

# 令和元年度（2019年度）行政評価シート【個表】

令和 元 年 7 月 5 日

|            |      |           |                                          |           |
|------------|------|-----------|------------------------------------------|-----------|
| 評価対象事業     |      | 評価者       | 市民相談課長 栗原 章郎                             |           |
| 共創-14      | 実施事業 | 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30年度(2018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

| データ区分   | 29年度(2017年度)決算 | 30年度(2018年度)決算 | データ区分         | 01年度(2019年度)当初予算 | 備 考                  |
|---------|----------------|----------------|---------------|------------------|----------------------|
|         |                |                |               |                  |                      |
| 人口等のデータ | 人 口            | 176,466人       | 人 口           | 176,436人         | ・各年3月31日<br>(住民基本台帳) |
|         | 世 帯 数          | 81,150世帯       | 世 帯 数         | 82,444世帯         |                      |
|         | 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)        | 13,330         | 当初予算(千円)      | 12,542           |                      |
|         | 国県支出金          | 3,063          | 国県支出金         | 1,321            |                      |
|         | 地方債            |                | 地方債           |                  |                      |
|         | その他            |                | その他           |                  |                      |
|         | 一般財源           | 10,267         | 一般財源          | 11,221           |                      |
|         | 人員配置数          | 3.0            | 人員配置数         | 3.0              |                      |
| 事業経費運営  | 人件費(千円)        | 22,618         | 人件費(千円)       | 23,689           |                      |
|         | 総事業費(千円)       | 35,948         | 総事業費(千円)      | 36,231           |                      |
|         | 市民1人当りの経費(円)   | 204            | 市民1人当りの経費(円)  | 205              |                      |
|         | 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 △-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   | 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 checked="" type="checkbox"/> a: 事業内容を見直す<br><input type="checkbox"/> b: 事業内容は現状通りとする<br><input type="checkbox"/> c: 事業を休止又は廃止する<br><input type="checkbox"/> d: 他事業と統合し、本事業は廃止する | <input type="checkbox"/> 拡大<br><input type="checkbox"/> 縮小<br><input checked="" type="checkbox"/> その他 | 事業の妥当性、有効性を勘案し事業の継続は必要と考える。県費補助金の削減により、事業の見直しや経費縮小を図るとともに、一部市単分への措置を行う。     |
|          | ⇒                                                                                                                                                                                      | ⇒                                                                                                     | 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<br><input type="checkbox"/> B: 予算規模は現状維持とする<br><input checked="" 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                                                                                    | 現行活用している県費補助金が平成29年度以降、順次、交付終了となるため、事業内容の見直しを図るとともに、事業の維持継続のため、市単分の増額措置を行う。 |

|                   |                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 総評(評価に対する考え方、根拠等) | 当事業における相談・啓発は、消費者安全法に基づく自治事務である。<br>消費者被害の内容が多様化する中、高齢者の消費者相談が増加していることから、地域包括センターなどと連携を図った。<br>啓発活動として、移動教室、消費生活講座、出前講座などを実施した。また、広報かまくらへの被害事例掲載、啓発紙二種類の発行などにより、消費者被害の未然防止に努めた。 |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                             |                                                                                                                           |                                                                                                         |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 平成30年度(2018年度)事業実施にあつての課題<br>(前年度未解決の事項を含む) | 消費者被害の未然防止に向け、効果的な啓発活動を実施していく。                                                                                            |                                                                                                         |
| 課題解決のために行った平成30年度(2018年度)の取組                | 架空請求ハガキに関する苦情相談・問合せが急増した。チラシの作成・配布や、ホームページ・ツイッター等での注意喚起・情報提供を図るとともに、市民安全課と連携し、安全安心メールの発信や広報かまぐらにて特集を組むなどにより未然防止・拡大防止に努めた。 | <input type="checkbox"/> 解決<br><input checked="" type="checkbox"/> 一部解決<br><input type="checkbox"/> 未解決 |
| 未解決の課題、新たな課題とその理由                           | 高齢者等の社会的弱者に向けた更なる啓発が求められる。それぞれの立場に向き合った便利で分かりやすい情報の提供や啓発の充実が必要である。                                                        |                                                                                                         |

○ 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:相談件数(平成30年度)、下段:人口(平成30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 | 1,970                              | 3,566   | 2,712   | 3,134   | 1,772   | 1,703   | 270    | 111    | 45     |
|      | 172,194                            | 397,736 | 110,410 | 429,317 | 191,325 | 241,532 | 57,218 | 43,469 | 33,294 |

|      |                                                             |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------|-------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 比較事項 | 平成30年度 人口一人当たりの消費生活相談利用割合(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 | 1.1%                                                        | 0.9% | 2.5% | 0.7% | 0.9% | 0.7% | 0.5% | 0.3% | 0.1% |
|      |                                                             |      |      |      |      |      |      |      |      |

|                      |                                                                                                            |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 当該事業実施に伴う他市比較に関する考え方 | 人口一人当たりの消費生活相談利用割合は、1.1%となっており、近隣市と比較すると高い割合となっていることから、今後も消費者生活センターの周知を図り消費生活相談件数を増加させるとともに、その解決件数の増加を目指す。 |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

◎ 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(2014) | H27(2015) | H28(2016) | H29(2017) | H30(2018) | R01(2019) |       |   |    |
| 消費生活センターの利用状況を把握するため。 | 目標値      | 1,500.0   | 1,520.0   | 1,540.0   | 1,560.0   | 1,580.0   | 1,600.0   |       |   |    |
|                       | 実績値      | 1,469.0   | 1,532.0   | 1,396.0   | 1,443.0   | 1,970.0   |           |       |   |    |
|                       | 達成率      | 97.9%     | 100.8%    | 90.6%     | 92.5%     | 124.7%    |           |       |   |    |

|                      |                                  |           |           |           |           |           |           |       |   |    |
|----------------------|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|---|----|
| 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(2014) | H27(2015) | H28(2016) | H29(2017) | H30(2018) | R01(2019) |       |   |    |
| 消費者啓発事業の実施状況を把握するため。 | 目標値                              | 540.0     | 560.0     | 580.0     | 600.0     | 620.0     | 640.0     |       |   |    |
|                      | 実績値                              | 537.0     | 930.0     | 624.0     | 435.0     | 387.0     |           |       |   |    |
|                      | 達成率                              | 99.4%     | 166.1%    | 107.6%    | 72.5%     | 62.4%     |           |       |   |    |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 当該事業実施に伴う指標の推移に関する考え方 | 平成30年度における消費生活相談件数は前年度比527件増の1,970件となっており、近隣市に比べ人口一人当たりの消費生活相談利用割合が高くなった。その主な要因としては架空請求ハガキを自宅に送付する特殊詐欺事案の急増が挙げられることから、消費者被害の未然防止のため消費者教育の充実や注意喚起を行うとともに、消費者被害の回復に努めていく。また、消費者啓発事業への参加者数は平成27年度を境に減少傾向にあるため、効果的・効率的な啓発事業の実施を検討していく。 |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|