

平成16年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		消費者センター維持管理				整理番号	161		枝番号						
担当部課名		区民生活部生活経済課		コード	051807		連絡先電話番号	3398-3141		昨年度整理番号	149				
係名				消費生活係				上位施策名		No					
予算事業名				消費者センター維持管理		コード	18750		消費者行政の充実		64				
事務事業の概要	事業開始年度				<input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成		年度		根拠法令等				<input type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革対象事業		
	事業の種類				<input type="checkbox"/> 新規 <input checked="" type="checkbox"/> 一部新規 <input checked="" type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理				(1) 消費者基本法						
	対象				<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input checked="" type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input checked="" type="checkbox"/> その他				(2) 杉並区立消費者センター条例						
	区内在住・在勤・在学者及び消費者団体等								(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、情報資料コーナーを常時提供する。来所による消費者相談に対応する。				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。		
活動指標名(式)				(1) 開館日数		(2) 利用者数		成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標				(1) 教室、グループ活動室の利用率(年間の利用件数 ÷ 延室数)		(2) 対住民利用率(利用者数 ÷ 区民人口)	
区分		単位	13年度実績		14年度実績		15年度		16年度		目標値		目標値に対する15年度の達成率%		
							計画		実績		計画		年度		
指標	活動指標(1)		日	247		249		249		248		359			
	活動指標(2)		人	10,260		7,844		7,844		7,451		14,000			
	成果指標(1)		%	64		57		57		51		60			
	成果指標(2)		%	2		2		2		1		3			
総事業費・コスト把握	事業費		千円	29,383		29,034		30,828		30,002		46,149		特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など)	
	(内)委託費		千円	1,561		1,259		1,260		629		18,085			
	職員数(正規 非常勤)		人	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00		
	人件費	職員分(超勤分含む)		千円	8,994		8,994		8,994		8,994		8,994		
		非常勤職員分		千円	0		0		0		0		0		
	総事業費 + +		千円	38,377		38,028		39,822		38,996		55,143			
	単位あたりコスト ÷		円	155,372		152,723		159,928		157,242		153,602			
	財源	受益者負担分		千円									322		
		国・都等からの支出金		千円											
		特定財源計 +		千円	0		0		0		0		322		
差引:一般財源 -		千円	38,377		38,028		39,822		38,996		54,821				
受益者負担比率 ÷		%	0.0		0.0		0.0		0.0		0.6				
15年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)			活動指標(1)の15年度達成率%		99.6		活動指標(2)の15年度達成率%		95.0		15年度予算執行率%		97.3		
前年度の改革案の取り組み状況 (16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)			・平成16年4月に新センターへ移転し、スペースの拡大や設備の拡充が図れ、消費者グループの活動拠点としての役割を果たしている。 ・教室等の貸し室及び情報資料コーナーについては、土曜、日曜、祝日も含み夜10時まで開設している。 ・新センターは区の複合施設であるため、新たな施設保守管理委託費及び施設管理委託費が生じたが、旧センターの民間ビル賃借料(原状回復工事時期を除く)は削減された。												

平成16年度 杉並区事務事業評価表

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借ビルの一室であった。このため、設備や機能面において限界があるとともに、施設の老朽化により、小修繕等に対応していくには不十分なところが生じていた。平成16年度からは区の新規施設であるあんさんぶる荻窪3階に移転し、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)	・消費者活動の拠点として、また、学習の場として身近にある消費者センターは大きな役割を果たしている。
	今後の予測	・新センターは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、旧センターに比べ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か 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重要である。
	(2) NPO・企業等との役割分担(協働等)のあるべき姿は 行政が主体、NPO・企業等が協力(へ)	理由:
	協働等は実現しているか 一部実現している(へ)	理由または具体的内容: 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。
	協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体(へ)	
	協働等の主な形態 委託 [業務量の50%以上に相当] (具体的内容)	
(3) 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: 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。また、施設維持管理面では、施設の利用増加が見込まれるため、常に良好な維持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。	
(4) 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、その目的のために利用する貸し室は無料が原則となる。また、平成16年度からは、空き室について目的外利用の貸し出しを行い使用料を徴収している。	
(5) 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: 複合施設全体の施設の維持管理経費は、保障期間の経過等により今後は新たな経費が見込まれるため、コストの削減は難しい。	

