

平成20年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		消費者センター運営・維持管理		20年度予算コード	001	整理番号	125	枝番号	
担当部課名	区民生活部産業経済課	コード	051511	昨年度 整理番号	157,163の一部				
係名	消費生活係	連絡先 電話番号	3398-3141						
上位施策名	No	64	消費者行政の充実						
事務事業の概要	事業開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成	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
	事業の種類	<input type="checkbox"/> 新規	<input type="checkbox"/> 一部新規	<input type="checkbox"/> 臨時・単年度	<input type="checkbox"/> 内部管理	<input type="checkbox"/> 行革計画事業	<input type="checkbox"/> 協働計画事業		
	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	根拠法令等			
	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、印刷室、保育室を常時提供する。来所による消費者相談に対応する。				(1) 消費者基本法 (2) 杉並区立消費者センター条例 (3) 杉並区立消費者センター条例施行規則			
	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				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とともに、多くの区民に消費者センターの存在や活動内容を理解してもらう。 成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標 (1) あんさんぶる荻窪の3階から屋上までの来場者数 (2) (代)㎡あたりの維持経費(消費者センター運営・維持管理経費÷969.61㎡)			
指標	区分	単位	18年度 実績	19年度 計画	19年度 実績	20年度 計画	目標値 22年度	目標値に対する19年度の達成率%	
	活動指標(1)	日	358	359	359	358	358	100.3	
	活動指標(2)	日	245	245	245	243	243	100.8	
	成果指標(1)	人	81,691	85,000	93,278	95,000	100,000	93.3	
総事業費・コスト把握	事業費	千円	23,898	26,496	24,687	26,136	特記事項 (指標、事業費等の 変化の理由など)		
	(内) 投資的経費等	千円							
	(内) 委託費	千円	18,646	19,919	19,306	19,515			
	職員数(常勤 非常勤)	人	1.00		1.00		1.00		
	人件費	常勤職員分(超勤分含む)	千円	9,060	9,140	9,140	9,140		
		非常勤職員分	千円	0	0	0	0		
	総事業費 + +	千円	32,958	35,636	33,827	35,276			
	単位あたりコスト(-)÷	円	92,061	99,265	94,226	98,536			
	財源	受益者負担分	千円	1,336	948	1,276	1,224		
		国・都等からの支出金	千円						
		特定財源計 +	千円	1,336	948	1,276	1,224		
差引: 一般財源 -		千円	31,622	34,688	32,551	34,052			
受益者負担比率 ÷	%	4.1	2.7	3.8	3.5				
19年度の主な取組み	内 容		規模	単位	事業費(千円)				
	施設保守管理委託				13,231				
	施設管理委託(委託等)				5,949				
	光熱水費				3,236				
	印刷室及び保育室の管理				888				
その他 (消費者行政関連事務費 806 維持管理経費 577)				1,383					

平成20年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 125 枝番号

19年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)		活動指標(1)の 19年度達成率%	100.0	活動指標(2)の 19年度達成率%	100.0	19年度予算 執行率%	93.2
		施設保守管理委託の建物総合管理委託について、当初予算より低額で契約できた。					
前年度の改革案の取り組み状況 (20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、NPOに委託しているが、より施設を利用しやすいものへと変えていくため、複合施設関係課で検討を行い、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を開始し、区や、消費生活団体・環境団体のほか、区が共催又は後援する事業等での利用があった。					
事業環境の変化	事業開始当初から 現在までの変化	平成15年度までは、昭和40年に建設され、昭和47年に入居した民間の賃貸ビルの一室であった為、設備や機能面に限界があり、老朽化による小修繕等の対応では不十分だった。平成16年度からは区の新規複合施設に移転し、スペースの拡大や設備の拡充、貸し室等開設時間の延長など機能面が充実し、複合施設での他課との連携した事業の展開も図れた。					
	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)	消費者センターは、消費者活動の拠点として、また、区民の学習の場として大きな役割を果たしている。					
	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はもちろん、それに限らず、貸し室等利用の増加が見込まれる。					
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)	理由: 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()	理由または具体的内容:					
	成果向上のための方策 手段・方法の変更(具体的内容)	理由または具体的内容: NPO等へ委託している内容の点検及びその他に委託が可能か、検討する必要がある。					
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由)	理由または具体的内容: 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が原則となる。また、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る。					
(4) コストを下げる余地はあるか ない(理由)	理由または具体的内容: 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。						
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(^)	協働等の今後のあり方:		<input type="radio"/> 実施継続 <input checked="" type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄			
	(2) 協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体(^)	協働等による成果と課題(実現していない場合は具体的理由と今後の方策) 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に委託しているが、その内容及びその他に委託可能か検討の余地があると考えられる。今後は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る。					
	(3) 協働等の形態 委託 [業務量の50%以上に相当] (具体的内容)						

