

平成24年度 事務事業評価シート

事業の概要	事務事業名	消費生活対策事業						担当部	市民産業部							
	会計区分	一般会計			事業類型	一般		担当課	生活交流課							
	事業期間	平成12年度以前			～	平成30年度以降		担当係	生活相談係							
	総合計画 分野別計画	主目的	7 行政経営		34 市民サービス		2 相談窓口の連携を強化する									
		副目的														
	予算区分	款	2		項	7		目	3		大	4		中	1	
	根拠法令・個別計画															
	実施・運営方法 ※費用合計に占める 経費の内訳(割合)	直接実施・ 運営	85 %				委託	15 %				助成	0 %			
	目的 (対象をどの様な 状態にするのか)	消費者の不利益を防止し、市民の消費生活の安全安心に関する問題を保護することを通して、だまされにくい賢い消費者の育成を図る。														
	内容 (手段)	<p>○23年度実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談・・・毎週月から金曜日、午前10時から午後4時30分 (正午から午後1時休憩) 電話相談可〈消費生活相談員常時2人体制〉 多重債務相談・・・毎月4・5水曜日、午後1時から午後4時まで 1人30分。予約が必要〈弁護士による法律相談〉 <p>それぞれの相談に応じ、必要な指導、助言、情報の提供を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 愛知県多重債務者相談強化月間において1日無料相談会を開催した (弁護士・消費生活相談員の2人体制) 消費生活出前講座・・・依頼に応じて実施 <p>消費者被害を身近な問題として理解することを目的に、寸劇を交え分かりやすく実施する</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活特別講座・・・年3回 <p>消費生活知識の向上を図り、主体性のある消費者の育成を目的に実施する</p> <ul style="list-style-type: none"> 金融知識普及・生活設計推進講座・・・年3回 <p>市民の健全な家計や安定した生活を実現するための基礎知識の習得を目的に実施する</p> <p>消費生活関係謝礼 606千円 旅費 166千円 生活展開催委託 1852千円 消耗品・食料費 253千円 負担金 14千円 多重債務相談弁護士委託 457千円 その他財源 市町村貯蓄生活設計推進助成金 45千円</p> <p>○24年度実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 生活展・・・消費生活に有用な情報の提供・知識の向上を図り、消費生活の安定と向上を目的として年1回実施する 23年度に準じて相談業務を行う 														
受益者負担	無															

		単位	H21決算額	H22決算額	H23決算額	H24予算額		
コスト	費用	直接経費	千円	1,381	1,077	3,348	5,980	
		正職員	従事者数	人	0.79	0.76	0.81	0.98
			人件費	千円	4,202	4,042	4,308	5,212
		その他職員	従事者数	人	2.00	3.00	3.00	3.00
			人件費	千円	3,210	6,150	7,199	8,395
		費用合計		千円	8,793	11,269	14,855	19,587
	対前年比		%		128.1	131.8	131.8	
財源	一般財源	千円	8,748	8,910	10,949	12,524		
	国・県支出金	千円	0	2,314	3,861	7,018		
	その他財源	千円	45	45	45	45		

業	活動指標名	単位		H21	H22	H23	H24
	消費生活相談開設日数	日	目標		—	—	—
実績				232	243	244	
講座開催	回	目標		7	9	9	10
		実績		9	8	11	
多重債務相談開設日数	日	目標		—	—	15	16
		実績		—	—	15	
績	成果指標名	単位		H21	H22	H23	H24
	消費生活相談件数	件	目標		—	—	—
実績				614	808	755	
講座受講者数	人	目標		175	250	250	300
		実績		333	281	431	

事業の自己評価	平成23年度の実施結果	事業の達成状況	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談窓口を週5日消費生活相談員対応で開設し、必要に応じて多重債務相談に案内・同席し、相談業務にあたった。 22年度から毎月第4・5水曜日に多重債務相談を開設した。 消費者の自衛力を高め、消費生活の安定向上を図るため、講座を開催し、受講者数は目標を達成できた。
		事業実施における課題等	<p>消費者被害による多重債務者を救済するためには徴収関係課の協力が不可欠であるが、現在は連携体制にない。</p> <p>各種相談窓口等との連携を図り、他の相談窓口には被害者が相談に行った場合に消費生活相談窓口をスムーズに案内できるよう、電話交換や受付及び職員に周知を図る事が課題である。</p>
		事業を縮小・廃止したときの影響	<p>消費者被害件数は減少する傾向にあるが、年々巧妙化し被害額は多く、相談窓口を縮小・廃止した場合、専門相談員に相談ができず消費者は速やかな対応がとれなくなる。</p> <p>市に相談窓口が設置されていないと被害者を救済するのに時間がかかり市民が被害を受ける確率が高くなる。</p>
	今後の事業の方向性	方向性の判定	現状維持
		判定理由	23年度、多重債務者と接点のある徴収関係職員などを対象に、多重債務者問題の研修会を開催したが、更に連携を図り、過年度滞納者に通知する等の注意喚起が必要である。
		改善案等	消費者被害による多重債務者を救済するためには徴収関係課の協力が不可欠であるため、連携を取れる体制を検討する。 各種相談窓口等との連携を図り、消費生活相談窓口の周知を図る方法を検討する。

二次評価	方向性の判定	判定理由
	現状維持	一次評価のとおり。「市民総合相談案内」との連携に努めること。