

平成22年度小松島市事務事業評価シート

| | | | | | |
|---------------|--------------|-------------------------|---------|----------|-----------------|
| 事業の位置づけ（基本事項） | | | | 整理番号 | 5 - 1 - 8 |
| 事務事業名 | 消費者行政活性化基金事業 | | | 担当課係 | 市民生活課 生活支援係 |
| 総合計画上の位置付け | 大項目 | 1. 「安全」のまちづくり | | 記入担当者 | |
| | 中項目 | 安全な日常生活の確保 | | 内線等 | |
| | 小項目 | 3. 消費者意識の啓発と消費者保護の体制づくり | | E-mail | |
| 事業の実施主体 | 国（法定受託事務等） | | | 事業区分 | 経常事業 |
| 事業予算費目 | 款 | 3 | 民生費 | 項 | 1 |
| | 目 | 1 | 社会福祉総務費 | 事業 | 11 |
| 開 始 年 度 | 平成 | 21 | 年度 | 根拠法令・要綱等 | 消費者安全法・消費者契約法 等 |

事務事業の概要（実施内容）

| | |
|-------------------|--|
| 事業の対象 | （誰の、何のために事業を実施するのか） 市民をはじめ各市町村の区域を越えた消費者の消費生活の安定及び向上を図る。 |
| 事業の目的 （意図） | （事業実施によってどういう状態にしたいのか） 消費者苦情及び消費生活相談を適切に処理し、消費者利益の擁護及び増進をはかるため。 |
| 事業の内容 （内容・手法等） | （どういった仕事の内容で、どのような手法・手順で実施しているか） 消費生活全般に関する相談、事業者に対する消費者からの苦情処理のためのあっせんなどを行うもので、相談時間は平日の午前9時～午後3時までで、来所または電話による相談である。その際、契約書や申込書などの関係書類を添えて詳しい状況などを相談員に話してもらっている。 |
| 事業の背景 （経緯等） | （事業開始の背景やこれまでの経緯） 近年、消費者生活相談の複雑化、高度化が進む中このような環境の変化に対応するべく、平成21年6月5日消費者安全法が施行され、同年9月1日消費者庁が発足した。消費者安全法の中で、「市町村は消費生活センターを設置するよう努めなければならない」旨が明記されている。 |

事務事業の業績・推移（目標・実績）

| 成果指標 | 指標名 | | | 指標の説明 | | | | 指標化できない成果 |
|------|-------|--------|-----|---------------|-----|-----------------|--|-----------|
| | 全相談件数 | | | 消費者問題に係る全相談件数 | | | | |
| | 単位 | H21 | H22 | H23 | H24 | 将来目標 (年度：平成) | H22年度事業内訳 ・建設工事費 4,621,050円 ・備品購入費 2,120,905円 ・看板製作料他 2,830,821円 H21年度成果指標については設計業務委託料である。 | |
| | 件 | 目標 | 60 | 228 | | | | |
| 件 | 実績 | 228 | | | | | | |
| | 達成度 | 380.0% | | | | | | |

| 活動実績・参考となる指標 | 指標名 | | 単位 | H21 | H22 | H22 | H23 | 指標の説明 |
|--------------|------|----|---------|-----------|-----|-----|-----|-------|
| | 来所者数 | 計画 | 人 | | | | | |
| | | 実績 | | | 465 | | | |
| | 相談件数 | 計画 | 件 | | | | | |
| 実績 | | | | 228 | | | | |
| 経費 | 計画 | 円 | 700,000 | | | | | |
| | 実績 | | 472,500 | 9,575,776 | | | | |
| | 計画 | | | | | | | |
| | 実績 | | | | | | | |

事務事業に係るコストの業績（目標・実績）

（単位：円）

| 全体コスト（円） | 関連事業費 | 21年度決算 | | 22年度決算 | | 23年度決算 | | 22年度予算 | |
|----------|---------------|----------|-----------|------------|-----------|--------------------------|------------|--------|--|
| | | A | 直接事業費 | 472,500 | 9,572,776 | 0 | 11,846,000 | | |
| 財源内訳 | B | 財源内訳 | 472,500 | 9,351,000 | | | | | |
| | | 地方債 | 0 | 0 | | | | | |
| | | 利用者負担 | 0 | 0 | | | | | |
| | | 一般財源 | 0 | 221,776 | | | | | |
| | | 人件費 × | 318,663 | 4,300,866 | 0 | | | | |
| | | 職員平均人件費 | 6,373,262 | 5,376,083 | | | | | |
| | | 従事した割合 人 | 0.05 | 0.80 | | | | | |
| | | A + B | 791,163 | 13,873,642 | 0 | | | | |
| 単位コスト | 活動指標の説明 | | | 相談件数228件 | | 備考 | | | |
| | 活動指標1単位当たりコスト | | 0 | 60,849 | | 平成21年4月1日現在 人口41,778人 | | | |
| | 市民一人あたりのコスト | | 0 | 334 | | 平成22年4月1日現在 人口41,507人 | | | |