今後の事業のあり方(中長期)	コスト: <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	成果: <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	協働等: <input checked="" type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄	
	(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 ・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、その内容を再検討し、より施設を利用しやすいものへと変えていく。そのためには、現在の情報資料コーナーのあり方を抜本的に見直すことも考えられる。			
	(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、管理運用について他課との調整が必要である。			
17年度方針	(1) 17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	保証期間の経過等により新たな施設維持管理経費が見込まれるため、コストの削減は難しい。		

平成16年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		消費生活に関わる相談				整理番号	162		枝番号					
担当部課名		区民生活部生活経済課		コード	051801		連絡先電話番号	3398-3141		昨年度整理番号	150			
係名					消費生活係			上位施策名		No				
予算事業名					消費者行政		コード	18850		消費者行政の充実		64		
事務事業の概要	事業開始年度				●昭和 ○平成		47年度		根拠法令等				<input checked="" type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革対象事業	
	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		(1) 消費者基本法							
	対象				<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input checked="" type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他		(2) 消費者契約法							
	区民				(3) 杉並区立消費者センター条例									
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)				事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)									
消費者が商品やサービスを購入し又は利用する場合に生ずる安全、品質、計量、価格、表示、契約などに関する相談を受け付け、助言や斡旋等適切な方法で処理する。				相談者の意思を尊重し、被害の救済、損害の回復及び利益の保護を図る。										
活動指標名(式)				成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標										
(1) 相談受付件数				(1) 相談処理率 (処理件数 ÷ 相談件数)										
(2)				(2)										
区分		単位	13年度実績		14年度実績		15年度		16年度		目標値	目標値に対する15年度の達成率%		
							計画	実績	計画	年度				
指標	活動指標(1)		件	3,987		4,414		4,800		6,708		7,000		
	活動指標(2)													
	成果指標(1)		%	98.3		91.6		100		99.6		100		
	成果指標(2)													
総事業費・コスト把握	事業費		千円	1,549		1,815		1,636		1,428		1,003	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など)	
	(内)委託費		千円											
	職員数(正規 非常勤)		人	1.40	5.00	1.40	5.00	1.40	6.00	1.40	6.00	1.40		7.00
	人件費	職員分(超勤分含む)		千円	12,592		12,592		12,592		12,592			12,592
		非常勤職員分		千円	13,795		13,795		16,554		16,554			19,313
	総事業費 + +		千円	27,936		28,202		30,782		30,574		32,908		
	単位あたりコスト ÷		円	7,007		6,389		6,413		4,558		4,701		
	財源	受益者負担分		千円										
		国・都等からの支出金		千円										
		特定財源計 +		千円	0		0		0		0			0
差引: 一般財源 -		千円	27,936		28,202		30,782		30,574		32,908			
受益者負担比率 ÷		%	0.0		0.0		0.0		0.0		0.0			
15年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)			活動指標(1)の15年度達成率%	139.8		活動指標(2)の15年度達成率%			15年度予算執行率%	87.3				
前年度の改革案の取り組み状況 (16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)			国民生活センターの専門研修8回、都の消費生活相談員担当職員研修6回、都区アドバイザー検討会12回に参加に専門知識の習得に努めた。											

平成16年度 杉並区事務事業評価表

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」、「製造物責任法」等が制定され、さらに平成13年には、「消費者契約法」が施行された。平成16年には「消費者保護基本法」が改正され、法律名も「消費者基本法」となり、消費者保護の法整備が進められている。しかし、契約などに関する消費者被害は複雑多様化して件数も大幅に増加している。
	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の相談窓口は、身近な地域の消費者センターが必要である。 相談の受付時間、受付方法の拡大が求められている。
	今後の予測	経済社会のグローバル化、高齢化、情報化など、消費者を取り巻く経済社会が進展し、また、長期化する経済の低迷、失業率の高まりのなか、消費者相談はきわめて複雑、多様化し、今後ますます増加するものと思われる。

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。
	(2) NPO・企業等との役割分担(協働等)のあるべき姿は 行政が自ら実施(理由)	理由: 社会全体で起因するトラブルも広範多岐にわたり、架空請求等不安がある相談が急増している。区民の、安全で安心できる消費生活を確保するため、区民に最も身近な区で処理する必要がある。
	協働等は実現しているか 当面実現は困難である(理由)	理由または具体的内容: 相談を担当する職員は、消費生活相談員・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。多様化・複雑化する相談に一般の消費者が対応することは困難である。
	協働等の相手	
	協働等の主な形態	
	(3) 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: 多様化・複雑化する相談に対応するため、相談員の知識の習得と資質の向上を図る。具体的には、研修(国民生活センター・東京都等)に計画的かつ積極的に参加しており、今後も継続する予定である。
(4) 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: 消費者相談という事業の性格上、受益者負担にはなじまない。	
(5) コストを下げる余地はあるか ある [OA化] (具体的内容)	理由または具体的内容: 15年度にPCにおける消費生活生活相談システムを試行し、16年4月から本格実施している。 これに伴い、相談かーどの高ぬ	

