「令和２年度に実施した仕事」の振返りシート（Ａ：裁量有）

記入日　令和　３ 年　４ 月　１ 日

事業名称	消費者保護対策事業費　[消費者保護対策事業]									
予算科目	款	７	商工費	項	１	商工費	目	４	消費経済対策費	事業番号 １
事業の種別	☐市単独　☑補助対象　☐市が実施することが法律等で義務付けられているもの（市の上乗せあり）									
担当部署・課長名	地域振興　課　消費・共同参画　係							課長名	石川　正憲	

この仕事は、どの【施策】の課題を解決するための手段ですか。	施策番号	３　－　２
【施策名】　消費生活の充実	総合計画書（ページ）	71

１　この仕事の目的

❶　誰（何）を対象にしていますか。	1　❶の対象数や量を、あらわすもの（対象指標）
市民	①人口
❷　❶をどのような状態にしたいのですか。[簡潔に]	2　❷の状態になった数・量をあらわすもの（成果指標）
消費生活に関する知識を深め、充実した日常を送る	①消費生活相談受付件数 ②消費者パネル展参加人数 ③消費生活だより配布部数
❸　そのために何をしましたか。	3　❸をどのくらい行いましたか（活動指標）
①消費生活相談（多重債務相談を含む。） ②消費者パネル展 ③消費生活だより ④消費者問題解決力の強化に関する事業	①消費生活相談受付日数 ②消費者パネル展実施回数 ③消費生活だより発行部数 ④啓発冊子配布部数

２　指標の推移

		単位	過去2年間の実績 平成30年度実績	平成31年度実績	当該年度 令和２年度実績	成果目標 令和３年度目標	令和４年度目標
対象指標	1の数値	人	①85,698	①85,337	①85,266		
成果指標	2の数値	件・人・部	①359　②不詳　③32,500	①403　②不詳　③31,000	①434　②不詳 ③30,450		
目標	2の目標値	件・人・部				①450　②400　③31,000	①450　②400　③31,000
	目標値設定の考え方						
	①実績以上　②実績以上　③配布部数						
活動指標	3の数値	①日 ②回 ③④部	①190　②2　③32,500　④1,500	①190　②2　③31,000　④5,010	①194　②5　③31,500　④7,132		

３　経費

		単位	平成30年度	平成31年度	令和２年度
事業費（実績）		円	5,025,503	4,364,003	5,873,644
財源	一般財源	円	2,992,352	1,762,337	3,904,157
財源	特定財源（国・都・他）	円	2,033,151	2,601,666	1,969,487
財源	（うち受益者負担）	円	0	0	0
人件費（目安）	所要人数(再任用以外)	人	0.7	0.7	0.7
人件費（目安）	所要人数(再任用)	人	0.0	0.0	0.0
人件費（目安）	職員人件費(再任用以外)	円	5,770,800	5,817,000	5,866,000
人件費（目安）	職員人件費(再任用)	円	0	0	0
事業費＋人件費		円	10,796,303	10,181,003	11,739,644

※人件費の所要人数は、基本的には「人」で表わしますが、一時的な仕事については時間数での表示も可とします。その場合単位を「時間」に変更してください。
　人件費（再任用職員以外）
　年間単価は、　8,380,000円
　時間単価は、　　4,300円
　で計算してください。
【算出根拠】平成31年度決算数値。
(退職手当組合負担金、共済費も含む。)

４　環境変化等

（１）開始年度　昭和43　年度

（２）環境の変化

インターネットの普及や高齢化に乗じた悪質商法の狡猾化により、多種多様な消費者被害が発生している。
こうした環境の変化に対応し、市民の安全を確保していくために地方消費者行政強化交付金を活用している。
交付金の終了期間に伴う一般財源の増大と消費生活相談の件数増への対応が課題となっている。
また、平成28年度から条例が施行され東大和市消費生活センターとして運営を行っている。

事　業　名　称	消費者保護対策事業費　[消費者保護対策事業]				
担当部署・課長名	地域振興　課	消費・共同参画　係	課長名	石川　正憲	

5 市民等の意見

この仕事に関して、令和２年度中に寄せられた市民・議会等の意見、また、市民・サービス利用者等の実態やその意識について

消費者講座及び消費者見学会については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施を見送った。
しかし、消費者パネル展については、例年実施しているパネル展に加え、市民会館事業との共催で１２月、２月、３月にハミングホールと中央公民館ホールで実施することができた。
消費生活相談については、多種多様なトラブルに関する相談や問い合わせがあるが。今年は副業、出会い系サイト、占いなどのサクラサイトや、携帯電話料金、通信回線の乗り換えなどに伴う相談が多く寄せられた。

6 市民協働

(1)この仕事の実施にあたり、市民協働に取り組みましたか。取り組んだ場合、取組手法欄の種類から番号を選択し、取組手法欄に番号を記載してください。（複数回答可）

☑ 取り組んだ
☐ 取り組まない

取組手法：③

【取組手法の種類】
①共催　②実行委員会・協議会　③事業協力　④事業委託　⑤補助・助成
⑥情報提供・情報交換（広報媒体：　　　　　）⑦後援・場の提供　⑧その他（　　　　　）

(2)令和３年度に向け、さらに適した協働の形態とするために「考え」「気付いた」点

新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、消費者団体が活動を行っていなかったため、協働でのパネル展の実施はできなかった。昨年度作成した「悪質な訪問販売お断りステッカー」を市内の高齢者見守りぼっくすと高齢者ほっと支援センターの協力を得て配布に努めた。

7 課題

(1)令和２年度に課題とした内容（「平成３１年度に実施した仕事」の振返りシート７課題（３）を転記）

・消費者問題に専門の知識や消費生活相談の資格を持ち、なおかつ自治体における消費生活相談経験のある専門相談員の雇用が年々難しくなっている。雇用条件の改善や勤務体制の見直し等により、安定的で迅速な相談対応や意識啓発活動の拡大を図る必要がある。
・民法改正に伴う成年年齢の引き下げに関連する若者への啓発活動の強化。

(2)(1)の課題解決に向けた取組や、事務改善など、令和２年度に実施したこと。

・消費生活相談員については、安定的な相談対応や意識啓発活動の拡大のため、週4日勤務が可能な相談員雇用に向け、令和3年度は予算を確保することができた。
・若年層への啓発については、高校生に対しては実施できなかったが、小学校5・6年生及び中学生全学年に対し啓発冊子を配布した。

(3)(2)を踏まえた今後の課題（仕事の最適化・合理化の提案）

・消費生活センターの充実
・若年層への継続した啓発活動の実施

8　施策貢献状況　（この仕事は、総合計画（基本計画）に掲げる課題の解決手段になっているか。）

施策名：　消費生活の充実

☑ なっている　☐ 環境の変化等により成果が減少している　☐ 類似の事業が他にあり改善の余地がある　事業名（　　　　　　）

9 今後の方向性

(1)仕事の方向性（「7　課題（3）」の課題及び「8　施策貢献状況」を踏まえた具体的な改革・改善案など）

☐ 拡大　☑ 現状維持　☐ 縮小　☐ 休止　☐ 廃止

【取組内容】

・消費生活センターの認知度向上や、消費者被害防止のためのＳＮＳ等の活用、ホームページの充実など、情報提供の機会の拡充
・若年層への継続した啓発活動の実施

(2)上記(1)の取組にあたり、克服すべき問題点、必要な調整・準備等

・庁内関係機関との連携
・積極的なSNSやホームページ等の活用
・市内小・中・高等学校への働きかけ