

# 事務事業評価票

番号	枝番号	事務事業名	部名	課名	所属長名
04		消費生活相談事業	福祉生活部	生活環境課	遠藤友美雄
基本事項	基本政策	04 暮らしの安全を守り、安心が実感できるまち	財務科目	会計 01 一般	
	政策	04 安全で明るい暮らしを守るまちづくり		款 03 民生費	
	施策	02 安全な消費生活の確保		項 01 社会福祉費	
				目 10 生活行政費	
<input type="checkbox"/> 新規 <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 単年度		事業開始年度: およそ平成11年度	完了予定年度: 未定年度	<input checked="" type="checkbox"/> 経常 <input type="checkbox"/> 臨時	

<b>事業の対象(誰に対して・何に対して)</b> 1 消費生活に伴う苦情や相談のある市民や市内在勤・在学者 2 多重債務に陥った市民や市内在勤・在学者	<b>事業の目的(どういう状態にしたいのか)</b> 1 消費生活に伴う苦情や相談に対応した迅速かつ適切な処理を指導・助言及び代理交渉することにより、解決や負担軽減を目指し、消費者の安全安心を確保する。 2 多重債務者の救済や生活再建に向けた支援を行う。
<b>事業の内容(目的達成のための手段・方法)</b>	
1 西脇市消費生活相談室内に消費生活相談専門員(現1名)を配置し、消費生活相談・多重債務相談(H21より週2日開設・毎週月水曜日)を実施している。市民から寄せられる苦情・相談等について適切かつ迅速な対応をしている。(指導、助言及び代理交渉) 2 相談事例の情報の収集に努め、その情報を市民へ提供をし、被害防止に努める。 3 「消費生活相談室」(相談窓口開設)の市民への徹底的な周知をはかり、市民の生活を守る。	
<b>補助・単独</b> : <input type="checkbox"/> 国・県の補助金有り <input checked="" type="checkbox"/> 市単独 H21～23:消費者行政活性化事業補助金(兵庫県)あり	
<input type="checkbox"/> 義務実施事業	根拠法令要綱等
<input checked="" type="checkbox"/> 努力義務実施事業	根拠法令要綱等 消費者基本法(第19条)、西脇市消費生活相談員に関する規則
<input type="checkbox"/> 任意実施事業	根拠条例等
<input type="checkbox"/> 市単費上乘せ(またはの場合)	根拠条例等
<b>正規職員が関与すべき法的義務性</b> <input checked="" type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり (該当業務: )	
法令名・根拠条文:	
<b>実施形態</b> <input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 補助・負担金 <input checked="" type="checkbox"/> その他( )	
委託の場合: <input type="checkbox"/> 入札 <input type="checkbox"/> 随意契約(契約先: )	

## 総合計画・行動計画 施策シート

### 優先度

A  B  C

	平成20年度(参考)	平成21年度	平成22年度	平成23年度	以降			
<b>展開方針</b> (年度別の事業内容)								
<b>総事業費</b>	百万円	百万円	百万円	百万円	百万円			
平成21年度の実施内容・成果			平成21年度の実施内容・計画どおり実施できなかった理由					
<input type="checkbox"/> 計画どおり進んでいる。 <input type="checkbox"/> おおむね計画どおり進んでいる。 <input type="checkbox"/> 着手しているが、計画よりも遅れている <input type="checkbox"/> 計画どおり着手していない。 <input type="checkbox"/> 完了・達成(計画事業の終了)								
<b>確認項目</b>						<b>市長指示事項等</b>  行動計画掲載 <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C		
<input type="checkbox"/> 総合計画対象事業 <input type="checkbox"/> 市長公約・懸案事項 <input type="checkbox"/> 議会確認事項								
<b>企画政策課 意見</b>								