今後の事業のあり方(中長期)	コスト: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	成果: <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	協働等: <input type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input checked="" type="radio"/> 行政直轄
	(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 相談件数の増加と新しく発生すると予想される相談に対応するために、情報の収集と事例研究を積み重ね、相談員の資質の向上を図る。 16年度には、相談員に対する弁護士のアドバイザー制度を創設する。		
17年度方針	(2) 理由 予算については増減なしとするが、弁護士によるアドバイザー制度が有効であれば、増額することもあり得る。		

平成16年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		消費者講座・特別消費者講座等、消費者教育の普及				整理番号	163		枝番号			
担当部課名		区民生活部生活経済課		コード	051807		連絡先電話番号	3398-3141		昨年度整理番号	151	
係名				消費生活係				上位施策名		No		
予算事業名				消費者行政		コード	18850		消費者行政の充実		64	
事務事業の概要	事業開始年度				●昭和 ○平成		44年度		根拠法令等		<input checked="" type="checkbox"/> 実施計画事業 <input checked="" type="checkbox"/> 行革対象事業	
	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				(1) 消費者基本法			
	対象				<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他				(2) 消費者契約法			
	区内在住・在勤・在学者								(3) 杉並区消費者センター条例			
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)				消費者講座8回、消費者リーダー養成講座9回、出張講座31回				事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)		消費者としての意識の向上と正しい知識の習得 特別消費者講座では、消費者活動する区民を育成する	
活動指標名(式)				(1) 消費者リーダー養成講座参加人数 (平成13年度は特別消費者講座修了者数) (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) 消費者リーダー養成講座終了者数 (平成13年度は特別消費者講座参加人数) (2) 参加人数 ÷ 募集人数		
区分		単位	13年度実績	14年度実績	15年度		16年度		目標値	目標値に対する15年度の達成率%		
					計画	実績	計画	年度				
指標	活動指標(1)		49	42	25	39	35					
	活動指標(2)		37	31	35	48	37					
	成果指標(1)		49	35	25	29	30					
	成果指標(2)		0.83	0.61	0.80	0.47	0.80					
総事業費・コスト把握	事業費		千円	1,045	640	2,526	2,014	2,565	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など)			
	(内)委託費		千円									
	職員数(正規 非常勤)		人	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00				
	人件費	職員分(超勤分含む)	千円	17,988	17,988	8,994	8,994	8,994				
		非常勤職員分	千円	0	0	0	0	0				
	総事業費 ++		千円	19,033	18,628	11,520	11,008	11,559				
	単位あたりコスト ÷		円	388,429	443,524	460,800	282,256	330,257				
	財源	受益者負担分	千円	56	74	30	37	45				
		国・都等からの支出金	千円									
		特定財源計 +	千円	56	74	30	37	45				
差引:一般財源 -		千円	18,977	18,554	11,490	10,971	11,514					
受益者負担比率 ÷		%	0.3	0.4	0.3	0.3	0.4					
15年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)		活動指標(1)の15年度達成率%	156.0	活動指標(2)の15年度達成率%	137.1	15年度予算執行率%	79.7	講座開催数、消費者リーダー養成講座の参加人数・修了者数の実績は計画を上回った。予算執行については、東京都の講師派遣事業等を利用し、節減に努めた。				
前年度の改革案の取り組み状況 (16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)		「消費生活行政あり方検討会」の提言を踏まえて、「くらしの情報リーダー養成講座」を実施した。										

平成16年度 杉並区事務事業評価表

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	自己責任を伴う社会に転換が進んでいる。
	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)	消費者は生活に役立つ講座(金融、保険)の希望が多い。
	今後の予測	消費者のニーズに合った講座と、ニーズだけでなく、活動する消費者を育成する講座も同時に取り入れる必要がある。
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:メディアを通して情報が溢れるほど提供されているが、事業者側からのCMが圧倒的に多い。消費者が知りたい情報の手段として消費者教育は不可欠である。
	(2) NPO・企業等との役割分担(協働等)のあるべき姿は 行政が主体、NPO・企業等が協力(^)	理由:
	協働等は実現しているか 一部実現している(^)	理由または具体的内容:平成15年度は、講座の企画1回を「消費生活リーダー養成講座」修了者を対象に行政と協働して作業を行った。
	協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体(^)	
	協働等の主な形態 その他(具体的内容)	
(3) 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:消費者グループ等と行政の協働により成果を向上させることが可能である。	
成果向上のための方策 実施主体の変更(具体的内容)		
(4) 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:平成12年度から特別消費者講座の資料代等を参加者負担としている。	
(5) 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: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。	

