

平成31年度事務事業評価表(平成30年度振り返り)

事務事業名	040301 消費者相談事業		新規/継続
政策名	02 にぎわいと活力あふれるまち		継続
施策名	04 新たな活気を生み出す産業の振興と消費生活の向上		
基本事業名	03 消費生活の向上		
所管課係名	生活文化課 市民協働係	所管課長名	島崎 律照

事業の概要

根拠法令等	<input type="checkbox"/> 自主的(条例・規則等) <input checked="" type="checkbox"/> 義務的(法律・政令等) <input type="checkbox"/> 努力義務的(法律・政令等) 終期		
補助事業	<input type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 行政補完的 <input type="checkbox"/> 政策的	給付事業	<input type="checkbox"/> 該当
市独自上乗せ	<input type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 上乗せ <input type="checkbox"/> 横出し		
特定財源	<input type="checkbox"/> 該当 廃止予定の有無 <input type="checkbox"/> 該当		
事業形態	<input checked="" type="checkbox"/> 直営(委託無) <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> その他()		
近隣市状況	<input checked="" type="checkbox"/> 小平市 <input checked="" type="checkbox"/> 東村山市 <input checked="" type="checkbox"/> 清瀬市 <input checked="" type="checkbox"/> 西東京市 <input type="checkbox"/> その他()		
その他	実行プラン <input type="checkbox"/> 対象 外部評価 <input type="checkbox"/> 対象	内部管理事業等	<input type="checkbox"/> 該当

事務事業の目的(事務事業の対象、手段、意図)

対象	消費者(市民)
事業内容 ・ 活動手段	消費者相談業務を実施する
目的 ・ 意図	消費者被害の解決の支援や未然防止を図る

活動指標(手段の数値指標化)

指標名	消費生活相談受理件数	単位	件
実績値	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	736	763	1,057

成果指標(意図したことの結果の数値指標化)

指標名	消費者センターの認知度	単位	%
指標の種類	増加を目指す指標	現年度目標値	60
目標値	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	60	60	60
実績値	55	61	61

事業費・人件費等

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	
事業費(実績額)①(千円)		5,466	5,527	5,152	
上記「事業費(実績額)」に係る財源	特定財源	国	0	0	
		都	1,875	1,617	1,279
		その他	0	0	0
	一般財源	特定財源に伴う一般財源	0	0	10
	一般財源	3,591	3,910	3,863	
人件費(理論値)②(千円)		6,246	6,328	6,735	
トータルコスト①+②(千円)		11,712	11,855	11,887	
単位当たりコスト(円)		15,913	15,537	11,246	
目標達成率(%)		92	102	102	

評価

業務フローに改善の余地がある	<input type="checkbox"/>	制度改正の余地がある	<input type="checkbox"/>	令和2年度の方向性	現状維持
説明				総合評価(課題・方向性)	
消費者安全法に基づき、地方消費者行政強化交付金を活用した消費者センター相談の機能強化に取り組む。消費者が安全で安心な消費生活を送れるよう環境づくりを目指す。消費生活相談員と担当職員により最新の消費者被害事例等の研究を行っていく。法律に基づく事業のため、制度改正や業務フローの改善の余地はない。				架空請求の激増を主な要因として、消費者相談件数が前年比139%となった。件数の増加も著しいが、相談内容も複雑化し、より時間のかかる案件も増加している(認知症が疑われる高齢者の消費者被害への対応や、決済方法の多様化によって、より複雑化高度化している消費者相談への対応等)。消費者相談事業の評価は相談受理件数だけで測れるものではない。増加し、複雑化する消費者相談を適切に解決につなげられるよう、引き続き専門家の指導を受けるなどして知識の底上げを図っていく。	
効率性	5	達成度	3		
説明					
消費者相談は消費行動の多様化により年々複雑な相談が増加している。ハガキやメールを悪用した架空請求事案の激増による相談件数の増加も消費生活相談員の負担増に拍車をかけている。それらの状況を少しでも改善できるよう、担当職員と消費生活相談員の連携を密にし、最新事例の情報収集等を協力して行っていく。					

平成31年度事務事業評価表(平成30年度振り返り)

