

|     |           |               |        |
|-----|-----------|---------------|--------|
| 事業名 | 消費生活相談事業費 | 財務コード<br>(事業) | 117601 |
|-----|-----------|---------------|--------|

|      |           |
|------|-----------|
| 細事業名 | 消費生活相談事業費 |
|------|-----------|

|       |                              |      |
|-------|------------------------------|------|
| 担当部課室 | 企画県民 部 消費生活安全 課 消費生活 担当 (内線) | 1558 |
|-------|------------------------------|------|

事業の概要

|                     |  |                   |              |
|---------------------|--|-------------------|--------------|
| 実施期間                | 始期 S50 年度 ~ 終期 年度  |                   |              |
| 実施主体                | 県(直営)  |                   |              |
| 事業の目的               | 誰(何)を対象に   | その対象をどのような状態にして   | 結果、何に結びつけるのか |
|                     | 県民   | 消費者被害が未然に防止されている。 | 消費生活の安定及び向上  |
| 事業の内容<br>主に<br>24年度 | <p>事業概要</p> <p>消費生活相談員は、地域における消費生活の安定と向上を図るために設置している。<br/>                 ・人数:85人(公募18人、市町村推薦55人、消費者団体推薦12人) ・任期:2年(平成24年4月1日~平成26年3月31日)</p> <p>[消費生活相談員の役割] 消費者と行政との橋渡し役</p> <p>・地域における消費生活に関する苦情や相談への対応</p> <p>・消費者被害を未然に防止するための啓発活動、情報収集</p> <p>・消費者問題等に関する研修会等への出席</p> <p>[平成24年度消費生活相談員活動実績]</p> <p>・苦情・相談受付 110件 ・啓発活動・情報収集 618件 ・意見・要望 204件</p> <p>[平成25年度消費生活相談員活動実績(5月末日現在)]</p> <p>・苦情・相談受付 23件 ・啓発活動・情報収集 87件 ・意見・要望 24件</p> <p>「啓発活動・情報収集」=消費生活情報誌「かいじ号」、新聞、雑誌、テレビ、ラジオ等から得た情報(情報収集)等をもとに、老人クラブの会、無尽会など身近な集まりの場において、啓発を行うこと(啓発活動)。</p> <p>「苦情・相談受付」=内容を聞き取り(苦情相談受付)。必要に応じて居住市町村の消費生活相談窓口へ取り次ぎ等。</p> |                   |              |
| 根拠法令等               | 山梨県消費生活条例第19条、山梨県消費生活相談員運営要領   |                   |              |

事業の目標、実施状況等(事業実績及び成果の達成状況)

| 事業の実施状況と<br>目標の実現度             | 23年度                  | 24年度   |         | 25年度   | 26年度   | 事業目標の考え方  |                                    |
|--------------------------------|-----------------------|--------|---------|--------|--------|---|------------------------------------|
|                                | 実績値                   | 目標値    | 実績値     | 見込値    | 目標値    |   |                                    |
| 活動指標                           | 啓発活動・情報収集<br>集件数      | 535    | 550     | 618    | 550    | 550   | 活動指標<br>目標設定の考え方<br>過去の実績を参考にした。   |
|                                | 活動指標達成率<br>(実績値/目標値)  |        | 112.4 % |        |        |   | データの出典等<br>予算見積書、消費生活相談員活動<br>状況報告 |
| 成果指標                           | 成果指標達成率<br>(実績値/目標値)  |        | %       |        |        |   | 成果指標<br>目標設定の考え方<br>データの出典等        |
|                                | 決算額、予算額<br>(千円) うち一財額 | 504    | 516     | 516    | 551    | 559   | 成果指標によらない成果                        |
| 所要時間(直接分)                      | 360 時間                | 360 時間 | 360 時間  | 360 時間 | 360 時間 | 相談員は、地域における身近な相談窓口としての役割をはじめ、消費生活情報誌「かいじ号」等を活用し、地域の会合等で消費生活に関する情報提供(被害防止策、警察からの情報等)を積極的に行っている。また、各種研修会等に参加し、資質の向上を図っている。これらの活動は、消費生活者意識の向上に資するものであり、消費者被害の未然防止に大きく寄与している。 |                                    |
| 所要時間(間接分)                      | 0 時間                  | 0 時間   | 0 時間    | 0 時間   | 0 時間   |   |                                    |
| 所要時間計                          | 360 時間                | 360 時間 | 360 時間  | 360 時間 | 360 時間 |   |                                    |
| 人件費コスト 単位:千円<br>(@2,050円×所要時間) | 738                   | 738    | 738     | 738    | 738    |   |                                    |