今後の事業のあり方(中長期)	コスト: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	成果: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	協働等: <input type="radio"/> 実施継続 <input checked="" type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄
	(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15年9月の消費生活行政のあり方検討会の報告を踏まえて、「くらしの情報リーダー養成講座」を実施、平成16年8月には消費者センターのホームページを公開し、情報の迅速な提供に努めている。今後は講座の企画等に消費者グループ等との協働を図っていきたい。		
17年度方針	(2) 理由 予算の増減はなしとするが、今後、講座の協働の進め方によっては増減することもあり得る。		

平成16年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		消費者啓発印刷物の発行				整理番号	164		枝番号				
担当部課名		区民生活部生活経済課		コード	051801	連絡先電話番号	3398-3141		昨年度整理番号	152			
係名				消費生活係				上位施策名		No			
予算事業名				消費者行政		コード	18850		消費者行政の充実		64		
事務事業の概要	事業開始年度				○昭和 ○平成		47年度		根拠法令等			<input type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革対象事業	
	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		(1) 消費者基本法						
	対象				<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input checked="" type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他		(2) 杉並区立消費者センター条例						
	区内在住・在勤・在学者及び消費者団体等				(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)				事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)								
消費者被害も未然防止のため若年層や高齢者向けに、高校・大学・成人式・敬老の日・消費者講座及び出前講座開催時に、消費者啓発リーフレット等を配布している。また、センター内、区役所ロビー等でも配布している。				消費生活に関する必要な知識を身につけることにより、消費者意識が向上し消費者被害の未然防止が図られる。									
活動指標名(式)				成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標									
(1) 啓発リーフレットの発行部数				(1) (代) 啓発リーフレットの発行部数									
(2)				(2)									
区分	単位	13年度実績	14年度実績	15年度		16年度計画	目標値		目標値に対する15年度の達成率%				
				計画	実績		年度						
指標	活動指標(1)	部	44,100	44,100	45,100	45,100	45,100						
	活動指標(2)												
	成果指標(1)	部	44,100	44,100	45,100	45,100	45,100						
	成果指標(2)												
総事業費・コスト把握	事業費		千円	615	1,045	1,425	1,058	1,424	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など)				
	(内)委託費		千円										
	職員数(正規 非常勤)		人	0.40 0.00	0.40 0.00	0.40 0.00	0.40 0.00	0.40 0.00					
	人件費	職員分(超勤分含む)		千円	3,598	3,598	3,598	3,598			3,598		
		非常勤職員分		千円	0	0	0	0			0		
	総事業費 ++		千円	4,213	4,643	5,023	4,656	5,022					
	単位あたりコスト ÷		円	96	105	111	103	111					
	財源	受益者負担分		千円									
		国・都等からの支出金		千円									
		特定財源計 +		千円	0	0	0	0			0		
差引:一般財源 -		千円	4,213	4,643	5,023	4,656	5,022						
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0						
15年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)		活動指標(1)の15年度達成率%	100.0		活動指標(2)の15年度達成率%			15年度予算執行率%	74.2				
前年度の改革案の取り組み状況 (16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)		啓発リーフレットについては、国や都で作成したリーフレットを利用し、杉並区立消費者センターの住所・電話番号等の印刷を外注せず、リソグラフで印刷し、経費を削減した。											
		消費者センターのホームページを作成し、平成16年8月に公開した。今年度は内容をさらに充実させたい。											

