

令和3年度 事務事業評価シート（1）

[令和2年度事務事業]

| | | | | | |
|-------|---------|---|------|--------|------------|
| 一般会計 | | | | 事務事業分類 | A 一般事務事業 |
| 事務事業名 | 消費者対策事業 | | | 事業番号 | 007-002 |
| 担当部署名 | 市民人権 | 局 | 市民生活 | 部 | 消費生活センター 課 |

I. 基本情報

事業の位置付け

| | | | | | | | | |
|---|-----------------|-----------------------------|--------|--------------------|--------------------------|-------|--------------------------|--|
| 1 | 堺市基本計画 2025 | 施策との関連 | 有・無 | 戦略 | 5.強くなやかな都市基盤 ~Resilient~ | 施策 | (5) 犯罪のない安心して暮らせる地域社会の実現 | |
| | | 有 | 取組の方向性 | ①防犯環境の整備 | | | | |
| | | 寄与するKPI | 有・無 | 指標名 | 大阪重点犯罪認知件数 | | | |
| | 堺市SDGs 未来都市計画 | 施策との関連 | 有・無 | ゴール | ゴール(6)平和と公正をすべての人に | ターゲット | 16.4 | |
| | | 有 | 取組 | 消費生活相談を通じた消費者被害の救済 | | | | |
| | | 寄与するKPI | 有・無 | 指標名 | — | | | |
| 無 | 現状値 | — | | 目標値 | — | | | |
| 2 | 関連計画 | ・堺市消費者基本計画 | | | | | | |
| 3 | 事業開始年度 | 昭和 48 年度 | 点検年度 | 令和 7 年度 | | | | |
| 4 | 実施根拠 (根拠法令、条例等) | ・消費者基本法 ・消費者安全法 ・堺市消費生活条例 等 | | | | | | |

事業の概要

| | | |
|----|----------------------------|--|
| 5 | 事業の実施主体 (実施主体となる団体等) | 出先機関 (消費生活センター) |
| 6 | 事業の対象 (対象とする人や物、対象数) | 全市民 (約 8 3 万人) の消費生活 |
| 7 | 事業の目的 (事業実施によりめざす状態) | 安全・安心な消費生活を営むことができる暮らしの実現 |
| 8 | 事業内容 (目的を達成するための手段) | ○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、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し(年間約6,000件)、消費者被害の救済を行っている。 ○他方、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、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」の普及など、取引の適正化に向けての取組を推進している。 |
| | ※スケジュール、実施方法・手段、事業規模・回数など | — |
| | ※国・府の基準より上回って実施した内容を具体的に記載 | — |
| 9 | 主な支出先 (委託・補助金・負担金等) | — |
| 10 | 公民連携・協働事業 | — |

II. 事業目的の達成状況

事業の成果や活動実績の測定

| | | | | | | | |
|-----|------------------------------------|--|-----|-------|-------|-------|---------|
| 11 | 成果指標(目的の達成状況を測定) | 単位 | | 実績 | | 目標 | 目標 点検年度 |
| | 消費生活センターのあっせんによる相談 事案の解決率 | % | | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和7年度 |
| | | | 目標値 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| | | | 実績値 | 93 | 91 | | |
| 達成率 | 103% | 101% | | | | | |
| | 当該指標を選定した理由 | あっせん (相談者が事業者と交渉する際の手助け) による問題解決を的確に行い、解決率の維持・向上をめざすことは、消費者の利益の保護や被害の救済につながるため。 | | | | | |
| | 目標値の設定根拠・算出方法 | 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) | | | | | |
| 12 | 活動指標(成果を上げるための手段) | 単位 | | 実績 | | 目標 | |
| | 消費生活相談対応にかかる研修・研究会 等への消費生活相談員の参加日数 | 日 | | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | |
| | | | 目標値 | — | — | 77 | |
| | | | 実績値 | 93 | 61 | | |
| 達成率 | — | — | | | | | |
| | 当該指標を選定した理由 | 消費生活相談において、情報や交渉力等、事業者との間に構造的格差のある消費者を支えている消費生活相談員の対応力の水準の確保と向上を図ることは、消費者の権利の尊重及び自立の支援のために必要不可欠であるため。(R3年度から当該指標へ変更) | | | | | |
| | 目標値の設定根拠・算出方法 | 算出方法：研修 (国民生活センター専門研修など) 参加日数7日×消費生活相談員数11人 | | | | | |

令和3年度 事務事業評価シート（2）

| | | | |
|-------|---------|------|---------|
| 事務事業名 | 消費者対策事業 | 事業番号 | 007-002 |
|-------|---------|------|---------|

