

平成 23 年度 魚津市事務事業評価表 (平成 22 年度分に係る評価)

【1枚目】

事業コード	21403101	
事務事業名	市民相談事業	
予算書の事業名	市民相談事業	
事業期間	開始年度	昭和46年度
	終了年度	
	継続	
業務分類	6. ソフト事業	
実施方法	<input type="radio"/> 1. 指定管理者代行 <input type="radio"/> 2. アウトソーシング <input type="radio"/> 3. 負担金・補助金 <input checked="" type="radio"/> 4. 市直営	

部・課・係名等	コード1	02010100
部名等	民生部	
課名等	市民課	
係名等	市民係①	
記入者氏名	竹内 嘉宏	
電話番号	0765-23-1003	

政策体系上の位置付け	コード2	414003
政策の柱	基2 安全で快適な暮らしやすいまちづくり	
政策名	1 生命と財産を守る安全・安心な暮らしの確保	
施策名	4. 日常生活の安全確保	
区分	なし	
基本事業名	消費者保護対策の推進	

予算科目	コード3	001020101
会計	一般会計	
款	2. 総務費	
項	1. 総務管理費	
目	1. 一般管理費	

◆事業概要 (どのような事業か)				実績		計画				
市民が、日常生活において法的トラブル、消費生活トラブルに遭遇した場合、解決方法について情報提供したり、助言したりする。				単位	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	
対象	(この事務事業は、誰、何を対象にしているのか。※人や物、自然資源など)	→	① 市民	人	45,562	45,176	45,000	45,000	45,000	
	②									
	③									
手段	<平成22年度の主な活動内容> 市民相談、消費生活相談については担当者・消費生活相談員が対応し、情報提供、各課等への連絡、助言を行う。 他に行政相談委員が市役所で月3回、人権擁護委員が魚津サンプラザで月1回相談に応じる。 *平成23年度の変更点 なし	→	① 市民生活相談者数	人	124	104	110	110	110	
	② 消費生活相談者数		人	122	120	120	120	120		
	③									
意図	(この事務事業によって、対象をどのように変えるのか) 相談体制の充実、情報提供を行うことにより、各種トラブルを解決し、解決方法の情報提供ができる。	→	① 市民相談解決件数又は照会件数	%	95.16	88.46	90.00	90.00	90.00	
	② 消費生活相談解決件数又は照会件数		%	98.00	97.46	98.00	98.00	98.00		
	③									
その結果	<施策の目指すすがた> 市民一人ひとりが気軽に相談が受けられる体制が整い、市民が暮らしを安心して送れる。		↑ 成果指標が現段階で取得できていない場合、その取得方法を記入							
◆この事務事業開始のきっかけ (何年頃)からどのようなきっかけで始まったか) 市民相談事業は、市制発足当初からの事務である。 無料法律相談は、平成9年度から実施、平成19年度から休止。				財源内訳	(千円)	2,012	1,481	833	833	833
				(1)国・県支出金	(千円)	2,012	1,481	833	833	833
				(2)地方債	(千円)	0	0	0	0	0
				(3)その他(使用料・手数料等)	(千円)	0	0	0	0	0
				(4)一般財源	(千円)	72	79	79	79	79
				A. 予算(決算)額(①~④の合計)	(千円)	2,084	1,560	912	912	912
◆開始時期以後の事務事業を取り巻く環境の変化と、今後予想される環境変化 (法改正、規制緩和、社会情勢の変化など)				①事務事業に携わる正規職員数	(人)	1	1	1	1	1
悪徳商法の横行により、近年消費者行政相談の件数が年々増加。 国は消費生活問題に対応するため特定商取引法、割賦販売法を改正。 また、多重債務者相談マニュアルを策定し、連携強化を図っている。 さらに平成20年3月に法テラス魚津が設立され、連携の強化を図っている。 平成21年度から消費生活相談員を1名配置し、消費生活活性化基金事業(H21~H23)に取り組む。				②事務事業の年間所要時間	(時間)	600	700	700	700	700
				B. 人件費 (②×人件費単価/千円)	(千円)	2,523	2,944	2,944	2,944	2,944
				事務事業に係る総費用 (A+B)	(千円)	4,607	4,504	3,856	3,856	3,856
				(参考) 人件費単価	(円/時間)	4,205	4,205	4,205	4,205	4,205
◆市民や議会などからの要望・意見 (担当者の私見ではなく、実際に寄せられた意見・質問などを記入) 相談件数の増加が市民要望の強さが現れている。				◆県内他市の実施状況	(把握している内容又は把握していない理由の記入欄)					
				● 把握している	市民相談、消費生活相談については、各市担当部署が様々な実施している。					
				○ 把握していない						

平成 23 年度 魚津市事務事業評価表 (平成 22 年度分に係る評価)

