

平成 29 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	00	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	市民の日常生活上のトラブルや困りごとを解消するため、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とともに、消費者トラブル防止のため、出前講座などの消費者教育を行う。				
対象	日常生活の悩みや問題を抱える、または抱えた市民				
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	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 多様化している相談に対応するための相談員のスキル向上				
○日常生活でのトラブル防止に向けた意識啓発	市民団体等の要請に応じ出前講座を実施 市ホームページ、コミュニティFM等を活用した啓発広告				
○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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(計画)
① 消費生活相談員の設置	人	計画	5	5	
		実績	5	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等）	回	計画	10	10	
		実績	10	10	
③ 出前講座の回数	回	計画	51	50	
		実績	17	17	
成果指標（上記「意図」に対応）	単位	区分	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(計画)
① 消費生活相談員による相談件数	件	目標		1,180	
		実績	1,211	1,117	
② 出前講座の受講者数	人	目標	1,400	1,400	
		実績	705	862	
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)		
消費生活相談員による相談件数は概ね目標どおりの実績ではあるが、前年度に比較し僅かに減少しており、これは法テラス弁護士相談会をはじめ、各種団体の事業により気軽に弁護士に相談できる場所が増えてきている実態があることが考えられる。 出前講座は目標の基礎となった平成27年度の受講者数が突出して多い(1499人)のものであり、今年度と平成28年度と比較すると受講者数自体は増加している。悪質商法や特殊詐欺の出前講座は、繰り返し受講していただくことが知識醸成に役立つものと考えているが、一度受講した団体等が再度講座要請する傾向は少ない状況であるため、講座内容の見直しを図る必要があると考える。		
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性がある。
	○ 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、出前講座等における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	○ どちらも削減余地がない	
	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、受益の機会は均等である。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	
○ 適正である	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		
出前講座の受講者数について、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、市ホームページをはじめ、SNS、コミュニティFM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 29 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 姉帯 工 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	124450	消費生活相談体制整備事業費

単位：千円

		28年度 決算額(A)	29年度 決算額(B)	30年度 現計予算額	決算額前年比 (B-A)
事業費		11,981	12,007		26
財源内訳	国・県	8,261	6,495		△ 1,766
	地方債				
	その他				
	一般財源	3,720	5,512		1,792

※特定財源の内訳

市町村消費者行政推進事業費補助金	6,131千円
市町村消費者行政活性化事業費補助金	364千円

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。

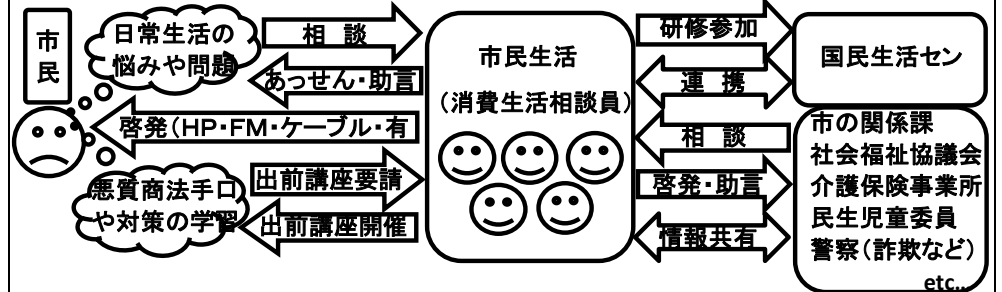
事業開始の背景・経緯
市民の生活上のトラブルや困りごとの解決に向け総合的に対応するため、平成22年4月に市民生活総合相談センターを設置し、問題解決のためのあっせんや助言を行うとともに、消費者トラブルの防止のために、ふれあい出前講座等を活用した啓発活動を実施している。

事業概要

- 消費生活相談
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
多様化している相談に対応するための相談員のスキル向上
- 日常生活でのトラブル防止に向けた意識啓発
市民団体等の要請に応じ出前講座を実施
市ホームページ、コミュニティFM等を活用した啓発広告
- 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

