佐野市行政評価システム A表（共通シート）　　作成日 令和6年2月22日
評価対象年度　令和4年度　　政策体系コード　05010204

事務事業マネジメントシート

事務事業名	消費生活センター運営事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	市民生活課

政策体系			事業区分	
基本目標	05	快適により安全で安心して暮らせるまちづくり	新規・継続	継続事業
政　策	01	安全で安心して暮らせるまちづくり	実施計画・一般	一般事業
施　策	02	交通安全・防犯・消費者対策の推進	市単独・国県補助	国県補助事業
基本事業	04	正しい消費生活の啓発と情報提供の充実	任意・義務	任意的事業
			実施方法	直営
			事業分類	相談事業
			市長公約	該当なし
			総合戦略	該当なし

予算科目	会計	款	項	目	予算事業名
	一般	02	01	12	消費生活センター運営事業

事業計画	単年度繰り返し	事業期間	昭和62年度　～

根拠法令・条例等	消費者基本法・消費者安全法・佐野市消費生活センター条例

1．事務事業の現状把握【DO】

（1）事務事業の手段・目的・結果・各指標

①手段（事務事業の主な活動内容を記入します。）

事業概要（具体的な事務事業の活動内容・進め方）	令和4年度実績（令和4年度に行った主な活動内容）
消費者事故等による被害の拡大を防止するため、消費生活センターの機能強化と相談体制の充実、消費者の利益の擁護及び増進を図る。 ・消費生活に関する相談及び斡旋、苦情処理、情報の収集及び提供 ・消費者啓発のための資料等の展示・出前講座の開催 ・消費者の利益の擁護及び増進に必要な事業	消費生活に関する相談及び斡旋、苦情処理、情報の収集及び提供を行ったほか、出前講座を開催して消費者啓発を行った。

活動指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）
出前講座開催数	回	20	30	31	32	33
消費者啓発記事広報紙掲載数	回	12	12	12	12	12

目的

②対象（この事務事業は誰・何を対象としていますか？）

市民

対象指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）
市民	人	116,982	115,700	113,710	113,018	112,327

③意図（この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか？）

市民が消費者トラブルを予防し、当事者とならないようにする。

成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
消費生活相談件数	件	目標		700	695	690	685
		実績		662			
消費生活センターやホットラインの認知度	%	目標		40	41	42	43
		実績		41.4			

④結果（どのような結果に結びつけますか？）

市民が消費生活に関する正しい知識を習得し、トラブルを回避する。

上位成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
消費生活被害件数	件	目標		690	650	610	570
		実績		645			
		目標					
		実績					

（2）総事業費の推移・内訳

投入量

財源内訳	単位	R３年度（実績）	R４年度（実績）	R５年度（目標）	R６年度（目標）	R７年度（目標）
国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
県支出金	千円	752	733	0	0	0
地方債	千円	0	0	0	0	0
その他	千円	13	17	0	0	0
一般財源	千円	5,641	5,457	0	0	0
事業費計(A)	千円	6,406	6,207	0	0	0

事業費

事業費の内訳（千円）

項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
		報酬	4,661						
		職員手当等	717						
		共済費	703						
		旅費	73						
		需用費	32						
		負担金、補助及び	13						
		委託料	7						

人件費

職員従事工数	人工	0	1.63	0	0	0
人件費計(B)	千円	0	11,878	0	0	0
ﾄｰﾀﾙｺｽﾄ(A)+(B)	千円	6,406	18,085	0	0	0

B表（事後評価シート）

事務事業名	消費生活センター運営事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	市民生活課

（３）事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	市民からの様々な相談に対し、当時の担当部署（広聴担当、生活課等）が割り当てられ実施してきた。 消費生活センターは旧佐野市において昭和６２年に設置された。
②事務事業を取り巻く環境（対象者や国・県などの法令等、社会情勢など）は事務事業の開始時期と比べてどのように変化していますか？	平成21年に消費者庁が設置され、消費者安全法が施行された。業者の手口は巧妙になり悪質なものや被害額が高額な相談が増加している。 平成30年6月に民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げること等を内容とする民法の一部を改正する法律が成立し、令和４年４月１日から施行された。
③この事務事業に対して、当該年度中、関係者（市民、議会、事務事業対象者）からどのような意見・要望がありますか？	

