

第5次結城市総合計画実施計画策定及び行政評価シート

|      |     |       |        |     |
|------|-----|-------|--------|-----|
| 担当部署 | 部局名 | 産業経済部 |        |     |
|      | 課名  | 商工観光課 |        |     |
|      | 係名  | 商工振興係 |        |     |
|      | 記入者 |       | 電話(内線) | 218 |

1. 事業の概要

|                      |                              |  |                    |         |          |                       |                  |                |     |  |
|----------------------|------------------------------|--|--------------------|---------|----------|-----------------------|------------------|----------------|-----|--|
| (1) 事業種別<br>[新規又は継続] | 継続                           |  | (2) 事務事業<br>の名称    | 消費者行政事業 |          |                       |                  | (3) 事業の<br>優先度 | A   |  |
| (4) 総合計画での位置づけ       |                              |  |                    |         | (6) 事業主体 |                       | 市                |                |     |  |
| ① 事業の区分              | 主要事業                         |  |                    |         |          | (7) 予算・<br>財源等<br>の種別 | 事業の性質            | 一般事業費(ソフト事業)   |     |  |
| ② 施策コード              | 24501                        |  | (総合計画掲載ページ 74 ページ) |         |          |                       | 会計区分             | 一般会計           |     |  |
| 基本目標(政策)             | 2安全で住みやすさを実感できるまちづくり(都市・環境)  |  |                    |         | 財源区分     |                       | 国県補助             |                |     |  |
| 基本施策                 | 2-4安全に暮らせる安心なまちづくり(防災・防犯・安全) |  |                    |         | 予算科目     |                       | 款 7              | 項 1            | 目 2 |  |
| 施策                   | ⑤健全な消費生活の確保                  |  |                    |         | 予算書上の    |                       | 消費者行政事業費         |                |     |  |
| 施策内容                 | 1消費者被害防止のための市民への啓発           |  |                    |         | 事業名称     |                       | (予算書 124 ページに掲載) |                |     |  |
|                      |                              |  |                    |         |          |                       |                  |                |     |  |
| (5) 事業期間             |                              |  |                    |         | (8) 事務分類 |                       | 自治事務             |                |     |  |
| 開始 平成 14 年 4 月から     |                              |  |                    |         | 根拠法令     |                       | 消費者安全法           |                |     |  |
| 終了 年 月まで ( 力年)       |                              |  |                    |         |          |                       |                  |                |     |  |

2. 事業の目的及び内容

|                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 対象(だれに対して・何に対して行うのか)                                                                                                                                                                                                                              | (3) めざす姿(意図・どのような状態になるのか)                                                                                                                                                                                                   |
| ・市民全般<br>・消費生活に関する問題を抱える市民。また、被害の未然防止のため、市民全般に向け啓発を行うが、特に、未成年と高齢者を中心に啓発に取り組む                                                                                                                                                                          | ・啓発活動及び消費者教育をとおし、悪質商法による被害や製品事故、契約トラブルを未然に防ぐとともに、消費者自らが問題に対し、判断・対応できるようめざす<br>・法律の専門的知識が必要となる複雑・高度な相談に対する相談員の対応能力を強化すると共に、高齢者、障害者、税務、生活保護等に関わる関連部署の職員の能力向上をめざす<br>・消費者行政推進協議会において、県内市町村が連携し、広域的に啓発活動を行うことで、消費生活に関する注意喚起を高める |
| (2) 手段(事業内容・どのようなことを行うのか)                                                                                                                                                                                                                             | (4) 事業開始のきっかけや他市の状況など<br>(※ 1-(8)事務分類が法定受託の場合は記入の必要なし)                                                                                                                                                                      |
| ・リーフレットやノベルティ等を作成し、配布する<br>・広報紙やHP等を活用し、啓発を行う<br>・弁護士等による消費者問題に関する学習会の実施<br>・消費者問題に取り組む市内の団体が行う啓発活動に対する補助金支援<br>・消費者行政研修等へ参加するための旅費<br>・県内推進協議会に対する負担金                                                                                                | 消費者保護基本法(現消費者基本法)のもと、茨城県が市町村へ消費生活センターの設置要請を行い、平成13年度に茨城県市町村消費生活センター設置等事業費補助金を活用し、平成14年2月1日に設置。平成28年4月1日現在、県内41市町村でセンター設置、44市町村で窓口開設。平成21年度からは、消費者行政活性化基金(H27年度からは補助金)を活用し、運営強化を図っている。                                       |
| (5) 事業をとりまく環境の変化(社会環境、市民ニーズ等)や市民・議会の要望、意見等とそれに対する対応                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                             |
| ・当センターに寄せられる相談では、以前としてデジタルコンテンツ(インターネット関連トラブル)が多く、年齢別に見ても20歳未満～60歳代のそれぞれで1位となっている。また、県内のニセ電話詐欺による被害が増加しており、被害を防ぐための対応が求められている。そうしたデータをもとに、消費者に必要な情報提供や広報啓発、注意喚起を行っていく<br>・茨城県消費者基本計画(第3次)の中に、市町村における高齢者・障害者見守り活動の促進が盛り込まれ、高齢福祉部門との連携強化及び見守り支援が求められている |                                                                                                                                                                                                                             |