意見・要望等の状況（市政懇談会や支所執務、議会答弁対応その他意見・提言等）

《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。】



消費生活相談員による相談件数

相談内容	H28	H29
家事問題（離婚、家族問題、DV、相続など）	168	166
民事問題（契約、多重債務、金銭・土地問題など）	876	789
労働問題（雇用、給料、職場環境など）	12	13
刑事問題	3	4
行政問題	43	33
生活問題	88	91
その他	21	21
相談件数合計	1,211	1,117

出前講座の受講者数

年度	開催回数	受講者数
H28	17	705
H29	17	862

事業費合計 12,007千円

【事業費の内訳】

○消費生活相談	11,401千円
①報酬、社会保険料（消費生活相談員配置）	10,850千円
②旅費、費用弁償（消費生活相談員等レベルアップ）	509千円
③負担金（国民生活センター研修負担金）	42千円
○日常生活でのトラブル防止に向けた意識啓発	586千円
④消耗品（出前講座での啓発資料等）	526千円
⑤通信運搬費、広告料（コミュニティFM啓発広告）	60千円
○消費者行政団体と連携	20千円
⑥東北都市消費者行政協議会負担金	12千円
⑦岩手県都市消費者行政連絡協議会負担金	8千円

平成 29 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J-T*	事業名	
一般	02	01	11	124460	専門家相談会開設事業	
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	市民が抱える法的問題等の解決を支援するため、弁護士等の専門家による相談会を開設する					
対象	日常生活の悩みや高度な法的見解等を要する問題を抱えた市民					
意図	専門家による助言や教示により悩みや問題解決へ道筋をつけること					
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						
○専門家相談会開催 弁護士、司法書士等による無料法律相談会開催 人権擁護委員等による市民生活相談会開催 消費者信用生活協同組合による消費者救済資金貸付相談会開催 ○消費者救済資金貸付金預託 債務の整理等に要する資金貸付のための預託 ○人権擁護団体及び犯罪被害者支援団体への支援 花巻人権擁護委員協議会及びいわて被害者支援センター						
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	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(計画)
①	専門家相談会(弁護士、司法書士、行政書士、多重債務、市民生活相談)開催回数	回	計画	123	123	
			実績	107	90	
②			計画			
			実績			
③			計画			
			実績			
成果指標（上記「意図」に対応）		単位	区分	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度(計画)
①	専門家相談会(弁護士、司法書士、行政書士、多重債務、市民生活相談)相談件数	件	目標		270	
			実績	248	279	
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)		
市広報等により市民への相談会開催の周知や窓口相談における相談会へ適宜案内するなど取り組んだことによるもの。		
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がある。
	<input type="radio"/> 妥当である	
	<input type="radio"/> 見直し余地がある <input type="radio"/> 妥当でない	
有効性	成果の向上余地	専門家による相談会を持続することにより、高度な法的助言を必要とする多くの市民の悩みや問題解決への道筋をつけることができる。
	<input type="radio"/> 向上余地がある	
	<input type="radio"/> 向上余地がない	
効率性	事業費・人件費の削減余地	市民の相談の機会を確保するため、これ以上の削減はできない。
	<input type="radio"/> 事業費の削減余地がある	
	<input type="radio"/> 人件費の削減余地がある <input type="radio"/> どちらも削減余地がない	
公平性	受益と負担の適正化余地	専門家相談会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。
	<input type="radio"/> 受益機会の見直し余地がある	
	<input type="radio"/> 費用負担の見直し余地がある <input type="radio"/> 適正である	
総合評価 …上記評価結果の総括		
市民が抱える法的な解釈や助言を必要とする諸問題に対して、法律の専門家との相談を通じて適切な判断がなされることにより、より良い解決までの道筋を立てることができた。今後もこの相談会を継続して開設することにより、法的な解決策を求める市民に対しての持続的な支援へと繋げると判断される。		

平成 29 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 姉帯 工 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	124460	専門家相談会開設事業費

