

対象年度		令和 7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						
				07	01	02	1201	経常経費	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						
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、R1年度291件、R2年度310件、R3年度302件、R4年度326件、R5年度306件と推移している。 平成27年7月に消費者庁が「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した。 また、令和8年度からPIO-NETがクラウド型の新システムに移行するため、対応が必要になる。							
【令和 7年度 事業内容】				【令和 8年度 事業内容】				【令和 9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 ・PIO-NETシステム切り替え準備 (行革デジタル推進課と調整中)				・消費生活相談事業 ・相談員のスキルアップ研修 ・PIO-NET新システム運用開始				・消費生活相談事業 ・相談員のスキルアップ研修							
■事業費															
				R05年度		R06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	77	92								
歳 入 計 (千 円)						77	92								
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				27	36								
	18	負担金補助及び交付金				24	26								
歳 出 計 (千 円) (A)						77	92								
伸 び 率 (%)							19.48								
備 考	総合計画 8 9 ページ 予算書 1 3 7 ページ														

令和 5年度行政評価シート

■指標

種類	指 標 名	単 位		R05年度	R06年度	R07年度
活動 指標	相談員の研修会の参加回数	回	目標	6.00	6.00	6.00
	オンライン等の研修も含む		実績	0.00	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	330.00	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	306.00	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	公共性・公益性が高く、行政が実施すべきである。
	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	B どちらも言えない	現状は問題ないが、全国的な課題でもある将来的な相談員不足が懸念される。
公平性	受益者の偏り	A 偏りは見られない	誰でも相談できるため。
有効性	成果向上の余地	B どちらも言えない	相談件数は横ばいであるが、啓発活動により問題化を防いでいるとも考えられる。
進捗度	事業の進捗	A 順調である	消費者の相談窓口として機能している。
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			
現体制におけるセンターの運営には大きな問題が無い一方で、将来的な相談員不足が懸念される。			
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			
第6次総合計画後期計画の策定にあわせ、「消費者行政事業」と統合し、啓発活動と相談対応の一体化や、将来的な相談員不足等に対応するため県や近隣市町村との連携促進を図る。 現体制においては、引き続き研修参加等を通じた相談員のスキルアップにより多様化する消費者問題に対応する。			

■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 多様化する消費者問題に対応するため、最新情報を共有するためにも研修を通じた相談員のスキルアップは不可欠である。また、将来的な相談員不足等に対応するため、人材育成を進める必要がある。 「消費者行政事業」と統合し、啓発活動と相談対応の一体化することで事業の効率化を図る。	
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	