

平成28年度行政評価シート【個表】

平成 28 年 6 月 30 日

評価対象事業	評価者	市民相談課長	内田 英人
経企-15 消費者自立支援事業	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務	主管課	市民相談課
	<input type="checkbox"/> 法定受託事務	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

対象	市民等
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、あつせん、助言、調停などを通じ被害の救済を図ることができる。

2 平成27年度に実施した事業の概要

<ul style="list-style-type: none"> 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、助言を行った。なお、消費生活紛争調停委員会の調停に付する案件はなかった。
--

3 事業費等基礎データ

データ区分	26年度決算		27年度決算		28年度当初予算		備考
	人 口	世 帯 数	人 口	世 帯 数	人 口	世 帯 数	
人口等のデータ	177,464人	80,368世帯	177,243人	80,676世帯	176,869人	80,928世帯	・各年3月31日 (住民基本台帳)
事業の対象者数							
事業の対象者数							
運営資源状況	決算値(千円)	15,381	13,371	当初予算(千円)	14,865		
	国県支出金	4,645	3,437	国県支出金	3,951		
	地方債			地方債			
	その他			その他			
	一般財源	10,736	9,934	一般財源	10,914		
	人員配置数	3.0	3.0	人員配置数	3.0		
事業運営	人件費(千円)	22,137	22,475	人件費(千円)	22,822		
	総事業費(千円)	37,518	35,846	総事業費(千円)	37,687		
	市民1人当りの経費(円)	211	202	市民1人当りの経費(円)	213		
	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。

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か	9. 実施が義務付けられており(法定受託事務等)、廃止・休止はできない
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か	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
		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	見直しの種類	<input type="checkbox"/> 拡大	見直しの内容	事業へ統合
	<input checked="" type="checkbox"/> b: 事業内容は現状通りとする		<input type="checkbox"/> 縮小		
	<input type="checkbox"/> c: 事業を休止又は廃止する		<input type="checkbox"/> その他		
	<input type="checkbox"/> d: 他事業と統合し、本事業は廃止する				

予算規模の方向性	<input type="checkbox"/> A: 予算規模を拡大する	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に市単分の増額措置が必要であると考える。
	<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		

総評(評価に対する考え方、根拠等)	消費者自立支援事業における相談・啓発事業は、消費者安全法に基づく自治事務である。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、消費生活に係る相談業務の必要性がますます高まっている中、本市では、消費生活センターにおいて、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。今後も現状の体制を維持、継続しながら事業を着実に実施していくものである。
-------------------	---

平成27年度事業実施にあたっての課題(前年度未解決の事項を含む)	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。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。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。	
課題解決のために行った平成27年度の取組	消費者被害を未然に防ぐため、消費生活講座、移動教室や情報紙の発行、広報紙への掲載などによる啓発を行った。また、消費生活相談員が地域へ出向き、出前講座を行い被害防止の啓発に努めた。医師会や、社会福祉協議会、高齢者いきいき課等福祉関係機関との連携を図り、啓発活動を推進した。消費生活相談においては、1件ごとに丁寧な対応に努め、必要に応じて関係機関との連携を図った。多重債務者の相談など、必要に応じて弁護士等専門家の相談へ導いた。消費生活委員会において消費者教育や消費者安全法の改正に伴う体制整備についての検討を行った。消費者安全法の改正に伴う消費生活センター条例の制定を行った。	<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、新たな課題とその理由	高額・重大な消費者被害が増えており、十分な救済が図れないケースもあるため、被害の未然防止のための更なる啓発が求められる。高齢者等の消費者被害防止を図るため、「見守りネットワーク」の設置について検討を進める必要がある。消費者教育の推進を図るため、関係機関等との連携について検討を進める必要がある。	

○ 他市比較・ベンチマーク(県内外自治体など他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27年度)、下段:人口(平成28年4月1日現在[平成22年国勢調査確定数を基準人口とした推計人口])									
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	1,532	2,919	1,997	2,339	1,120	1,535	134	92	37	
	172,638	403,657	256,117	425,314	193,515	239,552	56,549	44,971	32,073	

比較事項	平成27年度 人口一人当たりの消費生活相談利用割合(苦情相談件数を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)									
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	0.89%	0.72%	0.78%	0.55%	0.58%	0.64%	0.24%	0.20%	0.12%	

比較事項										
団体名	鎌倉市									
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27年度の消費生活センターにおける苦情相談件数は、1,532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消費生活相談利用割合については、本市は0.89%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	1,532				
	達成率	97.9%	100.8%				

指標の内容	消費者啓発事業(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	930				
	達成率	99.4%	166.1%				

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、消費生活センターの役割や取り組みに関する周知・啓発により、消費生活センターの利用率を向上させ、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。平成27年度の実績は1,532件であり、目標を達成することができた。今後も消費生活センターの周知に努め、潜在的な消費者被害に対し、より多くの助言や救済を行っていき、消費生活センターの相談支援事業における利用率の向上を目指していく。また、消費者啓発事業への参加者数については、平成26年度の見込人数をベースに、5年間で100人以上の増加を目指したところであるが、平成27年度においては、出前講座の要請が多く、目標値以上の実績を得ることができた。今後も、移動教室、消費生活講座、出前講座等についての周知を図り、啓発事業への参加者数の増加を目指していく。
-----------------------	--

● 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
--	---