事業を取り巻く環境

| | |
|-----------------------|---|
| 国・県・他団体の動向や環境変化と今後の予測 | (社会状況、法改正、規制緩和、周辺の状況等や今後の予測) 消費者を取りまく環境としまして、商品の品質・機能不良、食品の産地偽装や期限表示など、悪質商法による被害は後を絶ちません。また訪問販売、通信販売、インターネットショッピングなど新しい取引形態やそれに伴い決裁方法が多様化・複雑化し次々と新しい消費者トラブルが発生しています。 |
| 事業に対する住民の意見 | (意識調査・議会質疑等、事業に対する期待・要望・苦情など) 高齢者を狙った悪徳商法被害や、若者に多く見られる、インターネットオークション詐欺、まだまだ横行している振り込み詐欺など被害を未然に防止するためにも消費者問題知識を習得する必要がある。 |

項目別評価・今後の課題

| 評価項目 | 評価結果(該当にチェック) | 判断理由・評価コメント(具体的に記入すること) |
|-----------------------------------|---|---|
| 必要性 (市民ニーズ) | 必要性が高い | 事業者と消費者との情報量や交渉力の格差が歴然とし、その格差はますます拡がっているため、消費者保護のための消費者相談が必要である。複雑、巧妙化する消費者問題に対処する。 |
| | どちらかといえば必要性がある | |
| | 必要性が低い | |
| | 必要性がない | |
| 妥当性 (市で行わなければならないか) | 市が行わないといけない | 個人情報保護法を理由に相談処理に応じない事業者も見受けられる。そのような場合は相談者本人からあせんの申し立てがあり、相談者の同意があるからこそ、行政が相談処理に介入して行っているのであることを主張する。また県をはじめ関係機関と連携し、消費者擁護に努める。 |
| | どちらかといえば市で実施 | |
| | 必然性が低い | |
| | 必然性がない | |
| 効率性 (事業の手法は効率よいが、コスト削減の余地はないか) | 効率的である | 建設工事費、備品購入費、警備委託料等すべて入札により行い適正に処理された。 |
| | どちらかといえば効率的 | |
| | どちらかといえば非効率的 | |
| | 非効率的 | |
| 緊急性 (他事業に優先し、実施する必要があるか) | 緊急性が高い | 消費者被害が後を絶たない今日。被害の未然防止に努め、トラブルをなくし、また消費者自身にも知識を身につけてもらうことが急務である。 |
| | 比較的緊急性がある | |
| | 緊急性が低い | |
| | 緊急性はない | |
| 成果 (目的の達成状況) | 成果が上がっている | 8月1日に開設された消費生活センターを広く市民の方に知っていただくため、市内のショッピングセンター等に出向き広報活動を行ったところ、徐々に相談件数も増えてきた。 |
| | どちらかといえば上がっている | |
| | どちらかといえば上がっていない | |
| | 成果は上がっていない | |
| 今後の課題 | 開設した消費生活センターを多くの人に知ってもらい、トラブルに巻き込まれたときは速やかに対応し、安心して利用してもらえるような施設を目指す。相談内容も複雑さを増しているため、相談員の専門知識のさらなる向上を図る。 | |

一次評価(評価点は目安とし、総合的な評価をすること)

| 評価 | 1 | 拡充する | | 80点以上 | 評価点による判定 | | 判定に至った理由 |
|----|---|------|---|-------|----------|----|--|
| | | 2 | 3 | | 評価点 | 判定 | |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 93 | 1 | 消費者の安全・安心を確保し消費者トラブルの早期発見、救済をする。また消費者に一人でも多く「望ましい消費者」になってもらうよう啓発活動に努める。だれもが気軽に相談しやすい場の環境を維持する。 |
| | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| | 4 | 5 | 6 | 7 | | | |
| | 5 | 6 | 7 | 8 | | | |
| | 6 | 7 | 8 | 9 | | | |
| | 7 | 8 | 9 | 10 | | | |

改善・効率化・見直しの方向性 一次評価の判定が3・4の時は、必ず記入すること。

【具体的な改善等取組内容(方向性・対象・手段等について記述)】

二次評価(所管担当の一次評価を、総合評価し判定すること)

| 評価 | 1 | 拡充する | | 判定説明 |
|----|---|------|---|---|
| | | 2 | 3 | |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 多重債務や振り込み詐欺など社会状況の悪化が予想されている。こうした状況につきましては、国からの基金が(平成21年~23年まで)1年延長されることになれば事務を司る担当課としては非常に有難い。 |
| | 2 | 3 | 4 | |
| | 3 | 4 | 5 | |
| | 4 | 5 | 6 | |
| | 5 | 6 | 7 | |
| | 6 | 7 | 8 | |
| | 7 | 8 | 9 | |