

# 施策評価シート

施策コード	3303	平成27年度 第9次鳥取市総合計画
施策名	安全な消費生活の確保	所属名 企画推進部地域振興局 市民総合相談課

## 1. 基本情報

位置づけ 総合計画	体系区分	コード	名称
	まちづくりの目標	30	笑顔があふれ 心やすらぐまちづくり
	政策	03	互いに協力し、くらしの安全を守る

## 2. 施策の概要【PLAN】

現状と課題	<p>○社会生活の複雑化や消費取引の多様化に伴い、食品表示偽装、悪質な訪問販売、多重債務など、さまざまな消費者トラブルが発生しています。</p> <p>○消費者はあふれる情報から食品をはじめとする商品についての正確な情報を得ることが難しくなりつつあり、市民の消費生活や食の安全が脅かされています。</p> <p>○市民の消費生活における被害の実態を適正に把握し、被害の未然防止、拡大阻止などにより、その安全を確保することが重要です。</p> <p>○本市では、消費生活相談機能を拡充するため、平成21年に「市民総合相談センター」を開設し、増加する消費生活相談に対応するなど、市民が安全で安心な消費生活を送れるよう取組みを進めています。</p> <p>○国、県、消費者団体など関係機関とのさらなる連携を図り、市民が身近にいつでも消費生活に関する相談ができる体制を整備するとともに、被害等を防止するための情報提供、啓発活動の一層の充実が必要です。</p>
めざす方向	市民の消費生活における相談や情報収集などの体制を充実し、市民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現をめざします。
達成するための対策・手段	<p>①消費生活相談体制の充実</p> <p>②安全な消費行動に対する支援強化</p>

## 3. 施策の成果を把握していくための指標【PLAN・DO】

		指標名	単位	区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
成果指標	1	啓発事業の延べ開催回数	回	目標	24	24	24	24	24
				実績	36	73	63	56	42
				目標達成率	150%	304%	263%	233%	175%
		(指標の説明) 消費者啓発出前講座などの消費生活に関する啓発事業の開催回数。(基準値は平成22年度)							
	2	啓発事業に対する市民満足度	%	目標	60	65	70	75	80
				実績	97	97	93	87	94
				目標達成率	162%	149%	133%	116%	118%
		(指標の説明) 消費生活に関する啓発事業に参加した市民の満足度。(基準値は平成22年度)							
	3			目標	0	0	0	0	0
				実績	0	0	0	0	0
目標達成率									
(指標の説明)									

## 4. 施策を進めるに当たって要する(した)経費【PLAN・DO】

(単位:千円)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
決算額	9,931	15,268	12,535	13,844	14,054

## 5. 施策の成果【CHECK】

<p>施策の成果</p> <p>(成果が上がっているか、政策の目標実現に貢献しているか)</p>	<p>相談体制(執務室と相談ブースの確保、消費生活相談員3名配置)を整え、消費生活相談を充実し、面談や窓口で相談を受け、助言やあっせんを行い、消費者被害の救済を図っている。消費生活相談員は専門知識に基づき、福祉関係課等と情報共有し連携を図り、安全で安心な市民生活を守る重要な位置づけとなっている。また、多重債務など複雑な相談にも対応するため、弁護士による無料相談を定期的に開催している。さらに、地域と協働し、消費者啓発出前講座やパネル展などを行い、消費者被害を未然に防ぐための広報・啓発活動にも力を入れている。</p>
--	---

## 6. 今後の施策の方向性【ACTION】

方向性	<input type="checkbox"/> 1. 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 2. 改善継続 <input type="checkbox"/> 3. 維持継続 <input type="checkbox"/> 4. 縮小廃止
<p>担当部長評価コメント</p> <p>(部としての施策の方向性)</p> <p>※市民等との協働の推進、行財政改革の推進の視点を踏まえて記載</p>	<p>どこに住んでいても質の高い相談、救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備するという趣旨で平成27年3月消費者基本計画が閣議決定された。これを踏まえ、鳥取市においても消費者被害の未然防止、救済のための相談体制の質の向上を図るとともに、消費生活分野における地域見守りネットワークを構築していく必要がある。また、「自ら考え自ら行動する」自立した消費者の育成のためのライフステージに応じた体系的な消費者教育のあり方について検討し、消費者教育推進計画を策定する。</p>

