

令和元年度 事務事業評価_事務事業調書 (評価対象事業)

R1 事業名	消費者啓発事業	事業コード	1191
-----------	---------	-------	------

総合戦略	基本施策体系	基本目標	基本施策	実施施策	432
		安心で快適に暮らせるまちの創造	強靱で安全・安心なまち	消費者保護の推進	

PLAN (計画)	部署名	市民窓口課	開始年度	0	終了年度	9999
	目的	鯖江市消費者教育推進計画の策定に向けて、消費者が安心して、安全で豊かな消費生活が営める社会の実現のため、幼児期から高齢期までの生涯にわたり、学校、地域、家庭、職域等の様々な場において、消費者教育を総合的・一体的に推進するため、本市独自の重点項目として、SDGsの目標達成にむけて取り組み、「つくる責任つかう責任」を軸に「地域・社会・環境を配慮する消費者意識の醸成」、消費者の生活行動の改善や、自立した消費者の育成および消費者被害の防止を図り、正しい消費生活の知識を市民に周知し、市民のくらしの安定と向上に資する。				
	概要	消費生活に関する広報や、くらしのセミナー、出前講座等を積極的に実施し、幼児期から高齢期までの生涯にわたり、学校、地域、家庭、職域等の様々な場において、消費者教育を総合的・一体的に推進し、市民に正しい消費生活の知識、情報を提供し、市民の暮らしの安定と向上を目指す。				
	法令根拠					
実施形態	現在	市直営				
内容	消費生活に関して広報さばえへの掲載やくらしのセミナーの開催、出前講座等を実施					

DO (実施)	活動指標							
	指標名	単位	年度	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)
	くらしのセミナー開催	回	目標値	8				
			実績値	8				
	消費生活に関する講座等の開催	回	目標値		40	45	45	45
			実績値		47	38		

DO (実施)	成果指標							
	指標名	単位	年度	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)
	くらしのセミナーおよび消費者講座等の延べ受講者数	人	目標値	1,650				
			実績値	1,328				
	計算根拠	参加者数により関心の高さ判断		達成率(%)	80.5			
	消費生活に関する講座等のアンケートでの理解度	%	目標値		100	100	100	100
			実績値		89.9	90.9		
	計算根拠	周知・啓発活動(消費者教育)により、消費者被害防止を図る		達成率(%)	89.9	90.9		
			実績値		1234/1372	829/1022		
			ランク	B	B	B		

会計	一般会計	事業タイプ	補助(県)事業	事業要員	正規職員	0.1
経費区分	物件費			臨時・嘱託		0.5
				※所要時間		0

【単位:千円】

事業費	区分	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)	補助金等名称
	予算額	801	821	966	897	1,225	
	決算額	767	754	849			消費者行政活性化補助金

令和元年度 事務事業評価_事務事業調書 (評価対象事業)

CHECK(評価)	必要性	【ニーズ】 住民等のニーズは十分に ありますか。 <input type="checkbox"/> あり	根拠	消費者生活に関する相談が後を絶たない	
		【行政関与】 行政が実施すべき事業で すか。 <input type="checkbox"/> はい	根拠	消費者基本法第17条に基づき、消費者生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者 に対する啓発活動を推進する必要があるため	
	効率・効果	【競合】 国、県、または民間のサー ビスと競合している事業は ないですか。 <input type="checkbox"/> ない	主体		【廃止可能性】 ある場合、当該事業の廃 止は可能ですか。 <input type="checkbox"/>
			事業名		
			根拠		
		【類似重複】 本市の事務事業の中で、 目的や概要が類似する事 務事業はないですか。 <input type="checkbox"/> ない	所管課		【統廃合可能性】 ある場合、当該事業の統 廃合は可能ですか。 <input type="checkbox"/>
		事業名			
		根拠			
有効性	【コスト削減】 今以上に、コストを削減す る余地はありますか。 <input type="checkbox"/> ない	根拠	消費者行政活性化補助金を活用しての事業であるため、消費者被害防止啓発として利用 していきたい。		
	【財源確保】 今以上に、財源を確保す る方法がありますか。 <input type="checkbox"/> 補助金等の活用	根拠	消費者行政活性化補助金		
	【成果向上】 今以上に、成果を向上させ る余地はありますか。 <input type="checkbox"/> ない	根拠	くらしのセミナーや出前講座は、数多くの受講者を得ている。今後も同様な方法で持続 していきたい。		

ACTION	【令和元年度 取組み】	<input type="checkbox"/> 統合	【令和2年度 方向性】	<input type="checkbox"/> 事務改善
	令和元年度取組み	消費生活に関する広報や啓発活動に努め、幅広い年齢層の市民にくらしのセミナー、出前講座を年間4-5回実施することで、正しい消費生活の知識、情報を提供し、自立した消費者の育成および消費者被害の防止を図る。1300に統合する。	令和2年度計画	鯖江市消費者教育推進計画に基づき、消費者が安心して、安全で豊かな消費生活が営める社会の実現のため、消費者教育を総合的・一体的に推進し、本市独自の重点項目として、SDGsの目標達成にむけて取り組み、「つくる責任つかう責任」を軸に、エンカル消費として地産地消、食品ロスの削減の推進など「地域・社会・環境を配慮する消費者意識の醸成」等、この計画を基に消費者教育（くらしのセミナー、出前講座、交流会等）に積極的に取り組む。さらに、消費者の生活行動の改善や自立した消費者の育成、および消費者安全確保地域協議会を構築し、高齢者の消費者被害の防止、早期発見、拡大防止を図る。

