

平成28年度 事務事業評価シート

事務事業名	消費者相談					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.	105	計画事業名	消費生活支援			
	長期総合計画体系	[基本目標] II-1. 個性を活かしたまちづくりの推進					事業の開始・終了年度	
		[小 柱] (4)安全・安心の充実強化					[事業開始]	昭和50年度
		[施策] ①地域防災力の向上					[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				
	事業対象	区内在住・在勤・在学者						
	事業目的	消費者被害の未然・拡大防止及び被害救済を図る。						
	事業内容	消費生活の専門知識を習得した相談員が、消費者からの相談を無料で電話または面接の方法で受付・対応。相談情報は「PIO-NET全国消費生活情報ネットワークシステム」により管理し、消費者被害の救済に努める。 相談日時：月曜日～金曜日、午前9時～午後4時						
	委託の有無	一部委託	委託内容	消費生活相談員健康診断受診				
	補助金の有無	都						
事務事業の実績	種 別	指標の名称	(単位)	目標値 (29年度)	25年度	26年度	27年度	
	活動指標	年間開設日数	日	244	244	244	243	
		成果指標	消費者相談件数	件	1,900	1,644	1,811	1,633
	解決率(%)解決数/相談件数		%	80.0	77.5	78.9	79.8	
	決算額	(単位：千円)			24,370	24,451	24,593	
	事務事業コスト	人にかかるコスト(人件費など)			30,980	33,007	31,457	
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			171	160	234	
		(単位：千円) その他のコスト(扶助費・補助費など)			122	126	120	
		総経費			31,273	33,293	31,811	
	財源項目	受益者負担額(使用料・手数料・負担金など)			0	0	0	
(単位：千円) その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)			9,719	9,778	9,588			
一般財源(区負担額)			21,554	23,514	22,223			
前回評価から改善した事項	他部署との連携が進み、区民だけでなく職員等からの相談が増えた。また、消費者教育のための教材を作成するため研修への参加を積極的に行い作成につなげた。消費生活サポーターの養成に着手した。							
評価の視点	評価	評価の理由						
	必要性	4	相談件数は前年度より減ったが、消費者被害は減少していないため、被害回復や未然防止のためにも本事業は必要である。					
	効率性	3	年間を通して概ね1日4名の相談員を配置し、電話や来所での相談に対し効率的に実施している。					
	手段の適切性	4	主として、電話・来所での相談対応をしているが、必要に応じ相談者宅への訪問、事業者・相談者・行政の3者での面談を実施、他機関との連携など、ケースに応じた対応をとっている。					
	目的達成度	3	相談者に対しては適切な助言等を行い、解決に向けてサポートをしている。今後は、自ら問題を解決できる区民がさらに増えるよう消費者講座の内容を充実させこまめに実施することにより学習機会を増やしていく。					
[評価の理由] (区民生活への影響を十分考慮すること)					評価結果	今後の方向性		
解決率は向上しているが、未だに消費者被害が減少しない現状がある。このため、更なる、相談体制の充実と区民に対する消費者相談の周知及び消費被害にあわないよう学習の機会を提供していく必要がある。27年度より養成している「消費生活サポーター」を活用した講座を実施し相談員の不在を少なくすることにより、相談体制の一層の充実を図っていく。						改善		
						拡大改善維持縮小廃止・終了		