平成16年度 杉並区事務事業評価表

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	社会情勢の変化により、消費生活に関わるトラブルは多種多様化しており、啓発リーフレットの内容、発行部数、配布先も変化してきている。
	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)	商品及び役務に関する正確で迅速な情報の提供が求められている。
	今後の予測	区民が情報入手する手段は多様化してきており、インターネットやケーブルテレビ等新たな媒体を活用した情報提供が求められている。
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: 啓発リーフレットの発行は、消費者被害の未然防止に大きな役割を果たしている。同時に区民に消費者センターを知ってもらうことにより、被害が拡大する前に的確に相談に応じることが可能となる等施策に大きく貢献している。
	(2) NPO・企業等との役割分担(協働等)のあるべき姿は 行政が主体、NPO・企業等が協力(^)	理由: 相談情報の活用が啓発の充実に繋がるため、相談を行っている区が主体で行うべきである。
	協働等は実現しているか 一部実現している(^)	理由または具体的内容: 情報紙「くらしの窓」の編集を、15年度の「消費生活リーダー養成講座」の修了者を対象に行政と協働して作成した。
	協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体(^)	
	協働等の主な形態 その他(具体的内容)	
(3) 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: 消費者センターのホームページを開設したため、重要な情報をいち早く提供できる。	
(4) 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: 啓発リーフレットの発行は、消費者被害の未然防止や消費者意識の啓発のため発行しており、有料化はなじまない。	
(5) コストを下げる余地はあるか ある [手段・方法の変更] (具体的内容)	理由または具体的内容: 印刷物の発行部数の見直しや、発行そのものの有効性を検討することにより、コストを削減できる可能性がある。	

今後の事業のあり方(中長期)	コスト: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	成果: <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	協働等: <input type="radio"/> 実施継続 <input checked="" type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄				
	(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16年度に開設した消費者センターのホームページの充実を図り、リアルタイムな情報の提供と収集、区民相互の情報交換など、情報の共有を進める。また、既存の印刷物については、その発行の必要性や、部数、配布対象等について検討する。						
17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						
	(1) 17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16年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		消費者グループ育成・支援				整理番号	165	枝番号		
担当部課名		区民生活部生活経済課		コード	051801	連絡先電話番号	3398-3141	昨年度整理番号	153	
係名				消費生活係		上位施策名			No	
予算事業名				消費者行政		コード	18850	消費者行政の充実		64
事務事業の概要	事業開始年度 <input checked="" type="radio"/> 昭和 <input type="radio"/> 平成				49 年度		根拠法令等 <input checked="" type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革対象事業			
	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				(1) 消費者基本法					
	対象 <input type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他				(2) 杉並区立消費者センター条例					
	区内の消費者団体・グループ				(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） ・消費者グループの活動の場として、教室・グループ活動室を提供する。 ・消費者グループの自主的な活動を支援するため、学習会への講師派遣、講師謝礼の助成を行う。				事業の目標（対象をどのような状態にしたいのか） 消費者グループの活動が活性化し、消費者が「自立した主体」として積極的に活動している。					
活動指標名(式)				成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標						
(1) 消費者グループが教室、グループ活動室を利用した件数				(1) 消費者グループの教室・グループ活動室の利用率(年間の利用件数 ÷ 延べ室数)						
(2) 消費者グループ学習会講師派遣件数				(2)						
区分		単位	13年度実績	14年度実績	15年度		16年度計画	目標値	目標値に対する15年度の達成率%	
					計画	実績		年度		
指標	活動指標(1)		回	547	559	559	490	562		
	活動指標(2)		回	8	8	8	4	8		
	成果指標(1)		%	36.9	37.4	37.4	32.9	52.3		
	成果指標(2)									
総事業費・コスト把握	事業費		千円	135	90	158	72	158	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など) 16年度の活動指標(1)の増加は、消費者センターが4月にあんさんぶる荻窪に移転し、休日の開館と利用時間の延長を開始したことにより、利用が増加すると見込んだため。	
	(内)委託費		千円							
	職員数(正規 非常勤)		人	0.40	0.40	0.40	0.40	0.40		
	人件費	職員分(超勤分含む)	千円	3,598	3,598	3,598	3,598	3,598		
		非常勤職員分	千円	0	0	0	0	0		
	総事業費 + +		千円	3,733	3,688	3,756	3,670	3,756		
	単位あたりコスト ÷		円	6,824	6,597	6,719	7,490	6,683		
	財源	受益者負担分		千円						
		国・都等からの支出金		千円						
		特定財源計 +		千円	0	0	0	0		0
差引:一般財源 -		千円	3,733	3,688	3,756	3,670	3,756			
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0			
15年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)			活動指標(1)の15年度達成率%	87.7	活動指標(2)の15年度達成率%	50.0	15年度予算執行率%	45.6		
前年度の改革案の取り組み状況 (16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)			消費者センターの荻窪への移転を契機に、休日の開館と利用時間を延長することについて検討した(16年4月実施)。 「杉並区消費生活あり方検討会」の提言を踏まえて、消費者センターの運営に参加する消費者をどのように育成・選定するかを検討した。 また、同提言にあった「くらしの情報リーダー養成講座」を実施した。							

