

6-4

市民との協働による犯罪が
起こりにくいまちづくり



目次

消費生活相談事業	1
----------------	---

平成25年度継続事務事業評価表（ソフト）

ID 391 事務事業名 消費生活相談事業

部 市民生活部

担当部署 福祉事務所市民生活・年金係

事務区分 自治事務

施策体系

政策 6 協働によるまちづくり

施策 4 市民との協働による犯罪が起りにくいまちづくり

上位施策のねらい
犯罪や消費者トラブルが減り、安全で安心なまちとなっている。

基本事業 賢い消費者づくりの推進

根拠法令・要綱等	消費者保護基本法	作成日	平成25年 8月 8日
	消費生活相談窓口設置規程	事業開始	平成12年度
		事業終了	

必要度合 市民の生命・財産・権利を擁護、不安解消

1. 事務事業の目的、指標等

類似事務事業

事業立案のねらい（何・誰をどのような状態にしたいのか）

・消費者が、消費生活に関する正しい知識を習得し、トラブルを未然に防げるようになる。
・消費生活に関する相談業務が増え、その内容も複雑・多様化してきたため、専門窓口を設置し、非常勤の消費生活相談専門員の配置を行い、消費生活に関する相談を通して、消費者の不安、悩みを解消する。

事業を取り巻く関係者	事業の受益者	事業の利害関係者	その他関係団体
	市民（消費生活者）	事業者	各消費生活センター、各市町村窓口

実施内容（年度別に異なる場合は分かるように）

消費生活相談専門員（月・火・木・金曜日、非常勤職員1名配置、8：30～17：15）を置き、事業者と消費者との取引に関して生じた苦情の処理、斡旋等を行う。（具体的には、事業者とのやり取り、各消費生活センターとの連携など）消費生活情報専用端末（パソコン）の活用や連絡会議等により、他市町村や関連団体等との消費生活相談に関する情報交換を行う。消費トラブルを未然に防ぐため、地域への出前講座や広報啓発等を行う。また、相談員・職員のスキルアップのため各種研修会等へ参加する。

成果指標名①	単位
相談件数	件
計算式	
成果指標名②	単位
解決率	%
計算式 相談窓口が介入し解決に至った件数/相談窓口が介入した件数	
成果指標名③	単位
計算式	
成果指標名④	単位
計算式	
活動指標名①	単位
相談処理・利用件数	件
活動指標名②	単位
啓発活動・研修会等への参加回数	件
活動指標名③	単位
消費生活講座参加者数	人
活動指標名④	単位

2. コスト、実績の推移

		23年度決算	24年度決算	25年度予算	26年度計画	27年度計画	28年度計画	29年度計画
計画	相談員を配置し、相談事業実施							
	相談員を配置し、相談事業実施							
年度別計画	計画							
	実績							
ア	予算額・決算額	千円	1,406	2,452	2,601	2,591	2,591	2,591
	国・県支出金		0	0	210	0	0	0
	その他財源		0	0	0	0	0	0
	地方債		0	0	0	0	0	0
	一般財源		1,406	2,452	2,391	2,591	2,591	2,591
	イ従事者数(正規)	人	0.15	0.15	0.15	0.15	0.00	0.00
	ウ年平均給与額	千円	6,646	6,646	6,646	6,646	6,646	6,646
	エ従事者数(再任用等)	人	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	オ年平均給与額	千円	2,544	2,544	2,544	2,544	2,544	2,544
	カ従事者数(臨時等)	人	0.80	0.80	0.80	0.80	0.00	0.00
	キ総コスト(ア+イ*ウ+エ*オ)	千円	2,403	3,449	3,598	3,588	3,588	2,591
	ク成果指標①	件	142.00	248.00	300.00	300.00	300.00	300.00
	②	%	95.80	78.80	95.00	95.00	95.00	95.00
	③		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	④		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	ケ活動指標①	件	141.00	237.00	290.00	290.00	290.00	290.00
	②	件	7.00	35.00	30.00	30.00	30.00	30.00
	③	人	157.00	424.00	500.00	500.00	500.00	500.00
	④		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	コ活動1件当たりコスト	千円	9.9	10.3	8.9	8.9	8.9	8.9

平成25年度継続事務事業評価表（ソフト）

ID 391 事務事業名 消費生活相談事業

3. 環境変化

事務事業を取り巻く環境が変化していないかこのまま推移すると懸念されること	多様化していく消費生活に伴い、相談者も相手事業者も多種多様になってきている。事業者に対しては、相談窓口の存在が抑止力になっている部分があるため、今後、事業者の対応に変化があると見込まれる。また、最近では、より複雑で悪質な手口が出ており、その被害に対する処理法・専門的な知識が求められている。その他、専用情報端末を活用することにより他団体との情報の共有が可能であり、より早く情報を得、未然に被害を防ぐことに活用できるように改善されてきている。また、国では消費者行政推進会議が設置され、平成21年度には消費者庁が発足されている。
--------------------------------------	--

4. 評価

ア必要性 依然として市が行う必要があるか。民間に任せられないか	見直し余地なし	上位施策貢献度	中
	消費生活相談の内容はますます複雑化、高度化しており、相談者や相手事業者も多種多様になってきている。相談員が、あっせんや事業者との交渉等を行うことにより消費者トラブルが解決しており、市民の安心にもつながっている。		
イ公平性 受益者層は妥当か 受益者負担見直しの余地はあるか	見直し余地なし		
	広報誌やホームページへの掲載、隣組回覧、出前講座等を通して、市民全体に情報の提供及び周知を図っている。		
ウ有効性 成果向上につながっているか。成果は順調に出ているか。改善見直しの余地はないか	見直し余地なし	成果向上の余地	中
	平成24年2月に新たに相談員を雇用し、相談件数も回復した。消費トラブルを未然に防ぐため、広報誌やホームページを活用した情報発信や出前講座の開催も重点的に取り組んでいる。		
エ効率性 効率的といえるか 改善見直しの余地はないか	見直し余地なし	コスト削減余地	無
	複雑化、高度化する相談に対応するため、相談員には専門的な知識やカウンセリング力、交渉力などが求められているが、業務内容に比べ報酬額が低い。現在の相談員は、消費生活専門相談員の資格を持っており、資格や専門性に見合った報酬額の改善を検討すべきである。		

5. 総合評価

ア 総合評価	課長 青木 靖文	イ 前回評価後の改善内容					
事業（成果）の方向性 <input type="checkbox"/> 休廃止 終期 _____ <input type="checkbox"/> 統合 統合事務事業 _____ <input checked="" type="checkbox"/> 継続 <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 20px;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 成果向上</td> <td><input type="checkbox"/> 期間変更</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> 成果維持</td> <td><input type="checkbox"/> 手段改善</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 成果減少</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 成果向上	<input type="checkbox"/> 期間変更	<input checked="" type="checkbox"/> 成果維持	<input type="checkbox"/> 手段改善	<input type="checkbox"/> 成果減少		改善案の進捗実施状況
<input type="checkbox"/> 成果向上	<input type="checkbox"/> 期間変更						
<input checked="" type="checkbox"/> 成果維持	<input type="checkbox"/> 手段改善						
<input type="checkbox"/> 成果減少							
次年度の投入資源 事業費 <u>現状維持</u>	ウ 今後の具体的な対応策、実施案						