

1. 第3次総合計画における施策の体系

目指す都市像 (政策)	番号	6	名称	活力と賑わいのある元気なまち			
施策	番号	1	名称	安全で豊かな消費生活の充実			
主担当部	市民文化部		主担当課	市民協働課	部長名	岩田 弘子	
関係部			関係課				

2. 施策の基本方針(第3次総合計画の基本方針をもとに記入する)

この施策の目的	安全で豊かな消費生活を安定的に送れる社会、消費者一人ひとりが「自立した消費者」として積極的・主体的に行動できる消費者市民社会となること、消費者問題啓発・消費者教育を充実させ、市民を消費者被害からの救済すること及び被害の未然、拡大防止を目的とする。
---------	---

3. 施策の現状分析(第3次総合計画の現状と課題をもとに記入する)

この施策の概況	この施策に対する市民ニーズなど、具体的な事項について	社会環境や国・県の動向など、施策を取り巻く環境について
	平成25年の振込詐欺などの特殊詐欺による全国の被害総額は約489億円にも上っている。平成23年度に消費生活センターが「かしはらナビプラザ」へ移設し、相談日も週5日に増え、相談件数も年々増加している。今後も消費者被害の未然・拡大防止を目指し、消費生活センターの更なる周知、広報・ホームページ・セミナー・出前講座などによる啓発・消費者教育の推進が必要である。	「消費者安全法」において、市は消費者からの苦情に係る相談に応じる、苦情処理に係る斡旋を行う、住民に対する情報提供を行う責務があるとされている。平成24年12月に施行された「消費者教育推進法」でも、消費者教育の推進に関し、施策の策定及び実施する責務を有するとされている。現在の消費者行政経費の大半は活性化交付金で賄われているが、今後自主財源化にむけた取組が必要となる見込みである。
これまでの成果	消費生活センターでの相談件数も年々増加しているが、専門の資格をもった消費生活相談員が迅速に対応、救済し、消費者被害の未然・拡大防止ができた。	

4. 指標及びコストの推移

	名称及び単位等	24年度	25年度		26年度	27年度	29年度 (総計目標年度)	備考欄	
		実績	目標	実績	目標	目標	目標		
指標の推移	施策指標① (成果指標)	消費者相談件数	755	800	798	800	900	600	
	施策指標② (成果指標)	消費生活セミナー、出前講座等の受講者数(人)	1,331	1,200	1,032	1,200	1,200	1,200	
	施策指標③ (成果指標)								
	施策指標④ (成果指標)								
	施策指標⑤ (成果指標)								
コストの推移 (単位:千円)	財源の内訳		決算	当初予算	決算	当初予算			
	歳出 (直接事業費)(a)		7,670	8,034	7,191	7,553			
	歳入 (b)	受益者負担額	0	0	0	0			
		国や県からの補助金その他	5,005	5,318	4,749	4,912			
	(a) - (b) = 一般財源		2,665	2,716	2,442	2,641			
	正職員	従事者数 (単位:人)	1.50	1.50	1.25	2.60			
		人件費(c)	9,305	9,258	7,715	16,047			
トータルコスト (a) + (c)		16,975	17,292	14,906	23,600				

5. 施策の評価

有効性の評価	この施策の成果の達成度はどうか	2	1 高い	2 やや高い	3 やや低い	4 低い
	成果向上の可能性はどうか	1	1 十分ある	2 ある程度ある	3 あまりない	4 ない
	説明	消費生活センターの「かしはらナビプラザ」への移転と相談窓口開設日が5日に拡充されたことによる利便性及び認知度の向上により、相談件数は年々増加している。資格をもった専門性の高い消費生活相談員が消費者の相談に迅速に対応、救済し、被害拡大を抑制している。				
	市政全般に対する貢献度はどうか	2	1 高い	2 やや高い	3 やや低い	4 低い
	説明	市民を消費者被害から救済し、市民の問題解決能力を養い、自立を促進することで、安全で住み良い、豊かなまちが形成される。				

6. 施策の課題

この施策の課題	平成24年12月に「消費者教育推進法」が施行され、『地方公共団体は消費生活センター・教育委員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下、消費者教育の推進に関し、区域の社会的、経済的状況に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する』とされた。今後、庁内・関係機関との調整・ネットワークの構築が必要である。
---------	---

