

平成22年度 事務事業評価シート（平成21年度実績分）

事務事業名		消費生活相談体制の充実		部課コード	1012	予算事業科目	010201110193	事	複	区分	継続
所管部署	担当部局	市民協働部	部局長名(2次評価者)	近藤昭仁		個別事務	010201110193	-			
	担当部署	市民生活課	所属長名(1次評価者)	片岡武志			010201110194	-			
	電話番号	088-823-9355	E-mail	kc-101200@city.kochi.lg.jp				-			

1 事業の位置付け

予算科目(平成21年度)		高知市総合計画・実施計画施策体系での位置付け									
会計	01 一般会計	目標	03 C環境と共生する安全で快適な都市							政策基本方針	すべての市民が安全で、安心して暮らせる快適な生活環境づくりを推進します。
款	02 総務費	政策	05 快適で安全な生活環境づくり								
項	01 総務管理費	施策	05 消費者行政								
目	11 消費行政費	区分	01 消費者行政								

2 事業の根拠

法律・政令・省令		法定受託事務
県条例・規則・要綱等	高知県市町村消費者行政活性化事業費補助金交付要綱(H21~H23年度)	
市条例・規則・要綱等	高知市民のくらしを守る条例	
その他(計画、党書等)		

3 事業の目的・内容等

対象	誰(何)を対象に	消費生活相談員及び担当職員並びに消費生活センターの施設		
意図	どのような状態にしておくのか	消費生活相談体制の充実・レベルアップと消費生活センター機能強化を図るとともに、相談者の利便性を考えた施設整備を行う。		
手段	事業実施体制等	消費生活相談員及び担当職員を対象とした研修への参加、講師招聘、啓発資料配布、広報紙全戸配布。消費生活センターの施設整備については、業者発注する。	事業開始年度	昭和50年度
			事業終了年度	
活動内容	どのような事業活動を行うのか	国民生活センターの研修へ派遣、弁護士から相談員への事例をもとにしたアドバイス、出前講座の開催、広報紙「いきいき高知」の作成・全戸配布、啓発用町内会回覧板の配布、消費生活センター出入口の改修、相談室の改修、休日開所のための空調機器の設置を行う。		
成果指標	事業目的の成果を測る指標		指標設定の考え方	
	A	国民生活センター主催研修	のべ参加人数	
	B	出前講座	計18回 のべ参加人数 1,220人	
	C	広報紙「いきいき高知」	配布世帯数163,754部 いきいき高知NO.121号(9月号)の発行と配布、同NO.122号(4月号)の発行	

4 事業の実績等

		19年度(実績)	20年度(実績)	21年度(実績)	22年度(計画)	備考欄		
成果指標	A 国民生活センター主催研修	目標 100% 実績 4人	100% 5人	100% 23人				
	B 出前講座	目標 120% 実績 24回(1151人)	65% 13回(582人)	90% 18回(1220人)				
	C 広報紙「いきいき高知」	目標 実績		166000部×2回				
投入コスト	① 事業費	決算額 (千円)	11,770	13,134	12,538	22,664	(22年度は当初予算額)	
		財源内訳	国費 (千円)					
			県費 (千円)			6,632		9,992
			市債 (千円)					
			その他 (千円)	345	383	463		646
			一般財源 (千円)	11,425	12,751	5,443		12,026
	翌年度への繰越額 (千円)							
	② 概算人件費等	人件費等 (千円)	15,000	15,000	15,000	15,000		
		正規職員 (千円)	15,000	15,000	15,000	15,000		
		その他 (千円)						
		人役数 (人)	2.00	2.00	2.00	2.00		
		正規職員 (人)	2.00	2.00	2.00	2.00		
		その他 (人)						
総コスト=①+② (千円)	26,770	28,134	27,538	37,664				
市民1人当たりコスト (円)	78	83	81		総コスト/年度末人口			
年度末住民基本台帳人数 (人)	341,544	340,695	339,714					

5 成果指標で表せない事業成果・市民満足度・その他課題点等

「研修参加」については、消費生活相談員及び担当職員のレベルアップに向けて大変重要なことであり、21～23年度の3年間は、国の消費者行政活性化基金により予算的に問題はないが、研修参加により課の相談体制が手薄となり相談業務に支障をきたすことが懸念される。特に、同時期に長期にわたって相談員・担当職員が研修に参加しないよう、今後、十分な配慮が必要である。

「出前講座」については、消費者啓発の方法としては非常に効果のある方法であり、今後も更に多くの「出前講座」を実施していきたいと考えるが、相談員や担当職員が講師として出向いていくことにより、課の相談体制が手薄となり、あまり積極的に取り組めないのが現状である。

