

令和4年度（2022年度）行政評価シート【個表】 令和 4 年 7 月 27 日

評価対象事業		評価者	地域共生課担当課長 矢作 拓	
共生-15	消費者自立支援事業	<input checked="" type="checkbox"/> 自治事務	主管課	地域共生課
		<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	安心な消費生活の実現

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 令和3年度（2021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、広報紙への掲載や啓発紙の配布等による啓発事業を行った。 ・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 事業を構成する事務事業（最小事業）実績

枝番号	事務事業	実施した主な事業 (主な経費等)	指標(単位)	令和3年度		令和4年度	達成度
				指標(実績値/目標値)	事業費(決算/当初)(千円)	指標(目標値) 予算額(千円)	
01	消費生活啓発事業	啓発紙の発行	啓発紙発行数(部)	9,400 / 10,800	375 / 200	8,800 307	87.0%
02	消費生活相談事業	消費生活相談員助言委託	消費生活苦情相談数(件)	1,389 / 1,900	398 / 1024	1,850 754	73.1%
03	一般事務経費	消耗品購入	—	— / —	22 / 72	— 71	—
04				/			
05				/			
06				/			
07				/			
08				/			
09				/			
10				/			
		財源内訳	国県支出金	112 / 218		0	
			地方債	/			
			その他特定財源	/			
			一般財源	683 / 1,078		1,132	
			事業費の合計(千円)	795 / 1,296		1,132	
			人件費(千円)		15,387	17,555	

4 この事業に関わる職員数(毎年度4月1日時点)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
正規職員等	2.5	1.0	1.1			
会計年度任用職員	6.0	6.0	7.0			

5 評価結果

(1) 最小事業評価

枝番号	事務事業	指標分析の推移、目標未達の理由	上位施策にどう寄与したか、構成する事業としての妥当性	事業実施上の課題、改善点
01	消費生活啓発事業	消費生活相談員が欠員したことにより、消費生活に係るトラブルや事例について情報提供を行う「生活の情報」の発行回数が減少したため、目標達成に至らなかった。	消費者被害のない社会を実現させるために、消費者被害の未然防止や拡大防止のための啓発を実施し寄与した。	更なる消費者被害の未然防止や拡大防止のための啓発を実施する必要があり、啓発紙の配布方法等の工夫や啓発内容の充実を図る。
02	消費生活相談事業	消費生活苦情相談数は目標値の範囲内に収まった。	消費者被害の未然防止や拡大防止のための消費生活相談を実施し寄与した。	消費生活センターの周知及び相談体制の更なる強化を図る。
03	一般事務経費	消耗品等の事務経費のやめ成果指標は設定していない。	事務経費として不可欠である。	—
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				

(2) 視点別評価

効率性	事業費の削減余地はないか		1 事業費の削減余地はない
	事業の外部化(民営化・業務委託等)はできないか		3 外部化ができる事業はない
	関連・類似する事業の統合はできないか		3 統合できる事業はない
妥当性	各事業の実施に対する市民ニーズはあるか		1 市民ニーズは変わらずにある
	民間によるサービスで代替できる事業はないか		4 法令等により、市に実施が義務付けられている
有効性	事業の上位施策に向けた貢献度はどうか		1 目的達成のために適切な手段(最小事業)である
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
	市民等と協働して事業を展開しているか	△.協働未実施	△-9 実施が義務付けられており(法定受託事務等)、実施事業に協働はなじまない 協働実施済の場合のパートナー

(3) 総合評価 ※最小事業評価を踏まえて、今年度以降の取組方針等を記載する

【今後の方針】 拡充 改善・変更 現状維持 縮小 休止・廃止

啓発・相談事業は、消費者安全法に基づく自治事務である。消費者トラブルは、情報通信技術の発展や悪質商法の変化等に伴い多様化・複雑化しており、これらに対応していくためには、今後相談体制をより充実させていく必要がある。また、令和3年度から、消費者被害等を発見し、必要な支援につなげる体制である「くらし見守りネットワーク」の活動を開始したことから、より一層消費者被害の未然防止等に努めていく。

【参考】

◎事業実施に係る主な指標

指標(単位)	消費生活センターに寄せられた苦情相談数						単位	件
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
市民からの消費生活苦情相談に応じ、助言やあっせんなどを行った指標となるため。	目標値	1,950	1,900	1,850	1,800	1,750	1,700	
	実績値	1,492	1,389					
	達成率	130.7%	136.8%					

指標(単位)							単位	
指標設定理由	年次	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
	目標値							
	実績値							
	達成率							

◎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							
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	自治体によって消費生活センターの開設時間、対象者数等が異なるため、他市比較を行っていない。
--------------------------	---