		単位	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
事務事業データ	事業費(予算額または見込額) (A')	千円	605	860	860	1,030	1,030
	特定財源		0	0	0	0	0
	一般財源		605	860	860	1,030	1,030
	事業費(決算額) (A)		602	837	859		
	特定財源		0	0	0		
	一般財源		602	837	859		
	一般職員所要人員 (B)	人	0.43	0.43	0.35		
	一般人件費[平均給与×(B)] (C)	千円	3,404	3,404	2,771		
総コスト[(A)+(C)] (D)	千円	4,006	4,241	3,630			
受益者負担額 (E)	千円	0	0	0			
受益者負担率[(E)/(D)] (F)	%	0.0%	0.0%	0.0%			

【1次評価】

評価実施:平成21年度

			18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
活動指標	名称	相談受付件数	目標値				
			実績値	280件	249件	245件	
	説明	年間の消費生活相談件数	単価				
(目標)	名称	相談受付件数	目標値				
			実績値	18件	25件	42件	
	説明	年間の多重債務相談件数 (相談件数 の内数)	単価				
成果指標	名称	全面解決した割合	目標値	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
			実績値	58.2%	41.4%	55.1%	
	説明	消費生活相談を通して全面解決した割合	単価				
(目標)	名称		目標値				
			実績値				
	説明		単価				
評価ポイント	事業の優先度(緊急性)	5	事業の必要性	5	実施主体の妥当性	5	
	直接のサービスの相手方	5	受益者負担の適切さ	5	市民ニーズの把握	4	
総合評価	評価結果	判断理由	多重債務相談が年々増加傾向にあり、相談内容の複雑化・多様化が進んでいることを示している。このような現状から、相談に対応している相談員のレベルアップや相談窓口の機能強化が強く求められている。平成21～23年度は、兵庫県の消費者行政活性化事業補助金を活用して、相談員のレベルアップ(研修参加支援)、市民への悪質商法撲滅への啓発、相談コーナーの改修、事務機器、参考図書の充実等を図る予定である。しかし、この補助金で認められるのは、上記の内容のみであり、相談内容の複雑化に伴うやむを得ない超過勤務や業務内容に見合う報酬(近隣市では最低レベル)については、市の財源面で改善するよう求められている。				
	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止		改善策	相談窓口の強化については、消費者行政活性化事業補助金を活用する予定である。しかし、相談内容の複雑化に伴うやむを得ない超過勤務や業務内容に見合う報酬(近隣市では最低レベル)にかかる部分は、市の財源面ででの処遇改善が求められている。よって、報酬面での処遇改善(報酬アップ)を求める。			

【2次評価】

評価実施:平成21年度

			18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
評価ポイント	事業の優先度(緊急性)	4	事業の必要性	4	実施主体の妥当性	4	
	直接のサービスの相手方	4	受益者負担の適切さ	5	市民ニーズの把握	3	
総合評価	評価結果	判断理由	従来の消費生活に関する相談だけでなく、消費者金融に係る多重債務相談の相談件数も年々増加傾向にあり、消費生活相談事業が果たす役割は大きい。また、消費生活相談員については専門性が高く、現在、西脇多可で1人しかいない現状である。平成20年度まで週1日の窓口を開設し、21年度からは週2回の開設となっている。相談日以外は、簡易な事例は職員が対応するほか、県の相談窓口等へ案内している。消費生活相談員の待遇については、他市が概ね12,000円/日であるのに対して、西脇市は10,000円/日である。				
	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止		改善策	相談内容の複雑化に伴い相談事業の担う役割は大きい。また、相談件数の増加に伴い相談員の負担が増しているため、西脇市で継続的に窓口開設を行うためにも、報酬額について他市並みに改善する必要がある。相談員が不足している現状を踏まえて、近隣市町と協力し、広域的な相談窓口を設け、電話等の相談については、相談員が毎日対応できるような方法も検討する必要がある。			

【3次評価】

			18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
総合評価	評価結果	判断理由					
	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止		改善策				