

福知山市 令和元年度事務事業評価シート(3次公表)

(単位：千円)

事業属性	担当課	市民総務部 市民課						
	作成責任者	山本 美幸						
	事業名	消費生活相談事業						
	会計情報	款 民生費	項 社会福祉費	目 社会福祉総務費	会計 一般会計	事業コード 450301	決算付属資料 112	頁
	施策体系	施策コード 040302	施策名 消費生活の情報提供・相談体制を充実させる					
	開始年度	平成21年度						
	終了予定年度	令和2年度						
	関連計画等	-						
	根拠法令等	消費者基本法、消費者安全法						
	事業区分	<input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input checked="" type="checkbox"/> 国府補助事業 <input type="checkbox"/> 市単独事業 <input type="checkbox"/> 内部庶務の事業 <input type="checkbox"/> その他 ()						

基礎情報	事業目的 (あるべき姿)	市民の消費生活における被害を防止し、問題解決を図るため、消費生活センターにおける相談体制を強化する。巧妙になる悪質商法にだまされない自立した消費者の育成を目指し、啓発活動を行う。						
	対象者	市民	対象者数	77,743	単位あたりコスト	0.1		
	実施方法	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 業務委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 補助金交付 <input type="checkbox"/> 工事・修繕等 <input type="checkbox"/> その他 ()						
	委託先・実施主体等							
	事業概要	○ 消費生活センターの開設(月～金、午前9時～午後4時) ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じる。 ・事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあつせんを行う。 ・消費生活情報を、市民に対して提供する。 ○ 消費生活出張講座の実施 ○ 消費生活情報の提供(地方紙に啓発文を掲載) ○ 消費生活センター専門相談員の配置 ○ 専門相談員の研修への参加						
	主な経費と 具体的内容 (N-1年度実績)	項目	具体的な内容				H30経費	
		報償費	出張講座協力活動謝礼				8	
旅費		職員旅費、相談員研修旅費				198		
需用費		消耗品費、燃料費、修繕料				246		
役務費		自動車損害賠償保険料、電信、通話料、郵送料				64		
使用料及び賃借料		複写機使用料				24		
関連事業								

区分	H28	H29	H30	R1	R2要求額				
①当初	788	765	743	680	842				
②補正予算			0						
③流充用額	4	24	△ 74						
④繰越額計	0	0	0	0	0				
前年度繰越		0	0	0					
次年度繰越		0	0	0					
財源内訳(①④内訳)									
一般財源	622	447	543	499	659				
国支出金	0	0	0	0					
府支出金	170	342	126	181	183				
地方債	0	0	0	0					
その他特財	0	0	0	0					
主な利用特財 (N-1年度実績値)	特財名称	消費者行政推進事業	種類	府支出金	実績金額	126	決算付属資料	24	頁
	特財名称		種類		実績金額		決算付属資料		頁
人件費	0.35/2	0.45 / 2	0.35 / 2	0.35 / 2					
⑤概算人件費	7,800	8,600	7,800	7,800					
⑥総事業費 (①+②+③+④+⑤)	8,592	9,389	8,469	8,480					
⑦執行額	792	723	540						
執行率 (⑦/(①+②+③+④)×100)	100.0%	91.6%	80.7%	0.0%					

業績指標	成果実績 (アウトカム) 実績/当初目標	指標	単位	H28	H29	H30	R1	最終目標
		相談件数に対する解決率	%		88.5	88.8	83.4	/ 90
活動実績 (アウトプット) 実績/当初見込		指標	単位	H28	H29	H30	R1	最終目標
		相談件数	件	363	345	325	/ 320	200
		単位あたりコスト		2.2	2.1	1.7		
		相談員研修の参加数	回	23	14	12	/ 10	10
		単位あたりコスト		34.4	51.6	45.0		

	項目	評価	評価に対する説明	
一次評価 (担当課による自己評価)	必要性	市民や社会のニーズを的確に捉えた事業か	○	○多様化・複雑化する市民からの相談に対応できた。
		民間事業者や市民が自ら実施することのできない事業か	○	
		目的・目標の達成手段として適切で、優先度の高い事業か	○	
	効率性	受益者との負担関係や単位あたりコストは妥当な水準か	△	○相談員の研修の成果として、年々、専門的になる相談内容に対応(助言、あっ旋等)し解決している。
		他の手段や方法とのコスト比較は十分行われているか	○	
		コスト削減や効率化に向けた工夫が施されているか	○	
	有効性	成果目標は理にかなない、実績は適切に把握・測定されているか	○	○地方消費者行政強化交付金の活用。
		活動実績は見込みに沿い、かつ投入資源に見合っているか	△	
		先行事例の分析や外部資源の活用は十分行われたか	○	
目的及び指標等の達成状況に対する評価	消費者トラブルや特殊詐欺被害が依然として後を絶たず、相談内容も多様化・複雑化しているなか、助言や事業者へのあっせん等、相談者のニーズに沿った相談対応を行うことができた。			
今後の課題及び方向性	年間300件を超える相談は、相談内容も年々複雑化しており、新たな事例にも対応するために消費生活相談員は、継続した研修により質の向上を図り続ける必要がある。 また、相談員の相談業務に対する負担が年々増加しているため、現在の2人体制を継続する必要がある。			

	所見
二次評価 (庁内評価) 【行革担当課記入】	
三次評価 (外部評価) 【行革担当課記入】	

	方針区分	内容
来年度方針	<input type="checkbox"/> 廃止/休止 <input type="checkbox"/> 他事業と統合し組替 <input type="checkbox"/> 予算縮減を伴う見直し <input type="checkbox"/> 予算増減のない見直し <input checked="" type="checkbox"/> 予算拡充を伴う見直し <input type="checkbox"/> 事業の見直しなし	・消費者被害は多様化しており、今後も相談の増加が見込まれる中、更なる被害拡大の防止及び解決・情報提供による未然の防止等、あらゆる機会を通じて市民に対し啓発を進める。 ・相談員の相談業務に対する負担が年々増加しているため、現在の2人体制を継続する。 ・消費生活出張講座に使用するためのPCを購入する。
	予算への反映 【財政担当課記入】	予算額の反映状況(対H31) <input type="checkbox"/> 維持 <input type="checkbox"/> 組替 <input type="checkbox"/> 縮減 <input type="checkbox"/> 廃止/休止 <input type="checkbox"/> 拡充