

第5次総合計画 中期戦略事業プラン 事務事業評価シート

事業名	市民相談事業			事業番号	38-103
事務事業担当	部名	部長名	課名	課等の長	
	市民生活部	大津隆治	人権・広聴相談課	小瀬村正宣	

計 画 (Plan)

総合計画体系	自治力	まちづくり目標	5	みんなで考え行動するまち	
		基本政策	10	市民と行政がともに力を合わせて歩むまちづくり	
		施策展開の方向	17	地域の力が発揮できるまちをつくる	
		施策	38	市民に身近な市役所づくりの推進	
予算事業名	市民相談事務費 消費者保護事業費				
事務区分〔選択〕	<input type="radio"/> 自治事務 <input checked="" type="radio"/> 法定受託事務 (選択してください)		法令上の位置づけ		
事業開始年度	開始年度	～	終了年度		
関連法令等	消費者基本法、消費者安全法				
国・県の計画等	(国)消費者基本計画、(県)かながわ消費者施策推進指針		計画期間	令和2年度～令和6年度	
関連個別計画			計画期間		
実施の背景 (事業を取りまく環境・市民ニーズ)	・市民生活に係る様々なトラブルは増加する傾向にあり、市民相談業務の必要性は高まっています。市民サービスの向上を図るため、市民にとって身近で利用しやすい市民相談の継続的な実施は重要です。 ・また、社会情勢の変化に伴い悪質商法によるトラブルや架空請求・不当請求、インターネットを介した消費者被害などの相談は多岐に渡っており、相談件数も増加しています。				
目的 (何をどうしたいのか)	市民の日常生活における様々な悩み、トラブルに対応するため、市職員による一般相談をはじめ、弁護士による法律相談などの特別相談や、消費生活センターにおける消費生活相談を実施します。				
主な対象 (誰・何を対象に)	市民				
事業内容 (手段、手法など)	・市職員による一般相談を実施します。 ・弁護士による法律相談などの各種「特別相談」を実施します。 (特別相談:法律相談、登記・相続・多重債務相談、社会保険労務士相談、税務相談、行政相談、不動産相談、行政書士相談) ・消費生活センターにおける消費生活相談業務を実施します。 ・市政出前ミーティング等を活用し消費者トラブルの未然防止の啓発活動を実施します。				
事業行程	項目	年度			
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	市民相談事業	一般相談及び特別相談の年間を通じた実施	一般相談及び特別相談の年間を通じた実施	一般相談及び特別相談の年間を通じた実施	
	消費生活相談員の資質向上に向けた取組	外部研修の受講	外部研修の受講	外部研修の受講	
目 標	【指標名】	【現状値】	年度		
			平成30年度	令和元年度	令和2年度
	消費生活相談件数	550件 (平成29年度)	560件	570件	580件



事業実施 (Do)

事業実施 (D○)

事業の「取組方針」 (前年度事務事業評価)	消費生活相談員のスキルアップにより、多種多様な相談内容に対応できるよう努めます。また、高齢者の被害の未然防止のため、関係機関との連携を図っていきます。				
実施方法 〔選択・記入〕	○すべて直接実施 ●左記以外				
	<input checked="" type="checkbox"/> 業務委託	<input type="checkbox"/> 指定管理	委託先又は指定管理者 神奈川県弁護士会、神奈川県司法書士会		
	<input type="checkbox"/> 補助金		補助先		
	<input type="checkbox"/> その他		具体的内容		
実施結果	項目	年度			
		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	市民相談事業	継続実施	継続実施		
	消費生活相談員の資質向上に向けた取組	継続実施	継続実施		
実施した取組の内容	市職員による一般相談や弁護士による法律相談などの各種特別相談、消費生活センターにおける消費生活相談業務を実施しました。また、市制出前ミーティング等を活用し、消費者トラブルの未然防止の啓発活動を実施したり、幅広い消費者トラブルの解決に対応できるよう相談員の資質向上のため、県等の研修を積極的に受講しました。				
目標の達成状況	【指標名】	年度			
		【現状値】	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	消費生活相談件数	550件 (平成29年度)	772件	741件	

