

平成22年度 事務事業評価シート

部署名		生活安全課		市民相談係		No	1	
施策体系	大項目(政策)			中項目(施策)		小項目(基本事業)		
	4	市民が安心して暮らせる環境づくり		6	消費者の保護と意識啓発		1 消費者教育・情報提供の推進	
事業名	地方消費者行政活性化事業							
予算費目	款	7	商工費		項	1	商工費	
	細目	1	流通対策費		細々目	3	地方消費者行政活性化事業費	会計種別 一般会計
事務区分(根拠法令)		自治事務 (消費者安全法、消費者基本法、地方自治法)			予算種別	継続		臨時

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)		事業の内容(対象・目的・意図)		事業実施の手段・手順	
<p>社会の高齢化及び国際化に伴う社会システムの複雑化に伴い、消費者と業者との情報格差が拡大し、その格差に付け入る悪質業者が横行。その被害が拡大したため、市民が安心して暮らせる環境づくりを実施する必要性が発生した。当市に置いて年間200件程度の相談があるが、未だ相談窓口を知らない市民が多く、一部は県や隣市に相談している。また、相談内容も複雑・高度化している。</p>		<p>市民を対象とし、相談窓口の機能強化及び周知を徹底することにより、職員の資質向上及び市民の消費生活に関する意識高揚を図る。それにより安心して暮らせる環境をつくることを目的とする。</p>		<p>相談窓口の機能強化として、複雑化する相談及び法令に対応するため、研修会に参加し、相談員の資質向上を図る。また、市民への周知として、セミナーの開催及び啓発リーフレット等を配布する。</p>	
活動指標			成果指標		
毎年変化する悪質商法の手法及び関係法令に対応するため、研修・セミナー等を実施する。			相談件数の増加		
目標値(単位)		実績値(単位)		成果指標の到達度(B/A)	
研修:2(回/人) セミナー:2(回)		研修:1(回/人) セミナー:2(回)		139	
目標値A(単位)		実績値B(単位)		%	
200(件)		278(件)			

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)	
支出内訳	人件費	1,895	1,841,597	財(源割内合訳)	国庫支出金	()		
	報償費	50	40,000		県支出金	()	1,418	1,418,000
	旅費	197	184,320		地方債	()		
	需用費	362	358,365		その他	()		
	委託料	504	420,000		一般財源	()	1,590	1,426,282
合計		3,008	2,844,282	合計		3,008	2,844,282	
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)					
		0.43	2,700,400					

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	B 効率性が認められる	B 概ね目標を達成している

4 ACTION

課題	改善策
<p>①相談窓口の周知が徹底されておらず、相談の行き先が分からない市民が多数いる。その中の一部の市民は、わざわざ遠方の県センターや隣市の消費生活センターで相談している状況である。 ②「消費生活」に対する市民の意識が低いため、「自分は絶対にひっかからないから」という認識でセミナー等に参加しない。 ③高度・複雑化する相談に相談員が一部対応できない場合がある。</p>	<p>①広報や班回覧を利用した窓口の周知活動を行う。 ②市民にわかりやすい事例や言葉を使用して、セミナーや出前講座を実施し、また広報や班回覧を利用した周知活動を行い、市民の消費者意識の覚醒を促す。 ③専門的な研修会への参加を促進する。</p>

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--

平成22年度 事務事業評価シート

部署名		生活安全課		市民相談係		No	2	
施策体系	大項目(政策)			中項目(施策)		小項目(基本事業)		
	4	市民が安心して暮らせる環境づくり		6	消費者の保護と意識啓発		1 消費者教育・情報提供の推進	
事業名	消費者保護事業							
予算費目	款	7	商工費		項	1	商工費	
	細目	1	流通対策費		細々目	1	流通対策費	
事務区分(根拠法令)		自治事務		(消費者安全法、消費者基本法、地方自治法)		予算種別	継続	経常

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)		事業の内容(対象・目的・意図)		事業実施の手段・手順	
<p>社会の高齢化及び国際化に伴う社会システムの複雑化に伴い、消費者と業者との情報格差が拡大し、その格差に付け入る悪質業者が横行。その被害が拡大したため、市民が安心して暮らせる環境づくりを実施する必要性が発生した。当市に置いて年間200件程度の相談があるが、未だ相談窓口を知らない市民が多く、一部は県や隣市に相談している。また、相談内容も複雑・高度化している。</p>		<p>市民を対象とし、相談窓口の機能強化及び周知を徹底する必要があるが、担当課単独での活動には限界がある。そのため、消費者団体を育成し、市民の消費生活関連活動を促進することにより、消費者問題に詳しい市民を育て、市民の消費生活に関する意識高揚を図る。それにより安心して暮らせる環境をつくることを目的とする。</p>		<p>市民向けのセミナーの開催及び啓発リーフレット等を配布することと並行して、消費者団体会員に対する研修のあっせん及び実施を行い、消費者問題に詳しい市民を育成する。</p>	
活動指標			成果指標		
消費生活関連事業・研修へ参加(件数及び人数)			消費者団体の会員数		成果指標の到達度(B/A)
目標値(単位)		実績値(単位)		目標値A(単位)	
10(回) 300(人)		9(回) 267(人)		130(人)	
				114(人)	
87.7 %					

