

平成30年度 事務事業マネジメントシート

事業名	消費者啓発事業			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	市民・消費生活相談員	意図	消費生活の安定と向上、消費トラブルを未然に防止し、消費者の権利を保護する。
事業内容	消費問題に関する啓発活動を実施し、自立した消費者育成のための支援を行う。また、対応する消費生活相談員のレベルアップを図る。			
事業開始から現在までの状況変化	本市では消費者に係る問題に対応するため、昭和62年度に消費生活センターを設置、啓発・相談業務を行っている。近年では巧妙化した悪質商法、インターネットトラブルが増加し、消費者への啓発の重要性が増し、相談員のレベルアップも求められる。			

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	消費啓発講座	30	40	30	
②	啓発用リーフレット	14,150	16,600	14,500	部	↑↑↑	
③	消費生活相談員研修	12	11	24	回	→→	
④	勉強会	6	6	6	回	→→	
⑤							
⑥							

指標で表すことができない定性的な成果

啓発によってセンターが周知され、情報提供等を受ける回数が増えた。

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）

自治会等を対象に消費者被害未然防止のための啓発講座を実施した。また、相談員のレベルアップのため各研修会に参加した。

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)	7,600,018	6,748,626	6,239,241
事業費(b)(円)	2,451,268	2,419,226	1,957,791
うち一般財源	2,451,268	2,419,226	1,957,791
職員給与費(c)(円)	5,148,750	4,329,400	4,281,450
人役・職員(人)	0.75	0.45	0.45
人役・再任用(人)		0.55	0.55
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	B 市が担うとともに、市民協働を進めるべき	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)	新たな消費者問題に対応すべく、相談員の研修を充実させ、消費トラブルの未然防止、被害者救済に努める。	③取組における課題(Check)	啓発講座の回数が減少してしまったため、講座のみならず啓発の機会を増やす。
②H30に実施した取組(Do)	相談員は多種多様な研修に参加し、多様化する消費者トラブルに対応するスキルを習得した。	④課題に対する今後(H31～)の改善計画(Action)	啓発講座の周知を図り、回数をやすとともに、講座以外でも啓発の機会を増やす。