

事務事業名	6989 消費生活相談事業													
担当組織	市民生活部						防犯くらし交通課			担当	消費生活センター担当			
組織コード	H28	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	H28	01	07	01	03	01	01	記入日	平成28年06月28日
	H27	13	06	00		H27	01	07	01	03	01	01		

1. 事務事業の概要

総合振興計画上の位置づけ												実施計画候補
基本目標	03	安心して安全に暮らせるまち										○ 対象 ● 対象外
分野	05	消費生活										
施策	34	消費生活の安全確保										
事業期間	平成17年度～平成27年度											
根拠法令 通達等	消費者基本法 消費者安全法						関連計画 施政方針					
事業区分	○ 法定受託事務      ● 自治事務のうち義務的なもの      ○ 自治事務のうち任意のもの											
ISO14001	○ 1. 環境創出事業      ○ 2. 施設方針書      ○ 3. 環境配慮事業      ● 4. 対象外											
対象	市民・消費者団体											
事業目的	消費者の消費生活における利益保護を図る。											
事業内容	週5回、消費生活相談員による消費者被害の救済相談。消費生活に関する諸問題について調査研究活動を行う。消費者団体の活動に対する補助。家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法・食品表示法・電気用品安全法等による立入検査。放射性物質検査に関わる事業。											
実施主体	■ 市による単独直営      □ 委託 ( □ 3セク・財団      □ 企業      □ 市民・NPO )      ■ 協働・協力 (      )											

2. 実施結果

事業の 予算・実績	事業内容		平成27年度 執行額 (千円)	平成28年度 予算額 (千円)	平成29年度 計画額 (千円)	平成30年度 計画額 (千円)	平成31年度 計画額 (千円)	
	事業費			6,127	7,739	6,936	6,936	6,936
財源内訳	国庫支出金		0	0	0	0	0	
	県支出金		1,162	2,024	2,024	2,024	2,024	
	起債		0	0	0	0	0	
	その他		12	34	34	34	34	
	一般財源		4,953	5,681	4,878	4,878	4,878	
人件費			2,750	2,750	2,750	2,750	2,750	
投入 人員	常勤職員		0.4人	0.4人	0.4人	0.4人	0.4人	
	非常勤職員		0.85人	0.85人	0.85人	0.85人	0.85人	
事業費+人件費			8,877	10,489	9,686	9,686	9,686	
目標達成 状況	指標名		単位	説明・算定式		H26目標 H26実績	H27目標 H27実績	H28目標 H28実績
	活動①	消費生活相談開催日数	日			244	243	242
	活動②	多重債務相談開催日数	日			95	96	93
	成果①	消費生活相談件数	件			776	776	700
	成果②	多重債務相談件数	件			691	663	—
	成果②	多重債務相談件数	件			240	240	40
目標達成 状況 の分析	B: 活動・成果のいずれかを達成した。 <判断理由> 週5回消費生活相談員3名が常時2名体制で、悪質で複雑かつ巧妙化している消費生活相談に当たった。また、毎週月・木曜日には、多重債務の諸問題に関する早期解決に向けた相談も引き続き実施した。近年、相談内容が複雑になり、1件当たり相談に費やす回数や時間が増えてきている。消費生活センターを知らない人がまだ多く存在すると考えられることから、今後も普及啓発に力を入れていきたい。							

## 3. 評価結果

施策への貢献度	評価結果			施策の目標達成に向けて貢献しているか。
	25年度	26年度	27年度	A：施策の目標達成に大いに貢献している。
	B	B	A	<判断理由> 平成27年度から相談体制をより強化し、市民の消費生活トラブルを解消することで、市民の消費生活の安全確保に大いに貢献している。
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	25年度	26年度	27年度	A：経費の精査が十分になされている。
	B	B	A	<判断理由> 相談員の増員には県の交付金を活用しており、事業に必要な事業費およびセンターの相談員の質の確保を実施するのに必要と考えられる水準を、県内の状況を考慮した上で保持している。
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	25年度	26年度	27年度	B：事業手法は適正な内容である。
	B	B	B	<判断理由> 平日月曜から金曜常時2名体制で相談業務にあたっており、月曜及び木曜には多重債務相談を併せて行っている。又、毎月第1金曜日には家計相談も実施しており、市民が身近な場所で安心して相談を受けられる体制が整っていると考えられる。
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	25年度	26年度	27年度	B：受益・負担は適正な範囲である。
	B	B	B	<判断理由> 消費生活に関する専門の知識・資格を持った相談員が、無料で市民の相談にあっており、市民の消費生活の安全確保に大きく貢献している。

