

第5次結城市総合計画実施計画策定及び行政評価シート

担当部署	部局名	産業経済部		
	課名	商工観光課		
	係名	商工振興係		
	記入者		電話(内線)	218

1. 事業の概要					
(1) 事業種別 [新規又は継続]	継続	(2) 事務事業 の名称	消費者行政事業(消費生活センター運営事業)	(3) 事業の 優先度	A
(4) 総合計画での位置づけ			(6) 事業主体	市	
① 事業の区分	主要事業	(7) 予算・ 財源等 の種別		事業の性質	一般事業費(ソフト事業)
② 施策コード	24502	(総合計画掲載ページ)	会計区分	一般会計	
基本目標(政策)	2安全で住みやすさを実感できるまちづくり(都市・環境)		財源区分	国県補助	
基本施策	2-4安全に暮らせる安心なまちづくり(防災・防犯・安全)		予算科目	款 7 項 1 目 2	
施策	⑤健全な消費生活の確保		予算書上の 事業名称	消費生活センター運営経費	
施策内容	2相談業務の充実			(予算書 124 ページに掲載)	
(5) 事業期間	開始 平成 14 年 4 月から	(8) 事務分類	自治事務		
	終了 年 月まで (力年)	根拠法令	消費者安全法、結城市消費生活センターの組織、運営等に関する条例		

2. 事業の目的及び内容	
(1) 対象(だれに対して・何に対して行うのか)	(3) めざす姿(意図・どのような状態になるのか)
・市民全般 ・消費生活センターへの相談者(電話・来訪・文書等)	消費生活センターがあることで、消費生活に関するトラブルを抱えた市民の不安や疑問を解消する。また、さまざまなトラブルに関する知識や事例を知り、相談業務に活かすうえで、相談員のスキルアップは必要不可欠である。
(2) 手段(事業内容・どのようなことを行うのか)	(4) 事業開始のきっかけや他市の状況など (※ 1-(8)事務分類が法定受託の場合は記入の必要なし)
・消費生活相談員2名を配置し、消費生活に関する苦情・問合せ・要望等の相談に対応する ・相談員のスキルアップのために研修へ参加する	消費者保護基本法(現消費者基本法)のもと、茨城県が市町村へ消費生活センターの設置要請を行い、平成13年度に茨城県市町村消費生活センター設置等事業費補助金を活用し、平成14年2月1日に設置。平成28年4月1日現在、県内41市町村でセンター設置、44市町村で窓口開設。平成21年度からは、消費者行政活性化基金(H27年度からは補助金を活用し、運営強化を図っている。
(5) 事業をとりまく環境の変化(社会環境、市民ニーズ等)や市民・議会の要望、意見等とそれに対する対応	
ここ5年間の相談件数は、H23年度 296件、H24年度 252件、H25年度 265件、H26年度 279件、H27年度 310件と推移している。平成27年7月1日から消費者庁が「消費者ホットライン」を整備し、全国共通の電話番号(188番)で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を案内する事業を開始し、今後当センターへの相談件数も増加することが予想されるため、人員並びに問合せに適切に対応できるよう相談員のスキルアップが求められる。	

3. 事業コスト

行政評価

実績内容の評価

検討・改善

検討・改善内容を反映

● 予算内訳

実績額（千円）		当初予算額（千円）	計画額・見込額（千円）			
事業内容	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度	
（1）事業事業費の コスト	事業費					
	報酬	4,294	4,328			
	旅費	46	55			
	需用費	66	69			
	役務費	70	72			
	負担金補助及び交付金	21	24			
	合計	4,497	4,548			
財源	国庫支出金（千円）					
	県支出金（千円）	1,339	1,342			
	地方債（千円）					
	その他特定財源（千円）					
	一般財源（千円）	3,158	3,206			
	合計（千円）	4,497	4,548			
	補助・起債制度名	茨城県消費者行政推進交付金事業費補助金	茨城県消費者行政推進交付金事業費補助金			

4. 指標の検証（活動指標・成果指標）									
指標の名称				単位	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度
(1) 活動指標（実施した事業の内容）									
指標名		目標値							
		実績(見込)値							
		目標値							
		実績(見込)値							
(2) 成果指標（事業実施によるめざす姿の達成度）									
指標名	相談件数	目標値	件		300	300	300	300	
		実績(見込)値		310	310	310	310	310	
		達成率		103.3 %	103.3 %				
		目標値							
		実績(見込)値							
		達成率	%	%					
5. 事業評価									
(1) 平成27年度の行政評価結果をうけて、平成27年度に取り組んだ改革改善点があれば記載してください。 消費生活センターの組織上での位置付け等について、現状や問題点など総務課に意見を伝えた。今後も継続して検討していく。									
(2) 項目別評価									
評価項目・客観的評価				理由					
必要性	事業の必要性	A	必要性は高い	市民の安心・安全のため、消費生活相談事業は不可欠である。					
妥当性	実施主体の妥当性	A	妥当である	市民生活に関する問題のため行政が主体となるのは妥当である。					
	手段の妥当性	A	妥当である	現在のやり方が一般的である。					
効率性	コスト効率 人員効率	B	どちらとも言えない	相談件数から見ると人件費のコスト効率は高いと考えられるが、消費者行政の充実が求められているなかでは、相談員の相談対応スキルを一定水準に保つためにも、これ以上はコストや人員を省くことはできない。					
公平性	受益者の偏り	A	偏りは見られない	相談対象者は年齢や性別を問わず、市民を対象としているため。					
有効性	成果の向上	A	上がっている	消費生活センターのパンフレット配布や市HP・広報紙による案内などから、知名度は向上している。					
進捗度	事業の進捗	A	順調である	市民からの相談に対してセンターとしての機能を発揮できている。					
(3) 総合評価 上記評価を踏まえて事業全体について評価し、問題点・課題等を指摘してください。 消費者問題は、対象が市民全般に渡り、日常生活で起こる問題のため、今後も充実した相談体制を整え、市民の安全・安心を確保するうえで重要である。現在、センターの設置場所・組織体制が課題として挙げられ、個人情報の取扱いやプライバシーの面、利便性などを含め検討すると、センターの移転や組織改編の見直しが必要である。									
(4) 対応策・提言等 この事業を今後どのように改善・改革をしていきますか？ センター機能の充実及び相談員のスキルアップは継続的に行うことが重要で、県の補助事業が終了した後も、同等の水準を維持することが求められるため、コスト効率や成果向上を検討しながら、相談体制を整えることが重要である。また、財源確保のためにも、国県等による消費者行政の支援制度は積極的に活用し事業を継続していく。センターの設置場所・組織体制に関しては、市民が利用しやすいセンターを目指し、関係課と協議していく。									
6. 事業の方向性判断									
評価主体		28年度以降の事業の方向性			評価理由・根拠				
(1) 記入者評価 記入者が評価を行う		改善・改革しながら継続（成果向上・コスト維持又はコスト削減、成果維持・コスト維持又はコスト削減）			注）記入者は「5. 事業評価」を記載するため、この欄は未記入で結構です。				
(2) 一次評価 担当課長が評価を行う		改善・改革しながら継続（成果向上・コスト維持又はコスト削減、成果維持・コスト維持又はコスト削減）			充実した相談体制を整えることが重要であり、相談者の個人情報やプライバシーの利便性などを含め、センターの移転や組織改編の見直しが必要である。				
(3) 最終評価 企画調整会議において評価を行う					上記評価のとおり。				