

部局名	安全環境部	所属名	消費生活センター	所属長名	鈴木 敏夫	電 話	485-0559
-----	-------	-----	----------	------	-------	-----	----------

1. 事務事業の位置付け・概要（PLAN）

コード	3155		事務事業名称	消費生活向上推進事業						短縮コード	経常	3155	臨時	
予算区分	会計	01	一般会計	款	03	民生費	項	01	社会福祉費	目	08	市民生活費		
区 分	☒ 自治事務 ☐ 法定受託事務 ☐ その他				根拠法令等		消費者基本法第19条							
事業概要（事務事業を開始したきっかけを含めて記入）														
昭和43年、消費者保護基本法が制定され消費者行政推進のため消費者苦情相談所が開設した。 消費生活に関する苦情・相談に対する対応及び処理、情報提供など消費生活向上を図っている。														
事務事業を取り巻く状況の変化 又、今後の変化の推測					総 合 計 画 の 施 策 体 系	5本の柱（章）	03	安全・環境共生都市をめざして						
消費者問題は、一層複雑化して悪質な手口が横行しいる。						大項目（節）	02	消費者行政						
						中 項 目	01	消費者行政						
						小項目（施策）	01	消費者意識の普及・啓発						
							02	消費者利益の保護						
						細 項 目	01	消費者学習の充実						
							01	相談・苦情処理体制の充実						
					実 施 計 画 の 計 画 事 業									
計画事業の位置付けの有無				☐	計 画 事 業 期 間		～		計 画 事 業 費		千円			

2. 事務事業の目的・指標・実績（DO）

対象 （誰を何を対象にしているのか）	市民(消費者)							
手段 （具体的な事務事業のやり方、手順、詳細）	※平成18年度に実際に行ったこと： (1)消費者教室の開催 (2)まちづくりふれあい講座講師派遣 (3)消費生活モニターの定例会 (4)消費者相談							
	※平成19年度に計画していること： 平成18年度と同じ							
意図 （何を狙っているのか）	消費者被害の未然防止、及び消費生活上のトラブルの解決支援。							
結果 （どんな結果に結びつけるのか）	入力対象外							
区 分				単位	17年度	18年度		19年度
					実績	計画	実績	計画
対象指標	指標 1	人口	人	184,979	187,000	187,000	187,000	
	指標 2	モニター数	人	23	20	20	14	
	指標 3							
活動指標	指標 1	消費者教室の開催回数	回	5	5	5	5	
	指標 2	まちづくりふれあい講座等の開催回数	回	5	4	5	5	
	指標 3	モニター定例会出席人数	人	93	120	80	84	
成果指標	指標 1	参加人数/人口数	%	0.1	0.1	0.1	0.1	
	指標 2	参加人数/人口	%	0.2	0.1	0.1	0.1	
	指標 3	モニター定例会出席人数/モニター数	%	67.4	100	66.7	100	
上位成果指標	指標 1							
	指標 2							
	指標 3							

コード		3155	事務事業名称	消費生活向上推進事業			所属名	消費生活センター
			単位	１７年度	１８年度		１９年度	
				実績	計画	実績	計画	
事業費 (A)	財源内訳	国	千円	0	0	0	0	
		県	千円	0	0	0	0	
		地方債	千円	0	0	0	0	
		一般財源	千円	4,650	5,982	5,050	5,960	
		その他	千円	0	0	0	0	
	主な事業費の内訳			相談員報酬3人 3,880,800 消費生活モニター 23人 496,800 消費者教室講師謝金5回 115,000	報酬 5,175千円 報償 582千円 費用弁償 87千円	報酬 4,374千円報償 502千円 費用弁償61千円	報酬 5,180千円 報償 582千円 費用弁償 89千円	
	人件費(B)			千円	13,264.8	13,243.6	15,399.3	
トータルコスト(A)+(B)			千円	17,914.8	19,225.6	20,449.3	21,359.3	

