

コード	名称	区分	コード	名称
事業名	146 消費者行政事務経費	会計	01	一般会計
		款	02	総務費
		項	01	総務管理費
基本 施策	13 環境にも家計にもやさしい消費生活を普及させる	目	21	諸費
		細目	159	消費者行政事務経費
行革大綱の重点事項番号		細々目	01	消費者行政事務経費
担当部課	コード	100100	担当者 氏名	三枝 澄生
	名称	市民生活課		
		連絡先	22 - 9638 (内線)	2515

**事務事業の概要 (Plan)**

対象(誰を、何を)	伊賀市消費生活者(市民)	※対象件数
成果(どうする)	消費者が豊富な知識と的確な情報を得ることにより、悪徳商法などへの関心を高めることになる。	
根拠法令・要綱等	消費者基本法、三重県消費生活条例	
開始年度	平成	年度
終了年度	平成	年度
関連事業		
H21 事業 内容	広報・ケーブルテレビによる啓発 啓発パンフレット・チラシ等の回覧・配布 出前講座の実施 司法書士による無料サラ金・クレジット問題相談 消費者トラブル等に関して他団体(社会福祉協議会等)とのネットワーク構築	
社会情勢 の変化等	訪問販売、架空請求等の被害による相談件数は、やや減少した観があるものの後を絶たない状態である。最近 は、多重債務、インターネット(パソコン・携帯電話)詐欺による相談が増加傾向にある。	

**整備内容**(「施設の建設」「整備事業」のみ記入)

**運営体制**(「施設の建設」「施設の管理・運営」のみ記入)

1 建設用地		1 運営主体	
2 建設面積 (延床面積)		委託先	
3 規模・構造		2 配置人員	人
4 総事業費	千円	3 年間運営費	千円
		4 市内の 類似施設	

**事務事業実施にかかる業績とコスト(Do)**

活動 指標	指標名	単位	実績値		目標値	
			H20	H21	H22	H23
活動 指標	広報紙・ケーブルテレビ・出前講座による啓 発	回	目標	2	目標	6
			実績	2	実績	5
			目標		目標	
			実績		実績	

成果 指標	指標名	指標設定の考え方	単位	実績値		目標値	
				H20	H21	H22	H23
成果 指標	広報紙・ケーブルテレビによる啓 発	啓発活動により、消費トラブルに 関する知識・情報を得たと考えられる 世帯数	回	目標	2	目標	5
				実績	2	実績	5
				目標		目標	100
				実績		実績	57
成果 指標	消費者生活相談、多重債務相談	市民からの相談を受ける体制があり、 十分に周知されているかを示す	件数	目標		目標	100
				実績		実績	57
				目標		目標	100
				実績		実績	57

投入 コスト	H20 決算	H21 決算	H22 当初予算	H23 当初要求
直接事業費計 (A)	158	998	583	2,253
A の 財 源 内 訳	国庫支出金			
	県支出金		920	583
	地方債			
	その他	0	0	
一般財源	158	78	0	101
事業投入人件費 (B)	0.5 人 3,600	1.0 人 7,200	1.0 人 7,200	1.0 人 7,200
フルコスト(A)+(B)	3,758	8,198	7,783	9,453

**事務事業の評価 (Check)**

判断の基準(該当項目に○をつけてください)		備考欄(特記事項)
必 要 性	法律で実施が義務付けられている事業	
	受益の範囲が不特定多数の市民に及び、サービス対価の徴収ができない事業	
	市民が社会生活を営むうえで必要な生活環境水準の確保を目的とした事業	
	市民の生命、財産、権利を擁護し、あるいは市民の不安を解消するために必要な規制、監視、指導、情報提供、相談等を目的とした事務事業	○
	個人の力だけでは対処し得ない社会的・経済的弱者を対象に、生活の安定を支援し、あるいは生活の安全網(セーフティネット)を整備する事業	
有 効 性	市民にとっての必要性は高いが、多額の投資が必要、あるいは事業リスクや不確実性が存在するため、民間だけではその全てを負担しきれず、これを補完する事業	
	民間のサービスだけでは市域全体に望ましい質・量のサービスが確保できず、これを補完・先導する事業	
	特定の市民や団体を対象としたサービスであるが、サービスの提供を通じて対称者以外の第三者にも利益が及ぶ事業	
	国や県、民間が同様のサービスを提供している。	
	事業開始からの目標・目的を概ね達成している。	
達 成 度	当初設定した計画を <b>80%以上100%未満</b> 実施している。	【計画に遅れが生じている場合、改善策】
	予算の繰越の有無 <b>無</b>	【予算の繰越がある場合、繰越の種別】
効 率 性	他の事業主体の活用、事業移管が可能である。	
	基本施策の中で類似・重複する事務事業がある。	
	【事業名】 受益者負担を求められることができる事業である。	
	全体コストにおける負担構成は適正である。	○
	コストに見合った効果となっていない。効果を絞り込むことでコストを削減する余地がある。	

**昨年度の評価結果に基づく改善策への取り組み状況**

改善策	消費者トラブル、なかでも悪徳商法による被害は年々増加する傾向にあり、その手口は巧妙化してきている。消費者に対する啓発・広報の必要性は高まるばかりであり、広報機会を増やすことはもちろん効果的な方法を検討する必要がある。また、それに対する職員の知識と能力を向上させる必要がある。
昨年度の 取組状況	【状況】 <b>計画のとおり進んでいない</b> 【詳細】 昨年度削減のために、地方消費生活行政活性化基金を活用し、職員の研修派遣(消費生活相談員養成講座)、出前講座用備品の購入、個別相談コーナーの設置を行った。 広報紙による啓発は行ったが、ケーブルテレビを活用まではいたらなかった。出前講座は3回の実施にとどまり、周知が必要である。

**今後の方向性 (Action)**

評価者氏名 (担当課長)	奥永悦子
事業の方向性	【方向性】 <b>手法改善</b> 【理由】 市民が消費生活のトラブルに巻き込まれることを未然に防止するため、情報収集や情報の提供を的確に行う。 市民が安心して相談できる体制を整え、質の高いサービスを提供する。
現時点における 課題、その他	出前講座の情報提供が充分でないため、講座の開催回数が伸びていない。 巧妙で悪質な商法が次々と出現し、消費トラブルや事件・事故につながる危険性が増してきている。
課題、その他に 対する改善策 (いつまでに、何を、どうする)	平成22年度から、職員の相談対応能力を向上するために、専門講座等に参加して知識や手法の取得に勤めるとともに、市の消費生活相談体制の整備・充実を図る。 広報紙や行政情報番組を活用した情報提供と啓発を充実し、地域組織や関係機関と連携した地域ぐるみの取り組みを推進する。