7. 次年度以降の施策の方向性

総合評価 1次評価	次年度以降の方向性	2	1 強化する	2 維持する	3 縮小する
	説明	消費生活情報の提供、消費者教育・啓発などの施策を総合的に推進していく。複雑・高度化する消費者被害に対応するため、相談員の研修等への参加による知識・技量向上が不可欠である。研修等への参加を積極的に行いたい。			
総合評価 2次評価	次年度以降の方向性		1 強化する	2 維持する	3 縮小する
	説明				

8. 構成事業の方向性（それぞれの事務事業における今後の最適手段を検証する）

1次評価	説明	引き続き消費生活センターの周知・案内に努める。また、消費者被害を防止するとともに消費者の自立を支援するため、消費者教育及び啓発活動を行っていく。
2次評価	説明	

9. 施策を構成するそれぞれの事務事業の評価

※下記評価の解説

- ・貢献度－事務事業評価の結果をもとに、この施策での貢献度(重要度)を絶対評価で示しています。
(a: 不可欠かつ施策の中核をなす事業、b: 不可欠な事業、c: 不可欠ではないが実施が望ましい事業、d: あまり有効ではない事業)
- ・方向性－事務事業評価の結果をもとに、この施策からみた各事務事業の今後の方向性を絶対評価で示しています。
(拡大する、見直しながらかつ続ける、縮小する、廃止又は休止する、完了する)
- ・優先度(ソフト事業(任意)のみ)－施策内での事務事業の優先度を相対評価で示しています。
(優先度が高い順に A、B、C、D)

この施策に関連する事務事業評価の内容(評価内容の転記)				施策評価		
NO.	課名、事務事業名及び事業種別	事業の内容	事業の方向性及びH25決算額	貢献度	方向性	優先度(ソフト任意)
1	市民協働課	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体(消費者学級)の自主的な活動・運営に対し、補助金を交付する。 ・消費者学級が開催する各種研修会・学習会等活動に対して、側面的支援を行う。 	2 現状のまま継続	c	見直しながらかつ続ける	B
	消費者学級活動支援事業 (ソフト(任意))		180 (千円)			
2	市民協働課	(消費者相談) <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターを設置し、来室・電話等により市民からの消費生活相談に応じる。 ・消費者の安全確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情処理のためのあっせんを行う。 ・消費者の安全確保のために必要な情報を収集し、市民に提供する。 (消費者問題啓発・消費者教育) <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害未然防止・拡大防止に向け、広報・ホームページ・啓発チラシ等のあらゆる媒体を活用し、啓発活動を行う。 ・消費者教育の一環として講演会・講座を開設する。 	2 現状のまま継続	a	見直しながらかつ続ける	
	消費者行政活性化事業 (ソフト(義務))		7,011 (千円)			

事務事業評価表(平成25年度実施事業対象)

(作成日:平成26年6月6日)

事業の種類を選択してください。⇒ (ソフト(任意)) 事業

P L A N 計 画	事務事業名	消費者学級活動支援事業									
	担当部名	市民文化部	担当課名	市民協働課	課長名	松村 恒雄					
	総合計画の 位置付け	目指す都市像(政策)	6	活力と賑わいのある元気なまち							
		施策	1	安全で豊かな消費生活の充実							
	予算事業名										
	事業の開始年度	昭和	50	年度	事業の終了予定年度	平成	年度				
対象	檀原市消費者団体(消費者学級 学級生)			事業の 内容説明	・消費者団体(消費者学級)の自主的な活動・運営に対し、補助金を交付する。 ・消費者学級が開催する各種研修会・学習会等活動に対し、側面的支援を行う。						
事業の 目的	消費者団体の活動を支援することにより、消費者自らが、消費者としての意識を向上させ、「賢い消費者」として自立できるよう促進する。 行政と市民の協働による消費生活の安定と向上を目指し、市の消費者行政の充実を図る。										
市 の 関 与 の 必 要 性 を 評 価 し て く だ さ い	なぜ市が 関与して いるのか	1	1 公共性や収益性の観点から、市が直接的・包括的に関与すべき事業								
			2 市の関与について見直す余地のある事業(民間に事業の一部又は全部を委ねる余地のあるものや、住民ニーズが低下している等、社会情勢の変化によるものなど)								
	やめた 場合の 影響は	2	1 非常に大きい	2 やや大きい	3 克服できる範囲内	4 ほとんど無い					
			説明 市民が消費者団体を結成し、市がこれを支援することは、市民の消費生活の安全・向上に対する意識啓発に大きな役割を果たすものと思われる。								
D O 実 施	指標の 推移	名称及び単位等		24年度	25年度		26年度	27年度	29(総計 目標) 年度		
				実績	計画	実績	見込み	見込み	見込み		
	成果指標	補助金交付地区数		7	7	5	4	4	4		
	活動指標 ①	補助金交付額(千円)		252	252	180	144	144	144		
	活動指標 ②										
	コストの 推移 (単位: 千円)	財源の内訳			決算	当初予算	決算	当初予算			
		歳出(直接事業費)(a)			252	252	180	180			
		歳入 (b)	受益者負担額								
			国県補助金等その他								
		(a) - (b) = 一般財源			252	252	180	180			
正職員		従事者数(単位:人)			0.35	0.35	0.35	0.45			
		人件費(c)			2,171	2,160	2,160	2,777			
トータルコスト(a)+(c)			2,423	2,412	2,340	2,957					
単位当 りコスト	計算式等 ()/()										
備考 (これまでの 実績等)											

