

施策	3203 消費生活の安定と向上						
区分	妥当性	妥当	コスト削減の余地	無	受益者負担	適正	
	上位貢献度	有効	類似事業の有無	無	成果向上の余地	有	
対象	市民						
施策が目指す姿	消費生活の安定と向上のため、正しい消費知識の普及や情報提供を図る。						
成果指標	消費生活相談件数...5年間（平成25年度～平成29年度）で40件増やす 啓発講座受講人数...5年間（平成25年度～平成29年度）で150人増やす						
目 標 達 成 状 況			平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
	成果指標1 [件]	予定	860.00	860.00	880.00	890.00	900.00
		実績	893.00	946.00	969.00		
	成果指標2 [人]	予定	950.00	1,000.00	1,025.00	1,050.00	1,100.00
		実績	376.00	2,988.00	4,510.00		
		単位コスト	52.90	6.95	4.76		
	成果指標3 []	予定					
		実績					
		単位コスト					
	成果指標4 []	予定					
		実績					
単位コスト							
トータルコスト (千円)	予定	21,450	21,197	22,307			
	実績	19,889	20,779	21,465			
内 部 評 価	貢献度	上位施策の目標指標「消費者行政への市民満足度」を向上させるためには、啓発活動を通じて市民の関心を高めることが必要であるため、貢献度は高い。					
	達成状況	消費生活相談件数、啓発講座受講人数とも目標を達成した。特に、児童生徒等を対象にしたインターネットトラブルに関する講座については、前年度よりさらに増となった。					
	課題	消費者被害が後を絶たないことから、引き続き相談業務、啓発活動に努める必要がある。					
	取組方針	栃木市消費生活基本計画に基づき、関係部署や団体等との連携を強化しながら、消費者被害の防止、消費者の自立支援に取り組んでいきたい。					
外 部 評 価	<p>消費者生活相談件数、啓発講座受講人数の両指標とも予定を大きく上回っており、浸透が図られている様子がうかがえる。引き続き、講座の工夫等を行いながら継続すべきと考え。</p> <p>消費者への啓発については、放射能検査は定期的に行っているようだが、検査結果に関する報告を目にする機会が減ってきているので、安全安心に関する啓発を充実すべきである。</p>						
単 位 施 策 達 成 の た め の 事 務 事 業	事業コード	名 称				トータルコスト(千円)	達成度
	112201	消費生活センター運営費				14,754	100
	112602	消費者啓発事業費（大平）				1,550	100
	112603	消費者啓発事業費（藤岡）				403	100
	643301	市民生活課一般経常事務費				4,758	82
	112701	消費生活基本計画策定事業費					0

平成27年度

単位 施策評価表 補表

施策	3203 消費生活の安定と向上		
区分	妥当性	妥当	消費者の利益を擁護する取り組みを進めることができるため妥当である。
	コスト削減の余地	無	消費生活相談に必要な相談員の確保、啓発用品の購入等、コスト削減の余地はない。
	受益者負担	適正	消費生活相談や啓発講座等を無料で受けられることで、安心して利用することができる。
	上位貢献度	有効	消費生活に関するトラブルに遭っても相談することで不安が解消され、安心して生活できる。
	類似事業の有無	無	国、県、市が役割分担をして事業にあたっているため、類似事業はない。
	成果向上の余地	有	新しい手口が次々と発生していることから、それに対応する啓発活動を行う必要があり、成果向上の余地はある。
内部評価	貢献度	消費生活に関する相談窓口があることで市民の不安を解消でき、啓発活動を充実させることで被害に遭う件数を減らせるので、市民満足度は向上すると考える。	
	達成状況	消費生活相談件数は年々増加しており、消費生活センターの周知が図られていると考える。また、啓発講座受講人数も増えており、目標値を大きく達成している。	
	課題	新たな消費者トラブルが発生しているので、それに対応できるような啓発活動を実施していかなければならない。	
	取組方針	消費生活基本計画に掲げた各施策を担当課が取り組み、市民の消費生活の安定と向上を図るよう取り組む。	

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020115	予算事業コード	112201	事業区分	02	経常的事業	新規/その他	2	その他	基本施策		単位施策			
事業名	消費生活センター運営費										主	3203	安全安心な暮らしの確保		消費生活の安定と向上		
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 市民生活課 市民生活係						担当者	秋澤 伸江			従						
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等	栃木市消費生活センター条例								事業期間	H25 ~ H29 年度		全体事業費 (人件費除)	43,033 千円	
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どうする方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) ・市民が安全で安心な消費生活の実現を図るため、消費生活相談業務を行う。 ・消費生活基本計画に基づき、消費者の自立支援、被害の未然防止と救済を図る。 ・教育委員会や関係機関と連携し、消費者教育の推進に努める。 ・食品中の放射性物質簡易検査をすることにより、市民の不安を解消する。 【主要事業】										達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) ・市民が安全で安心な消費生活を送るための、消費生活センター相談業務の円滑な執行。 ・消費者被害の防止、自立した消費者になるための出前講座の実施。 ・食品の放射性物質簡易検査を実施する。					
	成果 施策目標	消費生活相談件数...5年間(平成25年度~平成29年度)で40件増やす 啓発講座受講人数...5年間(平成25年度~平成29年度)で150人増やす															

