

平成 28 年度事務事業評価表(一般事業・継続)

No. 88

事務事業名	消費生活センター事業
-------	------------

作成日	平成 28 年 9 月 30 日		
部局名	市民環境部		
課名	地域げんき課(市民110番)		
課長名	前田 康雅	内線	199
担当者名	前田 康雅	内線	199

基本目標	030302	安全・安心なまち
政策		交通安全と消費者保護の推進
施策		消費者保護の推進
関連施策		

会計	一般会計	
款	2	総務費
項	1	総務管理費
目	3	広報広聴費
事業コード	030000	市民生活相談事業

事業類型	4	ソフト事業(任意)
個別計画		
重点事業		

【PLAN(計画)】

対象(者)	誰(何)に対して事業を行うか 消費活動を行っている全市民		
意図	対象をどのような状態にしたいか 消費者被害の救済や被害にあわないように相談窓口の充実を図る。また、消費生活センターが、消費相談の窓口であることを市民に周知し、相談しやすい体制整備を図る。		
事業概要	意図を達成するために実施することは何か 平成21年10月1日消費生活センターを設置し、設備の拡充、相談員の体制強化を図ってきた。今後も相談者は増える状況にあり、消費相談に的確に対応するため、消費専門相談員体制の整備、相談員研修の充実を行う。		
事業期間	平成 21 年度 ~ 平成 年度	実施方法	直営
根拠法令、要綱等	消費者安全法、大村市消費生活センター条例、長崎県消費者行政推進事業補助金交付要綱		
国・県補助事業に係る本市単独施策	無		

【DO(実施)】

指標名(上段:名称/下段:算定式等)		単位	25年度	26年度	27年度	28年度	備考
活動指標	① 年間相談日数	計画値	244	244	243	243	
		実績値	244	244	243		
	② 土日祝祭日を除く日数	達成度	100.0%	100.0%	100.0%		
		計画値	530	608	532	456	
成果指標	① 消費相談受付件数	実績値	597	497	476		
		達成度	112.6%	81.7%	89.5%		
	② 3年間の増加率	計画値	16	22	24	23	
		実績値	21.9	24.1	22.9		
	① 救済率	達成度	136.9%	109.5%	95.4%		
		(救済件数/相談受付件数)	計画値	85	131	128	105
② 救済件数	実績値	131	120	109			
	救済率を前年度と同程度とした	達成度	154.1%	91.6%	85.2%		

年 度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	全体計画
① 事業費(千円)	7,062	6,391	6,614	7,568	9,299	9,299	9,299	0
国庫支出金								
県支出金	4,567	4,008	4,135	5,163	5,483	5,483	5,483	
地方債								
その他								
一般財源	2,495	2,383	2,479	2,405	3,816	3,816	3,816	
② 人件費(千円)	2,384	2,267	2,116	2,182	事業内容	事業内容	事業内容	備考
職員人数(人)	0.30	0.30	0.30	0.30	消費生活相談	消費生活相談	消費生活相談	
時間外勤務(時間)					ファイナン	ファイナン	ファイナン	
嘱託等人数(人)					シャルプラン	シャルプラン	シャルプラン	
フルコスト(①+②千円)	9,446	8,658	8,730	9,750	ナー相談	ナー相談	ナー相談	

※財源内訳中の「その他」には、保険料・寄付金・基金・利用料等の収入を記入しています。

【CHECK(評価)】

<b>事業の進捗状況</b> 昨年度の評価から、どのような取組をしましたか(昨年度の【ACTION】の改善・改革の進捗等)	消費生活センターの施設整備を行い、複雑・多様化する消費者被害の相談に対応するため、相談員の研修会に積極的に参加させスキルアップに努めた。また、借金問題に関しては、H23年度からファイナンシャルプランナー相談を開始し、相談体制の強化を図った。また、広報誌を活用し相談窓口の周知と情報提供に努めた。 H27年度の消費相談件数は、476件と前年より減少したが僅かに減少した。
<b>事業が抱える問題・課題等</b>	悪質業者の手口が巧妙化しており、被害も増えている。また、スマートフォンなど通信技術の急速な発展により知識が追いついていない。

妥当性	【必要性】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	社会経済情勢の変化が著しく、相談の内容も多岐・多様・複雑になっており、相談件数も多い。これらの相談に対応できる体制を整えることで、市民の不安や悩みの解消が図られる。						
有効性	【市の関与】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	相談先が分からず不安や悩みを抱えている市民に、気軽に無料で相談できる場を市が提供することは、効果が高く妥当である。						
効率性	【事業成果】	高い	やや高い	やや低い	低い	該当なし	
	多重債務などの借金問題を抱えたり消費契約に関し、多くの市民の不安や悩みを解消するために有効な事業である。						
効率性	【コスト】	削減の余地なし		削減の余地あり		該当なし	
	市民の相談に適切に対処できる専門的な知識をもった相談員が必要である。						
効率性	【負担割合】	見直しの余地なし		見直しの余地あり		該当なし	
	市民の消費生活相談に対して、市として無料で対応する。						

※事業類型が1~3に該当する事業については妥当性及び有効性の評価は記入しておりません。

【ACTION(改善・改革)】

今後の方向性	現状維持	
--------	------	--

<b>内容</b> 今後の方向性のもとで、どのような取組をするか(課題や問題点等に対する取組など)	平成28年4月の改正消費者安全法の施行により、センターの機能強化、相談員の資格や技術向上強化が盛りこまれた。近年、経済情勢の変化、情報化社会の進展により相談内容は複雑化してきている。引き続き相談員を研修会等に積極的に参加させスキルアップに努める。 借金問題に関しては、ファイナンシャルプランナー相談を実施して相談体制の充実を図っている。また、市民講座、ホームページ、広報誌、チラシ等によりセンターの周知や被害防止の啓発を行う。
<b>効果</b> 事業の改善・改革によって期待される効果は何か	

1次評価	今後の方向性	担当者意見のとおり		2次評価	対象外	今後の方向性
	終期設定				終期設定	
	意見等				内容	

※1次評価は事業担当課長等、2次評価は2次評価委員会によって行われます。