

事務事業 No./名称	■サービス部門 経企-14 消費者被害対策事業 □支援部門									
主管課	市民相談課					関連課				
分野名	消費生活									
目標 (目標値)	自立した主体となることを求められている消費者へ啓発を行います。 消費生活相談態勢の充実を図ります。									
人口等のデータ	データ区分	25年度	24年度	23年度	備考					
	人口	177,895人	177,224人	177,204人	・各年4月1日 (住民基本台帳)					
	世帯数	80,295世帯	79,669世帯	79,217世帯						
	事業の対象者数									
運営資源状況	決算値(千円)	14,677	15,245	15,003						
	(国・県)	3,966	4,579	3,450						
	(負担金等)									
	(一般財源)	10,711	10,666	11,553						
	人員配置数	2.6人	2.2人	2.0人						
	人件費(千円)	19,832	17,431	17,238						
事務事業 運営経費	総事業費(千円)	34,509	32,676	32,241						
	市民1人当りの経費(円)	194	184	182						
ベンチマーク(県内外自治体や民間団体との比較値)	団体名→	鎌倉市	横浜市	川崎市	相模原市	藤沢市	茅ヶ崎市	横須賀市	平塚市	逗子市
	消費生活センターの設置	○	○	○	○	○	○	○	○	—
	消費生活条例の設置	○	○	○	○	—	—	—	—	—
審議会、委員会の設置	○	○	○	○	—	—	—	—	—	—
指標	評価	年度	22年度	23年度	24年度	25年度	最終年度(27年度)			
消費生活相談あっせん解決率	×	目標値	20%	20%	20%	20%	20%			
◎目標を達成 ○目標に向かって前進 △横ばい ×後退		実績値	15.5%	12.8%	11.8%	10.1%				

中事業に含まれる小事業の方向性(⇒個別事業の概要は裏面)

(千円)

H25小事業名	H25決算値	H26小事業名	H26予算額	A: 充実・拡大 B: 現状継続 C: 改善・見直し D: 統合縮小 E: 廃止・休止						
消費者啓発事業	1,244	消費者自立支援事業の一部	16,604	今後の方向性	B	理由・手法	事業を一体として運営するため、小事業を統合した。消費生活センターを運営し、消費生活相談を受けて助言、あっせんを行う。また、講座、移動教室等、広報かまくら、暮らしのニュースなどにより、消費者被害を未然に防ぐなどの啓発を行う。			
消費生活相談事業	13,433			今後の方向性		理由・手法				
				今後の方向性		理由・手法				
				今後の方向性		理由・手法				

中事業の評価(事務事業の課題、取組状況、今後の方向性)

H25年度の課題	インターネット通販で、送金したのに品物が届かない、などの消費者被害は続いており、被害回復の困難な消費生活相談がある。多重債務相談においては、失業による収入不足など、法的債務整理のみでは生活再建ができないケースがある。												
課題解決のための取組	消費生活相談員が地域へ出前講座に出かけ、被害防止の啓発に努めた。多重債務者の相談を受け、必要に応じて弁護士等専門家の相談に誘導した。消費者庁等の動向を注視し、地方消費生活行政の充実に向けた情報の収集に努めた。不用品登録事業で協働事業により、「リユースネットかまくら」を運営した。							取組の結果	<input type="checkbox"/> 解決 <input checked="" type="checkbox"/> 未解決				
未解決の課題	高額・重大な消費者被害は続発しており、十分な救済が図れないケースがある。多重債務相談においては、高齢、障害、疾病、収入不足などが相互に絡み合うケースが少なくなく、各担当課との連携が必要となる。												
中事業の評価	適切=○要改善=△(2面「評価の視点」を参照)					①効率性	○	②妥当性	○	③有効性	○	④公平性	○
今後の方向性 (課題解決に向けた取組・H26予算への反映)	被害発生抑制のための啓発に努め、発生した被害に対しては、改正した消費生活条例の規定を駆使するなどし、被害回復支援を図っていく。							A: 充実・拡大 B: 現状継続 C: 改善・見直し D: 統合縮小 E: 廃止・休止		B ※ <input type="checkbox"/> 事業完了			
					評価者名	市民相談課長 佐藤 雅也							

(2面) 小事業・個別事業の評価

評価のポイント

評価の視点	①効率性	事業費や人件費に削減余地はないか。	②妥当性	事業の目的と政策・施策体系の目標とが整合しているか。法的な根拠や公的関与の妥当性はあるか。
	③有効性	事業の成果が得られているか。事業を休止・廃止した場合影響があるか。	④公平性	受益機会が偏っていないか。受益者負担は公平・公正か。

(単位:千円)

小事業名	事業概要				【小事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△				
					①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性	
消費者啓発事業	消費者被害を未然に防ぐため、消費生活講座、移動教室や暮らしのニュースなどによる啓発を行った。市民活動団体との協働で、不用品登録事業を行った。消費者運動の健全な発展を促すため、消費者団体の自主的活動を支援した。				○	○	○	○	
	主な個別事業	ザイムコード	個別事業名	25年度当初予算	25年度決算値	【個別事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△			
						①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性
		401	移動教室、講座講師等謝礼	225	215	○	○	○	○
		401	消耗品費	54	41	○	○	○	○
※□	事業完了				○	○	○	○	
消費生活相談事業	消費生活相談員による消費生活に関する苦情相談、助言を行い、解決が困難なものについては消費生活紛争調停委員会の調停に付した。市民向けの一般流通食品の放射能測定を行った。				○	○	○	○	
	主な個別事業	ザイムコード	個別事業名	25年度当初予算	25年度決算値	【個別事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△			
						①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性
		1253	消費生活相談員報酬 7人	10,960	10,477	○	○	○	○
		1253	消費生活委員会委員報酬 7人	92	72	○	○	○	○
		1253	消費生活紛争調停委員会委員報酬 2人	90	20	○	○	○	○
		1253	消費生活相談員助言等報償費	850	850	○	○	○	○
		1253	消費生活相談員費用弁償	1,130	841	○	○	○	○
		1253	消費生活センター周知用等消耗品費	677	626	○	○	○	○
		1253	電信料	36	36	○	○	○	○
		1253	消費生活相談員助言委託料	500	500	○	○	○	○
※□	事業完了				○	○	○	○	
小事業名	事業概要				【小事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△				
					①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性	
	主な個別事業	ザイムコード	個別事業名	25年度当初予算	25年度決算値	【個別事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△			
						①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性
※□	事業完了								
小事業名	事業概要				【小事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△				
					①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性	
	主な個別事業	ザイムコード	個別事業名	25年度当初予算	25年度決算値	【個別事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△			
						①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性
※□	事業完了								
小事業名	事業概要				【小事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△				
					①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性	
	主な個別事業	ザイムコード	個別事業名	25年度当初予算	25年度決算値	【個別事業の評価】 評価⇒適切=○、要改善=△			
						①効率性	②妥当性	③有効性	④公平性
※□	事業完了								