

| | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|-----------------|---|--|--------------|-------------------------------------|------|---------|----|----|--|--|
| 事務事業名 | | 消費者保護対策事業 | | <input type="checkbox"/> 実施計画登載事業 | | <input type="checkbox"/> 合併建設計画登載事業 | | | | | | |
| 政策体系 | 政策名 | 03:安全なまちづくりの推進 | | 事業期間 | | 予算科目 | | | | | | |
| | 施策名 | 11:消費者の自立支援と保護 | | | | | | | | | | |
| | 基本事業名 | 02:消費者の自立支援 | | <input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始 平成3 年度 ~) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 (計画期間) 年度 ~ 年度  全体計画欄の総投入量を記入 | | 01 | 07 | 01 | 05 | 02 | | |
| 根拠法令 | | 大船渡市消費者救済資金貸付要綱 | | 所属 | | 生活福祉部市民生活環境課 | | | | | | |
| 所 属 | 部課名 | 生活福祉部市民生活環境課 | | 電話 | 0192-27-3111 | | 内線 | 128 | | | | |
| | 係名 | 市民生活係 | | | | | | | | | | |
| 事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述) | | | | | | 全体計画(期間限定複数年度のみ) | | | | | | |
| <p>多重債務で苦しむ市民の自立を支援するため、「消費者救済資金貸付制度」を行っている消費者信用生活協同組合(信用生協)に対し、貸付資金を預託している。信用生協では、相談者の状況に応じて、資金貸付を行っている。主な事務は、信用生協への資金預託、相談者の受付、資金融資。融資枠は、債務整理資金=預託額の4倍、生活再建資金=預託額の1倍。(は信用生協で行なう。)</p> <p>消費生活については、県主催の研修への参加等で、相談技術等の知識を深め、相談員の資質向上を図りながら、市民の相談に対応するとともに、消費者被害防止のため、啓発をおこなっている。主な事務は、相談者の受付、市広報での消費生活情報の提供、市広報および防災無線を利用した消費者被害防止。事業費は、啓発にかかる消耗品、旅費、負担金、預託金などに支出される。</p> | | | | | | 総投入量(千円) | 事業費 | 国庫支出金 | | | | |
| | | | | | | | 財源内訳 | 都道府県支出金 | | | | |
| | | | | | | | | 地方債 | | | | |
| | | | | | | | | その他 | | | | |
| | | | | | | | | 一般財源 | | | | |
| 人件費 | 事業費計(A) | | 0 | | | | | | | | | |
| | 正規職員従事人数 | | | | | | | | | | | |
| | 延べ業務時間 | | | | | | | | | | | |
| | 人件費計(B) | | 0 | | | | | | | | | |
| | トータルコスト(A)+(B) | | 0 | | | | | | | | | |

1 現状把握の部(DO)

| | | | |
|--|--|-------------------------|----------------|
| (1) 事務事業の目的と指標 | | 活動指標(事務事業の活動量を表す指標) | |
| 手段(主な活動) | | 名称 | |
| 前年度実績(前年度に行った主な活動) | | 単位 | |
| 信用生協に対し、貸付金42,000千円を預託。内訳は債務整理資金貸付33,500千円、生活再建資金貸付8,500千円であり、信用生協では債務整理資金は預託額の4倍134,000千円、生活再建資金は1倍の8,500千円を融資枠として貸付を行った。また、消費生活相談、広報への「消費生活情報」の掲載を行った。 | | ア | 消費生活相談件数 |
| 今年度計画(今年度に計画している主な活動) | | イ | 「消費生活情報」掲載回数 |
| 前年度と同様 | | ウ | 消費生活展 |
| 対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等 | | 対象指標(対象の大きさを表す指標) | |
| 多重債務者等の相談者、市民 | | 名称 | |
| | | 単位 | |
| | | カ | 信用生協への相談件数 |
| | | キ | 融資枠 |
| | | ク | 市民 |
| 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) | | 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標) | |
| 相談者に債務を整理してもらい、消費生活に関する知識を深めてもらう。 | | 名称 | |
| | | 単位 | |
| | | サ | 貸付件数(うち新規貸付件数) |
| | | シ | 融資残高 |
| | | ス | 貸付枠外の融資残高 |
| 結果(基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するのか) | | | |
| 消費者被害が軽減される。 | | | |

