

| | | | |
|-----------------|--------------------------------|------|-------|
| 行政評価シート（事務事業評価） | | 評価年度 | 3年度 |
| 事業名 | 消費生活対策推進事業費 | 担当課 | 産業観光課 |
| 事業内容(簡潔に) | 消費生活相談事業、地域社会における消費者問題解決力の強化事業 | | |

1 計画(PLAN):事務事業の計画的位置づけ

| | | |
|---------------|-------|----------------------------|
| 第7次総合計画での目的体系 | 基本方向 | 健全な行政活動によるまちづくり |
| | 政策 | 効率的・効果的な行財政運営 |
| | 施策 | 行政改革の推進と行財政運営の充実 |
| 関連する個別計画等 | 根拠条例等 | 山梨県消費者行政強化交付金市町村事業費補助金交付要綱 |

2 計画(PLAN):事務事業の概要

| | |
|-------|---|
| 事業の目的 | 相談窓口設置等による消費者被害に係る相談業務と出前塾の開催等による啓蒙活動を実施することで、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことを目的とする。 |
| 事業の手段 | <ul style="list-style-type: none"> 有資格者の消費生活相談員による相談窓口を設置し、消費生活における助言、情報提供等の支援を行う。 相談日：毎週火曜日・第1, 3水曜日9時～16時（正午～13時を除く） 出前塾や各種イベントでの市民への消費者トラブルに係る知識の普及活動の実施 毎月の広報や市のホームページに記事等を掲載し、市民へ啓発事項の周知 特殊詐欺抑止電話装置購入費助成制度による被害防止対策の実施 消費生活啓発標語「ストリ」の商店街への掲出や各金融機関への啓発品の設置による市民意識の高揚（H28） 韮崎市消費者行政見守りネットワーク協議会による見守り活動（H29～） |
| 事業の対象 | 市民（消費者） |

3 実施(DO):投入費用及び従事職員の推移(インプット=費用+作業)

| | | 30年度 | 元年度 | 2年度 |
|-----------|---|-------|-------|-------|
| A | 事業費 (千円) | 2,932 | 3,177 | 3,389 |
| 財源内訳 | 国・県支出金 | 2,481 | 2,861 | 2,992 |
| | その他(使用料・借入金ほか) | | | |
| | 一般財源 | 451 | 316 | 397 |
| B | 担当職員数(職員E) (人) | 0.3 | 0.3 | 0.3 |
| C | 人件費(平均人件費×E) (千円) | 2,059 | 2,015 | 1,973 |
| D | 総事業費(A+C) (千円) | 4,991 | 5,192 | 5,362 |
| 主な事業費用の説明 | 消費生活相談員賃金、啓発用消耗品費(R2=2,656千円(啓発書籍、ポケットティッシュ等))、抑止電話装置購入助成費(R2=60千円) | | | |

注)平均人件費は各年度決算額(職員給与費)から算出した30年度(6,862千円)、元年度(6,715千円)、2年度(6,575千円)を使用しています。

4 実施(DO):事業を数字で分析(アウトプット=事業量)

| | 指標名 | 指標の算出方法 | 実績値 | | |
|---------------|---|--|------|-----|-----|
| | | | 30年度 | 元年度 | 2年度 |
| 活動指標 | 1 消費生活相談日数 | 韮崎市での相談窓口の開設日数(日) | 72 | 72 | 71 |
| | 2 啓発活動回数 | 公民館等で出前塾を行った回数(回) | 5 | 5 | 0 |
| | 3 特殊詐欺等電話抑止装置電話抑止装置取付件数 | 市補助金を活用、取付けを行った件数(件) | 6 | 16 | 6 |
| 妥当性 | <input type="checkbox"/> A 妥当である <input checked="" type="checkbox"/> B ほぼ妥当である <input type="checkbox"/> C 妥当でない | | | | |
| 上記活動指標と妥当性の説明 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> 毎週火曜日および第1・第3水曜日を実施している相談窓口の開設日数である。 相談窓口の設置により、専門的知識を有する相談員から助言、支援を行い、問題の早期解決を図っている。 | | | |
| | 2 | <ul style="list-style-type: none"> 自治会、公民館、老人クラブ等の依頼による出張講座の実施回数である。 出張講座を開催し、市民に消費生活問題に係る知識が普及するよう努めている。 高齢者イベントへ参加し、普及活動を推進している。 新型コロナウイルス感染症の影響により、R2年度は啓発活動での出前塾は実施できなかった。 | | | |
| | 3 | <ul style="list-style-type: none"> 特殊詐欺抑止電話装置設置費の助成件数である。高齢者(65歳)のいる世帯を対象としており、広報や出前講座等で周知に努めているが、申請件数は横ばいとなっている。 | | | |

