

平成30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	小
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28年度	平成29年度	平成30年度	単位	目標方向	算定式（成果指標の場合）	
	①	相談件数	1,608	1,557	2,009	件	↓↓↓	
②	相談解決数	1,566	1,544	2,005	件	↑↑↑		
③	東葛地区消費者行政担当者事務連絡会	4	3	3	回	→→		
④	消費者無料相談会	12	12	12	件	→→		
⑤	消費者相談会相談者	33	53	63	人	→→		
⑥								
指標で表すことができない定性的な成果	多重債務問題対策庁内連絡会議を開催し、情報共有を図ることができた。				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） ハガキによる架空請求が頻発したため、相談件数が増加した。			
事務事業のコスト		平成28年度	平成29年度	平成30年度				
事務事業の総コスト(a=b+c)		14,326,271	13,284,650	14,066,054				
事業費(b)(円)		10,893,771	10,676,050	11,490,704				
うち一般財源		5,583,416	4,135,056	3,783,874				
職員給与費(c)(円)		3,432,500	2,608,600	2,575,350				
人役・職員(人)		0.50	0.30	0.30				
人役・再任用(人)			0.25	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

①H30当初の改善計画(Plan)	関係各機関との連携を図り、情報共有、情報提供を進める。	③取組における課題(Check)	庁外にも連携の輪を広げ、消費者被害の掘り起こし、トラブル解決に努める。
②H30に実施した取組(Do)	関係課との情報共有や、弁護士会の無料相談を実施した。	④課題に対する今後(H31～)の改善計画(Action)	関係機関との情報共有や情報提供を進め、連携を強める。