

平成22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	03	項	05	目	04	事業	001	整理番号	104	
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	103			
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		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している。 ○来所による消費者相談を受け、助言やあっ旋を行っている。						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) 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 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 ²					
区分		単位	19年度		20年度		21年度		22年度		目標値に対する21年度の達成率%	計画に対する21年度の達成率%		
			実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	(目標値)				
指標	活動指標(1)	①	日	359	358	358	358	358	358	358	100.0	100.0		
	活動指標(2)	②	日	245	243	243	239	242	243	243	99.6	101.3		
	成果指標(1)	③	人	93,278	95,000	95,729	96,000	101,180	100,000	100,000	101.2	105.4		
	成果指標(2)	④	円	25,461	26,955	25,906	26,638	24,722	26,000	26,000	95.1	92.8		
総事業費・コスト把握	事業費	⑤	千円	24,687	26,136	25,119	25,829	23,971	25,971	25,971	21年度予算執行率%		92.8	
	(内)投資的経費等	⑥	千円	0	0	0	0	0	0	0	特記事項			
	(内)委託費	⑦	千円	19,306	20,164	19,909	20,090	18,967	20,314	20,314				
	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	1.00 0.00				
	人件費	(内)常勤職員分(超勤分含)	⑨	千円	9,140	9,050	9,050	8,879	8,879	8,879	8,879			
		(内)非常勤職員分	⑩	千円	0	0	0	0	0	0	0			
	総事業費⑤+⑨+⑩	⑪	千円	33,827	35,186	34,169	34,708	32,850	34,850	34,850				
	単位あたりコスト((⑪-⑥)÷①)	⑫	円	94,226	98,285	95,444	96,950	91,760	97,346	97,346				
	財源	受益者負担分	⑬	千円	1,276	1,224	1,380	1,212	1,458	1,251	1,251			
		国からの補助金等	⑭	千円	0	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	1,276	1,224	1,380	1,212	1,458	1,251	1,251				
差引:一般財源⑰-⑬		⑱	千円	32,551	33,962	32,789	33,496	31,392	33,599	33,599				
受益者負担比率⑬÷⑪	⑲	%	3.8	3.5	4.0	3.5	4.4	3.6	3.6					

※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22年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 104

21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	1	館	12,370
		施設管理委託			5,934
		光熱水費			3,171
		印刷室及び保育室の管理			976
		その他 (消費者行政関連事務費・維持管理経費)			1,520
(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、展示スペースの貸し出しを開始した。				
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。			
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→)	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情報提供をする区の窓口として消費者センターの意義、役割は大きい。			
	(2)①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(②↓) ②成果向上のための方策 その他(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。			
	(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→)	既に相当のコスト削減を実施しているため。			
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			
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: ○ 増 ● 現状維持 ○ 減	コスト: ○ 増 ● 現状維持 ○ 減
	(1)前年度の改革案の取り組み状況(22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。	
	(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 区民が利用しやすい施設となるように、施設連絡会等を通じ調整を図る。	
	(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。	
23年度方針	(1)23年度予算見積の方向性	○ 大幅増 ○ 増 ● 増減なし ○ 減 ○ 大幅減 ○ 予算なし
	(2)理由	

平成22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	03	項	05	目	04	事業	002	整理番号	105						
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
事務事業の概要	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												
	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、かしこ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、助言やあっ旋を行っている。 ○外部講師による消費者講座を開催している。また、出前講座は相談員や消費生活サポーターが地域へ出向き開催している。 ○啓発用リーフレットの作成や情報資料コーナーの提供、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っている。		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) 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 一般消費者講座+特別消費者講座+フォロー講座+出前講座												
	区分		単位	19年度		20年度		21年度		22年度		目標値に対する21年度の達成率%	計画に対する21年度の達成率%						
			実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	(目標値)									
指標	活動指標(1)		①	件	4,431	4,500	4,076	4,500	4,079	5,000	81.6	90.6							
	活動指標(2)		②	回	40	48	54	59	51	60	85.0	86.4							
	成果指標(1)		③	%	93.9	100	97.4	100	97.3	100	97.3	97.3							
	成果指標(2)		④	人	1,539	2,500	1,879	2,500	1,922	4,000.0	48.1	76.9							
総事業費・コスト把握	事業費		⑤	千円	4,939	10,379	7,329	12,967	8,964	12,185	21年度予算執行率%		69.1						
	(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	0	1,422	1,166	2,054	1,443	1,973									
	職員数(常勤 非常勤)		⑧	人	3.13 10.00	3.00 10.00	3.22 10.00	3.00 10.00	3.00 10.00	3.00 10.00	3.00 10.00								
	人件費	(内) 常勤職員分(超勤分含)	⑨	千円	28,608	27,150	29,141	26,637	26,637	26,637									
		(内) 非常勤職員分	⑩	千円	27,700	28,000	28,000	27,930	27,930	27,930									
	総事業費⑤+⑨+⑩		⑪	千円	61,247	65,529	64,470	67,534	63,531	66,752									
	単位あたりコスト(⑪-⑥)÷①		⑫	円	13,822	14,562	15,817	15,008	15,575	13,350									
	財源	受益者負担分		⑬	千円	0	25	0	25	0	25								
		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								
		その他の補助金等		⑯	千円	/	0	0	0	0	0								
特定財源計⑬+⑭+⑮+⑯		⑰	千円	0	25	0	25	0	25										
差引: 一般財源⑰-⑬		⑱	千円	61,247	65,504	64,470	67,509	63,531	66,727										
受益者負担比率⑬÷⑱		⑲	%	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										

※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22年度 杉並区事務事業評価表

整理番号 105

21年度の事業実施状況	内容	規模	単位	事業費(千円)
(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	消費者教育副読本の作成	4,400	部	1,122
	悪質商法被害防止啓発(出前講座の回数)	37	回	4,199
	「くらしの窓すぎなみ」の発行	30,000	部	1,023
	消費生活相談の充実			1,558
	その他(ホームページ作成委託ほか)			1,062
(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。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、複雑化すると思わ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か 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)①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(②↓) ②成果向上のための方策 その他(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、消費生活サポーター等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:	○ 増	● 現状維持	○ 減	コスト:	○ 増	● 現状維持	○ 減	
	(1)前年度の改革案の取り組み状況(22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の修了生が、自主グループを結成し、区の消費生活サポーターとしての認定を受け、消費者被害を未然に防ぐための出前講座の講師やセンター発行の情報紙の編集活動を行いました。							
	(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	消費生活サポーターや消費者団体等と連携して、消費者教育の推進、普及啓発活動の充実を図っていきます。							
	(3)改革案を実施するにあたっての阻害要因と克服方法	消費生活サポーターのレベルアップと自主活動の支援を必要に応じ行います。							
23年度方針	(1)23年度予算見積の方向性	○ 大幅増	○ 増	● 増減なし	○ 減	○ 大幅減	○ 予算なし		
	(2)理由	国の地方消費者行政活性化のための基金等の活用をしながら消費者相談の充実、消費者啓発の充実を図ります。							