（４）前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善（成果向上の見直し）	消費生活出前講座の実施について昨年度より多く実施することができた。

２．事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果
類似事務事業があり統合・連携できる・している	消費生活啓発推進事業	成果向上余地がある程度ある	向上した

⑧取組結果の理由	⑨事務事業の成果向上余地
消費生活出前講座の実施回数、参加者数が増加した。	成果向上余地がある程度ある

⑩Ａ表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由	⑪目標達成に向けて必要となる取組内容
昨年度より講座を開催する機会が増加した分、消費生活センター等の認知度が向上し、相談する意識も増加したと考えられる。	消費生活センターの役割等を周知・広報することで、消費者トラブルがあった場合消費生活センターに相談すればいいという意識を浸透させる。

３．評価結果の総括と今後の方向性【Action】

（１）事務事業の評価結果					（２）今後の事務事業の方向性	（３）改革･改善を実現するうえで解決すべき課題（壁）とその解決策
目標達成度	大				事業のやり方改善（成果向上の見直し） ＊評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	ウイズコロナとなっていく中、どこまでコロナ前の実績まで戻せるか。 引き続き、地道に周知・広報を行っていく。
	中		○		消費生活センターの役割について、周知・広報を行い、学校、地域、家庭、職域などにおける消費生活出前講座を実施する。	
	小					
		大	中	小		
		成果向上余地				

佐野市行政評価システム A表（共通シート）　　作成日 令和6年2月22日
評価対象年度　令和4年度　　政策体系コード　05010204

事務事業マネジメントシート

事務事業名	消費生活啓発推進事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	市民生活課

政策体系			事業区分	
基本目標	05	快適により安全で安心して暮らせるまちづくり	新規・継続	継続事業
政　策	01	安全で安心して暮らせるまちづくり	実施計画・一般	実計計画事業
施　策	02	交通安全・防犯・消費者対策の推進	市単独・国県補助	国県補助事業
基本事業	04	正しい消費生活の啓発と情報提供の充実	任意・義務	任意的事業
			実施方法	直営
			事業分類	相談事業
			市長公約	該当なし
			総合戦略	該当なし

予算科目	会計	款	項	目	予算事業名
	一般	02	01	12	消費生活啓発推進事業

事業計画	単年度繰り返し	事業期間	昭和62年度　～

根拠法令・条例等	消費者基本法・消費者安全法・佐野市消費生活センター条例

1．事務事業の現状把握【DO】

（1）事務事業の手段・目的・結果・各指標

①手段（事務事業の主な活動内容を記入します。）

事業概要（具体的な事務事業の活動内容・進め方）	令和4年度実績（令和4年度に行った主な活動内容）
消費生活に関する講座の開設や情報の提供を行うことにより、市民の消費知識及び実践力の向上を図り、市民の消費生活の安定・向上に寄与する。	・楽しいくらしの講座開催数 7回　　参加者 184人 ・消費生活に関する情報提供、啓発活動の実施（チラシ配布）

活動指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）
楽しいくらしの講座開催数	回	6	7	6	7	7
消費生活チラシ配布数	枚	5,750	7,088	3,400	3,550	3,700

目的

②対象（この事務事業は誰・何を対象としていますか？）

市民

対象指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）
市民	人	116,982	115,700	113,710	113,018	112,327

③意図（この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか？）

消費生活に関する知識の習得により消費トラブルを予防し、当事者とならないようにする。

成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
楽しいくらしの講座参加者数	人	目標		90	100	110	120
		実績	64	184			
		目標					
		実績					