コスト	年度		平成30年度 実績				令和元年度 実績				令和2年度 実績			
	事業費合計 (a)		11,277	千円	11,712	千円	0	千円						
	内訳	国県支出金 ①	2,960	千円	3,355	千円	0	千円						
		地方債 ②	0	千円	0	千円	0	千円						
		その他特財 ③	0	千円	0	千円	0	千円						
		一般財源 (a)-①-②-③	8,317	千円	8,357	千円	0	千円						
	国県支出金の内容		神奈川県消費者行政推進事業費補助金 補助率10/10											
	その他特財の内容	受益者負担	○有 ●無		前回の改定時期									
		その他												
	人件費	正規職員	1	人	8,510	千円	1	人	8,700	千円	0	人	0	千円
		その他の職員	0.77	人	1,933	千円	0.77	人	2,041	千円	0	人	0	千円
		人件費合計 (b)	1.77	人	10,443	千円	1.77	人	10,741	千円	0	人	0	千円
	トータルコスト (a)+(b)		21,720	千円	22,453	千円								
	単位当たりコスト	対象数	市民		単位	市民		単位						
		定義												
対象数		102416	人	102,248	人									
総事業費/対象数		212	円	220	円									

評 価 (Check)				
進捗状況 〔選択・記入〕	<input checked="" type="radio"/> 計画どおり (A) <input type="radio"/> 概ね計画どおり (B) <input type="radio"/> 計画どおり進捗せず (C)	A	左記判断理由	<ul style="list-style-type: none"> 市職員による一般相談や弁護士による法律相談など各種特別相談を実施しました。 消費生活相談員の週5日2人体制を維持し、消費生活センターとしての相談業務を継続して実施しました。
実施水準 〔選択・記入〕	<input type="radio"/> 他市より高い水準で実施 (A) <input checked="" type="radio"/> 他市と同水準で実施 (B) <input type="radio"/> 他市より低い水準で実施 (C) <input type="radio"/> 一律に比較できない事業	B	他都市の事業内容等	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士による法律相談など各種特別相談は、平塚市や秦野市でも同様に実施しています。 法律相談・伊勢原市週1回、平塚市週2回、秦野市週1回 消費生活相談員は、週5日2人体制としていますが、平塚市や秦野市でも複数人体制で実施しています。 消費生活相談員・平塚市4人、秦野市2人
有効性 〔選択・記入〕	<input checked="" type="radio"/> 高い (A) <input type="radio"/> 普通 (B) <input type="radio"/> 低い (C)	A	左記判断理由	<ul style="list-style-type: none"> 市民生活に係る様々なトラブルは複雑化しており、市民相談の継続的な実施は重要です。 悪質商法によるトラブルや架空請求・不当請求、インターネットを介した消費者被害などの相談は、年々巧妙化、多様化してきており、消費生活センターの役割は重要です。
効率性 〔選択・記入〕	<input checked="" type="radio"/> 効率的に実施されている (A) <input type="radio"/> 改善の余地がある (B) <input type="radio"/> 抜本的な改善が必要である (C)	A	左記判断理由	<ul style="list-style-type: none"> 弁護士による法律相談など各種特別相談を実施することにより、市民生活における問題の解決に向けたアドバイスを行うことができました。 消費生活相談員が、消費者トラブルに対する助言を行うことにより、消費者被害の未然防止を図ることができました。



取組の改善 (Action) へ

取組内容の改善 (Action)				
所属長による今後の方向性の判断	方向性 〔選択〕	<input checked="" type="radio"/> 現状のまま継続 <input type="radio"/> 見直しの上継続	事業推進上の課題	<p>日々多様化、複雑化する相談に対し、問題解決に向けた的確なアドバイスができるよう、相談員のスキルアップが必要と考えます。</p> <p>また、近年増えている高齢者や若年者によるトラブルの未然防止を高めるために、市民にとって身近で利用しやすい市民相談業務の周知や啓発活動を積極的に進める必要があります。</p>
令和2年度の取組方針		消費生活相談員のスキルアップにより、多種多様な相談内容に対応できるよう努めます。また、高齢者、若年者の被害の未然防止のため、関係機関との連携を図っていきます。		
所管部長による総評		年間を通じて一般相談及び特別相談を継続的に実施し、また、消費生活相談員の複数人体制により、市民生活に関わる様々なトラブルへの相談に的確に対応しています。引き続き、悪質商法や架空請求、インターネットを介した消費者被害など、多様化、複雑化する問題に対応できるよう、相談員のスキルアップが必要です。また、新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質な勧誘等、新たな消費者トラブルの未然防止の啓発活動も必要です。		