今後の事業のあり方 (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) 改革案の概要(いつまでに、どうするかたち) 事業のあり方点検欄を踏まえて記入 貸出施設及び情報資料コーナーの管理についてNPOへ委託しているが、その内容を再検討し、より施設を利用しやすいものへと検討していく。	
	(2) 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である。	
21年度方針	(1) 21年度予算見積の方向性	<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20年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		消費生活相談及び消費者啓発			20年度予算コード	002	整理番号	126	枝番号				
担当部課名	区民生活部産業経済課		コード	051511	昨年度 整理番号	158,159,160,161,162,163の一部							
係名	消費生活係		連絡先 電話番号	3398-3141									
上位施策名		No	64		消費者行政の充実								
事務事業の概要	事業開始年度	<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成		47年度		<input checked="" type="checkbox"/> 実施計画事業		分野	政策番号	(3)	施策番号	事業コード	6
	事業の種類	<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 一部新規		<input type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理		<input type="checkbox"/> 行革計画事業		<input type="checkbox"/> 協働計画事業		根拠法令等			
	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		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		(1) 消費者基本法 (2) 杉並区立消費者センター条例 (3) 杉並区立消費者センター条例施行規則							
	活動内容（事務事業の内容、やり方、手順）	消費者が商品やサービスを購入又は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。消費者講座は外部講師に依頼し消費者センターで開催。出前講座は相談員や職員等が地域へ外向き開催。消費者被害の未然防止のための啓発用リーフレットの作成、情報資料コーナーの提供、ホームページでの情報発信を行う。		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。 ・消費者としての意識の向上と正しい知識を習得し、かじこい消費者になる。									
	活動指標名(式)	(1) 相談受付件数 (2) 講座開催数		成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標 (1) 相談処理率(処理件数 ÷ 相談件数) (2) 講座参加人数(一般消費者講座 + 特別消費者講座 + フォロー講座 + 出前講座)									
指標	区分	単位	18年度		19年度		20年度	目標値	目標値に対する19年度の達成率%				
			実績		計画		計画	22年度					
	活動指標(1)	件	3,965		4,500		4,500	5,000	88.6				
	活動指標(2)	回	47		52		48	48	83.3				
	成果指標(1)	%	95		100		100	100	94.0				
成果指標(2)	人	2,399		2,500		2,500	4,000	38.5					
総事業費・コスト把握	事業費	千円	6,094		9,521		4,939	10,379		特記事項 (指標、事業費等の 変化の理由など)			
	(内) 投資的経費等	千円											
	(内) 委託費	千円	998		1,000		0	2,423					
	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		
	人件費	常勤職員分(超勤分含む)	千円	36,693		27,420		28,608	27,420				
		非常勤職員分	千円	25,470		27,700		27,700	27,700				
	総事業費 + +	千円	68,257		64,641		61,247	65,499					
	単位あたりコスト(-) ÷	円	17,215		14,365		13,822	14,555					
	財源	受益者負担分	千円	9		25		0	25				
		国・都等からの支出金	千円										
特定財源計 +		千円	9		25		0	25					
差引：一般財源 -		千円	68,248		64,616		61,247	65,474					
受益者負担比率 ÷	%	0.0		0.0		0.0	0.0						
19年度の主な取組み	内 容		規 模		単 位	事業費(千円)							
	消費者教育副読本の作成		4,500		部	1,153							
	悪質商法被害防止啓発(規模は出前講座の回数。その他啓発資料等作成)		24		回	1,054							
	「くらしの窓すぎなみ」の発行		30,000		部	1,048							
	情報資料コーナーの管理					432							
	その他 (消費者相談161 弁護士相談170 一般消費者講座285 特別消費者講座124 印刷物発行95 グループ学習会18 あんさんぶるまつり399)					1,252							

