

平成27年度行政評価シート【個表】

平成 27 年 6 月 24 日

評価対象事業		評価者	市民相談課長 佐藤 雅也
経企-15 消費者自立支援事業		<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務	主管課 市民相談課 関連課
総合計画上の位置付け	分野	消費者対策	施策の方針
			消費者施策の推進

1 事業の目的

2 平成26年度に実施した事業の概要

対象	市民等	・消費者被害を未然に防ぐため、消費生活講座、移動教室や広報紙への掲載などによる啓発を行った。 ・消費生活相談員による消費生活に関する苦情相談、助言、あっせんを行った。
意図	消費者被害を未然に防ぐなどの啓発を行うとともに、商品・サービスの購入に係る苦情を受けるため	
効果	消費者被害防止、食の安全などの情報を市民に向けて伝え、また消費者の苦情相談に対し、あっせん、助言、調停などを通じ被害の救済を図ることができる	

3 事業費等基礎データ

データ区分	27年度当初予算		26年度決算		備考
	データ区分	27年度当初予算	データ区分	26年度決算	
人口等のデータ	人口	177,243人	人口	177,464人	・各年3月31日 (住民基本台帳)
	世帯数	80,676世帯	世帯数	80,368世帯	
	事業の対象者数		事業の対象者数		
運営資源状況	当初予算(千円)	15,307	決算値(千円)	15,381	
	国県支出金	4,386	国県支出金	4,645	
	地方債		地方債		
	その他		その他		
	一般財源	10,921	一般財源	10,736	
	人員配置数	3.0	人員配置数	3.0	
事業運営	人件費(千円)	22,861	人件費(千円)	22,137	
	総事業費(千円)	38,168	総事業費(千円)	37,518	
	市民1人当りの経費(円)	215	市民1人当りの経費(円)	211	
	対象者1人当りの経費(円)		対象者1人当りの経費(円)		

4 評価結果

※「効率性」「妥当性」「有効性」「公平性」「協働」については、プルダウンで選択。

平成26年度事業実施にあたっての課題	インターネット通販で送金したのに品物が届かない等の消費者被害や、高額な金融商品の販売に係るトラブルが続いており、被害回復の困難な消費生活相談がある。また多重債務相談においては、失業による収入不足や精神疾患など根本的な要因があり、法的な債務整理のみでは生活再建ができないケースがある。		
課題解決のために行った平成26年度の取組	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。また、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へ導いた。更に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。	<input type="checkbox"/> 解決 <input checked="" type="checkbox"/> 一部解決 <input type="checkbox"/> 未解決	
未解決の課題 新たな課題	高額・重大な消費者被害が続発しており、十分な救済が図れないケースもある。また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、担当各課、関係機関との連携が必要である。また、消費者教育推進法の制定や消費者安全法の改正に伴う体制整備についての検討が必要である。		
効率性	事業費に削減余地はないか	2. ない	
	関連・類似事業との統合はできないか	3. 統合できない	
妥当性	事業の実施に対する市民ニーズはあるか	2. 増大している	
	事業の廃止・休止による市民生活への影響は大きい	3. 廃止・休止による影響は大きくある	
	今後も市が実施すべき事業か	5. 豊かな市民生活に寄与することから、今後も市が実施する必要がある	
有効性	事業の成果は得られているか	3. 十分な成果が出ている	
	事業の上位施策に向けた貢献度は大きい	4. 事業の方向性や手法も適切であり、大きく貢献している	
公平性	受益者負担は公正・公平か	△.負担未導入	△-2. 受益者はいるが、今後も公費により全額市が負担すべきものである
協働	市民等と協働して事業を展開しているか	△.協働未実施	△-2. 市民等と協働して事業を実施することはできない
		協働実施済の場合のパートナー	
事業内容の方向性	<input type="checkbox"/> a: 事業内容を見直す ⇒ <input checked="" type="checkbox"/> b: 事業内容は現状通りとする <input type="checkbox"/> c: 事業を休止又は廃止する <input type="checkbox"/> d: 他事業と統合し、本事業は廃止する ⇒	見直しの種類 <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> その他	見直しの内容 事業へ統合
予算規模の方向性	<input type="checkbox"/> A: 予算規模を拡大する <input checked="" type="checkbox"/> B: 予算規模は現状維持とする <input type="checkbox"/> C: 予算規模を縮小する	事業内容・予算規模の方向性設定の理由	課題に対して、関係課、関係機関との連携を図りながら解決を目指す方向で、予算規模については現状維持とした。ただし現行の県費補助金に削減等があった場合には、事業の見直しを図るとともに、消費者自立支援事業の後退を防ぐため、必要最低限の市単分の増額措置が必要であるとする。
総評	消費生活の多様化に伴い契約をめぐるトラブルや被害が増え、消費生活センターの必要性がますます高まっている中、本市の消費生活センターにおいては、現状の体制のもと安定した相談支援事業を実施していると考えている。また、啓発事業として、消費生活講座や出前講座、広報紙の発行等を積極的に行っている。今後も継続して事業を実施していくものである。		

