

平成25年度 事務事業評価調査〔ソフト事業〕

事務事業コード

23411001

平成25年度作成

平成24年度  
実施事業

事務事業名 消費者行政推進事業

区分	No	名称
章	2	自然とともに暮らすまち
節	3	安全に安心して暮らせるまちづくり
施策	4	安全な消費生活の確保
小分類	1	消費者対策の充実
主要な施策	1	①消費者意識の啓発及び学習機会の充実
事務事業番号	001	事業開始年度 平成 ー 年度 事業終了年度 平成 ー 年度 会計種別 一般会計

部 名	市民生活部	グループ名	市民サービスグループ
-----	-------	-------	------------

事務事業の概要

《Plan・Do》

目的	(事務事業の実施目的を具体的に記入してください)
	市民の消費者としての権利及び利益を保護し、もって消費生活の安定と向上を図ることを目的とする。
事業内容及び実績	(事業内容及び平成24年度の実績を具体的に記入してください)
	出前講座の開催等により消費生活への意識啓発を行うほか、消費生活相談、商品試買量目調査を登別消費者協会への委託により実施する。 また、消費生活モニター事業を休止し、登別市消費生活条例を見直すことを目的に、登別市消費生活審議会を開催した。 【事業内容】 ・消費生活の啓発（出前講座の開催、市民サービスグループだよりの発行） ・消費生活相談の実施 ・消費生活審議会の開催（審議会委員6名、計3回開催） ・消費生活相談員の研修参加 【登別消費者協会への業務委託及び委託料】 ・消費生活相談業務（150,000円） ・商品試買量目調査（50,000円）
今後の方向性	(次年度以降の事業展開における改善など今後の方向性を具体的に記入してください)
	北海道消費者行政活性化事業基金を活用し、出前講座で活用する教材やパンフレット等を購入し、出前講座の充実を図る。 また、外部機関が開催する研修に消費生活相談員が参加することにより、相談対応能力の向上を図る。 平成24年度まで消費者協会へ委託していた消費生活相談業務は、登別消費者協会の本来業務であることから、平成25年度から業務委託は行わない。
根拠法令等	(事業を実施する際、根拠となる法令・条例・規則・要綱等の名称を全て記入してください)
	登別市消費生活条例

事業費（財源内訳）の推移

《Plan・Do》

区分		単位	H23年度 決算	H24年度 決算	H25年度 当初予算	H26年度 見込	H27年度 見込
国庫支出金	名称	千円					
道支出金	名称	千円			677		
地方債	名称	千円					
その他	名称	千円					
一般財源	名称	千円	265	706	116	400	400
事業費 合計			265	706	793	400	400

指標の推移

《Check》

区分		単位	区分	23年度 実績	24年度 実績	25年度 目標	26年度 目標	27年度 目標
成果 指標	① 消費生活相談件数	件	目標値	300	300	300	300	300
			実績値	194	172			
	② 出前講座及び啓発活動実施回数	回	目標値	30	30	30	30	30
			実績値	20	27			

