

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	H30	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	H30	01	07	01	03	01	01	記入日	平成30年06月01日
	H29	13	06	00		H29	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		
分野	05	消費生活										● 対象外		
施策	34	消費生活の安全確保												
事業期間	平成17年度～平成33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	<input type="radio"/> 法定受託事務 <input type="radio"/> 自治事務のうち義務的なもの <input checked="" type="radio"/> 自治事務のうち任意のもの													
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。消費生活センターの普及啓発事業。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。放射線物質検査に関わる事業。													
実施主体	<input checked="" type="checkbox"/> 市による単独直営 <input type="checkbox"/> 委託 (<input type="checkbox"/> 3セク・財団 <input type="checkbox"/> 企業 <input type="checkbox"/> 市民・NPO) <input checked="" type="checkbox"/> 協働・協力 ()													

2. 実施結果

事業内容	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33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)
消費生活対策事業					
事業費	7,317	8,426	8,426	8,426	8,426
財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0
	県支出金	1,738	2,543	1,738	1,738
	起債	0	0	0	0
	その他	8	21	21	21
	一般財源	5,571	5,862	6,667	6,667
人件費	2,758.8	2,758.8	2,758.8	2,758.8	2,758.8
投入人員	常勤職員	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
事業費+人件費	10,076	11,185	11,185	11,185	11,185

目標達成状況	指標名	単位	説明・算定式	H28目標	H29目標	H30目標
				H28実績	H29実績	H30実績
活動	消費生活相談開催日数	日		242	244	244
	多重債務相談開催日数	日		242	244	-
成果	消費生活相談件数	件		93	92	92
	多重債務相談件数	件		95	92	-
成果	消費生活相談件数	件		700	600	600
	多重債務相談件数	件		611	659	-
成果	消費生活相談件数	件		40	24	20
	多重債務相談件数	件		12	15	-

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>
 相談日数については予定どおり開催し、目標を達成することができた。多重債務相談件数は、報道などにより債務整理の周知が進んだためか、県及び市において減少傾向であることから、目標件数を下回った。

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。
	27年度	28年度	29年度	A：施策の目標達成に大いに貢献している。
	A	A	A	<判断理由> 前年度に引き続き代替要員を十分確保し、消費生活相談を実施しており、市民の安心安全な消費生活の確保に大いに貢献していると言える。
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	27年度	28年度	29年度	A：経費の精査が十分になされている。
	A	A	A	<判断理由> 相談員の研修や増員分の人件費等については、県の交付金を活用しており、相談体制を確保するための事業費及び人件費については適正である。
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	27年度	28年度	29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5日の2名体制による消費生活相談、週2回の多重債務相談、月1回の家計相談を実施しており、十分な相談体制が整っている。
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。
	27年度	28年度	29年度	B：受益・負担は適正な範囲である。
	B	B	B	<判断理由> 全ての相談者に対し、消費生活に関する専門の知識と資格をもった相談員が無料で回数の制限なく最後まで相談にあたっており、受益の公平性は十分に保たれている。

4. 平成29年度中に実施した見直し内容

見直し内容	市民が安心して相談できるよう、相談員の外部研修の受講を積極的に推進した。
見直しの効果	法令の改正や最新事例に対応する研修を相談員が受講することにより、相談の質の向上を図ることができ、市民がより安心して相談を受けられる体制が整った。

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31年度で終了 <input type="radio"/> 平成30年度で終了 <input type="radio"/> 平成29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り、国や県も補助金の交付を行うなど、消費者トラブルの解消や未然防止には力を入れているところである。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、増えつつある高齢者の相談などに関しては、関連部署との連携をより密にし、相談体制を強化するほか、見守りネットワークの構築も視野に相談体制の充実を検討する。また、トラブルや借金の未然防止・抑制のため、今後も多重債務相談の周知を行いつつ、中でも再建が望めるものに関しては、積極的に家計相談を実施していく。

