

# 平成 28 年度事務事業評価表(一般用)

事務事業名		051501		051500		9143				
事業コード		消費者相談事業		市民相談課						
開始年度		昭和 47 年度		終了年度		年度				
担当部課		グループ		消費生活センター						
事業の概要	事業の種類	自治事務		法定受託事務		法定受託 + 附加				
	分野別計画・指針					根拠法令				
	関連・類似事業					消費者基本法、消費者安全法、所沢市市民相談員設置条例				
	総合計画の体系	章	安心・安全	節	消費生活	基本方針	健全な消費生活を推進します			
事業開始の背景	昭和40年代に入り社会経済環境が大きく変化する中で、消費者トラブルが多発し社会問題化してきたため消費者保護の観点から開始された。									
事業の内容	目的(どのような効果を目指して実施しているのか、具体的に) 消費者の利益を守り消費生活の安定・向上を確保するため。									
	対象(誰を、何を対象としているのか)	対象数	単位	平成 26 年度	342,564	人				
	市民			平成 27 年度	343,067	人				
事業の具体的な内容及び実施方法	電話又は面接により、消費者と事業者との取引・契約に関する相談について、専門の相談員が、相談者自身で自主交渉できるような助言や、他の専門相談窓口の紹介などの情報提供を行う。相談内容によっては、事業者に連絡し、妥当な解決に向けて調整する「あっせん処理」も行っている。									
経費	会計種別	一般会計		平成 26 年度 (千円)		平成 27 年度 (千円)		平成 28 年度 (千円)		
	予算現額			11,014		8,854		8,675		
	決算(見込み含む)			8,392		8,476				
	(非常勤特別職員)	(臨時的任用職員)	( 5.00 人)	( 1.00 人)	( 5.00 人)	( 1.00 人)	「財源内訳」について平成28年度のみ、当初予算の内訳となっています。			
	正規職員人件費	1.74 人		15,175		1.34 人				11,604
	事業費合計			23,567		20,080				
	財源内訳	一般財源	23,567		20,080		8,675			
国・県支出金	0		0		0		0			
その他( )	0		0		0		0			
実績	項目名	項目説明		単位	H 26	H 27	H28見込み	将来目標		
	活動実績	相談件数	受付した相談の件数		件	1,739	1,715	1,700	1,700	
		処理件数	受付した相談のうち、処理結果が出た件数		件	1,704	1,687	1,660	1,660	
解決件数		助言(自主交渉)、斡旋解決、他機関紹介、情報提供による処理件数の合計		件	1,658	1,684	1,630	1,630		
成果	項目名	項目説明		単位	H 26	H 27	H28目標値	将来目標		
	成果指標	相談解決率	解決件数÷処理件数 助言(自主交渉)、斡旋解決、他機関紹介、情報提供による処理を解決とする		%	目標値 98	98	98	98	
			実績		97	99	<input checked="" type="checkbox"/> 「実績」拡大図 <input type="checkbox"/> 「実績」縮小図			
目標達成状況	どれだけ目標に近づいているかを達成率として示しています		%	達成率	99	101	どちらかをチェックしてください			
改善点	(1)平成27年度中に改善した点(改善内容・その結果について記載してください)				(2)平成27年度成果指標の目標値が未達成の理由・分析					
	複雑かつ多様化する相談内容に対応するため消費生活相談員や行政職員のレベルアップを図るため消費者行政に係る研修参加の支援を行った。									
評価	評価	<input checked="" type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終了	事業実施方法 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・効率化 <input type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> その他	理由	消費生活相談員や消費者行政担当職員のレベルアップを図り、よりの確な相談対応を図っていく。				
		次年度予算	<input type="checkbox"/> 拡大 <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	理由	複雑かつ多様化する相談内容に対応するため、引き続き市民に対し、よりの確な相談対応を図っていく。					
評価	(1)平成28年度に取り組んでいる状況				(2)今後の方向性					
	相談件数は、県内市町村の中でさいたま市、川口市に次ぐ件数であり、効率的な相談体制の構築が不可欠であることから、国民生活センターや県消費生活センター、相談員間での情報の共有化や相談員のレベルアップのため研修参加等を積極的に支援している。当センターが本庁舎に移転したことについて市民へ周知徹底するとともに、相談しやすい体制づくりの為、高齢者福祉部局や関連団体等との連携を図っている。				国民生活センターや県消費生活センター、相談員間で情報の共有化や相談員や消費者行政担当職員のレベルアップのため研修参加等継続的かつ積極的に進めている。当センターが本庁舎に移転したことについて市民へ周知徹底するとともに、相談しやすい体制づくりの為高齢者福祉部局や関連団体等との連携を推進していく。					
評価日	H28.8.1		評価者職氏名	市民部 市民相談課 課長 前田 広子						
環境影響	有益な環境影響			有害な環境影響を及ぼす原因活動	紙の使用		規制を受ける環境法令等	無		
							緊急事態	無		