

平成 27 年度 事務事業評価シート 【 事後評価 】

※色付きのセルのみ入力してください。また、行・列の挿入や削除は絶対に行わないでください。

会計	款	項	目	事業コード	事業名	
一般	02	01	11	0402	消費生活相談体制整備事業	
総合計画	分野	暮らし				
	政策	2-4	日常生活の安全確保			
	施策	1	生活相談の充実			
目的	市民の日常生活上のトラブルや困りごとを解消するために、消費生活相談員を配置し解決のためのあっせんや助言を行う					
対象	日常生活の悩みや問題を抱える、または抱えそうな市民					
意図	日常生活の悩みや問題について、あっせんや助言を行うこと					
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						
<input type="checkbox"/> 消費生活相談 日常生活上のトラブル等の解決を支援する相談員の設置 5人 <input type="checkbox"/> 消費者行政団体と連携 東北及び県内市部の消費者行政団体の連携を目的とした協議会（2団体）への参加						
市民参画の有無 [ 対象外 ]						
市民協働の形態		共催	実行委員会・協議会	事業協力・協定		
		後援・協賛	補助・助成	委託		
活動指標（上記「事業概要」に対応）		単位	区分	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(計画)
①	消費生活相談員の人数	人	計画	5	5	
			実績	4	5	
②	消費生活相談員の研修受講回数 (国民生活センター主催研修)	回	計画	8	10	
			実績	8	9	
③			計画			
			実績			
成果指標（上記「意図」に対応）		単位	区分	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(計画)
①	市民からの消費生活相談件数	件	計画	750	850	
			実績	906	770	
②			目標			
			実績			
③			目標			
			実績			
成果指標の達成度	目標値より高い		<input type="radio"/>	概ね目標値どおり		目標値より低い

成果指標の達成度の要因分析 (新規事業及び成果指標を変更した場合は、その成果指標を設定した考え方、目標値の根拠を記載)		
本事業の目的は、市民が抱える日常生活を送る中で発生する悩みや諸問題を抱えた市民に対して広く門戸を開き、消費生活相談員によるあっせんや助言により市民各々の問題解決への道筋を見出すことにあり、消費生活相談件数が目標値を下回ったものの、相談者の問題解決のための助言等をは十分に行われているものと感じている。		
目的妥当性	公共関与の妥当性	市民が日常生活の悩みや問題を解決するにあたり、行政としてその支援をする必要がある。
	<input type="radio"/> 妥当である	
	見直し余地がある	
有効性	成果の向上余地	あっせんや助言を行うことにより、市民が抱える日常生活の悩みや問題の解決、トラブルの未然防止が期待される。
	<input type="radio"/> 向上余地がある	
	向上余地がない	
効率性	事業費・人件費の削減余地	本事業費は、相談体制の根幹をなす消費生活相談員の人件費を主としていることから、削減余地はない。
	<input type="radio"/> 事業費の削減余地がある	
	人件費の削減余地がある	
公平性	受益と負担の適正化余地	市民を対象としており、適正と判断する。
	<input type="radio"/> 受益機会の見直し余地がある	
	費用負担の見直し余地がある	
総合評価 …上記評価結果の総括		
多様化する消費者トラブルに対応するため、消費生活相談員による電話及び窓口相談を実施し、トラブル解決への糸口を導き出すとともに、相談者自身の消費生活上の知識の醸成の一助となった。 今後もこの相談体制を維持し、日常生活の悩みや問題を抱える、または抱えそうな市民を持続的に支援していくことが必要である。		

平成 27 年度 事業説明資料

【 事後評価 】

担当部署 部名 **市民生活部** 課名 **市民生活総合相談センター** 担当係長 **似内庄治** 内線 **254**

※色付きのセルのみ入力してください。また、行・列の挿入や削除は絶対に行わないでください。

(単位：千円)

会計	款	項	目	事業コード	事業名
一般	02	01	11	0402	消費生活相談体制整備事業

単位：千円

		26年度 決算額(A)	27年度 決算額(B)	28年度 現計予算額	決算額前年比 (B-A)
事業費		8,918	11,567		2,649
財源内訳	国・県	5,775	7,889		2,114
	地方債				
	その他				
	一般財源	3,143	3,678		535

事業期間	○ 単年度繰返	期間限定	[平成 年度 ~ 平成 年度]
------	---------	------	-----------------

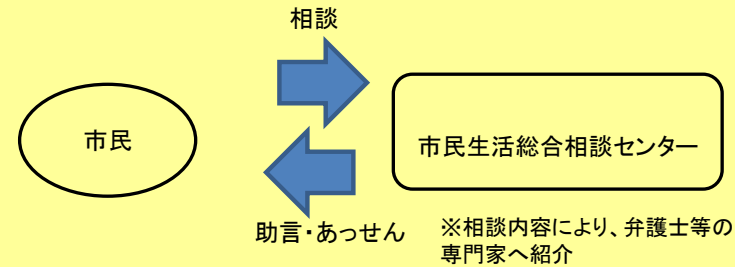
部重点施策における目標  
日常生活の悩みや問題を解決します。

事業開始の背景・経緯  
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対応する市民生活総合相談センターを平成22年4月に設置し、問題解決のための支援を行っている。

事業概要  
○消費生活相談  
日常生活上のトラブル等の解決を支援する相談員の設置 5人  
○消費者行政団体と連携  
東北及び県内市部の消費者行政団体の連携を目的とした協議会（2団体）への参加

事業を展開する上での課題、留意事項 / 意見・要望等  
複雑、多様化する相談内容に対応するため、国民生活センター等研修講座への積極的な参加と事例の研究が必要となる。また、消費生活相談員国家資格取得に向けた取り組みを進める必要がある。

《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。  
【適宜、セルは結合して構わないが、結合した1つのセル内は1文章程度にとどめること。】



相談件数一覧

相談内容	H26件数	H27件数
家事問題（離婚、家族問題、DV、相続など）	195	172
民事問題（契約、多重債務、金銭・土地問題など）	973	801
労働問題（雇用、給料、職場環境など）	16	17
刑事問題	5	8
行政問題	69	46
生活問題	144	111
その他	4	12
相談件数合計	1,406	1,167

民事問題のうち、消費生活相談の件数

相談内容	H26件数	H27件数
消費者契約（悪質商法等）	682	564
契約問題（賃貸借）	55	62
サラ金・多重債務	151	117
金銭貸借	18	27
相談件数合計	906	770

事業費合計 11,567千円

【事業費の内訳】

○消費生活相談	11,547千円	
①報酬、社会保険料（消費生活相談員配置）		10,864千円
②旅費、費用弁償（消費生活相談員等レベルアップ）		526千円
③消耗品（消費者啓発資料、参考図書、研修テキスト、コピー用紙）		157千円
○消費者行政団体と連携	20千円	
④東北都市消費者行政協議会負担金		12千円
⑤岩手県都市消費者行政連絡協議会負担金		8千円