

《平成24年度薩摩川内市事務事業評価表》

1 事務事業の位置付け(Plan)							
事務事業名	市民相談事務事業			担当者	細山田 忠		
所管部課名	市民福祉部 市民課			事業の根拠(根拠法令)	消費者安全法		
事業の種類	<input checked="" type="checkbox"/> ソフト事業 <input type="checkbox"/> 建設・整備事業 <input type="checkbox"/> 施設管理 <input type="checkbox"/> 内部管理						
総合計画上の位置づけ	施策の基本方針	政策(章)	誰もが安心して快適に暮らせるまちづくり		主要施策(節)	防災・生活安全対策の充実	
					施策(項)	交通安全・防犯対策の推進	
予算科目等	会計	一般会計		款	総務費		
	項	総務管理費		目	市民相談交通防犯費		
	事項	市民相談事務費		細事項			
事業の概要							
①市民からの消費生活・一般(心配ごと)・人権相談等に対して関係機関と協力しながら、問題解決のための手伝いをする。 ②市民への消費者教育・啓発活動を行う。 ③市民への人権教育・啓発活動を行う。							
2 事務事業の実施 (Do)							
事業の内容	対象(誰を、何を対象とする事業か)	全市民		事業開始年度		平成16年度	
	手段(市がどのような活動をするか)	①消費生活相談員による相談 ②専門家(弁護士・司法書士)への依頼による相談 ③関係機関の相談窓口等の紹介 ④消費者教育・啓発活動(講座等)の実施 ⑤人権啓発活動(人権の花運動等)の実地		活動指標(市として何を行うか?)	指標名	啓発・相談窓口の設置	
				最終目標値	相談しやすい窓口より専門的な対応		
				最終年度	平成26年度		
	意図(どのような目的で事業を行うか)	①消費者問題での消費者保護 多重債務・悪質商法・不当請求等 ②心配ごとの解消 家族関係・相隣関係等 ③人権擁護		成果指標(活動をした上で、目標となる成果をどのように設定するか?)	指標名	誰もが安心して相談できる窓口	
				最終目標値	生活の安心・安全		
最終年度				平成26年度			
経費及び指標の推移	項目	単位	平成22年度決算	平成23年度決算	平成24年度予算額	平成25年度見込み	平成26年度見込み
	事務事業費	千円	11,331	10,539	10,689	7,709	7,709
	報酬 委員等報酬		4,748	4,748	4,749	4,749	4,749
	<small>共済費 社会保険料(報酬に係るもの)</small>		680	741	669	669	669
	報償費		250	300	300	180	180
	旅費 費用弁償		666	794	598	212	212
	旅費 普通旅費		340	158	229	17	17
	需用費 消耗品費		1,358	556	718	135	135
	需用費 食糧費		6	3	8	8	8
	需用費 印刷製本費		533	189	156		
	役務費 通信運搬費		42	39	51	51	51
	委託料		2,164	2,186	2,176	1,152	1,152
	工事請負費		0	0			
	備品購入費		0	271	473		
	<small>負担金補助及び交付金 負担金</small>		544	554	562	536	536
要員配置状況	人	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
職員		1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
嘱託員		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
臨時職員等							
活動指標の推移		窓口相談 専門的な相談	窓口相談 専門的な相談	窓口相談 専門的な相談	窓口相談 専門的な相談	窓口相談 専門的な相談	
成果指標の推移		相談件数 窓口 636 委託 199	相談件数 窓口 577 委託 185	相談件数 窓口 600 委託 216	相談件数 窓口 600 委託 288	相談件数 窓口 600 委託 288	
財源内訳	事務事業費	千円	11,331	10,539	10,689	7,709	7,709
	国・県支出金		2,768	1,755	2,160		
	その他						
	一般財源		8,563	8,784	10,689	7,709	7,709