【2枚目】

【目的妥当性の評価】

1. 施策への直結度（事務事業の施策の目指すがたに対する直結度（対象・意図の密接度）とその理由説明）	
<input checked="" type="radio"/> 直結度大 <input type="radio"/> 直結度中 <input type="radio"/> 直結度小	説明 生活トラブル、消費者トラブルに巻き込まれた市民に、情報提供や関係機関を紹介することにより、早期解決に導くことができ、施策が目指す姿そのものである。
2. 市の関与の妥当性（民間や他の機関でも実施可能な事務事業か）	
<input checked="" type="radio"/> 法令などにより市による実施が義務付けられている <input type="radio"/> 法令などによる義務付けはないが、公共性が非常に高く、民間（市民・企業等）によるサービスの実施が不可能（又は困難）なため、市による実施が妥当 <input type="radio"/> 民間でもサービス提供は可能だが、公共性が比較的高く、市による実施が妥当 <input type="radio"/> 市が実施しているが、関与の必要性は低く、今後は市の関与を縮小（廃止）が妥当 <input type="radio"/> 既に目的を達成しているため、市の関与を廃止が妥当	
根拠法令等を記入	消費者相談については、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第24条、消費者安全法（平成21年法律第50号）第4条
3. 目的見直しの余地（現状の【対象】と【意図】は適切か、また、見直す場合、その理由と内容を説明）	
なし	説明 現状の対象と意図は適切であり、見直しの余地なし。

【有効性の評価】

4. 成果向上の余地（成果の向上が今後どの程度見込めるか説明）	
なし	説明 地道な啓発活動であるが、出前講座等の啓発予防を継続して実施していく。
5. 連携することで、今より効果が高まる可能性のある他の事務事業の有無（どう効果が高まるか説明）	
なし	説明 連携することで、今より効果が高まる可能性がある他の事業はない。

【効率性の評価】

6. 事業費の削減の余地（手段を工夫することで、事業費を削減できないか説明、できない理由も説明）	
なし	説明 H19から無料法律相談についてはとりにやめて職員の市民相談で対応。事業費は487千円→67千円に削減
7. 人件費の削減の余地（今の業務時間を工夫して少なくできないか説明、できない理由も説明）	
なし	説明 相談者数により業務時間の変動はあるが、相談は年々多様化してきており、特に消費生活相談においては専門的知識が求められてきており、人件費の削減は厳しい。

【公平性の評価】

8. 受益者負担の適正化の余地（過去の見直しや社会経済状況等から）	
特定受益者なし・負担なし 適正化の余地なし	説明 施策を目指すがたでは、市民一人ひとりが気軽に相談が受けられる体制を整えるとなっており、負担金はなじまない。 説明 受益者負担を求める事業ではない。
9. 本市の受益者負担の水準（県内他市と比較し、今後のあり方について説明）	
<input type="radio"/> 高い <input checked="" type="radio"/> 平均 <input type="radio"/> 低い	説明

【必要性の評価】

10. 社会的ニーズ（この事務事業にどれくらいのニーズがあるか）	
<input checked="" type="radio"/> 全国的又は広域的な課題であり、ニーズが非常に高い <input type="radio"/> 市固有の課題であり、なおかつ市民などのニーズが非常に高い <input type="radio"/> 比較的多くの市民などがニーズを感じている <input type="radio"/> 一部の市民などに、ニーズがある <input type="radio"/> 一部の市民などに、ニーズがあるが、それが減少しつつある <input type="radio"/> 目的はある程度達成されている <input type="radio"/> 上記のいずれにも該当しない	
11. 事務事業実施の緊急性	
<input type="radio"/> 緊急性が非常に高い <input type="radio"/> 緊急に解決しなければ重大な過失をもたらす <input checked="" type="radio"/> 市民などのニーズが急速に高まっている <input type="radio"/> 緊急性は低い、実施しなければ市民生活に影響が大きい <input type="radio"/> 緊急性が低く、実施しなくても市民サービスは低下しない	

★ 評価結果の総括と今後の方向性

1) 評価結果の総括					
① 目的妥当性	<input checked="" type="radio"/> 適切 <input type="radio"/> 目的廃止又は再設定の余地あり				
② 有効性	<input checked="" type="radio"/> 適切 <input type="radio"/> 成果向上の余地あり				
③ 効率性	<input checked="" type="radio"/> 適切 <input type="radio"/> コスト削減の余地あり				
④ 公平性	<input checked="" type="radio"/> 適切 <input type="radio"/> 受益者負担の適正化の余地あり				
2) 今後の事務事業の方向性					
<input checked="" type="radio"/> 現状のまま（又は計画どおり）継続実施 <table border="1" style="float: right;"> <tr> <td>年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>		年度			
年度					
<input type="radio"/> 終了 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> 休止					
<input type="radio"/> 他の事務事業と統合又は連携 <input type="radio"/> 目的見直し <input type="radio"/> 事務事業のやり方改善					

★改革・改善案（いつ、どのような改革・改善を、どういう手段で行うか）		コストと成果の方向性
実施予定時期	次年度（平成24年度）	コストの方向性 維持
	中・長期的（3～5年間）	成果の方向性 維持

★課長総括評価（一次評価）

多様化する生活トラブルや消費者トラブルの相談事業は、市民に身近な市が行うことは、市民にとって安心感があり、必要な事業である。 また、相談内容が複雑、難度が高いものについては、法テラス、県消費生活センター、県弁護士会、県司法書士会等と連携して相談事業にあたっているため、相談担当職員は、基本的な知識及び研修が必要。	二次評価の要否 不要
---	---------------