

平成29年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報				
事務事業名	消費生活相談事業	担当課	経済課	
総合計画	政策	安全・安心に暮らせるまち	計画期間	昭和54年度～
	施策	防犯対策の推進	種別	任意の事務
	基本事業	消費者の安全・安心の確保	市民協働	
予算科目コード	01-070103-01 補助	根拠法令・条例等	<ul style="list-style-type: none"> ・守谷市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例 ・守谷市消費生活センターの組織及び運営等に関する規則 	

なぜ、この事業を実施しているか？ 何をどうするための事業か？

背景（なぜ始めたのか）	内容（何の業務活動をどのような手法で行うか）
昭和54年から、消費者の生活に関する知識の普及を推進し、市民の消費生活の安定向上を図るため、相談事業を開始し、平成16年から消費生活センターを設置した。	消費者からの消費生活に関する相談に対し、消費生活専門相談員が、解決を図るための手続きや情報を提供し、助言やあっ旋、適切な機関の紹介等を行い、消費者の利益を守る。 相談対応：月曜日～金曜日（午前9時～正午、午後1時～午後4時）
目的及び期待する効果（誰（何）をどうしたいのか）	
市民からの消費生活に関する相談に対し助言を行うとともに、消費に関する知識の普及や情報を提供し、消費者の資質の向上を図ることにより、消費者被害の未然防止を図る。	
（参考）基本事業の目指す姿	
消費トラブルの未然防止や被害の軽減に努める。	

事業の課題認識、改善の視点（次年度にどう取り組むか）

目的達成のための課題（問題点、現状分析、課題設定）	具体的内容とスケジュール
消費者問題は、年々多様化・複雑化してきており、高額被害を受ける消費者も増えている。相談対応する消費生活相談員の知識向上を恒常的に図り、状況に応じた適切なアドバイスをする必要がある。	相談員の研修として、国民生活センターが実施している研修に年7回程度、県消費生活センターが実施している研修に年8回程度派遣する。 対象相談員 3名 (平成29年度) ・国民生活センター研修 5月(2回)、7月(2回)、10月、12月、2月 ・県消費生活センター研修 5月、6月、7月、9月、10月、11月、1月、3月 ・日本消費者協会研修 9月、2月
改善内容(課題解決に向けた解決策)	
消費生活相談員が、国や県で実施している研修に積極的に参加し、消費者トラブルに対応できるよう、知識向上を図る。	

次年度のコストの方向性（→その理由）

<input type="checkbox"/> 増加 <input checked="" type="checkbox"/> 維持 <input type="checkbox"/> 削減	市民の消費者被害防止のため、啓発・相談体制を継続する必要がある。
--	----------------------------------

H28年度の評価（課題）を受けて、どのように取り組んだか（H29年度の振り返り）	
H28年度の評価（課題）	H29年度の取組（評価、課題への対応）
相談業務，出前講座，イベント時の啓発活動により，消費者トラブルの未然防止に努めた。 今後は，ホームページでの情報提供にも努める。	相談業務，出前講座，イベント時の啓発活動のほか，ホームページでの情報提供を行った。ホームページを見やすくするため情報を整理した内容に変更した。 また，あつ旋を必要とする相談に対し，11件（あつ旋中含む）をあっ旋した。

評価（指標の推移、今後の方向性）					
指標名	基準値（H26）	H28年度	H29年度	H30年度	目標値（H33）
相談件数（件）	432.00	442.00	412.00	430.00	430.00
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
成果の動向（→その理由）					
<input checked="" type="checkbox"/> 向上 <input type="checkbox"/> 横ばい <input type="checkbox"/> 低下	啓発活動の効果，市民の消費者トラブルに関する認識の成果として，相談件数は減少している。				
今後の事業の方向性（→その理由）					
<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 維持	<input type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 廃止・終了	消費者相談が複雑多様化する中，最新情報の取得や研修の受講により，相談体制と相談業務を維持する必要がある。			

コストの推移						
項目		H27年度決算	H28年度決算	H29年度決算	H30年度予算	H31年度見込
事業費	計	5,680	5,712	5,631	5,711	5,711
	国・県支出金	1,894	1,862	1,616	806	1,141
	地方債	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	一般財源	3,786	3,850	4,015	4,905	4,570
正職員人工数（時間数）		0.00	641.00	520.00	0.00	0.00
正職員人件費		0	2,628	2,132	0	0
トータルコスト		5,680	8,340	7,763	5,711	5,711