④結果（どのような結果に結びつけますか？）

市民が消費に関する正しい知識を習得し、トラブルを回避する。

上位成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
消費生活相談により解決に至った割合	%	目標		100	100	100	100
		実績	100	100			
消費生活被害件数	件	目標		690	650	610	570
		実績	633	645			

（2）総事業費の推移・内訳

投入量

財源内訳	単位	R３年度（実績）	R４年度（実績）	R５年度（目標）	R６年度（目標）	R７年度（目標）
国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
県支出金	千円	81	150	0	0	0
地方債	千円	0	0	0	0	0
その他	千円	0	0	0	0	0
一般財源	千円	56	66	0	0	0
事業費計(A)	千円	137	216	0	0	0

事業費の内訳（千円）

項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
		需用費	211						
		報償費	5						

	財源内訳	単位	R３年度（実績）	R４年度（実績）	R５年度（目標）	R６年度（目標）	R７年度（目標）
人件費	職員従事工数	人工	0	0.48	0	0	0
人件費	人件費計(B)	千円	0	3,498	0	0	0
	ﾄｰﾀﾙｺｽﾄ(A)+(B)	千円	137	3,714	0	0	0

B表（事後評価シート）

事務事業名	消費生活啓発推進事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	市民生活課

（３）事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	旧佐野市で昭和６２年から「くらしの講座」が開催された。
②事務事業を取り巻く環境（対象者や国・県などの法令等、社会情勢など）は事務事業の開始時期と比べてどのように変化していますか？	昭和43年制定の消費者保護基本法が平成16年抜本改正され、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本とする消費者基本法となった。単に消費者保護でなく、権利の主体者として行動できるよう「自立の支援」の施策への転換が図られている。
③この事務事業に対して、当該年度中、関係者（市民、議会、事務事業対象者）からどのような意見・要望がありますか？	くらしの講座受講者アンケートでは、６割以上が「よかった」と回答。 また、「その時にあったテーマで開催されているので参考になる」、「またやってほしい」などの意見が多い。

（４）前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善（成果向上の見直し）	「くらしの講座」の参加者数増加を図れるよう、講座内容を検討した

２．事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果
類似事務事業があり統合・連携できる・している	消費生活センター運営事業	成果向上余地がある程度ある	向上した

⑧取組結果の理由	⑨事務事業の成果向上余地
講座内容の検討により参加者数が増加した	成果向上余地がある程度ある

⑩Ａ表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由	⑪目標達成に向けて必要となる取組内容
消費生活リーダー連絡協議会佐野支部との共催による講座を１回実施したことで、昨年度より参加者数の大幅な増加が見られた。	市民が求める講座内容の検討、及び周知の方法について検討する。

３．評価結果の総括と今後の方向性【Action】

（１）事務事業の評価結果					（２）今後の事務事業の方向性	（３）改革･改善を実現するうえで解決すべき課題（壁）とその解決策
目標達成度	大				現状維持（従来通り実施）	
					＊評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
	中		○			
	小					
		大	中	小		
		成果向上余地				

佐野市行政評価システム A表（共通シート）　　作成日 令和6年2月22日
評価対象年度　令和4年度　　政策体系コード　05010204

事務事業マネジメントシート

事務事業名	消費者友の会支援事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	生活安全係

政策体系			事業区分	
基本目標	05	快適により安全で安心して暮らせるまちづくり	新規・継続	継続事業
政　策	01	安全で安心して暮らせるまちづくり	実施計画・一般	一般事業
施　策	02	交通安全・防犯・消費者対策の推進	市単独・国県補助	市単独事業
基本事業	04	正しい消費生活の啓発と情報提供の充実	任意・義務	任意的事業
			実施方法	直営
			事業分類	支援事業
			市長公約	該当なし
			総合戦略	該当なし

