

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

1. 事務事業の位置付け・概要（P L A N）

コード	4212		事務事業名称		消費生活センター運営管理事業						短縮コード		経常	4212	臨時	4213	
予算区分	会計	01	一般会計		款	03	民生費		項	01	社会福祉費		目	06	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 1 9 条（苦情処理及び紛争解決の促進）に基づく。										
事業概要（事務事業を開始したきっかけを含めて記入）																	
①昭和 4 3 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。 ②昭和 5 0 年消費生活センター設置に関する請願採決をうけ昭和 5 2 年 6 月に勝田台に開設する。 ③勝田台文化センター建設に伴い昭和 6 0 年 1 1 月に大和田に移転。 ④平成 1 8 年 4 月に組織改正に伴って市役所第 2 別館内に移転 ⑤平成 2 3 年度 4 月より事務の効率化を図るため事業を一本化し事業名を改めた。																	
事務事業を取り巻く状況の変化 又、今後の変化の推測 消費生活センター維持管理事業及び消費生活向上推進事業の 2 事業を一本化し、名称消費生活センター運営管理事業に変更することで、事務の効率化を図った。 消費者問題については、年々複雑化している状況の中、啓発活動強化（講座等）の見直しと消費者団体等の育成を図る。					総 合 計 画 の 施 策 体 系	6 本の柱（章）		04	第 4 章安心安全都市をめざして								
						大項目（節）		01	第 1 節市民の安心								
						中 項 目		02	2. 消費生活								
						小 項 目		01	(1)消費者意識の普及・啓発								
								02	(2)消費者利益の保護								
						細 項 目		03	③消費生活情報の提供								
								02	②消費者ニーズの反映								
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（D O）

対象 （誰を何を対象にしているのか）	消費者（市民）											
手段 （具体的な事務事業のやり方、手順、詳細）	※平成23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）消費者の苦情相談 （4）市内店舗への立入検査 （5）相談業務に必要な施設及び機器の運営管理 ※平成24年度に計画していること： （1）消費者セミナーの開催 （2）出前講座及びまちづくりふれあい講座講師派遣 （3）消費者の苦情相談 （4）市内店舗への立入検査 （5）相談業務に必要な施設及び機器の運営管理											
意図 （何を狙っているのか）	消費者セミナーなどの啓発活動を実施し、消費者問題の知識等を深めてもらうことにより、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を図る。											
ねらい（上位施策の意図）	入力対象外											
区 分				単位	22年度		23年度		24年度			
					実績		計画		実績		計画	
対象指標	指標1	人口		人	193,274		196,400		192,884		199,500	
	指標2	モニター数		人	12		20		7		20	
	指標3	苦情相談受付件数		人	1,188		1,200		1,167		1,150	
活動指標	指標1	消費者教室の開催回数		回	4		6		4		2	
	指標2	出前講座及びまちづくりふれあい講座講師派遣		回	5		3		4		7	
	指標3	消費生活モニター定例会出席人数		人	12		20		5		20	
成果指標	指標1	相談受付件数/解決数		%	98.7		100		99.1		100	
	指標2	モニター定例会出席人数/モニター数		%	60		100		35		100	
	指標3	消費者教室（セミナー）等参加数/定員人数		%	80.2		100		74.6		100	
上位成果指標	指標1											
	指標2											
	指標3											

コード	4212	事務事業名称	消費生活センター運営管理事業				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			今後も消費者行政は、多種多様化に渡り需要の拡大が考えられる中、消費者意識の向上と消費者利益の保護を図っていくためには、現在確保している相談員に、より高度な研修講座を受けてもらう。			
		☒ 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								
☐ 事業完了								
☐ 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			専門的内容の研修は、殆ど県外での開催が多いことから交通費・研修受講料の経費がかかる。	
				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									
消費者教室（講座）の受講者から悪徳商法の未然防止についての講義が聞けて良かったとの感想が寄せられている。 また、議会等に於いて、広報で品物の受け渡しの呼びかけをしているリサイクルガイドをリアルタイムで情報提供出来ないかとの要望が出ている。									

所属長コメント	最近の消費者からの相談内容は、複雑化しており消費者被害の防止を図るため今後も消費生活相談員のより高度な専門的知識の習得が必要不可欠となっており、これに対応する専門研修の充実が必要と考える。									
	評価調整委員会評価	☒ 改革改善して継続			近年の複雑化する相談業務に対応するため、費用対効果を検証したうえで、より高度な専門的知識の習得に努めること。					
		☒ 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										
☐ 事業完了										
☐ 現状のまま継続										