3 事業の視点別評価 (Check)	
妥当性	対象・手段の妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 改善の余地はある <input type="checkbox"/> 妥当でない (上記選択の理由) 相談しやすい窓口を設置することにより、誰でも安心して相談できる。
	市が関与すべき妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 市で実施すべき <input type="checkbox"/> 民間でも可能 <input type="checkbox"/> 民間で実施すべき (上記選択の理由) 市民のいろいろな心配ごとに対して受付窓口となり、問題解決のため、他の部署あるいは専門家への取次ぎを行っている。 消費者安全法第8条第2項に定められている市町村が実施すべき事務である。
効率性	事業費の削減余地 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある <input type="checkbox"/> 削減余地はない (上記選択の理由) 社会福祉協議会へ委託し実施している心配ごと相談事業については、相談が実績が少なく、市で対応が可能と考える。
	人件費の削減余地 <input type="checkbox"/> 削減余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地はない (上記選択の理由) 所管事務並びに相談件数等を考えると職員1名、嘱託員3名で対応して行きたい。
有効性	成果の達成度 <input checked="" type="checkbox"/> かなり高い <input type="checkbox"/> やや高い <input type="checkbox"/> 低い (上記選択の理由) 消費者教育・啓発活動により、消費者トラブルに対する認知度は向上した。 消費者トラブルに対してあっせんや消費者被害の救済がなされている。 無料法律相談への問い合わせが多くある。
	成果の向上余地 <input type="checkbox"/> かなりある <input checked="" type="checkbox"/> ある程度ある <input type="checkbox"/> ほとんどない (上記選択の理由) 心配ごと等に対して専門的なアドバイスを受けたいという要望が多い。
4 事業の改革・改善の方向性 (Action)	
内部評価(一次)	内部評価結果
	今後の改革の方向性 <input checked="" type="checkbox"/> 現状のまま継続 <input type="checkbox"/> 見直しの上で継続 ⇒ 今後の方向性 <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 他の事業と統合 <input type="checkbox"/> 手段の改善 <input type="checkbox"/> 移管 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止
	上記方向の理由 <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談は、複雑多様化し、毎年新しい種類の問題が発生している。 ・一般相談は地域あるいは自己での解決意識が薄れ、相隣関係等の相談件数は増加している。 ・どこに住んでいても相談を受けられる体制づくり。
	改革・改善の内容とそれを実施していくための手段・計画 <ul style="list-style-type: none"> ・相談受付体制の地域格差を解消するため、テレビ相談システムを導入した。
外部評価(二次)	外部評価結果
	事業の視点別評価 妥当性 ⇒ <input type="checkbox"/> 高い <input type="checkbox"/> 低い 効率性 ⇒ <input type="checkbox"/> 高い <input type="checkbox"/> 低い 有効性 ⇒ <input type="checkbox"/> 高い <input type="checkbox"/> 低い
	今後の改革の方向性 <input type="checkbox"/> 現状のまま継続 <input type="checkbox"/> 見直しの上で継続 ⇒ 今後の方向 <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 他の事業と統合 <input type="checkbox"/> 手段の改善 <input type="checkbox"/> 移管 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止 外部評価結果のまとめ

1 安全な消費生活の確保のための意識の啓発

真に豊かな消費生活を実現するため、消費者教育・啓発活動並びに情報提供を行う。

①出前講座の開催

自治会や高齢者団体、学校関係などを対象に消費生活講座を開催した。

□実施状況

年 度	平成 19 年度	平成 20 年度	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度
回 数	2 1 回	1 5 回	3 3 回	1 2 回	5 回

□開催内容【平成 2 3 年度】

開催日	講 座 内 容	受講団体等	講 師	出席者
H23.06.24	悪質商法の手口とその対策等 (相談事例等)	平佐地区コミュニ ニティ協議会	消費生活相談員 頼娃恵子	65
H23.07.28	悪質商法の手口とその対策等 (相談事例等)	中央公民館さわ やかセミナー	消費生活相談員 樋渡美位子	37
H23.11.29	消費生活の基礎知識 (若者トラブルと対策)	れいめい高校 (保護者)	消費生活相談員 新原祥子	100
H24.01.12	悪質商法の手口とその対策等 (相談事例等)	樋脇地区民生委 員・児童委員	消費生活相談員 頼娃恵子	30
H24.01.26	消費生活の基礎知識 (若者トラブルと対策)	れいめい高校 (卒業予定者)	消費生活相談員 新原祥子	200
計				402