(2) 総事業費・指標等の推移

| 投入量 | 事業内訳 | 単位 | 年度 | | | | | | | |
|------|---------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------|--|
| | | | 17年度(実績) | 18年度(実績) | 19年度(実績) | 20年度(実績) | 21年度(実績) | 22年度(実績) | | |
| 事業費 | 国庫支出金 | 千円 | | | | | | | | |
| | 都道府県支出金 | 千円 | | 8 | 48 | 36 | 201 | 1,013 | | |
| | 地方債 | 千円 | | | | | | | | |
| | その他 | 千円 | | 40,006 | 40,006 | 42,028 | 41,870 | 41,968 | | |
| | 一般財源 | 千円 | | 447 | 36 | | | | | |
| | 事業費計(A) | 千円 | 30,096 | 40,461 | 40,090 | 42,064 | 42,071 | 42,981 | | |
| | 人件費 | 人 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | | |
| | 延べ業務時間 | 時間 | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 | 1,200 | | |
| | 人件費計(B) | 千円 | 200 | 200 | 200 | 200 | 200 | 4,800 | | |
| | | トータルコスト(A)+(B) | 千円 | 30,296 | 40,661 | 40,290 | 42,264 | 42,271 | 47,781 | |
| 活動指標 | ア | 件 | 109 | 71 | 66 | 47 | 34 | 30 | | |
| | イ | 回 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | | |
| | ウ | 日 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | | |
| 対象指標 | カ | 件 | 157 | 162 | 119 | 96 | 85 | 114 | | |
| | キ | 円 | 120,000,000 | 160,000,000 | 160,000,000 | 168,000,000 | 168,000,000 | 142,500,000 | | |
| | ク | 人 | 43,209 | 42,575 | 42,158 | 41,684 | 41,334 | 40,537 | | |
| 成果指標 | サ | 件 | 73(23) | 86(30) | 98(29) | 100(24) | 90(11) | 82(16) | | |
| | シ | 円 | 117,644,330 | 142,284,264 | 150,081,767 | 146,460,071 | 123,869,888 | 103,291,914 | | |
| | ス | 円 | 19,324,816 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| | | | | | | | | | | |

| | | | |
|--------|------|-------|-----------|
| 事務事業ID | 0090 | 事務事業名 | 消費者保護対策事業 |
|--------|------|-------|-----------|

| | |
|--|--|
| (3) 事務事業の環境変化・住民意見等 | |
| この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？ 県内で多重債務者が急増し、社会問題となったこと、また、悪質商法被害が増加したため、その対応策として平成3年に開始した。 | |
| 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)は、開始時期あるいは後期基本計画策定時と比べてどう変わったのか？ 多重債務のきっかけとなる借入動機は、主に生活費や遊興・飲食・交際費などであったが、長引く不況の影響による失業や低収入により、生活費に困り借入を行う相談者の割合が増加した。また、貸金業法の改正による総量規制により、新たな多重債務の発生は抑制されるとしているものの、借入先に窮した消費者がヤミ金利用に陥る危険性が高まると考えられる。また、悪質商法や架空請求など、詐欺の手口は多様化してきており、市民が被害に遭う危険性は高まっている。 | |
| この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？ 預託額をもっと増やしたほうがよいといった意見や、相談者への貸付利率が高いのではないかと意見もある。一方、公的機関が債務整理を支援するという一方で、相談者からの反応は上々である。 | |

