

事務事業名	6984 市民相談事業													
担当組織	市民生活部 暮らし安心課										担当	相談担当		
組織コード	R4	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	R4	01	02	01	10	01	01	記入日	令和 4年 6月17日
	R3	13	06	00		R3	01	02	01	10	01	01		

1. 事務事業の概要 <PLAN>

総合振興計画上の位置づけ											実施計画候補			
基本目標・考え方	04	安全な暮らしを守るまち								再掲施策				● 対象
施策	18	市民相談機能と消費生活の充実												○ 対象外
事業期間	昭和42年度～令和12年度													
根拠法令 通達等	市民相談運営要綱						関連計画 施政方針							
事業区分	<input type="radio"/> 法定受託事務 <input type="radio"/> 自治事務のうち義務的なもの <input checked="" type="radio"/> 自治事務のうち任意のもの													
強靱化計画	<input type="checkbox"/> リスクシナリオ番号：													
総合戦略	<input type="checkbox"/> 施策番号：													
対象	市民で諸問題を抱える者													
事業目的	市民が日常生活にて、抱えるさまざまな諸問題に対して相談を受け、円満な解決方法を助言する。													
事業内容	よろず相談により市民の諸問題を整理し、法律相談・国税相談などそれぞれの問題に対応する各種専門相談の案内・実施により、市民の問題解決を目指す。													
実施主体	<input checked="" type="checkbox"/> 市による単独直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 (<input type="checkbox"/> 3セク・財団 <input type="checkbox"/> 企業 <input checked="" type="checkbox"/> 市民・NPO) <input checked="" type="checkbox"/> 協働・協力 ()													
行財政改革 の取り組み														

2. 事業費 <DO>

		令和3年度 執行額(千円)	令和4年度 予算額(千円)	令和5年度 計画額(千円)	令和6年度 計画額(千円)	令和7年度 計画額(千円)	
事業の 予算・実績	主な事業内容	よろず相談ほか13相談	よろず相談ほか13相談	よろず相談ほか13相談	よろず相談ほか13相談	よろず相談ほか13相談	
	事業費	6,838	6,837	6,867	6,867	6,867	
	財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0
		県支出金	0	127	127	127	127
		起債	0	0	0	0	0
		その他	0	0	0	0	0
		一般財源	6,838	6,710	6,740	6,740	6,740
	人件費	8,655	8,655	8,655	8,655	8,655	
	投入 人員	常勤職員	1.25人	1.25人	1.25人	1.25人	1.25人
		非常勤職員	0.25人	0.25人	0.25人	0.25人	0.25人
事業費+人件費		15,493	15,492	15,522	15,522	15,522	

3. 目標達成状況 <CHECK>

指標名		説明・算定式	単位	R3目標 R3実績	R4目標 R4実績	R5目標 R5実績	R6目標 R6実績	R7目標 R7実績
目標達成状況	事務事業活動①	情報発信	SNS、広報、ホームページ、チラシ等による情報発信件数	件/年	26	28	28	28
	事務事業成果①	各種相談受付件数	よろず相談+各種専門相談受付件数	人	26	1,010	1,010	1,010
					1,001	—	—	—
						—	—	—
						—	—	—
						—	—	—
目標達成状況の分析	<p>A：全ての目標を達成した。</p> <p><判断理由> 情報発信件数、相談受付件数共に目標を達成した。よろず相談は減少傾向にあるが、相談内容が専門化、高度化しているためか、法律相談については以前よりやや増加傾向にある。 各種相談に関しては、週2回の無料の法律相談の他、司法書士相談をはじめ多くの相談メニューを用意しており、概ね多様化する市民の要望に沿った相談を案内することができている。</p>							

4. 評価結果 <CHECK>

施策への貢献度	評価結果			施策の目標達成に向けて貢献しているか。
	1年度	2年度	3年度	A：施策の目標達成に大いに貢献している。
	A	A	A	<判断理由> 様々な市民からの相談を受け付けることにより、市民の安心につながっていることから、目標達成へ向けて大いに貢献している。
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	1年度	2年度	3年度	A：経費の精査が十分になされている。
	A	A	A	<判断理由> 事業費、人件費等の経費は妥当と言える。
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	1年度	2年度	3年度	B：事業手法は適正な内容である。
	B	B	B	<判断理由> 多様化している市民からの相談に対応するため14種類の専門相談を実施している事から適正な内容であると言える
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	1年度	2年度	3年度	A：受益・負担は十分な検討、見直しを実施している。
	A	A	A	<判断理由> 無料相談なので、受益者負担はない。

