

令和元年度 事務事業総点検シート(1)
[平成30年度事務事業]

一般会計		事務事業分類			詳細点検
事務事業名	消費者対策事業	シート番号			A 一般事務事業
担当部署名	市民人権 局	市民生活 部	消費生活センター 課	評価責任者(課長名)	村田

Ⅰ. 基本情報

基本情報	1	堺市マスタープランの政策体系に基づく事業の位置付け	政策	1	暮らしの確かな安全・安心を確保します	後期実施計画の位置付け
			施策	6	市民・事業者・警察等との連携・協働による生活安全対策の推進	有
	2	事業開始年度	昭和 48 年度		終了(予定)年度	— 年度
	3	根拠法令等(法令、条例、規則、要綱等)	・消費者基本法 ・消費者安全法 ・堺市消費生活条例 ・堺市消費者基本計画 等			
	5	事業実施の経緯	昭和30年代から40年代前半を中心とした高度経済成長期において大量生産・大量消費の仕組みが広がる中で、欠陥商品による被害や不当表示事件等、消費者の安全・安心を脅かす事件が多発した。これらに対応するため、国において消費者問題への取組が本格化し、関係法令の整備等が進められた。その中において、地方公共団体の責務として消費者施策に取り組むことが規定され、本市においても昭和48年に消費生活センターを設置するに至った。 近年では、規制緩和や高度情報化、国際化の進展等によって、消費者問題は複雑・多様化し、多発している特殊詐欺被害等消費者被害の未然防止・拡大防止やその救済のためには、当該事業の一層の拡充が求められている。			

Ⅱ. 事業概要

事業概要	6	事業の実施主体(誰が実施しているのか。)	<input type="checkbox"/> 本庁 <input type="checkbox"/> 各区 <input checked="" type="checkbox"/> 出先機関 (消費生活センター) <input type="checkbox"/> 市外郭団体 <input type="checkbox"/> 地域団体・市民 <input type="checkbox"/> 民間企業・NPO <input type="checkbox"/> その他 ()			
	7	事業の対象(誰を、何を対象としているのか)	全市民の消費生活			
	8	事業の目的(どのような状況にしたいのか)	安全・安心な消費生活を営むことができる暮らしの実現			
	9	事業内容(スケジュール、実施方法・手段、事業ボリュームなど)	規制緩和や高度情報化、国際化の進展等によって消費者を取り巻く社会情勢は年々変化しており、また、消費生活の高度化・複雑化に伴う悪質商法や多発している特殊詐欺被害事案など消費生活の安全・安心を揺るがす多くの事態が発生していることから、市民に最も身近な相談窓口である消費生活センターでは消費生活相談員(11名)による相談業務を実施(年間約6,000件)し、消費者被害の救済を行っている。 他方、消費者が自立した主体として、自ら必要な知識を修得・収集し、自主的かつ合理的に行動することにより、消費者被害を未然に防止するための取組として、幼児期から高齢期までの各ライフステージに応じた消費者教育啓発事業を展開している。 また、新たな商品・サービスが次々と提供され、その取引方法も多様化し、悪質商法や不当な取引行為が増加している現状に対し、注意喚起情報を発信するだけでなく、条例違反業者に対する指導や「訪問販売お断りシール」の作成・普及など、取引の適正化に向けての取組を推進している。			
10	直接実施以外の主な支出先	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 負担金 <input type="checkbox"/> その他 ()				

