

平成28年度事務事業評価シート(27年度実績)

◎基本情報

|           |             |                    |              |               |                                       |
|-----------|-------------|--------------------|--------------|---------------|---------------------------------------|
| 事務事業名     | 消費者相談窓口充実事業 |                    | 担当部署         | 市民環境部 市民協働推進課 |                                       |
| 総合計画体系    |             |                    | 根拠法令<br>計画など | 消費者安全法        |                                       |
| 基本政策(大項目) | 3           | しっかり安心・快適住み良いまちづくり | 事業<br>期間     | 開始            | 平成 <input type="text" value="22"/> 年度 |
| 政策(中項目)   | 2           | 快適に暮らせるまち なんと      |              |               | 終期                                    |
| (小項目)     |             | 消費生活               |              |               |                                       |
| 施策        | 8           | 消費者の自立と保護          |              |               |                                       |
| 基本事業      | 1           | 消費生活センターの充実        |              |               |                                       |

◎事業概要(PLAN)

|      |                       |   |      |      |      |      |      |    |
|------|-----------------------|---|------|------|------|------|------|----|
| 事業対象 | 誰(何)を対象にしているか         | <input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 内部管理 |      |      |      |      |      |    |
| 事業対象 | 誰(何)を対象にしているか         | 市民  |      |      |      |      |      |    |
| 事業目標 | 対象をどのような状態にしたい(目指す)のか | 市民からの消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言や情報提供等を行うとともに、出前講座や講演会等の啓発活動も合わせて行うことで、消費トラブルの解決と未然防止を図る。   |      |      |      |      |      |    |
| 事業計画 | 27年度に何を計画していたか        | 市消費生活センターにおいて、専門的知識を持った相談員が、市民から消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言や情報提供を行う。  |      |      |      |      |      |    |
| 成果目標 | 事業目標の達成度合             | 指標名   | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 | 単位 |
|      |                       | 消費生活センター相談件数  | 330  | 330  | 340  | 350  | 350  | 件  |

◎実施結果(DO)

|                             |  |  |         |        |        |        |     |   |
|-----------------------------|--|--|---------|--------|--------|--------|-----|---|
| 事業実施内容                      | 27年度は目標を達成するため、手段としてどのような活動を行っているのか  | ①市消費生活センターにおいて、専門的知識を持った相談員が消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言等を行った。<br>②広報なるとや市公式ウェブサイト等に啓発記事を掲載したほか、相談員による出前講座を実施し、消費者トラブル防止に向けた啓発を行った。<br>③より多くの市民に消費者問題への関心を深めてもらえるよう、消費者問題講演会を他のイベントと同時開催するなど、参加者を増やす取り組みを行った。 |         |        |        |        |     |   |
| 事業実施手法                      | <input type="checkbox"/> 市実施 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助金 <input checked="" type="checkbox"/> その他 |  |         |        |        |        |     |   |
| 指標名                         |  | 26年度実績   | 27年度実績  | 28年度目標 | 29年度目標 | 30年度目標 | 単位  |   |
| 活動指標<br>実施した事業の活動量を示す指標     | 1  | 消費者問題講演会開催   | 1       | 1      | 1      | 1      | 回   |   |
|                             | 2  | 消費者問題講演会参加人数   | 150     | 120    | 100    | 100    | 100 | 人 |
| 成果指標<br>対象にどのような効果があったか示す指標 | 消費生活センター相談件数   |  | 331     | 310    | —      | —      | —   | 件 |
|                             | 目標達成率(実績/目標)   |  |         | 93.9   | —      | —      | —   | % |
| 今年度の進捗状況                    | ほぼ計画どおり  | 事業全体の進捗状況  | ほぼ計画どおり | (千円)   |        |        |     |   |