2 評価の部(SEE) * 原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

| | | |
|-----------------|--|---|
| 目的 妥当性 評価 | 政策体系との整合性 この事務事業の目的は当市の政策体系に結びつくか？意図することが結果に結びついているか？ | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある [理由] → 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 結びついている [理由] → 多重債務等で苦しむ市民の救済や、市民への消費生活情報の提供が、消費者の自立支援に結びつき、安心して暮らせるまちづくりにつながる。 |
| | 公共関与の妥当性 なぜこの事業を当市が行わなければならないのか？税金を投入して、達成する目的か？ | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある [理由] → 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である [理由] → 多重債務に陥っている場合、金融機関からの借入は困難であり、債務整理のために利息が高い消費者金融やヤミ金融からの借入に走ることで、安定した生活を送れなくなる。そのような相談者を救済できる機関は他にない。 |
| | 対象・意図の妥当性 対象を限定・追加すべきか？意図を限定・拡充すべきか？ | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある [理由] → 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 適切である [理由] → 相談者の状況に応じて貸付事業を行っており、適切である。 |
| 有効性 評価 | 成果の向上余地 成果を向上させる余地はあるか？成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか？何が原因で成果向上が期待できないのか？ | <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある [理由] → 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない [理由] → 「消費者救済資金貸付制度」の周知を定期的に行うことで、それまで同制度を知らなかった多重債務者が相談や貸付を受けることができる。 |
| | 廃止・休止の成果への影響 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？ | <input type="checkbox"/> 影響無 [理由] → 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 [その内容] → 多重債務を整理できずに苦しむ市民、悪質商法の被害に遭う市民が増える。 |
| | 類似事業との統廃合・連携の可能性 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はないか？類似事業との統廃合ができるか？類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか？ | <input type="checkbox"/> 他に手段がある → (具体的な手段, 事務事業) <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる [理由] → 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない [理由] → 庁内に類似事業はない。 <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない [理由] → |
| 効率性 評価 | 事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を削減できないか？(仕様や工法の適正化、住民の協力など) | <input type="checkbox"/> 削減余地がある [理由] → 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない [理由] → 預託額は前年度の実績等により算出されており、市が預託額を確保できない場合、本制度の利用者が高い利率を支払うこととなり、救済の意図から外れる。 |
| | 人件費(延べ業務時間)の削減余地 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか？(アウトソーシングなど) | <input type="checkbox"/> 削減余地がある [理由] → 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない [理由] → 多重債務にかかる相談者への対応は信用生協が行い、人件費にかかる負担はほとんどない。また、消費生活相談にかかる相談員は非常勤職員1名であり、削減の余地は無い。 |
| 公平性 評価 | 受益機会・費用負担の適正化余地 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？ | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある [理由] → 3 改革・改善方向の部 (3枚目シート)に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である [理由] → 一部の市民の個人的な問題に税金を投じることについて疑問の声もあるが、現在は誰もが多重債務に陥りやすい状況にあり、苦しんでいる市民を救済する必要がある。 |

| | | | |
|--------|------|-------|-----------|
| 事務事業ID | 0090 | 事務事業名 | 消費者保護対策事業 |
|--------|------|-------|-----------|

3 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(PLAN)

| <p>(1) 1次評価者としての評価結果 (2枚目と整合を図ること)</p> <table border="1"> <tr> <td>目的妥当性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>有効性</td> <td><input type="checkbox"/> 適切</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>効率性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>公平性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> </table> | 目的妥当性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | 有効性 | <input type="checkbox"/> 適切 | <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり | 効率性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | 公平性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | <p>(2) 全体総括(振り返り、反省点)</p> <p>消費生活トラブルで相談に来る市民の数は減少傾向にあり、市民に対する消費生活情報等啓発についての事業の成果が認められる。消費者救済資金貸付制度については、貸付事務にあたる信用生協への預託金を確保、制度の円滑な執行を図り、多重債務で苦しむ市民への支援が行なわれたことから、事業の成果が得られたと思われる。引き続き、多重債務者救済、生活再建支援が必要である。</p> | | | | | | | | | |
|---|---|---|----------------------------------|-----|-----------------------------|---|-----|--|----------------------------------|-----|--|----------------------------------|---|--|----|--|--|---|----|--|---|---|
| 目的妥当性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 有効性 | <input type="checkbox"/> 適切 | <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 効率性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 公平性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>(3) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 <input type="checkbox"/> 現状維持</p> <p>事業のやり方改善 (<input checked="" type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 公平性改善)</p> <p>(上記方向性に対する具体的な内容)</p> <p>県の消費行政活性化基金相談員設置補助事業を活用し、消費生活センターの相談員を増員、体制を強化し、相談業務および各種啓発を行なうとともに、県主催の研修参加等により、相談員の相談技術等の知識を深め、資質向上を図る。引き続き消費者被害防止のため、消費生活に関する情報を市民に提供するとともに、消費者救済資金貸付制度を活用し、市民の生活再建および自立をはかる。</p> | <p>(4) 改革・改善による期待成果</p> <p>左記(3)の改革改善案を実施した場合に期待できる成果について該当欄に「」を記入する。(廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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 | | × | × | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>(5) 改革改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策又は特記事項等</p> <p>・県消費生活相談員設置補助事業の活用による、消費生活センター相談員の増員および研修参加による資質向上</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