単位：千円

		28年度 決算額(A)	29年度 決算額(B)	30年度 現計予算額	決算額前年比 (B-A)
事業費		49,471	40,467		△ 9,004
財源内訳	国・県	1,226	1,223		△ 3
	地方債				
	その他	48,000	39,000		△ 9,000
	一般財源	245	244		△ 1

※特定財源の内訳

市町村消費者行政推進事業費補助金	1,241千円
消費者救済資金預託金返還金	39,000千円

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。

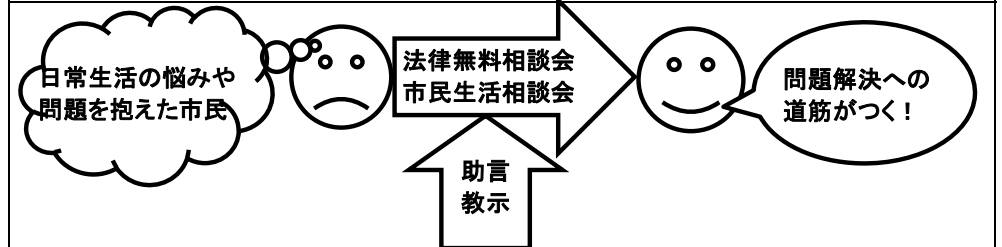
事業開始の背景・経緯
市民の相談は多種多様であり、離婚問題や相続問題など、専門的な法的見解が必要となる相談へ対応するため、弁護士、司法書士による法律相談会を開設。現在は法律相談会のほか、行政書士相談、市民生活相談、消費者救済資金貸付相談を年間を通じて開催している。

事業概要

- 専門家相談会開催
 弁護士、司法書士等による無料法律相談会開催
 人権擁護委員等による市民生活相談会開催
 消費者信用生活協同組合による消費者救済資金貸付相談会開催
- 消費者救済資金貸付金預託
 債務の整理等に要する資金貸付のための預託
- 人権擁護団体及び犯罪被害者支援団体への支援
 花巻人権擁護委員協議会及びいわて被害者支援センター

意見・要望等の状況（市政懇談会や支所執務、議会答弁対応その他意見・提言等）

《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。】



(専門家相談会開設)

- 弁護士法律無料相談会
 - ・内 容－法律に関する問題全般
 - ・開催回数－24回 / 相談件数 164件 (※前年度 152件)
- 司法書士法律無料相談会
 - ・内 容－相続、贈与、不動産登記等、法律（民事）に関する問題全般
 - ・開催回数－10回 / 相談件数 31件 (※前年度 41件)
- 行政書士法律無料相談会
 - ・内 容－官庁の許認可、内容証明郵便、遺産分割等に関すること
 - ・開催回数－5回 / 相談件数 6件 (※前年度 10件)
- 市民生活相談会（人権擁護委員、行政相談委員）
 - ・内 容－人権に関すること（家庭内の問題、近隣との争いごと等）
行政に関すること（市や県、国の仕事や手続き、サービスへの要望等）
 - ・開催回数－48回 / 相談件数 72件 (※前年度 37件)
- 消費者救済資金貸付相談会（消費者信用生活協同組合）
 - ・内 容－多重債務・生活再建の相談に関すること
 - ・開催回数－3回 / 相談件数 6件 (※前年度 8件)

事業費合計 40,467千円

- 【事業費の内訳】
- 専門家相談会開催 1,244千円
 - ①謝礼金（司法書士・行政書士） 22千円
 - ②食糧費（弁護士等相談会対応者用） 22千円
 - ③弁護士法律無料相談業務委託料 1,200千円
 - 消費者救済資金貸付預託金 39,000千円
 - ④債務の整理等に要する資金貸付のための預託
 - ・債務整理等資金預託金（預託先：東北労働金庫） 25,000千円
 - ・生活再建資金預託金（預託先：岩手銀行） 14,000千円
 ※消費者信用生活協同組合が預託先より資金を借り入れ、市民に対し貸付を実施する
 - 人権擁護団体及び犯罪被害者支援団体へ 223千円
 - ⑤花巻人権擁護委員協議会補助金 115千円
 - ⑥いわて被害者支援センター負担金 108千円