予算科目	会計	款	項	目	予算事業名
	一般	02	01	12	消費者友の会支援事業

事業計画	単年度繰り返し	事業期間	昭和62年度　～

根拠法令・条例等	佐野市消費者友の会補助金交付要領

１．事務事業の現状把握【DO】

（１）事務事業の手段・目的・結果・各指標

①手段（事務事業の主な活動内容を記入します。）

事業概要（具体的な事務事業の活動内容・進め方）	令和4年度実績（令和4年度に行った主な活動内容）
消費者団体（消費者友の会）の活動を支援することにより、市民の消費生活の安定向上を図る。	令和４年３月３１日をもって団体解散のため事業終了。

活動指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）

目的

②対象（この事務事業は誰・何を対象としていますか？）

市民

（補助対象団体）
佐野市消費者友の会

対象指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）

③意図（この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか？）

会員自らが消費生活に必要な知識を習得し、その知識を市民に提供し、実践するよう働きかける。

成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
		目標					
		実績					
		目標					
		実績					

④結果（どのような結果に結びつけますか？）

消費者団体と協働して、正しい消費知識を普及する。

上位成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
		目標					
		実績					
		目標					
		実績					

（２）総事業費の推移・内訳

投入量

	財源内訳	単位	Ｒ３年度（実績）	Ｒ４年度（実績）	Ｒ５年度（目標）	Ｒ６年度（目標）	Ｒ７年度（目標）
事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
	県支出金	千円	0	0	0	0	0
	地方債	千円	0	0	0	0	0
	その他	千円	0	0	0	0	0
	一般財源	千円	0	0	0	0	0
	事業費計(A)	千円	0	0	0	0	0
	事業費の内訳	千円	項目 / 事業費	項目 / 事業費	項目 / 事業費	項目 / 事業費	項目 / 事業費
人件費	職員従事工数	人工	0	0	0	0	0
	人件費計(B)	千円	0	0	0	0	0
	ﾄｰﾀﾙｺｽﾄ(A)+(B)	千円	0	0	0	0	0

B表（事後評価シート）

事務事業名	消費者友の会支援事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	生活安全係

（３）事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	昭和48年のオイルショック時の消費者運動の高まりから、旧佐野市で「賢い消費者」の旗印のもと昭和49年に佐野市消費者友の会が結成され、翌年旧田沼町で「考える消費者、行動する消費者」を目指し、田沼町生活友の会が組織された。平成１７年２団体が合併した。
②事務事業を取り巻く環境（対象者や国・県などの法令等、社会情勢など）は事務事業の開始時期と比べてどのように変化していますか？	平成16年改正の消費者基本法により、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」が基本とされた。消費者団体に対しても同様、自らが権利の主体者として活動できるよう、健全かつ自主的な活動促進のための施策への転換が図られている。
③この事務事業に対して、当該年度中、関係者（市民、議会、事務事業対象者）からどのような意見・要望がありますか？	補助金等検討委員会から、栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部との統合と補助金額の削減の提言があった。

（４）前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
廃止	

２．事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果
		成果向上余地がある程度ある	

⑧取組結果の理由	⑨事務事業の成果向上余地

⑩Ａ表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由	⑪目標達成に向けて必要となる取組内容

３．評価結果の総括と今後の方向性【Action】

（１）事務事業の評価結果					（２）今後の事務事業の方向性	（３）改革･改善を実現するうえで解決すべき課題（壁）とその解決策
目標達成度	大				廃止	
					＊評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
	中					
	小					
		大	中	小		
		成果向上余地				

佐野市行政評価システム A表（共通シート）　　作成日 令和6年2月22日
評価対象年度　令和4年度　　政策体系コード　05010204

事務事業マネジメントシート

事務事業名	栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部支援事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	市民生活課

政策体系			事業区分	
基本目標	05	快適により安全で安心して暮らせるまちづくり	新規・継続	継続事業
政　策	01	安全で安心して暮らせるまちづくり	実施計画・一般	一般事業
施　策	02	交通安全・防犯・消費者対策の推進	市単独・国県補助	市単独事業
基本事業	04	正しい消費生活の啓発と情報提供の充実	任意・義務	任意的事業
			実施方法	直営
			事業分類	支援事業
			市長公約	該当なし
			総合戦略	該当なし

