

平成 24 年度 魚津市事務事業評価表 (平成 23 年度実績と平成 24 年度計画)

【1枚目】

事業コード	41430001	
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	
実施方法	業務分類	6. ソフト事業
	○ 1. 指定管理者代行	
	○ 2. アウトソーシング	
	○ 3. 負担金・補助金	
	● 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	梅原正信	
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。事業の内容、業務の手順など)				実績		計画・目標				
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をしたり、助言をしたりする。				単位	22年度	23年度	24年度	25年度	26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	45,176	44,812	44,966	44,728	44,490	
	②									
	③									
手段	<平成23年度の主な活動内容> 市民相談、市民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。 他に行政相談員が市役所で、月2回、人権擁護委員が、サンプラザで月1回相談を行う。 *平成24年度の変更点 なし	→	① 市民生活相談	件	104	73	80	80	80	
	② 消費生活相談		件	120	134	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を行う。	→	① 市民相談解決件数又は照会件数	%	88.46	89.04	90.00	90.00	90.00	
	② 消費生活相談解決件数又は照会件数		%	97.46	99.20	98.00	98.00	98.00		
	③									
その結果	<施策の目指すがた> 市民一人一人が気軽に相談が受けられる体制を整い、市民の暮らしが安心して送れる。		↑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 意識調査							
◆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年から実施、平成19年からは休止している。				財源内訳	①国・県支出金 (千円)	1,481	833	1,565	0	0
					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	865	865	865
					A. 予算(決算)額(①～④の合計) (千円)	1,553	912	2,430	865	865
◆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)	2	2	2	2	2	
悪徳商法の横行により、近年消費生活相談の件数が増えている。 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開設され、連携の強化を図っている。 平成21年からは、消費生活相談員を1名配置し、消費生活活性化基金事業に取り組む。				②事務事業の年間所要時間 (時間)	600	700	700	1,000	1,000	
				B. 人件費 (②×人件費単価/千円) (千円)	2,523	2,944	2,944	4,205	4,205	
				事務事業に係る総費用 (A+B) (千円)	4,076	3,856	5,374	5,070	5,070	
				(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、市民要望に現れている。				◆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	法廷受託事務であり、全国一律制度である。					
				○ 把握していない						

平成 24 年度 魚津市事務事業評価表 (平成 23 年度実績と平成 24 年度計画)

【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 (なぜ市が行わなければならないのか、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	内務省訓令第1号 (大正6年4月) 公職選挙法 (昭和25年法律第100号) 第11条第3項
3. 目的見直しの余地 (【対象】と【意図】は適切か、限定又は追加・拡充すべきでないか、また、その理由)	
なし	説明 現状の対象および意図は適切である。

【有効性の評価】

4. 成果向上の余地 (成果の目標は達成されたか、成果の向上が今後どの程度見込めるか)	
なし	説明 地道な活動であるが、出前講座など啓発活動を実施していく。
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 (仕様や住民等の協力など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 平成19年から無料相談も中止し、現在市民相談のみであり、事業費の削減は難しい。
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 消費生活相談も専門複雑化し、専門的な相談員は今後も必要である。

【公平性の評価】

8. 受益機会の適正化の余地 (受益の機会が偏っていて不公平でないか)	
なし	説明 相談者の安心、安全な生活環境を作る施策そのものであり、受益負担にはなじまない。
9. 受益者負担の適正化の余地 (県内他市と比較し、適正な水準か)	
平均	説明 受益負担を求める事業でない。

★ 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		年度
<input type="radio"/> 終了		<input type="radio"/> 廃止
<input type="radio"/> 他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	事業継続	コストの方向性
	次年度 (平成24年度)	維持
中・長期的 (3~5年間)	事業継続	成果の方向性
		維持

★一次評価 (課長総括評価)	
より一層のサービス向上に努める。	二次評価の要否
	必要

★二次評価 (経営戦略会議評価)