

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30年度～平成34年度）で67件増やす 啓発講座開催数...5年間（平成30年度～平成34年度）で15件増やす						
目 標 達 成 状 況			平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
	成果指標1 [件]	予定	983.00	1,000.00	1,017.00	1,034.00	1,050.00
		実績	1,455.00				
	成果指標2 [件]	予定	19.00	23.00	27.00	31.00	34.00
		実績	54.00				
		単位コスト	485.94				
	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	26,999	29,312	29,718	0	0	
	実績	26,241	29,312	29,718	0	0	
内 部 評 価	貢献度	上位施策の目標指標である『消費者行政への市民満足度』を上昇させるためには、啓発活動等を通じて市民の関心を高めることが重要であるため、貢献度は高い。					
	達成状況	『消費生活相談件数』、『啓発講座開催数』ともに目標値を達成している。					
	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	平成29年度に策定した第2次栃木市消費生活基本計画に基づき、関係する部署や団体等との連携を強化しながら、市民の消費生活の安定と向上を図る。					
外 部 評 価	<p>指標である「消費生活相談件数」「啓発講座開催数」はともに目標を大きく上回っていることは評価できる。市民が消費生活に関するトラブルに遭遇した時に相談窓口の存在を知ることによって不安が解消され安心して生活ができる。さらなる消費生活センターの周知をお願いしたい。</p> <p>啓発講座に関しては、毎年新たな内容の消費者トラブルが発生していることから、それらに対応した啓発活動を実施して欲しい。また、講座に出席できない方への啓発として、「Q & A集」をホームページや広報紙に掲載することも必要ではないか。</p> <p>また、相談にあたっては、はずかしい・待たされそう・周りに相談内容が聞かれてしまう等を心配してる方もいるので、相談しやすい環境づくりに努めてほしい。</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				16,969	100
	643301	消費者行政事務費				9,272	82
	777901	消費生活センター移転事業費					0

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ための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	消費生活センターの利用や啓発講座等を無料で受けられることにより、気軽に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事例を事前に知っておくこと、また、そのような場面に遭遇した場合でも専門の相談先があることで、不安が解消され、安心して生活することができる。
	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、また、啓発活動を充実させることで市民の関心を高め、被害に遭う件数を減らせることから、上位施策の目標指標である『消費者行政への市民満足度』を上昇させるための貢献度は高いと考える。	
	達成状況	『消費生活相談件数』、『啓発講座実施件数』ともに目標値を上回っており、消費生活センターや啓発講座の周知が図られていると考える。	
	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。 また、毎年、新たな内容の消費者トラブルが発生しているため、それに対応した啓発活動を実施していく必要がある。	
	取組方針	平成29年度に策定した第2次栃木市消費生活基本計画に基づき、関係する部署や団体等との連携を強化しながら、市民の消費生活の安定と向上を図るよう取り組む。	