予算科目	会計	款	項	目	予算事業名
	一般	02	01	12	栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部支援事業

事業計画	単年度繰り返し	事業期間	平成17年度　～
根拠法令・条例等	栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部補助金交付要領		

１．事務事業の現状把握【DO】

（１）事務事業の手段・目的・結果・各指標

①手段（事務事業の主な活動内容を記入します。）

事業概要（具体的な事務事業の活動内容・進め方）	令和4年度実績（令和4年度に行った主な活動内容）
栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部に補助金を交付し、会が行う啓発活動を支援している。 *栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部とは、会員の研修と市民の消費者意識の啓発高揚に寄与するために設立した団体。栃木県消費者リーダー養成講座の修了生を会員として運営されている団体である	（市の実績） ・栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部に補助金の交付 （栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部の活動実績） ・研修会の開催、消費生活に関する情報収集 ・寸劇による出前講座、消費者月間等啓発活動

活動指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）
出前講座（寸劇）実施回数	回	3	12	15	17	19

目的

②対象（この事務事業は誰・何を対象としていますか？）

市民

（補助対象団体）
栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部

対象指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）
市民	人	116,982	115,700	113,710	113,018	112,327
リーダー会佐野支部会員数	人	35	33	33	33	33

③意図（この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか？）

消費者としての自己啓発を図るとともに、地域において消費生活に関する啓発活動を通して市民が消費トラブルの当事者となることを防ぐ。

成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
消費生活相談件数/市民	%	目標		0.81	0.79	0.78	0.77
		実績	0.55	0.57			
消費生活センターやホットラインの認知度	%	目標		40	41	42	43
		実績		41.4			

④結果（どのような結果に結びつけますか？）

市民が消費に関する正しい知識を習得し、トラブルを回避する。

上位成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
消費生活被害件数	件	目標		690	650	610	570
		実績	633	645			
		目標					
		実績					

（２）総事業費の推移・内訳

投入量

財源内訳	単位	Ｒ３年度（実績）	Ｒ４年度（実績）	Ｒ５年度（目標）	Ｒ６年度（目標）	Ｒ７年度（目標）
国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
県支出金	千円	0	0	0	0	0
地方債	千円	0	0	0	0	0
その他	千円	0	0	0	0	0
一般財源	千円	53	53	0	0	0
事業費計(A)	千円	53	53	0	0	0

事業費の内訳（千円）

項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
		負担金、補助及び	53						

人件費					
職員従事工数	人工	0	0.06	0	0	0
人件費計(B)	千円	0	437	0	0	0
ﾄｰﾀﾙｺｽﾄ(A)+(B)	千円	53	490	0	0	0

B表（事後評価シート）

事務事業名	栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部支援事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	市民生活課

（３）事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	消費生活をめぐる被害が悪質・巧妙化し被害を未然に防ぐために消費者団体が市民への情報提供・出前講座等を活用した積極的な活動の必要性が生じてきたため開始した。平成１７年５月の合併により、各市町で設立されていたリーダー会が合体した。
②事務事業を取り巻く環境（対象者や国・県などの法令等、社会情勢など）は事務事業の開始時期と比べてどのように変化していますか？	全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、60歳以上の相談件数は非常に高い状況にある。また、スマートフォンやＳＮＳが生活の一部になっている昨今、ネット関連のトラブル相談は年齢を問わずに起きている。業者の手口も巧妙かつ悪質化していることから、今後、団体の活動は、ますます必要になってくる。
③この事務事業に対して、当該年度中、関係者（市民、議会、事務事業対象者）からどのような意見・要望がありますか？	補助金等検討委員会から、消費者友の会との統合と補助金額の削減の提言があったが、その後令和４年３月３１日をもって消費者友の会が解散となり、市内の消費者団体は１つとなった。

（４）前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
現状維持（従来通り実施）	現状維持により対象外

