

平成28年度施策評価調書

整理番号	13
評価担当課	市民部 消費生活センター
職・氏名	

1 施策の名称等

施策名(基本事業)	消費者利益の擁護(3-7-1)		
総合計画の位置づけ	基本目標	3	自然と環境に優しく快適で安全なまちづくり
	主要施策	7	消費生活の安定

2 施策の現状分析と意図

施策の対象、意図(誰、何をどのようにしたいのか)	消費者の利益を守るため、各種情報の提供、消費生活センターの機能を充実することなどにより、総合的な消費生活の安定及び向上に役立つ対策を進める。
施策の現状(現状どのような手段を講じているか)	消費トラブルを未然に防止するために、国や道から提供される消費生活情報や注意を促す情報文書を庁内関係部署、関係機関、団体及び広域町村に送付している。また広報誌やホームページ、FMラジオなどで市民に提供している。市民から寄せられる消費活動時に生じる様々なトラブル等の相談を相談員2名体制で受け付け、その解決方法を見出し消費者が不利益とならないよう導いている。
施策の課題	情報通信社会や経済社会のグローバル化により、商品やサービスの多様化・複雑化が増していることから、特に若年層や高齢者への情報提供が必要。

3 成果指標の達成状況

成果指標	指標の説明	区分	H25	H26	H27	目標年度(年度)
相談体制の充実	消費生活相談員2名体制の維持	目標値	2	2	2	
		実績値	2	2	2	
		進捗率	100%	100%	100%	
相談員の資質の向上	各種研修会の参加	目標値	22	14	13	
		実績値	22	14	13	
		進捗率	100%	100%	100%	
		目標値				
		実績値				
		進捗率				
		目標値				
		実績値				
		進捗率				

4 施策の達成状況

施策の達成度	理由・問題点等	評価基準
A	相談員に対する研修は毎年計画通りに受けており、その資質も年々向上している。	A: 計画目標に向けて順調に推移 B: 計画目標に向かって概ね順調 C: 計画目標に向けて進捗はやや遅れている D: 計画目標に向け進捗は遅れている

5 今後の方向性

消費者の権利が尊重され、消費者の利益を守るために、国や道の関係機関と連携して適切な情報提供をして行く。また相談員の相談技術向上をより図り、相談体制の強化を目指す。

6 ワーキンググループの意見等

1次評価のとおり

7 外部評価の意見等

1次評価のとおり

8 2次評価の意見等

1次評価のとおり

9 施策を構成する事務事業

(1)H27年度実施事業

事業番号	事務事業名	事業の概要	H27決算額	1次評価						外部評価	2次評価
				妥当性	有効性	効率性	公平性	達成度	評価		
1	相談体制整備事業	消費生活相談員2名体制の維持	4,168	a	a	a	a	a	A	A	A

(2)その他の取組(既に終了した事業や予算を伴わない取組等(1)以外の取組を記入してください。)

情報提供事業(事業費なし)・・・関係部署・機関・団体等への注意喚起文書の送付 FMラジオ放送番組での情報提供

平成28年度事務事業評価調書

整理番号	13	枝番	1
評価担当課・係・職・氏名	市民部 消費生活センター		

1 施策体系と事務事業

事務事業名	相談体制整備事業			
総合計画の位置づけ	有・無	基本目標	3	自然と環境にやさしく快適で安全なまちづくり
		主要施策	7	消費生活の安定
		基本事業	1	消費者利益の擁護
		実施計画事業	2	相談体制の充実

2 事務事業の概要等

目的(何のために)	消費者の利益を守るため、適切な相談体制を整備維持するとともに相談技術のレベルアップを目指す。			
対象(何を又は誰を)	名寄市民及び名寄地区広域消費生活センター構成町村民			
手段＝活動(仕事) (どのような方法で)	消費生活センターに常駐する専門の消費生活相談員が市民から寄せらるる消費生活に関する苦情や問い合わせに対応する			
意図(どのような成果を期待しているか)	悪質な商法や、架空請求や特殊詐欺などから消費者被害の未然防止を図る			
事業実施主体	名寄市（名寄地区広域消費生活センターは名寄市・下川町・美深町・中川町・音威子府村）			
事業実施方法	(直営) 一部委託 全部委託 補助等 請負 その他()			
事業実施期間	始期	年度	終期設定	有(終期 年度) (無)
根拠法令・条例等	消費者基本法			