# 事務事業評価シート

事務事業コード	001461	重点事業区分	—	平成27年度 第9次鳥取市総合計画
事務事業名	消費生活対策事業		所属名	企画推進部地域振興局 市民総合相談課

## 1. 基本情報

総合計画の位置づけ	体系区分	コード	名称	事業区分名称	区分	
	まちづくりの目標	30	笑顔があふれ 心やすらぐまちづくり	事業期間	平成21年度 ~ 全期	
	政策	03	互いに協力し、くらしの安全を守る	根拠法令、根拠計画等	消費者安全法	
施策	3303	安全な消費生活の確保				
施策の目標	目標の種別		平成23年度	平成27年度	事業分類区分	
	啓発事業の延べ開催回数		36回	24回		ソフト(義務)
	啓発事業に対する市民満足度		97%	80%	運営方法	直営
			0	0	会計区分	一般会計
予算	予算事業名	消費生活対策費		予算事業コード	01-02-01-01-18-01	

## 2. 事業目的【PLAN】

対象 (何を、誰を)	市民
意図 (どのような状態にするために)	市民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現を目指す。
手段 (どうするのか)	消費生活相談窓口で消費相談を受け付け、関係機関と連携して対応する。また、市民に消費生活に関する知識の普及や悪質商法に関する被害情報等の提供などを行う。

## 3. 事業の年度別計画・実績【PLAN・DO】

※年度別の取り組みを簡潔に記入

内容	年度別計画	平成23年度 ・消費生活相談 ・消費者啓発事業 ・悪質商法に関する被害情報等の提供 ・消費生活相談体制の充実	平成24年度 ・消費生活相談 ・消費者啓発事業 ・悪質商法に関する被害情報等の提供 ・消費生活相談体制の充実	平成25年度 ・消費生活相談 ・消費者啓発事業 ・悪質商法に関する被害情報等の提供	平成26年度 ・消費生活相談 ・消費者啓発事業 ・悪質商法に関する被害情報等の提供	平成27年度 ・消費生活相談 ・消費者啓発事業 ・悪質商法に関する被害情報等の提供 ・消費者教育推進計画の策定	
	年度別実績	・消費生活相談件数: 702件 ・消費者啓発事業(出前講座13件、講演会2件) ・悪質商法に関する被害情報等の提供21事案、トータル52件 ・消費生活相談体制の充実	・消費生活相談件数: 711件 ・消費者啓発事業(出前講座35件、講演会3件) ・悪質商法に関する被害情報等の提供22事案、トータル52件 ・消費生活相談体制の充実	・消費生活相談件数: 712件 ・消費者啓発事業(出前講座37件、講演会1件) ・悪質商法に関する被害情報等の提供23事案、トータル32件 ・消費生活相談体制の充実	・消費生活相談件数: 810件 ・消費者啓発事業(出前講座33件、講演会1件) ・悪質商法に関する被害情報等の提供17事案、トータル28件	・消費生活相談件数: 733件 ・消費者啓発事業(出前講座18件、講演会1件、研修会1件) ・悪質商法に関する被害情報等の提供12事案、トータル22件	
事業費	区分	決算額(千円)	決算額(千円)	決算額(千円)	決算額(千円)	決算額(千円)	
	事業費(A+B)	11,043	16,262	13,522	13,553	14,013	
	直接経費 A	6,545	11,806	9,151	9,040	9,599	
	直接経費の財源内訳	国・県	6,102	7,960	4,897	4,817	5,340
		地方債	0	0	0	0	0
		その他	82	93	101	91	143
	一般財源	361	3,753	4,153	4,132	4,116	
人件費 B	4,498	4,456	4,371	4,513	4,414		
職員数の内訳	正規職員	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60	
	嘱託職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨時職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

## 4. 資源を投入することで実施した活動の大きさを表す指標【PLAN・DO】

活動指標	1	消費生活相談件数	単位	区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	
			件	目標	750	800	850	900	950	
			実績	702	711	712	810	733		
		(指標の説明) 消費生活相談の受付件数								
	2	消費者啓発出前講座等の開催回数	回	目標	24	24	30	30	30	
				実績	15	65	63	56	18	
	(指標の説明) 消費者啓発出前講座の開催件数+講演会等開催件数									
3			目標	0	0	0	0	0		
			実績	0	0	0	0	0		
	(指標の説明)									

5. 平成27年度の事務事業実施概要【DO】

※前年度の取り組みを具体的に記入(予算事務事業の事業概要と連動)

