

平成23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	1	目	5	事業	1	整理番号	81
担当部課名		区民生活部管理課		係名	消費者センター		連絡先電話番号	3398-3141		昨年度整理番号	104		
上位施策No・施策名		64 消費者行政の充実		予算事業区分							既定事業		
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				
	事業の目的・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。 ○来所による消費者相談を受け、助言を行う場を用意。						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)	あんさんぶる荻窪の3階から屋上までの来場者数						算定式・指標の説明等					
	成果指標名(2)	(代) m ² 当たり維持経費						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 ²				
区分		単位	20年度		21年度		22年度		23年度		計画(目標値)に対する22年度の達成率 %		
			実績	計画	実績	計画(目標値)	実績	計画					
指標	活動指標(1)	①	日	358	358	358	358	358	345	100.0			
	活動指標(2)	②	日	243	239	242	243	243	242	100.0			
	成果指標(1)	③	人	95,729	96,000	101,180	100,000	106,133	100,000	106.1			
	成果指標(2)	④	円	25,906	26,638	24,722	26,000	26,236	27,152	100.9			
総事業費・コスト把握	事業費	⑤	千円	25,119	25,829	23,971	26,242	25,439	26,327	22年度予算執行率%	96.9		
	(内) 投資的経費等	⑥	千円	0	0	0	0	0	0	特記事項			
	(内) 委託費	⑦	千円	19,909	20,090	18,967	20,314	20,077	20,364				
	職員数(常勤 非常勤)	⑧	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				
	人件費	(内) 常勤職員分(超勤分含)	⑨	千円	9,050	8,879	8,879	8,920	8,920			8,920	
		(内) 非常勤職員分	⑩	千円	0	0	0	0	0			2,950	
	総事業費⑤+⑨+⑩	⑪	千円	34,169	34,708	32,850	35,162	34,359	38,197				
	単位あたりコスト(⑪-⑥)÷①	⑫	円	95,444	96,950	91,760	98,218	95,975	110,716				
	財源	受益者負担分	⑬	千円	1,380	1,212	1,458	1,251	1,797			1,251	
		国からの補助金等	⑭	千円	0	0	0	0	0			0	
都からの補助金等		⑮	千円	0	0	0	0	0	0				
その他の補助金等		⑯	千円	0	0	0	0	0	0				
特定財源計(⑬+⑭+⑮+⑯)		⑰	千円	1,380	1,212	1,458	1,251	1,797	1,251				
差引: 一般財源(⑰-⑬)		⑱	千円	32,789	33,496	31,392	33,911	32,562	36,946				
受益者負担比率⑬÷⑪	⑳	%	4.0	3.5	4.4	3.6	5.2	3.3					

平成23年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 81

22年度の事業実施状況	(1) 主な取組み	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			5,934
		光熱水費			3,393
		印刷室及び保育室の管理			1,150
		その他（消費者行政関連事務費・維持管理経費）			1,809
	(2) 事業実績	貸出施設・情報資料コーナーの管理はNPOに委託している。より施設の利用をしやすいするため、17年度から情報資料コーナーについて、展示スペースの貸し出しを開始した。			

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 実施継続	

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	荻窪駅に近い良い立地条件で、消費者団体の活動拠点としての利用数増とともに、貸室等の利用増加が今後も見込まれる。
	評価と課題	既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）	今後の方向性（見直しの視点）	I 事業の方向性	○ 拡 充 ● 現状維持 ○ 縮 小 ○ 廃 止
		II 事業の改善	○ 事業内容の変更 ○ 実施方法の変更
	平成16年4月センター移転開設より、教室、情報資料コーナー等の利用者は交通便利性が高いこととあいまって順調に増えている。今後は、経年劣化による施設の老朽化が進行しないよう適正な維持管理をしていくことが必要である。		

特記事項	東日本大震災による節電への協力対応として、教室等貸出施設については7～9月に計13日間休止することとしている。あわせて、7～9月の午後5時以降については、情報資料コーナーの使用中止を予定。
------	--

平成23年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 82

22年度の事業実施状況	(1) 主な取組み	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
				消費者教育副読本の作成	4,500
		悪質商法被害防止啓発(出前講座の回数)、その他啓発資材等	25	回	4,631
		「くらしの窓すぎなみ」印刷	30,000	部	1,260
		消費生活相談の充実			418
		その他 (ホームページ管理委託ほか)			1,068
	(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に取り組みました。また、消費者センターホームページをより見やすく、わかりやすく修正するとともに、区民への情報発信を適宜行いました。			

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 実施継続	

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。その後、消費者と事業者が自由で公正な取引を行うためのルールを整備し、同時に、悪質な事業者の監視・取締りや消費者被害の救済に関する制度を充実させるという「消費者の自立の支援」から、平成16年に「消費者保護基本法」は「消費者基本法」となりました。また、平成20年には市町村に消費生活相談等の事務の実施を求める「消費者安全法」が施行され、消費生活に関する法整備が行われました。国においては、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて消費者庁が設置されました。	
	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)	最新の消費生活情報の提供。消費生活サポーター、消費者団体への支援。相談窓口時間の延長ほかの意見がありました。	
	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、相談体制の強化を図ることが必要とされます。	
	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の団体の自立と新たな取り組みを支援します。	

改善・見直しの方向(中長期)	今後の方向性(見直しの視点)	I 事業の方向性	<input checked="" type="radio"/> 拡 充 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> 廃 止
		II 事業の改善	<input type="radio"/> 事業内容の変更 <input type="radio"/> 実施方法の変更
消費者相談の件数はここ数年横ばいであるが、相談の内容はインターネットや携帯を介したものなど複雑、困難化し、1件あたりの処理時間も長くなる傾向がある。今後は更に、相談員の質を上げるべく研修への参加等を通じレベルアップに努める必要がある。あわせて、相談体制全般について、より強化充実を図る方向での検討も必要である。高齢者を狙った消費者被害が増える傾向も見受けられるので、地域の団体や高齢者施設への働きかけを通じて未然防止の取り組みを進める。また、消費生活サポーター制度を活用し、地域での消費生活に関する普及啓発活動の進展を図る。			

特記事項	
------	--