

平成 26 年度 事務事業評価シート 【 事後評価 】

※色付きのセルのみ入力してください。また、行・列の挿入や削除は絶対に行わないでください。

会計	款	項	目	事業コード	事業名	
一般	02	01	11	0402	消費生活相談体制整備事業	
総合計画	分野	暮らし				
	政策	2-4	日常生活の安全確保			
	施策	1	生活相談の充実			
目的	日常生活上の悩みや問題の解消。					
対象	トラブルや悩みを抱えている、または抱えそうな市民					
意図	トラブルや悩みの解決のためのあっせんや助言を行う。					
事業概要 …上記目的を実現するための事業手法を記載すること						
<input type="checkbox"/> 消費生活相談 日常生活上のトラブル等の解決を支援する相談員の設置 <input type="checkbox"/> 消費者行政団体の連携 東北及び県内市部の消費者行政団体の連携を目的とした協議会への参加						
市民参画の有無 [ 対象外 ]						
市民協働の形態		共催		実行委員会・協議会		
		後援・協賛		補助・助成		
事業協力・協定		委託				
活動指標（上記「事業概要」に対応）		単位	区分	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(計画)
①	市民からの生活相談件数 (専門家相談会開設事業による相談以外)	件	計画	1,300	1,300	
			実績	1,395	1,406	
②			計画			
			実績			
③			計画			
			実績			
成果指標（上記「意図」に対応）		単位	区分	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(計画)
①			目標			
			実績			
②			目標			
			実績			
③			目標			
			実績			
成果指標の達成度	目標値より高い		概ね目標値どおり		目標値より低い	

成果指標の達成度の要因分析 (新規事業及び成果指標を変更した場合は、その成果指標を設定した考え方、目標値の根拠を記載)		
目的妥当性	公共関与の妥当性 <input type="radio"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input type="checkbox"/> 妥当でない	市民のトラブルの解消、未然防止について支援するものである。
有効性	成果の向上余地 <input type="radio"/> 向上余地がある <input type="checkbox"/> 向上余地がない	生活相談によるあっせん、助言等によりトラブルの解消や未然防止の率を向上させることができる。
効率性	事業費・人件費の削減余地 <input type="checkbox"/> 事業費の削減余地がある <input type="checkbox"/> 人件費の削減余地がある <input type="radio"/> どちらも削減余地がない	本事業費は人件費が主なものであるが、事業がマンパワーによって運営されており削減できる余地はない。
公平性	受益と負担の適正化余地 <input type="checkbox"/> 受益機会の見直し余地がある <input type="checkbox"/> 費用負担の見直し余地がある <input type="radio"/> 適正である	対象を市民全般としており、適正と判断する。
総合評価 …上記評価結果の総括		
トラブルに遭ってからの相談より危険性のある時点からの相談の方が、問題の解決には効果的と考えられ、相談窓口の市民へのさらなる周知が必要である。		

平成 26 年度 事業説明資料

【 事後評価 】

※色付きのセルのみ入力してください。また、行・列の挿入や削除は絶対に行わないでください。

会計	款	項	目	事業J-ト	事業名
一般	02	01	11	0402	消費生活相談体制整備事業

単位：千円

		25年度 決算額(A)	26年度 決算額(B)	27年度 現計予算額	決算額前年比 (B-A)
事業費			8,918		8,918
財 源 内 訳	国・県		5,775		5,775
	地方債				
	その他				
	一般財源		3,143		3,143

事業期間	○ 単年度繰返	■ 期間限定	[平成 年度 ~ 平成 年度]
------	---------	--------	-----------------

部経営方針における目標  
日常生活の悩みや問題を解決します。

事業開始の背景・経緯  
市民の生活上のトラブルや困りごとの解消に向け総合的に対応する市民生活総合相談センターを平成22年4月に設置した。この中で問題解決のための支援を行っている。

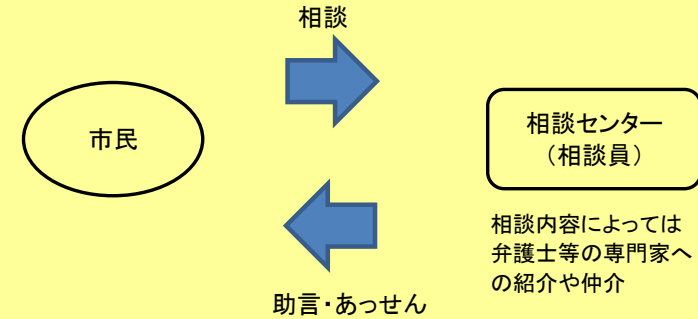
事業概要  
○消費生活相談  
日常生活上のトラブル等の解決を支援する相談員の設置  
○消費者行政団体の連携  
東北及び県内市部の消費者行政団体の連携を目的とした協議会への参加

事業を展開する上での課題、留意事項 / 意見・要望等

複雑、多様化する相談内容に対応するための消費生活相談員のスキルアップ（国家資格の取得等）

担当部署 部名 市民生活部 課名 市民生活総合相談 担当係長 似内庄治 内線 460 (単位：千円)

《事業手法の詳細》…概略図による事業手法の詳細と事業費の内訳を記載すること。  
【適宜、セルは結合して構わないが、結合した1つのセル内は1文章程度にとどめること。】



【相談受付実績】 H26.4～H27.3  
相談受付件数 1,406件 +0.8% (前年度比) ※参考1,395件 (H25)

～内訳～

(家事)	離婚・婚姻	27件	-34.1% (前年度比)	※参考 41件 (H25)
	家族問題	62件	-1.6% ( " )	※参考 63件 ( " )
	DV	3件	-40.0% ( " )	※参考 5件 ( " )
	相続・贈与等	68件	+11.5% ( " )	※参考 61件 ( " )
(民事)	消費者契約	672件	+3.9% ( " )	※参考 647件 ( " )
	契約 (賃貸借)	37件	+12.1% ( " )	※参考 33件 ( " )
	サラ金・多重債務	108件	-10.7% ( " )	※参考 121件 ( " )
	金銭貸借	13件	+116.7% ( " )	※参考 6件 ( " )
	土地問題	34件	+78.9% ( " )	※参考 19件 ( " )
	近隣問題	61件	+1.7% ( " )	※参考 60件 ( " )
	交通事故	19件	+375.0% ( " )	※参考 4件 ( " )
(労働)	雇用契約・給料	10件	+150.0% ( " )	※参考 4件 ( " )
	職場環境	1件	-50.0% ( " )	※参考 2件 ( " )
(刑事相談)		5件	+25.0% ( " )	※参考 4件 ( " )
(行政相談)		69件	-5.5% ( " )	※参考 73件 ( " )
(生活相談)		144件	-8.3% ( " )	※参考 157件 ( " )
(その他)		73件	-23.2% ( " )	※参考 95件 ( " )

【事業費内訳】  
① 相談員設置 8,756千円 (相談員報酬、共済費、費用弁済等) ⇒相談員4名分  
② 維持管理 142千円 (用紙代等)  
③ 協議会負担金 20千円 (東北都市、岩手県都市消費者行政連絡協議会負担金)