

事務事業評価シート

(評価対象年度：令和元年度)

1. 基本的事項【PLAN】

①事務事業名	消費生活センター運営事業				②事業番号	3420	
③事業類型	1. 法上(必須)事業			④開始年度	昭和 63 年度	⑤終了予定年度	年度 ○ 設定なし
⑥根拠法令等	○ 法令	○ 条例	○ 規則	○ 要綱	○ 計画等	○ その他	法令等の名称: 消費者安全法・泉南市消費生活センター運営要綱
⑦実施手法	○ 直営	○ 全部委託	○ 一部委託	○ 補助・負担	○ その他		
⑧関連予算科目コード	款	6	項	1	目	3	細目 1
⑨担当部名	市民生活環境部			⑩担当課名	産業観光課		会計 一般会計

2. 事務事業の現状把握【DO】

〔1〕事務事業の目的・事業内容

(1)対象(誰、何に対して事業を行うのか)	対象指標(対象者数を表す指標)	単位
① 市民	① 市民	人
②	②	
(2)事業内容(具体的な事務事業の内容、どのような方法で実施しているか)	活動指標(活動の量を表す指標)	単位
月～金の午後1時から4時まで消費生活専門相談員による相談を実施。商品の購入・サービスの契約にともなうトラブル、多重債務や悪質商法の問題などの消費生活全般についての相談に応じている。また、相談員による出前講座や講師を招いての消費者講座を開催したり、消費生活に関するリーフレット等の資料を配布することで、トラブルを未然に防ぐための啓発を行っている。	① 開設日数	日
	② 講座実施回数	回
	③	
(3)意図(対象をどのような状態にしたいか、何をねらっているのか)	成果指標(意図の達成度を表す指標)	単位
様々な情報提供を迅速に行っていくことで、消費者トラブルを未然に防止する。また、トラブルにあってしまったときには、専門の相談員がアドバイスを行ったり、斡旋解決を図っていくことで安全安心な消費生活を送ることができるようにする。	① 相談件数	件
	② 講座参加者数	人
	③	
(4)結果(対象を意図する状態にすることで、何に結びつくか。上位施策との関連)	総合計画体系上の位置付け	
地域全体で消費生活に関する情報を共有し、安全安心な消費生活を送ることができるように、消費生活相談の充実を図る。 その他の体系上の位置付け (4-2-2-2):消費啓発の充実 (4-2-2-3):専門相談の充実	政策(章)	4 おだやかに暮らせる、安全と安心のまち
	施策大(節)	2 暮らしの不安や生活をおびやかす危険のないまちをめざします
	施策中	2 安心生活づくり
	施策小	1 消費生活相談の充実

〔2〕各種指標値、事業費の推移

	指標名	単位	H29実績	H30実績	R1実績	R2見込	R3目標	
対象指標①	市民	人	62,549	61,984	61,457	—	—	指標値の推移における特殊要因などの説明
対象指標②								
活動指標①	開設日数	日	245	244	240	—	—	
活動指標②	講座実施回数	回	2	0	1	—	—	—
活動指標③								
成果指標①	相談件数	件	332	358	315	—	—	
成果指標②	講座参加者数	人	26	0	1	—	—	
成果指標③								
事業費	投入人員	人	0.58	0.79	0.80	0.80		事業費などの推移における特殊要因などの説明
	正職員	人	0.01	0.02	0.01	0.01		
	任期付職員	人	0.00	0.00	0.00	0.00		
	臨時職員	人	0.00	0.00	0.00	0.00		
事業費	人件費(投入人員*単価)	千円	4,689	6,470	6,204	6,204		平成29年度から相談員を増員し、センター機能を拡充し、令和2年度からは事業の専門性に鑑み、任期付職員を配置することになった。
	直接事業費	千円	8,049	7,735	7,553	1,915		
	総事業費	千円	12,738	14,205	13,757	8,119		
財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	0		
	府支出金	千円	5,339	5,337	4,357	7,170		
	受益者負担金	千円	0	0	0	0		
	その他特定財源	千円	0	0	0	0		
	一般財源	千円	7,399	8,868	9,400	949		

〔3〕事務事業開始の経緯、状況の変化、評価結果への対応

①この事業を開始したきっかけは何か。	泉南市の消費者保護のため、相談窓口を設置。
②開始から現在までこの事務事業を取り巻く状況は、どのように変化したか。また、今後どのように変化していくと考えられるか。	悪徳業者による高齢者被害の増加、特にインターネットを媒介とする悪質商法が一層巧妙化していることによる被害の複雑化。
③前年度の評価結果を受けて行った改革・改善の取組はあるか。	—

