

平成30年度「事業評価・提案会」評価シート

事業名	消費生活相談事業				款項目	02-01-15	評価責任者	髙橋 美咲
担当部	市民部	担当課	市民課		担当	市民窓口担当	記入者	久保田 宏美
会計	一般会計	事業開始年度	平成20年度		法定根拠・法令等	消費者基本法、消費者安全法		
事業実施方法	直接実施事業				←その他の場合の詳細			

1. 事業概要 (PLAN)

長期総合 計画上の 位置づけ	まちづくりの方向	V	安全・安心、コミュニティ分野 紡ぎます！人と人のつながりのまち
	政策	1	安全・安心のまちづくり
	施策	3	防犯対策の推進
対象者および 対象物	※誰に対しての事業か。また、何に対しての事業か。 都留市民(消費者)		
事業内容 手段・手法 ※随時追加	※どのような活動をする事業か。どのようなサービスを提供する事業か。 ・消費者からの相談受付、斡旋、情報収集・毎週火木曜日9時～16時(188)・毎月市広報等による情報提供・出前講座、 立入検査の実施・消費生活協力員による啓発活動・食品ウォッチャーによる売り側の監視		
めざす 目的・成果	※対象がどのような状態になることを目指すか。 ・消費者の権利を尊重・確保するため、消費者が消費生活に関する必要な知識を学ぶことが出来る機会づくりを支援する行 政サービス。消費生活に関するトラブル等相談できる窓口。・消費者の被害防止、回復。		

2. 実施結果 (DO)

単位：円		平成28年度		平成29年度		平成30年度（見込）		平成31年度	
事業費	予算現額[A]		433,000円		765,000円		279,000円		
	決算額[B]		222,112円		523,976円		279,000円		
	執行率[B]/[A]		51.3%		68.5%		100.0%		
	事業費詳細 (主な経費を3～5つ)		消費生活相談事業啓発物品 197,078円		消費生活相談事業啓発物品 507,870円		消費生活相談事業啓発物品 201,000円		
	財源内訳	国庫支出金							
		県支出金							
		地方債							
		その他特定財源							
	一般財源		222,112円		523,976円		279,000円		
財源合計[C](=[B])		222,112円		523,976円		279,000円			
人件費	一般職員		38人日	980,055円	54人日	1,399,413円	54人日	1,399,413円	
	対象外事業分			円		円		円	
	嘱託職員		0人日	円	102人日	908,681円	102人日	908,681円	
	対象外事業分			円		円		円	
	臨時職員		102人日	622,200円		円		円	
	別担当職員			円		円		円	
	人件費合計[D]		1,602,255円		2,308,095円		2,308,095円		
総事業費[B]+[D]		1,824,367円		2,832,071円		2,587,095円			

■指標

指標名	内容説明	単位	単位	H27	H28	H29	H30	H31
相談件数	窓口・電話で受付けた相談件数	件	目標値		53.3	76.7	100.0	
			実績値	30.0	44.0	101.0	120.0	

3. 事業評価 (CHECK)

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
必要性(市民ニーズに照らして市関与の必要)	5	5	5	
有効性(事業実施に伴い成果が出るか)	4	4	4	
効率性(コストを低減し無駄なく実施してるか)	4	4	4	
公平性(一部受益者のみでなく公益的か)	5	5	5	
達成度(目標が実現できているか)	4	5	5	
平均得点	4.4	4.6	4.6	

■予算執行状況を踏まえた、事業の目的に対する結果及び成果(具体的な数値も含め記載すること)

平成28年度	・相談件数・・・44件(携帯等による架空請求・不当請求10件、はがき等による架空請求・不当請求 2件、融資サービス(多重債務等) 5件など) ・消費者トラブル防止と相談窓口の周知のため、クリアファイル、ティッシュの啓発品にて八朔祭、出前講座などで啓発を行った。また、各種相談員連絡協議会において、消費生活相談事業について取り上げたところ、電話詐欺対策の強化の意見が取りまとめられた。
平成29年度	・相談件数・・・101件(携帯等による架空請求・不当請求16件、はがき等による架空請求・不当請求 30件、融資サービス(多重債務等) 2件、住宅関係4件など) ・各種相談員連絡協議会の意見を受け、電話機に直接貼付する「TELカード」を購入し各地域での交流会や出前講座等に配布、また、消費生活に関するトラブル等相談窓口の利用案内を行い、気軽に相談できる窓口として周知することが出来た。相談員は様々な相談内容に対応できるよう専門的研修に積極的に参加しスキルアップを図っている。
平成30年度	・相談件数・・・56件(9月30日現在)(携帯等による架空請求・不当請求 4件、はがき等による架空請求・不当請求 26件、融資サービス(多重債務等) 1件、住宅関係 3件など) ・現体制では相談員1名が他の業務も兼ねているため負担が大きく、また、年々増加している相談件数及び相談内容の複雑化に伴う専門的な知識が必要なこと等踏まえて、相談員 1名増の配置について検討する。

4. 今後の方向性 (ACTION)

どの方向性にするのか1つ〇を付けてください		平成30年度予算に向けて			平成31年度予算に向けて			平成32年度予算に向けて			平成33年度予算に向けて		
		コスト			コスト			コスト			コスト		
		削減	維持	増加	削減	維持	増加	削減	維持	増加	削減	維持	増加
成果の方向性	拡大												
	維持		○			○			○				
	縮小												
具体的な事業費名													

■上記の方向性にするための今後の手段手法を記入してください。

平成30年度予算に向けて	市民向け啓発活動に重点を置き、地域において出前講座を定期的を実施し啓発活動を行う。
平成31年度予算に向けて	高齢者のトラブルが多いことから、居宅介護支援事業所等に向けた啓発活動を行う。
平成32年度予算に向けて	民法改正に伴う成年年齢引き下げによるトラブルが懸念されることから、若者に向けた啓発活動を行う。

■事業評価・提案会を踏まえた事業の改善策及び今後の方向性

・消費者が安心できる消費生活の実現を目指し、確かな知識や判断力を身に付け、様々な情報を正しく理解し、適切な行動がとれる自立した消費者となるよう、年齢や経験に合わせた啓発活動を積極的に行う。
・消費者の相談体制の充実を図るためさらに庁内関係課及び関係機関との連携を図りながら事業内容を検討していく。

【具体的内容】
・年々増加している相談件数及び相談内容の複雑化に伴う専門的な知識が必要なこと等を踏まえ、相談員のスキルアップ及び相談体制の充実を図るため、研修会等に積極的に参加し情報収集や知識の向上に努めるとともに相談員の他業務と兼務の現状について改善に向けて検討する。
・警察や金融機関などの外部関係機関及び長寿介護課などとの庁内連携の強化を図りながら、消費者被害に対する相談窓口の広報・より効果的な啓発品の配布など未然防止のための啓発活動、また、各自治会などへも協力をお願いし、高齢者の日常生活の変化等にも注視しつつ地域での見守り強化を図っていく。
・学校等における消費者教育支援として、出前講座の活用、授業時間に活用できるビデオ等の貸出しを積極的に行う。
・自動通話録音機についての補助金等を検討する。