

コード	名称	区分	コード	名称
事業名	1066 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	703000		担当者氏名
	名称	大山田支所住民福祉課		
		連絡先	久保 幸代	47 - 1163 (内線)

**事務事業の概要 (Plan)**

対象(誰を、何を)	市民	※対象件数
成果(どうする)	消費者知識の普及啓発や情報提供することにより、悪徳商法などへの関心が高まり消費者トラブルを未然に防ぐことになる。	
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	関連事業
終了年度	平成 年度	
H21 事業内容	①消費知識の普及啓発 ・行政無線放送による啓発(情報提供等)を随時実施。 ・啓発用リーフレットの配布(組回覧)	
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)

1 建設用地	
2 建設面積(延床面積)	
3 規模・構造	
4 総事業費	千円

運営体制(「施設の建設」「施設の管理・運営」のみ記入)

1 運営主体	
委託先	
2 配置人員	人
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
啓発用リーフレットの配布	目標	回	1	1	1	1
	実績	回	1	1	1	1
行政無線放送による情報提供	目標	回	2	2	2	2
	実績	回	2	2	2	2

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
啓発用リーフレットの配布		組単位(回覧)に啓発用リーフレットを配布	部数	目標	197	196	198
				実績	197	196	198
				目標			
				実績			

投入コスト	H20 決算		H21 決算		H22 当初予算		H23 当初要求	
	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	(千円)	
直接事業費計(A)	50	41		40		40	40	
Aの財源内訳	国庫支出金							
	県支出金							
	地方債							
	その他	0	0					
一般財源	50	41		40		40		
事業投入人件費(B)	0.1人	0.1人	0.1人	0.1人	0.1人	0.1人	0.1人	
フルコスト(A)+(B)	770	761		760		760	760	

**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	○
	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	
	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	○
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】		
財政状況を考慮し、事業を休廃止した場合、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】		
有効性	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。	
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、繰越の種類】 身近に消費者相談センターを設置、相談員の配置をし、住民が相談しやすい環境を作る	
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。	○ この事業は他の相談業務に移管することが可能である(法律相談、行政相談、心配事相談……)

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	社会福祉協議会と連携強化を図り、消費者相談に適切対応でき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る</b> 【詳細】 消火器購入によるクーリング・オフについて相談 1件………相談内容を聞き取りクーリング・オフのしかたハガキの記入方法を指導した

**今後の方向性 (Action)**

担当課長氏名	中村 崇
事業の方向性	【方向性】 <b>他事業と統合</b> 【理由】 支所の職員が法律相談、行政相談、住民相談などの色々な相談業務に毎月同席しているので、この時にこの業務の相談を同時に受けることが可能である。
現時点における課題、その他	今の時点では、消費者相談に適切に対応できる職員がいない。
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年度をはじめ、今後消費者相談に限らずあらゆる相談に適切に対応できるよう、事例集等により学習を重ね職員の知識向上に努める。