5. 事業の見直し・行財政改革の取組内容 <ACTION>

令和3年度に実施した取組内容・効果	より多くの市民が各種専門相談を知る機会を得ることができるよう、広報の他、ホームページでも毎月情報を更新し、周知を行っている。
令和4年度に実施する取組内容	今後も市民の相談内容における傾向を把握し、必要に応じて見直しを行いながら、相談体制を維持していく。また、相談メニューのみならず、関係各課との連携を取りながら、相談者の不安を解消すべく業務を実施していく。また市民相談窓口について、より多くの市民に適切に活用していただけるよう、今後もあらゆる層に対応できるようイベント等で周知を行う等、工夫して啓発を行っていく。

6. 令和5年度の方向性・取組方針 <ACTION>

事業の方向性・取組方針	<input type="radio"/> 1現状で継続 <input checked="" type="radio"/> 2拡大して継続 <input type="radio"/> 3縮小して継続 <input type="radio"/> 4他事業と統合 <input type="radio"/> 5休止 <input type="radio"/> 6その他見直し <input type="radio"/> 令和5年度で終了 <input type="radio"/> 令和4年度で終了 <input type="radio"/> 令和3年度で終了
	<p><方向性の判断理由・取組方針> 今後も市民の相談内容における傾向を把握し、必要に応じてメニューの見直しを行いながら、相談体制を維持していく。近年問題となっているインターネット上における誹謗中傷等の人権侵害に対応していくため専門相談の導入を検討するとともに啓発・周知を図っていく。また、専門相談の案内だけでなく、庁内関係各課との連携を取りながら、相談者の不安を解消出来るよう業務を実施し、市民相談窓口について、より多くの市民に適切に活用していただけるよう、今後もホームページやイベント等で定期的に周知を行いながら、工夫して啓発を行っていく。</p>

事務事業名	6989 消費生活相談事業													
担当組織	市民生活部 暮らし安心課								担当	消費生活センター担当				
組織コード	R4	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	R4	01	07	01	03	01	01	記入日	令和 4年 6月17日
	R3	13	06	00		R3	01	07	01	03	01	01		

1. 事務事業の概要 <PLAN>

総合振興計画上の位置づけ										実施計画候補				
基本目標・考え方	04	安全な暮らしを守るまち							再掲施策				○ 対象	
施策	18	市民相談機能と消費生活の充実											● 対象外	
事業期間	平成17年度～令和12年度													
根拠法令 通達等	消費者基本法 消費者安全法				関連計画 施政方針									
事業区分	<input type="radio"/> 法定受託事務 <input type="radio"/> 自治事務のうち義務的なもの <input checked="" type="radio"/> 自治事務のうち任意のもの													
強靱化計画	<input type="checkbox"/> リスクシナリオ番号：													
総合戦略	<input type="checkbox"/> 施策番号：													
対象	市民・消費者団体													
事業目的	消費者の消費生活における利益保護を図る。													
事業内容	消費生活相談員による相談の実施や、研修などによる相談員の資質向上による的確なアドバイスなどにより、消費者の利益保護を図る。地域協議会の構成メンバー間の情報共有により、相談事業の拡大と被害の防止を図る。													
実施主体	<input checked="" type="checkbox"/> 市による単独直営 <input type="checkbox"/> 委託 (<input type="checkbox"/> 3セク・財団 <input type="checkbox"/> 企業 <input type="checkbox"/> 市民・NPO) <input checked="" type="checkbox"/> 協働・協力 ()													
行財政改革 の取り組み														

2. 事業費 <DO>

		令和3年度 執行額(千円)	令和4年度 予算額(千円)	令和5年度 計画額(千円)	令和6年度 計画額(千円)	令和7年度 計画額(千円)	
事業の 予算・実績	主な事業内容	消費生活相談 事業	消費生活相談 事業	消費生活相談 事業	消費生活相談 事業	消費生活相談 事業	
	事業費	8,406	9,429	9,429	9,429	9,429	
	財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0
		県支出金	1,576	1,897	1,897	1,897	1,897
		起債	0	0	0	0	0
		その他	0	18	21	21	0
	一般財源	6,830	7,514	7,511	7,511	7,532	
	人件費	3,462	3,462	3,462	3,462	3,462	
	投入 人員	常勤職員	0.5人	0.5人	0.5人	0.5人	0.5人
		非常勤職員	1.2人	1.2人	1.2人	1.2人	1.2人
事業費+人件費		11,868	12,891	12,891	12,891	12,891	

3. 目標達成状況 <CHECK>

指標名		説明・算定式	単位	R3目標 R3実績	R4目標 R4実績	R5目標 R5実績	R6目標 R6実績	R7目標 R7実績
目標達成状況	事務事業活動①	相談日数	開庁日	242	242	242	242	242
	事務事業成果①	受付件数	消費生活相談件数+多重債務相談+家計相談	242	750	750	750	750
				653		—	—	—
						—	—	—
						—	—	—
目標達成状況の分析	<p>B：いずれかの目標を達成した。</p> <p><判断理由> 相談日数については予定どおり開催し、目標を達成することができた。消費生活相談、多重債務相談、家計相談件数は、コロナウイルス拡大防止のため消費生活展や消費生活講演会など啓発に関するイベントが中止となったためか、目標を下回る相談件数となった。</p>							

