

平成29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] 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	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 (30年度)	26年度	27年度	28年度	
	活動指標	年間開設日数	日	244	244	243	242	
		成果指標	消費者相談件数	件	1,600	1,811	1,633	1,599
	解決率(解決数/相談件数)		%	85.0	78.9	80.0	83.8	
	決算額 (単位：千円)				24,451	24,593	25,342	
	事務事業コスト (単位：千円)	人にかかるコスト(人件費など)			33,007	31,318	33,414	
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			160	234	242	
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			126	120	607	
		総経費			33,293	31,672	34,263	
	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)			9,778	9,634	9,460			
一般財源(区負担額)			23,514	22,038	24,803			
前回評価から改善した事項	研修への積極的な参加や区独自で講師を依頼しての研修を実施し、相談者に対する解決率の向上につなげた。							
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少したが、全体での消費者被害は減少していない状況である。今後も消費者問題における解決や未然防止のためにも、引き続き本事業を継続していく。					
	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	相談内容に対しては、助言をはじめ適切な対応をしている。今後も自ら問題を解決できる区民が増えるよう、講座内容を充実させるなど、学習機会を増やす。					
[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	改善 拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了	
相談者に対する解決率は向上しているが、事業主からの相談や見守りの方からの情報提供が増えており、相談もできず問題を抱えている区民もまだ多いことが推察される。このため、平成27年度から養成している消費生活サポーターを活用し、区民に対して消費生活センターや事例の紹介などを実施していくことで、窓口を周知していく。								