3 事務事業の現状

(1) 達成状況等の推移

	指標名及び内容	単位		H25	H26	H27	H28見込	目標年度 (年度)
				目標	実績	目標	実績	目標
活動指標	1 消費生活相談員の配置数	人	目標	2	2	2	2	10
			実績	2	2	2	2	
	2 相談員への各種研修会の参加支援	回	目標	22	14	13	11	10
			実績	22	14	13	11	
成果指標	1		目標					
			実績					
	2		目標					
			実績					

(2) 事業費の推移

(千円)

区分	H25決算	H26決算	H27決算	H28予算	平成27年度の事業費内訳	
事業費	4,173	4,180	4,168	4,237	補助金 2,240 広域町村負担金 441	
国道支出金	2,275	2,278	2,240	2,012	報酬 3,410	
地方債					共済費 488	
その他	441	423	417	481	研修旅費 268	
一般財源	1,457	1,479	1,511	1,744	負担金 2	
人件費	6,683	6,629	6,490	6,244		
平均給与額	6,683	6,629	6,490	6,244		
担当職員数	1.00	1.00	1.00	1.00		
総事業費	10,856	10,809	10,658	10,481		
対前年比(%)	—	100	99	98	コストの算出方法	
事業コスト	活動指標1	5,428	5,405	5,329	5,241	総事業費/相談員配置数
	活動指標2	493	772	820	953	総事業費/研修会参加回数
	活動指標3					

※H27及びH28年度平均給与額は仮の数値です

(3)事業スタート後の情勢変化やこれまでに取り組んだ改善点

情勢の変化	
改善点	指摘事項 ()

4 事務事業の点検

以下の視点から点検し、(a:高い、b:やや高い、c:やや低い、d:低い)から選択し、その理由等を記入すること。

項目	評価	判定した理由・説明等
妥当性 市が主体的に実施すべきか、社会・市民ニーズに適合しているか？	a	消費生活に関する相談件数は過去3年の平均が300件で推移し減少傾向にはなく高止まりにある。消費に関する問題やトラブルなどは市民が独自で解決するには難しい点が多く、専門知識が必要とされる。不幸にも消費トラブルに巻き込まれたときは相談員が被害を最小に食い止めることが可能である。今後も相談体制を維持し市民に不利益が生じないよう事業を展開していくことが必要である。
有効性 目的を達成するための方法として有効か？	a	消費者保護の観点から消費生活センターにおける相談員の配置は有効な手段で、相談員の資質向上が市民により有益となっていくと考える。
効率性 経費に見合った成果が発揮されているか、コスト削減の余地はないか？	a	人件費および資質向上に掛かる事業であることからコスト削減は事業の縮小となり、ひいては市民に不利益をもたらす可能性があることから現状では困難と考える。
公平性 受益者負担は適正か、受益者に偏りがないか？	a	市民の誰もが消費生活トラブルに遭遇する可能性があり、その解決に向けた相談等は市民が公平にその機会を得ることができるので公平性については適切と考える。
達成度 活動指標、成果指標の達成度は？	a	過去3年間の活動指標、成果指標とも100%であり目標を達成している。

5 1次評価

評価結果	理由	
A	消費生活相談は消費者行政の重要な位置付けであり、消費者の利益の擁護・増進という消費者保護を実現するうえでも必要不可欠な活動である。相談員の相談技術のレベルアップがより多くの市民に有益な結果をもたらすと考えられるので、相談員の配置とその資質向上は今後も継続していく。	
A:現状のまま継続 B:進め方を改善 C:規模・内容を見直し D:抜本的な見直し(廃止・縮小)	改善の方向性(評価B,C,Dの場合には必ず記入すること)	

6 ワーキンググループ評価(1次評価に対する提言等)

評価結果	提言等
A	活動指標について、相談件数を記載した方が理解しやすいと思います。

7 外部評価(1次評価に対する提言等)

評価結果	提言等
A	1次評価のとおり

8 2次評価(1次評価、外部評価を受けての最終評価)

評価結果	意見等
A	1次評価のとおり