

平成 25 年度 事務事業マネジメントシート [事後評価]

会計	款	項	目	事業コード	事業名
一般	02	01	11	0401	市民生活総合相談事業

事業期間	<input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返	<input type="checkbox"/> 期間限定	[平成 年度 ~ 平成 年度]
------	---	-------------------------------	-----------------

《事業目的》
消費生活トラブルやくらしの困りごと相談の解決

《事業開始の背景》
市民の生活上のトラブルや困りごとの解消に向け総合的に相談対応する市民生活総合相談センターを平成22年4月1日設置した。消費生活相談員を配置し、問題解決のための助言や情報提供、あっせんなどを行っている。

《事業概要》
・市民の生活相談を職員がワンストップで対応し、その解決に向けた支援・情報提供等を行った。
・法律の専門家(弁護士・司法書士・行政書士)による相談会を開催。
・市民生活相談(人権擁護委員・行政相談委員)を開催。
・消費者トラブル防止のため、消費者啓発(出前講座)を実施。
・金融機関に資金を預託し、金融機関からの融資をもとに信用生協が多重債務者の債務整理生活再建を支援した。

市民参画の有無 [対象外]

《事業展開の留意事項》

《成果指標》

	項 目	単位	区分	24 年度(実績)	25 年度(実績)	26 年度(計画)
①	消費者トラブルに遭わないよう注意している市民の割合	%	目標	50.0	52.5	55.0
			実績	50.3	52.5	
②			目標			
			実績			
③			目標			
			実績			

分野	担当部(機関)	担当課(機関)	担当係長	(内線)
暮らし	市民生活部	市民生活総合相談センター	似内庄治	254

	25 年度	当初(現計)	補 正	25 年度	26 年度
事業費	81,022				
財源内訳	国県支出金	10,621			
	地方債				
	その他	70,000			
	一般財源	401			

《事業手法の詳細》…概略図による事業手法の詳細と事業費の内訳を記載すること

①相談センター相談業務 9,475千円 (H24年度 8,131千円)
 ・消費生活相談員(非常勤) H24年度3人→H25年度4人
 ・相談センター相談受付件数:1395件(H24年度 1237件)
 ・相談内容:悪質商法等647件(46.4%)、サラ金・多重債務121件(8.7%)
 近隣問題60件(4.3%)等
 ・負担金:東北都市消費者行政協議会、岩手県都市消費者行政協議会
 いわて被害者支援センター
 ・補助金:花巻人権擁護委員協議会

②専門相談会の開催 1,547千円 (H24年度 1,706千円)
 ・弁護士相談(法律問題全般)年30回開催(予約制)
 ・司法書士相談(相続、贈与、登記など法律(民事)問題全般)年14回開催(予約制)
 ・行政書士相談(遺産分割、官庁許認可など)年7回開催(予約制)
 ・市民生活相談 人権擁護委員(家庭内、近隣、名誉信用を傷つけられたなどの悩み事)と行政相談委員(市や県、国の仕事や手続きについて要望したいなどの悩み事)による相談 年60回開催(予約不要)
 ※謝礼の廃止 @1,500円×96人=△144千円
 ・お金とくらしの相談 信用生協(多重債務に関する相談)年4回開催(予約制)

③消費者救済資金預託金 70,000千円 (H24年度 70,000千円)
 ・債務整理資金(多重債務の解決を目的とする貸付制度)限度額500万円(金利9.25%)
 市が東北労働金庫に43,000千円を預託し、金融機関はその4倍の額を信用生協に貸し付ける。
 ・生活再建資金(家計の改善や生活向上に役立つ生活資金を貸付する制度)限度額100万円(金利8.98%)市が岩手銀行に27,000千円を預託し、金融機関は同額を信用生協に貸し付ける。

平成 25 年度 事務事業マネジメントシート [事後評価]

