

# 令和2年度事務事業評価表(平成31年度振り返り)

事務事業名	040301 消費者相談事業		新規/継続
			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)                 終期		
	(国) 消費者安全法		
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29年度	平成30年度	平成31年度
	763	1,057	1,035

## 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
	平成29年度	平成30年度	平成31年度
目標値	60	60	60
実績値	61	61	未把握

## 事業費・人件費等

		平成29年度	平成30年度	平成31年度	
事業費(実績額)①(千円)		5,527	5,555	5,586	
上記「事業費(実績額)」に係る財源	特定財源	国	0	0	
		都	1,617	1,279	4
		その他	0	0	0
	一般財源	特定財源に伴う一般財源	0	10	5
	一般財源	3,910	4,266	5,577	
人件費(理論値)②(千円)		6,328	6,735	7,101	
トータルコスト①+②(千円)		11,855	12,290	12,687	
単位当たりコスト(円)		15,537	11,627	12,258	
目標達成率(%)		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3年度の方向性	現状維持
説明				総合評価(課題・方向性)	
法律に基づく事業であり、データ管理システムは全国共通のため、業務フローの改善や制度改正の余地はない。				平成30年度以降、相談件数が高止まりしている。また、相談内容も複雑、高度化している。それら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。令和2年度は新型コロナウイルス関連の消費者被害が多く発生することが予想されるため、国や東京都との連携を密にし、最新事例の情報収集に努める。	
効率性	3	達成度	3		
説明					
平成30年度から郵便物やメール等を悪用した架空請求事案が激増し消費生活相談員の負担が大きくなっているが、そのような状況にあっても消費生活相談員の高い能力に支えられ、人員を増やすことなく相談業務を行っている。そのため、達成度の評価が高いと考えられる。					

# 令和2年度事務事業評価表(平成31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) <b>終期</b> (国) 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 checked="" 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29年度	平成30年度	平成31年度
	9	13	14

## 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	360
目標値	平成29年度	平成30年度	平成31年度
	400	400	420
実績値	359	419	386

## 事業費・人件費等

		平成29年度	平成30年度	平成31年度
事業費(実績額)①(千円)		563	427	427
上記「事業費(実績額)」に係る財源	特定財源	国	0	0
		都	27	27
		その他	83	83
	一般財源	特定財源に伴う一般財源	0	0
	一般財源	453	317	318
人件費(理論値)②(千円)		2,904	2,969	3,130
トータルコスト①+②(千円)		3,467	3,396	3,557
単位当たりコスト(円)		385,222	261,231	254,071
目標達成率(%)		90	105	92

## 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3年度の方向性	現状維持
説明 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。消費者庁や東京都との連携を密にし、消費者へ最新の事例についての啓発を行う。それらの流れについても改善を加える余地はない。				総合評価(課題・方向性) 引き続き消費者庁や東京都の支援を活用し、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、経験豊富な消費生活相談員による出前講座を積極的に実施し、消費生活の啓発を行っていく。出前講座については地域の団体等への働きかけを行う。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。ただし、令和2年度については新型コロナウイルスの影響により減少は避けられないと考える。	
効率性	3	達成度	3		
説明 予算が少ない中、自治会や包括支援センターなどからの依頼による消費生活相談員の出前講座を中心に啓発事業を実施している。消費者講座の実施回数は前年度以上に実施できているが参加人数が減少したため、達成度は低くなった。可能な範囲で機会を作り、より多くの人に啓発をしていきたい。					