これまでの事業の見直し・改善状況

・市町村合併等に伴う消費生活相談員の定数の改正:H17年度106人、H18年度88人、H19年度87人、H22年度86人、H24年度85人  
 ・公募制度の導入(H15年度)及び消費者団体推薦枠の設置(H24年度)  
 ・任期の延長:1年 2年(H22年度)

**活動量と成果の判断(平成24年度の業績評価)**

(1) 事業は予定された活動量を上げているか。(「活動指標の達成率」等から、事業の活動量を判断)

|                              |                |  |
|------------------------------|----------------|--|
| 数値判定<br>H24年度<br>活動指標<br>達成率 | 活動量に係る<br>一次評価 | 活動量に係る一次評価の考え方<br>数値判定と一次評価とが異なる場合等に記入すること |
| b                            | b              |  |

a: 予定を超えた活動量がある(120%以上)。 b: 予定どおりの活動量がある(80%以上120%未満)。 c: 予定したほど活動量がない(40%以上80%未満)。 d: 予定した活動量に著しく足りない(40%未満)。

(2) 事業は意図した成果を上げているか。(「成果指標の達成率」、「成果指標によらない成果」から事業の成果を判断)

|                              |               |  |
|------------------------------|---------------|--|
| 数値判定<br>H24年度<br>成果指標<br>達成率 | 成果に係る<br>一次評価 | 成果に係る一次評価の考え方<br>必ず記入すること  |
|                              | b             | 相談員は、地域における身近な相談窓口としての役割をはじめ、消費生活情報誌「かいじ号」等を活用し、地域の会合等で消費生活に関する情報提供(被害防止策、警察からの情報等)を積極的に行っている。また、各種研修会等に出席し、資質の向上を図っている。これらの活動は、消費生活者意識の向上に資するものであり、消費者被害の未然防止に大きく寄与していることから、意図した成果はほぼ上げている。 |

a: 意図した成果を十分に上げている(120%以上)。 b: 意図した成果はほぼ上げている(80%以上120%未満)。 c: 意図した成果は十分ではないが、対象や方法の改善により成果の向上が見込める(40%以上80%未満)。 d: 意図した成果が十分でなく、成果を上げる方法も見あたらない(40%未満)。

**見直しの必要性(平成26年度に向けた改善等の考え方)**

| 一次評価(担当部評価結果) |     |             |
|---------------|-----|-------------|
| 見直しの必要性       | 説 明 | 以外の<br>判断項目 |
| 無             |     |             |

・「以外の判断項目」の欄  
必要性(a.目的の達成 b.新たな課題への対応 c.対象の変化 d.ニーズの変化 e.法律・制度の改正) 官or民(f.民間等実施) 官の役割分担  
(g.市町村等へ移管) 効率性(h.外部委託 i.経費節減 j.類似事業と統合・連携 k.所要時間の縮減 l.プロセスの改善) m.その他

**二次評価(担当部局再評価結果)** 行政評価アドバイザー会議(外部評価)での指摘事項を踏まえた担当部局による再評価

| 見直しの必要性 | 説 明 | 以外の<br>判断項目 |
|---------|-----|-------------|
|         |     |             |

・「以外の判断項目」の欄は、上記と同様とする。

**見直しの方向(平成26年度当初予算等での対応状況)**

| 見直しの方向 | 具体的な実施計画等 |
|--------|-----------|
| 現行どおり  |           |

・見直しの方向は、「廃止」「一部廃止」「終期設定」「休止」「他事業と統合」「縮小」「拡大」「実施方法等の変更」「改善済み」の中から選択し、見直しの必要性を踏まえ、具体的な実施計画等を分かりやすく記載すること。なお、見直しがない場合は、「現行どおり」と記載し、必要に応じてその理由を記載すること。