

|           |       |                 |                        |        |         |           |
|-----------|-------|-----------------|------------------------|--------|---------|-----------|
| 1<br>基本項目 | 事務事業名 | 市民相談事業          |                        | 担当課    | 市民課     |           |
|           | 予算事業名 | 市民相談事業          |                        | 係名     | 市民係     |           |
|           | 事業区分  | 自治事務            |                        | 電話番号   | 23-1003 |           |
|           | 事業期間  | 開始年度            | 昭和46年                  | 終了年度   | 当面継続    |           |
|           | 総合計画  | 目標名             | 基本目標2 安全で快適な暮らしやすいまち   |        |         | 予算科目<br>目 |
|           |       | 政策名             | 6 生命と財産を守る安全・安心な暮らしの確保 |        |         |           |
|           |       | 施策名             | 14 日常生活の安全確保           |        |         |           |
| 基本事業名     |       | 14-3 消費者保護対策の推進 |                        |        |         |           |
|           |       |                 | 市民協働の状況                | 協働している |         |           |

|           |              |   |
|-----------|--------------|---|
| 2<br>事業概要 | 事業概要         | 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、助言をする。   |
|           | 対象           | 市民  |
|           | 手段<br>(活動指標) | 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。<br>他、月2回の行政相談員による行政相談、また、サンプラザによる合同行政相談を開催。<br>また、高齢者、福祉関係への恵商法等の情報提供の出前講座を積極的に推進。 |
|           | 意図<br>(成果指標) | 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。  |

| 3<br>指標      | 指標名         | 単位 | 24年度 |     | 25年度 |     |        | 26年度 |
|--------------|-------------|----|------|-----|------|-----|--------|------|
|              |             |    | 計画   | 実績  | 計画   | 実績  | 達成率    | 計画   |
| 活動指標<br>成果指標 | ① 市民相談件数    | 件  | 100  | 60  | 100  | 91  | 91.0%  | 100  |
|              | ② 消費生活相談件数  | 件  | 120  | 145 | 120  | 157 | 130.8% | 150  |
|              | ③           |    |      |     |      |     |        |      |
|              | ① 市民相談解決率   | %  | 100  | 100 | 100  | 100 | 100.0% | 100  |
|              | ② 消費生活相談解決率 | %  | 100  | 100 | 100  | 100 | 100.0% | 100  |
|              | ③           |    |      |     |      |     |        |      |

| 4<br>コスト情報 | 区分                      | 単位 | 24年度      |           | 25年度      |           |          | 26年度      |
|------------|-------------------------|----|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|
|            |                         |    | 予算現額      | 決算額       | 予算現額      | 決算額       | 決算増減率    | 当初予算額     |
| 支出内訳       | ① 需用費                   | 円  | 13,000    | 2,100     | 475,000   | 474,391   | 22490.0% | 35,000    |
|            | ② 委託料                   | 円  |           |           |           |           |          |           |
|            | ③ 工事請負費                 | 円  |           |           |           |           |          |           |
|            | ④ 負担金補助及び交付金            | 円  | 378,000   | 359,770   | 395,000   | 374,311   | 4.0%     | 399,000   |
|            | ⑤ その他                   | 円  | 2,051,000 | 2,048,193 | 2,630,000 | 2,586,729 | 26.3%    | 2,236,000 |
|            | 支出合計 (A)                | 円  | 2,442,000 | 2,410,063 | 3,500,000 | 3,435,431 | 42.5%    | 2,670,000 |
| 財源内訳       | ① 国庫支出金                 | 円  |           |           |           |           |          |           |
|            | ② 県支出金                  | 円  | 1,565,000 | 1,560,953 | 2,200,000 | 2,184,305 | 39.9%    | 1,399,000 |
|            | ③ 地方債                   | 円  |           |           |           |           |          |           |
|            | ④ その他 (使用料、雑入等)         | 円  | 11,000    | 13,069    | 10,000    | 10,060    | -23.0%   | 10,000    |
|            | ⑤ 一般財源                  | 円  | 866,000   | 836,041   | 1,290,000 | 1,241,066 | 48.4%    | 1,261,000 |
|            | 収入合計                    | 円  | 2,442,000 | 2,410,063 | 3,500,000 | 3,435,431 | 42.5%    | 2,670,000 |
| 人件費        | ① 事務事業に携わる正規職員数         | 人  | 1         | 1         | 1         | 1         | 0.0%     | 1         |
|            | ② 年間所要時間                | 時間 | 600       | 600       | 600       | 600       | 0.0%     | 600       |
|            | ③ 人件費 (②×@ 4,200 円) (B) | 円  | 2,520,000 | 2,520,000 | 2,520,000 | 2,520,000 | 0.0%     | 2,520,000 |
|            | 総費用 (A+B)               | 円  | 4,962,000 | 4,930,063 | 6,020,000 | 5,955,431 | 20.8%    | 5,190,000 |

