

令和3年度(令和2年度実施事業分)事務事業評価評価票

No. 11-032

PDCA	事務事業名	広域消費生活センター事業	部課等名	市民経済部 経済課 商工担当	担当	鈴木	
					内線等	321	
P 総合計画との関係性等	政策体系	章： 第4章 安全で快適に住み続けられるまち 節： 第1節 安全・安心な社会の形成 基本施策： 5. 消費者行政 単位施策： (1) 消費者行政の充実 個別施策： ②広域消費生活センターの設置					
	根拠法令等	消費者安全法					
	対象・目的	知多県民プラザの消費生活相談窓口が閉鎖されることをうけ、半田市と知多地域の5町で広域消費生活センターを設置し、消費者の安心・安全の確保に努める。					
	目的を達成するための手段・活動内容	知多地域の1市5町で消費生活センターを設置し、消費者の安心・安全の確保に努めます。					
D 前年度の活動結果と見られた成果	活動結果	活動実績	H30年度	R1年度	R2年度	単位	
		①相談受付総件数	1,155	1,220	1,269	件	
		事業費	6,503	6,282	5,970	千円	
		人件費	1,874	1,863	1,852	千円	
		総事業費	8,377	8,145	7,822	千円	
		活動単位当たりのコスト	H30年度	R1年度	R2年度	単位	
	①事業費/相談件数	5,630	5,149	4,705	円		
	成 果	成果指標	H30年度	R1年度	R2年度	単位	
		①消費生活センター利用者数	実績値	1,155	1,220	1,269	人
		目標値	1,200	1,200	1,200		
			実績値				
			目標値				
		実績値					
		目標値					
C 課題の整理		観点別評価	必要性	有効性		効率性	
	①市の関与の妥当性		妥当	④上位施策への貢献	大きい	⑦コスト削減余地	ない
	②市民ニーズ		高い	⑤成果向上の余地	ある	※対象・手段の変更	
		③休廃止の影響	大きい	⑥類似事業の有無	ない	⑧受益者負担適正化余地	ない
	事業の評価・課題	A					
		新型コロナウイルス感染症対応として、来所相談の一時閉鎖・時間短縮を行ったが、電話相談は継続実施し、消費者トラブルの相談に切れ目なく対応することができた。手口が多様化・巧妙化するなかで、増加する消費者トラブルの相談に対応するため、相談業務を担う人材の育成・確保が必要である。					
	A 課題解決のための目標	今後の事業の方向性	現状維持				
			相談員が国民生活センター等の実施する研修等を受講し、最新手口の情報収集や専門知識のアップデートを行うなど、消費生活相談の専門家としての実務能力の向上を図る。併せて、相談員の高齢化が進んでおり、新たな相談員の確保を図りつつ、引き続き消費生活センターを開設し、消費者トラブルの相談対応を行う。				
		令和3年度の目標	成果指標	目標値	単位		
			広域消費生活センターの開設 ※消費生活センター条例に基づく開設日の最大値とした場合の割合	100	%		