3. 事務事業の評価（SEE）

評価 類型	評価事項		評価区分		理 由				
目的 妥当性	①事業目的が上位の施策に結びついているか？		☒ 結び付いている		「消費者意識の普及・啓発」、「消費者利益の保護」を推進するために、消費生活向上推進事業を実施している。				
			☐ 結び付くが見直しの余地がある						
			☐ 結びつきが弱い・ない						
			☐ 評価対象外事項						
	②すでに所期目的を達成しているか？ ※「達成している」を選んだ場合、⑥に進んでください。		☐ 達成している		消費者被害のなお一層の未然防止が必要。				
			☒ 達成していない						
			☐ 評価対象外事項						
	③民営化で目的を達成できるか？ ※民営化・・・事務事業の全部又は一部の実施主体を全面的に民間事業者等に移行すること。 （民間委託は、権限に属する事務事業等を委託することで、民営化とは異なる。）		☐ 可能性はある		消費者問題は業者と消費者のトラブル及び問題が発生した場合に、消費者と業者の間に入り助言・斡旋を行うため民営化はできない。				
			☒ 可能性はない						
			☐ 評価対象外事項						
④「対象」・「意図」の設定は現状のままで良いか？		☒ 現状のままでよい		現状の対象・意図により消費者被害の未然防止及びトラブル解決の支援を行っている。					
		☐ 見直す必要がある							
		☐ 評価対象外事項							
有効性・ 効率性	⑤今後、有効性や効率性を向上させる可能性はあるか？ 可能性がある場合は、⑤－２，３を記入する。 可能性がない場合は、理由を記入する。		☒ 有効性向上の可能性はある						
			☐ 効率性向上の可能性はある						
			☐ 両方可能性がある						
			☐ 可能性がない						
	⑤－２ 有効性や効率性を向上させる手段は何か？ 該当する手段を選択し、具体的な方法と得られる効果を記入する。手段が「類似事業との統合・役割見直し」である場合は、該当する類似事業を記入する。		☐ 民間委託等		専門的知識と資格を持つ相談員の確保を図り啓発講座等を進めることにより被害の未然防止をし、また消費者トラブルに対しの確で迅速な対応，処理ができる。				
			☐ 臨時的任用職員等の活用						
			☐ ＩＴ化等業務プロセスの見直し						
			☐ 受益者負担の見直し						
			☐ 類似事業との統合・役割見直し						
			☒ 上記以外の方法		類似 事務 事業 名称	1		実施主体 (所管部署)	
						2		実施主体 (所管部署)	
	⑤－３ 推進にあたっての課題はあるか？（一時的な経費増・市民の理解等）		☒ ある		消費生活相談員の確保及び育成を図る。				
			☐ ない						

コード	3155	事務事業名称	消費生活向上推進事業				所属名	消費生活センター
今後の方向性	⑥この事務事業の今後の方向性を選択し、その詳細について右欄に記入する。	☒ 改革・改善して継続			消費者被害未然防止のための知識の普及、情報提供や出前講座を多く行い、高齢者を対象として啓発事業を進めていく必要があるため、現在の相談員の人数を確保する必要がある。			
		☐ 手法プロセスの改革・改善						
		☐ 事業規模の拡大・縮小						
		☐ 統合・役割見直し						
	☒ その他							
☐ 廃止								
☐ 休止								
☐ 現状のまま継続								
	⑦この事務事業の今後の経費・成果の方向性について選択し、右欄に理由を記載する。			経 費			現在の相談員の人数で対応するため、経費の増加はなく成果は向上する。	
				削 減	不 変	増 加		
		成 果	向 上	☐	☒	☐		
			不 変	☐	☐	☐		
			低 下	☐	☐	☐		

この事務事業に対する市民や議会の意見（担当者が把握している意見） ※内部サービス業務の場合は、住民ではなく、サービス利用者、関連部門の意見や実態など									
消費者トラブルの助言及び斡旋等について感謝の意見がある。									

所属長コメント	消費者問題の相談件数は最近においては減少しているが、高齢者をねらっての悪質業者が多く、被害にあった相談に対して話し合いによる斡旋に多くの時間や日数を要しているため、今後も相談員の確保を図り消費者被害の未然防止のため、啓発事業を行っていく必要がある。								
評価調整委員会意見	☒ 改革改善して継続			相談員の充実を図り、積極的に推進すべき。					
	☐ 手法プロセスの改革・改善								
	☐ 事業規模の拡大・縮小								
	☐ 統合・役割見直し								
☒ その他									
☐ 廃止									
☐ 休止									
☐ 現状のまま継続									