

# 平成24年度 実施計画作成・事務事業評価（事後評価）シート

## 実施計画

### 1 基本事項

部等名	市民福祉部	課等名	市民生活課	記入者名	所崎 啓	内線	135	
事務事業名	生活相談事業		事業期間	平成 23 年度 ~ 平成 年度				
総合計画上の位置付け	基本方針	安全・安心で快適な都市基盤が整った人と自然を大切にすまちづくり						
	施策	生活安全対策の充実						
	細 施策	消費生活相談体制の充実						
根拠法令・条例、関連計画等	消費者安全法、出水市消費生活相談所設置要綱							
予算細々目名				会計	款	項	目	細目
生活相談事業費(教育・啓発用リーフレット等消耗品費)				01	02	01	10	007

### 2 事務事業の目的（何のためにするのですか）

市民の契約トラブル、多重債務等の相談を受け、アドバイスや斡旋解決を行う。  
また、出前講座や広報紙、防災行政無線等で、相談窓口の存在や契約トラブルや悪質商法に対する知識を啓発し、消費者被害の未然及び拡大防止に努める。

### 3 事務事業の概要

H23年度の事業概要	H24年度の事業概要・計画	H25年度の事業計画	H26年度の事業計画
消費生活相談員の研修支援 消費者への啓発（出前講座 36回・広報いずみへの掲載 12回・啓発物の配布）	消費生活相談員を1人増員 消費生活相談員の研修支援 消費者への啓発（出前講座 40回・広報いずみへの掲載 12回・啓発物の配布） 製品表示に関する店舗への 立入検査(年1回・1店舗)	平成24年度事業の継続	平成25年度事業の継続

### 4 事務事業の対象・手段・意図

対象（誰・何に対して行う事業ですか）	手段（対象に対してどのような活動を行うのですか）
市民	契約トラブルや多重債務等の消費生活相談 出前講座や広報紙への掲載で消費者啓発を行う。
意図（活動により対象をどのような状態にしたいのですか）	
他機関紹介や情報提供、斡旋等により市民の契約トラブルや多重債務等を解決する。 啓発により、被害の未然防止に努めるほか、悪質業者等からだまされた消費者の泣き寝入りを減少させる。	

## 事務事業評価（事後評価）

### 1 指標の推移

区分	指標名	単位	23年度実績	24年度目標	25年度目標	26年度目標	最終目標	
							年度	目標値
活動指標	① 消費生活出前講座	回	36	40	42	42	30	42
	②							
成果指標	① 消費生活相談額	億円	2.63	2.20	2.00	1.80	30	1.30
	② 相談件数	件	269	280	280	280		

※ 活動指標・・・事業内容を示す数値（ボランティア講座開催回数、道路整備延長距離など）

※ 成果指標・・・施策・事務事業の目的達成度を示す数値（ボランティア実施者数、渋滞緩和率など）

### 2 評価

有効性	成果指標又は実施計画の意図を向上させる余地はないですか	
	<input type="checkbox"/> ない	理由
	<input checked="" type="checkbox"/> ある	出前講座や防災行政無線放送の回数を増加させることで向上すると思われる。
	廃止・休止した場合の影響はありますか	
<input checked="" type="checkbox"/> ある	理由	
<input type="checkbox"/> ない	内容の複雑化や悪質業者の巧妙化により、個人によるトラブル解決は困難な状況であるため、市の支援が必要である。	
効率性	成果指標を下げずにコスト削減の余地はないですか (成果指標がない場合は、単純にコスト削減について記入してください)	
	<input type="checkbox"/> ない	理由
	<input checked="" type="checkbox"/> ある	遠方（主に関東圏）で開催されていた研修が、近隣やインターネットで開催される可能性があるため、旅費や研修費の削減が図れると思われる。
	類似事業の有無と統合の可能性はないですか（市以外の取組含む）	
	<input checked="" type="checkbox"/> ない	理由
	<input type="checkbox"/> ある	無し
市と受益者との負担割合は妥当ですか（受益者負担がある場合に記入してください）		
<input type="checkbox"/> はい	理由	
<input type="checkbox"/> いいえ	本事業には該当しない。	
その他	他の市町村では実施している事業ですか（県内の他市の状況等を具体的に記入してください）	
	鹿児島県内では、19市8町1村の計28市町村が当該事業を実施している。 19市については、消費者安全法に基づく消費生活センターの告示を行っている。	

### 3 今後の方向性、改善案等（一次評価）

今後の方向性（総合評価）	方向性の理由、改善案等
<input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 統合・縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止	出前講座回数の増加や関係機関との連絡体制の強化により、消費者被害の減少を図っていく。

### 4 今後の方向性、改善案等（二次評価）

今後の方向性（総合評価）	方向性の理由、改善案等
<input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 統合・縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止	契約トラブルや悪質商法に対する知識を啓発し、消費者被害を未然に防止するため継続とする。

### 5 今後の方向性、改善案等（最終評価）

今後の方向性（総合評価）	方向性の理由、改善案等
<input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 改善 <input type="checkbox"/> 統合・縮小 <input type="checkbox"/> 廃止・休止	二次評価と同様に継続とする。