事務事業の実施概要	<p>【問合せ先】消費生活センター 0857-20-3861</p> <p>【9次総の施策体系】3303</p> <p>【予算計上の経過】 予算事業別概要目次：当初予算・P51(企039)</p> <p>【事業の概要】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>相談事業           <ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談の受付、助言・あっせん、弁護士会と連携した相談対応</li> </ul> </li> <li>啓発事業           <ul style="list-style-type: none"> <li>市公式ウェブサイト、市報、啓発パネル等による消費者情報の提供</li> <li>悪質商法などに関する「消費者啓発出前講座」「消費者啓発講演会」の実施</li> </ul> </li> <li>被害拡大(未然防止)防止事業           <ul style="list-style-type: none"> <li>庁内各課及び関係機関との情報連携を強化し、消費者被害の拡大防止や未然防止の積極的な対応を行なっている。</li> </ul> </li> </ol> <p>【事業の成果】</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">《相談件数》</td> <td style="text-align: center;">《センター関与被害救済額》</td> </tr> <tr> <td>平成25年度 712件</td> <td>25,890千円(被害把握金額 69,761千円)</td> </tr> <tr> <td>平成26年度 810件</td> <td>70,333千円(被害把握金額 78,358千円)</td> </tr> <tr> <td>平成27年度 733件</td> <td>12,074千円(被害把握金額 29,854千円)</td> </tr> </table> <p>(※上記救済額には多重債務による救済額を含まない)</p> <p>【今後の課題・方向性】 市民の消費生活の安心安全を確保するため、今後も継続して事業を実施するとともに、消費者教育推進法により新たに位置づけられた消費者教育の推進に関する取組みも行っていく。</p> <p>※その他財源の諸収入は、金融広報委員会推奨事業助成金</p>	《相談件数》	《センター関与被害救済額》	平成25年度 712件	25,890千円(被害把握金額 69,761千円)	平成26年度 810件	70,333千円(被害把握金額 78,358千円)	平成27年度 733件	12,074千円(被害把握金額 29,854千円)
	《相談件数》	《センター関与被害救済額》							
平成25年度 712件	25,890千円(被害把握金額 69,761千円)								
平成26年度 810件	70,333千円(被害把握金額 78,358千円)								
平成27年度 733件	12,074千円(被害把握金額 29,854千円)								

6. 活動指標の達成率【CHECK】

		指標名	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
指標達成率	1	消費生活相談件数	94%	89%	84%	90%	77%
	2	消費者啓発出前講座等の開催回数	63%	63%	210%	187%	187%
	3						

7. 評価【CHECK】

評価項目と評価の視点	評価内容	評価理由(評価の視点を踏まえて記入)
<p>目的の妥当性</p> <p><small>・市が関与すべき範囲か ・対象と意図は現行でよいか ・適切な目標が設定されているか</small></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 1. 妥当である</p> <p><input type="checkbox"/> 2. ほぼ妥当である</p> <p><input type="checkbox"/> 3. あまり妥当ではない</p> <p><input type="checkbox"/> 4. 妥当ではない</p>	市民の消費生活に関するトラブルや被害などの相談を受け、被害の救済を図ったり、未然に被害を防ぐための啓発・広報を行った。
<p>事業の有効性</p> <p><small>・成果の向上につながっているか ・同じ目的をもつ他の事務事業はないか</small></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 1. 有効である</p> <p><input type="checkbox"/> 2. やや有効である</p> <p><input type="checkbox"/> 3. あまり有効でない</p> <p><input type="checkbox"/> 4. 有効でない</p>	前年度より相談件数、被害救済額ともに減少しているが、市民の安心・安全な消費生活の向上を図った。
<p>資源投入の効率性</p> <p><small>・事業の実施手法は効率的か ・高い費用対効果が得られているか ・外部委託の可能性はないか</small></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 1. 効率的である</p> <p><input type="checkbox"/> 2. やや効率的である</p> <p><input type="checkbox"/> 3. あまり効率的ではない</p> <p><input type="checkbox"/> 4. 効率的ではない</p>	県市町村消費者行政推進交付金を活用し、その推進プログラムに沿って計画的に実施した。
<p>サービスの公平性</p> <p><small>・対象は適切か ・受益者負担は適正か</small></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 1. 公平である</p> <p><input type="checkbox"/> 2. やや公平である</p> <p><input type="checkbox"/> 3. あまり公平ではない</p> <p><input type="checkbox"/> 4. 公平ではない</p>	相談窓口の開設や無料法律相談などあらゆる相談を受け、広く市民に被害の未然防止などの消費者啓発・広報を行った。

