

平成28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	

なぜ、この事業を実施しているのか？ 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
改善内容（課題解決に向けた解決策）	
次年度のコストの方向性（→その理由）	
☐ 増加 ☐ 維持 ☐ 削減	

前年度の評価（課題）を受けて、どのように取り組んだか（今年度の振り返り）	
前年度の評価（課題）	今年度の取組（評価、課題への対応）
相談業務，出前講座に加え，ホームページ等による情報提供やイベント等での啓発活動により，消費者トラブルや被害の未然防止に努める。 また，市内小・中学校の新入生に対し，パンフレットを配付し，継続した消費者教育に努める。	相談業務，出前講座，ホームページによる情報提供を行った。また，イベント等での啓発活動を行い，消費者トラブルの未然防止に努めた。 6月には市内全市立小・中学校の新入生に対し，パンフレットを配付し，継続した消費者教育に努めた。

評価（指標の推移、今後の方向性）					
指標名	基準値（H26）	H27年度	H28年度	H29年度	目標値（H33）
相談件数（件）	432.00	450.00	442.00	450.00	450.00
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
成果の動向（→その理由）					
■ 向上 □ 横ばい □ 低下	新たな詐欺的事案が発生しているが，相談件数は増加していない。消費者トラブルの未然防止，拡大防止を図ることができた。				
今後の事業の方向性（→その理由）					
□ 拡大 □ 縮小 ■ 維持	□ 改善・効率化 □ 統合 □ 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，適切な相談対応を図る。			

コストの推移						
項目		H26年度決算	H27年度決算	H28年度決算	H29年度予算	H30年度見込
事業費	計	6,844	5,680	5,712	5,790	5,790
	国・県支出金	3,087	1,894	1,862	1,737	653
	地方債	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
	一般財源	3,757	3,786	3,850	4,053	5,137
正職員人工数（時間数）		0.00	0.00	641.00	0.00	0.00
正職員人件費		0	0	2,628	0	0
トータルコスト		6,844	5,680	8,340	5,790	5,790