4. 評価結果 <CHECK>

施策への貢献度	評価結果			施策の目標達成に向けて貢献しているか。
	1年度	2年度	3年度	A：施策の目標達成に大いに貢献している。
	A	A	A	<判断理由> 消費生活に関する様々な相談を受け付け、消費生活相談員が適切な知識の元、助言している事から、目標達成へ向けて大いに貢献していると言える。
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	1年度	2年度	3年度	A：経費の精査が十分になされている。
	A	A	A	<判断理由> 事業費、人件費等は十分精査されている。
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	1年度	2年度	3年度	B：事業手法は適正な内容である。
	B	B	B	<判断理由> 多様化、複雑化する消費生活相談に対して、経験豊富な消費生活相談員が対応しており、適正な内容であると言える。
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	1年度	2年度	3年度	B：受益・負担は適正な範囲である。
	B	B	B	<判断理由> 無料相談のため受益者負担はない。

5. 事業の見直し・行財政改革の取組内容 <ACTION>

令和3年度に実施した取組内容・効果	消費生活相談員が国民生活センター主催の指定研修に参加予定だったが、新型コロナウイルスの影響で受講することができなかった。代わりに国民生活センターが配信している遠隔研修及び書籍を積極的に活用した。
令和4年度に実施する取組内容	研修以外の方法を模索し、消費生活相談窓口の機能強化及び相談対応能力の向上を図ることができた。今後の研修参加においては、社会情勢を鑑みて積極的に参加し、相談業務の機能強化を図る。

6. 令和5年度の方向性・取組方針 <ACTION>

事業の方向性・取組方針	<input checked="" type="radio"/> 1 現状で継続 <input type="radio"/> 2 拡大して継続 <input type="radio"/> 3 縮小して継続 <input type="radio"/> 4 他事業と統合 <input type="radio"/> 5 休止 <input type="radio"/> 6 その他見直し <input type="radio"/> 令和5年度で終了 <input type="radio"/> 令和4年度で終了 <input type="radio"/> 令和3年度で終了
	<方向性の判断理由・取組方針> 消費生活センターの相談体制の充実を図るとともに、増えつつある要配慮消費者の相談などに関しては、協議会の運営、関連部署との連携をより密にし、消費生活相談体制を強化していく。熟練した相談員の安定的な確保のため、今後も消費生活相談員の体制を強化しつつ、迅速かつ円満な問題解決、消費者の被害の防止や早期の被害回復を実現していく。その他多重債務相談に関する借金の未然防止・抑制のため、相談員による家計相談についても積極的に実施していく。

事務事業名	21127 消費者啓発事業														
担当組織	市民生活部								くらし安心課			担当	消費生活センター担当		
組織コード	R4	13	06	00	会計・款・項・目・大事業・中事業	R4	01	07	01	03	02	01	記入日	令和 4年 6月17日	
	R3	13	06	00		R3	01	07	01	03	02	01			

1. 事務事業の概要 <PLAN>

総合振興計画上の位置づけ											実施計画候補		
基本目標・考え方	04	安全な暮らしを守るまち							再掲施策				● 対象
施策	18	市民相談機能と消費生活の充実											○ 対象外
事業期間	平成17年度～令和12年度												
根拠法令 通達等	消費者基本法 消費者安全法					関連計画 施政方針							
事業区分	<input type="radio"/> 法定受託事務 <input type="radio"/> 自治事務のうち義務的なもの <input checked="" type="radio"/> 自治事務のうち任意のもの												
強靱化計画	<input type="checkbox"/> リスクシナリオ番号：												
総合戦略	<input type="checkbox"/> 施策番号：												
対象	市民												
事業目的	市民に対し、消費者被害の未然防止、暮らしに役立つ情報の提供を行い、市民が安心して安全に暮らせるよう努める。												
事業内容	消費生活講座、啓発イベント、消費者被害未然防止リーフレット等情報紙の配布などによる啓発や、広報・HP等による情報提供を実施し、消費生活トラブルの未然防止や知識の向上を目指す。												
実施主体	<input checked="" type="checkbox"/> 市による単独直営 <input type="checkbox"/> 委託 (<input type="checkbox"/> 3セク・財団 <input type="checkbox"/> 企業 <input type="checkbox"/> 市民・NPO) <input type="checkbox"/> 協働・協力 ()												
行財政改革 の取り組み													

