

コード	名称	区分	コード	名称
事業名	193 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	20	諸費
		細目	159	消費者行政事務経費
		細々目	01	消費者行政事務経費
行革大綱の重点事項番号		コード	100100	
担当部署	名称	担当者 氏名	服部 禎亮	連絡先 (内線) 22 - 9638 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的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
H22 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	

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	
			H21	H22	H23	H24
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	6	目標	6
			実績	5	実績	4
			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	
				H21	H22	H23	H24
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 市民から行政に相談する件数が り、十分に周知されているかを示	世帯	目標	35000	目標	35000
				実績	35000	実績	35000
				目標	100	目標	100
				実績	57	実績	56

投入 コスト	直接事業費計(A)	H21 決算	H22 決算	H23 当初予算	H24 当初要求
		(千円)	(千円)	(千円)	(千円)
A の 財 源 内 訳	国庫支出金				
	県支出金	998	1,905	2,304	2,304
	地方債				
	その他				
	一般財源	78	73	152	772
事業投入人件費(B)		1.0人	7,200	1.0人	7,200
フルコスト(A)+(B)		8,198	9,105	9,504	9,504

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(条例は除く)で実施が義務付けられている事業		
	個人の方だけでは対応し得ない社会的・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		
	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象者以外の第三者にも利益が及ぶ事業		
	事業開始からの目標・目的を概ね達成している事業		
	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		
	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		
	国や県、民間が同様のサービスを提供している事業	○	
	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業	○	
	民間のサービスだけでは地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		
	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		
有 効 性	事業の対象や環境の変化により、事業ニーズが薄れていない事業		
	【○をつけた場合、ニーズの具体的内容、根拠となるデータ等判断理由】	○	
	相談内容が、多様化、複雑化する中、消費生活専門相談員を設置し、対応している。		
	財政状況を考慮し、事業を休止した場合、市民生活への影響が大きい事業		
	【○をつけた場合、影響の内容及び判断理由】	○	
	消費者被害が増え、安定した生活が損なわれる。		
	事務事業の継続、達成度や実績を高めることで成果指標の向上が期待できる。	○	
	基本施策の目的を実現するために現在の事務事業の内容は適切であり、基本施策に対して貢献度も高	○	
	サービス水準や対象を見直す余地がある。		
	当初設定した計画を	60%未満	【計画に遅れが生じている場合、改善策】
達 成 度	予算の繰越の有無	無	出前講座について、希望者からの申し出を待つだけでなく、市内・市外のネットワーク活用や各団体の協力等により、こちらから積極的に講座の実施回数を増やすよう努める。
	【予算の繰越がある場合、繰越の種類】		
	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	平成22年度から職員との相談対応能力を向上するため、専門講座等に参加して知識や手法の取得に努めるとともに、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。
昨年度の 取組状況	【状況】 計画のとおり進んでいる
	【詳細】 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。消費者に対しての啓発・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。

今後の方向性(Action)

担当課長氏名	富岡 通郎
事業の方向性	【方向性】 現状維持
	【理由】 平成23年度より専門職として、元三重県消費生活センター相談員を消費生活相談員(嘱託職員)として配置し、市民からの多岐にわたる相談内容に対応できるようになった。 多重債務等消費者生活行政に関わる相談等については研修に参加し対応している。
現時点における課題、その他	消費生活相談員の設置や専用電話(直通)の周知を図る。 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ある。
課題、その他に対する改善策 (いつまでに、何を、どうする)	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。