【提案型市民主役事業実施】	<input type="checkbox"/> 不可能				
年度	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)
取組選択	不可能	不可能	不可能	不可能	不可能
実施状況	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施

令和元年度 事務事業評価_事務事業調書 (評価対象事業)

R1 事業名	総合窓口案内業務	事業コード	2699
-----------	----------	-------	------

総合戦略	基本施策体系	基本目標	基本施策	実施施策	512
		世界のめがねの聖地SABAEの確立に向けた組織強化	職員の資質向上	窓口サービスの向上	

PLAN(計画)	部署名	市民窓口課	開始年度	2009	終了年度	9999
	目的	来庁者の負担を軽減するためのサポートや、安心できる環境・雰囲気づくりを行う。				
	概要	来庁者が迷わず用務が済まされるように、また出来る限り一箇所で目的が達成できるように、総合窓口で手助けを行う。また、相談等も含め多種多様な幅広い問い合わせの窓口として対応する。				
	法令根拠					
	実施形態	現在	市直営	民間委託はせずに、市の正職員で対応している。		

DO(実施)	活動指標							
	指標名	単位	年度	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)
	※設定困難		目標値					
			実績値					
	成果指標							
	指標名	単位	年度	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)
	来庁者満足度	%	目標値	100	100	100	100	100
			実績値	99	99.3	99.5		
	計算根拠	総合窓口対応アンケート調査を実施し、回答者の内「満足」と答えた人の割合	達成率(%)	99	99.3	99.5		
			実数値	62/62	72/72	72/72		
		ランク	A	A	A			
タイプ	会計	※ゼロ予算	事業要員	正規職員	1			
	事業タイプ	※ゼロ予算		臨時・嘱託	1			
	経費区分	※ゼロ予算		※所要時間	0			
【単位:千円】								
事業費	区分	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)	補助金等名称	
	予算額	0	0	0	0	0		
	決算額	0	0	0				

令和元年度 事務事業評価_事務事業調書 (評価対象事業)

CHECK(評価)	必要性	【ニーズ】 住民等のニーズは十分に ありますか。 <input type="checkbox"/> ある	根拠	総合窓口対応アンケート調査結果で満足と答えた回答率および総合窓口利用者数により、市民のニーズは十分あると判断できる。	
		【行政関与】 行政が実施すべき事業で すか。 <input type="checkbox"/> はい	根拠	単なる庁舎案内だけではなく、各種相談窓口にもなっているため、行政が実施すべきである。	
	効率・効果	【競合】 国、県、または民間のサー ビスと競合している事業は ないですか。 <input type="checkbox"/> ない	主体		【廃止可能性】 ある場合、当該事業の廃 止は可能ですか。 <input type="checkbox"/>
			事業名		
		【類似重複】 本市の事務事業の中で、 目的や概要が類似する事 務事業はないですか。 <input type="checkbox"/> ない	所管課		【統廃合可能性】 ある場合、当該事業の統 廃合は可能ですか。 <input type="checkbox"/>
	有効性	【コスト削減】 今以上に、コストを削減す る余地はありますか。 <input type="checkbox"/> ない	事業名		【統廃合可能性】 ある場合、当該事業の統 廃合は可能ですか。 <input type="checkbox"/>
根拠			必要最小限の人員で対応しており、これ以上の経費削減は不可能。		
【財源確保】 今以上に、財源を確保す る方法はありませんか。 <input type="checkbox"/> なし		根拠	なし		
	【成果向上】 今以上に、成果を向上させ る余地はありますか。 <input type="checkbox"/> ない	根拠	今の設備等ではこれ以上の成果の向上は見込めない。		

ACTION	【令和元年度 取組み】	<input type="checkbox"/> 維持	【令和2年度 方向性】	<input type="checkbox"/> 事務改善
	令和元年度取組み	常に笑顔を中心掛け、可能な限りこちらからの声掛けを実施し、来庁者の用件に適切で速やかな対応に努める。常に市民ホール全体を見渡し、心地よく用件を済ませることが出来るよう、また多種多様な質問、要望に回答が出来るよう、最新の情報を常に把握し、出来る限り一箇所で素早く用件に対応できるよう努める。併せて平成31年1月から民間委託を導入しサービス向上に努める。	令和2年度計画	窓口業務は平成31年1月から民間委託を導入したが、市直営で行う総合案内業務については、総合窓口機能等の更なる充実を図る。常に笑顔を中心掛け、可能な限りこちらからの声掛けを実施し、来庁者の用件に適切で速やかな対応に努める。常に市民ホール全体を見渡し、心地よく用件を済ませることが出来るよう、また市役所以外の多種多様な質問、要望に回答が出来るよう、最新の情報を常に把握し、出来る限り素早く用件に対応できるよう事務改善をすすめながら、総合案内窓口における市民サービスの向上に努める。

【提案型市民役事業実施】	<input type="checkbox"/> 不可能				
年度	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R1(2019)	R2(2020)
取組選択	不可能	不可能	不可能	不可能	不可能
実施状況	未実施	未実施	未実施	未実施	未実施