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳	旅費	11	2,600	財(源割内合訳)	国庫支出金	()	
	需用費	14	13,514		県支出金	()	
	補助金	48	48,000		地方債	()	
					その他	()	
			一般財源		()	73	64,114
合計		73	64,114	合計		73	64,114

人件費概算	人工数(人役)	人件費(円)
	0.47	2,951,600

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	B 効率性が認められる	C あまり目標を達成していない

4 ACTION

課題	改善策
<p>○市民が主役のまちづくりという目的より、当該団体への多方面からの活動参加依頼が増加し、団体の活動範囲が拡大していることは喜ばしいが、弊害として、当団体の主旨である消費者啓発における活動時間・予算を圧迫し、事業の拡大どころか縮小せざるを得ないという本末転倒な事態となっている。</p>	<p>○団体の行動理念・活動方針等を再度確認し、関連の無い活動依頼を自粛する必要がある。</p>

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	自治会関連行事、女団関連行事、市民まつり、他の市民会議等への動員が多発し、計画の達成が難しい。実態として、実際に活動を行なっている市民団体が少ないことが一因であるとする。
-----	---

平成22年度 事務事業評価シート

部署名		生活安全課		市民相談係		No	3		
施策体系	大項目(政策)			中項目(施策)		小項目(基本事業)			
	4	市民が安心して暮らせる環境づくり		6	消費者の保護と意識啓発	1	消費者教育・情報提供の推進		
事業名	消費生活センター設置事業								
予算費目	款	7	商工費		項	1	商工費		
	細目	1	流通対策費		細々目	3	地方消費者行政活性化事業	会計種別	一般会計
事務区分(根拠法令)		自治事務			(消費者安全法、消費者基本法)		予算種別	新規	臨時

1 PLAN

事業の背景(事業が始まった経緯、現況)		事業の内容(対象・目的・意図)		事業実施の手段・手順	
消費者安全法では、市による消費生活センターの設置が努力義務とされている。生活安全課内に消費相談窓口を開設していたが、県内の各市では次々とセンターを設置し、県内の各市で画一的な消費者行政サービスを受けれるようセンターの設置依頼を県より受けている。また、消費者問題が複雑・多様化している中でセンター化は必須条件となっている。		消費者トラブルを抱える全市民を対象とし、複雑・多用化しつつある消費者問題を迅速かつ適確にあっせん・助言できるように消費生活センターを設置し、所長以下、生活安全課職員(兼任)、専任相談員(有資格者と同等の能力を持つ職員)を配置する。このことにより、市民が安心して暮らせる環境づくりを目指す。		平成23年4月1日の設置を目指す。	
活動指標			成果指標		
平成23年4月1日の設置を目指す			同左		成果指標の到達度(B/A)
目標値(単位)		実績値(単位)		目標値A(単位)	
センター設置準備		達成		センター設置準備	
				達成	
				100%	

2 DO

歳出		予算現額(千円)	決算額(円)	歳入		予算現額(千円)	決算額(円)
支出内訳				財(源割内訳)	国庫支出金	()	
					県支出金	()	
					地方債	()	
					その他	()	
					一般財源	()	
合計		0	0	合計		0	0
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		0.1	628,000				

3 CHECK

事務事業の評価	必要性	有効性	効率性	成果指標の達成度
	A 必要性が高い	A 有効性が高い	A 効率性が高い	A 目標どおり達成している

4 ACTION

課題	改善策
消費生活センター設置が最終目的ではなく、今後の円滑かつ効率的な市民ニーズに対応できるセンター運営が求められる。なお、現在の消費者問題は先に述べたとおり、複雑・巧妙化しており、相談員等の能力向上が必須である。また円滑なセンター運営のためには、消費生活相談員の確保が不可欠であるが、相談員の育成には5年かかると言われており、資格の有無にかかわらず、平成23年2月10日付消地協第15号のとおり消費生活相談員の環境整備に努めていく必要がある。	○消費者保護事業において、相談員の資質・能力向上を行うべく、研修参加経費等予算計上を行なっていく。 ○専任相談員2名を確保する。

事業の方向性(一次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当

その他	
-----	--