

平成29年度 事務事業マネジメントシート

事業名	消費者情報提供事業			会計	款	項	目	大	事	小	事
				01	07	01	04	01			02
政策	02	2節	生活の豊かさを実感できる流山（生活環境の整備）	主管課	コミュニティ課						
施策	2-5	賢い消費者の育成		主管課長	樋口 洋徳						

I 事務事業の目的・内容

事業目的	対象	消費者	意図	消費者トラブルの未然防止と被害に遭った消費者の救済。
事業内容	関係各機関と連携をしながら消費生活に関する苦情、相談を受け被害を最小限に抑える。			
事業開始から現在までの状況変化	消費者被害が年々増加していることから、昭和62年より消費生活センターを設置し、専門相談員を配置することにより、苦情相談に適切かつ専門的な対応ができる体制をとっている。近年では、巧妙化した悪質商法やインターネットの普及により高齢者から若年者まで多種多様なトラブルに関する相談が寄せられている。			

II 事務事業の実績・現状及び成果を表す指標の動きとコストの状況

指標	名称	平成27年度	平成28年度	平成29年度	単位	目標方向	算定式（成果指標の場合）	
	①	相談件数	1813	1608	1557	件	→→	
②	相談解決件数	1811	1566	1544	件	↗↗		
③	東葛地区消費者行政担当者事務連絡会	4	4	3	件	→→		
④	消費者無料相談会	12	12	12	件	→→		
⑤	消費者相談会相談者	83	33	53	人	→→		
⑥								
指標で表すことができない定性的な成果							目的に対する現状（客観的事実・データに基づく現在の状況や取組状況） 消費生活センターへの相談件数は減少したものの、解決件数の割合は増加している。	
事務事業のコスト		平成27年度	平成28年度	平成29年度				
事務事業の総コスト(a=b+c)		15,010,162	14,326,271	13,284,650				
事業費(b)(円)		11,245,162	10,893,771	10,676,050				
うち一般財源		5,934,807	4,352,777	2,969,220				
職員給与費(c)(円)		3,765,000	3,432,500	2,608,600				
人役・職員(人)		0.50	0.50	0.30				
人役・再任用(人)				0.25				
人役・臨職(人)								
人役・嘱託(人)								
初期投資コスト(円)（建設又は取得年度のみ記入）								
想定耐用年数（年）（建設又は取得年度のみ記入）								

III 事務事業の評価、今後の方向性及び業務改善 <※主管課長記入>

(1) 事務事業についての評価及び今後の方向性

個別評価	必要性	今後の必要性	A 必要性が高まると考えられる	有効性	目標達成度	A 達成できた
		市関与の必要性	A 市が担うべき	効率性	対象者の適切性	A 対象者は適切である
					コストの削減	A 削減の余地はない
総合評価	II 継続（事業を現状どおり継続すべき）					

(2) 事務事業の業務改善について

①今年度(H29)の改善計画	県、近隣市、弁護士会等と連携し、相談者の掘り起こしや生活再建支援に努める。	③取組の課題	更なる相談者の掘り起こしを行い、消費者被害の解決に努める。
②今年度(H29)に実施した取組	通常の相談業務に加え、弁護士による無料相談会を実施したほか、関係機関と情報共有を図った。	④今後(H30以降)の改善計画	引き続き関係各機関との連携を図り、情報共有、情報提供を進める。