

# 平成21年度 杉並区事務事業評価表

事務事業名		消費者センター運営・維持管理			款	3	項	5	目	4	事業	1	整理番号	103		
担当部課名		区民生活部産業経済課			係名	消費生活係			連絡先電話番号	3398-3141		昨年度整理番号	125	枝番号		
上位施策No・施策名		64 消費者行政の充実			予算事業区分											
事務事業の概要	事業開始	昭和	▼	47	年度	<input type="checkbox"/> 実施計画事業		分野	政策番号	施策番号	事業コード	<input type="checkbox"/> 行革計画事業		<input type="checkbox"/> 主要事業		
	対象	<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input checked="" type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 内部管理			区内在住・在勤・在学		根拠法令等		(1) 消費者基本法 (2) 杉並区立消費者センター条例							
	事業の目標	(対象をどのような状態にしたいのか)			良好な施設の維持管理により、消費者行政の拠点として、消費生活に係わる相談や活動の場を提供する。 多くの区民に消費者センターの存在や活動内容の理解を得ていく。		活動指標名(式)		(1) 教室等貸出施設の開館日数 (2) 相談業務受付日数							
	活動内容	(事務事業の内容、やり方、手順)			消費者センターの維持管理を行う。 消費者グループ等の活動及び区民の学習の場として、教室、グループ活動室、情報資料コーナー等を常時提供する。		成果指標		(代) = 適当な指標がない場合の代替指標 成果指標名(1) m <sup>2</sup> あたりの維持経費 算定式・指標の説明等 消費者センター運営・維持管理経費 ÷ 969.61 m <sup>2</sup> 成果指標名(2) 算定式・指標の説明等							
区分		単位	18年度		19年度		20年度		21年度		目標値	目標値に対する	計画に対する			
			実績		計画		実績		計画		実績		22年度	20年度の達成率%	20年度の達成率%	
指標	活動指標(1)		日	358	359	359	358	358	358	358	358	358	100.0	100.0	100.0	
	活動指標(2)		日	245	245	245	243	243	239	243	243	239	243	100.0	100.0	100.0
	成果指標(1)		円	24,647	27,326	25,461	26,955	25,906	26,638	26,000	99.6	96.1				
	成果指標(2)						0	0								
総事業費・コスト把握	事業費		千円	23,898	26,496	24,687	26,136	25,119	25,829	20年度予算執行率%		96.1				
	(内)投資的経費等		千円	0	0	0	0	0	0	特記事項						
	(内)委託費		千円	18,646	19,919	19,306	20,164	19,909	20,075							
	職員数(常勤 非常勤)		人	1.00 0.00	1.00 0.00	1.00 0.00	1.00 0.00	1.00 0.00	1.00 0.00	1.00 0.00						
	人件費	(内)常勤職員分(超勤分含)	千円	9,060	9,140	9,140	9,050	9,050	9,050							
		(内)非常勤職員分	千円	0	0	0	0	0	0							
	総事業費 + +		千円	32,958	35,636	33,827	35,186	34,169	34,879							
	単位あたりコスト (-) ÷		円	92,061	99,265	94,226	98,285	95,444	97,427							
	財源	受益者負担分		千円	1,336	948	1,276	1,224	1,380	1,212						
		国からの補助金等		千円	0	0	0	0	0	0						
		都からの補助金等		千円												
その他の補助金等		千円														
特定財源計 + + +		千円	1,336	948	1,276	1,224	1,380	1,212								
差引:一般財源 -		千円	31,622	34,688	32,551	33,962	32,789	33,667								
受益者負担比率 ÷		%	4.1	2.7	3.8	3.5	4.0	3.5								

