

平成23年度 事務事業評価シート

課名		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。当市においても年間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状況である。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連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		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)	実績値B(単位)
研修:2(回/人) セミナー:2(回)		研修:1(回/人) セミナー:2(回)		290(件)	320(件)
					110 %

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)	
支出内訳	人件費	1,949,972	1,948,821	財(源)割内訳	国庫支出金	( )		
	委託料	504,000	504,000		県支出金	(1/2)	1,571,420	1,654,060
	需用費	363,028	346,657		地方債	( )		
	旅費	254,860	254,860		その他	( )		
	その他	58,560	58,560		一般財源	(1/2)	1,559,000	1,458,838
合計		3,130,420	3,112,898	合計		3,130,420	3,112,898	
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)					
		0.44	2,763,200					

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>相談者は増えたが、まだ消費生活センターの周知が徹底されていない。また、相談内容が高度・複雑化し、1つの相談に時間を要し、相談員が一部対応できない場合がある。</p>		<p>広報や回覧板を利用した消費生活センターの周知活動を行う。相談員の対応能力の向上のため、専門的な研修会等へ積極的に参加する。</p>	
事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当	A	計画どおり事業を進めることが適当
	継続		継続
その他			

平成23年度 事務事業評価シート

課名		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。当市においても年間200件強の相談があるが、未だ相談窓口を知らない市民が多く、県や隣市に相談している市民もいる。また、相談内容も複雑・巧妙化している。</p>		<p>市民を対象とし、相談窓口の機能強化及び周知を継続して徹底する必要性がある。しかし、担当課単独の活動には限界があるため、既存の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(消費者リーダー)を育て、市民の消費生活に関する意識高揚を図る。結果として、安心して暮らせる環境づくりにつながる。</p>		<p>広報紙にセンターの情報を掲載したり、市民向けのセミナーを開催したり、啓発リーフレット等を配布することにより、市民に対し、相談窓口の周知を図る。また、平行して消費者団体の育成として、研修のあっせんや実施を行い、消費者問題に詳しい消費者リーダーを育成する。</p>			
活動指標			成果指標		成果指標の到達度(B/A)		
消費生活関連事業・研修への参加促進(件数及び人数)			消費者団体の会員数				
目標値(単位)		実績値(単位)		目標値A(単位)		実績値B(単位)	
10(回) 300(人)		7(回) 258(人)		130(人)		111(人)	
85.3 %							

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)
支出内訳	需用費	200,000	199,029	財(源割内訳)	国庫支出金	( )	
	補助金	48,000	48,000		県支出金	( )	
	旅費	24,000	15,220		地方債	( )	
					その他	( )	
			一般財源		(1/1)	272,000	262,249
合計		272,000	262,249	合計		272,000	262,249
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)				
		1.47	4,362,800				

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	B 有効性が認められる	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により、実際に活動している消費者団体への動員要請が増加しており、団体の知名度が上がることは喜ばしいが、弊害として、当団体の本来の主旨である消費者啓発活動にあてることのできる時間が減少している。このため、活動が繁忙なため、新たな会員確保ができておらず、高齢化により会員の減少が顕著である。</p>	<p>○新規会員を募集すべく、市主催のセミナー時に団体の主旨説明等を行い、広く会員を募集する。 ○団体の行動理念・活動方針等を再度確認し、団体本来の主旨に沿った活動を推進する。</p>

事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
B	事業の実施方法やコスト等について改善する検討が必要 継続し、改善を図る。	B	事業の実施方法やコスト等について改善する検討が必要 継続し、改善を図る。

その他	
-----	--

平成23年度 事務事業評価シート

課名		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	消費生活相談室改修事業							
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	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	
消費者安全法では、市による消費生活相談の実施は自治事務となっているが、消費者安全法が施行されたと同時に消費者庁が創設され、結果として消費生活相談窓口の周知が図られたため、相談件数が増加した。さらに平成23年度に消費生活センターを設置することにより、相談件数の増加が見込まれるため、相談スペースの確保が必要となった。現況として、市庁舎内に相談スペースは1部屋しかなく、会議室も手狭であるため、新たな相談室設置は難しい状況である。		消費者トラブルを抱える市民及び、市民相談を利用される全市民を対象とし、複雑かつ多様化しつつある相談内容を迅速かつ適確に対処するため、来庁者が安心して相談できるスペースを確保する。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年度中に、相談室を改修し、相談者が安心して相談できる環境を作る。	
活動指標			成果指標		
現相談室と記者室を入れ替え、新たな相談室を2分割し、同時に2件の相談に対応できるようにする。			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)	
相談室改修		達成		相談室改修	
				達成	
					100
					%

2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(円)	決算額(円)	
支出内訳	庁内器具備品費	756,580	673,940	財(源)内訳	国庫支出金	( )		
					県支出金	(1/1)	756,580	673,940
					地方債	( )		
					その他	( )		
合計		756,580	673,940	合計		756,580	673,940	
人件費概算		人工数(人役)	人件費(円)					
		0.01	62,800					

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	
庁内の会議室等不足の状況は相変わらずであり、相談室が他課業務内容の相談者や会議室として利用されている状況もあり、必要ときに相談室が利用できないという事もある。円滑な消費生活センター運営のためには、相談室の確保が不可欠であり、効率的な相談室の利用及び予備相談スペースの確保が必要である。		○課内にスペースを確保し、椅子とテーブルを設置し、簡易な相談ブース1か所を確保する。	
事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
計画どおり事業を進めることが適当		計画どおり事業を進めることが適当	
A	継続	A	継続
その他			

## 平成23年度 事務事業評価シート

課名		生活安全課		市民相談係		No	4	
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	消費生活センター運営事業							
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		(地方自治法、消費者安全法、消費者基本法)		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>現在消費生活センターを設置しているが、消費者安全法では、消費生活センターに専門的な知識及び経験をもった相談員を配置する必要があると定められている。相談員の確保は大変難しく、どの地方自治体でも悩みの種となっている。自治事務として規定されている消費者行政を永続的に実施していくためには、専門的知識を持った相談員の育成及び確保が必要である。現在は相談員が1名所属しており、資格は無いが、相談員研修全課程を終了しており、知識は有している。</p>		<p>専門的な知識及び経験を持った相談員とは「消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントの資格保有者、若しくは同等以上の専門的な知識及び経験を有する者」と規定されている。同等以上の専門的な知識を習得しているものとして、国民生活センターの実施している相談員研修全課程を終了しているものも含まれる。このような人材の安定的・長期的確保がセンター機能の維持のための必須条件となっている。</p>		<p>現任相談員に研修の機会を提供し、相談員としての資質向上に努める。また、専任相談員2名体制をできるだけ早い時期に確保する。</p>	
活動指標			成果指標		
研修に参加			資格の取得		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)		13(回)		取得	
				取得できず	
				0	
				%	

## 2 DO

歳出		予算現額(円)	決算額(円)	歳入		予算現額(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	( )	
合計	0	0	一般財源		( )		
				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	B 有効性が認められる	A 効率性が高い	C あまり目標を達成していない

## 4 ACTION

課題	改善策
消費生活センターの機能の維持のため、高度・多様化する消費相談に対応できる有資格の専任相談員2名の長期的確保が必要である。	相談対応能力の向上に努めるとともに、有資格の専任相談員2名の確保に努める。

事業の方向性(一次評価)		事業の方向性(二次評価)	
A	計画どおり事業を進めることが適当		A
	継続		

その他	
-----	--