

平成 28 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	124450	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	市民が抱える日常生活の悩みや問題の解決及び悪質商法等とのトラブル防止のための啓発活動					
対象	日常生活の悩みや問題を抱えた市民及び出前講座受講者並びにコミュニティFM聴者					
意図	消費者トラブル相談に対しあっせんや助言を実施するとともに、悪質商法等の啓発活動を行うことにより、未然防止を図る					
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					
○消費生活相談員等による相談体制の整備 消費生活相談員の配置及び相談員の講義力養成、相談スキルのレベルアップ ○消費者行政団体との連携 東北都市消費者行政協議会及び岩手県都市消費者行政連絡協議会への参加等 ○ふれあい出前講座等を活用した悪質商法等の啓発活動 市民団体・サークル・振興センター生涯学習講座の要請により出前講座を随時開催 ○コミュニティFMを活用した啓発広告放送 消費者月間（5月1日～5月31日）にかかる広告放送 暮らしのQ&Aにおける消費者トラブルの手口紹介及び特殊詐欺の注意喚起など						
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	27年度(実績)	28年度(実績)	29年度(計画)
①	消費生活相談員による相談受付	件	計画	1,300	1,300	
			実績	1,167	1,211	
②	ふれあい出前講座等のへの対応	回	計画	43	51	
			実績	32	17	
③			計画			
			実績			
成果指標（上記「意図」に対応）		単位	区分	27年度(実績)	28年度(実績)	29年度(計画)
①	出前講座・消費者セミナーの受講者数	人	目標	1,484	1,400	
			実績	1,499	705	
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		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)		
成果指標を出前講座の受講者として捉えることとしたが、出前講座の要件件数（対応回数）が前年度に比較し減少したことによるもの。		
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性及び、消費者トラブル防止のため、行政として啓発活動を持続する必要がある。
	○ 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の糸口を見出すことができ、また、出前講座等においての啓発活動を実施することにより、消費者トラブルの未然防止が期待される。
	○ 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、削減の余地はない。
	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	相談会及び出前講座等の対象者は全ての市民であり、受益の機会均等である。また、相談者に負担額はなく費用負担の見直しの余地はない。
	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	
○ 適正である		
総合評価 …上記評価結果の総括		
成果指標の目標に対する実績が低い結果となったものの、市民への情報提供手段として、コミュニティFM、SNSや有線放送などを活用しながら、全国をはじめ県内においても多発する特殊詐欺被害への未然防止に向けた注意喚起に注力した。今後においても悪質商法や特殊詐欺の被害に遭うことのないよう、市民が予備知識を習得する機会を提供し、市民の意識高揚を促すことが重要であるため、引き続き出前講座等事業の実施を図るとともに、講座内容の充実に努めながら実施したいと考える。		

平成 28 年度 事業説明資料

【 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J-ド	事業名
一般	02	01	11	124450	消費生活相談体制整備事業

単位：千円

		27年度 決算額(A)	28年度 決算額(B)	29年度 現計予算額	決算額前年比 (B-A)
事業費		11,567	11,861		294
財源内訳	国・県	7,889	8,261		372
	地方債				
	その他				
	一般財源	3,678	3,600		△ 78

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

安心・安全な日常生活を送っています。

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決に向け総合的に対応するため、平成22年4月に市民生活総合相談センターを設置し、問題解決のためのあっせんや助言を行うとともに、消費者トラブルの防止のために、ふれあい出前講座等を活用した啓発活動を実施している。

事業概要

- 消費生活相談員等による相談体制の整備  
消費生活相談員の配置及び相談員の講義力養成、相談スキルのレベルアップ
- 消費者行政団体との連携  
東北都市消費者行政協議会及び岩手県都市消費者行政連絡協議会への参加等
- ふれあい出前講座等を活用した悪質商法等の啓発活動  
市民団体・サークル・振興センター生涯学習講座の要請により出前講座を随時開催
- コミュニティFMを活用した啓発広告放送  
消費者月間（5月1日～5月31日）にかかる広告放送  
くらしのQ&Aにおける消費者トラブルの手口紹介及び特殊詐欺の注意喚起など

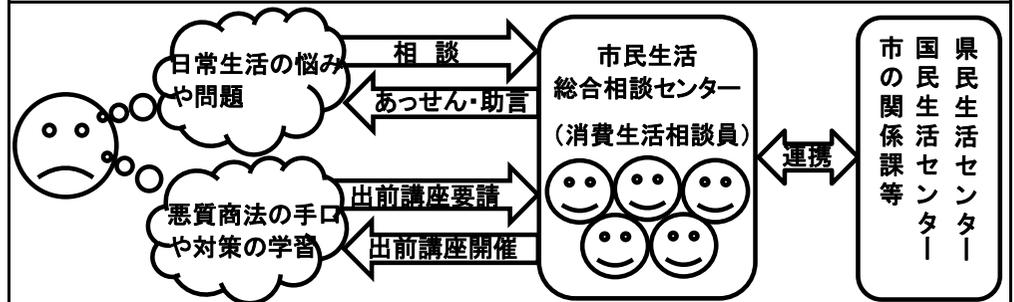
事業を展開する上での課題、留意事項 / 意見・要望等

相談業務に関しては解決に結びつくまで長期間を要する継続案件があり、消費者トラブル啓発活動との調整を図る必要がある。また、啓発活動に際しては、社会的・全国的なトラブルの傾向を常に注視する必要がある。

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 姉帯 工 内線 460

(単位：千円)

《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	H27件数	H28件数
家事問題（離婚、家族問題、DV、相続など）	172	168
民事問題（契約、多重債務、金銭・土地問題など）	801	876
労働問題（雇用、給料、職場環境など）	17	12
刑事問題	8	3
行政問題	46	43
生活問題	111	88
その他	12	21
相談件数合計	1,167	1,211

民事問題のうち、消費生活相談の件数

相談内容	H27件数	H28件数
消費者契約（悪質商法等）	564	649
契約問題（賃貸借）	62	40
サラ金・多重債務	117	97
金銭貸借	27	20
相談件数合計	770	806

事業費合計 11,861千円

【事業費の内訳】

- 消費生活相談員等による相談体制の整備 11,383千円
  - ①報酬、社会保険料（消費生活相談員配置） 10,832千円
  - ②旅費、費用弁償等（消費生活相談員等レベルアップ等） 480千円
  - ③消耗品（参考図書等） 33千円
  - ④備品購入（タブレット端末） 38千円
- 消費者行政団体との連携 20千円
  - ⑤東北都市消費者行政協議会負担金 12千円
  - ⑥岩手県都市消費者行政連絡協議負担金 8千円
- ふれあい出前講座等を活用した悪質商法等の啓発活動 417千円
  - ⑦消耗品費（出前講座等配付用啓発物品） 417千円
- コミュニティFMを活用した啓発広告放送 41千円