

令和2年度執行事務事業

施策名	基本事業	番号	事務事業名
交通安全・防犯・消費者対策の推	正しい消費生活の情報提供と啓発活動の充実	1	消費生活センター運営事業
		2	消費生活啓発推進事業
		3	消費者友の会支援事業
		4	栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部支援事業
		5	消費生活リーダー養成講座参加者支援事業
		6	市民相談事業

事務事業名		消費生活センター運営事業					評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)	
政策体系	基本目標	5 快適により安全で安心して暮らせるまちづくり					担当組織	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課
	政策	1 安全で安心して暮らせるまちづくり					担当係	生活安全係	担当課長名	毛塚敏夫	
	施策	2 交通安全・防犯・消費者対策の推進					新規事業・継続事業		継続事業		
	基本事業	4 正しい消費生活の情報提供と啓発活動の充実					実施計画事業・一般事業		一般事業		
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名					
	1870	一般	2	1	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	S62年度～ 年度			根拠法令等	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				
							市単独事業・国県補助事業		国県補助事業		
							任意的事業・義務的事業		任意的事業		
						実施方法		直営			
						事業分類		相談事業			
						リーディングプロジェクト		該当なし			
						市長市政公約		該当なし			

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2年度実績(令和2年度に行った主な活動内容)							
国の消費者庁設置に伴い補助制度を利用し国・県と連携を図りながら消費生活センターの機能強化と相談体制の充実を図り、消費者事故等による被害の拡大を防止する。 ・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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)	
			出前講座開催数	回	33	36	37	17	30	
			消費生活啓発記事広報紙掲載数	回	12	12	12	12	12	
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)	
			市民	人	120,018	119,348	118,450	117,706	116,982	
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)	
			消費生活相談件数	件	883	987	702	777	570	
④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)										
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)	
			消費生活相談件数	件	883	987	702	777	570	

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費投入量	財源内訳	単位	H29年度(実績)		H30年度(実績)		R1年度(実績)		R2年度(実績)		R3年度(目標)	
	国庫支出金	千円										
	県支出金	千円		1,468		1,565		617		641		797
	地方債	千円										
	その他	千円		12		12		12		12		13
	一般財源	千円		4,712		5,076		5,756		5,135		5,827
	事業費計(A)	千円		6,192		6,653		6,385		5,788		6,637
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	5,270	報酬	5,631	報酬	5,396	報酬	4,450	報酬	4,772	
		社会保険料	812	社会保険料	892	社会保険料	859	職員手当等	594	職員手当等	792	
		費用弁償	63	費用弁償	90	費用弁償	82	社会保険料	638	社会保険料	789	
		消耗品費	32	消耗品費	22	消耗品費	39	旅費	59	旅費	154	
		負担金	15	負担金	18	負担金	9	消耗品費	46	消耗品費	81	
								負担金	1	庁用器具費	35	
										負担金	14	
正職員従事人数	人											
のべ業務時間	時間											
人件費計(B)	千円		0		0		0		0		0	
トータルコスト(A)+(B)	千円		6,192		6,653		6,385		5,788		6,637	

事務事業名	消費生活センター運営事業	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課	担当係	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？	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や合併前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日から施行される。
③この事務事業に対して、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？	平成21年9月議会で消費生活センターの相談体制、相談員の確保と人材育成について、平成26年2月議会では、相談員の現状と課題について一般質問があった。

(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
事業のやり方改善(成果向上の見直し)	消費者教育を推進するにあたり、相談員の研修受講の機会を用意していたが、コロナ禍により研修・講座が減少。 そのため、新しい生活様式に対応したりリモート研修等に、可能な限り受講してもらった。

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	理由・改善案	消費トラブルを予防し、当事者とならないようにすることが目的であり、政策体系に直接結びついている。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	理由・改善案	消費者安全法において、市は消費生活センターの設置に努めることとされており、また、消費生活センターの運営を委託することは可能であるが、受託希望者、また条件に合った委託先の有無が不透明である。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	理由・改善案	消費者(市民)に情報を提供、対処法の助言等により消費者トラブルの予防にもつながるため、対象と意図は合っている。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	理由・改善案	出前講座をさらに多く実施して消費者啓発を図ることにより、トラブルを未然に防ぐことができる。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	類似事務事業名	消費生活啓発推進事業
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	理由・改善案	年々、県からの補助金が減額しているほか、年々増加している相談に対応するため、削減は難しい。
	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？ 事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	理由・改善案	消費者救済や消費者教育は、法律で市の義務とされているため、負担を求める必要はない。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)		
消費者被害が発生しない状況になれば事業終了となる。			

