

対象年度		令和 6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）】							
・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、H30年度433件、R1年度291件、R2年度310件、令和3年度302件、令和4年度326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 6年度 事業内容】				【令和 7年度 事業内容】				【令和 8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

		R04年度		R05年度								
財 源 内 訳	国	庫	支	出	金	0	0					
	県		支	出	金	0	25					
	地		方		債	0	0					
	そ		の		他	0	0					
	一		般	財	源	69	66					
歳入計(千円)		69		91								
歳 出 内 訳	節(番号+名称)		金額(千円)		金額(千円)							
	10	需用費	26		30							
	11	役務費	31		36							
	18	負担金補助及び交付金	12		25							
歳出計(千円)(A)		69		91								
伸び率(%)				31.88								
備考	総合計画 89ページ 予算書 137ページ											

令和 4年度行政評価シート

■指標

種類	指 標 名	単 位		R04年度	R05年度	R06年度
活動 指標	相談員の研修会の参加回数	回	目標	4.00	6.00	6.00
	オンライン等の研修も含む		実績	6.00	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	310.00	330.00	330.00
	消費生活センターへの相談(電話・来訪・文書等)		実績	326.00	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	対象が市民であるため、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	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け入れも可能である。
公平性	受益者の偏り	A 偏りは見られない	相談者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	withコロナの中で例年通りの規模で啓発活動が実施できた。相談件数及び対応件数も増加傾向にある。
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。高齢者の被害は依然として多いことから、重点的に啓発を強化していく必要がある。また、成年年齢が引き下げられたことにより若者からの相談も今後増加することが懸念されるため、啓発活動を行い被害の未然防止に努める。			

■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 消費者問題は年々複雑多様化しており、行政の責務もより重くなっている。対応するためには、積極的な情報の収集と啓発活動が不可欠となっている。
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