

対象年度		令和 3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		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							
総合計画体系		2安全で住みやすさを実感できるまちづくり(都市・環境)						事業の区分		主要事業					
		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						担当課係等		商工観光課					
		2相談業務の充実								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)】								【事業開始のきっかけや他市の状況など】							
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								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)】								【対象(だれに対して・何に対して行うのか)】							
・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								・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、H26年度 279件、H27年度 310件、H28年度 303件、H29年度 271件、H30年度 433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。							
【令和 3年度 事業内容】				【令和 4年度 事業内容】				【令和 5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				・消費生活相談事業 ・相談員のスキルアップ研修							

■事業費

		R01年度		R02年度								
財 源 内 訳	国	庫	支	出	金	0	0					
	県		支	出	金	0	0					
	地		方		債	0	0					
	そ		の		他	0	0					
	一		般	財	源	124	1,850					
歳入計(千円)		124		1,850								
歳 出 内 訳	節(番号+名称)		金額(千円)		金額(千円)							
	08	旅費	6		23							
	10	需用費	37		34							
	11	役務費	71		84							
	12	委託料	0		1,696							
	18	負担金補助及び交付金	10		13							
歳出計(千円)(A)		124		1,850								
伸び率(%)				1,391.93								
備 考	総合計画 85ページ 予算書 128ページ											
	令和2年度の委託料については、新庁舎への移転に伴い、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の移設が必要となるため。											

令和元年度行政評価シート

■指標

種類	指 標 名	単 位		R01年度	R02年度	R03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	270.00	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	291.00	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	市内唯一のセンターであり、消費者の安心・安全な暮らしを守るため。
妥当性	実施主体の妥当性	A 妥当である	対象が市民のため、実施主体が行政であることは妥当である。
	手段の妥当性	A 妥当である	他市町村と比較しても、現在的手段が妥当である。
効率性	コストの効率性・人員効率	C 改善の余地はある	相談場所が一部屋であり、相談員が二人いても同時に対応ができない。
公平性	受益者の偏り	A 偏りは見られない	相談対象は市民全般のため偏りはない。
有効性	成果向上の余地	A 上がっている	啓発活動や出前講座等を通し、消費生活センターの周知が図られている。
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機能できている。
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			
年々多様化している消費生活問題から消費者の安心・安全な暮らしを守るためには、相談員のスキルアップを始めとする、相談体制の維持・強化を図ることが重要である。			
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			
相談員のスキルアップや出前講座、啓発イベントを実施し相談体制の整備とともに、被害の未然防止に努める。また、庁内関係部署とネットワークを構築し、さらなる連携を図ることで消費者の安心・安全な暮らしを守る。補助事業が令和3年度で終了することから、相談員の整備体制を見直す必要がある。			

■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	
方向性の具体的内容 消費者被害が減らない中で、消費生活センターの役割は重要である。相談員のスキルアップや情報の取得によりセンターの充実を図る。	
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	
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。	