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(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																							
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。(複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。) 消費者教育を推進するにあたり、相談員の研修等を充実させる。	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上		○		維持			×	低下		×	×	
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上		○																						
	維持			×																					
	低下		×	×																					

事務事業名		消費生活啓発推進事業					評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)	
政策体系	基本目標	5 快適により安全で安心して暮らせるまちづくり					担当組織	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課
	政策	1 安全で安心して暮らせるまちづくり					担当係	生活安全係	担当課長名	毛塚敏夫	
	施策	2 交通安全・防犯・消費者対策の推進					新規事業・継続事業		継続事業		
	基本事業	4 正しい消費生活の情報提供と啓発活動の充実					実施計画事業・一般事業		一般事業		
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名					
	1810	一般	2	1	12	消費生活啓発推進事業					
	事業区分		単年度繰り返し		事業期間	S62年度～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		事業区分	
事業計画	単年度繰り返し		事業期間	S62年度～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		実施方法		直営	
								事業分類		相談事業	
								リーディングプロジェクト		該当なし	
								市長市政公約		該当なし	

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2年度実績(令和2年度に行った主な活動内容)					
消費生活に関する講座を開催し、消費生活に関する情報を提供する		・楽しいくらしの講座開催数 4回 参加者103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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)
楽しいくらしの講座開催数		回	10	11	4	4	6
消費生活チラシ配布数		枚	860	1,501	11,506	2,950	3,500

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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)
市民		人	120,018	119,348	118,450	117,706	116,982

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?)

目的	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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)
		楽しいくらしの講座参加者数	人	169	165	54	103	130

④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)

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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)
	消費生活出前講座参加者人数	人	760	1,501	1,798	512	1,570

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費 投入量	財源内訳	単位	H29年度(実績)		H30年度(実績)		R1年度(実績)		R2年度(実績)		R3年度(目標)	
	国庫支出金	千円										
	県支出金	千円	637		116		154		86		75	
	地方債	千円										
	その他	千円										
	一般財源	千円	17		162		114		91		88	
	事業費計(A)	千円	654		278		268		177		163	
	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
			報償金	5	報償金	5	報償物資費	1	報償金	10	報償金	10
			報償物資費	12	報償物資費	6	消耗品費	267	消耗品費	102	消耗品費	153
消耗品費			509	消耗品費	267			印刷製本費	65			
備品購入費			128									
人件	正規職員従事人数	人	3		2		2		2		2	
費	のべ業務時間	時間	530		500		200		300		300	
	人件費計(B)	千円	2,022		1,911		763		1,091		1,091	
	トータルコスト(A)+(B)	千円	2,676		2,189		1,031		1,268		1,254	

事務事業名	消費生活啓発推進事業	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課	担当係	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？	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や合併前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、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)	高齢者には支持の高い「スマホ」や、今注目されている「エシカル消費」をテーマとした講座を開催した。

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	結びついている	理由・改善案	講座の開催や情報の提供は、市民が消費に関する正しい知識を習得することに繋がり、安心して日常の消費生活に活かすことができる。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	市が行わなければならない	理由・改善案	消費者基本法において、地方公共団体は、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念に則り、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有するとされているため。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	妥当である	理由・改善案	市民対象の講座を開催し、市民が消費に関する知識を得ることにより対象と意図は合っている。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	成果向上余地がある程度ある	理由・改善案	実施数を削減したため、集客力のある講座にする必要がある。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	類似事務事業はあるが、統合・連携できない	理由・改善案	消費生活センターで実施している事業ではないため
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	削減の余地はない	理由・改善案	講師報酬や啓発に係るパンフレットであるため、これ以上の削減の余地はない。
	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	現在の受益者負担は適正である	理由・改善案	講座自体には受益者負担を求めているが、材料が必要となる場合は、材料費に見合った負担を求めている。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？) 消費者被害がない状況になれば廃止できる。			

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(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																							
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。(複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。) ・新しい生活様式でも可能な、啓発(講座、研修等)の方法を模索する。 ・講座終了時に徴収するアンケート等を参考に、市民ニーズや集客力のあるテーマの選定を行う。	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上		○		維持			×	低下		×	×	
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上		○																						
	維持			×																					
	低下		×	×																					