単位：千円、人	平成26年度決算額	平成27年度決算見込													
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	平成26年度						平成27年度					
	県支出金	1,716	3,279	【事業の内容】 ・消費生活相談業務を行う。 ・消費者教育、啓発を行う。 ・放射性物質簡易検査を行う。 【成果】 安全で安心な消費生活の確保が図れた。 ・消費生活相談業務を行った。 ・出前講座を開催した。 ・新たに市内の小中学校等で出前講座を開催した。 ・放射性物質簡易検査を行った。											
	地方債	0	0	【事業の内容】 ・消費生活相談業務。 ・市内の小中学校等で出前講座を行う。 ・民生委員、ふれあい相談員等を対象にした出前講座を行う。 ・放射性物質簡易検査を行う。 【成果】 安全で安心な消費生活の確保が図れた。 ・消費生活相談業務を行った。 ・小中学校等で出前講座開催した。 ・放射性物質簡易検査を行った。											
	その他特財	0	0												
	一般財源	5,682	5,475												
	事業費 a	7,398	8,754												
	人件費 b	6,000	6,000												
減価償却費 c	0	0													
総事業費 a+b+c	13,398	14,754	指標名	算出方法	単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地			
結果指標 1	946.00	969.00	消費生活相談受付数	年間の消費生活センターへの電話及び来所による相談受付件数 H27目標値：880件	件	妥当	無	適正	有効	無	有				
結果指標 2	2,988.00	4,510.00	出前講座受講者数	年間の消費生活出前講座受講者数 H27目標値：1,025人	人										

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) 相談事例や対処法等を積極的に周知することにより、消費者の意識の向上及び被害の減少を図る。											
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事後評価備考												
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事 様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020115	予算事業コード	112602	事業区分	02	経常的事業	新規/その他	2	その他	基本施策		単位施策			
事業名	消費者啓発事業費（大平）										主	3203	安全安心な暮らしの確保		消費生活の安定と向上		
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 市民生活課 市民生活係						担当者	秋澤 伸江			従						
事業の性質	2	自治事務		根拠法令等								事業期間	H25 ~ H27 年度		全体事業費 (人件費除)	233 千円	
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どうの方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) 消費者講座開催を支援する。講座は消費者団体が主に高齢者を対象に紙芝居等を通して、悪質商法の手口などを紹介し、消費者事件発生防止につなげるものである。 【主要事業】										達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) 消費者事件に対する意識が高まる啓発事業を実施する。					
	成果目標	消費生活相談件数...5年間(平成25年度~平成29年度)で40件増やす 啓発講座受講人数...5年間(平成25年度~平成29年度)で150人増やす															

単位：千円、人	平成26年度決算額	平成27年度決算見込										
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	事業の内容 その成果	平成26年度	平成27年度						
	県支出金	0	0		【事業の内容】 ・悪質商法等の消費者事件防止のための啓発事業を実施する。 【成果】 ・消費者の安心・安全を確保できた。	【事業の内容】 ・悪質商法等の消費者事件防止のための啓発事業を実施する。 【成果】 ・消費者の安心・安全を確保できた。						
	地方債	0	0		[特記事項] 平成28年度、市民生活課一般経常事務費に集約。(団体の解散により予算額0円)							
	その他特財	0	0									
	一般財源	71	50									
	事業費 a	71	50									
	人件費 b	1,500	1,500									
減価償却費 c	0	0										
総事業費 a+b+c	1,571	1,550	指標名	算出方法	単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地
結果指標 1	1.00	1.00	消費者啓発	消費者啓発回数 H27目標値：5回	回		妥当	無	適正	有効	無	有
結果指標 2												

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) 架空請求や多重債務をはじめ、複雑多様化する消費者問題に対応するため啓発事業を粘り強く実施する。											
--------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事後評価備考												
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020115	予算事業コード	112603	事業区分	02	経常的事業	新規/その他	2	その他	基本施策		単位施策		
事業名	消費者啓発事業費（藤岡）										主	3203	安全安心な暮らしの確保		消費生活の安定と向上	
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 市民生活課 市民生活係						担当者	秋澤 伸江			従					
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等				事業期間	H25 ~ H27 年度		全体事業費 (人件費除)	84		千円			
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どうの方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) ・消費者行政業務 ・消費者団体の支援業務 【主要事業】						達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) 消費者関係業務の円滑な執行と事務効率の改善を行う。								
	成果目標	消費生活相談件数...5年間(平成25年度~平成29年度)で40件増やす 啓発講座受講人数...5年間(平成25年度~平成29年度)で150人増やす														