8. 事業の成果を踏まえた今後の方向性【ACTION】

今後の方向性	<p><input type="checkbox"/> 1. 拡充</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2. 改善継続</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 現状維持</p> <p><input type="checkbox"/> 4. 縮小</p> <p><input type="checkbox"/> 5. 休止、廃止、終了</p>	<p><input type="checkbox"/> 1-1 意図的に拡充</p> <p><input type="checkbox"/> 1-2 制度的に自然増加</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2-1 手段等の改善</p> <p><input type="checkbox"/> 2-2 効率化、簡素化</p> <p><input type="checkbox"/> 2-3 他事業との統合</p>	<p><input type="checkbox"/> 4-1 意図的に縮小</p> <p><input type="checkbox"/> 4-2 制度的に自然減少</p> <p><input type="checkbox"/> 5-1 臨年実施等、意図的に休止</p> <p><input type="checkbox"/> 5-2 意図的に廃止</p> <p><input type="checkbox"/> 5-3 制度的に終了</p>
	担当課長の評価コメント	これからも計画的に事業を継続していく。	

# 事務事業評価シート

事務事業コード	001462	重点事業区分	—	平成27年度 第9次鳥取市総合計画
事務事業名	消費者保護対策補助事業		所属名	企画推進部地域振興局 市民総合相談課

## 1. 基本情報

総合計画の位置づけ	体系区分	コード	名称		事業区分名称	区分
	まちづくりの目標	30	笑顔があふれ 心やすらぐまちづくり		事業期間	全期
	政策	03	互いに協力し、くらしの安全を守る		根拠法令、根拠計画等	市民公益活動団体補助金交付要綱
施策	3303	安全な消費生活の確保				
施策の目標	目標の種別		平成23年度	平成27年度	事業分類区分	ソフト(任意)
	啓発事業の延べ開催回数		36回	24回	運営方法	補助金交付
	啓発事業に対する市民満足度		97%	80%	会計区分	一般会計
予算	予算事業名	消費者保護対策補助金			予算事業コード	01-02-01-01-18-02

## 2. 事業目的【PLAN】

対象 (何を、誰を)	市民
意図 (どのような状態にするために)	消費者団体の活動を支援することで安全安心な消費生活の確保につなげる。
手段 (どうするのか)	消費者団体の支援を行う。

## 3. 事業の年度別計画・実績【PLAN・DO】

※年度別の取り組みを簡潔に記入

内容	年度別計画	平成23年度 ・消費者団体の支援	平成24年度 ・消費者団体の支援	平成25年度 ・消費者団体の支援	平成26年度 ・消費者団体の支援	平成27年度 ・消費者団体の支援	
	年度別実績	・活動支援としての補助金交付115千円 ・事業等での会員の年間活動延べ人数404人 ・フリーマーケット参加者500人	・活動支援としての補助金交付115千円 ・事業等での会員の年間活動延べ人数460人 ・フリーマーケット参加者700人	・活動支援としての補助金交付115千円 ・事業等での会員の年間活動延べ人数566人 ・フリーマーケット参加者700人	・活動支援としての補助金交付115千円 ・事業等での会員の年間活動延べ人数735人 ・フリーマーケット参加者700人 ・消団連設立40周年記念事業補助金350千円交付し、記念式典開催 ・記念誌発行	・活動支援としての補助金交付115千円 ・事業等での会員の年間活動延べ人数471人 ・消団連市場(旧:フリーマーケット)参加者700人	
事業費	区分	決算額(千円)	決算額(千円)	決算額(千円)	決算額(千円)	決算額(千円)	
	事業費(A+B)	865	858	844	1,217	851	
	直接経費 A	115	115	115	465	115	
	直接経費の財源内訳	国・県	0	0	0	0	0
		地方債	0	0	0	0	0
		その他	0	0	0	0	0
一般財源	115	115	115	465	115		
人件費 B	750	743	729	752	736		
職員数の内訳	正規職員	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	
	嘱託職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	臨時職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

## 4. 資源を投入することで実施した活動の大きさを表す指標【PLAN・DO】

活動指標	1	参加者数	単位	区分	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		目標	人		750	800	1150	1200	1250
	実績			904	1160	1266	1435	1171	
		(指標の説明) 団体主催事業への参加者数+会員の活動延べ人数							
2	目標			0	0	0	0	0	
	実績			0	0	0	0	0	
	(指標の説明)								
3	目標			0	0	0	0	0	
	実績			0	0	0	0	0	
	(指標の説明)								