CHECK	有効性評価	現時点での成果について	3	1 十分な成果が出ている	2 概ね十分な成果が出ている	3 現時点では十分な成果が出ていない	4 成果がほとんど無く、大幅な改善が必要			
		説明	日頃より衣食住に対する取組がされ、一定の成果を得ているが、時代のニーズに沿った活動となっていない側面がある。							
	現時点での有効性を評価してください	上位施策への貢献度はどうか	3	1 高い	2 やや高い	3 やや低い	4 低い			
		説明	地域住民が安全で豊かな消費生活を送れるよう、消費者問題に取り組む地域のリーダーとしての活動を期待する。							
評価	効率性評価	内容や手法を見直すことにより、コストや時間の低減が可能か評価してください	3	現時点で効率性が非常に高く、これ以上の改善は見込めない	概ね高い効率性が発揮されているが、さらに向上できる余地はある	効率性がやや低く、見直しによる改善が期待される	4 現時点では効率性が低く、大幅な改善が必要			
			説明	現在のコストは、消費者団体(消費者学級)の活動運営費の一部に充てられており、必要最小限の費用負担として必要であるが、時代に合った活動内容への見直しが必要である。						
ACTION	この事業について、今後、具体的にどうすることにより、どんな効果が期待できるか記入してください。		<ul style="list-style-type: none"> ・活動内容の検討が必要である。また、消費者学級の主体性確立のためには、行政と団体とのより良い連携が望まれ、両者の役割分担を明確化する必要がある。 ・学級数の減少により、活動地区に限られてきている。そのため、今後は消費者学級全体(消費者学級連絡協議会)として活動し、市内全域から学級生を募るなど、活動人数を増やすことを検討していかなければならない。 							
	修正行動	この事業の今後の方向性を、費用面も含めて記入してください	2	1 拡大する	2 現状のまま継続	3 縮小する	課内優先度		C	
説明		社会情勢の変化に伴い、直面する消費生活課題に即した活動を期待する。地域に根ざした消費者被害の未然・拡大防止のための啓発活動を推進していく。費用は現在も必要最小限で活動を行っている。								

事務事業評価表(平成25年度実施事業対象)

(作成日:平成26年6月6日)

