

令和7年（2025年）度行政評価シート【個表】 令和 7 年 6 月 20 日

評価対象事業		評価者	地域共生課長 小川 充則	
共生-18	消費者自立支援事業	☒ 自治事務	主管課	地域共生課
		☐ 法定受託事務	関連課	
総合計画上の位置付け	分野	6-(4) 消費者対策	施策の方針	6-(4)-①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6年(2024年)度を実施した事業の概要

・消費者被害を未然に防ぐため、消費生活相談員等による出前講座、自治町内会における啓発紙の回覧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6年度		令和7年度	達成度
				指標(実績値/目標値)		指標(目標値)	
				事業費(決算/当初)(千円)		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)	17,863部 /	18,000部	18,000部	99.3%
				4 /	38	28	
02	消費生活相談事業	消費生活センターの運営	-	- /	-	-	-
				421 /	589	271	
03	一般事務経費	消耗品購入	-	- /	-	-	-
				90 /	90	90	
04				/			
05				/			
06				/			
07				/			
08				/			
09				/			
10				/			
		財源内訳	国県支出金	/			
			地方債	/			
			その他特定財源	/			
			一般財源	515 /	717	389	
		事業費の合計 (千円)		515 /	717	389	
		人件費 (千円)		19,312		18,367	

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	1.1	1.1	1.1
会計年度任用職員	6.0	6.0	7.0	6.5	6.5	6.5

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	消費生活に関する資料を市内の自治町内会で回覧し、啓発を行った。	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、消費者被害のない社会の実現に寄与した。	特になし。引き続き、啓発を実施する。
02	消費生活相談事業	指標なし 理由：相談件数による評価が事業の性質上適当でないため。	消費者被害の回復のため、消費生活相談を実施し、消費者被害のない社会の実現に寄与した。	消費生活センターの周知及び相談体制の更なる充実を図る。
03	一般事務経費	消耗品等の事務経費のた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	0			
05	0			
06	0			
07	0			
08	0			
09	0			
10	0			

(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
			△-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	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

(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、相談体制を充実させていく必要がある。また、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」の関係団体と連携を図り、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消費生活相談苦情件数						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	
市内における消費者トラブルの発生状況を把握するため。	目標値	1,950	1,900	1,850	1,800	1,750	1,700	
	実績値	1,492	1,389	1,444	1,547	1,525		
	達成率	130.7%	136.8%	128.1%	116.4%	114.8%		

指標(単位)	消費生活センターに寄せられた消費生活相談苦情件数に占める自主交渉率						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	
自主交渉による消費者トラブルの解決割合から、消費者自立支援の状況を把握するため。	目標値	73.5	73.8	74.1	74.4	74.7	75.0	
	実績値	46.5	49.0	58.9	62.8	65.4		
	達成率	63.3%	66.4%	79.5%	84.5%	87.5%		

◎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。
--------------------------	---