2. 事業費 <DO>

		令和3年度 執行額(千円)	令和4年度 予算額(千円)	令和5年度 計画額(千円)	令和6年度 計画額(千円)	令和7年度 計画額(千円)	
事業の 予算・実績	主な事業内容	消費生活講座 ・リーフレット等の配布。 情報提供	消費生活講座 ・リーフレット等の配布。 情報提供	消費生活講座 ・リーフレット等の配布。 情報提供	消費生活講座 ・リーフレット等の配布。 情報提供	消費生活講座 ・リーフレット等の配布。 情報提供	
	事業費	1,186	2,548	2,548	2,548	2,548	
	財源内訳	国庫支出金	0	0	0	0	0
		県支出金	501	1,089	1,089	1,089	1,089
		起債	0	0	0	0	0
		その他	0	0	0	0	0
		一般財源	685	1,459	1,459	1,459	1,459
	人件費	2,769.6	2,769.6	2,769.6	2,769.6	2,769.6	
	投入 人員	常勤職員	0.4人	0.4人	0.4人	0.4人	0.4人
		非常勤職員	0.45人	0.45人	0.45人	0.45人	0.45人
事業費+人件費		3,956	5,318	5,318	5,318	5,318	

3. 目標達成状況 <CHECK>

指標名		説明・算定式	単位	R3目標 R3実績	R4目標 R4実績	R5目標 R5実績	R6目標 R6実績	R7目標 R7実績
目標達成状況	事務事業活動① 出前講座開催回数		件	10	10	10	10	10
	事務事業活動② 情報発信	SNS、広報、ホームページ、チラシ等による情報発信件数	件	32	32	32	32	32
	事務事業成果① 参加人数		人	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
	事務事業成果② 消費生活センターの認知度	イベント時のアンケート実施による調査	%	80	80	80	80	80
目標達成状況の分析		<p>B：いずれかの目標を達成した。</p> <p><判断理由> 新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、出前講座は目標を下回る開催回数となったが、代わりに広報やホームページ、チラシにおいて、消費者情報を発信し、大幅に件数を増やすことができた。また、窓口においても高齢者や若年層を対象とした啓発品を配布し、幅広い世代に消費者被害について啓発することができた。</p>						

4. 評価結果 <CHECK>

施策への貢献度	評価結果			施策の目標達成に向けて貢献しているか。
	1年度	2年度	3年度	B：施策の目標達成に貢献している。 <判断理由> 消費生活に関連する啓発は、ホームページに事例を豊富に掲載しており、イベントの実施も含め、目標達成へ向けて貢献していると言える。
経費水準	評価結果			事業費・人件費の水準は適正か。
	1年度	2年度	3年度	B：経費は適正な範囲である。 <判断理由> 事業費、人件費の水準は妥当であると言える。
事業手法	評価結果			事業手法は適正か。
	1年度	2年度	3年度	B：事業手法は適正な内容である。 <判断理由> チラシの配布をはじめ、ホームページに事例を豊富に掲載しており、イベントの実施も含め、適正な内容と言える。
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	1年度	2年度	3年度	B：受益・負担は適正な範囲である。 <判断理由> 受益者負担はない。

5. 事業の見直し・行財政改革の取組内容 <ACTION>

令和3年度に実施した取組内容・効果	「消費生活落語講演会」については、新型コロナウイルスの影響で開催できなかったが、代替えとして全ての市内コミュニティバスに啓発ポスターを掲示した。実際にあった相談事例や「心理チェック」「お助けかわらばん」等を掲載し、消費者が理解しやすい内容を工夫した。さらに消費生活センターの認知度をあげるためSNSに相談内容を周知した。
令和4年度に実施する取組内容	市内コミュニティバスに啓発ポスターを掲示することやSNSを活用したことで、消費者被害未然防止や消費生活センターの周知をおこなうことができ、幅広い年代の市民に対し効果的な啓発ができた。

6. 令和5年度の方向性・取組方針 <ACTION>

事業の方向性・取組方針	<input checked="" type="radio"/> 1 現状で継続 <input type="radio"/> 2 拡大して継続 <input type="radio"/> 3 縮小して継続 <input type="radio"/> 4 他事業と統合 <input type="radio"/> 5 休止 <input type="radio"/> 6 その他見直し <input type="radio"/> 令和5年度で終了 <input type="radio"/> 令和4年度で終了 <input type="radio"/> 令和3年度で終了
	<方向性の判断理由・取組方針> 引き続き、県の補助金を有効に活用し、被害の未然・拡大防止として啓発活動に力を入れていく。特に、小・中学生向け及び高齢者向けの出前講座については、効果的な啓発について検討し、消費者教育を推進していくことで被害の未然防止を図る。 令和元年度までは、主に広報と同時配布のチラシによる情報提供を行っていたが、今後は各種SNS等での情報発信を増やしていくことで、より多くの市民に対し更なる周知・啓発を図る。