②消費生活講座による啓発 【平成23年度】

開催月日		実 績	
開催月日		開催詳細	
7 月 9 日 (土)	1	時 間	9:00~12:00
		場 所	国際交流センター 2階会議室A/B
		講座内容	リフォームトラブルに気をつけて プロが教える住宅・設備のチェックポイント 受講者 23名
		講 師	NPO法人建築Gメンの会 会員 建築Gメン 高木幸一氏(福岡市)
9 月 10 日 (土)	2	時 間	9:00~12:00
		場 所	国際交流センター 2階会議室A/B
		講座内容	ローン・クレジットの基礎と悪質業者・金融被害の実態 受講者 26名
		講 師	日本貸金業協会 企画調査部 広報CSR課 円山 日本貸金業協会専門講師
11 月 19 日 (土)	3	時 間	10:00~12:00
		場 所	川内文化ホール 第4会議室
		講座内容	「サプリメントの正しい知識と上手なつきあい方」 受講者 34名
		講 師	講師 あさがお薬局薬剤師 阿久根健三氏
2 月 18 日 (土)	4	時 間	10:00~12:00
		場 所	川内文化ホール 第1会議室
		講座内容	身近なトラブルと裁判所 受講者 38名 鹿児島地方裁判所
		講 師	裁判所の組織や身近なトラブルにおける裁判・訴訟等について説明 鹿児島地方裁判所川内支部 庶務課長 上菌寛氏

甌地区

開催月日		実 績	
開催月日		開催詳細	
7 月 23 日 (土)	1	時 間	10:00~12:00
		場 所	里(里公民館) 呼びかけ 里・上甌地域 ホール
		講座内容	暮らしの中の公証制度 受講者 15名
		講 師	川内公証役場 公証人 溝川健三氏
10 月 15 日 (土)	2	時 間	13:00~15:00
		場 所	下甌
		講座内容	暮らしの中の公証制度 受講者 11名
		講 師	川内公証役場 公証人 溝川健三氏

③消費者啓発資料の作成 ※平成23年度実績

○訪問販売等による消費者トラブル注意喚起シール 3,000枚
 配付先 一般市民
 60円×3,000枚×1.05=189,000円 (株)可愛印刷

○高齢者の見守りガイド 1,000部
 配付先 ホームヘルプサービス事業者等
 174円×1,000部×1.05=182,700円 (株)東京法規出版

○悪質商法撃退チラシ 1,000部
 配付先 一般市民・出前講座等
 43円×1,000部×1.05=45,150円 (株)東京法規出版

2. 相談体制

(1) 消費生活相談員による相談

消費生活相談員3名を配置し、県消費生活センターと連携を図りながら、相談業務に従事している。

消費生活に関する相談受付が本来の業務であるが、総合相談窓口のため、一般的な生活相談等も併せて受付けている。

※消費生活相談員報酬 月131,900円

①相談件数の推移

年 度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
件 数	1,452	1,361	1,006	636	577

※22年度よりPIO-NET入力 データ

○相談内容によっては一相談者より複数回にわたり相談を受けるが
 PIO-NETカード作成は「一契約一枚のカード」が原則であり、
 この件数となっている。

○実際に受ける相談回数は2倍以上となる。(別紙資料)

②相談の主な内容

内 訳	件 数	全体割合
1 他の相談(婚姻・相続・トラブル相談等)	183件	31.72%
2 金融・保険(多重債務・保険)	128件	22.18%
3 通信・運輸(不当請求・有料サイト等)	63件	10.92%
4 食料品(健康食品等)	23件	3.99%
5 土地・建物(賃貸トラブル・住宅契約等)	20件	3.47%

※ベスト5

※主な相談内容については、数年変化がない。

多重債務に関する相談の詳細

1. 多重債務月別の相談件数

相談形態等	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
①電話のみによる相談件数	1		2		1		1	2			1		8
②窓口による相談件数	5	6	7	7	4	4	6	2	4	7	5	2	59
③ ①・②のうち他の部署から紹介された相談件数	1		1	1				1	1	1	3		
④ ①・②のうち、相談者が他市町村の住民である件数	1		1										

2. 相談者のプロフィール

(1)性別

性別	男	女
人数	42	25

(2)年齢層

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	不明
人数		1	15	8	18	21	3

(3)職業別

職別	給与所得者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	不明
人数	30	3	6	0	27	1

3. 相談の内容

(1)相談者の抱える借金の状況

金額	件数
100万円未満	20
100万円以上200万円未満	12
200万円以上300万円未満	8
300万円以上400万円未満	3
400万円以上500万円未満	2
500万円以上	12
不明	10