3. 事業コスト

| 行政評価              |                     | 実績内容の評価             |       | 検討・改善     |      | 検討・改善内容を反映  |  |  |
|-------------------|---------------------|---------------------|-------|-----------|------|-------------|--|--|
| 実施計画              |                     |                     |       |           |      |             |  |  |
| ● 予算内訳            |                     | 実績額（千円）             |       | 当初予算額（千円） |      | 計画額・見込額（千円） |  |  |
| 事業内容              |                     | 27年度                | 28年度  | 29年度      | 30年度 | 31年度        |  |  |
| (1) 事務事業費の<br>コスト | 事業費                 | 報償費                 | 45    | 45        |      |             |  |  |
|                   |                     | 旅費                  | 25    | 19        |      |             |  |  |
|                   |                     | 需用費                 | 1,152 | 1,239     |      |             |  |  |
|                   |                     | 負担金補助及び交付金          | 220   | 219       |      |             |  |  |
|                   |                     |                     |       |           |      |             |  |  |
|                   |                     |                     |       |           |      |             |  |  |
|                   |                     |                     |       |           |      |             |  |  |
|                   | 合計                  | 1,442               | 1,522 |           |      |             |  |  |
|                   | 財源                  | 国庫支出金（千円）           |       |           |      |             |  |  |
|                   |                     | 県支出金（千円）            | 1,390 | 1,463     |      |             |  |  |
| 地方債（千円）           |                     |                     |       |           |      |             |  |  |
| その他特定財源（千円）       |                     |                     |       |           |      |             |  |  |
| 一般財源（千円）          |                     | 52                  | 59    |           |      |             |  |  |
| 合計（千円）            |                     | 1,442               | 1,522 |           |      |             |  |  |
| 補助・起債制度名          | 茨城県消費者行政推進交付金事業費補助金 | 茨城県消費者行政推進交付金事業費補助金 |       |           |      |             |  |  |