5 評価(CHECK): 事務事業評価 (アウトカム=成果・効果)

| | 指標名 | 指標の算出方法 | 実績値 | | |
|-----------------------------|-----|---|------|-----|-----|
| | | | 30年度 | 元年度 | 2年度 |
| 成果指標 もしくは まちづくり 指標 | 1 | 相談処理件数 電話・窓口・訪問で相談を受けた 件数(件/年) | 73 | 51 | 71 |
| | 2 | 参加者数 消費生活相談員が行った出前講 座の参加者数(人) | 143 | 322 | 0 |
| | 3 | | | | |
| 成果 | | <input type="checkbox"/> A 上がっている <input checked="" type="checkbox"/> B ほぼ上がっている <input type="checkbox"/> C 上がっていない | | | |
| 上記指標の妥当性と成 果の内容説明 | 1 | <ul style="list-style-type: none"> 相談窓口における市民からの相談件数である。 架空請求はがきの送付が増加しており、相談件数も年々伸びている。 若年層での相談件数が増加傾向にある。 | | | |
| | 2 | <ul style="list-style-type: none"> 出前講座への市民の参加者数である。当講座の実施により、市民への消費生活に係る知識の普及や意識の高揚を図っている。講座の開催規模に応じて参加人数に増減があるため、年度別の参加者数も増減がある。 R2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で出前塾講座は開催されなかった。 | | | |
| | 3 | | | | |

| | |
|----------|--|
| 事務事業総合評価 | <input type="checkbox"/> A 期待以上に達成 <input checked="" type="checkbox"/> B 期待どおりに達成 <input type="checkbox"/> C 期待以下の達成 |
|----------|--|

6 改善(ACTION): 今後の事務事業の展開

| | | | |
|----------|---|--|--|
| 今後の事業展開 | <input type="checkbox"/> 拡大(コストを集中的に投入する) <input checked="" type="checkbox"/> 一部改善(事務的な改善を実施する) <input type="checkbox"/> 全部改善(内容・手段・コスト・実施主体等の見直しが必要) <input type="checkbox"/> 縮小(規模・内容を縮小、又は他の事業と統合する) <input type="checkbox"/> 廃止(廃止の検討が必要) | | |
| 事務事業の改善案 | 改善の概要・方向性(いつまでに、どういう形で具体化するのか) | | |
| | 令和3年度の改善計画(今後の事業展開説明) <ul style="list-style-type: none"> 相談件数は増えてきたが、そのほとんどは意識の高い消費者が自ら問い合わせせてきているものである。 表面化していない消費トラブルについて見守りネットワークを活用し、メンバーからの情報提供をもとに消費生活相談の掘り起こしを図る。 啓発物品の作成及び広報での特集など効果的な周知を行い消費トラブルに合わないための意識を高めていく。 成人年齢が20歳から18歳へ引き下げられるため、若年層への啓発活動を強化していく。 | | |
| 過去の改善経過 | 改善の経過 | <ul style="list-style-type: none"> 平成23年度 有資格者の消費生活相談員による消費生活相談窓口の設置 平成27年度 特殊詐欺抑止電話装置購入費助成制度の実施(助成金:1万円、自己負担金3千円) 平成27年度 市内金融機関のATM(27箇所)に振込め詐欺注意喚起装置(呼びかけセンサー)の設置 平成28年度 消費生活標語タペストリー(74枚)を商店街の街路灯に設置 平成29年度 見守りネットワーク協議会設立 平成29年度 北杜市との広域連携により、峡北地域の相談窓口設置日を増設(令和3年度現在、韮崎市:毎週火曜、第1・第3水曜、北杜市:毎週木曜) | |
| | 直近の評価結果 | 内部評価 | 令和元年度 <input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 一部改善 <input type="checkbox"/> 全部改善 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止 |
| | | 外部評価 | 年度 <input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 一部改善 <input type="checkbox"/> 全部改善 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止 |
| | 改善案 | <ul style="list-style-type: none"> 北杜市との広域連携により相談件数は増えてきたが、そのほとんどは意識の高い消費者が自ら問い合わせせてきているものである。 今後は表面化していない消費トラブルについて見守りネットワークを活用し、メンバーからの情報提供をもとに消費生活相談の掘り起こしを図る。 啓発物品の作成及び広報での特集など効果的な周知を行い消費トラブルに合わないための意識を高めていく。 | |
| 課長所見 | 詐欺などのトラブルを未然に防止するため、警察署などの関係機関と連携した啓蒙・啓発活動を継続的に 行っていく必要がある。 | | |