3. 事務事業の評価【CHECK】

〔1〕目的妥当性(必要性)

A.高い B.やや高い C.やや低い D.低い

〔1〕の評価

A

評価項目	評価及び理由・説明等	
①事務事業の意図すること(目的)は、上位施策(施策小)の達成に貢献しますか。	ア. する イ. ある程度 ウ. しない	消費者の保護のため、消費者相談の充実に貢献する。
②税金を使って達成する目的ですか。 (市が関与する必要がありますか、市民(特に納税者)の納得が得られますか。民間に類似サービスはありませんか。)	ア. はい イ. ある程度 ウ. いいえ	公共性や個人情報保護などの観点から、市の関与が必要である。
③対象範囲、単価、事業費規模は市民のニーズや社会環境に合っていますか。 (他団体と比較してどうですか。)	ア. 合っている イ. ある程度 ウ. いない	近年の悪質商法をはじめとする、問題の複雑化に対処するためには必要で、社会環境に合致する。
④事務事業を休止・廃止した場合、市民生活(あるいは上位施策)への影響はありますか、ある場合それは大きいですか。	ア. 影響がある イ. ある程度 ウ. ない	廃止した場合、消費問題に関する身近な相談窓口を失うこととなり、市民生活に大いに影響がある。

〔2〕有効性

A.高い B.やや高い C.やや低い D.低い

〔2〕の評価

B

⑤期待どりの成果が得られていますか。	ア. 得られている イ. ある程度 ウ. いない	相談内容が複雑化する傾向にあり、相談や斡旋にも相当の時間を要することで、増加する業務量に追いつかない傾向にある。
⑥今後事務事業を工夫することで成果向上の余地はありませんか。 (事務事業の成果指標をさらに伸ばすことができますか。)	ア. ある イ. ない	消費者トラブルにあわないための啓発を強化したり、消費生活センター相談窓口の周知が必要と思われる。
⑦庁内の他部署で、類似の目的を持つ事務事業はありませんか、それらと統廃合や連携を行うことで、より成果を向上できませんか。	ア. 類似なし イ. できる ウ. できない	他課からの情報提供や、センターからの情報提供等、連携することで、被害の拡大が防げる。

〔3〕効率性

A.高い B.やや高い C.やや低い D.低い

〔3〕の評価

A

⑧成果を下げずに事業を工夫してコスト(直接事業費+人件費)を削減する手法はありませんか。 (業務改善、業務の委託化、委託業務内容の見直し、IT化などはできませんか。)	ア. ある イ. ない	—
⑨受益者負担の適正化余地はありませんか。 (歳入確保はできませんか。)	ア. ある イ. ない	無料相談とし、受益者の負担はなじまない。

4. 総合評価

総合評価	評価(A～D)	個別評価の結果を踏まえて課題等を整理	A: 現状のまま事業を進めることが適当 B: 課題が少しあり事業の一部見直しが必要 (事業の進め方に改善が必要) C: 課題が多くあり事業の大幅な見直しが必要 (事業規模、内容、実施主体の見直しが必要) D: 事業の統合、休止・廃止の検討が必要
	A	消費者保護の観点から必要不可欠である。	

5. 改革、改善案【ACTION】

<今後の方向性>

イ	ア. 現状のまま継続 イ. 見直しのうえで継続 ウ. 終了 エ. 休止 オ. 廃止	(年まで) (年から) (年から)
	<今後の展開方針> a. 重点化する(集中的なコスト投入) b. 手段を改善する(実施主体や実施手段を変える) c. 効率化する(コストを下げる) d. 簡素化する(規模を縮小する) e. 統合する(他の事務事業と統合する)	
①改革、改善の具体案、実施年度など		消費者問題の複雑化、多様化に対応するため、相談員には高度な専門性が求められる。このため令和2年度からは相談員として任期付職員を配置することになった。
②改革・改善を実現するうえで、解決すべき課題及び考えられるその解決策		被害の増加、複雑化に加え、成人年齢の引き下げに伴う若年層が深刻な被害に会うリスクが高まるものと予測される。このため若年層に対する消費者教育が必要であり、教育現場との連携が一層重要となる。