事務事業名		消費者友の会支援事業					評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)			
政策体系	基本目標	5 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	担当組織	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課	
	政策	1 安全で安心して暮らせるまちづくり						担当係	生活安全係	担当課長名	毛塚敏夫		
	施策	2 交通安全・防犯・消費者対策の推進						新規事業・継続事業	継続事業				
	基本事業	4 正しい消費生活の情報提供と啓発活動の充実						実施計画事業・一般事業	一般事業				
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名							
	1820	一般	2	1	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	S62年度～ 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						
							市単独事業・国県補助事業	市単独事業					
							任意的事業・義務的事業	任意的事業					
							実施方法	直営					
							事業分類	支援事業					
							リーディングプロジェクト	該当なし					
							市長市政公約	該当なし					

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2年度実績(令和2年度に行った主な活動内容)							
佐野市消費者友の会に補助金を交付し、佐野市消費者友の会が行う消費者の消費生活の安定向上を目的とした活動を支援する。 *佐野市消費者友の会とは、会員自らの実践及び市民である消費者が健全な消費生活を営むことができるようにするため設立した団体。市民を会員として運営されている団体である。			(市の実績) 佐野市消費者友の会に補助金の交付 総会及び役員会等へ出席 (佐野市消費者友の会の活動実績) 研修会の開催、消費生活に関する情報収集、エコ活動、消費者月間等啓発活動 ※令和2年度は、コロナ禍により活動が縮小された。							
			活動指標	単位	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)	
			活動回数	回	18	21	8	2	10	
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)	
			市民	人	120,018	119,348	118,450	117,706	116,982	
			佐野市消費者友の会会員数	人	49	44	43	29	29	
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)	
			消費生活相談件数/市民	%	0.74	0.84	0.59	0.66	0.77	
④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)										
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)	
			消費者2団体の啓発活動回数	回	47	49	27	6	45	

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費投入量	財源内訳		単位	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)		
	国庫支出金	千円								
	県支出金	千円								
	地方債	千円								
	その他	千円								
	一般財源	千円		130	117	117	117	105		
	事業費計(A)	千円		130	117	117	117	105		
	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
			補助金	130	補助金	117	補助金	117	補助金	117
	正規職員従事人数	人		2	1	1	1	1		
	のべ業務時間	時間		180	100	100	100	100		
	人件費計(B)	千円		687	382	382	364	364		
	トータルコスト(A)+(B)	千円		817	499	499	481	469		

事務事業名	消費者友の会支援事業	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課	担当係	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や合併前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、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
事業のやり方改善(コストの見直し)	R3年度の補助金について見直しを行った。

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	理由・改善案	エコ活動や商品の安全性などの消費生活向上のための活動を行っており、政策体系と結びついている。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	理由・改善案	イベントや各種講座で消費生活向上に関する啓発を行っているため、活動に必要な補助をすることは必要である。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	理由・改善案	市民が自ら、消費者(市民)に情報を提供することで、消費者トラブルの予防にもつながるため、対象と意図は合っている。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	理由・改善案	団体が自立し、イベントや講座の講師を積極的に行うことで、さらに効果があると考えられる。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	理由・改善案	消費者友の会は自由に入会できるが、栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部は、栃木県の研修の受講修了者が会員となっている。
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	理由・改善案	別の消費者関係団体との交付額と比較すると、減額する要素はある。
	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	理由・改善案	会員から会費を徴収し、事業に充てている。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？) 消費者被害が発生しない状況になれば事業終了となる。		

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(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																							
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。(複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。) 新しい生活様式に合わせた、啓発活動を検討していく。	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上		○		維持			×	低下		×	×	
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上		○																						
	維持			×																					
	低下		×	×																					

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					評価区分(事前評価・事後評価)		事後評価(A・B表)		
政策体系	基本目標	5 快適により安全で安心して暮らせるまちづくり					担当組織	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課
	政策	1 安全で安心して暮らせるまちづくり					担当係	生活安全係	担当課長名	毛塚敏夫	
	施策	2 交通安全・防犯・消費者対策の推進					新規事業・継続事業		継続事業		
	基本事業	4 正しい消費生活の情報提供と啓発活動の充実					実施計画事業・一般事業		一般事業		
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名					
	1821	一般	2	1	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	H17年度～ 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				
							市単独事業・国県補助事業		市単独事業		
							任意的事業・義務的事業		任意的事業		
							実施方法		直営		
						事業分類		支援事業			
						リーディングプロジェクト		該当なし			
						市長市政公約		該当なし			

