

平成28年度 事務事業評価シート

事務事業名	消費生活支援				所管	区民部 くらしの相談課		
	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] 平成13年度			
	[施策] ④地域防犯力の向上				[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	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・啓発を行う。これらの情報をタイムリーに伝えることにより、消費者の権利擁護及び利益増進につなげ、区民の消費生活の安全及び向上を図る。							
事業内容	消費生活に必要な知識・情報を分かりやすく迅速に伝えるために、消費者教育・啓発を行う。 消費者講座及び出前講座(消費者相談員を講師として派遣)の開催、消費生活サポーター養成講座の実施、消費者ニュース「くらしのちえ」の発行、子供向け消費者啓発リーフレットの発行、啓発用DVDの貸し出し、家庭用品・電気用品の表示立入検査、消費生活情報コーナー(生涯学習センター4階に設置)の運営、消費者啓発物品の作成配布。							
委託の有無	なし		委託内容					
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	消費者講座実施回数		回	30	18	26	30
		出前講座実施回数		回	20	14	17	15
	成果指標	消費者講座受講者満足度		%	97.0	95.2	90.3	95.7
		消費生活センターを知っている人の割合		%	60.0	45.0	55.0	52.5
	決算額 (単位:千円)					1,178	1,676	2,537
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)				6,903	8,841	8,421
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)				1,116	1,533	2,323
		その他のコスト(扶助費・補助費など)				63	143	214
		総経費				8,082	10,517	10,958
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)				898	1,511	2,471	
	一般財源(区負担額)				7,184	9,006	8,487	
前回評価から改善した事項	消費者講座の実施回数を増やすと共に、保育を付ける等幅広い年代が参加できるよう工夫した。また小中学生向けに作成したリーフレットを配布し、20代向けには年代に特化した講座を実施するなど若い世代への啓発にも着手した。区と協働して啓発活動を行う消費生活サポーター養成講座も実施した。							
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が複雑化しているに伴い、消費者被害も複雑化している。被害の未然・拡大防止のためにも、的確で迅速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	消費者講座の周知については、広報たいとうやHP、自主作成のチラシ等の低コストで実施し集客に努め、消費者講座の満足度も高評価を得ている。また、出前講座については、消費生活相談員が実施するため、新たな費用をかけずに実施することができ、区民からの要望にも柔軟に対応している。					
	手段の適切性	2	あらゆる世代に対し啓発活動を十分に行えるよう講座の実施や啓発物の配布をきめ細かく行っているが、若い世代への周知が困難であるため、今後はSNSを活用する等、新たな方法を検討する必要がある。また早期の消費者教育を実施するためにも小中学校での講座を教育委員会と連携して検討する必要がある。					
	目的達成度	4	講座の実施回数の増加、及び受講者の満足度についても高評価を得ている。					
[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	拡大改善維持縮小廃止・終了	
複雑化する消費生活については、被害の未然・拡大防止のためにも、あらゆる世代に対する消費者啓発が必要である。高齢者に対する啓発は、他部署との連携のもと、定期的実施しているが、それ以外の世代に対する啓発は非常に難しい状況である。このため、地域に出向く講座の実施などを含め、啓発を効果的に展開する方策を検討する必要がある。						改善		