２．事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果
類似事務事業はない		成果向上余地がある程度ある	向上した

⑧取組結果の理由	⑨事務事業の成果向上余地
出前講座など啓発活動回数が増加し啓発を進めることができた	成果向上余地がある程度ある

⑩Ａ表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由	⑪目標達成に向けて必要となる取組内容
昨年度より相談件数が増加し目標は達成できなかったが、出前講座の開催回数が増え、消費生活センター等の周知により認知度は目標を達成できた。	消費生活出前講座を実施していることを周知し、より多くの人に講座を受講していただくことが必要。

３．評価結果の総括と今後の方向性【Action】

（１）事務事業の評価結果					（２）今後の事務事業の方向性	（３）改革･改善を実現するうえで解決すべき課題（壁）とその解決策
目標達成度	大				現状維持（従来通り実施）	
					＊評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
	中		○			
	小					
		大	中	小		
		成果向上余地				

佐野市行政評価システム A表（共通シート）　　作成日 令和6年2月22日
評価対象年度　令和4年度　　政策体系コード　05010204

事務事業マネジメントシート

事務事業名	消費生活リーダー養成講座参加者支援事業				本年度担当課	市民生活課	
					前年度担当課	市民生活課	
政策体系	基本目標	05	快適により安全で安心して暮らせるまちづくり	事業区分	新規・継続	継続事業	
	政　策	01	安全で安心して暮らせるまちづくり		実施計画・一般	一般事業	
	施　策	02	交通安全・防犯・消費者対策の推進		市単独・国県補助	市単独事業	
	基本事業	04	正しい消費生活の啓発と情報提供の充実		任意・義務	任意的事業	
予算科目	会計	款	項	目	予算事業名	実施方法	直営
	一般	02	01	12	消費生活リーダー養成講座参加者支援事業	事業分類	人材育成事業
事業計画	単年度繰り返し		事業期間	昭和53年度　～		市長公約	該当なし
						総合戦略	該当なし
根拠法令・条例等	佐野市職員等の旅費に関する条例						

1．事務事業の現状把握【DO】

（1）事務事業の手段・目的・結果・各指標

①手段（事務事業の主な活動内容を記入します。）

事業概要（具体的な事務事業の活動内容・進め方）	令和4年度実績（令和4年度に行った主な活動内容）
栃木県かしこい消費者講座参加者に費用弁償を支払う。 *栃木県かしこい消費者講座は、消費者としての自己啓発及び行政と連携をとりながら、地域において消費生活に関する普及啓発ができる、消費生活リーダーを養成することを目的としている。	「栃木県かしこい消費者講座」の受講者を募集した。受講者は４人であったが、インターネットでのオンライン講座のため、費用弁償の支出はなかった。

活動指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）
養成講座派遣者数	人	0	0	0	0	0

目的

②対象（この事務事業は誰・何を対象としていますか？）

市民

（補助対象）
かしこい消費者講座受講生

対象指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）
市民	人	116,982	115,700	113,710	113,018	112,327

③意図（この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか？）

消費生活に関する知識を身に付け、行政と連携し、地域において消費者活動を行う。

成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
消費生活相談件数/市民	%	目標	0.81	0.81	0.81	0.81	0.81
		実績	0.55	0.57			
リーダー会佐野支部入会者	人	目標	1	1	1	1	1
		実績	2	1			

④結果（どのような結果に結びつけますか？）

市民が消費に関する正しい知識を習得し、トラブルを回避する。

上位成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
消費生活被害件数	件	目標		690	650	610	570
		実績	633	645			
		目標					
		実績					

（2）総事業費の推移・内訳

投入量

	財源内訳	単位	R３年度（実績）	R４年度（実績）	R５年度（目標）	R６年度（目標）	R７年度（目標）
事業費	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
	県支出金	千円	0	0	0	0	0
	地方債	千円	0	0	0	0	0
	その他	千円	0	0	0	0	0
	一般財源	千円	0	0	0	0	0
	事業費計(A)	千円	0	0	0	0	0
	事業費の内訳	千円	項目 / 事業費	項目 / 事業費	項目 / 事業費	項目 / 事業費	項目 / 事業費
人件費	職員従事工数	人工	0	0.02	0	0	0
	人件費計(B)	千円	0	146	0	0	0
	ﾄｰﾀﾙｺｽﾄ(A)+(B)	千円	0	146	0	0	0