18年度、19年度の国からの補助金等欄の金額は都からの補助金等、その他の補助金等を含む

# 平成21年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 103

20年度の事業実施状況	(1)主な取組み  (執)(細)は、事業費の内訳として会計上設定している項目	内 容	規模	単位	事業費(千円)
		施設保守管理委託			
		施設管理委託(委託等)			5,933
		光熱水費			3,514
		印刷室及び保育室の管理			915
		その他(消費者行政関連事務費・維持管理経費)			1,846
(2)事業実績	施設保守管理委託については、当初予算より低額で契約することができました。貸出施設・情報資料コーナーの管理はNPOに委託していますが、より施設を利用しやすくするため、17年度から情報資料コーナーについて、展示スペースの貸出しを開始し、区や消費者団体・環境団体の他、区が共催または後援する事業等で利用しています。				
事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	施設規模 平成15年度まで 499㎡(民間の貸しビル) 平成16年度～ 969.61㎡(新規複合施設)			
	事業に対する住民の意見(事業に対する期待・要望・苦情など)	特になし。			
	今後の予測	旧センターに比べ、スペースの拡大や設備等の充実が図れ、また、立地条件も良くわかりやすい場所にあるので、消費者団体の活動拠点としての利用とともに、貸し室等利用の増加が見込まれます。			
事業のあり方点検	(1) 施策への貢献度は大きい 貢献度 大(理由 )	左の理由または具体的内容 区民の消費生活に係わる相談や知識及び最新情報を得る区で唯一の窓口として、消費者センターの役割は大きい。			
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか ある程度できる( ) 成果向上のための方策 手段・方法の変更(具体的内容 )	NPO等へ委託している内容の点検及び実施状況の確認を徹底するとともに、利用しやすい施設となるように施設管理に関する情報の共有化を図ること。			
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由 )	消費者センターは消費者活動を支援するのが目的であり、そのために利用する貸し室は無料ですが、16年度からは、空き室について目的外利用の貸出しを行い使用料を徴収しています。			
	(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由 )	必要最低限の支出に抑えているため、コストの削減は難しいと考えられます。			
	協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 一部実現している	(2) 協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体((3)へ)		
	(3) 協働等の形態 委託 [業務量の50%以上に相当]	(4) 協働等の今後のあり方 推進			
評価と課題	すでに貸出施設及び情報資料コーナーの管理についてはNPOに委託していますが、当該委託の内容に付加する事項や、その他の事業において更に委託化を図る検討の余地があると考えられます。今後、施設利用の増加が見込まれるため、常に良好な施設管理と複合施設全体の安全管理面を重視する必要があります。				

改善・見直しの方向(中長期)	成果:	<input type="radio"/> 増	<input checked="" type="radio"/> 現状維持	<input type="radio"/> 減	コスト:	<input type="radio"/> 増	<input checked="" type="radio"/> 現状維持	<input type="radio"/> 減	
	(1)前年度の改革案の取り組み状況(21年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)	貸出施設及び情報資料コーナーの管理についてはNPOに委託しているが、利用者が安心・安全に利用できるように情報交換を行いました。							
	(2)改革案の概要(いつまでに、どうするかたちに)	事業のあり方点検欄を踏まえて記入 年間を通し、区民が利用しやすい施設となるように他課及び委託業者と調整を図っていきます。							
	(3)改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法	複合施設であるため、管理運営について他課との調整が必要となります。							
22年度方針	(1)22年度予算見積りの方向性	<input type="radio"/> 大幅増	<input type="radio"/> 増	<input checked="" type="radio"/> 増減なし	<input type="radio"/> 減	<input type="radio"/> 大幅減	<input type="radio"/> 予算なし		
	(2)理由								