(職名) 原則として施策の主管課長

4 事務事業の2次評価結果

| | |
|-------|----------|
| 2次評価者 | 市民生活環境課長 |
|-------|----------|

| <p>(1) 1次評価結果の客観性と出来具合</p> <p>記述水準(1次評価の記述内容を読んだ段階で選択)</p> <p><input type="checkbox"/> 記述不足でわかりにくい</p> <p><input type="checkbox"/> 一部記述不足のところがある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 記述は十分なされている</p> <p>評価の客観性水準(2次評価を行った後に総合的に判断して選択)</p> <p><input type="checkbox"/> 客観性を欠いており評価が偏っている(事務事業の問題点、課題が認識されてない)</p> <p><input type="checkbox"/> 一部に客観性を欠いたところがある</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 客観的な評価となっている(事務事業の問題点、課題が認識されている)</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|----------------------------------|-----|-----------------------------|---|-----|--|----------------------------------|-----|--|----------------------------------|--|--|----|--|--|---|----|--|---|---|
| <p>(2) 2次評価者としての評価結果</p> <table border="1"> <tr> <td>目的妥当性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>有効性</td> <td><input type="checkbox"/> 適切</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>効率性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> <tr> <td>公平性</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 適切</td> <td><input type="checkbox"/> 見直し余地あり</td> </tr> </table> | 目的妥当性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | 有効性 | <input type="checkbox"/> 適切 | <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり | 効率性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | 公平性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | <p>(3) 評価結果の根拠と理由</p> <p>消費生活トラブルに関する市民への相談機会の提供と、多重債務に苦しむ市民の救済対策として、適切に事務執行がなされている。</p> | | | | | | | | | |
| 目的妥当性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 有効性 | <input type="checkbox"/> 適切 | <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 効率性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 公平性 | <input checked="" type="checkbox"/> 適切 | <input type="checkbox"/> 見直し余地あり | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>(4) 次年度の方向性(改革改善案)・・・複数選択可 (ただし、廃止・休止・現状維持は重複不可)</p> <p><input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的再設定 <input type="checkbox"/> 事業統合・連携 <input type="checkbox"/> 現状維持</p> <p>事業のやり方改善 (<input checked="" type="checkbox"/> 有効性改善 <input type="checkbox"/> 効率性改善 <input type="checkbox"/> 公平性改善)</p> <p>(上記方向性に対する具体的な内容)</p> <p>消費生活トラブルはあとを絶たず、手口の悪質化が進行していることから、消費生活センターの設置によって相談機会の提供の充実を図るとともに、消費者救済資金貸付制度の活用を継続して実施していく。</p> | <p>(5) 改革・改善による期待成果</p> <p>左記(4)により期待できる成果について該当欄に「」を記入する。また、1次評価と内容が異なる場合には、1次評価の結果も「」で記入する。(廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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 | | × | × | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

5 最終評価結果

| |
|---------------------|
| (1) 行政経営推進会議等での指摘事項 |
|---------------------|