

対象年度	平成31年度	総合計画実施計画策定及び行政評価シート								
事務事業名	消費者行政事業(消費生活センター運営事業)						予算事業名	消費生活センター運営経費		
予 算 科 目 総合計画体系	会計	01	款	項	目	事業	要求区分	根拠法令	消費者安全法、結城市消費生活センターの組織、運営等に関する条例	
			07	01	02	1201	経常経費			
	2安全で住みやすさを実感できるまちづくり(都市・環境) 2-4安全に暮らせる安心なまちづくり(防災・防犯・安全) ⑤健全な消費生活の確保 2相談業務の充実						事業の区分	主要事業		
							担当課係等	商工観光課 商工振興係		
事業期間	継続(平成14年度～ 年度)									
【めざす姿(意図・どのような状態になるのか)】 消費生活センターがあることで、消費生活に関するトラブルを抱えた市民の不安や疑問を解消し、安心かつ安全な消費生活を送れるようにする。また、さまざまなトラブルに関する知識や事例を知り、相談業務に活かすうえで、相談員のスキルアップを図る						【事業開始のきっかけや他市の状況など】 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。				
【手段(事業内容・どのようなことを行うのか)】 ・消費生活相談員2名を配置し、消費生活に関する苦情・問合せ・要望等の相談に対応する ・相談員のスキルアップのために専門的・実践的な知識を得られる研修へ参加する						【対象(だれに対して・何に対して行うのか)】 ・市民全般 ・消費生活センターへの相談者(電話・来訪・文書等)				
						【事業をとりまく環境の変化】 ここ5年間の相談件数は、H24年度 252件、H25年度 265件、H26年度 279件、H27年度 310件、H28年度 303件と推移している。 平成27年7月1日から消費者庁が「消費者ホットライン」を整備し、全国共通の電話番号(188番)で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を案内する事業を開始し、当センターへの相談件数も増加することが予想されるため、人員並びに問合せに適切に対応できるよう相談員のスキルアップが求められる。				
【平成31年度 事業内容】			【平成32年度 事業内容】			【平成33年度 事業内容】				
・消費生活相談事業 ・相談員のスキルアップ研修			・消費生活相談事業 ・相談員のスキルアップ研修 ・新庁舎移転によるPIO-NET端末機器等の移設			・消費生活相談事業 ・相談員のスキルアップ研修				
■事業費										
財 源 内 訳 歳 出 内 訳 備 考	H29年度			H30年度						
	国 庫 支 出 金	0			0					
	県 支 出 金	1,378			1,344					
	地 方 債 債	0			0					
	そ の 他	0			0					
	一 般 財 源	3,168			3,182					
	歳 入 計 (千 円)	4,546			4,526					
	節 (番 号 + 名 称)	金額 (千円)			金額 (千円)					
	01 報酬	4,356			4,356					
	09 旅費	37			23					
11 需用費	50			63						
12 役務費	80			72						
19 負担金補助及び交付金	23			12						
歳 出 計 (千 円) (A)	4,546			4,526						
伸 び 率 (%)				-0.43						
総合計画 85ページ 予算書 125ページ										

平成29年度行政評価シート

■指標

種類	指標名	単位	H29年度	H30年度	H31年度
活動指標	相談員の研修会の参加回数	回	目標 12.00	12.00	12.00
			実績 9.00	0.00	0.00
			目標 0.00	0.00	0.00
			実績 0.00	0.00	0.00
成果指標	相談件数	件	目標 290.00	270.00	270.00
	消費生活センターへの相談(電話・来訪・文書等)		実績 271.00	0.00	0.00
			目標 0.00	0.00	0.00
			実績 0.00	0.00	0.00

■事業評価

必要性	事業の必要性	A 必要性は高い	市民の安心・安全確保のため消費生活相談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	市民生活に関する問題のため行政が主体となるのは妥当である。
	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	コストの効率性・人員効率	B どちらとも言えない	相談員の相談対応スキルを一定水準に保つためにも、研修等の参加は不可欠であるため。
公平性	受益者の偏り	A 偏りは見られない	相談対象者は市民全般のため。
有効性	成果向上の余地	A 上がっている	消費生活センターの周知を続けることで、知名度は向上しており、契約トラブルに関する様々な相談が寄せられているため。
進捗度	事業の進捗	A 順調である	市民からの相談に対してセンターとしての機能を発揮できている。

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

消費者問題は、対象が市民全般に渡り、日常生活で起こる問題のため、今後も充実した相談体制を整え、市民の安全・安心を確保するうえで重要である。

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

相談体制を整えることと被害の未然防止に努めることが非常に重要である。市民への啓発の継続だけでなく、さらには行政職員、相談員のスキルアップを目指し研修等を通して知識や経験を培うことを目指す。さらに府内や他市町村との連携を図り、消費生活センターの充実を目指していきたい。

■方向性

1次評価（1次評価者として判断した今後の事務事業の方向性（改革・改善策））

- 拡充（人・モノ・カネ等の拡充） 改善改革しながら継続 現状のまま継続（改善・改革なし） 統合・新規事業への展開
縮小 休止 廃止・終了 予定どおりの要求 一部改善の上要求 今回は見送り その他の処置

改革・改善の具体的な内容（改革案・実行計画）

最近の各請求の相談・報告が多いが、センターへの相談は多岐にわたり、十分機能していると考えている。様々な相談に対応できるよう相談員のスキルアップを行っていく。

2次評価（2次評価者として判断した今後の事務事業の方向性（改革・改善策））

- 拡充（人・モノ・カネ等の拡充） 改善改革ながら継続 現状のまま継続（改善・改革なし） 統合・新規事業への展開
縮小 休止 廃止・終了 予定どおりの要求 一部改善の上要求 今回は見送り その他の処置

企画調整会議の意見・考え方（1次評価者と同じ場合も記入）

上記評価のとおり。