

事務事業評価表(既存事業)

コード 4-1-15	事務事業名 消費生活相談事業	所管部課 市民生活部生活文化課					
事務事業の概要	事務事業の目的 市民が豊かで安全な消費生活を送れるようにするため、商品などの契約や品質、表示、サービスについてのトラブル、くらしの情報など、消費生活に関するさまざまな相談に応じるとともに、消費者被害の未然防止を図る。	総合計画上の位置づけ (政策) 笑顔で暮らすまちづくり (施策) 暮らしの相談の充実(笑1-5) (主要施策) 消費者センターの活用					
	実施内容、実施方法 専門資格を持つ消費生活相談員を窓口にし、日常生活における商品やサービスにかかる消費者トラブルなど、さまざまな相談や苦情を受け、相談者に対する助言や情報提供を行いながら、問題解決の援助を行っている。	根拠法令等 消費者基本法 西東京市消費者センター条例					
事業開始時期 平成 13 年度 実施形態 <input checked="" type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他()							
評価指標の設定	活動指標名 相談受付件数	活動指標の考え方(定義) 消費生活相談を受付けた件数(消費者被害の軽減に関する充実度を測る)					
	成果指標名 苦情件数比率	成果指標の考え方(定義) 苦情件数の相談件数に対する割合					
事務事業データ		単位	14年度	15年度	16年度	17年度	
	事業費(A)		7,844	8,095	9,823	8,727	
	国庫支出金						
	都支出金	千円	889	943	876	0	
	地方債						
	その他						
	一般財源		6,955	7,152	8,947	8,727	
	所要人員(B)	人	0.70	0.70	0.70	0.70	
	人件費(C)=平均給与×(B)	千円	5,772	5,791	5,830	5,830	
	総コスト(D)=(A)+(C)	千円	13,616	13,886	15,653	14,557	
	単位当たりコスト (E)=(D)/(相談受付件数)	千円	11	7	6		
	歳入	千円					
	活動指標	目標値 実績値	件 件			1,800 2,501	
	活動指標	目標値 実績値					
成果指標	目標値 実績値	% %			85.0 94.8		
成果指標	目標値 実績値						
事業環境	市民・関連団体等の意見 (アンケート結果など)	・相談員の助言、指導により、契約トラブルを無事解決できた、高額の違約金を払わずに済んだ等、感謝されることが多い。 ・相談受付方法は大半が電話であるが、来所を希望する場合に場所がよくわからないとの声がある。					
	国・都・他市・民間等における類似事業	全国の各自治体で相談事業を実施。国民生活センター、都にも相談窓口があるが、各々が専門性を高め、自治体で対応困難な相談に対するアドバイス、悪質業者の情報を収集、職員・相談員研修など、様々な面で連携を深めている。					
	運営上の制約条件・外部要因等	・時間外、特に夜間、休日に、市内外からの相談の電話が多数あり、常時開いていると誤解する方も多い。 ・本来の消費生活相談以外の相隣関係などの一般的相談も多数ある。					

コード 4-1-15	事務事業名 消費生活相談事業	所管部課 市民生活部生活文化課
---------------	-------------------	--------------------

項目	評価結果	判断理由、説明等
事業所管部評価	実績 <input type="checkbox"/> 極めて良好 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 不十分 <input type="checkbox"/> 極めて不十分	・近年様々な消費者トラブルが起こり、相談内容も複雑なものが増えているが、専門相談員が適切なアドバイスをしたり、必要に応じ事業者と交渉して問題解決に結び付けるなど、消費者の利益の擁護を行い、くらしの安全・安心の確保の意味で良好な実績を上げている。 ・毎月の市報に「消費生活相談Q & A」で相談事例を紹介し、被害の未然防止に一定の成果を挙げている。
	必要性 <input checked="" type="checkbox"/> 増大 <input type="checkbox"/> 変化なし <input type="checkbox"/> 減少、一部なし <input type="checkbox"/> かなり減少	全国的に悪質商法による相談件数が増加しており、消費者被害の救済、未然防止のために専門資格を持つ相談員を配置している。消費者(市民)の間に相談窓口がかなり知られるようになり、頼られる存在になっている。また、悪質商法の手口が巧妙化しており、消費者被害の救済、未然防止のため、必要性がますます高まっている。
	効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 大きく改善 <input type="checkbox"/> 問題なし <input type="checkbox"/> 問題あり <input type="checkbox"/> 抜本的な問題あり	合併当初から2箇所の窓口を開設し、各々1名の相談員を配置してきたが、相談受付件数に非常に大きな差があり、効率性に問題があった。状況の改善を目指し、平成16年10月1日から消費者センターに窓口を統合し、常時2名で相談に当たるようにした。その結果、統合前よりかなり効率的に運営できるようになった。
	公平性 <input type="checkbox"/> より充実 <input checked="" type="checkbox"/> 問題なし <input type="checkbox"/> 問題あり <input type="checkbox"/> 抜本的な問題あり	事業者と消費者との間にある情報の格差を補うため、中立公正な立場で相談業務に当たるものであり、公平性はきわめて高い。
	総合評価 <input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 廃止・休止	消費者被害救済、被害の未然防止のために、本事業の役割は非常に大きい。国、東京都他、関係機関との連携も図りつつ進めている事業であり、さまざまな悪質商法がはびこっている社会状況にある中でますます重要さが増しており、少なくとも現体制を維持し、継続していくべき事業である。

17年度における改善点	高度化・複雑化している多くの案件について、よりの確、迅速に処理できるように、相談情報入力システム、相談情報検索システムなどの活用を進めるとともに、東京都他関係機関との連携により、研修等に参加して新たな知識、情報の習得に努め、さらに相談事業の質的向上を図る。
-------------	--

行革本部評価	<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 廃止・休止
--------	--

評価の視点

実績：十分な成果をあげているか。必要以上のサービスにより、経費が過大となっていないか。など

必要性：国・都・民間での実施状況に鑑み、市が実施すべき事業といえるか。社会経済状況の変化を踏まえて実施しているか。廃止した場合に大きなデメリットは生じるか。など

効率性：限られた財源を有効に活用しているか。現在の実施方法が最も効率的な方法といえるか。など

公平性：サービス対象に問題はないか。利用者の利便性に配慮しているか。受益者負担の水準は妥当か。など

総合評価：各項目の評価及び類似団体等とのサービス水準の比較を踏まえた、今後の事業のあり方・方向性。

拡充：ニーズの増大に対応して、事業を更に強化する必要があるもの。

継続実施：現状水準で事業を継続していくもの。給付対象者の自然増減に伴いコストが増減する場合を含む。

改善・見直し：現在の仕組みを前提としつつ、実施方法の見直しなどにより改善を図るべきもの。

抜本的見直し：事業の委託化や一部廃止など、事業の仕組みを含めた根本的な見直しが必要なもの。

廃止・休止：事業を休止又は廃止するもの。単年度事業など、終了が確定しているものを含む。