## 4. 平成27年度中に実施した見直し内容

見直し内容	消費生活センターの相談員を2名から3名に増員し、常時2名体制で消費生活相談にあたることで、市民の相談への迅速な対応、問題解決へのバックアップ体制の強化を行った。また、戸田市消費生活センターの組織及び運営に関する条例、規則を制定することで、消費生活センターの基盤強化を計った。
見直しの効果	速やかな相談対応の実施及び、相談の質の向上が計られた。また、条例の制定により相談員の身分の安定化が図られることにより、センターの相談体制の質の向上にもつながった。

## 5. 今後の方針

事業の方向性	<input checked="" type="radio"/> 1 現状で継続 <input type="radio"/> 2 拡大して継続 <input type="radio"/> 3 縮小して継続 <input type="radio"/> 4 他事業と統合 <input type="radio"/> 5 休止 <input type="radio"/> 6 その他見直し <input type="radio"/> 平成29年度で終了 <input type="radio"/> 平成28年度で終了 <input type="radio"/> 平成27年度で終了
	<判断理由> 消費生活相談や多重債務相談は、市民の相談のなかでも、悪質で解決に時間を要する相談が多いことから相談者の負担も大きく、早期円満解決が期待されるものである。このため、今後も相談窓口体制の充実に努め、事業の継続を図っていきたい。
今後の取組方針	引き続き、市民へ消費生活センターの相談窓口の周知を図るとともに、多重債務相談においては、関連部署との連携をより密にし、相談体制を強化する。また、トラブルや借金の未然防止や抑制のため、家計相談についても積極的に周知していく。

事務事業名	21127 消費者啓発事業													
担当組織	市民生活部						防犯くらし交通課			担当	消費生活センター担当			
組織コード	H28	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	H28	01	07	01	03	02	01	記入日	平成28年06月28日
	H27	13	06	00		H27	01	07	01	03	02	01		

1. 事務事業の概要

総合振興計画上の位置づけ													実施計画候補
基本目標	03	安心して安全に暮らせるまち											○ 対象 ● 対象外
分野	05	消費生活											
施策	34	消費生活の安全確保											
事業期間	平成17年度～平成27年度												
根拠法令 通達等	消費者基本法 消費者安全法						関連計画 施政方針						
事業区分	○ 法定受託事務      ● 自治事務のうち義務的なもの      ○ 自治事務のうち任意のもの												
ISO14001	○ 1. 環境創出事業      ○ 2. 施設方針書      ○ 3. 環境配慮事業      ● 4. 対象外												
対象	市民												
事業目的	市民に対し、消費者被害の未然防止、暮らしに役立つ情報の提供を行い、市民が安心して安全に暮らせるよう努める。												
事業内容	消費生活講座、啓発イベント、消費者被害未然防止リーフレット等情報紙の配布と広報紙やHP等による情報提供を実施。消費生活展を商業施設で開催し、消費生活のトラブルを未然に防ぐよう啓発活動している。												
実施主体	■ 市による単独直営      □ 委託 (□ 3セク・財団      □ 企業      □ 市民・NPO)      □ 協働・協力 ( )												

2. 実施結果

事業の 予算・実績	事業内容	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
		執行額(千円)	予算額(千円)	計画額(千円)	計画額(千円)	計画額(千円)
	消費生活講座・リーフレット等の配布。情報提供					
	事業費	2,018	2,382	2,382	2,382	2,382
財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0
	県支出金	1,459	1,942	1,942	1,942	1,942
	起債	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	一般財源	559	440	440	440	440
	人件費	2,750	2,750	2,750	2,750	2,750
投入 人員	常勤職員	0.4人	0.4人	0.4人	0.4人	0.4人
	非常勤職員	0.75人	0.75人	0.75人	0.75人	0.75人
	事業費+人件費	4,768	5,132	5,132	5,132	5,132

