

令和元年度 事務事業評価シート

事務事業名		消費者生活支援				所管	区民部		
							くらしの相談課		
事務事業の概要	行政計画	事業NO.	230	計画事業名	消費生活支援	事業の開始・終了年度			
	長期総合計画体系	[基本目標] 誰もが誇りや憧れを抱く安全安心で快適なまちの実現 [施策] 49 地域防犯力の向上と安全安心な消費生活の確保				[事業開始] 平成13年度 [終了予定] - 年度			
	根拠法令等	法令(義務)	〔法令等名〕		消費者基本法、消費者安全法、台東区消費生活に関する条例、台東区消費生活サポーター設置要綱				
	事業対象	直接の対象 : 一般区民 最終的な対象 : 同上							
	事業目的	区民が自立した消費者として日常生活を送るために必要な知識を習得できるよう、消費者教育・啓発を行い、区民の消費生活の安全及び向上を図る。							
	事業内容 [H30年度]	消費者講座及び出前講座の開催 消費生活サポーター養成講座の開催及びサポーター活動の実施 消費者ニュース「くらしのちえ」発行(年6回)、高齢者・子ども・見守りの方対象の啓発リーフレットの作成・配布 消費者啓発物品の作成・配布 たいとうメールマガジンの配信(月1回程度)、啓発用DVDの貸出、消費生活情報コーナー(生涯学習センター4階)の運営 家庭用品・電気用品の表示立入り検査							
	委託の有無	一部委託	委託内容		消費者講座(一部)、消費生活サポーター養成講座の実施 講座参加者の保育委託				
補助金の有無	都								
事務事業の実績	種別	指標の名称	単位	R2年度	H28年度	H29年度	H30年度		
				目標値	実績	実績	実績	目標値	達成率
	活動指標	消費者講座実施回数	回	24	30	26	26	30	86.7%
		出前講座実施回数	回	40	22	36	36	30	120.0%
	成果指標	消費者講座受講者満足度	%	97.0	92.7	96.6	96.4	97.0	99.4%
		消費生活センターを知っている人の割合	%	67.0	63.7	65.3	69.7	65.0	107.2%
	決算額 (単位:千円)				H28年度		H29年度		H30年度
					2,640		2,990		2,909
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)			9,367		8,799		9,257
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			2,476		2,703		2,675
その他のコスト(扶助費・補助費など)			164		287		235		
総経費			12,007		11,789		12,167		
財源項目 (単位:千円)	受益者負担額(使用料・手数料・負担金など)			0		0		0	
	その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)			2,525		2,742		729	
	一般財源(区負担額)			9,482		9,047		11,438	
課題及び今後の進め方	消費者被害を未然・拡大防止には迅速で的確な消費生活情報の提供や消費者啓発が必要である。様々な広報手段を用いて情報発信と効果的な啓発活動を進めていく。								
評価の視点	評価	評価の理由							
	必要性	3	商品やサービスの提供方法などは多様化が進んでおり、消費者被害も新たな手口の発生や複雑化している。被害の未然・拡大防止のために迅速で的確な消費生活情報の提供や消費者教育・啓発が必要である。						
	効率性	3	消費者講座は業界団体等から謝礼を必要としない講師を依頼するなどし、リーフレットや啓発品などについては、作成方法や配付方法の見直しを行い経費の削減に努めた。						
	手段の適切性	3	消費者講座は参加者の満足が得られるようテーマ設定や内容を工夫した。出前講座では相談員や消費生活サポーターを活用し、様々な機会を通じて広く啓発活動を実施した。ホームページやメールマガジンを活用し、消費生活情報が簡単に得られるようにしている。						
	目的達成度	3	消費者講座受講者の満足度やセンター認知度は目標に達している。今後も効果的な啓発活動を行うため、講座のメニューの充実を図っていく。						
【総合評価】 ※上記4つの視点を踏まえ、事業全体を評価。区民生活への影響を十分考慮すること。						今後の方向性			
複雑・多様化する消費者被害の未然・拡大防止のためにあらゆる世代に対する消費者啓発が必要である。今後も出前講座など様々な啓発機会を設けるとともに、状況に応じた効果的な啓発活動に努めていく。また、これから施行される消費生活に影響を及ぼす法令改正の内容を区民に理解してもらうため、消費生活情報紙等を通じ広く周知を図っていく。						維持		拡大改善 維持 縮小 廃止・終了	