

対象年度	令和 5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	歴史と自然を育み にぎわいと活力ある産業を目指そう 活力と創造力を育む商工業の振興 健全な消費生活の確保						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 ( 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、様々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、相談スキルアップを目指す。						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(平成27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)】								
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>						<ul style="list-style-type: none"> <li>市民全般</li> <li>消費生活センターへの相談者(電話・来訪・文書等)</li> </ul>								
						【事業をとりまく環境の変化】								
						ここ5年間の相談件数は、H29年度271件、H30年度433件、R1年度291件、R2年度310件、令和3年度302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、人員並びに問い合わ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 5年度 事業内容】				【令和 6年度 事業内容】				【令和 7年度 事業内容】						
<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談事業</li> <li>相談員のスキルアップ研修</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談事業</li> <li>相談員のスキルアップ研修</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談事業</li> <li>相談員のスキルアップ研修</li> </ul>						

■事業費

		R03年度	R04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	63	102			
歳入計 (千円)		63	102			
歳出内訳	節 (番号 + 名称)	金額 (千円)	金額 (千円)			
	08 旅費	0	23			
	10 需用費	31	30			
	11 役務費	22	36			
	18 負担金補助及び交付金	10	13			
歳出計 (千円) (A)		63	102			
伸び率 (%)			61.90			
備考						

# 令和 3年度行政評価シート

## ■指標

種類	指標名	単位		R03年度	R04年度	R05年度
活動 指標	相談員の研修会の参加回数	回	目標	12.00	4.00	4.00
	オンライン等の研修も含む		実績	2.00	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	320.00	310.00	310.00
	消費生活センターへの相談(電話・来訪・文書等)		実績	302.00	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、現在の手段が妥当である。
効率性	コストの効率性・人員効率	A 改善の余地はない	相談場所が一部屋であり、別の相談者の対応ができないが、空き状況によっては会議室等で相談受入も可能である。
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	B どちらも言えない	新型コロナウイルス感染症の影響により、例年のような啓発活動、出前講座の実施はできなかったが、相談件数も増加しており、対応件数は増えている。
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はじめとする、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。庁内関係部署と見守り対象となる高齢者、障害者を保護するための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。 また、成人年齢が引き下げられ18歳となったことから、高校生にも積極的に情報提供し被害の未然防止に努める。 補助事業が令和4年度から切り替わることから、相談員の整備体制を見直す必要がある。			

## ■方向性

<p>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））</p> <p><input type="checkbox"/> 拡充（人・モノ・カネ等の拡充） <input checked="" type="checkbox"/> 改善改革しながら継続 <input type="checkbox"/> 現状のまま継続（改善・改革なし） <input type="checkbox"/> 統合・新規事業への展開</p> <p><input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止・終了 <input type="checkbox"/> 予定どおりの要求 <input type="checkbox"/> 一部改善の上要求 <input type="checkbox"/> 今回は見送り <input type="checkbox"/> その他の処置</p> <p>方向性の具体的内容 複雑多様化する問題に対応するため、積極的な情報の収集と相談員の専門的スキルの向上を図る。</p>
<p>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））</p> <p><input type="checkbox"/> 拡充（人・モノ・カネ等の拡充） <input type="checkbox"/> 改善改革しながら継続 <input type="checkbox"/> 現状のまま継続（改善・改革なし） <input type="checkbox"/> 統合・新規事業への展開</p> <p><input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止・終了 <input type="checkbox"/> 予定どおりの要求 <input type="checkbox"/> 一部改善の上要求 <input type="checkbox"/> 今回は見送り <input type="checkbox"/> その他の処置</p> <p>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。</p>