

# 事業評価シート（平成23年度分）

## 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		
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: _____】		
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のため、消費生活相談を実施します。また、消費者意識の向上のため、出前講座・教室等を開催します。	

## 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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度		
	目標	15	15	18	18		
	実績	11	17	26			
活動指標②	指標名					単位	
	説明・算定式						
		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24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21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度		
	目標	450	450	360	360		
	実績	470	688	810			
成果指標②	指標名					単位	
	説明・算定式						
		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24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23年度の主な取組と成果							
消費者被害の未然防止及び拡大防止のため、消費生活相談体制を充実しました。また、消費者意識の向上のため、消費者啓発講座、教室を開催しました。消費生活相談は相談件数4,036件（新規相談件数2,068件、継続相談件数1,968件）です。消費者啓発講座等は消費生活展の参加者数を含め1,306人でした。							
平成23年度の検証結果	A：成果があがった						

事業分析	項目	分析の視点	先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、救済、拡大防止のため、消費生活相談業務は必要です。消費者の自立のための講座等の開催も必要な施策です。	<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・啓発事業を実施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ます。	<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	消費者である市民が、安心・安全な消費生活を送るための施策で幅広い市民を対象として行う必要があります。相談に迅速に対応するための体制を維持していきます。	<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	相談業務は、効率化だけを求めることは困難です。啓発事業は、相談内容を検証し、効果的な講座等を開催していきます。	<input type="radio"/> 高 <input checked="" type="radio"/> 中 <input type="radio"/> 低
<b>今後に向けた課題の分析</b> 東日本大震災や放射性物質の問題、進む高齢化などの環境の中で、生活への不安がますます増大している社会情勢を踏まえ、次々と形を変え、複雑化していく悪質な商法や新たな商品トラブルなどに対応できる相談体制の充実が求められています。市民の安心・安全を図るため、新たな問題点も考慮した、より実践的な消費者啓発講座開催が必要です。				

## 3. 年度別事業内容・決算額

(単位:千円)

		平成21年度 決算額	平成22年度 決算額	平成23年度 決算額	平成24年度 予算額
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、出前講座・教室等の開催・広報啓発事業の実施	相談窓口の開設、出前講座・教室等の開催・広報啓発事業の実施	相談窓口の開設、出前講座・教室等の開催・広報啓発事業の実施
財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0
	県支出金	1,184	4,173	3,465	4,355
	起債	0	0	0	0
	その他 特財	5,142	5,642	5,674	5,677
	一般財源	5,077	7,020	7,867	7,966
事業費 (A)		11,403	16,835	17,006	17,998
執行率 (%)		92.44	85.15	93.58	
内訳	職員 (人)	3.30	3.30	3.30	3.25
	再任用 (人)	0.00	0.00	0.00	0.00
人件費 (B)		27,575	27,255	26,744	26,049
フルコスト (A+B)		38,978	44,090	43,750	44,047

## 4. 今後の事業展開(担当課としての提案)

<b>平成25年度の取組方針</b> 安全で豊かな消費生活推進事業は、消費者被害の未然防止及び拡大防止のため継続的に実施する必要のある事業のため、引き続き消費生活相談及び啓発事業を実施していきます。地方消費者行政活性化基金で啓発事業、相談事業の基盤を整備しましたので、平成25年度は出前講座を中心とした、実践的な消費者啓発を推進します。
<b>課長コメント</b> 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、消費生活相談と啓発事業の充実を図ることが必要です。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、社会情勢に対応した的確なテーマで消費者啓発講座を開催することを継続性を持って実施していくことが大切であると考えます。