令和元年度(平成30年度実施事業分)事務事業評価評価票

No. 11-038

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 内線等	竹内 322	
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					
		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	28年度	29年度	30年度	単位	
		①相談受付総件数	789	1,216	1,155		
		事業費	7,935	6,814	6,503	千円	
		人件費	1,271	2,221	1,874	千円	
		総事業費	9,206	9,035	8,377	千円	
		活動単位当たりのコスト	28年度	29年度	30年度	単位	
		①事業費/相談件数	10,057	5,603	5,630	円	
	成果	成果指標	28年度	29年度	30年度	単位	
		①消費生活センター利用者数	実績値	789	1,216	1,155	人
			目標値	700	1,200	1,200	
		②	実績値				
			目標値				
		③	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	法定事務	④上位施策への貢献	—	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	小さい	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	B					
		消費者の安全・安心の確保のために、専門的知識を有する相談員が適切なアドバイスや解決に向けての対応を行った。 構成される1市5町とも情報の共有をさらに図るとともに、半田市弁護士会との会合を持つことにより、迅速な連携体制がとれるようになった。					
A 課題解決のための目標	今後の事業の方向性	改善推進					
		増加傾向にある特殊詐欺や契約、解約等に関するトラブルなどに対し、相談員と担当職員が広域的に連携して、トラブルを未然に防ぐための啓発や解決に向けての迅速な対応に努める。					
	令和元年度の目標	成果指標	目標値	単位			
		①消費生活センター利用者数	1,200	人			