

整理番号	30-9	事務事業名	消費生活相談員事業	作成部署	経済部商業労働課	電話	内線858	
事務区分	自治事務	法定受託事務	部長職名	池上 俊廣	課長職名	野呂 一司	作成日	平成17年6月
事務事業開始年度	S54	根拠法令等	消費者基本法、北広島市消費生活相談員設置規程					
〃 終了予定年度								
事務事業開始のきっかけ(導入当初の目的等)	消費者からの生活物資及びサービスに関する苦情相談を適切かつ迅速に処理するため、消費生活相談員を配置。							

1 計画(プラン)

上位施策との関連(総合計画での位置付け)	章	安全で安心できるまち	(第1章)
	節	消費生活	(第6節)
	施策	相談体制の強化	(第2施策)
目的(ここから成果指標を導きます)	対象(誰、又は何を)	消費者(市民)	
	意図(何をねらっているのか、対象をどのような状態にしたいのか)	消費生活全般にわたっての相談や苦情に的確かつ迅速に対処するとともに、消費生活に関する知識の普及を図るため出前講座に応じ、消費者利益の擁護増進を図っている。関係機関(苦情の原因の除去又は是正についての権限等を有する行政機関及び業界団体をいう。)への連絡及び協議を行うこと。	
手段(ここから活動指標を導きます)	市が行った(行う)事務事業の具体的な実施内容(団体補助等の場合はその補助金による団体の活動内容を記載)	16年度まで	平成14年度～相談件数159件 平成15年度～相談件数400件 平成16年度～相談件数557件(相談日を週3日から週4日に増加) 毎週水曜日を除く平日の10時から15時までの週4日相談員を配置し、来庁・電話で消費生活相談を受けている。
		17年度	相談件数600件(見込み) 相談体制は同上

2 実施(ドウ)

【事業費の推移】

(単位:千円)

区 分		15年度(決算)	16年度(決算)	17年度(予算)	18年度(予定)
直接事業費	国支出金				
	道支出金				
	地方債				
	その他特財				
	一般財源	1,007	1,316	1,380	1,380
	合計	1,007	1,316	1,380	1,380
人件費(概算)	人数(年間)	0.50	0.60	0.60	0.60
	1人当り年間平均人件費	9,000	9,000	9,000	9,000
	= ×	4,500	5,400	5,400	5,400
総事業費 +	5,507	6,716	6,780	6,780	

【事務事業を評価する指標(ものさし)】

指 標	指 標(算式)	指 標 値			
		15年度	16年度	17年度(目標)	18年度(目標)
活動指標 (事務事業の活動量や実績)	相談件数	400件	557件	600件	650件
	相談員数	2人	2人	2人	3人
	相談開設日数	週3日	週4日	週4日	週4日
	出前講座の要請回数		8回	10回	15回
成果指標 (目的の達成度を測るものさし)	助言・指導件数	400件	557件	600件	650件
効率指標 (主要活動単位当たりコスト)	相談1件当たりのコスト (総事業費÷相談件数)	13,767円	12,057円	11,300円	11,300円

3 評価(チェック)と改善(アクション)

事務事業を取り巻く社会環境の変化や今後の予測・他市町村の動向等	平成16年6月2日、消費者保護基本法が、行政による政策が消費者の「保護」だけを目的とするのではなく、消費者の権利の尊重や「自立の支援」を基本理念としている消費者基本法に改正された。また、同年11月には特定商取引に関する法律が改正され、悪質商法の規制が厳しくなった。このような情勢のもと、本市の相談件数は557件となり、その6割は不当請求・架空請求によるものである。今後も悪質商法の手口はますます多様化・巧妙化していくと考えられ、相談日の毎日開設と時間の延長、相談員を増やすことを検討していく必要がある。
---------------------------------	---

【妥当性の評価と改善の方法等】

項目	判定	判定の説明や課題	改善の方法
行政関与の妥当性 【市が実施すべき事務事業ですか。市民・企業等での実施可能性はありませんか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入)	消費者基本法で苦情処理及び紛争解決は地方公共団体が努めるものである。	
目的の妥当性 【社会経済情勢や市民ニーズの変化などから、設定した対象や意図は妥当ですか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入)	相談窓口も広報等で周知しているため、市民に窓口開設が浸透しているとともに、老人クラブ・町内会への啓発活動の一環として出前講座を行い消費者被害の未然防止に役立っている。	
手段の妥当性 【現在の手段は適切ですか。もっと効率的で有効な手法はありませんか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入)	手段は妥当であるが、今後相談件数が増えていけば消費者協会への委託も考えられる。	
受益者負担の妥当性 【受益者負担の適正化の余地はありませんか】	適切 改善の余地あり(改善の方法記入) 該当しない		

【有効性と効率性の評価と改善の方法】

項目	判定	判定の説明や課題	改善の方法
有効性の評価 【意図した成果は上がっていますか】	十分成果が上がっている 概ね成果が上がっている あまり成果が上がっていない 成果が上がっていない	年々相談件数が増加してきており、相談内容に応じ適切に処理している。	
効率性の評価 【手法は効率的ですか。コスト削減の方法はありませんか】	十分効率的 概ね効率的 やや非効率 かなり非効率	町内会・老人クラブ単位の出前講座依頼件数は消費者協会に依頼分も含め伸びており浸透してきている。相談者からの電話、来庁による対応として相談内容に応じており、方向性を教示できている。	

【事務事業担当部局内優先度】

部局で所管するすべての事務事業の中で、この事務事業の位置づけはどの程度ですか

A B C

4 総合判定と今後の方向性

【1次評価】	判定	今後の方向性や改善方法など
事務事業担当部局の総合判定 【上記3の評価と改善を踏まえ、今後の方向性についての総合判定と改善方法等を記入】	拡大・重点化する 現状のまま継続する 見直しの上で継続する 統合する(検討含む) 縮小する(検討含む) 廃止・休止する(検討含む) 終了	今後、相談件数が増えることが予想されることから、迅速かつ的確に対応するために相談員の確保などが容易な団体への事務委託を検討していく。
【2次評価】	判定	
行財政構造改革推進本部の総合判定	拡大・重点化する 現状のまま継続する 見直しの上で継続する 統合する(検討含む) 縮小する(検討含む) 廃止・休止する(検討含む) 終了	今後も悪質商法の手口はますます多様化・巧妙化していくと考えられ、相談数も増加傾向にあることから、相談体制の充実を図るため、消費者協会への委託等を検討していく。