平成20年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 126 枝番号

19年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)	活動指標(1)の 19年度達成率%	98.5	活動指標(2)の 19年度達成率%	76.9	19年度予算 執行率%	51.9
	出前講座の講師に消費者センター職員や相談員、及び東京都の講師派遣事業等を利用し、経費の削減に努めた。週1回、数週間に渡り実施していた特別消費者講座を、2日間連日の午前・午後の部として、集中的に実施したことにより、実施回数を削減している。					

前年度の改革案の取り組み状況 (20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)	<p>年々複雑・多様化する相談に対応するため、相談員研修に積極的に参加した。また、近年、社会問題化している多重債務者について、平成20年度には関係部署の職員に対する研修を実施し、窓口来客者に対する消費者センターへの案内等を促すとともに、多重債務者対策の啓発活動を実施する。</p>
---	--

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る。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ない。
	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)	消費者被害を最小限にいとめ、トラブルの早期解決のためには、身近な地域の消費者センターに相談窓口が必要である。相談の受付時間、受付方法の拡大が求められている。また、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映されることが求められている。
	今後の予測	情報化や国際化の進展により、様々な商品・サービスが生産され、消費者を取り巻く経済社会環境は大きく変化している。特に判断能力の不十分な未成年や高齢者などは被害に遭いやすく、消費者トラブルの内容は今後ますます複雑・多様化すると思われる。

事業のあり方点検	(1) 施策への貢献度は大きいか 貢献度 大(理由)	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る。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り、消費者センターの果たす役割は大きい。
	(2) 現在の事業費で成果を向上させることができるか できる(^) 成果向上のための方策 その他(具体的内容)	理由または具体的内容: 理由または具体的内容: 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る。また、福祉関係部署や他の行政機関との連携を強化する。
	(3) 受益者負担の見直し余地は ない(理由)	理由または具体的内容: 消費者相談については、事業の性格上、受益者負担にはなじまない。また、平成12年度から特別消費者講座の資料代(テキスト代)を参加者負担としている。(19年度はテキストを購入せずに実施したので、参加者負担はない。)
	(4) コストを下げる余地はあるか ある [その他] (具体的内容)	理由または具体的内容: 相談員の専門知識や接客の向上により、相談処理時間を短縮する。 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ある。

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(^)	協働等の今後のあり方: <input type="radio"/> 実施継続 <input checked="" type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄
	(2) 協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体(^)	協働等による成果と課題(実現していない場合は具体的理由と今後の方策): 平成19年度のすぎなみ地域大学で実施した「消費生活サポーター講座」の修了生19名が、区民講師等として活動する杉並区消費生活サポーターに登録し、出前講座の講師として活動を開始した。そのうちの17名で「グループ・スリー・S」を設立した。今後、出前講座の講師のほか、消費者講座の企画や啓発用リーフレットの作成などの活動を行う予定である。なお、消費者相談については、相談を担当する職員は、消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー等の資格を有し、専門的な知識をもって相談に対応している。将来的には協働も視野に入れた検討も必要であるが、年々複雑・多様化する相談に対応するため、福祉関係部署や他の行政機関との連携は欠かせず、現時点では行政による事業実施が望ましい。
	(3) 協働等の形態 協働[その他](具体的内容)	

今後の事業のあり方 (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) 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 平成19年度に設立した「グループ・スリー・S」や、今後、杉並区消費生活サポーターとして登録する人たちが活動していく場の提供を行う。また、消費生活サポーターとして活動していくうえで、消費者被害を未然に防ぐための最新情報や最近の相談事例等を提供するために、相談現場との更なる連携を図っていく。出前講座等委託化できるものは実施する。	
21年度方針	(2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法 平成19年度に設立した「グループ・スリー・S」と、今後、すぎなみ地域大学による「消費生活サポーター講座」の修了生との調整。 共に杉並区消費生活サポーターとして活動していけるように消費者センターが支援をしていく。	
	(1) 21年度予算見積の方向性 <input type="radio"/> 大幅増 <input type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 増減なし <input type="radio"/> 減 <input type="radio"/> 大幅減 <input checked="" type="radio"/> 予算なし	(2) 理由 予算の増減はなしとするが、今後、協働の進め方や、すぎなみ地域大学との連携の検討結果によっては、増減することもあり得る。国において「消費者庁」の設置を含めた消費者行政の改革が検討されており、こうした動きを注視し、適宜・適切な対応を図る必要がある。