6 1次評価（所属長評価）

評価日（平成22年 9月 28日）

評価項目		評価基準		1次	平均 点数	評価内容の説明
事業実施の必要性	① [施策体系等での位置付け] 事業の実施が市の総合計画・実施計画・市長マニフェスト等の目標達成に結びつくか、又は、事業の根拠等に結びつくか	A (5)	結びつく	A	5.0	政策基本方針の「すべての市民が安全に安心して暮らせる快適な生活環境づくりを推進します」に合致しているものとする。近年、消費生活に関する相談内容も多種多様にわたっており、特に多重債務相談が全相談件数の約半分を占めているのが現状で、非常に深刻な相談ケースも多くなってきており、今後も消費生活相談業務の必要性は更に増していくものとする。
		B (3)	一部結びつく			
		C (1)	あまり結びつかない			
		D (0)	結びつかない			
② [市民ニーズの傾向] 事業の実施に対する市民のニーズ（需要量）の傾向はどうか	A (5)	非常に多い、急増している	A			
	B (3)	横ばいである				
	C (1)	少ない、減少している				
	D (0)	ほとんどない				
事業内容の有効性	③ [成果の達成状況] 事業の成果指標の達成状況は順調か	A (5)	十分に達成している	B	3.0	国民生活センター主催の研修や他団体の研修会等にも積極的に参加し、消費生活相談員及び担当職員のレベルアップに努めるとともに、消費生活センターの施設整備を行い機能強化を図り、相談体制の充実に努めることが出来た。
		B (3)	概ね達成している			
		C (1)	あまり順調ではない			
		D (0)	十分な成果を望めない			
④ [事業の手法・活動内容] 事業成果の向上のための手法・活動内容の妥当性	A (5)	妥当である	B			
	B (3)	概ね妥当である				
	C (1)	検討の余地がある				
	D (0)	見直しが必要である				
事業実施の効率性	⑤ [アウトソーシングの可能性] 事業の実施にかかる民間活力利用の可能性	A (5)	実施済・できない	A	5.0	現在、消費生活センターがあるのは、県立消費生活センターと高知市、南国市（H21年10月開所）、香美市（H22年5月開所）、四万十市（H22年10月開所予定）であるが、県立消費センターが県下全体の67%（5183件）を受け、他市町村が33%（2476件）となっており、このうちの87%にあたる2159件が高知市の受理分である。また県立消費生活センター受理分のうち51%の2636件が高知市民からの相談であり、高知市民からの相談件数は、合計4759件となる。高知市民からの相談件数が非常に多いことがこの数字から分かる。平成22年4月から消費生活センターを設置し、相談体制の充実に努めており、現状のままの相談業務がベターであるとする。
		B (3)	行政主体が望ましい			
		C (1)	検討の余地はある			
		D (0)	十分可能である			
⑥ [事業統合・連携・コスト削減] 類似事業との統合・連携やコスト削減の可能性	A (5)	現状が望ましい・できない	A			
	B (3)	概ね効率的にできている				
	C (1)	検討の余地がある				
	D (0)	十分可能である				
事業実施の公平性	⑦ [受益者の偏り] 事業の受益者が特定の個人（団体）等に偏りがなく公平性が保たれているか	A (5)	極めて公平性が高い	A	5.0	相談者の個人情報厳守し、関係機関・団体等及び市役所の関係各課と連携を取りながら、また非常に専門的なケース等については、弁護士との相談の場を持ち、相談者にとって最も良い解決策を見出す努力をしている。なお、この消費生活相談に来ている相談者は、経済的にも非常に困窮している方が多く、受益者負担は馴染まないとする。
		B (3)	概ね保たれている			
		C (1)	偏っている			
		D (0)	公平性を欠いている			
⑧ [受益者負担の適正化] 事業実施の財源として、受益者負担割合（一般財源負担割合）は妥当か。補助金等交付事業の場合、対象経費は妥当か。	A (5)	適正な負担割合である	A			
	B (3)	概ね適正な負担割合である				
	C (1)	検討の余地がある				
	D (0)	検討すべきである				
総合点	18.0	総合評価	○ A 事業継続（総合点が16点以上で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合）			
			B 経費削減に努め事業継続（総合点が12点以上16点未満で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合）			
			C 事業縮小・再構築の検討（総合点が4点以上12点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで2点以下がある場合）			
			D 事業廃止・凍結の検討（総合点が4点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで1点以下がある場合）			

7 2次評価（部局長評価）

評価日（平成22年 9月 30日）

総合評価	評価理由・今後の方向性等
○ A 事業継続	一次評価と同様
B 経費削減に努め事業継続	
C 事業縮小・再構築の検討	
D 事業廃止・凍結の検討	

8 特記事項