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| 5<br>取組内容 | 平成25年度に取り組んだ事務事業の内容及び改善内容   |  |
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談などの市民相談に対応を行った。<br/>消費生活相談員1名配置 (富山県消費者行政活性化基金事業を活用)</li> <li>各種トラブルに遭わないよう情報提供・啓発を行った。</li> <li>市民相談室のイス、テーブル等の整備を行った。</li> </ul> |  |

| 6<br>評価 | 評価の視点            | H24評価 | H25評価 | 評価項目              | 内容  |   |                                   |
|---------|------------------|-------|-------|-------------------|---|---|-----------------------------------|
|         |                  |       |       |                   | 1   | 2   | 3                                 |
| 妥当性     | 妥当性              |       | A     | 自治体関与の妥当性         | <input checked="" type="checkbox"/> 1 妥当である | <input type="checkbox"/> 2 検討の余地あり          | <input type="checkbox"/> 3 妥当でない  |
|         |                  |       |       | 目的の妥当性            | <input checked="" type="checkbox"/> 1 妥当である | <input type="checkbox"/> 2 検討の余地あり          | <input type="checkbox"/> 3 妥当でない  |
|         |                  |       |       | 対象の妥当性            | <input checked="" type="checkbox"/> 1 妥当である | <input type="checkbox"/> 2 検討の余地あり          | <input type="checkbox"/> 3 妥当でない  |
|         |                  |       |       | 目標達成度             | <input type="checkbox"/> 1 高い               | <input checked="" type="checkbox"/> 2 目標どおり | <input type="checkbox"/> 3 低い・未実施 |
| 有効性     | 有効性              |       | A     | 類似事業の有無           | <input checked="" type="checkbox"/> 1 なし    | <input type="checkbox"/> 2 検討の余地あり          | <input type="checkbox"/> 3 あり     |
|         |                  |       |       | 上位施策への貢献度         | <input checked="" type="checkbox"/> 1 高い    | <input type="checkbox"/> 2 普通               | <input type="checkbox"/> 3 低い     |
| 効率性     | 効率性              |       | A     | コスト効率             | <input checked="" type="checkbox"/> 1 高い    | <input type="checkbox"/> 2 普通               | <input type="checkbox"/> 3 低い     |
|         |                  |       |       | 実施主体の適正化          | <input checked="" type="checkbox"/> 1 適正である | <input type="checkbox"/> 2 改善の余地あり          | <input type="checkbox"/> 3 適正でない  |
|         |                  |       |       | 負担割合の適正化          | <input checked="" type="checkbox"/> 1 適正である | <input type="checkbox"/> 2 改善の余地あり          | <input type="checkbox"/> 3 適正でない  |
|         | 1次評価<br>(課長総括)   |       | A     | 計画どおり事業を実施することが適当 | 2次評価  | 不要  |                                   |
|         | 後の評価<br>(課題及び方針) |       |       | 相談体制の継続、維持に努める。   | 評価結果  |   |                                   |