

# 事務事業評価シート

事務事業コード	026100	重点施策	該当なし	平成29年度 第10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

位置づけ の 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	40	安全・安心なまち	事業期間	平成21年度 ~ 全期
	政策	01	暮らしの安全を守るまちづくり	根拠法令、 根拠計画等	消費者安全法
施策	4103	安全な消費生活の確保			
目標の 種別	平成28年度	平成32年度	事業分類区分	ソフト(義務)	
	出前講座・講演会等の啓発活動の実施件数	56件	60件	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)	消費生活センター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

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	
内容	年度別計画	①消費生活相談 ②消費者啓発 ③消費者被害拡大(未然)防止	①消費生活相談 ②消費者啓発 ③消費者被害拡大(未然)防止 ④消費者教育推進計画策定	①消費生活相談 ②消費者啓発 ③消費者被害拡大(未然)防止 ④消費者教育推進計画進捗管理	①消費生活相談 ②消費者啓発 ③消費者被害拡大(未然)防止 ④消費者教育推進計画進捗管理	①消費生活相談 ②消費者啓発 ③消費者被害拡大(未然)防止 ④消費者教育推進計画進捗管理	
	年度別実績	①相談件数 733件 弁護士相談 15件 ②出前講座 31回 パネル展 7回 研修 2回 消費者教育のあり方検討会の開催 ③悪質電話勧誘電話被害防止事業 被害防止情報提供4回	①相談件数 1109件 弁護士相談 15件 ②出前講座 26回 パネル展 16回 研修 3回 団体等訪問啓発11回 ③未然防止活動 33回 ④鳥取市消費生活プラン策定				
事業費	区分	決算額(千円)	決算額(千円)	予算額(千円)	計画額(千円)	計画額(千円)	
	事業費(A+B)	47,612	46,712	0	0	0	
	直接経費 A	12,736	11,490	0	0	0	
	直接経費の財源内訳	国・県	8,615	7,406	0	0	0
		地方債	0	0	0	0	0
		その他	100	94	0	0	0
一般財源	4,021	3,990	0	0	0		
人件費 B	34,876	35,222	0	0	0		
職員数の内訳	正規職員	4.00	4.00	0.00	0.00	0.00	
	嘱託職員	3.00	3.00	0.00	0.00	0.00	
	臨時職員	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	

※人件費は鳥取市職員の給与平均額を基にした概算です。

## 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】

		指標名	単位	区分	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
活動指標	1	県全体の消費生活相談件数に占める受付割合	%	目標	40	45	50	55	60
				実績	41	47.8	0	0	0
	(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	56	57	58	59	60	
			実績	57	58	0	0	0	
	(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29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>【10次総の施策体系】4103</p> <p>【予算計上の経過】 予算事業別概要目次：当初予算・P58(地025)</p> <p>【事業の概要】 鳥取市消費者行政基本方針に基づき消費者啓発を実施。平成26年6月、消費者安全法の改正を受け、平成28年4月に「鳥取市消費生活センターの組織と運営等に関する条例」を制定し、センターを設置してより一層の消費者施策の推進を図る。</p> <p>【事業の成果】</p> <p>①消費生活相談 ・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を行い、被害の救済を図った。</p> <p>②消費者教育・啓発 ・市公式ウェブサイト、市報、啓発パネル展等による消費者情報の提供を行った。 ・鳥取市消費者団体連絡協議会と連携して寸劇を上演する等、「消費者啓発出前講座」を実施した。 ・地域の防犯団体等を対象とした「消費者見守りネットワーク研修会」を実施した。 ・エンカ消費や若年者を対象とした消費者教育イベントを開催した。</p> <p>③消費者教育推進計画「主役は私たち鳥取市消費生活プラン」策定 ・鳥取市消費者教育推進計画策定委員会設置(H29年8月～H30年2月)</p> <p>≪相談件数≫ ≪センター関与被害救済額≫※多重債務相談を除く。 平成27年度 733件 12,074千円(被害把握金額 29,854千円) 平成28年度 733件 23,863千円(被害把握金額 27,854千円) 平成29年度 1,109件 17,623千円(被害把握金額 20,926千円)</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、今後も継続して消費者相談業務を行うとともに、消費生活プランに基づき消費者教育を推進し、自立した消費者による消費者市民社会の構築を図る。 ※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>
-----------	---

6. 活動指標の達成率【CHECK】

		指標名	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度
指標達成率	1	県全体の消費生活相談件数に占める受付割合	103%	106%			
	2	消費者啓発出前講座等の開催回数	102%	102%			
	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>年度計画の進捗度</p> <p>3. 事業の年度別計画・実績【PLAN・DO】より当該年度で予定した事業が3月末時点でどのような進捗状況となったか。</p>	<input type="checkbox"/> 1. 計画を上回る <input checked="" type="checkbox"/> 2. 計画どおり <input type="checkbox"/> 3. 事業未完了	
<p>事業の成果</p> <p>6. 活動指標の達成率【CHECK】より「150%以上:大幅に上回る」、「101%~150%未満:上回る」、「80%~100%未満:目標どおり」、「50%~80%未満:下回る」、「50%未満:大幅に下回る」※最も達成度の低い指標で評価</p>	<input type="checkbox"/> 1. 目標を大幅に上回る <input checked="" type="checkbox"/> 2. 目標を上回る <input type="checkbox"/> 3. 概ね目標どおり <input type="checkbox"/> 4. 目標を下回る <input type="checkbox"/> 5. 目標を大幅に下回る	

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 checked="" type="checkbox"/> 2. 改善継続 <input 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 checked="" 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
<p>担当課長の評価コメント (「今後の方向性」を判断した理由がわかるよう、数値等を用いた具体的な成果と、今後の改善プランを記載)</p>	<p>市民の消費生活の安心安全のため、消費生活センターの周知を図り、これに応じて消費者相談・啓発事業を積極的に展開するとともに、消費生活プランの策定を行った。今後、県市町村消費者行政強化交付金を有効活用し、事業を実施する。また、鳥取市消費生活プランの着実な推進を図る。</p>		