

PLAN(計画)

自己評価

事務事業番号

79

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	29 年度	30 年度	31 年度	32年度
	目標	件	50	50	50	50
	実績	件	45	33		
指標設定の考え方	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。					
事業遂行時懸案事項等	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 215 円

※負担額には国費・県費は含まれていません。(千円)

項目	29 年度予算	30 年度予算	31 年度予算	32 年度予算
事務量	① 人工数	0.23	0.23	0.23
	② 人件費単価	7,381	7,350	7,196
	③ 補助事業人件費			
	人件費(①×②-③)	1,697	1,690	1,655
事業費	直接事業費	1,296	760	554
	人件費	1,697	1,690	1,655
	合計	2,993	2,450	2,209
財源内訳	国庫支出金			
	県支出金	439	523	301
	地方債			
	その他			
	一般財源	2,554	1,927	1,908
合計	2,993	2,450	2,209	

事業費計画

(千円)

区分/年度	29 年度	30 年度	31 年度	32 年度	33 年度
目標	760	760	554	554	554
実績	750	541			

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	29 年度	30 年度	31 年度	32 年度
出前講座、消費者学級	回	15	15	15	15
		13	10		
有線放送による告知回数	回	24	24	24	24
		24	24		
広報掲載回数	回	12	12	12	12
		12	12		
街頭PR回数	回	1	1	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 213 円

※負担額には国費・県費は含まれていません。(千円)

項目	29 年度決算	30 年度予算	30 年度決算
事務量	① 人工数	0.23	0.23
	② 人件費単価	7,129	7,350
	③ 補助事業人件費		0
	人件費(①×②-③)	1,639	1,690
事業費	直接事業費	750	760
	人件費	1,639	1,690
	合計	2,389	2,450
財源内訳	国庫支出金		0
	県支出金	516	523
	地方債		0
	その他		0
	一般財源	1,873	1,927
合計	2,389	2,450	

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。	4	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。		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。	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		B
<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。	4	
<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		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。	4	
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。	4	

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

必要性という観点から見れば、インターネットの普及や電子決済、仮想通貨等消費が多様化することにより、消費者トラブルも多様化してきている。消費者トラブルの相談窓口としてはやはり消費生活相談員の専門性が必要となる。町民にとっての相談窓口が町内にあることの有効性は高いと感じる。
また、公平性・透明性という観点からは、随時消費生活相談室について広報や有線で周知していることを踏まれば評価は高いものになると言える。

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

平成30年度の相談実績は、平成29年度相談件数からは少し減っている。なかなか相談というところまでつながらないところが今後の課題である。福祉部門等には相談があがってきているようだが、なかなかそれが消費生活相談室まで届かないところもある。福祉部門や治安部門等と消費者安全確保地域協議会等を通じてもっと連携をとっていくことで、埋没していた相談案件を、消費生活相談につなげることができれば良いと考える。

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。	4	A
<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。	4	
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	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。	4	
<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	
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。	4	A
<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		
<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。	5	

