

平成24年度 事務事業評価シート（平成23年度実績分）

事務事業名	消費者行政強化事業		部課コード	1012	予算事業科目	010201110193	事	複	区分	継続		
所管部署	担当部局	市民協働部	部長名(2次評価者)	森田 恵介		個別事務	全部	010201110193	-			
	担当部署	市民生活課	所属長名(1次評価者)	濱田 裕			一部	010201110101	-	1		
	電話番号	088-823-9355	E-mail	kc-101200@city.kochi.lg.jp			一部	010201110103	-	7		

1 事業の位置付け

予算科目(平成24年度)	高知市総合計画・実施計画施策体系での位置付け									
会計	01 一般会計	大綱	02 安心の環	政策基本方針	乳幼児から高齢者まで誰もが健やかに暮らせる環境をめざして、市民の健康づくりを支援するとともに、地域の医療体制の充実に取り組みます。 また、感染症のまん延防止や食品の安全確保に向けた対策など、保健・衛生の向上に努めるとともに、生命や健康の安全を脅かす健康危機に対して迅速かつ適切に対応できる体制づくりを進めます。 さらに、消費生活における安全安心を確保するために、地域との連携も含めた総合的な消費者行政を推進し、消費者の被害防止及び権利の尊重・自立支援に取り組みます。					
款	02 総務費	政策	03 安心安全の生活環境づくり							
項	01 総務管理費	施策	06 消費者の権利の尊重と自立支援							
目	11 消費者行政費	区分	01 消費者行政							

2 事業の根拠・性格

法律・政令・省令	消費者基本法, 消費者安全法	法定受託事務
県条例・規則・要綱等	高知県市町村消費者行政活性化事業費補助金交付要綱	
市条例・規則・要綱等	高知市民のくらしを守る条例, 高知市消費生活センター設置規則	
その他(計画, 覚書等)		

3 事業の目的・内容等

対象	誰(何)を対象に	消費者(市民全般)	
意図	どのような状態にしていくのか	苦情処理体制の充実, 啓発強化による消費者被害の未然防止	
手段	事業実施体制等	消費生活相談員の追加配置	事業開始年度 平成21年度
			事業終了年度
活動内容	どのような事業活動を行うのか	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの相談時間, 相談日の拡大の継続 消費生活相談員向け法律相談, 研修等による相談業務のレベルアップ 出前講座による消費者教育や消費者被害の見守りネットワークの構築 広報紙「いきいき高知」の発行・全戸配布による啓発 	
成果指標	事業目的の成果を測る指標		指標設定の考え方
	A	相談時間・開所日の拡大	開所日数, 相談時間
	B	出前講座	開催回数(30回), のべ参加人数(1,400人)
	C	広報紙「いきいき高知」	発行回数(年2回), 部数(市内全戸対象)

4 事業の実績等

			21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(計画)	備考欄	
成果指標	A	相談時間・開所日の拡大	100%	100%	100%	100%		
		実績	休日開所の試行	土曜日開所, 平日の時間延長, 昼休み相談	土曜日開所, 平日の時間延長, 昼休み相談			
	B	出前講座	90%	90%	120%			
		実績	18回(1220人) 民生委員との連携	18回(734人) 新任民生委員研修	24回(955人)			
	C	広報紙「いきいき高知」	100%	100%	100%			
		実績	166000部×2回	166000部×2回	166000部×2回			
投入コスト	① 事業費	決算額 (千円)	6,633	9,193	7,245	6,268		
		財源内訳	国費 (千円)	6,633	9,193	7,245		6,268
			県費 (千円)					
			市債 (千円)					
			その他 (千円)					
			一般財源 (千円)	0	0	0		0
	翌年度への繰越額 (千円)							
	② 概算人件費等	人件費等 (千円)	24,227	25,808	24,427	24,471		
		正規職員 (千円)	14,800	14,400	13,331	13,331		
		その他 (千円)	9,427	11,408	11,096	11,140		
		人役数 (人)	7.00	8.00	8.00	8.00		
		正規職員 (人)	2.00	2.00	2.00	2.00		
		その他 (人)	5.00	6.00	6.00	6.00		
	総コスト= ① + ② (千円)		30,860	35,001	31,672	30,739		
	市民1人当たりコスト (円)		91	103	94			
年度末住民基本台帳人数 (人)		339,714	339,130	337,871	総コスト/年度末人口			

5 成果指標で表せない事業成果・市民満足度・その他課題点等

・消費生活相談件数は、2,107件と前年度2,266件に比べ、やや減少したが、これは全国的な傾向である。平成21年度の改正特定商取引法と改正割賦販売法の施行により、訪問販売関係の相談件数は大きく減少しており、多重債務相談についても貸金業法・出資法の改正による貸出規制等の強化により、相談件数は798件と前年度の7割程度に減少した。一方債務整理により生活の立て直しを図ることのできる事例も減少しており、低所得者の増加と相まって生活苦が深刻化しており、ますます消費生活センターの役割が重要になっている。

・金融投資詐欺は81件で、うち実際に被害があったものが21件と、相談件数、被害とも著しく増加している。また、アダルト情報サイトや出会い系サイト、サクラサイト詐欺など、運輸・通信サービス関係の相談も306件と前年度から3割以上増加している。新たな手口や販売方法に対応できる、消費生活センターの能力の向上と関係機関との連携、消費者への啓発が一層求められている。