会計	款	項	目	事業コード	事業名
一般	02	01	11	0401	市民生活総合相談事業

総合計画	政策	都市内分権構築で市民参画・協働のまちづくり	施策	身近な生活安全の確保
	5		5-4	
目的	消費生活トラブルやくらしの困りごと相談の解決			
対象	市民			
意図	生活相談援助や救済資金貸付により、市民生活が安定する。			

《事業概要》…上記目的を実現するための事業手法を記載すること

- 市民の生活相談を職員がワンストップで対応し、その解決に向けた支援・情報提供等を行った。
- 法律の専門家(弁護士・司法書士・行政書士)による相談会を開催。
- 市民生活相談(人権擁護委員・行政相談委員)を開催。
- 消費者トラブル防止のため、消費者啓発(出前講座)を実施。
- 金融機関に資金を預託し、金融機関からの融資をもとに信用生協が多重債務者の債務整理生活再建を支援した。

市民参画の有無 [対象外]

市民協働の形態	<input type="checkbox"/> 共催	<input type="checkbox"/> 実行委員会・協議会	<input type="checkbox"/> 事業協力・協定
	<input type="checkbox"/> 後援・協賛	<input type="checkbox"/> 補助・助成	<input type="checkbox"/> 委託

活動指標 (上記「事業概要」に対応)	単位	区分	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(計画)
① 市民からの生活相談件数 (法律の専門家による相談以外)	件	計画	1,300	1,300	1,300
		実績	1,169	1,395	
② 法律の専門家による相談件数	件	計画	337	337	337
		実績	275	321	
③ 消費者教育(出前講座)	件	計画	20	20	20
		実績	12	16	
成果指標 (上記「意図」に対応)	単位	区分	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(計画)
① 消費者トラブルに遭わないよう注意している市民の割合	%	目標	50.0	52.5	55.0
		実績	50.3	52.5	
②		目標			
		実績			
③		目標			
		実績			

要因分析

達成度 目標値より高い 概ね目標値どおり 目標値より低い

出前講座等、消費者トラブル防止のための積極的な啓発活動が、徐々に市民に浸透してきていると考えられる。

《環境変化、意見・要望》…環境変化はないか？ 意見や要望が寄せられていないか？

契約を巡るトラブルを解決したい。また債務整理をしたい等多くの相談が寄せられている。消費者トラブルが解決したことで感謝の電話等ももらっている。

目的妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある <input type="checkbox"/> 妥当でない	市民の心配事や悩みを解消し安心して生活ができるよう支援するものであることから、岩手県や市、関係機関が連携して啓発や相談事業に取り組む必要がある。
有効性	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある <input type="checkbox"/> 向上余地がない	<ul style="list-style-type: none"> 出前講座等によりトラブルに遭わないよう、消費者啓発の促進を図ったことにより、相談を待っているだけでなく、積極的なトラブル防止への啓発活動につながった。 相談員等を積極的に研修等に派遣したことにより、市民の多様な相談に柔軟かつ弾力的に対応できるようになり、より適切な助言が可能となった。
効率性	<input type="checkbox"/> 事業費の削減余地がある <input type="checkbox"/> 人件費の削減余地がある <input checked="" type="checkbox"/> どちらも削減余地がない	<ul style="list-style-type: none"> 事業費は、相談体制維持にかかる経費及びトラブル防止啓発経費であり削減は難しい。また救済資金は信用生協が融資を受けて多重債務者を救済しており、削減は難しい。 相談事業はマンパワーによる部分が大きい事業であり、また相談員は非常勤職員のため人件費削減の余地はない。
公平性	<input type="checkbox"/> 受益機会の見直し余地がある <input type="checkbox"/> 費用負担の見直し余地がある <input checked="" type="checkbox"/> 適正である	対象者は市民が対象であり公平である。

《総合評価》…上記評価結果の総括

相談対応を充実することと併せて、市民が消費者トラブルに遭わないよう事前に周知する活動は今後も重要であり、関係機関と連携を図っていく必要がある。

行政書士相談、市民生活相談が市民ニーズに合っているか検討が必要である。