Ⅲ. 投入量

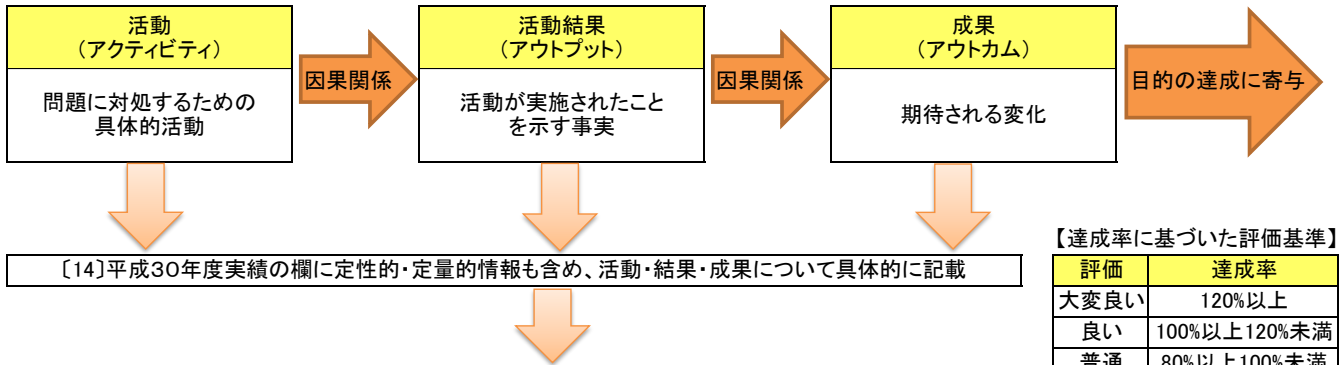
項目		単位	H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R1年度予算	
事業コスト	11 事業費 (a)	千円	68,402	71,529	68,407	73,862	
	主な事業費内訳	相談員報酬(11人)	千円	29,848	30,507	30,430	31,200
		消費生活センター借上料	千円	14,965	14,965	14,930	15,068
		消費者教育啓発事業費	千円	6,011	3,983	4,110	12,178
			千円				
	財源内訳	国・府支出金	千円	10,545	13,072	14,216	9,577
		受益者負担金(使用料、手数料等)	千円				
		市債	千円				
		その他()	千円				
		一般財源	千円	57,857	58,457	54,191	64,285
	12	人件費 (b)	千円	46,100	46,200	46,150	45,700
13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	114,502	117,729	114,557	119,562	

令和元年度 事務事業総点検シート(2)

事務事業名	消費者対策事業	シート番号	07-02
-------	---------	-------	-------

Ⅳ. 評価(測定・分析)

ロジックモデルの考え方



【達成率に基づいた評価基準】

評価	達成率
大変良い	120%以上
良い	100%以上120%未満
普通	80%以上100%未満
少し悪い	60%以上80%未満
悪い	60%未満

事業の活動内容や成果

平成30年度実績							
活動実績と成果	14	<p>消費生活相談では専門的知見及び経験に基づく相談スキルが消費生活相談員に必要な不可欠であるため、独立行政法人国民生活センターでの専門研修を積極的に受講し、相談技法のレベルアップが図られた。</p> <p>苦情相談を受付けたもののうち、事業者との間に入って解決や救済を取りはかった「あっせん」案件について、件数876件のうち791件の解決(90.3%)という高い達成率を確保することができた。</p> <p>また、より多くの市民に消費生活センターの役割を知っていただくため、お買物・くらしの川柳事業や出張啓発イベント等の発信力のある啓発事業等の実施により、暮らしに役立つ消費生活情報等の提供や消費者トラブルに関する注意喚起等を直接市民に働きかけたことから、「第2期堺市消費者基本計画」における指標項目の一つである「消費生活センターの役割を知っている人の割合」の目標値(50.0%)に概ね近づく結果(49.4%)を実現することができた。</p>					
	15	指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	15	あっせんの解決率	%	90	90	90	90
				目標値	90	90	90
				実績値	91	92	90
				達成率	101%	103%	100%
				評価	良い	良い	良い
			算出方法・設定根拠など	算出方法:(あっせんにより解決した苦情相談の件数)÷(あっせんを行った苦情相談の総件数)			
	16	指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
	16	消費生活センターの役割を知っている人の割合	%	50	50	50	50
				目標値	50	50	50
				実績値	40	42	49
				達成率	80%	84%	99%
				評価	普通	普通	普通
		算出方法・設定根拠など	算出方法:堺市市政モニターによる実績値				

業績の分析

17	<p>目標を達成できた、または達成できなかった要因についての分析 (その他、関連情報に基づいた分析)</p>	<p>あっせんによる相談事案の解決率については、消費者安全法で定める消費生活相談員を配置するとともに、消費者相談における専門的知見の修得、相談スキルの向上のため、独立行政法人国民生活センターにおける専門研修の受講を積極的に実施したことによる。</p> <p>消費生活センターの役割を知っている人の割合については、お買物・くらしの川柳事業や出張啓発イベント等市民参加型の啓発事業の実施を通じて、悪質商法・特殊詐欺被害未然防止のヒントや高齢者向けの消費生活情報等についての情報提供、注意喚起等を直接市民に働きかけたことにより、幅広い周知が達成できたことによるものと考えられる。</p>
----	--	--

【分析のチェックポイント】

- 事業の達成度はどうでしたか。
- 5W2Hを踏まえて、実施過程に問題はありませんでしたか。
- 資源投入は適切でしたか。
- 事前想定できない外的要因の影響はありませんでしたか。
- 事業の有効性は高いですか。低いですか。