

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	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務 <input type="checkbox"/> 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ている。					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			<input type="checkbox"/>	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17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18年度に計画していること: 平成17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)	1. 消費者トラブルに巻き込まれないようにする。 2. 悪質商法等による問題が解決される。						
区分		単位	16年度	17年度		18年度	
			実績	計画	実績	計画	
対象指標	指標1	人口	人	182,915	185,000	184,979	187,000
	指標2	人口	人	182,915	185,000	184,979	187,000
	指標3	モニター数	人	20	30	23	20
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の開催回数	回	6	4	5	4
	指標3	モニター定例会出席人数	人	85	180	93	120
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	%	0.1	0.1	0.2	0.1
	指標3	モニター定例会出席人数/モニター数	%	70.8	100	67.4	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	16年度		17年度		18年度	
		実績	計画	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	4,671	4,863	4,650	5,982
		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 20人432,000 消費者教室講師謝金4回 150,000		相談員報酬3人3,880,800 消費生活モニター 30人648,000 消費者教室講師謝金5回 150,000		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	
人件費(B)		千円	13,265.7	13,208.1	13,264.8	13,264.8	
トータルコスト(A)+(B)		千円	17,936.7	18,071.1	17,914.8	19,246.8	

3. 事務事業の評価(S E E)

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？	<input checked="" type="checkbox"/> 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。			
		<input type="checkbox"/> 結び付くが見直しの余地がある				
		<input type="checkbox"/> 結びつきが弱い・ない				
		<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 達成している	消費者被害のなお一層の未然防止が必要。				
	<input checked="" type="checkbox"/> 達成していない					
	<input type="checkbox"/> 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。)	<input type="checkbox"/> 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。				
	<input checked="" type="checkbox"/> 可能性はない					
	<input type="checkbox"/> 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？	<input checked="" type="checkbox"/> 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。				
	<input type="checkbox"/> 見直す必要がある					
	<input type="checkbox"/> 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。	<input checked="" type="checkbox"/> 有効性向上の可能性はある				
		<input type="checkbox"/> 効率性向上の可能性はある				
		<input type="checkbox"/> 両方可能性はある				
		<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。			
		<input type="checkbox"/> 臨時的任用職員等の活用				
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)	<input type="checkbox"/> I T化等業務プロセスの見直し	類似 事務 事業 名称	1		実施主体 (所管部署)	
	<input type="checkbox"/> 受益者負担の見直し		2		実施主体 (所管部署)	
	<input type="checkbox"/> 類似事業との統合・役割見直し					
	<input checked="" type="checkbox"/> 上記以外の方法					
	<input checked="" type="checkbox"/> ある	消費生活相談員の確保のため勤務条件の改善。				
	<input type="checkbox"/> 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。		<input checked="" type="checkbox"/> 改革・改善して継続 <input type="checkbox"/> 手法プロセスの改革・改善 <input type="checkbox"/> 事業規模の拡大・縮小 <input type="checkbox"/> 統合・役割見直し <input checked="" type="checkbox"/> その他			消費者被害未然防止のための知識の普及、情報提供など啓発事業を多く進めていく必要があるため相談員の確保を行っていく。																					
			<input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 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。		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">経 費</th> </tr> <tr> <th>削 減</th> <th>不 変</th> <th>増 加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">成 果</td> <td>向 上</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>不 変</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>低 下</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>					経 費			削 減	不 変	増 加	成 果	向 上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	不 変	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	低 下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	相談員の増員・勤務条件の改善などにより経費増加するが成果向上する。。	
		経 費																									
		削 減	不 変	増 加																							
成 果	向 上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																							
	不 変	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
	低 下	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							

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	消費者問題は、年々複雑化し、また特に最近、高齢者を狙った悪質な業者が多く、その解決に時間を要しているため、消費者問題の的確・迅速な処理をしていくうえでも専門の知識を持つ相談員の確保を図り、消費者被害の未然防止のための啓発事業に力をいれていく必要がある。	
評価調整委員会意見	<input checked="" type="checkbox"/> 改革改善して継続 <input type="checkbox"/> 手法プロセスの改革・改善 <input type="checkbox"/> 事業規模の拡大・縮小 <input type="checkbox"/> 統合・役割見直し <input checked="" type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 現状のまま継続	経費が増加することから、費用対効果から検証を行うべきと考える。