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2年度実績(令和2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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)
		出前講座(寸劇)実施回数	回	29	28	19	4	10
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)
(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		市民	人	120,018	119,348	118,450	117,706	116,982
		栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部会員数	人	37	34	33	33	35
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)
		消費生活相談件数/市民	%	0.74	0.84	0.59	0.66	0.77
④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)								
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)
		消費者2団体の啓発活動回数	回	47	49	27	6	45

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費投入量	財源内訳	単位	H29年度(実績)		H30年度(実績)		R1年度(実績)		R2年度(実績)		R3年度(目標)	
	国庫支出金	千円										
	県支出金	千円										
	地方債	千円										
	その他	千円										
	一般財源	千円		58	53	53	53	53	53	53	53	53
	事業費計(A)	千円		58	53	53	53	53	53	53	53	53
	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
			補助金	58	補助金	53	補助金	53	補助金	53	補助金	53
	正規職員従事人数	人	2		1		1		1		1	
	のべ業務時間	時間	120		80		80		80		80	
	人件費計(B)	千円	458		306		305		291		291	
	トータルコスト(A)+(B)	千円	516		359		358		344		344	

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	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課	担当係	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？	消費生活をめぐる被害が悪質・巧妙化した。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月に旧佐野市、田沼町、葛生町の合併により、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や合併前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増加傾向にあり、H30年度には約43万件と過去10年で最高となり、相談全体に占める60歳以上の相談割合は約50%となった。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
③この事務事業に対して、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

(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	

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	結びついている	理由・改善案	啓発活動(寸劇)を通して、わかりやすく市民が悪質商法の知識や被害を防ぐための実践力を身につけることが期待され、政策体系に結びついている。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	市が行わなければならない	理由・改善案	消費者基本法において、地方公共団体は、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念に則り、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有するとされているため。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	妥当である	理由・改善案	市民が自ら、消費者(市民)に情報を提供することで、消費者トラブルの予防にもつながるため、対象と意図は合っている。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	成果向上余地がある程度ある	理由・改善案	会員数の増加を図ることで、会員の負担が減ることが予想されるため、成果の向上が見込める。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	類似事務事業はあるが、統合・連携できない	理由・改善案	類似事務事業名 消費者友の会支援事業 消費者友の会は自由に入会できるが、栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部は、栃木県の研修の受講修了者が会員となっている。 *類似事務事業があれば、名称を記入
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	削減の余地はない	理由・改善案	補助金額は必要最低限に減額されている。
公平性 評価	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	現在の受益者負担は適正である	理由・改善案	会(会員)が受益者になるが、会員からの会費も事業費に充てている。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？) 消費者被害がない状況になれば事業終了となる。			

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(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																							
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。(複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。)	<p>廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。</p> <table border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持		○	×	低下		×	×	
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上																								
	維持		○	×																					
	低下		×	×																					

事務事業名		消費生活リーダー養成講座参加者支援事業					評価区分(事前評価・事後評価)		事後評価(A・B表)		
政策体系	基本目標	5 快適により安全で安心して暮らせるまちづくり					担当組織	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課
	政策	1 安全で安心して暮らせるまちづくり					担当係	生活安全係	担当課長名	毛塚敏夫	
	施策	2 交通安全・防犯・消費者対策の推進					新規事業・継続事業		継続事業		
	基本事業	4 正しい消費生活の情報提供と啓発活動の充実					実施計画事業・一般事業		一般事業		
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名					
	1822	一般	2	1	12	消費生活リーダー養成講座参加者支援事業					
	事業区分		市単独事業・国県補助事業		市単独事業		任意的事業・義務的事業		任意的事業		
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	S53年度～ 年度		根拠法令 条例等	佐野市職員等の旅費に関する条例		実施方法		直営	
	事業区分		事業分類		リーディングプロジェクト		該当なし		該当なし		
	事業区分		市長市政公約		該当なし		該当なし		該当なし		

