

事業評価シート（平成27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: 3セク・財団 企業 NPO その他】【協働: 市民団体等】		
	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25年度	平成26年度	平成27年度		
	目標	12	15	23		
	実績	28	24	23		
活動指標②	指標名				単位	
	説明・算定式					
		平成25年度	平成26年度	平成27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25年度	平成26年度	平成27年度		
	目標	300	300	1,500		
	実績	6,554	4,982	5,244		
成果指標②	指標名				単位	
	説明・算定式					
		平成25年度	平成26年度	平成27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27年度の主な取組と成果						
消費者被害の未然防止を図るため、消費者啓発講座等の開催や関係機関と連携した消費者啓発活動を行いました。各種講座等の参加者は消費生活展を含め、5,244人でした。また、消費者トラブルの救済に向けた消費生活相談員による消費生活相談件数は3,470件(新規2,203件、継続1,267件)で、消費者が自ら自主交渉できるよう1,694件の助言を行った他、相談員の斡旋により100件の解決を図りました。その他93件の食品の放射性物質簡易検査を実施しました。						
平成27年度の検証結果	A: 成果があがった					

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	
事業分析	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	消費者被害が恒常化する中、消費生活相談は絶えず寄せられており、救済、拡大防止のため、消費生活相談業務は必要不可欠です。消費者被害を未然に防止し、消費者の自立を支援する講座等の開催も欠かせない施策です。	● 高 ○ 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図られています。また、継続的に相談・啓発事業を実施することで市民への周知が図られ、より成果が向上すると考えます。	● 高 ○ 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には、幅広く市民を対象とする必要があります。また、相談に迅速かつ的確に対応するため、体制を維持していきます。	● 高 ○ 中 ○ 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	相談業務は相談内容により、時間、手間をかけなければ解決しない場合があるため、効率化だけを求めることは困難な施策です。啓発事業は、社会情勢に照らして内容を検証し、効果的な講座等を開催していきます。	○ 高 ● 中 ○ 低
今後に向けた課題の分析 インターネット取引の簡易化や拡大など消費生活を取り巻く環境が、大きくかつ速い展開で変化する中、消費者の知識・経験不足につけ込む様々な悪質商法が発生し、若年層から高齢者まで年代を問わず消費者被害が拡大しています。				

3. 年度別事業内容・決算額

(単位:千円)

		平成25年度 決算額	平成26年度 決算額	平成27年度 決算額
事業内容		相談窓口開設、出前講座・教室等の開催、食品放射性物質検査の実施等	相談窓口開設、出前講座・教室等の開催、食品放射性物質検査の実施等	相談窓口開設、出前講座・教室等の開催、食品放射性物質検査の実施等
財源内訳	国庫支出金	0	0	0
	県支出金	6,634	4,677	4,926
	起債	0	0	0
	その他 特財	5,312	5,339	5,518
	一般財源	8,605	8,788	7,507
事業費 (A)		20,551	18,804	17,951
執行率 (%)		98.10	97.09	94.10

4. 今後の事業展開(担当課としての提案)

平成29年度の取組方針 地方消費者行政推進交付金等を活用し、引き続き、消費者啓発講座等の開催や関係機関と連携して消費者啓発活動を実施するとともに、消費者トラブルの迅速な救済を図るため、消費生活相談員の研修機会を確保し、資質向上を図ることによって、充実した消費生活相談を実施します。
課長コメント 消費者被害の未然防止及び消費者の自立を支援するためには、社会情勢に対応した的確なテーマで消費者啓発講座等を継続して開催することが必要です。また、消費者トラブルの救済に向け、消費生活相談員が研修等を活用し専門知識のレベルアップを図りつつ、充実した消費生活相談を実施することが大切であると考えます。