比較		《 Check 》
平成24年度実施以前又は実施中に見られた課題、問題点等	左記の解決に向け行った取組や対策、工夫等	
<p>消費者問題が複雑化・多様化していることから、出前講座を実施し、消費生活相談窓口の周知を図ることができているが、今後も継続して出前講座や啓発活動を実施する。</p> <p>【平成23年度出前講座及び啓発活動実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・悪質商法についての学習会 対象：中央東地区民生・児童委員</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：老人クラブ寿楽園</li> <li>・消費生活展におけるパネル展示 対象：市民</li> <li>・消費者向け食品表示学習会 対象：市民</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：登別大谷高等学校</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：登別青嶺高等学校</li> <li>・啓発物の配付（リーフレット・ウェットティッシュ） 対象：日本工学院学生</li> <li>・啓発物の配付（チラシ・エコバッグ） 対象：イオン登別店買い物客</li> <li>・市民サービスグループだより 12回発行 対象：市民</li> </ul> <p>相談業務委託料については、登別消費者協会運営助成金に含めて支払うこと等の検討を進める。</p>	<p>出前講座や啓発活動をより多く実施できるよう、町内会、老人クラブ、学校等に働きかける。</p> <p>【平成24年度出前講座及び啓発活動実施状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者向け出前講座 2回実施 対象：老人クラブ会長</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：中央地区民生・児童委員</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：老人クラブ新寿会</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：老人クラブ優和会</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：老人クラブ若生会</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：老人クラブ汐見会</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：老人クラブ寿楽会</li> <li>・消費生活展におけるパネル展示 対象：市民</li> <li>・3歳児母親向け啓発活動 5回実施 対象：3歳児の母親</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：登別大谷高等学校</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：登別青嶺高等学校</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：登別青嶺高等学校</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：登別2丁目町内会あいあいサロン</li> <li>・悪質商法についての学習会 対象：常盤町内会女性部</li> <li>・市民サービスグループだより 9回発行 対象：市民</li> </ul> <p>相談業務委託料については、平成25年度から登別消費生活運営助成金に含めて支払うこととした。</p>	

担当グループによる事務事業評価の内容（複数回答可）		《 Check 》
<b>1. 事務事業の妥当性について</b>		
市が事業主体として実施していきべき妥当性の高い事業ですか？	<input type="radio"/> ① 市が主体に行うべき事業である <input type="radio"/> ② 民間（事業者、市民団体等）でも実施可能である <input type="radio"/> ③ 国、道、他団体等との連携や広域化が可能である <input type="radio"/> ④ 国、道、民間等の事業と重複・類似している	判断理由及びその他所見 消費者基本法により、消費者政策を推進する責務が定められているため、本事業を実施していくことは妥当である。
<b>2. 事務事業の必要性について</b>		
市民ニーズの状況等から勘案して、必要性の高い事業ですか？	<input type="radio"/> ① 市民、団体等から具体的な要望がある <input type="radio"/> ② 市民アンケートの結果から必要性が高い <input type="radio"/> ③ 社会情勢、地域事情等から必要性が高い <input type="radio"/> ④ 市民の大部分が関連することから必要性が高い	判断理由及びその他所見 消費者問題が多様化・複雑化している中で、市民への注意喚起や消費生活相談窓口を周知するためにも、必要性の高い事業である。
<b>3. 事務事業の効率性について</b>		
事業内容とコスト（事業費）のバランスがよい効率性の高い事業ですか？	<input type="radio"/> ① 低予算、少労力で高い効果をあげている <input type="radio"/> ② 市で実施するほうが民間委託より効率性が高い <input type="radio"/> ③ 多額の経費や労力を要するがやむを得ない <input type="radio"/> ④ 将来的に効率性を向上できる	判断理由及びその他所見 消費者の安定と向上を保護するため、消費生活相談に応じることや、啓発活動を実施するために必要な最低限のコストである。
<b>4. 事務事業の成果について</b>		
目的を達成するための成果はあがっていますか？	<input type="radio"/> ① 成果指標の向上が見られる <input type="radio"/> ② 市民、団体等の声から成果を感じられる <input type="radio"/> ③ 目に見える形で成果があがっている <input type="radio"/> ④ 成果の把握は困難である	判断理由及びその他所見 消費生活相談件数が増加傾向にあることから、消費生活問題に遭遇する市民が多くいることが考えられる一方で、相談窓口が市民に周知されていると捉えることができることから、成果の向上が見られる。

①担当グループによる評価		《 Check 》
<b>維持</b>	左記の評価を選択した具体的な理由（根拠） 近年、消費者問題が多様化・複雑化し、高齢者を狙った劇場型振り込め詐欺の被害やリフォームに関する消費者被害が増加傾向にあり、景気の長引く低迷から多重債務等の専門性が必要となる相談も増加している。行政として介入すべき案件も多いことから、消費者行政推進事業の継続が妥当であると判断する。	

②行政評価会議による評価		《 Check 》
<b>維持</b>	備考	