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2年度実績(令和2年度に行った主な活動内容)							
栃木県消費生活リーダー養成講座(現在は栃木県かしこい消費者講座)参加者に費用弁償を支払う。 *栃木県消費生活リーダー養成講座(現在は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。			「栃木県消費生活リーダー養成講座(現在は栃木県かしこい消費者講座)」の受講者を募集し、受講者2名分(基礎コース1名、応用コース1名)の費用弁償を支出した。							
活動指標			単位	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)		
養成講座派遣者数			人	1	2	2	2	2		
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)	
(補助対象) かしこい消費者講座受講生			市民	人	120,018	119,348	118,450	117,706	116,982	
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)	
消費生活相談件数/市民			%	0.74	0.84	0.59	0.66	0.77		
栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部入会者			人	0	1	1	2	2		
④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)										
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)	
消費者2団体の啓発活動回数			回	47	49	27	6	45		

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費	投入量	財源内訳	単位	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)			
		国庫支出金	千円								
		県支出金	千円								
		地方債	千円								
		その他	千円								
		一般財源	千円	12	22	19	24	25			
		事業費計(A)	千円	12	22	19	24	25			
		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
				費用弁償	12	費用弁償	22	費用弁償	19	費用弁償	24
		正規職員従事人数	人	2	2	2	2	2			
		のべ業務時間	時間	50	50	50	50	50			
		人件費計(B)	千円	191	191	191	182	182			
		トータルコスト(A)+(B)	千円	203	213	210	206	207			

事務事業名	消費生活リーダー養成講座参加者支援事業	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課	担当係	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？	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や合併前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、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
現状維持	

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	結びついている	理由・改善案	市民が消費生活に関する知識を身に付け、地域のリーダーとなって消費生活に関する正しい知識を普及することで結びついている。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	市が行わなければならない	理由・改善案	消費者基本法において、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう、消費者の自立支援のための消費者政策を推進することが、地方公共団体の責務とされている。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	妥当である	理由・改善案	市民が自ら、消費者(市民)に情報を提供することで、消費者トラブルの予防にもつながるため、対象と意図は合っている。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	成果向上余地がない	理由・改善案	当該講座受講者は、講座終了後に栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部へ加入して、一人でも多くの市民(消費者)が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的な行動ができるよう、消費者トラブル防止の啓発を行っている。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	類似事務事業はない	理由・改善案	類似事務事業名
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	削減の余地はない	理由・改善案	最低限の費用弁償であり、削減する余地はない。
	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	受益者負担を求めない	理由・改善案	補助は受講者へ費用弁償のみ補助しており、他の経費は見込んでないため、これ以上の負担を要する費用はない。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)			
消費者被害が発生しない状況になれば事業終了となる。				

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(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																							
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。(複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。)	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td colspan="2"></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持		○	×	低下		×	×	
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上																								
	維持		○	×																					
	低下		×	×																					

事務事業名		市民相談事業					評価区分(事前評価・事後評価)			事後評価(A・B表)			
政策体系	基本目標	5 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	担当組織	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課	
	政策	1 安全で安心して暮らせるまちづくり						担当係	生活安全係	担当課長名	毛塚敏夫		
	施策	2 交通安全・防犯・消費者対策の推進						新規事業・継続事業	継続事業				
	基本事業	4 正しい消費生活の情報提供と啓発活動の充実						実施計画事業・一般事業	一般事業				
予算科目	短縮コード	会計	款	項	目	予算細事業名							
	2470	一般	2	1	23	市民相談事業							
事業計画	単年度繰り返し	事業期間	S55年度～ 年度			根拠法令 条例等							
						市単独事業・国県補助事業	市単独事業						
						任意的事業・義務的事業	任意的事業						
						実施方法	直営						
						事業分類	相談事業						
						リーディングプロジェクト	該当なし						
						市長市政公約	該当なし						

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2年度実績(令和2年度に行った主な活動内容)							
市民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			<ul style="list-style-type: none"> ・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、宅地建物相談、行政相談、消費生活相談、行政書士による相談)(佐野地区月1回、田沼地区・葛生地区2カ月ごとに1回) 							
令和元年度から外国人相談を市民相談に統合した。			活動指標	単位	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)	
			弁護士無料法律相談実施回数	回	24	24	24	24	24	
			合同(困りごと)相談実施回数	回	24	24	23	19	24	
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(見込)	
			市民	人	120,018	119,348	118,450	117,706	116,982	
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)	
			弁護士無料法律相談件数	件	221	231	231	190	240	
			合同(困りごと)相談件数	件	24	25	24	31	30	
			平常相談件数(令和元年度から外国人相談、R1台風災害総合相談窓口含む)	件	363	379	1,832	280	400	
④ 結果(どのような結果に結びつきますか?)										
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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(目標)	
			消費生活相談件数	件	883	987	702	777	570	