事務事業名	040302 消費者啓発事業		新規/継続
政策名	02 にぎわいと活力あふれるまち		
施策名	04 新たな活気を生み出す産業の振興と消費生活の向上		
基本事業名	03 消費生活の向上		
所管課係名	生活文化課 市民協働係	所管課長名	島崎 律照

事業の概要

根拠法令等	<input type="checkbox"/> 自主的(条例・規則等) <input checked="" type="checkbox"/> 義務的(法律・政令等) <input type="checkbox"/> 努力義務的(法律・政令等) <input type="checkbox"/> 終期		
	消費者教育の推進に関する法律		
補助事業	<input type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 行政補完的 <input type="checkbox"/> 政策的	給付事業	<input type="checkbox"/> 該当
市独自上乗せ	<input type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 上乗せ <input type="checkbox"/> 横出し		
特定財源	<input type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 廃止予定の有無 <input type="checkbox"/> 該当		
事業形態	<input checked="" type="checkbox"/> 直営(委託無) <input type="checkbox"/> 全部委託 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 補助金		
	<input type="checkbox"/> その他()		
近隣市状況	<input checked="" type="checkbox"/> 小平市 <input checked="" type="checkbox"/> 東村山市 <input checked="" type="checkbox"/> 清瀬市 <input checked="" type="checkbox"/> 西東京市		
	<input type="checkbox"/> その他()		
その他	<input checked="" type="checkbox"/> 実行プラン <input type="checkbox"/> 対象	<input type="checkbox"/> 外部評価 <input type="checkbox"/> 対象	<input type="checkbox"/> 内部管理事業等 <input type="checkbox"/> 該当

事務事業の目的(事務事業の対象、手段、意図)

対象	消費者(市民)
事業内容 ・ 活動手段	消費者問題に関する講座やイベントの開催、消費者団体の育成など、消費生活に関する知識の普及啓発を図る
目的 ・ 意図	消費者の自立した消費生活を支援する

活動指標(手段の数値指標化)

指標名	消費者講座の実施回数	単位	回
実績値	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	8	9	13

成果指標(意図したことの結果の数値指標化)

指標名	消費者講座の参加人数	単位	人
指標の種類	増加を目指す指標	現年度目標値	420
目標値	平成28年度	平成29年度	平成30年度
	400	400	400
実績値	326	359	419

事業費・人件費等

		平成28年度	平成29年度	平成30年度
事業費(実績額)①(千円)		427	563	422
上記「事業費(実績額)」に係る財源	特定財源	国	0	0
		都	96	27
		その他	0	0
	一般財源	特定財源に伴う一般財源	0	0
		一般財源	331	536
人件費(理論値)②(千円)		2,866	2,904	2,969
トータルコスト①+②(千円)		3,293	3,467	3,391
単位当たりコスト(円)		411,625	385,222	260,846
目標達成率(%)		82	90	105

評価

業務フローに改善の余地がある	<input type="checkbox"/>	制度改正の余地がある	<input type="checkbox"/>	令和2年度の方向性	現状維持
説明				総合評価(課題・方向性)	
消費者教育の推進に関する法律に基づき、消費者の自立支援を図るために様々な種類の講座を行っている。法律に基づいて行う事業であり、制度改正の余地はない。東京都や消費者庁との連携を密にし、消費者へ最新の事例についての情報提供を行う。それらの流れについても改善を加える余地はない。				引き続き東京都や国の支援を受け、適切な時期に必要な消費者講座を企画、実施していく。講座実施のための独自予算の増加は困難であることから、専門講師を招いた消費者講座のみならず、経験豊富な消費生活相談員を活用した出前講座も実施し、消費生活の啓発活動を行っていく。出前講座については引き続き、各自治会、各包括支援センターや認知症カフェ等地域の団体への働きかけを行い、実施回数を増加させ、特に地域の高齢者本人や高齢者を見守る市民への消費者被害防止啓発を重点的に行う。消費者展での市民への消費生活に関する啓発についても工夫し、より効果の高い事業実施に努める。	
効率性	5	達成度	3		
説明					
相談業務を行う消費生活相談員を活用した出前講座を複数回実施し、事業費を縮減した中でも消費者講座実施回数を増加することができ、効率性が上がった。講座参加人数が目標を達成できたのは、消費生活相談員による出前講座を自治会や各種団体等からの依頼に応じて複数回実施したため。					