(2)相談者の借金をしたきっかけ(複数回答)

きっかけ	件数
低収入・収入の減少(生活費・教育費等の不足)等	26
商品・サービス購入	9
ギャンブル・遊興費	6
事業資金の補填	5
保証・借金肩代わり	10
住宅ローン等の借金の返済	11
本人、家族の病気・けが	1
その他	
不明	3

(3)相談者の年収

年収	件数
100万円未満	21
100万円以上200万円未満	20
200万円以上300万円未満	2
300万円以上400万円未満	
400万円以上500万円未満	
500万円以上600万円未満	
600万円以上700万円未満	
700万円以上800万円未満	
800万円以上900万円未満	
900万円以上1000万円未満	
1000万円以上	
不明	24

(4)相談のきっかけ(複数回答)

きっかけ	人数
新聞、広報紙、ちらしで知った	29
ポスターで知った	3
インターネットで知った	
テレビやラジオで知った	
家族や知人に聞いた	15
他部署、他機関からの照会	13
その他	5
不明	4

(2) 専門家(弁護士・司法書士)への依頼による相談

①弁護士無料法律相談	※経費	委託料	768,000円
		積算基礎	32,000円×24回
		相談料	1時間 10,000円(全国平均)
		相談時間	3時間
			3h×10,000円= 30,000円
		交通費	2,000円
		合計(1回あたり)	32,000円

多様化する市民の事故、相続、金銭、土地、離婚、親権、その他の相談に対し、専門的な立場からアドバイスを受けるため、県弁護士会と委託契約を行い、毎月2回の無料法律相談を実施している。

場所：川内文化ホール
 時間：午後1時～午後4時
 期日：毎月第2木曜日

場所：薩摩川内市総合福祉会館
 時間：午後1時30分～午後4時30分
 期日：毎月第3金曜日

※予約 鹿児島県弁護士会へ

予約は、相談を受けたい月の1日から先着順に受付

※一日6人(一人30分)

●市民への周知

市ホームページへ日程等を掲載

市広報紙へ日程等を掲載

■性別・年代別・相談内容別詳細【平成23年度】

性別	
男	52
女	79
計	131

年代別	
10代	
20代	6
30代	17
40代	20
50代	21
60代	33
70代	23
80代以上	9
不明	2
計	131

相談内容別	
事故	5
相続	18
金銭	32
土地	18
離婚	28
親権	1
その他	29
計	131

【その他の内訳】

医療過誤	2
家事事件	3
親子	3
退去・明渡	2
借地・借家	2
相隣関係	4
人格権	3
労災	1
損害賠償	1
会員権取引	1
学校生活	1
リース契約	1
未公開株	1
名義変更	1
商品代金	2
養子縁組	1
29	

②司法書士無料法律相談 ※経費 相談謝金 180,000 円

積算基礎

謝金 1 回あたり 15,000 円 (市の報酬規定)

15,000 円×12 回

多重債務問題については、行政の取り組みが重要視されており、市としても迅速な対応により問題の解決を図る必要から、多重債務の相談に対し、専門的な立場からアドバイスを受けるため、県司法書士会川内支部と委託契約を行い毎月 1 回の無料法律相談を実施している。

場所：川内文化ホール

時間：午後 1 時～午後 4 時

期日：毎月第 4 金曜日

※予約 市民課総合相談窓口

※一日 6 人(一人 30 分)

■年代別・性別相談状況 【平成 23 年度】

性別	
男	30
女	24
計	54

年代別	
10 代	0
20 代	0
30 代	6
40 代	5
50 代	10
60 代	17
70 代	7
80代以上	6
不明	3
計	54

相談内容別	
貸 金	6
保 証 債 務	2
債 務 不 存 在	0
破 産	5
個 人 再 生	0
任 意 整 理	2
消 費 者 金 融	12
ク レ ジ ッ ト 契 約	2
消 費 者 契 約	0
そ の 他	25
計	54

措置状況	
相談のみで終了	35
継続相談	2
受任予定	15
司法書士紹介	1
弁護士紹介	
法律扶助紹介	
その他	1
計	54

[その他の内訳]