# 平成21年度 杉並区事務事業評価表

事務事業名		消費生活相談及び消費者啓発			款	3	項	5	目	4	事業	2	整理番号	104						
担当部課名		区民生活部産業経済課			係名	消費生活係			連絡先電話番号	3398-3141		昨年度整理番号	126		枝番号					
上位施策No・施策名		64 消費者行政の充実											予算事業区分							
事務事業の概要	事業開始		昭和	▼	47	年度	<input checked="" type="checkbox"/>	実施計画事業	分野	4	政策番号	3	施策番号	3	事業コード	8	<input type="checkbox"/>	行革計画事業	<input type="checkbox"/>	主要事業
	対象		<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input checked="" type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 内部管理			根拠法令等		(1) 消費者基本法 (2) 杉並区立消費者センター条例												
	消費者相談：区内在住・在勤・在学者 講座開催、啓発等：区内在住・在勤・在学者及び区内の消費生活団体等		事業の目標（対象をどのような状態にしたいのか）		相談者の意思が尊重され、被害の救済、損害の回復及び利益保護が図られること。 消費者としての意識の向上と正しい知識を習得し、かっこいい消費者になること。			活動指標名(式)		(1) 相談受付件数 (2) 講座開催数										
	活動内容（事務事業の内容、やり方、手順）		消費者が商品を購入又はサービスを利用する場合に生ずる契約などに関する相談を受け、助言やあっ旋を行う。 外部講師による消費者講座を開催する。 相談員や消費生活サポーターが地域へ出向き出前講座を開催する。 啓発用リーフレットの作成やホームページでの情報発信等、消費者被害の未然防止措置を行う。			成果指標		(代) = 適当な指標がない場合の代替指標												
		成果指標名(1)		相談処理率			算定式・指標の説明等		処理件数 ÷ 相談件数											
		成果指標名(2)		講座参加人数			算定式・指標の説明等													
区分		単位	18年度		19年度		20年度		21年度		目標値	目標値に対する20年度の達成率	計画に対する20年度の達成率							
			実績		計画		実績		計画		実績		22年度							
指標	活動指標(1)		件	3,965	4,500	4,431	4,500	4,076	4,500	5,000	81.5	90.6								
	活動指標(2)		回	47	52	40	48	54	59	60	90.0	112.5								
	成果指標(1)		%	95	100	94	100	97	100	100	97.0	97.0								
	成果指標(2)		人	2,399	2,500	1,539	2,500	1,879	2,500	4,000	47.0	75.2								
総事業費・コスト把握	事業費		千円	6,094	9,521	4,939	10,379	7,329	10,308	20年度予算執行率%			70.6							
	(内)投資的経費等		千円	0	0	0	0	0	0	特記事項 「国からの補助金等」・・・21年度から3ヵ年間の事業計画が決定された場合、「地方消費者行政活性化交付金」が交付される予定										
	(内)委託費		千円	998	1,000	0	1,422	1,166	1,485											
	職員数(常勤 非常勤)		人	4.05 9.00	3.00 10.00	3.13 10.00	3.00 10.00	3.22 10.00	3.00 10.00											
	人件費	(内)常勤職員分(超勤分含)	千円	36,693	27,420	28,608	27,150	29,141	27,150											
		(内)非常勤職員分	千円	25,470	27,700	27,700	28,000	28,000	28,000											
	総事業費 + +		千円	68,257	64,641	61,247	65,529	64,470	65,458											
	単位あたりコスト (-) ÷		円	17,215	14,365	13,822	14,562	15,817	14,546											
	財源	受益者負担分		千円	9	25	0	25	0					25						
		国からの補助金等		千円	0	0	0	0	0					0						
		都からの補助金等		千円				0	0					0						
その他の補助金等		千円				0	0	0												
特定財源計 + + +		千円	9	25	0	25	0	25												
差引：一般財源 -		千円	68,248	64,616	61,247	65,504	64,470	65,433												
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0												