○ 他市比較・ベンチマーク(県内外自治体や民間団体との比較値)

比較事項	上段; 苦情相談件数(平成25年度)、下段; 人口(平成25年4月1日現在)								
団体名	鎌倉市	横須賀市	平塚市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市	三浦市	葉山町
他市実績	1,469	2,707	1,978	2,320	1,329	1,555	147	92	34
	173,660	410,260	258,539	417,070	196,274	236,420	57,880	46,651	32,646

比較事項									
団体名	鎌倉市	横須賀市	平塚市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市	三浦市	葉山町
他市実績									

比較事項									
団体名	鎌倉市	横須賀市	平塚市	藤沢市	小田原市	茅ヶ崎市	逗子市	三浦市	葉山町
他市実績									

当該事業実施に伴う他市比較に関する考え方	本市の平成25年度の消費生活センターにおける苦情相談件数は、1,410件であり、近隣市町の中では中位を占めている。また、各市の消費生活センターに寄せられた苦情相談件数(延べ利用者数)を各市の人口で除することにより算出した人口一人当たりの利用割合については、本市は0.81%であり、近隣市町に比較し最も高い割合となっている。
----------------------	---

◎ 事業実施に係る指標

指標の内容	消費生活相談件数	単位	件	指標の傾向	↗	備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31
消費生活センターの利用状況を把握するため	目標値	1,500	1,520	1,540	1,560	1,580	1,600
	実績値	1,469					
	達成率	97.9%					

指標の内容	消費者啓発活動(移動教室、消費生活講座、出前講座等)への参加者数	単位	人	指標の傾向	↗	備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31
消費者啓発事業の実施状況を把握するため。	目標値	540	560	580	600	620	640
	実績値	537					
	達成率	99.4%					

指標の内容		単位		指標の傾向		備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31
	目標値						
	実績値						
	達成率						

指標の内容		単位		指標の傾向		備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31
	目標値						
	実績値						
	達成率						

指標の内容		単位		指標の傾向		備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31
	目標値						
	実績値						
	達成率						

当該事業実施に伴う指標の推移に関する考え方	消費生活相談件数については、市民等への周知・啓発により消費生活センター活用率を向上させ、平成26年度の見込件数をベースに5年間で100件以上の増加を目指すものである。また、消費者啓発活動への参加人数については、今後も、より積極的な啓発活動を行い、平成26年度の見込人数をベースに、消費生活講座への集客率の向上や出前講座の啓発を行うことにより、5年間で100人以上の増員を目指すものである。
-----------------------	--

● 事業に関する特記事項

<input type="checkbox"/> 第3期基本計画前期実施計画重点事業	<input type="checkbox"/> 19節で予算措置している補助金が含まれる事業
--	---