

# 令和3年度事務事業評価表(令和2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	木村 大輔

## 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 (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	<input type="checkbox"/> 該当	給付事業
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30年度	平成31年度	令和2年度
	1,057	1,035	819

## 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30年度	平成31年度	令和2年度
	60	60	60
実績値	61	未把握	54

## 事業費・人件費等

		平成30年度	平成31年度	令和2年度
事業費(実績額)①(千円)		5,555	5,586	5,657
上記「事業費(実績額)」に係る財源	特定財源	国	0	0
		都	1,279	4
		その他	0	0
	一般財源	特定財源に伴う一般財源	10	5
		4,266	5,577	5,647
人件費(理論値)②(千円)		6,735	7,101	7,148
トータルコスト①+②(千円)		12,290	12,687	12,805
単位当たりコスト(円)		11,627	12,258	15,635
目標達成率(%)		102	-	90

## 評価

業務フローに改善の余地がある	<input checked="" type="checkbox"/>	制度改正の余地がある	<input type="checkbox"/>	令和4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。消費者センターの周知方法に関しては、業務フローの改善を検討する。				令和2年度は、郵便物による架空請求のような相談者が急増するような案件が発生しなかったことから相談件数は減少したが、新型コロナウイルス感染症の影響で利用が増加したインターネット通販やオンラインゲームのトラブルの相談が多くみられた。誰もが消費者被害に遭う可能性があり、消費者被害が発生したときに消費者センターに相談できるという認識の有無は市民の安全・安心に大きな差を生むと考えられる。コロナ禍で消費者センターを周知する機会を作ることが難しい状況が続くが、市ホームページを通じて周知する。	
効率性	1	達成度	3		
説明					
デジタル化の進展などの影響により消費者相談の内容も多様化・複雑化している。そのような案件の解決に取り組む相談員の効率性を上げるためにも、消費者センターの相談環境整備を進めていきたい。					

# 令和3年度事務事業評価表(令和2年度振り返り)

事務事業名	040302 消費者啓発事業		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	木村 大輔

## 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		
	(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 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30年度	平成31年度	令和2年度
	13	14	1

## 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	200
目標値	平成30年度	平成31年度	令和2年度
	400	420	360
実績値	419	386	10

## 事業費・人件費等

		平成30年度	平成31年度	令和2年度
事業費(実績額)①(千円)		427	427	168
上記「事業費(実績額)」に係る財源	特定財源	国	0	0
		都	27	26
		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	317	318	60
人件費(理論値)②(千円)		2,969	3,130	953
トータルコスト①+②(千円)		3,396	3,557	1,121
単位当たりコスト(円)		261,231	254,071	1,121,000
目標達成率(%)		105	92	3

## 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4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。消費者庁や東京都からの最新事例に関する情報提供に基づき啓発を行うことから、業務フローに改善の余地はない。				新型コロナウイルス感染症の影響により出前講座の依頼はなく、開催できた消費者講座も感染症対策のため定員10名と例年の半分にせざるを得なかった。「くらしフェスタくるめ」はパネル展示のみで開催期間を1週間としたところ、推計ではあるが例年とほとんど変わらない来場者数であった。消費者講座については新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、感染対策を行い、実施する。	
効率性	1	達成度	1		
説明					
コロナ禍で講座開催を控えていたこと、出前講座の依頼がなかったことなどにより消費者講座参加人数が大幅に減少したことから達成度が低くなった。コロナ前と同水準に戻すことは当面難しいと考えるが新型コロナウイルスの感染状況や感染対策を行い、講座を開催していきたい。					