相 続	12
借 家 ・ 借 地	4
土 地 売 買	3
離 婚	1
後 見 制 度	1
相 隣	2
保 険	1
詐 欺	1
	<hr/>
	25

③心配ごと相談事業

※経費 委託料 1,417,996 円
相談員報酬等の積み上げ

市民のいろいろな心配ごとに対して、解決のための助言、情報提供、関係機関への紹介等を行うため、身近な相談機関である薩摩川内市社会福祉協議会と委託契約を行い、本所並びに各支所において相談業務の実施をお願いしている。

相談所の開設

本所 週2～3回(月・水・金) 一般相談
月1回(毎月第2金曜日) 財産・登記相談
支所 月1回 一般相談

【事業実績】

	平成20年度			平成21年度			平成22年度			平成23年度		
	回数	件数	1回当り	回数	件数	1回当り	回数	件数	1回当り	回数	件数	1回当り
本所	125	106	0.8	118	56	0.5	122	19	0.2	122	19	0.2
樋脇支所	12	6	0.5	12	6	0.5	12	12	1.0	12	4	0.3
入来支所	12	8	0.7	12	5	0.4	12	2	0.2	12	4	0.3
東郷支所	12	5	0.4	11	6	0.5	11	7	0.6	11	3	0.3
祁答院支所	12	5	0.4	12	3	0.3	12	2	0.2	12	2	0.2
里支所	12	3	0.2	12	1	0.1	12	1	0.1	12	1	0.1
上甑支所												
下甑支所	12	2	0.2	12	1	0.1	12	4	0.3	12	1	0.1
鹿島支所	12	1	0.1	12	1	0.1	12	2	0.2	12	1	0.1
合計	209	136	0.7	201	79	0.4	205	49	0.2	205	35	0.2

財産・登記相談事業実績及び計画

	平成20年度			平成21年度			平成22年度			平成23年度		
	回数	件数	1回当り									
本所	12	19	1.6	12	44	3.7	12	37	3.1	12	49	4.1

○消費者安全法(抜粋)

第一章 総則

(目的)

第一条 この法律は、**消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定について定めるとともに、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置その他の措置を講ずることにより、関係法律による措置と相まって、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与することを目的とする。**

省略(2条・3条)

(国及び地方公共団体の責務)

第四条 国及び地方公共団体は、前条に定める基本理念(以下この条において「基本理念」という。)にのっとり、消費者安全の確保に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

- 2 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費生活について専門的な知識及び経験を有する者の能力を活用するよう努めなければならない。
- 3 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費者事故等に関する情報の開示、消費者の意見を反映させるために必要な措置その他の措置を講ずることにより、その過程の透明性を確保するよう努めなければならない。
- 4 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、施策効果(当該施策に基づき実施し、又は実施しようとしている行政上の一連の行為が消費者の消費生活、社会経済及び行政運営に及ぼし、又は及ぼすことが見込まれる影響をいう。第六条第二項第四号において同じ。)の把握及びこれを基礎とする評価を行った上で、適時に、かつ、適切な方法により検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。
- 5 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、独立行政法人国民生活センター(以下「国民生活センター」という。)、第十条第三項に規定する消費生活センター、都道府県警察、消防機関(消防組織法(昭和二十二年法律第二百二十六号)第九条各号に掲げる機関をいう。)、保健所、病院、消費者団体その他の関係者の間の緊密な連携が図られるよう配慮しなければならない。
- 6 国及び地方公共団体は、**啓発活動、広報活動、消費生活に関する教育活動その他の活動を通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を深め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。**

省略（第5条～第7条）

第三章 消費生活相談等

第一節 消費生活相談等の事務の実施

（都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施）

第八条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助を行うこと。
- 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
 - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
 - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
 - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
 - ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
- 三 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
- 四 前三号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。**
- 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。**
- 三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。**
- 四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。**
- 五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。**

（国及び国民生活センターの援助）

第九条 国及び国民生活センターは、都道府県及び市町村に対し、前条第一項各号及び第二項各号に掲げる事務の実施に関し、情報の提供その他の必要な援助を行うものとする。

第二節 消費生活センターの設置等

（消費生活センターの設置）

第十条 都道府県は、第八条第一項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない。

- 一 第八条第一項第二号イの相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。

二 第八条第一項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。

三 その他第八条第一項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

2 市町村は、必要に応じ、第八条第二項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。

一 第八条第二項第一号の相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号及び同項第二号に掲げる事務に従事させるものであること。