| 4. 指標の検証（活動指標・成果指標）                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                                                  |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| 指標の名称                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                                                  | 単位       | 27 年度                                                                                                              | 28 年度 | 29 年度 | 30 年度 | 31 年度 |
| (1) 活動指標（実施した事業の内容）                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                                                  |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
| 指標名                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 啓発イベント回数      | 目標値                                              | 回        |                                                                                                                    | 4     | 4     | 4     | 4     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               | 実績(見込)値                                          |          | 3                                                                                                                  | 4     |       |       |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 支援団体数         | 目標値                                              | 団体       |                                                                                                                    | 1     | 1     | 1     | 1     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               | 実績(見込)値                                          |          | 1                                                                                                                  | 1     |       |       |       |
| (2) 成果指標（事業実施によるめざす姿の達成度）                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |                                                  |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
| 指標名                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               | 目標値                                              | 回        |                                                                                                                    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               | 実績(見込)値                                          |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               | 達成率                                              |          | %                                                                                                                  | %     |       |       |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               | 目標値                                              | 団体       |                                                                                                                    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               | 実績(見込)値                                          |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               | 達成率                                              |          | %                                                                                                                  | %     |       |       |       |
| 5. 事業評価                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |                                                  |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
| (1) 平成27年度の行政評価結果をうけて、平成27年度に取り組んだ改革改善点があれば記載してください。<br>庁内関係部署との連携をめざし、民生委員の定例会に参加し、相談員による消費生活に関する情報提供を行った。                                                                                                                                                                                              |               |                                                  |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
| (2) 項目別評価                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |                                                  |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
| 評価項目・客観的評価                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |                                                  |          | 理由                                                                                                                 |       |       |       |       |
| 必要性                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 事業の必要性        | A                                                | 必要性は高い   | 市民の安心・安全のため、消費者行政事業は不可欠である。                                                                                        |       |       |       |       |
| 妥当性                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 実施主体の妥当性      | A                                                | 妥当である    | 個人情報の取扱いなどを考えると、実施主体としては妥当である。                                                                                     |       |       |       |       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 手段の妥当性        | A                                                | 妥当である    | 現在のやり方が一般的である。                                                                                                     |       |       |       |       |
| 効率性                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | コスト効率<br>人員効率 | C                                                | 改善の余地がある | 庁内での消費者問題に関するネットワークを構築することで、本事業の効率性をより高められる。                                                                       |       |       |       |       |
| 公平性                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 受益者の偏り        | A                                                | 偏りは見られない | 相談対象者は年齢や性別を問わず、市民を対象としているため。                                                                                      |       |       |       |       |
| 有効性                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 成果の向上         | A                                                | 上がっている   | 啓発イベントにて、パンフレット配布や情報提供を行うことにより、センターの認知や消費生活問題への関心が高まっている。                                                          |       |       |       |       |
| 進捗度                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 事業の進捗         | A                                                | 順調である    | 事業計画通りに実施できている。                                                                                                    |       |       |       |       |
| (3) 総合評価 上記評価を踏まえて事業全体について評価し、問題点・課題等を指摘してください。<br>消費者問題は、悪質商法による被害、インターネット取引のトラブル、市税滞納等の絡んだ多重債務問題、食の安全、製品事故による健康被害問題など複雑多岐にわたり、消費者行政の推進を図ることは、市民の安全・安心を確保するうえで重要である。しかし、消費者行政に対する理解や必要性については庁内においてもまだまだ不十分であり、啓発・広報等の効果を上げるためにも、庁内の関係部署との連携が必要になってくる。                                                   |               |                                                  |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
| (4) 対応策・提言等 この事業を今後どのように改善・改革をしていきますか？<br>消費者問題の対象者は年齢が幅広く、未成年には消費者教育の推進、高齢者には未然予防の啓発といったように対策が異なってくるため、庁内の関係課と連携を図り、事業を展開していくことで、より高い効果を望める。<br>啓発活動及び相談員のスキルアップは継続的に行うことが重要で、県の補助事業が終了した後も、同等の水準を維持することが求められるため、コスト効率や成果向上を検討しながら、消費者行政の体制を整えることが重要である。また、財源確保のためにも、国県等による消費者行政の支援制度は積極的に活用し事業を継続していく。 |               |                                                  |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
| 6. 事業の方向性判断                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |                                                  |          |                                                                                                                    |       |       |       |       |
| 評価主体                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               | 28年度以降の事業の方向性                                    |          | 評価理由・根拠                                                                                                            |       |       |       |       |
| (1) 記入者評価<br>記入者が評価を行う                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | 改善・改革しながら継続（成果向上・コスト維持又はコスト削減、成果維持・コスト維持又はコスト削減） |          | 注）記入者は「5. 事業評価」を記載するため、この欄は未記入で結構です。                                                                               |       |       |       |       |
| (2) 一次評価<br>担当課長が評価を行う                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               | 改善・改革しながら継続（成果向上・コスト維持又はコスト削減、成果維持・コスト維持又はコスト削減） |          | 消費者問題は、日々手口が高度化・巧妙化していることから、未成年者から高齢者までの被害防止のために啓蒙啓発を行うとともに、相談員のスキルアップを図り迅速な対応をに行う。また、庁内関係部署への情報提供を含め連携し消費者行政を進める。 |       |       |       |       |
| (3) 最終評価<br>企画調整会議において評価を行う                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |                                                  |          | 上記評価のとおり。                                                                                                          |       |       |       |       |