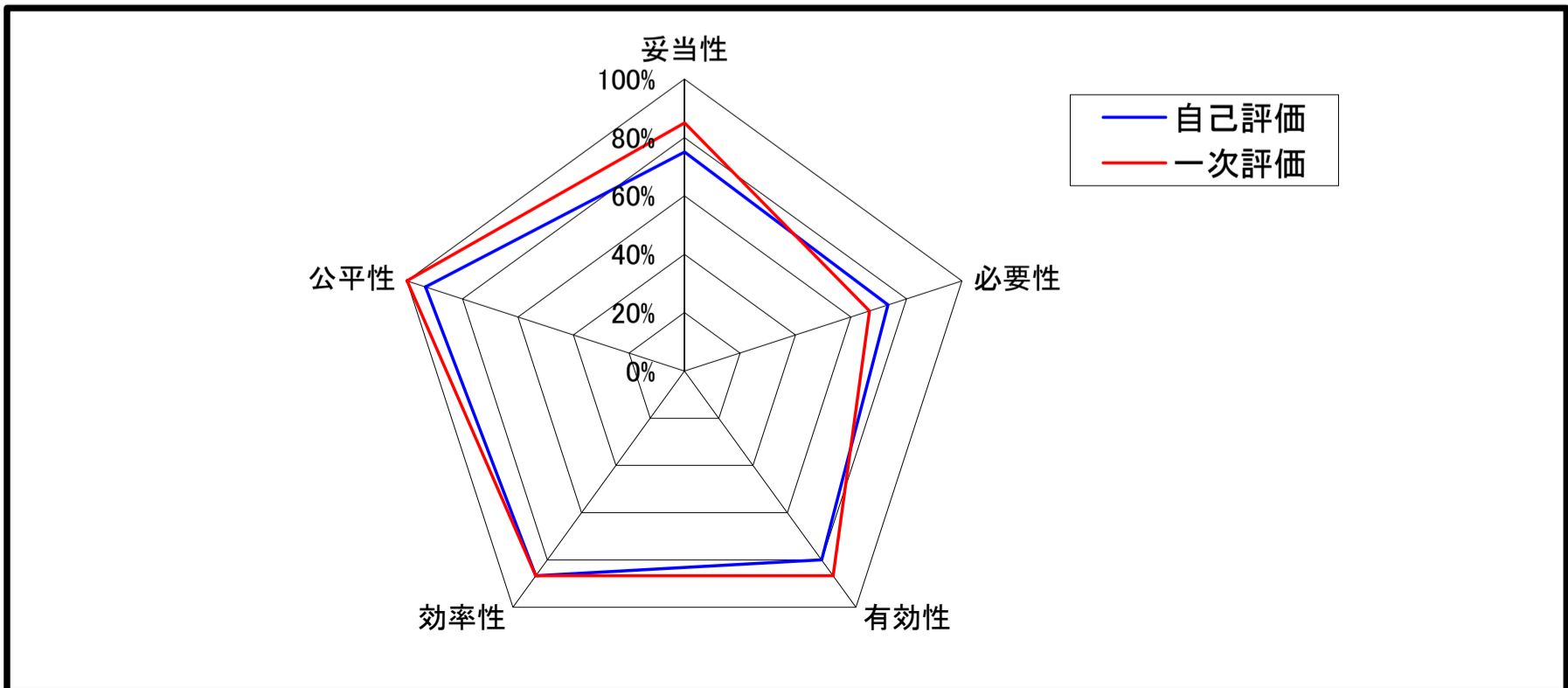
今後の方向性
<input type="checkbox"/> 重点化
<input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま維持
<input type="checkbox"/> 見直し
<input type="checkbox"/> 廃止
<input type="checkbox"/> 事業完了

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

一次評価の理由(今後の方向性等について具体的に)

専門相談員を配置して今の体制になってから5年が経過し、消費生活相談室の認知度も上昇してきている。当初5年間の目標は消費生活相談室の認知度を上げることであり、この5年間で230件の相談を受け付けた。オレオレ詐欺に代表される特殊詐欺が横行する中、当初は年配者を対象に消費生活相談のPRを行ってきたが、ネット通販やコンテンツ閲覧によるトラブルなど社会を取り巻く環境が変化するにつれ、その被害対象者も幅広くなり、中学生に対する出前講座も実施するなど消費トラブル防止と消費生活相談室解説の啓発を広く行ってきた。今後も巧妙化する特殊詐欺や消費トラブルから被害を未然に防止できるような対策を講じる必要がある。

自己評価・一次評価の傾向



二次評価	評価者	安倍 達也
------	-----	-------

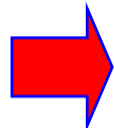
- 一次評価結果により、以下の点について良好と評価し、更なる事業推進を進める。

- 一次評価結果のとおり事業継続と判断する。

消費トラブルは年々複雑多様化しています。今後も被害を未然に防ぐため専門相談員と業務委託契約を継続し、中学校や老人クラブ等出前講座を実施するものとする。また、福祉や治安部門等と久山町消費者安全確保地域協議会等を通じて連携を強化していくことで、被害件数を減らしていくよう期待する。

- 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

--