

平成17年度 事務事業評価表					
〔様式1〕					
記入年月日	平成17年4月27日		記入者	内線	2524
部 名	市民部	課 名	消費生活課	課長名	小林良司
事務事業名	消費生活相談事業				
予算上の事務事業名	消費生活相談員経費				
1 総合計画における位置づけ	施策コード		23230		
基本目標	「ゆとりある みどり豊かな環境共生都市」をめざして				
政 策 名	第3章 安全に暮らせる都市の実現をめざします				
基本施策名	第2節 安心して暮らせるまちづくり				事業開始年度
施 策 名	第3施策 安心できる消費生活の実現				昭和63年以前 ▼
2 実施根拠及び関連法令・条例等					
消費者基本法、消費者契約法、地方自治法					
3 個別計画の概要			概要		
計画名					
計画年次	年度～	年度			
4 事業形態の区分 窓口・相談 ▼					
5 事業概要					
(1) 事業の目的(何のために行うのかまたはもたらしたい成果)			(2) 対象(誰、何)		
消費生活に関する消費者からの相談及び苦情を受け付け、解決に向けての助言や事業者との調整をすることにより、消費者被害の軽減を図り、安心できる消費生活の実現をめざす。			一般市民		
(3) 平成16年度事業の内容(活動)・・・いつ、どのような方法で実施した内容(活動)なのか。					
相談員の実施体制 相談員 10人(常時7人体制) 相模原センター3人、北センター2人、南コーナー2人 受付時間 9時～12時、13時～16時 相談日 北センターは年末年始を除く毎日、相模原センターと南コーナーは月曜日から金曜日(年末年始と祝日を除く) 相談受付件数					
6 関連・類似事業や他市の状況					
横浜市消費生活総合センター 相談員31人 相談窓口 19人 相談件数(H15年) 22,943件 川崎市消費者行政センター 雇用人数14人 8人 12,776件 横須賀市消費生活センター 6人 3人 4,549件 相模原市 9,098件					
7 事業費の推移 [単位:千円]					
年 度	平成14年度(決算)	平成15年度(決算)	平成16年度(決算見込)	平成17年度(予算)	平成18年度(見込)
事業費	31,300	28,568	30,599	28,320	28,320
一般財源	30,000	23,079	25,100	26,360	26,360
受益者負担金	0	0	0	0	0
その他の特定財源	1,300	5,489	5,499	1,960	1,960
人件費の合計	41,950	16,020	16,140	16,140	16,140
事業コスト合計(a)	73,250	44,588	46,739	44,460	44,460
8 事業効率・・・(複数の事業で構成されている場合は、その中の主たる事業)					
主たる事業名				対象名称(単位)	受付件数
年 度	平成14年度(決算)	平成15年度(決算)	平成16年度(決算見込)	平成17年度(予算)	平成18年度(見込)
事業コスト(主たる事業)	41,950	44,588	46,739	44,460	44,460
対象数	4,513	8,348	12,449	13,000	13,000
単位あたり経費(円)	9,295	5,341	3,754	3,420	3,420
前年度比		0.57	0.70	0.91	1.00

9 活動指標・・・実施した内容（活動）の数値化					
指標名 (単位)	苦情相談に対するあっせん解決率	指標式と指標の説明	あっせん解決件数/苦情相談件数（問合せを除いた苦情相談のうち相談員があっせんして解決できた数）		
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度（目標）
実績	10.6	6.2	3.7		
目標	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
目標達成度					
10 成果指標・・・対象と意図の達成度を表す指標					
指標名 (単位)	受付件数の増加率	指標式と指標の説明	当該年度受付件数/苦情相談件数 消費者被害の動向		
	平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度（目標）
実績	118.2	109.0	104.2		
目標	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
目標達成度					
11 個別評価					
(1) 妥当性の評価 【A：妥当である・B：妥当性に課題がある・C：妥当でない】					
A	<input type="checkbox"/>	法令等により実施することが義務付けられている。			
	<input type="checkbox"/>	法令等に定められた市の責務を具体化して実施する事業である。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	公益性が高い、または必需性が高い事業である。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	将来にわたって、市民のニーズや行政需要がある。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	税金を投入して実施するにふさわしい事業であり、市民にも説明できる。			
(2) 有効性の評価 【A：有効である・B：有効性を高める余地がある・C：有効でない】					
A	<input type="checkbox"/>	上位施策の目的を達成するために大きく貢献している。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	課題等の解決や市民生活に大きく貢献している。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	成果指標の実績値とその推移から見て、期待されるような成果をもたらしている。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	事業の対象範囲は適切であり、対象は事業を実施したことによる効果を楽しんでいる。			
(3) 効率性の評価 【効率が良い・B：効率性を高める余地がある・C：効率が悪い】					
A	<input checked="" type="checkbox"/>	単位あたりの経費は適正である。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	これ以上コスト節減の余地がない。			
	<input type="checkbox"/>	受益者負担や補助等の割合に問題はない。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	事業の実施方法や実施体制は適正である。			
(4) 民間活力の導入の可能性 【有・無】					
	<input type="checkbox"/>	業務の一部または全部について、民間で実施する方が経費の節減に繋がる。			
	<input type="checkbox"/>	業務の一部または全部について、民間で実施する方が技術・知識面で優れている。			
	<input type="checkbox"/>	業務の一部または全部について、民間で実施する方がサービス面で優れている。			
	<input type="checkbox"/>	民間では実施していない、または市が実施する方が優れている。			
12 総合評価					
(1) 自動判定結果					
	[	]：良好な状態を維持する事業			
	[	]：概ね良好な状況である事業			
	[	]：見直しを行う必要がある事業			
	[	]：抜本的な見直し、休止、廃止を検討すべき事業			
(2) 担当課の課長による評価（今後の方向性）			(3) 課長の評価に関する説明		
拡充・充実	<input checked="" type="checkbox"/>	拡充・充実		相談件数の増加により、南相談コーナーを消費生活センターに位置付け、相談員を増員し、適切なアドバイス等、被害を未然に防ぐ体制を整える。	
	<input type="checkbox"/>	現状維持			
	<input type="checkbox"/>	見直し			
	<input type="checkbox"/>	廃止			
13 成果の向上及び効率性を高めるための方策 消費者被害を完全に防止することは困難ではあるが、被害状況を教訓に速やかな情報提供や啓発活動の推進を図る。			14 課題として認識されたこと 相談件数の大幅な増加により、相談員の増員が必要である。		
15 二次評価					
(1) 行政評価会議による評価（今後の方向性）			(2) 二次評価コメント		
現状維持	<input type="checkbox"/>	拡充・充実		効果的な事業実施を推進する。	
	<input checked="" type="checkbox"/>	現状維持			
	<input type="checkbox"/>	見直し			
	<input type="checkbox"/>	廃止			