

令和3年度

事務事業評価シート

【事後評価】

会計	款	項	目	事業コード	事業名	
01	02	01	11	124450	消費生活相談体制整備事業費	
総合計画	分野	02 暮らし		政策	04 日常生活の安全確保	
	施策	01 生活相談の充実				
目的	市民の日常生活上のトラブルや困りごとを解消するため、消費生活相談員を配置し解決のためのあっせんや助言を行うとともに、消費者トラブル防止のため、出前講座などの消費者教育を行う。					
対象	日常生活の悩みや問題を抱える、または抱えた市民					
意図	消費者トラブル相談に対しあっせんや助言を実施するとともに、悪質商法等の啓発活動を行うことにより、トラブルの未然防止を図る					
事業概要	消費生活相談 9,475千円 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 4人 多様化している相談に対応するための相談員のスキル向上 日常生活でのトラブル防止に向けた意識啓発 218千円 市民団体の要請に応じ出前講座を実施 市ホームページ、コミュニティFM等を活用した啓発 消費者行政団体と連携 8千円 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（2団体）への参加					
市民参加の有無	無し					
市民協働の形態	共催	実行委員会・協議会		事業協力・協定	後援・協賛	
		補助・助成			委託	
活動指標		単位	区分	R02	R03	R04
1	消費生活相談員の配置	人	計画	4.00	4.00	
			実績	4.00	4.00	
2	消費生活相談員の研修受講回数（国民生活センター主催研修等）	回	計画	8.00	8.00	
			実績	4.00	9.00	
3	出前講座の回数	回	計画	35.00	15.00	
			実績	1.00	1.00	
成果指標		単位	区分	R02	R03	R04
1	消費者トラブルに遭わないように注意している市民の割合【まちづくり市民アンケート結果】	%	目標	58.50	59.00	
			実績	42.20	42.60	
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（成果指標を設定しない場合は、その理由を記載）		
インターネットや電話などによる通信販売での商品の購入がより身近になり、さらにコロナ禍によりその機会が増加している。消費者被害や消費者トラブル事件については新聞やニュース報道などで頻繁に注意喚起が行われ、本市においても機会を捉えて被害防止の啓発活動を実施している。一方でコロナ禍などにより近隣や知人等とのコミュニケーションが減少し、さまざまな情報を得たり交換したりする機会を失うことで、消費行動として冷静に考え行動することや消費者被害やトラブルについての意識・関心が希薄になってしまっていると言われており、今回のアンケート調査結果において目標を達成できないひとつの要因と考えられる。		
回答数450/回答人数1,056人 = 42.6%		
目的妥当性	公共関与の妥当性	市民が日常生活の悩みや問題を解決するにあたり、行政としてその支援をする必要性及び、消費者トラブル防止のため、行政として啓発活動を継続する必要がある。
	妥当である	
	見直し余地がある	
	妥当でない	
有効性	成果の向上余地	あっせんや助言を行うことにより、市民が抱える日常生活の悩みや問題の解決の糸口を見出すことができ、また、出前講座等においての啓発活動を実施することにより、消費者トラブルの未然防止が見込まれる。
	向上余地がある	
	向上余地がない	
効率性	事業費・人件費の削減余地	本事業費は、相談体制の根幹をなす消費生活相談員の人件費を主としていることから、削減の余地はない。
	事業費の削減余地がある	
	人件費の削減余地がある	
	どちらも削減余地がない	
公平性	受益と負担の適正化余地	相談会及び出前講座等の対象者は全ての市民であり、受益の機会は均等である。また、相談者に負担額はなく費用負担の見直しの余地はない。
	受益機会の見直し余地がある	
	費用負担の見直し余地がある	
総合評価	今年度の振り返り	消費生活相談員4人を配置し、寄せられた相談に対しあっせんや助言を行うことで、契約トラブルなど消費生活問題の解決への糸口を見出すことができた。また、悪質商法や特殊詐欺の手口による被害の未然防止及び被害拡大の抑制に資することを目的として、出前講座を随時開催するとともに、市ホームページやコミュニティFM等により市民へ情報提供し、注意喚起するなど啓発活動に注力し、市民の意識醸成を図った。
	次年度に向けて	今後も寄せられた相談に対しあっせんや助言を行い、インターネットで多様化する契約トラブルなど消費生活問題の解決への糸口を見出すとともに、悪質商法や特殊詐欺の手口による被害の未然防止及び被害拡大の抑制に資することを目的として啓発活動に注力し、市民の意識醸成を図るため、引き続き事業を継続する。