18年度、19年度の国からの補助金等欄の金額は都からの補助金等、その他の補助金等を含む

# 平成21年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 104

20年度の事業実施状況	(1)主な取組み  (執)(細)は、事業費の内訳として会計上設定している項目	内 容	規模	単位	事業費(千円)
		消費者教育副読本の作成	4300	部	1,332
		悪質商法被害防止啓発			2,302
		「くらしの窓すぎなみ」の発行	30000	部	1,044
		ホームページの作成委託			1,000
		その他(消費者相談、あんさんぶるまつり ほか)			1,651
	(2)事業実績	複雑・多様化する消費者被害を未然に防止するため、消費者センターホームページをリニューアルし随時情報発信できるようにしました。また、消費生活サポーターと協働し、学校やゆうゆう館などで出前講座を実施するなど啓発活動を行いました。消費生活相談員の研修に積極的に参加するとともに、弁護士を招いての事例検討会を実施し、相談体制を充実させ消費者被害の救済を図りました。			

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	昭和43年の「消費者保護基本法」の制定以来、「特定商取引法」等が制定され、平成13年には、「消費者契約法」が施行されました。また、平成16年には法律名が「消費者基本法」となり、消費生活に関する法整備が行われました。しかし、消費者被害は年々複雑・多様化し、解決が困難な相談が増加しています。消費者被害を未然に防止するためにも、適切な情報提供は欠かせません。
	事業に対する住民の意見(事業に対する期待・要望・苦情など)	詐欺や悪質販売の手口等に関する新しい情報の提供、消費者意見の政策への反映、相談窓口の時間の拡大、等の要望がありました。
	今後の予測	消費者を取り巻く社会環境が大きく変化している中で、多種多様な商品・サービスが生産されています。それに伴い、消費者トラブルや被害が増大することが予想されます。今後、ますます高度化、複雑化すると推測される区民からの相談内容に対し、相談体制の強化が必要となります。

事業のあり方点検	左の理由または具体的内容	
	(1) 施策への貢献度は大きい 貢献度 大(理由 )	区民の消費生活に関わる被害の救済や利益の保護を図っています。また、商品の安全や消費者契約の知識や情報の提供は、直接区民の生活に係るものであることから、消費者センターの果たす役割は大きいと考えられます。
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか できる(へ)	多様化・複雑化する相談に対応するため、相談員の研修等を充実し、専門知識の習得と資質の向上を図ります。また、福祉関係部署や他の行政機関との連携強化を図っていきます。
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由 )	消費者相談については、事業の性格上、受益者負担を求めることはなじみません。ただし、必要に応じて消費者講座の資料代(テキスト代等)を徴収する場合があります。
(4) コストを下げる余地はあるか ある [その他] (具体的内容 )	相談員の専門知識や接客の向上により、相談処理時間の短縮を図ります。消費者啓発については、消費者との協働によりコストを削減することは可能です。	

協働等点検	(1) 協働等は実現しているか 一部実現している	(2) 協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体((3)へ)
	(3) 協働等の形態 協働[その他]	(4) 協働等の今後のあり方 推進

評価と課題	消費者相談の内容が、ますます高度化、複雑化していることから、情報収集力、対応力、相談体制、啓発活動の強化が必要となります。また、本事業を側面から支える消費生活サポーター団体の自立化を推進します。
-------	---

改善・見直しの方向(中長期)	成果:	<input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	コスト:	<input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減
	(1) 前年度の改革案の取り組み状況(21年度予算を削減または増額している場合、関連する新規事業がある場合にはその概要も明記)	すぎなみ地域大学の消費生活サポーター講座修了生が、「グループ3S」を結成し、消費者被害を未然になくすための出前講座の講師として活動しました。		
	(2) 改革案の概要(いつまでに、どうかたちに)	事業のあり方点検欄を踏まえて記入 すぎなみ地域大学で消費生活サポーターを育成し、消費者センターと連携して消費者教育の推進及び普及啓発活動の強化を図っていきます。		
(3) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法	「グループ3S」の会員のレベルアップと自主的活動を推進するための支援を行っていきます。			
22年度方針	(1) 22年度予算見積の方向性	<input type="radio"/> 大幅増 <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input type="radio"/> 予算なし	(2) 理由 消費者庁の設置などにより相談件数の増加が予想される中で、国庫補助の活用や協働を更に推進し相談体制の充実を図っていくため。	