5. 平成27年度の事務事業実施概要【DO】

※前年度の取り組みを具体的に記入(予算事務事業の事業概要と連動)

事務事業の実施概要	<p>【問合せ先】消費生活センター 0857-20-3862</p> <p>【9次総の施策体系】3303</p> <p>【予算計上の経過】なし</p> <p>【事業の概要】 市民公益活動団体補助金 昭和50年に、鳥取市連合婦人会、鳥取市婦人団体協議会などにより結成された「鳥取市消費者団体連絡協議会」に対して、市民の安心・安全な消費生活の向上を図るため、啓発活動の推進や環境に配慮した消費生活の実践などの消費者行動に対する助成を行う。</p> <p>【事業の成果】 循環型社会の形成に向けて「消団連市場～地産地消&amp;リサイクル～」を実施した。また、消費生活センターと連携し様々な啓発活動を行うとともに、自らも講演会や研修会にも積極的に参加し学習した。 ≪補助実績≫ 平成25年度 115千円 平成26年度 465千円 平成27年度 115千円</p> <p>【今後の課題・方向性】 消費生活センターの事業には、鳥取市消費者団体連絡協議会との連携はかかせないものであり、今後も継続して助成していく。</p>
-----------	---

6. 活動指標の達成率【CHECK】

		指標名	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
指標達成率	1	参加者数	121%	145%	110%	120%	94%
	2						
	3						

7. 評価【CHECK】

評価項目と評価の視点	評価内容	評価理由(評価の視点を踏まえて記入)
<b>目的の妥当性</b> <small>・市が関与すべき範囲か ・対象と意図は現行でよいか ・適切な目標が設定されているか</small>	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 妥当である <input type="checkbox"/> 2. ほぼ妥当である <input type="checkbox"/> 3. あまり妥当ではない <input type="checkbox"/> 4. 妥当ではない	消費生活における安全と安心の確保のために、意欲的な取り組みを行った。
<b>事業の有効性</b> <small>・成果の向上につながっているか ・同じ目的をもつ他の事務事業はないか</small>	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 有効である <input type="checkbox"/> 2. やや有効である <input type="checkbox"/> 3. あまり有効でない <input type="checkbox"/> 4. 有効でない	少ない補助金を有効に使い、数多くの活動を行った。
<b>資源投入の効率性</b> <small>・事業の実施手法は効率的か ・高い費用対効果が得られているか ・外部委託の可能性はないか</small>	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 効率的である <input type="checkbox"/> 2. やや効率的である <input type="checkbox"/> 3. あまり効率的ではない <input type="checkbox"/> 4. 効率的ではない	市内で同等の活動している団体はなく、市民への消費者啓発に貢献した。
<b>サービスの公平性</b> <small>・対象は適切か ・受益者負担は適正か</small>	<input checked="" type="checkbox"/> 1. 公平である <input type="checkbox"/> 2. やや公平である <input type="checkbox"/> 3. あまり公平ではない <input type="checkbox"/> 4. 公平ではない	活動は、ほぼ本補助金と会員からの会費で運営し、適正に管理されていた。

8. 事業の成果を踏まえた今後の方向性【ACTION】

今後の方向性	<input type="checkbox"/> 1. 拡充 <input type="checkbox"/> 2. 改善継続 <input checked="" type="checkbox"/> 3. 現状維持 <input type="checkbox"/> 4. 縮小 <input type="checkbox"/> 5. 休止、廃止、終了	<input type="checkbox"/> 1-1 意図的に拡充 <input type="checkbox"/> 1-2 制度的に自然増加 <input type="checkbox"/> 2-1 手段等の改善 <input type="checkbox"/> 2-2 効率化、簡素化 <input type="checkbox"/> 2-3 他事業との統合	<input type="checkbox"/> 4-1 意図的に縮小 <input type="checkbox"/> 4-2 制度的に自然減少 <input type="checkbox"/> 5-1 臨年実施等、意図的に休止 <input type="checkbox"/> 5-2 意図的に廃止 <input type="checkbox"/> 5-3 制度的に終了
	担当課長の評価コメント	これからも、鳥取市消費者団体連絡協議会と協働していく上で、本補助金は必要である。	