B表（事後評価シート）

事務事業名	消費生活リーダー養成講座参加者支援事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	市民生活課

（３）事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	旧佐野市において昭和５３年度から開始した。
②事務事業を取り巻く環境（対象者や国・県などの法令等、社会情勢など）は事務事業の開始時期と比べてどのように変化していますか？	消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行、高度情報通信社会さらにグローバル化の進展など大きく変化してきており、それに伴って消費者トラブルや消費者被害の内容等も変化している。さらに商品やサービスの多様化、複雑化しており、消費者と事業者との間には、情報量や交渉力の格差が存在している。
③この事務事業に対して、当該年度中、関係者（市民、議会、事務事業対象者）からどのような意見・要望がありますか？	

（４）前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善（コストの見直し）	県の研修の開催方法（オンライン）を検討した

２．事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果
類似事務事業はない		成果向上余地がない	取組むことができなかった

⑧取組結果の理由	⑨事務事業の成果向上余地
前年度評価結果が「成果向上余地がない」のため取組実績なし	成果向上余地がない

⑩Ａ表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由	⑪目標達成に向けて必要となる取組内容
昨年度より相談件数は増加しているが、会員数を目標どおり増やすことができた。	市民に講座を周知するための方法について検討する

３．評価結果の総括と今後の方向性【Action】

（１）事務事業の評価結果					（２）今後の事務事業の方向性	（３）改革･改善を実現するうえで解決すべき課題（壁）とその解決策
目標達成度	大				事業のやり方改善（成果向上の見直し）	
					＊評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
	中			○	次年度以降、ウイズコロナの中での県の研修開催方法（対面式orオンライン）を見ながら、今後の事業のあり方を検討。	
	小					
		大	中	小		
		成果向上余地				

佐野市行政評価システム A表（共通シート）　　作成日 令和6年2月22日
評価対象年度　令和4年度　　政策体系コード　05010204

事務事業マネジメントシート

事務事業名	市民相談事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	市民生活課

政策体系			事業区分	
基本目標	05	快適により安全で安心して暮らせるまちづくり	新規・継続	継続事業
政　策	01	安全で安心して暮らせるまちづくり	実施計画・一般	一般事業
施　策	02	交通安全・防犯・消費者対策の推進	市単独・国県補助	市単独事業
基本事業	04	正しい消費生活の啓発と情報提供の充実	任意・義務	任意的事業
			実施方法	直営
			事業分類	相談事業
			市長公約	該当なし
			総合戦略	該当なし

予算科目	会計	款	項	目	予算事業名
	一般	02	01	23	市民相談事業

事業計画	単年度繰り返し	事業期間	昭和55年度　～
根拠法令・条例等			

１．事務事業の現状把握【DO】

（１）事務事業の手段・目的・結果・各指標

①手段（事務事業の主な活動内容を記入します。）

事業概要（具体的な事務事業の活動内容・進め方）	令和4年度実績（令和4年度に行った主な活動内容）
市民（外国人含む）の悩みごと及び困りごとの相談に対し、適切な助言及びその解決を支援するため、各種の相談事業を実施する。 ・平常相談 ・弁護士無料法律相談 ・合同（困りごと）相談	・市民相談員による平常相談（平日午前８時３０分～午後５時） ・弁護士無料法律相談（月２回） ・合同（困りごと）相談（交通事故相談、宅地建物相談、行政相談、行政書士による相続等相談、司法書士による相続等相談）

活動指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）
弁護士無料法律相談実施回数	回	24	24	24	24	24
合同相談実施回数	回	23	34	36	36	36