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	H30	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	H30	01	07	01	03	02	01	記入日	平成30年06月02日
	H29	13	06	00		H29	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33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	<input type="radio"/> 法定受託事務 <input type="radio"/> 自治事務のうち義務的なもの <input checked="" type="radio"/> 自治事務のうち任意のもの												
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。消費生活展を市内公共施設等で開催し、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	<input checked="" type="checkbox"/> 市による単独直営 <input type="checkbox"/> 委託 (<input type="checkbox"/> 3セク・財団 <input type="checkbox"/> 企業 <input type="checkbox"/> 市民・NPO) <input type="checkbox"/> 協働・協力 ()												

2. 実施結果

事業の 予算・ 実績	事業内容		平成29年度 執行額(千円)	平成30年度 予算額(千円)	平成31年度 計画額(千円)	平成32年度 計画額(千円)	平成33年度 計画額(千円)	
	事業費		2,219	2,785	2,785	2,785	2,785	
	財源 内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0	
		県支出金	1,948	1,885	1,885	1,885	1,885	
		起債	0	0	0	0	0	
		その他	0	0	0	0	0	
		一般財源	271	900	900	900	900	
	人件費		2,758.8	2,758.8	2,758.8	2,758.8	2,758.8	
	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		4,978	5,544	5,544	5,544	5,544		
目標 達成 状況	指標名		単位	説明・算定式		H28目標 H28実績	H29目標 H29実績	H30目標 H30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
		②	消費生活出前講座開催日数	日		2	2	-
	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	10	10	10
		②	消費生活出前講座参加人数	人		11	8	-
						82,000	83,000	83,000
					83,000	83,000	-	
目標達成 状況 の 分析						1,000	1,000	1,100
						1,370	1,480	-
B: 活動・成果のいずれかを達成した。 <判断理由> 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。出前講座開催日数は目標に達しなかったものの、中学校での出前講座の他、夏休み期間に実施した「お金の教室」、高齢者向け出前講座では替え歌や自作のカルタにより、幅広い世代に楽しく学んでいただくことができた。								

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。
	27年度	28年度	29年度	B：施策の目標達成に貢献している。
	B	B	B	<判断理由> イベントによる啓発のほか、情報誌の発行、ホームページによる事例照会、出前講座による啓発等、目標に向け情報発信に努めており、目標達成に貢献している。
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	27年度	28年度	29年度	B：経費は適正な範囲である。
	B	B	B	<判断理由> 交付金を活用し、消費生活展や講演会の開催、情報誌の配布、出前講座用の冊子・啓発品の購入など、有効に活用している。
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	27年度	28年度	29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り、高齢者層やファミリー層をターゲットにそれぞれ啓発を行い、出前講座等でのリーフレットの配布、各種情報媒体による啓発により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。
	27年度	28年度	29年度	B：受益・負担は適正な範囲である。
	B	B	B	<判断理由> 子供から高齢者まで、多くのメニューをそろえた出前講座など消費者被害の未然防止に向けた啓発を実施するなど市民の安心安全な消費生活を守ることに寄与しており、受益・負担は適正である。

4. 平成29年度中に実施した見直し内容

見直し内容	高齢者は悪質業者に狙われやすく、消費者被害も深刻化する傾向があることから、高齢者をターゲットとして「消費生活落語講演会」を実施し、被害の事例紹介などを落語を通して楽しく学んでいただく機会とした。
見直しの効果	高齢者に好まれる落語講演の手法により、多くの市民より申込みをいただき大変好評であった。ターゲットである高齢者や高齢者を見守る立場の方に参加していただき、効果的な啓発ができたと思う。

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31年度で終了 <input type="radio"/> 平成30年度で終了 <input type="radio"/> 平成29年度で終了
	<判断理由> 市の傾向として転出入が多く、消費生活センターについて知らない市民もいることから、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。
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。消費生活センター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。