令和3年度

事務事業評価シート

【事後評価】

会計	款	項	目	事業コード	事業名			
01	02	01	11	124460	専門家相談会開設事業費			
総合計画	分野	02	暮らし	政策	04 日常生活の安全確保			
	施策	01	生活相談の充実					
目的	市民が抱える法的問題等の解決を支援するため、弁護士等の専門家による相談会を開催する							
対象	日常生活の悩みや高度な法的見解等を要する問題を抱えた市民							
意図	専門家による助言や教示により悩みや問題解決へ道筋をつけること							
事業概要	専門家相談会の開設 1,238千円 弁護士、司法書士等による無料法律相談会 人権擁護委員等による市民生活相談会 消費者信用生活協同組合による消費者救済資金貸付相談会 消費者救済資金貸付金預託金 26,000千円 債務の整理等に要する資金貸付のための預託 人権擁護団体及び犯罪被害者支援団体への支援 223千円 花巻人権擁護委員協議会及びいわて被害者支援センター							
市民参加の有無	無し							
市民協働の形態	共催	実行委員会・協議会	事業協力・協定	後援・協賛	補助・助成	委託		
活動指標			単位	区分	R02	R03	R04	
1	専門家相談会(弁護士、司法書士、行政書士、多重債務、市民生活)開催回数			回	計画	111.00	111.00	
				実績	84.00	87.00		
2				回	計画			
				実績				
3				回	計画			
				実績				
成果指標			単位	区分	R02	R03	R04	
1				回	目標			
				実績				
2				回	目標			
				実績				
3				回	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(成果指標を設定しない場合は、その理由を記載)		
本事業の目的は、日常生活を送る中で派生する悩みや高度な法的見解等を要する問題を抱えた市民に対して広く門戸を開き、専門家による助言や教示により市民各々の問題解決の道筋を見出すことにあることから、成果指標による評価は馴染まない。		
目的妥当性	公共関与の妥当性	市民が日常生活の悩みや問題を解決するにあたり、行政としてその支援をする必要がある。
	妥当である	
	見直し余地がある	
有効性	成果の向上余地	専門家による相談会を持続することにより、高度な法的助言を必要とする多くの市民の悩みや問題解決への道筋をつけることができる。
	向上余地がある	
	向上余地がない	
効率性	事業費・人件費の削減余地	市民の相談の機会を確保するため、経費を削減する余地はない。
	事業費の削減余地がある	
	人件費の削減余地がある	
公平性	受益と負担の適正化余地	専門家相談会の対象者は全ての市民であり、受益の機会は均等である。また、相談者に負担額はなく費用負担の見直しの余地はない。
	受益機会の見直し余地がある	
	費用負担の見直し余地がある	
総合評価	今年度の振り返り	市民が抱える高度な法的知識を必要とする諸問題に対して、法律の専門家としての相談を通じて適切な判断がなされることにより、よりよい解決までの道筋を立てることができた。
	次年度に向けて	今後も市民が抱える高度な法的知識を必要とする諸問題に対して、法律の専門家との相談を通じて適切な判断がなされることにより、より良い解決までの道筋を立てることができるよう、引き続き事業を継続する。

令和3年度
事務事業評価シート 【事後評価】

会計	款	項	目	事業コード	事業名	
01	02	01	11	124470	人権啓発活動事業費	
総合計画	分野	02	暮らし	政策	04 日常生活の安全確保	
	施策	01	生活相談の充実			
目的	人権思想の普及・啓発のため、人権擁護に関するイベントを開催する					
対象	全ての市民					
意図	人権問題に対する理解と認識を高める					
事業概要	人権に係るイベントの開催（岩手県よりの人権啓発活動地方委託事業） 0千円 人権に係る講演会及び人権啓発作文コンテスト表彰及び表彰作品の発表 当該事業は当市と北上市とが隔年により受託しており、令和2年度に当市が受託し事業実施の予定であったが、新型コロナウイルス感染症の影響で令和3年度に延期となったもの。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした。					
市民参画の有無	無し					
市民協働の形態	共催	実行委員会・協議会	事業協力・協定	後援・協賛	補助・助成	委託
活動指標		単位	区分	R02	R03	R04
1	人権に係るイベント開催（隔年）	回	計画	1.00	1.00	
			実績	0.00	0.00	
2			計画			
			実績			
3			計画			
			実績			
成果指標		単位	区分	R02	R03	R04
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（成果指標を設定しない場合は、その理由を記載）		
本事業は、岩手県より人権啓発活動地方委託事業として受託し、人権週間に照準を合わせ人権イベントを開催すること自体を目的としている。また、市民の人権問題に対する理解と認識を測ることは非常に艱難であり困難であり、アンケートなどの指標も無いことから、成果指標による評価は馴染まない。		
目的妥当性	公共関与の妥当性	人権は市民の日常生活の安全確保の基盤となるものであり、その啓発にあたっては中立性の確保が求められることから、行政として啓発活動を行う必要がある。
	妥当である	
	見直し余地がある	
	妥当でない	
有効性	成果の向上余地	集客力を持つイベントを企画、開催することで、より多くの市民の人権問題に対する理解と認識を深める。
	向上余地がある	
	向上余地がない	
効率性	事業費・人件費の削減余地	開催時期は、年間で最も人権意識の高まりがある「人権週間」に照準を合わせることにより、最小のコストで最大の効果を見込むものであり、削減の余地はない。
	事業費の削減余地がある	
	人件費の削減余地がある	
	どちらも削減余地がない	
公平性	受益と負担の適正化余地	イベントの対象者は全て市民であり、受益の機会は均等である。また、来場者に負担額はなく費用負担の見直しの余地はない。
	受益機会の見直し余地がある	
	費用負担の見直し余地がある	
総合評価	今年度の振り返り	人権に係るイベントは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした。
	次年度に向けて	人権思想の普及・啓発のため、人権擁護に係るイベントを開催することで、市民の人権問題に対する理解と認識を深め、もって人権尊重思想の普及高揚を図る。