

平成29年度行政評価シート【個表】

平成 29 年 6 月 22 日

評価対象事業		評価者	市民相談課長 内田 英人	
経企-15	実施事業	消費者自立支援事業	自治事務	主管課 市民相談課
			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。

2 平成28年度に実施した事業の概要

・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

人口等のデータ	データ区分	27年度決算	28年度決算	データ区分	29年度当初予算	備考
	人 口	177,243人	176,869人	人 口	176,466人	
	世 帯 数	80,676世帯	80,928世帯	世 帯 数	81,150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)	13,371	13,637	当初予算(千円)	14,723	
	国県支出金	3,437	3,433	国県支出金	3,793	
	地方債			地方債		
	その他			その他		
	一般財源	9,934	10,204	一般財源	10,930	
	人員配置数	3.0	3.0	人員配置数	3.0	
	人件費(千円)	22,475	22,432	人件費(千円)	22,827	
事業経費運営	総事業費(千円)	35,846	36,069	総事業費(千円)	37,550	
	市民1人当りの経費(円)	202	204	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	3. 変わらずにある
	事業の廃止・休止による市民生活への影響は大きい	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	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
協 働	市民等と協働して事業を展開しているか	△-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
		△-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	☐ a: 事業内容を見直す ☒ b: 事業内容は現状通りとする ☐ c: 事業を休止又は廃止する ☐ d: 他事業と統合し、本事業は廃止する	⇒	見直し内容の種類	☐ 拡大 ☐ 縮小 ☐ その他	見直し内容	事業へ統合
		⇒				

予算規模の方向性	☐ A: 予算規模を拡大する ☒ B: 予算規模は現状維持とする ☐ 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	県の補助金を活用し、関係課及び関係機関と連携を図りながら現状の事業を維持していく。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。

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、消費者安全法や消費者教育推進法に基づく自治事務である。消費生活の多様化や消費者の高齢化等に伴い、契約をめぐるトラブルや消費者被害が多発しているが、消費生活センターにおける相談、あっせん業務により、トラブルの解決や被害の救済を図っている。 また、啓発事業として、消費生活講座や移動教室、出前講座、啓発紙の発行、広報紙への相談事例等の掲載などを行い、消費者被害の未然防止にも積極的に取り組んでいる。 今後も現状の体制を維持、継続しながら、消費者被害の未然防止や被害救済を着実に実施していくものである。
-------------------	--

平成28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多発しており、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」の構築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。		
課題解決のために行った平成28年度の取組	消費者被害を未然に防ぐため、消費生活講座、移動教室や啓発紙の発行、広報紙への相談事例等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に加え、歯科医師会との連携も図り、啓発活動を推進した。消費生活委員会において消費者教育推進に係る取り組みや見守りネットワーク構築に向けた取り組みについて審議を行った。地域包括支援センターの管理者会議や個別ケア会議に参加するなど、高齢者等の消費者被害防止を図るため、地域包括支援センターなどとの連携強化に努めた。市立小・中学校の家庭科部会、技術家庭科部会に参加し、家庭科教員に対し、消費者被害の事例紹介や消費生活センターの存在や役割等について周知を行った。学校との連携を図るうえで学校現場での消費者教育の取組状況を把握するために、市立小・中学校で消費者教育を担当している先生方にアンケートを実施した。	☐ 解決 ☒ 一部解決 ☐ 未解決	
未解決の課題、新たな課題とその理由	消費者被害の未然防止のために、更なる啓発が求められる。高齢者や障害者等、判断力が不十分な人の消費者被害防止を図るため、「見守りネットワーク」の構築についての検討や、地域包括支援センター等関係機関との連携強化を行う必要がある。消費者教育推進のために、市教育委員会や小・中学校等関係機関との更なる連携強化を図っていく必要がある。		

○ 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28年度)、下段; 人口 (平成29年4月1日現在[平成27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	1,396	2,638	1,908	2,277	1,025	1,578	207	80	33
	172,352	401,285	257,877	427,501	192,856	239,891	57,525	44,132	31,986

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	0.81%	0.66%	0.74%	0.53%	0.53%	0.66%	0.36%	0.18%	0.10%

比較事項									
団体名									
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28年度の消費生活センターにおける苦情相談件数は、1,396件であり、近隣市町の中では中位を占めている。苦情相談件数(延べ利用者数)を人口で割った人口一人当たりの消費生活相談利用割合は、本市は0.81%であり、昨年同様、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	1,396						
	達成率	97.9%	100.8%	90.6%						

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	624						
	達成率	99.4%	166.1%	107.6%						

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	消費者庁の白書によると、何らかの消費者被害・トラブルを受けた人のうち消費生活センター等、行政機関の相談窓口相談又は申出をした人は3%程度であるという調査報告が出ている。潜在的な被害やトラブルの掘り起こしを図るため、消費生活センターの役割や取り組みに関する周知・啓発を行い、消費生活センターの利用率を向上させ、相談件数について平成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28年度の実績は1,396件であり、目標を達成することはできなかったが、人口一人当たりの消費生活センター利用率は0.81%と、昨年同様、近隣市の中では最も高い利用率を維持している。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、より多くの助言や被害救済を行っていくよう、消費生活センターの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28年度においても624件と、昨年度と同様、目標値以上の実績を得ることができた。今後も、消費生活講座、移動教室、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。
-----------------------	--