二 第八条第二項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。

三 その他第八条第二項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

3 都道府県知事又は市町村長は、第一項又は前項の施設又は機関（以下「消費生活センター」という。）を設置したときは、遅滞なく、その名称及び住所その他内閣府令で定める事項を公示しなければならない。

（消費生活センターの事務に従事する人材の確保等）

第十一条 都道府県及び消費生活センターを設置する市町村は、消費生活センターに配置された相談員（前条第一項第一号又は第二項第一号に規定する者をいう。以下この条において同じ。）の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、相談員その他の消費生活センターの事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

以下 省略

外部委員評価作業シート

番号:6 事務事業名:市民相談事業

○視点別評価

委員名

視点	事務事業を評価する際の着眼点									
妥当性	<ul style="list-style-type: none"> 事業実施の対象・手段は適切か 市民ニーズを反映しているか（ニーズが薄れていないか） 国や県、他の課の事務事業と重複または類似していないか 民間で実施する方が、より成果や効率性が高まらないか すでに期待した目的を達成した事業ではないか 社会情勢の変化による目的や対象・手段について見直しの余地はないか 									
効率性	<ul style="list-style-type: none"> 更なるコスト削減が図れないか 費用対効果は適切か 従事職員数は適切か 他の実施主体を活用し、コスト削減が図れないか 整理・統合できる事業はないか 									
有効性	<ul style="list-style-type: none"> 目的に沿って期待通りの成果があるか 事業継続により成果の向上が期待できるか コストに対し、十分な成果があがっているか 									
事業の視点別評価	<table border="0"> <tr> <td>■ 妥当性 ⇒</td> <td><input type="checkbox"/> 高い</td> <td><input type="checkbox"/> 低い</td> </tr> <tr> <td>■ 効率性 ⇒</td> <td><input type="checkbox"/> 高い</td> <td><input type="checkbox"/> 低い</td> </tr> <tr> <td>■ 有効性 ⇒</td> <td><input type="checkbox"/> 高い</td> <td><input type="checkbox"/> 低い</td> </tr> </table>	■ 妥当性 ⇒	<input type="checkbox"/> 高い	<input type="checkbox"/> 低い	■ 効率性 ⇒	<input type="checkbox"/> 高い	<input type="checkbox"/> 低い	■ 有効性 ⇒	<input type="checkbox"/> 高い	<input type="checkbox"/> 低い
■ 妥当性 ⇒	<input type="checkbox"/> 高い	<input type="checkbox"/> 低い								
■ 効率性 ⇒	<input type="checkbox"/> 高い	<input type="checkbox"/> 低い								
■ 有効性 ⇒	<input type="checkbox"/> 高い	<input type="checkbox"/> 低い								

○評価区分

区分	評価の理由	チェック		
現状のまま継続	<ul style="list-style-type: none"> 事業内容や実施方法が適切である 事業規模（予算）が適切である 			
見直しの上で継続	拡大	<ul style="list-style-type: none"> 事業規模（予算）を拡大すべきである 対象範囲を見直す必要がある 		
	統合	<ul style="list-style-type: none"> 他の事務事業と統合すべきである 		
	手段の改善	<ul style="list-style-type: none"> 事業内容や実施手法を見直す必要がある 業務処理の効率化を図るべきである 民間で実施した方が効果的・効率的である 市民ニーズの再把握が必要である 		
		移管	<ul style="list-style-type: none"> 他の課・部署へ移管すべきである 	
		縮小	<ul style="list-style-type: none"> 事業規模（予算）を縮小すべきである 対象範囲を見直す必要がある 	
	休止	<ul style="list-style-type: none"> 目的の達成状況、社会情勢の変化から、事業実施の必要性・緊急性がない又は低い。 		
廃止	<ul style="list-style-type: none"> 市で実施する妥当性がない 目的の達成手段として不適切である 事業効果がない又は低い 実施の必要性がない又は低い 他の事業と重複している 			
今後の改革の方向性	<input type="checkbox"/> 現状のまま継続 <input type="checkbox"/> 見直しの上で継続 ⇒ 今後の方向性 <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 他の事業と統合 <input type="checkbox"/> 手段の改善 <input type="checkbox"/> 移管 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止			



外部評価結果のまとめ（行政改革推進委員会の意見）

■評価■（今後の改革の方向性）

■付記する意見■