単位：千円、人	平成26年度決算額	平成27年度決算見込										
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	事業の内容 その成果								
	県支出金	0	0									
	地方債	0	0									
	その他特財	0	0									
	一般財源	28	28									
	事業費 a	28	28									
	人件費 b	1,050	375									
減価償却費 c	0	0										
総事業費 a+b+c	1,078	403										
結果指標 1	24.00	15.00	指標名	算出方法	単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地
結果指標 2	150.00	150.00	消費生活友の会会員数	会員数 H27目標値：24人	人							
			消費者行政関係行事参加者数	参加者延べ人数 H27目標値：150人	人							
<p>[特記事項] 平成28年度、市民生活課一般経常事務費に集約。</p>												
<p>妥当 無 適正 有効 無 有</p>												

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入) 架空請求や多重債務をはじめ、複雑多様化する消費者問題に対応するため啓発事業を粘り強く実施する。											
--------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事後評価備考												
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

事

様式 1

栃木市事務事業評価表

平成 27 年度

会計	一般	款項目	020115	予算事業コード	643301	事業区分	01	政策的事業	新規/その他	2	その他	基本施策		単位施策		
事業名	市民生活課一般経常事務費										主	3203	安全安心な暮らしの確保		消費生活の安定と向上	
担当部課 係・担当チーム名	生活環境部 市民生活課 市民生活係						担当者	秋澤 伸江			従					
事業の性質	2	自治事務	根拠法令等	消費者基本法・消費者安全法				事業期間	H25 ~ H29 年度			全体事業費 (人件費除)	2,432 千円			
事業の概要	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)までに、誰(何)を、どういつ方法で、どうしたいのか。対象、手段の記入) ・消費生活基本計画に基づき、「安全で安心な消費生活の確保」「消費者の自立支援」「消費者被害の未然防止と救済」を柱とした消費者行政業務を行う。 ・市内の消費者団体が、より積極的な消費啓発を展開するための助成業務を行う。 ・家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づき、立入検査を行う。 ・部内及び課内の意思疎通を図るため、幹事課業務、課内業務を行う。 【主要事業】						達成目標	(事業完了(事業期間のない事業は平成32年度)の目標) ・消費者月間啓発、多重債務月間啓発を行うことにより被害の未然防止等を図る。 ・消費者教育研修を行い団体の資質向上、団体による出前講座を行うなど、地域に密接した啓発活動を行う。 ・部内、課内業務の円滑な執行と事務効率の改善を行う。								
	成果目標	消費生活相談件数...5年間(平成25年度~平成29年度)で40件増やす 啓発講座受講人数...5年間(平成25年度~平成29年度)で150人増やす														

単位：千円、人	平成26年度決算額	平成27年度決算見込													
事業費・指標の推移	国庫支出金	0	0	平成26年度						平成27年度					
	県支出金	0	0	【事業の内容】 ・消費者行政事務[消費生活展・消費者月間啓発、消費者教育研修、多重債務相談月間啓発、立入検査] ・消費者団体助成事務 【特記事項】 消費生活基本計画策定事業が終了したため、消費生活審議会報酬を計上 【成果】 消費者の安全・安心を確保できた。						【事業の内容】 ・消費者行政事務[消費生活展・消費者月間啓発、消費者教育研修、多重債務相談月間啓発、立入検査] ・消費者団体助成事務 ・消費生活審議会事務 【成果】 消費者の安全・安心を確保できた。					
	地方債	0	0												
	その他特財	0	0												
	一般財源	232	258												
	事業費 a	232	258												
	人件費 b	4,500	4,500												
減価償却費 c	0	0													
総事業費 a+b+c	4,732	4,758	指標名	算出方法			単位	事業の事後評価	妥当性	コスト削減の余地	受益者負担	上位貢献度	類似事業の有無	成果向上の余地	
結果指標 1	1,250.00	1,250.00	消費者月間等啓発者人数	街頭啓発者数 H27目標値：1,000人			人		妥当	無	適正	有効	無	有	
結果指標 2	1,000.00	200.00	消費生活展来場者数	来場者数 H27目標値：500人			人								

事業改善計画	(改善内容とその効果を具体的に記入)														
	団体の自主的な運営を促進し、官民の役割分担を明確化させるとともに、事務量の削減を図る。														

事後評価備考															
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--