平成16年度 杉並区事務事業評価表

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	平成16年6月2日、「消費者保護基本法」が「消費者基本法」として改正、施行された。「安全の確保等を消費者の権利として尊重すること」「消費者の自立を支援すること」が基本理念として掲げられた。消費者を保護の客体から自立した主体となるよう、消費者を支援することが求められている。
	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)	・いつでも無料で利用できる活動の場を提供して欲しい。 ・他団体との交流の場が欲しい。
	今後の予測	消費者の自立を支援しつつ、センターと消費者が良きパートナーとして協働することが求められる。センターは、消費者の自立のための環境整備を行うとともに、協働領域を明確化し、消費者が自主的に活動できるよう支援する必要がある。
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:消費者グループ活動の活性化を図ることは、自立した消費者を育成するうえで重要である。
	(2) NPO・企業等との役割分担(協働等)のあるべき姿は NPO・企業等と行政がともに主体として実施(へ)	理由:
	協働等は実現しているか 一部実現している(へ)	理由または具体的内容:平成15年度は、「くらしの窓」の編集1回、講座の企画1回を「消費生活リーダー養成講座」修了者を対象に行政と協働して作業を行った。
	協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体(へ)	
	協働等の主な形態 その他(具体的内容)	
(3) 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:センターの事業内容は大きく「普及啓発業務」と「相談業務」の二つに分けられる。「普及啓発業務」については、消費者グループと行政の協働により成果を向上させることが可能である。	
(4) 受益者負担の見直し余地は	理由または具体的内容:	
(5) 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: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。	

今後の事業のあり方 (中長期)	コスト: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	成果: <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	協働等: <input checked="" type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄
	(1)改革案の概要(いつまでに、どうするか)に 事業のあり方点検欄を踏まえて記入 16年4月に荻窪5丁目のあんさんぶる荻窪に移転し、土日開館、夜間開館を実施し、消費者グループの活動拠点として機能を拡充している。15年9月の消費生活あり方検討会の報告を踏まえて、「くらしの情報リーダー養成講座」を実施、また、平成16年8月にはセンターのホームページを公開し、情報の迅速な提供に努めている。今後は講座の企画や、情報誌の発行、ホームページの更新等に消費者との協働を図っていきたい。		
17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 既存の消費者グループと、新たに活動を開始するグループとの調整。(どの団体と何について協働するのか。または、グループとは関係なく協働をしていくことは可能か等の問題。)		
	(1)17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 16年4月に移転したあんさんぶる荻窪の教室、グループ活動室、情報資料コーナー、グループ活動ラウンジが、消費者活動の拠点となるように消費者グループの活動を支援する。予算については増減なしとするが、今後の協働の進め方によっては増額することもあり得る。

平成16年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		消費者教育副読本				整理番号	166		枝番号					
担当部課名		区民生活部生活経済課		コード	連絡先電話番号		3398-3141		昨年度整理番号	519				
係名				消費生活係				上位施策名		No				
予算事業名				消費者行政		コード		消費者行政の充実		64				
事務事業の概要	事業開始年度				○昭和 ●平成		3年度		根拠法令等				<input checked="" type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革対象事業	
	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		(1) 杉並区消費者教育副読本作成委員会設置要綱							
	対象				<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input type="checkbox"/> 世帯 <input type="checkbox"/> 団体 <input type="checkbox"/> その他		(2)							
	区立小学校5年生				(3)									
	活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)				事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)									
小学校教諭により小学校を対象にした副読本を作成し、5年生全員に配布している。				小学校の授業(家庭科)で活用し、消費生活に関する知識を持った子供を育成する。										
活動指標名(式)				成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標										
(1) 配布部数				(1) 若年被害相談件数割合(若年被害相談数20代迄 ÷ 全体相談件数)										
(2)				(2)										
区分		単位	13年度実績	14年度実績	15年度		16年度		目標値		目標値に対する15年度の達成率%			
					計画	実績	計画		年度					
指標	活動指標(1)		4,800	4,800	4,500	4,500	4,500							
	活動指標(2)													
	成果指標(1)		21	27	24	25	25							
	成果指標(2)													
総事業費・コスト把握	事業費		千円	2,192	1,940	1,819	992	1,559		特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など)				
	(内)委託費		千円											
	職員数(正規 非常勤)		人	0.10	0.10	0.10	0.20	0.10	0.20			0.10	0.20	
	人件費	職員分(超勤分含む)		千円	899	899	899	899	899					
		非常勤職員分		千円	0	0	552	552	552					
	総事業費 ++		千円	3,091	2,839	3,270	2,443	3,010						
	単位あたりコスト ÷		円	644	591	727	543	669						
	財源	受益者負担分		千円										
		国・都等からの支出金		千円										
		特定財源計 +		千円	0	0	0	0	0					
差引:一般財源 -		千円	3,091	2,839	3,270	2,443	3,010							
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0							
15年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)		活動指標(1)の15年度達成率%		100.0	活動指標(2)の15年度達成率%		15年度予算執行率%		54.5					
		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 (16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)		児童の実数にあった部数の発行を行う。												