事業の種類を選択してください。⇒ (ソフト(義務)) 事業

P L A N 計 画	事務事業名	消費者行政活性化事業									
	担当部名	市民文化部	担当課名	市民協働課	課長名	松村恒雄					
	総合計画の 位置付け	目指す都市像(政策)	6	活力と賑わいのある元気なまち							
		施策	1	安全で豊かな消費生活の充実							
	予算事業名	消費者行政活性化事業									
	事業の開始年度	平成		年度	事業の終了予定年度	平成	年度				
	対象	市民			事業の 内容説明	(消費者相談) ・消費生活センターを設置し、来室・電話等により市民からの消費生活相談に応じる。 ・消費者の安全確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情処理のためのあせんを行う。 ・消費者の安全確保のために必要な情報を収集し、市民に提供する。 (消費者問題啓発・消費者教育) ・消費者被害未然防止・拡大防止に向け、広報・ホームページ・啓発チラシ等のあらゆる媒体を活用し、啓発活動を行う。 ・消費者教育の一環として講演会・講座を開設する。					
	事業の 目的	安全で豊かな消費生活を安定的に送れる社会、消費者一人ひとりが自分の利益だけでなく、社会全体の発展と改善に繋がるように積極的・主体的に行動できる消費者市民社会を目指し、消費者問題啓発・消費者教育を充実させるとともに、市民の消費者被害からの救済、被害の未然・拡大防止を目的とした事業を行う。									
	妥当性 評価	なぜ市が 関与して いるのか	1 公共性や収益性の観点から、市が直接的・包括的に関与すべき事業								
			2 市の関与について見直す余地のある事業(民間に事業の一部又は全部を委ねる余地のあるものや、住民ニーズが低下している等、社会情勢の変化によるものなど)								
市の関与の 必要性を評 価してくだ さい	やめた 場合の 影響は	説明									
		1 非常に大きい	2 やや大きい	3 克服できる範囲内	4 ほとんど無い						
D O 実 施	指標の 推移	名称及び単位等			24年度	25年度		26年度	27年度	29(総計 目標) 年度	
					実績	計画	実績	見込み	見込み	見込み	
	成果指標	消費生活相談件数			755	800	798	800	900	600	
	活動指標 ①	消費生活セミナー、出前講座等の受講者数(人)			1,331	1,200	1,032	1,200	1,200	1,200	
	活動指標 ②										
D O 実 施	コストの 推移 (単位: 千円)	財源の内訳			決算	当初予算	決算	当初予算			
		歳出(直接事業費)(a)			7,418	7,782	7,011	7,373			
		歳入 (b)	受益者負担額								
			国県補助金等その他			5,005	5,318	4,749	4,912		
		(a) - (b) = 一般財源			2,413	2,464	2,262	2,461			
		正職員	従事者数(単位:人)			1.15	1.15	0.90	2.15		
			人件費(c)			7,133	7,098	5,555	13,270		
		トータルコスト(a)+(c)			14,551	14,880	12,566	20,643			
単位当 りコスト	計算式等 ()/()										
備考 (これまでの 実績等)											

CHECK	有効性評価	現時点での成果について	1	1 十分な成果が出ている	2 概ね十分な成果が出ている	3 現時点では十分な成果が出ていない	4 成果がほとんど無く、大幅な改善が必要			
		説明	架空請求・振り込め詐欺・投資詐欺・送りつけ商法など次々と悪質な詐欺が発生する中、資格を持った専門性の高い相談員が消費者の相談に迅速に対応、救済し、被害拡大を抑制している。							
	現時点での有効性を評価してください	上位施策への貢献度はどうか	1	1 高い	2 やや高い	3 やや低い	4 低い			
		説明	市民を消費者被害から救済し、問題解決能力を養い、自立を促進することで、安全で住み良い、豊かなまちが形成される。							
評価	効率性評価	内容や手法を見直すことにより、コストや時間の低減が可能か評価してください	1	現時点で効率性が非常に高く、これ以上の改善は見込めない	概ね高い効率が発揮されているが、さらに向上できる余地はある	効率がやや低く、見直しによる改善が期待される	4 現時点では効率が低く、大幅な改善が必要			
			説明	増加する相談件数に対応するためには現在の週5日の相談日を減らすことは難しく、また市民が抱える消費者被害に迅速に対応するためには、専門の相談員の確保が必要であり、費用を低減することは困難である。						
ACTION	この事業について、今後、具体的にどうすることにより、どんな効果が期待できるか記入してください。		<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの周知案内や機能強化を徹底し、埋もれている消費者被害の掘り起こしを行うことにより、消費者被害の未然・拡大防止ができる。 地域と消費生活センターをつなぐパイプ役として活動する消費者問題啓発団体に活動を委託することで、地域への消費者情報の効果的な伝達、消費者被害の発見、被害の未然・拡大防止が期待できる。 子供対象の消費者講座を実施することで、将来社会の担い手となる子供達の消費者意識を高め、自立した賢い消費者を育成できる。 							
	修正行動	この事業の今後の方向性を、費用面も含めて記入してください	2	1 拡大する	2 現状のまま継続	3 縮小する			課内優先度	
説明			4 廃止又は休止する	5 完了する						