

「平成31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2年7月7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	<input type="checkbox"/> 市単独 <input checked="" type="checkbox"/> 補助対象 <input type="checkbox"/> 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		
この仕事の目的	① 誰(何)を対象にしていますか。 市民			① ①の対象数や量を、あらわすもの(対象指標) → ①講座参加予定者数 ②相談受付件数 ③見学会参加予定者数 ④人口				
	② ①をどのような状態にしたいのですか。[簡潔に] 消費生活に関する知識を深め、充実した日常を送る			② ②の状態になった数・量をあらわすもの(成果指標) → ①講座参加実績人数 ②相談受付件数 ③見学会参加実績人数 ④消費生活だより配布部数				
	③ そのために何をしましたか。 ①消費者講座(出前寄席を含む) ②消費生活相談(多重債務相談を含む) ③消費者見学会 ④消費生活だより ⑤消費者問題解説力の強化に関する事業			③ ③をどのくらい行いましたか(活動指標) → ①講座開催回数 ②相談受付日数 ③見学会開催回数 ④発行部数 ⑤作成部数				
指標の推移			単位	過去2年間の実績		当該年度	成果目標	
	対象指標	①の数値		人	平成29年度実績 ①170 ②239 ③80 ④85,857		平成30年度実績 ①115 ②359 ③80 ④485,698	平成31年度実績 ①64 ②403 ③40 ④85,337
	成果指標	②の数値	人・数	①78 ②239 ③76 ④32,300	①95 ②359 ③58 ④32,500	①38 ②403 ③30 ④31,000		
	目標	②の目標値	人・数	①80 ②300 ③80 ④30,300	①80 ②300 ③80 ④31,000	①80 ②300 ③80 ④31,000	①80 ②300 ③80 ④3,000	①80 ②300 ③80 ④3,000
	活動指標	③の数値		①3 ②194 ③2 ④32,300 ⑤1,000	①3 ②190 ③2 ④32,500 ⑤1,500	①2 ②190 ③1 ④31,000 ⑤5,010		
経費	事業費(実績)		円	4,818,463	5,025,503	4,364,003	※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、8,310,000円 時間単価は、4,300円 で計算してください。 【算出根拠】平成30年度決算数値。 (退職手当組合負担金、共済費も含む。)	
	一般財源		円	3,037,650	2,992,352	1,762,337		
	特定財源		円	1,780,813	2,033,151	2,601,666		
	(うち受益者負担)		円	0	0	0		
	所要人数(再任用以外)		人	0.7	0.7	0.7		
	所要人数(再任用)		人	0.0	0.0	0.0		
	職員人件費(再任用以外)		円	5,777,100	5,770,800	5,817,000		
環境変化等	職員人件費(再任用)		円	0	0	0		
	事業費+人件費		円	10,595,563	10,796,303	10,181,003		
4環境変化等	(1) 開始年度 昭和43年度							
	(2) 環境の変化		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>					

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	<p>この仕事に関して、平成31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</p> <p>3月に開催を予定していた終活をテーマとした消費者講座を新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために中止したが、多くの参加申込者から次年度以降に再度同じ内容の講座を企画して欲しいという意見を頂いている。</p> <p>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合せがあるが、今年はネットによる定期購入や携帯電話やインターネット開設に伴うトラブルが多く寄せられた。</p>								
6 市民協働	<p>(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）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; padding: 5px;"><input checked="" type="checkbox"/> 取り組んだ</td> <td style="width: 85%; padding: 5px;">取組手法：⑥、⑦、⑧</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"><input type="checkbox"/> 取り組まない</td> <td style="padding: 5px;">【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（講座講師依頼）</td> </tr> </table> <p>(2)令和2年度に向け、さらに適した協働の形態とするために「考え方」「気付いた」点</p> <p>消費者団体（コープみらい、パルシステム東京）の参加により、消費者展（移動パネル展）を行っており、今後も発展的に継続していく。昨年度、架空請求に関する通報や相談があった市民に口コミでの被害防止呼び掛けへの協力を求めたところ、今年度の架空請求に関する相談が減少した。</p>					<input checked="" type="checkbox"/> 取り組んだ	取組手法：⑥、⑦、⑧	<input type="checkbox"/> 取り組まない	【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（講座講師依頼）
<input checked="" type="checkbox"/> 取り組んだ	取組手法：⑥、⑦、⑧								
<input type="checkbox"/> 取り組まない	【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（講座講師依頼）								
7 課題	<p>(1)平成31年度に課題とした内容（「平成30年度に実施した仕事」の振り返りシート7課題（3）を転記）</p> <p>消費生活相談において、全体の相談件数とともに解決が困難な消費トラブルに関するあっせん案件が多いことから、当日中に相談が終了できないことで相談員の勤務体制から相談対応が長期化してしまうケースが生じているため、相談員の勤務体制の見直しが課題となっている。</p> <p>(2)(1)の課題解決に向けた取組や、事務改善など、平成31年度に実施したこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者トラブルを未然に防ぐために、市報・チラシ・SNS・HP・福祉関係部署への情報提供などに取り組んだ。 ・市の総合福祉センターからの要請に応える形で、消費生活相談員による悪質商法や契約トラブルに遭わないための情報提供や出張講座を実施し、消費者被害の防止を呼び掛けることができた。 <p>(3)(2)を踏まえた今後の課題（仕事の最適化・合理化の提案）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 								
8 施策貢献状況	<p>(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。)</p> <p>施策名：消費生活の充実</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> なっている <input type="checkbox"/> 環境の変化等により成果が減少している <input type="checkbox"/> 類似の事業が他にあり改善の余地がある（事業名： ）</p>								
9 今後の方向性	<p>(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）</p> <p><input type="checkbox"/> 拡大 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止</p> <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高度化、複雑化する相談や外部講師に依存しない消費者教育に対応するため、現在一人週1～2回となっている相談員の勤務体制を見直す必要がある。 ・消費生活センターとしての機能強化や情報拡散のためのSNSの活用や市民協働による取組手法について研究を進める。 <p>(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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の勤務体制の見直し ・交付金の交付期限終了に伴う自主財源の確保 ・国や東京都への具体的な支援要請 								