・啓発は、高齢者の消費者被害の防止と早期発見を目的として、平成21年度は民生委員との連携のための出前講座(研修)を実施、平成22年度は改選された新任民生委員への出前講座(研修)を実施してきた。平成23年度においては高齢者への啓発を重点に、デイサービスや町内会などで出前講座を実施した。

6 1次評価(所属長評価)

評価日(平成24年 8月 24日)

評価項目		評価基準	1次	平均 点数	評価内容の説明
事業実施の必要性	① [施策体系等での位置付け] 事業の実施が市の総合計画・実施計画・市長マニフェスト等の目標達成に結びつくか、又は、事業の根拠等に結びつくか	A (5) 結びつく B (3) 一部結びつく C (1) あまり結びつかない D (0) 結びつかない	A	5.0	総合計画(施策37)の取組方針「消費生活相談体制の充実」に基づき、消費生活相談員の6名体制及び消費生活センターの土曜日開所と平日の相談時間延長等を継続して実施した。また、「いきいき高知」の全戸配布や出前講座等の積極的な消費者啓発活動により「相談窓口の周知徹底」を図った。年間2,107件の消費生活相談を受け、消費生活センターの2大業務である①啓発による自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止、②相談活動による被害救済について推進できたものであり、総合計画に掲げる「消費者の権利の尊重と自立支援」には継続して大きな成果を上げることができた。
	② [市民ニーズの傾向] 事業の実施に対する市民のニーズ(需要量)の傾向はどうか	A (5) 非常に多い、急増している B (3) 横ばいである C (1) 少ない、減少している D (0) ほとんどない	A		
事業内容の有効性	③ [成果の達成状況] 事業の成果指標の達成状況は順調か	A (5) 十分に達成している B (3) 概ね達成している C (1) あまり順調ではない D (0) 十分な成果を望めない	A	4.0	出前講座の開催について、平成21・22年度は民生委員への研修を実施したが、23年度についてはデイサービスや町内会、介護職員の研修の場などを活用し、目標を上回る24回の出前講座を行うことができた。消費者庁予算による100%補助事業により、啓発資料の全戸配布を実施し、市民からの反響を呼んで確実に相談活動に結びつけることができた。
	④ [事業の手法・活動内容] 事業成果の向上のための手法・活動内容の妥当性	A (5) 妥当である B (3) 概ね妥当である C (1) 検討の余地がある D (0) 見直しが必要である	B		
事業実施の効率性	⑤ [アウトソーシングの可能性] 事業の実施にかかる民間活力利用の可能性	A (5) 実施済・できない B (3) 行政主体が望ましい C (1) 検討の余地はある D (0) 十分可能である	A	4.0	消費生活相談については、①市民からの信頼、②「あつせん」対象事業者への影響力、③多重債務相談に関連する庁内連携、④職員身分保障による経験の蓄積、⑤民間委託の受け皿がない、等のことから、事業実施に関してアウトソーシングの可能性はない。啓発活動では、回覧板の活用等による町内会との連携強化を図った。 平成21～23年度間が「地方消費者行政の集中的強化期間」と位置づけられており、今後は消費者庁による地方自治体の消費者施策への財政支援が一般財源化される見通しである。優先順位を明確にした事業の見直しが課題となる。
	⑥ [事業統合・連携・コスト削減] 類似事業との統合・連携やコスト削減の可能性	A (5) 現状が望ましい・できない B (3) 概ね効率的にできている C (1) 検討の余地がある D (0) 十分可能である	B		
事業実施の公平性	⑦ [受益者の偏り] 事業の受益者が特定の個人(団体)等に偏りがなく公平性が保たれているか	A (5) 極めて公平性が高い B (3) 概ね保たれている C (1) 偏っている D (0) 公平性を欠いている	A	5.0	消費者施策は、消費者基本法第一条で「消費者と事業者との間の情報の質及び量」や「交渉能力等の格差」があることから、消費者の権利擁護のために国や自治体の責務として実施されるものと整理されている。受益者は消費者一般であり、極めて公平性が高いものでなければならないし、実際に公平が保たれている。また、消費者苦情等消費生活相談については、市町村事務(消費者安全法第9条第2項)であり、無料相談が原則である。
	⑧ [受益者負担の適正化] 事業実施の財源として、受益者負担割合(一般財源負担割合)は妥当か。補助金等交付事業の場合、対象経費は妥当か。	A (5) 適正な負担割合である B (3) 概ね適正な負担割合である C (1) 検討の余地がある D (0) 検討すべきである	A		
総合 点	18.0	総合 評価	○ A 事業継続 (総合点が16点以上で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合) B 経費削減に努め事業継続 (総合点が12点以上16点未満で、各項目の平均点数がいずれも2点を超える場合) C 事業縮小・再構築の検討 (総合点が4点以上12点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで2点以下がある場合) D 事業廃止・凍結の検討 (総合点が4点未満 又は 各項目の平均点数のいずれかで1点以下がある場合)		

7 2次評価(部局長評価)

評価日(平成24年 9月 14日)

総合評価	評価理由・今後の方向性等
○ A 事業継続	当該事業については必要性及び有効性が高く、十分な効果が挙がっており、今後も事業を継続していきたい。
B 経費削減に努め事業継続	
C 事業縮小・再構築の検討	
D 事業廃止・凍結の検討	

8 特記事項

(12月市議会定例会総務常任委員会 平成24年12月17日)
 ・スペシャリストを配置・養成し、市民が利用しやすい環境整備に、今後も努めること。
 ・「あかるいまち」等での周知に努めること。