="checkbox"/> 重点化 <input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま維持 <input type="checkbox"/> 見直し <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 事業完了	<input type="checkbox"/> 実施方法の工夫 <input type="checkbox"/> 事業の効率化 <input type="checkbox"/> 受益者負担の適正化 <input type="checkbox"/> 事業縮小 <input type="checkbox"/> その他

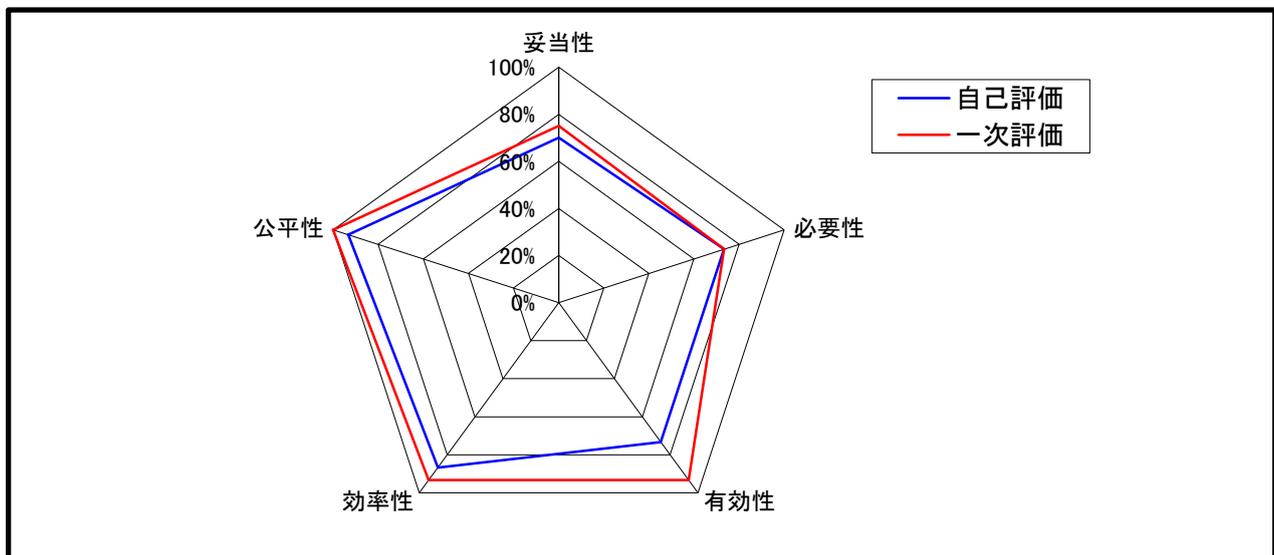
一次評価の理由(今後の方向性等について具体的に)

第3次総合計画の基本施策である都市づくり・生活環境において、住民の安心・安全を確保するための手段として消費生活相談事業が挙げられている。近年の消費者を取り巻くトラブル等は複雑化、巧妙化が進み、注意喚起があらゆる方法で行われているにも拘らず被害額が拡大している状況である。現時点では突出した被害報告は無く住民ニーズも低い状況ではあるが、今後、高齢化が進むであろう本町においても、様々な消費者トラブルに接する機会が増えることとなるかもしれない。その際に被害を最小限に防ぐためにも本事業を住民に浸透させる必要がある。

消費生活相談室のPRIは、各種出前講座や消費者学級の開設、有線放送での告知、HPへのトラブル事例掲載な様々な方法で行っており、これらを今後も継続して行くこととなる。また、高齢者のみならず主婦層や子育て世代、学生など様々な年代に対応した告知を行うよう計画する必要がある。

民法改正に伴う成人年齢の引き下げにより、2022年から18歳からが成人となり契約トラブルの増加も懸念されるため、中高生への啓発にも力を入れる必要がある。

自己評価・一次評価の傾向



二次評価	評価者	安倍 達也
------	-----	-------

- 一次評価結果により、以下の点について良好と評価し、更なる事業推進を進める。

- 一次評価結果のとおり事業継続と判断する。

広報活動や啓発物資の配布、並びに各種出前講座や悪質商法撲滅キャンペーンの実施等により、住民への周知が図られているものと判断する。しかしながら、消費者相談室への相談件数が実績として少ないことから、本当に実害ないのか不安である。無記名でのアンケート調査での被害状況調査も場合によっては必要と思われる。

- 一次評価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。

- 一次評価は以下の点で問題がある又は判断されるため、一次評価の見直しを求める。

一次評価をやり直し、
月 日
までに事務局へ提出すること。



- 住民サービスに直結する主要事業のため、評価そのものを外部評価委員会に諮ることとする。

- 一次評価結果のとおり事業縮小と判断し、外部評価委員会に諮ることとする。

外部評価委員会で評価する。
月 日
開催予定



- 一次評価結果のとおり事業廃止と判断し、外部評価委員会に諮ることとする。

評価終了
 外部評価へ

事務事業の改善案

手段	
内容	

外部評価

今後の方向性
<input type="checkbox"/> 重点化
<input type="checkbox"/> 現状のまま維持
<input type="checkbox"/> 見直し
<input type="checkbox"/> 廃止
<input type="checkbox"/> 事業完了



見直しの具体的内容
<input type="checkbox"/> 実施方法の工夫
<input type="checkbox"/> 事業の効率化
<input type="checkbox"/> 受益者負担の適正化
<input type="checkbox"/> 事業縮小
<input type="checkbox"/> その他

評価	
----	--

外部評価委員の意見

--

経営者会議

経営者評価	
-------	--

今後の方向性
<input type="checkbox"/> 重点化
<input type="checkbox"/> 現状のまま維持
<input type="checkbox"/> 見直し
<input type="checkbox"/> 廃止
<input type="checkbox"/> 事業完了



見直しの具体的内容
<input type="checkbox"/> 実施方法の工夫
<input type="checkbox"/> 事業の効率化
<input type="checkbox"/> 受益者負担の適正化
<input type="checkbox"/> 事業縮小
<input type="checkbox"/> その他

評価	
----	--

経営者会議の評価

--