平成16年度 杉並区事務事業評価表

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	東京都に先駆けて作成してきた副読本で、他区も追随している。使用に関しては、現場の判断に委ねられている。
	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)	小学校の教諭から教材として使用しており「わかりやすい」との評価がある。
	今後の予測	アメリカでは、1972年から早期消費者教育を実施し、自立した消費者を育成している。我国にとっても、消費者の権利が保障され、自立した消費者を目指すためには早期教育は重要である。消費者契約法の制定時(平成12年)に衆参両院で「学校教育に積極的に取り組むこと」が決議されている。

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:若年層や子供を狙った悪質商法が多く、早期消費者教育の必要性は重要である。
	(2) NPO・企業等との役割分担(協働等)のあるべき姿は 行政が自ら実施(理由)		理由:消費者教育副読本は、都に先駆けて、杉並区が作成し、他都市も追随している。内容的にも2年に1回改定し、時代の変化に対応したきめ細かなものとなっている。区が行うからこそできることである。
	協働等は実現しているか 当面実現は困難である(理由)		理由:同上
	協働等の相手		
	協働等の主な形態		
(3) 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)		理由または具体的内容:消費者グループ及び職員等の派遣により、直に消費者教育を施す。	
(4) 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:小学生の副読本という性格上、受益者負担はなじまない。	
(5) 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:毎年印刷部数を見直し、児童の実数にあった部数を印刷する。	

今後の事業のあり方(中長期)	コスト: <input type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input checked="" type="radio"/> 減	成果: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	協働等: <input type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input checked="" type="radio"/> 行政直轄				
	(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 ・毎年印刷部数を見直し、児童の実数にあった部数を印刷する。 ・校長会、教頭会で毎年の配布と授業での活用をお願いしているが、今後は「消費者グループ」の人達を派遣する方法なども検討してさらに成果を向上させるよう努める。						
(2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法 派遣する人材(消費者グループ及び職員等)の育成及び確保。							
17年度方針	(1) 17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 checked="" type="radio"/> 減	<input type="radio"/> 大幅減	<input type="radio"/> 予算なし
	(2) 理由 児童数の減少。						

