

1. 事業の位置付け

事務事業名	安全で豊かな消費生活推進事業		
事業担当	市民部 市民情報・相談課		
予算科目	01-030106-060000	事業種類	○ ハード ● ソフト
総合計画の位置付け	04	基本目標4 活力とにぎわいに満ちたまち	
	02	②〈熟成〉市民の豊かな暮らしに貢献できる産業として成熟させる	
	01	1 市民が身近に感じられ、生活に密着した産業を展開する	
根拠法令等	消費者基本法等		
対象・受益者	市民（消費者）	事業期間	
委託、協働	【委託： <input type="checkbox"/> 3セク・財団 <input type="checkbox"/> 企業 <input type="checkbox"/> NPO <input type="checkbox"/> その他】 【協働： <input type="checkbox"/> 】		
目的・目標		事業の概要	
市民（消費者）と供給者とのコミュニケーションが深まり、信頼関係のある豊かな消費生活を送っています。		消費者被害の未然防止及び拡大防止のため、消費生活相談を充実します。また、消費者意識の向上のため、講座、学習会を開催します。	

2. 事業の検証

活動指標①	指標名	消費生活講座等開催回数						単位	回
	説明・算定式	-							
		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	
	目標実績			14	15	15			
活動指標②	指標名							単位	
	説明・算定式								
		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	
	目標実績								
成果指標①	指標名	消費生活講座等参加者数						単位	人
	説明・算定式	-							
		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	
	目標実績			420	450	450			
成果指標②	指標名							単位	
	説明・算定式								
		平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	
	目標実績								
進捗状況	①：予定どおり								
	遅れている理由								
平成19年度の主な取組と成果									
消費生活講座、消費生活相談の実施及び消費者意識向上のための講座等を開催し、消費者被害の未然防止及び拡大防止につなげることができた。 消費生活相談は相談件数2,450件、消費者啓発講座等は消費生活展の参加者数を含め919人であった。									
平成19年度の検証結果	B：おおむね成果があがった								

事業分析	項目	分析の視点	左記の視点に関する分析・課題の抽出	総合評価
	必要性	<input checked="" type="checkbox"/> 市民ニーズ <input checked="" type="checkbox"/> 事業目的の達成状況 <input type="checkbox"/> 市の関与の必要性 <input type="checkbox"/> その他	消費者被害は恒常化しており消費生活相談は必要な相談業務である。消費者の自立のための講座等の開催も必要な施策である。	<input checked="" type="radio"/> 高 <input type="radio"/> 低
	有効性	<input type="checkbox"/> 上位施策への貢献 <input checked="" type="checkbox"/> 市民満足度を高める方策 <input checked="" type="checkbox"/> 継続による成果向上の可能性 <input type="checkbox"/> その他	相談を受けることで被害の救済や拡大防止ができています。継続的に相談事業をすることで市民への周知が図られ、より成果が上がると考える。	<input checked="" type="radio"/> 高 <input type="radio"/> 低
	妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 事業の目的、対象、内容 <input type="checkbox"/> 受益者負担、補助額 <input checked="" type="checkbox"/> 業務の執行体制(人員配置、業務分担) <input type="checkbox"/> その他	市民は消費者であり、安心・安全な消費生活のための施策は幅広い市民を対象として行う必要がある。	<input checked="" type="radio"/> 高 <input type="radio"/> 中 <input type="radio"/> 低
	効率性	<input checked="" type="checkbox"/> 業務プロセス改善による効率化の方策 <input type="checkbox"/> コスト削減の可能性 <input type="checkbox"/> 事業手法(民活の余地、事業形態の検討) <input type="checkbox"/> その他	相談業務の事務処理の見直し、啓発事業の見直しによる効率化が課題である。	<input type="radio"/> 高 <input checked="" type="radio"/> 中 <input type="radio"/> 低
今後に向けた課題の分析 複雑化、多様化する消費生活相談に対処するための相談員の充実。年々変貌していく悪質な商法や新たな商品トラブルなどの社会情勢にあった消費者啓発講座等の開催。				

3. 年度別事業内容・事業費

(単位：千円)

		平成17年度 決算額	平成18年度 決算額	平成19年度 決算額	平成20年度 予算額	平成21年度 計画額	平成22年度 計画額	平成23年度 計画額
事業内容				相談窓口の開設、 講座・教室の開催	相談窓口の開設、 講座・教室の開催	相談窓口の開設、 講座・教室の開催		
財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0	0	0
	県支出金	0	0	22	22	0	0	0
	起債	0	0	0	0	0	0	0
	その他 特財	0	0	2,142	2,142	0	0	0
	一般財源	0	0	8,208	8,733	10,872	0	0
事業費 (A)		0	0	10,372	10,897	10,872	0	0
執行率 (%)		0.00	0.00	95.40				
内訳	職員 (人)	0.00	0.00	3.30	3.30	3.30	0.00	0.00
	再任用 (人)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
人件費 (B)		0	0	27,691	27,691	27,691	0	0
フルコスト (A+B)		0	0	38,063	38,588	38,563	0	0

4. 今後の事業展開 (担当課としての提案)

平成21年度の事業の方向性	
<input checked="" type="radio"/> 現状の規模で継続 <input type="radio"/> 拡大して継続 <input type="radio"/> 縮小して継続 <input type="radio"/> 廃止 <input type="radio"/> 休止 <input type="radio"/> 終了 <input type="radio"/> 他事業と統合	
<判断理由> 消費者被害の未然及び拡大防止のための消費生活相談業務の充実と社会状況の変化に対応した消費者啓発事業の実施をすることにより、市民が安心・安全な消費生活を送ることができるようにする。	
平成21年度取組方針	
消費生活相談の充実のために相談員の人件費の増加が見込まれるが、1市2町の協定による大磯町、二宮町からの負担金の見直しによる増額や需用費の見直しによる経費節減を図り、事業費の増加を抑制したい。	
課長コメント	消費者被害の未然防止及び拡大防止を推進するためには、消費生活相談の充実を図る必要がある。そのためには、苦情処理を行う相談員が研修参加等により専門知識のレベルアップを図ることと消費者啓発を図ることが大切であるとする。