目的

②対象（この事務事業は誰・何を対象としていますか？）

市民

対象指標	単位	R3年度（実績）	R4年度（実績）	R5年度（目標）	R6年度（目標）	R7年度（目標）
市民	人	116,982	115,700	113,710	113,018	112,327

③意図（この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか？）

市民の困りごとや悩みごとの解決を支援し、不安を解消する

成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
平常相談件数（外国人相談含む）	件	目標	400	400	400	400	400
		実績	298	341			
専門相談（弁護士無料相談、合同相談）件数	件	目標	270	270	270	270	270
		実績	275	292			

④結果（どのような結果に結びつけますか？）

市民が消費に関する正しい知識を習得し、トラブルを回避する。

上位成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
消費生活被害件数	件	目標		690	650	610	570
		実績		645			
		目標					
		実績					

（２）総事業費の推移・内訳

投入量

財源内訳	単位	Ｒ３年度（実績）	Ｒ４年度（実績）	Ｒ５年度（目標）	Ｒ６年度（目標）	Ｒ７年度（目標）
国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
県支出金	千円	0	0	0	0	0
地方債	千円	0	0	0	0	0
その他	千円	7	9	0	0	0
一般財源	千円	3,125	3,126	0	0	0
事業費計(A)	千円	3,132	3,135	0	0	0

事業費の内訳（千円）

項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
		報酬	1,865						
		報償費	480						
		共済費	382						
		職員手当等	375						
		旅費	30						
		需用費	3						

人件費	単位	Ｒ３年度（実績）	Ｒ４年度（実績）	Ｒ５年度（目標）	Ｒ６年度（目標）	Ｒ７年度（目標）
職員従事工数	人工	0	1.09	0	0	0
人件費計(B)	千円	0	7,943	0	0	0
ﾄｰﾀﾙｺｽﾄ(A)+(B)	千円	3,132	11,078	0	0	0

B表（事後評価シート）

事務事業名	市民相談事業	本年度担当課	市民生活課
		前年度担当課	市民生活課

（３）事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、どのようなきっかけで開始しましたか？	市民からの様々な相談に対し、当時の担当部署（広聴担当、生活課等）が割り当てられ実施してきた。 弁護士法律相談は昭和48年から実施した。
②事務事業を取り巻く環境（対象者や国・県などの法令等、社会情勢など）は事務事業の開始時期と比べてどのように変化していますか？	近隣住民関係、親類関係の希薄やモラルの低下が社会問題となっており、相続、贈与、近隣、親子、夫婦問題など市民の悩みごと及び困りごとが市民相談員では解決できずに、弁護士無料相談へ案内することが多くなった。
③この事務事業に対して、当該年度中、関係者（市民、議会、事務事業対象者）からどのような意見・要望がありますか？	家族や身内等に相談できない、または話し合いで解決できない相談が増えており、相談したことにより解決の糸口となったことへの御礼もある。弁護士相談の時間が短いという意見がある。

（４）前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善（成果向上の見直し）	司法書士による相談がすぐに予約いっぱいとなってしまうため、相談可能件数を増やした。

２．事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果
類似事務事業はない		成果向上余地がある程度ある	向上した

⑧取組結果の理由	⑨事務事業の成果向上余地
市民相談窓口や特設相談会での相談者が増加した	成果向上余地がある程度ある

⑩Ａ表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由	⑪目標達成に向けて必要となる取組内容
昨年度より相談者数が増加しているが、新型コロナウィルスの影響により、目標に届かなかった	市民相談や特設相談会の周知を行う

３．評価結果の総括と今後の方向性【Action】

（１）事務事業の評価結果					（２）今後の事務事業の方向性	（３）改革･改善を実現するうえで解決すべき課題（壁）とその解決策
目標達成度	大				現状維持（従来通り実施） ＊評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
	中		○		都度市民ニーズを把握し、他の専門家による相談を追加すべきか否かを検討する。	
	小					
		大	中	小		
		成果向上余地				