平成16年度 杉並区事務事業評価表

評価対象事務事業名		消費生活情報の提供及び展示				整理番号	167		枝番号				
担当部課名		区民生活部生活経済課		コード	051807		連絡先電話番号	3398 - 3141		昨年度整理番号	155		
係名				消費生活係				上位施策名		No			
予算事業名				消費者行政		コード	18850		消費者行政の充実		64		
事務事業の概要	事業開始年度				●昭和 ○平成		47年度		根拠法令等			<input checked="" type="checkbox"/> 実施計画事業 <input type="checkbox"/> 行革対象事業	
	事業の種類				<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 一部新規 <input checked="" type="checkbox"/> 臨時・単年度 <input type="checkbox"/> 内部管理		(1) 消費者基本法						
	対象				<input checked="" type="checkbox"/> 個人 <input checked="" type="checkbox"/> 世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 団体 <input checked="" type="checkbox"/> その他		(2) 杉並区立消費者センター条例						
	区内在住、在勤、在学者及び消費生活団体等				(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)				事業の目標 (対象をどのような状態にしたいのか)								
・情報資料コーナーの提供や図書・ビデオの貸出し ・すぎなみ生活展の開催、ホームページの公開				消費生活に関する必要な情報を得てかつ身につけることにより、自主的・合理的な消費者行動に結びつける。									
活動指標名(式)				成果指標名(式) (代) = 適当な指標がない場合の代替指標									
(1) 情報資料コーナー開館日数				(1) 図書・ビデオの貸出し件数									
(2) センター利用者数				(2) すぎなみ生活展の参加者数									
区分		単位	13年度実績	14年度実績	15年度		16年度計画	目標値		目標値に対する15年度の達成率%			
					計画	実績		年度					
指標	活動指標(1)		日	247	247	249	248	359					
	活動指標(2)		人	10,260	7,844	8,000	7,451	14,000					
	成果指標(1)		件	35	42	42	15	550					
	成果指標(2)		人	325	336	477	312	400					
総事業費・コスト把握	事業費		千円	2,932	3,009	4,705	3,647	6,497	特記事項 (指標、事業費等の変化の理由など) 活動指標(2)の16年度の増加は、センターが荻窪に移転したことにより、利用者数が増えることを見込んだため。				
	(内)委託費		千円			3,150	2,354	3,150					
	職員数(正規 非常勤)		人	0.90 0.00	0.90 0.00	0.90 0.00	0.90 0.00	0.90 0.00					
	人件費	職員分(超勤分含む)		千円	8,095	8,095	8,095	8,095				8,095	
		非常勤職員分		千円	0	0	0	0				0	
	総事業費 + +		千円	11,027	11,104	12,800	11,742	14,592					
	単位あたりコスト ÷		円	44,644	44,955	51,406	47,347	40,646					
	財源	受益者負担分		千円									
		国・都等からの支出金		千円									
		特定財源計 +		千円	0	0	0	0				0	
差引:一般財源 -		千円	11,027	11,104	12,800	11,742	14,592						
受益者負担比率 ÷		%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0						
15年度予算執行状況 (節減努力・未達理由等)		活動指標(1)の15年度達成率%		99.6		活動指標(2)の15年度達成率%		93.1		15年度予算執行率%		77.5	
		ホームページの作成委託について、当初予算額よりも安く契約することができた。											
前年度の改革案の取り組み状況 (16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)		消費者センターのホームページを作成し、16年8月に公開した。											

平成16年度 杉並区事務事業評価表

事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	社会状況の変化により、消費生活に係わる問題は多種多様化し、それに伴い商品やサービス等に関するトラブルが増加している。また、消費生活と関係のある環境問題も深刻化してきており、今後も適切な情報の提供は欠かせない。
	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)	区民が必要とする消費生活関連情報を身近なところで得られる体制を整えてほしい。
	今後の予測	情報技術の進展により、パソコンや携帯電話等が急速に普及している。企業や公共団体においても、ホームページや電子メール等で区民と情報交換していくことが主流になる。情報弱者に配慮しながら、適時適切な情報を提供していくことが求められている。

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: 商品の安全性や消費者契約の知識や情報は、直接区民の消費生活に係わるものであり、消費者センターの果たす役割は重要である。
	(2) NPO・企業等との役割分担(協働等)のあるべき姿は 行政が自ら実施(理由)	理由: 最も身近な自治体である区は、国や都並びに企業の最新情報を得ることができ、消費生活に関する総合的な情報を区民に提供できる。
	協働等は実現しているか 一部実現している(^)	すぎなみ生活展は、区と消費生活団体等で実行委員会を設け、企画から実施まで共催で実施している。
	協働等の相手 NPO・ボランティア・市民活動団体(^)	
	協働等の主な形態 共催(具体的内容)	
	(3) 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: 情報資料コーナーの管理やホームページの更新等で、消費生活団体等やNPOとの協働により成果を向上させることが可能である。
(4) 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: 消費者センターが提供する情報は、消費者被害の未然防止や消費者意識の啓発等、消費生活の安定及び向上に役立てるものであり、有料化になじまない。	
(5) 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: イベント・PR経費の削減を行い、図書等についても区民の要望や職員の検討により必要最小限のものを購入している。現時点でのコストの削減は難しい。	

今後の事業のあり方(中長期)	コスト: <input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	成果: <input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	協働等: <input checked="" type="radio"/> 実施継続 <input type="radio"/> 推進 <input type="radio"/> 行政直轄				
	(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 今年度より、情報資料コーナーの土日・祝日・夜間開館時の受付業務をNPOに委託している。今後は、内容を再検討し、より利用し易いものへと変えていく。そのためには、現在の情報資料コーナーのあり方を抜本的に見直すことも考えられる。すぎなみ生活展・ホームページの更新については、区民や消費生活団体等との協働により進めていきたい。						
	(2) 改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法 複合施設関連各課及び消費生活団体等との調整が必要である。						
17年度方針	(1) 17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 情報資料コーナーの管理やホームページの更新等を消費生活団体等やNPOとの協働により進めていく方法について検討する。						