(2) 総事業費の推移・内訳

事業費投入量	財源内訳	単位	H29年度(実績)		H30年度(実績)		R1年度(実績)		R2年度(実績)		R3年度(目標)		
	国庫支出金	千円											
	県支出金	千円											
	地方債	千円											
	その他	千円		7		7		6		7		7	
	一般財源	千円		2,971		3,016		2,992		3,192		3,343	
	事業費計(A)	千円		2,978		3,023		2,998		3,199		3,350	
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	2,160	報酬	2,196	報酬	2,160	報酬	1,874	報酬	1,874		
		社会保険料	338	社会保険料	347	社会保険料	349	職員手当等	404	職員手当等	407		
		報償金	480	報償金	480	報償金	480	社会保険料	388	社会保険料	489		
						消耗品費	5	報償金	480	報償金	480		
						業務委託料	4	旅費	50	旅費	53		
								需用費	3	需用費	5		
										委託料	42		
正規職員従事人数	人		3		3		3		3		3		
のべ業務時間	時間		1,200		1,200		1,650		1,300		1,300		
人件費計(B)	千円		4,579		4,585		6,295		4,728		4,728		
トータルコスト(A)+(B)	千円		7,557		7,608		9,293		7,927		8,078		

事務事業名	市民相談事業	担当部	市民生活部	担当課	市民生活課	担当係	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？	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や合併前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、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、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
現状維持	

2. 事務事業の事後評価【Check】

目的 妥当性 評価	①政策体系との整合性 この事務事業の目的(対象・意図)は、政策体系(結果)に結びついていますか？	結びついている	理由・改善案	市民が抱えている問題等が早期に解決するよう各種専門相談員が無料かつ適切に助言を行うことにより、安心安全な生活に寄与している。
	②公共関与の妥当性 なぜこの事務事業を市が行わなければならないのですか？ 民間やNPO、市民団体などに委ねることはできませんか？	市が行わなければならない	理由・改善案	相談業務を行うには、場所や人材の確保が必要であるほか、現在のように無料で相談を受けるには、市からの委託金などが必要であるが、受け入れられる民間の団体の確保は難しいと考えられ、市が行うことが最善策と考えられる。
	③対象・意図の妥当性 事務事業の現状や成果から考えて、対象と意図を見直す必要がありますか？	妥当である	理由・改善案	市民の困りごと、悩みごとに消費生活に関する相談も多いため、消費生活センターと連携しており、対象と意図は合っている。
有効性 評価	④事務事業の成果向上余地 事務事業の成果は出ていますか？ 事務事業のやり方・進め方を見直すことで成果を向上させることができますか？	成果向上余地がない	理由・改善案	今年度から行政書士による相談が始まったが、他の専門家による相談を追加できるか検討する必要がある。
	⑤類似事務事業との統合・連携の可能性 類似の目的や活動形態を持つ他の事務事業がありますか？ ある場合は、その事務事業との統合・連携ができますか？	類似事務事業はない	理由・改善案	類似事務事業名
効率性 評価	⑥事業費・人件費の削減余地 事務事業の成果を低下させずに事業費・人件費を削減することができますか？	削減の余地はない	理由・改善案	令和2年度の予算で人件費を削減した。業務量から考慮すると、これ以上の削減は難しい。
	⑦受益者負担の適正化余地 この事務事業の受益者は誰ですか？事務事業の目的や成果から考えて受益者負担を見直す必要がありますか？	受益者負担を求める必要がない	理由・改善案	相談は市民対象に無料で実施しており、また特定の人が繰り返し利用することのないよう、同一の案件は1人1回として多くの市民が利用できるよう配慮している。
総合 評価	⑧本事業の休止・終了条件(本事業はどんな状態になれば休止・廃止、事業終了となるか？)			
各部署で様々な相談事業があるが、統括した部署ができれば事業終了となる。				

3. 評価結果の総括と今後の方向性【Action】

(1) 今後の事務事業の方向性	(2) 改革・改善による期待効果	(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																							
現状維持(従来通り実施)	廃止・休止の場合は、記入不要 ×の領域は改革改善ではない。																								
* 評価結果に基づいた改革改善案を記入します。 (複数ある場合は、①②・・・と記入します。現状維持の場合は記入しません。)	<table border="1"> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持		○	×	低下		×	×	
		コスト																							
		削減	維持	増加																					
成果	向上																								
	維持		○	×																					
	低下		×	×																					