|      |        |       |                 |                 |       |       |         |       |       |
|------|--------|-------|-----------------|-----------------|-------|-------|---------|-------|-------|
| 財源内訳 | 平成27年度 | 年度    | 区分              | 国               | 県     | 地方債   | その他特定財源 | 一般財源  | 事業費計  |
|      |        | 当初予算額 |                 | 0               | 2,199 | 0     | 0       | 1,842 | 4,041 |
|      |        | 全体予算額 |                 | 0               | 2,199 | 0     | 0       | 1,842 | 4,041 |
|      |        | 決算額   |                 | 0               | 2,184 | 0     | 0       | 1,802 | 3,986 |
|      |        | 繰越額   |                 | 0               | 0     | 0     | 0       | 0     | 0     |
|      | 人件費    |       | 正規職員(6,859千円/人) | 臨時職員(2,071千円/人) | 総人件費  |       | 総事業費    |       |       |
|      |        | 0.5   | 0.0             | 3,430           |       | 7,416 |         |       |       |

【事務事業名：消費者相談窓口充実事業】  
(千円)

| 事業費推移 | 年度     | 26年度決算 | 27年度決算 | 28年度  | 29年度  | 30年度  |
|-------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
|       | 事業費    | 3,487  | 3,986  | 4,679 | 4,679 | 4,679 |
|       | うち一般財源 | 1,692  | 1,802  | 1,844 | 2,171 | 3,157 |
|       | 人件費    | 3,439  | 3,430  | 3,430 | 3,430 | 3,430 |
|       | 総事業費   | 6,926  | 7,416  | 8,109 | 8,109 | 8,109 |

## ◎項目別評価(CHECK)

| 評価項目      |     | 評価値          |   | 所見欄   |
|-----------|-----|--------------|---|---|
| ①活動に対する評価 | 有効性 | B:概ね有効性があった  |   | 相談の結果、被害やトラブルを防止できた事案もあった。  |
|           | 効率性 | B:概ね効率的だった   |   | 相談件数が増加する中、消費者協会への業務委託の内容を見直すなど、効率化を図った。  |
| ②成果に対する評価 | 指標名 | 消費生活センター相談件数 |   | 相談件数は減少したが、年々悪質商法等の手口は複雑巧妙化している。そのため、積極的にあっせんを行うなど、一つひとつの相談には丁寧に対応しており、被害やトラブルを防止できた事案もあった。 |
|           | 目標  | 330          | 件 |   |
|           | 実績  | 310          | 件 |   |
|           | 評価  | B:概ね目標を達成できた |   |   |
| ③総合的な評価   |     | B            |   | 広報なるとやテレビ広報、出前講座等を通じて、トラブル防止に向けた啓発やセンターの周知を行ったが、依然として特殊詐欺被害も発生していることから、B評価としたい。             |

## ◎今後の方向性(ACTION)

|                               |   |   |        |      |   |
|-------------------------------|---|---|--------|------|---|
| 課題                            | 消費者安全法の改正により、消費生活センターに「消費生活相談員」を置くことが法定化されたことから、相談員として有資格者の継続的な確保が課題となる。<br>相談に対応するだけでなく、市民がトラブルに合わない賢い消費者になるよう、広報なるとや市公式ウェブサイト等を活用した情報発信を強化するとともに、地域・学校での出前講座やチラシ配布など啓発強化に努めるなど、消費者教育の充実を図る必要がある。併せて、地域での見守りネットワークの構築に向けた取り組みを進めていく。 |   |        |      |   |
| 今後の方向性                        | 1.廃止  | 2.要改善   | 3.現状維持 | 4.拡充 | 3 |
| ↓今後の方向性を踏まえた上で、以下の欄に記入してください。 |   |   |        |      |   |
| 実施内容                          | 平成28年度  | 市消費生活センターにおいて、専門的知識を持った相談員が、市民から消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言や情報提供を行うとともに、出前講座の実施や、講演会を開催し、消費者トラブル防止に向けた啓発を行う。国民生活センターが鳴門合同庁舎で実施する試験研修に積極的に参加し、スキルアップを図る。 |        |      |   |
|                               | 平成29年度  | 市消費生活センターにおいて、専門的知識を持った相談員が、市民から消費生活に関する苦情・相談を受け、解決に向けた助言や情報提供を行うとともに、出前講座の実施や、講演会を開催し、消費者トラブル防止に向けた啓発を行う。  |        |      |   |