目標達成状況	指標名	単位	説明・算定式	H26目標	H27目標	H28目標
				H26実績	H27実績	H28実績
活動①	リーフレット(消費者情報)啓発(全戸配布回数)	回	定期的に全戸配布を実施(四半期)	2	2	2
活動②	消費生活出前講座開催日数	日		20	20	10
成果①	リーフレット(消費者情報)啓発(配布戸数)	戸	四半期ごとに全戸配布を実施 41,000戸	82,000	82,000	82,000
				82,000	82,000	-
成果②	消費生活出前講座参加人数	人		600	600	1,000
				606	1,766	-

目標達成状況の分析	<p>B: 活動・成果のいずれかを達成した。</p> <p>&lt;判断理由&gt;                      消費生活情報については、広報の全戸配布(年2回)や消費生活展の実施により市民への啓発に努めることができた。出前講座については、回数は達成しなかったものの、中学校での出前講座実施のほか、夏休み期間に児童クラブにおいて「お金の教室」を新たな試みとして実施し、楽しみながらお金の大切さを学んでもらうことができた。</p>					
-----------	---	--	--	--	--	--

## 3. 評価結果

施策への貢献度	評価結果			施策の目標達成に向けて貢献しているか。
	25年度	26年度	27年度	B：施策の目標達成に貢献している。
	B	B	B	<判断理由> 消費者被害の防止策として、また消費生活センターの知名度アップに関して、啓発活動は非常に重要な役割を占めていることから、目標達成に向け、貢献していると考えます。
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	25年度	26年度	27年度	B：経費は適正な範囲である。
	B	B	B	<判断理由> 県の交付金を活用し、出前講座等で配布するリーフレットの購入を行ったり、消費生活情報誌を作成し、広報での全戸配布を含め、消費生活展等で市民へ配布を行っており、適正な範囲である。
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	25年度	26年度	27年度	B：事業手法は適正な内容である。
	B	B	B	<判断理由> 消費生活展の実施によるファミリー層への啓発活動をはじめ、出前講座、庁内会議等でのパンフレット・リーフレットの配布、広報・ホームページなどへの掲載を行い、広く市民に啓発を行っており、適正な内容である。
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	25年度	26年度	27年度	B：受益・負担は適正な範囲である。
	B	B	B	<判断理由> 子どもから高齢者まで、幅広い層への普及啓発を行っており、市民の安心安全な消費生活を促していることから、適正な範囲であると考えます。

## 4. 平成27年度中に実施した見直し内容

見直し内容	民間商業施設で実施していた消費生活展（年二回）について、一回を福祉保健センターの福祉まつりと合同で開催。相乗効果による集客数の増加を狙った。また高齢者への普及啓発の強化のため、地域包括センターにも出展を依頼し、参加協力を仰いだ。
見直しの効果	商業施設での実施の場合と比べ、福祉保健センターの実施は在住市民の割合がほぼ100パーセントに近く、より市民に向けた普及啓発ができたと考えます。

## 5. 今後の方針

事業の方向性	<input checked="" type="radio"/> 1 現状で継続 <input type="radio"/> 2 拡大して継続 <input type="radio"/> 3 縮小して継続 <input type="radio"/> 4 他事業と統合 <input type="radio"/> 5 休止 <input type="radio"/> 6 その他見直し <input type="radio"/> 平成29年度で終了 <input type="radio"/> 平成28年度で終了 <input type="radio"/> 平成27年度で終了
	<判断理由> まだまだ消費生活センターについて、知らない市民も多いことから、引き続き消費生活センターとその事業については普及啓発を実施していく必要があるため。
今後の取組方針	引き続き、県の補助金を有効に活用し、被害の未然・拡大防止として啓発活動に力を入れていく。消費生活展の実施場所についても検討し、より効果的な場所での普及啓発に努めるとともに、消費生活展・出前講座ともに興味を持ってもらえるような内容を検討していく。 小・中学生向け及び高齢者向けの出前講座についても引き続きより効果的な啓発について検討し消費者教育を推進していきたい。