Ⅲ. 投入量

| 事業コスト | | (単位：千円) | | | | |
|--------------------|------------------|---------|---------|---------|---------|--|
| 項目 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | | 令和3年度 | |
| | 決算 | 決算 | 予算 | 決算 | 予算 | |
| 13 事業費 (a) | 68,407 | 70,811 | 72,080 | 67,667 | 73,115 | |
| 13 財源内訳 | 国支出金 | | | 118 | | |
| | 府支出金 | 9,262 | 7,081 | 2,989 | 894 | |
| | 市債 | | | | | |
| | その他 () | | | | | |
| | 受益者負担金(使用料、手数料等) | | | | | |
| 一般財源 | 59,145 | 63,730 | 69,091 | 66,655 | 67,716 | |
| 14 人件費 (b) | 42,750 | 44,550 | 45,100 | 45,100 | 41,000 | |
| 15 年間経費(c)=(a)+(b) | 111,157 | 115,361 | 117,180 | 112,767 | 114,115 | |

| 事業費の内訳 | | (単位：千円) | | | | | | | | |
|----------|-------------------------|---------|--------|--------|--------|------------------|--------|----|--------|--------|
| 項目 | 年度 | 事業費 | うち一般財源 | 項目 | 年度 | 事業費 | うち一般財源 | | | |
| | | | | | | | | R2 | 決算 | R2 |
| 16 事業費内訳 | 会計年度任用職員報酬 (相談担当分) | R2 | 決算 | 25,813 | 25,813 | 消耗品費 | R2 | 決算 | 1,455 | 616 |
| | | R3 | 予算 | 26,285 | 26,285 | | R3 | 予算 | 1,492 | 204 |
| | 会計年度任用職員報酬 (相談担当以外分) | R2 | 決算 | 5,231 | 5,231 | 通信運搬費 | R2 | 決算 | 1,096 | 1,070 |
| | | R3 | 予算 | 5,220 | 5,220 | | R3 | 予算 | 1,068 | 1,068 |
| | 期末手当 (会計年度任用職員) (相談担当分) | R2 | 決算 | 5,415 | 5,415 | 建物借上料 | R2 | 決算 | 16,395 | 16,395 |
| | | R3 | 予算 | 5,160 | 5,160 | | R3 | 予算 | 16,396 | 16,396 |
| | 謝礼金 | R2 | 決算 | 574 | 507 | 共益費 | R2 | 決算 | 6,306 | 6,306 |
| | | R3 | 予算 | 1,589 | 1,239 | | R3 | 予算 | 6,306 | 6,306 |
| | 費用弁償 (通勤費) (相談担当分) | R2 | 決算 | 2,576 | 2,576 | その他 (旅費、印刷製本費など) | R2 | 決算 | 2,806 | 2,726 |
| | | R3 | 予算 | 2,543 | 2,543 | | R3 | 予算 | 7,056 | 3,295 |

Ⅳ. 事業の効率性

| 単位当たり経費 | | 区分 | 単位 | 令和元年度 | 令和2年度 |
|-----------------|---|--|------|-------|-------|
| 17 | ① | 消費生活センターのあっせんによる相談事案の解決件数 | 件 | 910 | 935 |
| | ② | 上記①にかかる年間経費 | 千円 | 4,420 | 4,170 |
| | ③ | 単位当たり経費 (②÷①×1,000円) | 円/単位 | 4,857 | 4,460 |
| 備考 (算出についての説明等) | | あっせん相談で解決した事案1件にかかる経費を算出② = (あっせん件数÷相談件数) × (相談担当経費[人件費含む]×0.87[相談業務に携わる割合]) | | | |

Ⅴ. 評価

| 費用対効果に係る所見 | |
|--|---|
| 18 | 消費者安全法で定める有資格者の人材配置を図り、消費生活相談員が国民生活センターでの専門研修や、大阪府が開催する研修、大阪弁護士会との共同事例研究会などへ積極的に参加した。また、消費生活相談についての知見の修得や相談スキルの向上を図ったことにより、相談事業の解決件数が増え、事業目的を効率的に達成することができた。 |
| KPI等への寄与 (基本計画等のKPI・取組の方向性や事業の目的の達成にどのように寄与したか) | |
| 19 | 消費者の自立支援を推進することにより、消費者被害の未然防止に努め、トラブルにあった時には自主的かつ合理的に解決できることが望ましい一方で、新型コロナウイルス感染症拡大を含め、近年の社会経済の変化や新たな消費者問題の発生等により、消費者トラブルは複雑・高度な内容となってきた。一層複雑化する消費者問題に対し、問題解決率の維持・向上をめざす消費生活相談員による相談業務の実施や、消費者被害未然防止のための様々な消費者教育啓発業務の展開、また取引の適正化に向けた条例違反業者に対する指導業務などに取り組むことで、消費者の利益の保護や被害の救済につながっており、安心して暮らせる地域社会の実現に寄与していると考え。 |