

平成25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										
	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>◆24年度実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談・・・月から金曜日。午前10時から正午、午後1時から4時30分。(閉庁日を除く) 面談・電話相談 <消費生活相談員常時2人体制> 多重債務法律相談・・・第4・5水曜日。午後1時から午後4時まで(1人30分)面談相談。 要予約<弁護士> それぞれの相談に応じ、必要な助言、情報の提供。 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 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。 消費生活特別講座・・・年3回 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。 金融知識普及・生活設計推進講座・・・年3回 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。 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。 <p>◆24年度直接経費内訳</p> <p>消費生活関係謝礼 464千円 生活展開催委託 1943千円 備品 1170千円 多重債務相談弁護士委託 211千円 電子計算機等移設委託 241千円 旅費等 623千円</p> <p>その他財源の内容</p> <p>市町村貯蓄生活設計推進助成金 45,000円</p> <p>※25年度実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 24年度に準じて業務を行う 多重債務法律相談から消費者被害・多重債務法律相談に名称を変更し、日時を第3・5水曜日に変更する。多重債務に限らず、消費者被害について、より専門的な知識を持った弁護士相談を実施する。 <p>◆25直接経費内訳</p> <p>消費生活関係謝礼 500千円 生活展開催委託 2,200千円 多重債務相談弁護士委託 535千円 旅費等 632千円</p>									
	受益者負担	無									

		単位	H22決算額	H23決算額	H24決算額	H25予算額		
コスト	費用	直接経費		千円	1,077	3,348	4,652	3,867
		正職員	従事者数	人	0.76	0.81	0.98	0.71
			人件費	千円	4,050	4,317	5,223	3,784
		その他職員	従事者数	人	3.00	3.00	3.00	3.00
			人件費	千円	6,150	7,199	7,146	7,184
		費用合計		千円	11,277	14,864	17,021	14,835
	対前年比		%		131.8	114.5	87.1	
財源	一般財源		千円	8,918	10,958	10,422	9,799	
	国・県支出金		千円	2,314	3,861	6,554	4,991	
	その他財源		千円	45	45	45	45	

業	活動指標名	単位		H22	H23	H24	H25
	績	消費生活相談開設日数	日	目標	—	—	—
実績				243	244	245	
講座開催		回	目標	9	9	10	12
			実績	8	11	12	
多重債務相談開設日数		日	目標	—	15	16	—
			実績	—	15	16	
成果指標名	単位		H22	H23	H24	H25	
消費生活相談件数	件	目標	—	—	—	—	
		実績	808	755	810		
講座受講者数	人	目標	250	250	300	500	
		実績	281	431	1,411		

事業の自己評価	事業の達成状況	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。 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	消費者被害の救済には徴収関係課や福祉関係課との協力が不可欠である。 各種相談窓口等との連携を図り、他の相談窓口に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。 また、平成24年7月より開設した市民総合相談案内との連携も必要である。		
	事業を縮小・廃止したときの影響	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。 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。		
	平成25年度の改善内容	25年度における事業の改善・見直し内容(新規追加事項、廃止・削減事項等)	多重債務法律相談から消費者被害・多重債務法律相談に名称を変更し、日時を第3・5水曜日に変更する。多重債務に限らず、消費者被害について、より専門的な知識を持った弁護士相談を実施する。 また、市民総合相談窓口で受付をした相談については、相談員が消費生活相談へ内容を伝えることによりスムーズに相談の引継ぎが行えるよう今後も続けていく。	
	平成26年度の事業の方向性	方向性の判定	維持	事業のボリュームを現状規模で維持すべきもの(対象や手段を見直す場合も含む)
		判定理由	関係課と更に連携を図り、過年度滞納者に通知する等の注意喚起や消費生活相談窓口へのスムーズな案内ができる環境づくりが必要である。	
26年度以降の改善案		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
	維持	一次評価のとおり。