

平成30年度 事務事業評価シート

事務事業名		消費生活支援				所管	区民部 くらしの相談課			
事務事業の概要	行政計画	事業NO.	111	計画事業名	消費生活支援		事業の開始・終了年度			
	長期総合計画体系	[基本目標] II-1. 個性を活かしたまちづくりの推進					[事業開始] 平成13年度			
		[小 柱] (4)安全・安心の充実強化					[終了予定] - 年度			
		[施 策] ④地域防犯力の向上								
	根拠法令等	法令(義務)		[法令等名]	消費者基本法、消費者安全法、台東区消費生活に関する条例、台東区消費生活サポーター設置要綱					
	事業対象	直接の対象 : 一般区民、区内在勤・在学者 最終的な対象 : 同上								
	事業目的	区民が自立した消費者として日常生活を送るために必要な知識を習得できるよう、消費者教育・啓発を行い、区民の消費生活の安全及び向上を図る。								
	事業内容 [29年度]	消費者講座及び出前講座の開催 消費生活サポーター養成講座の開催及びサポーター活動の実施 消費者ニュース「くらしのちえ」発行(年6回)、高齢者・子ども・見守りの方対象の啓発リーフレットの作成・配布 消費者啓発物品の作成・配布 たいとうメールマガジンの配信(月1回程度)、啓発用DVDの貸出、消費生活情報コーナー(生涯学習センター4階)の運営 家庭用品・電気用品の表示立入り検査								
委託の有無	一部委託		委託内容	消費者講座(一部)、消費生活サポーター養成講座の実施						
補助金の有無	都			講座参加者の保育委託						
事務事業の実績	種 別	指標の名称		単位	31年度 目標値	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績 目標値 達成率		
	活動指標	消費者講座実施回数		回	24	30	30	26	30	86.7%
		出前講座実施回数		回	40	15	22	36	20	180.0%
	成果指標	消費者講座受講者満足度		%	97.0	95.7	92.7	96.6	97.0	99.6%
		消費生活センターを知っている人の割合		%	65.0	52.5	63.7	65.3	60.0	108.8%
	決算額 (単位:千円)					27年度		28年度		29年度
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)				2,537		2,640		2,990
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)				8,421		9,367		8,799
		その他のコスト(扶助費・補助費など)				2,323		2,476		2,703
		総経費				214		164		287
財源項目 (単位:千円)	受益者負担額(使用料・手数料・負担金など)				0		0		0	
	その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)				2,471		2,525		2,742	
	一般財源(区負担額)				487		9,482		9,047	
前回評価から29年度に改善した事項	高齢者の消費者被害の防止のために、高齢者を見守る方向けのマニュアルを作成・配布し、消費生活サポーターによる高齢者施設での新しい形態の出前講座を実施した。また、若年層に対しては、指導課の学びのキャンパスプランニング事業に参加し、小学校1校にて金銭教育の出前講座を実施した。									
評価の視点	評価	評価の理由								
	必要性	3	商品やサービスの提供方法などが多様化していることに伴い、消費者被害も複雑化している。被害の未然・拡大防止のためにも、迅速で的確な消費生活情報の提供や消費者教育・啓発が必要である。							
	効率性	3	消費者講座は業界団体等から謝礼を必要としない講師を依頼するなど経費の削減に努めるとともに、参加者に満足してもらえるテーマを設定するなど工夫している。また、出前講座については、29年度より新たに消費生活サポーターを活用し、高齢者施設等で新形態の出前講座も行っている。							
	手段の適切性	3	消費者被害の多い高齢者へは積極的に高齢者施設等へ出向き、出前講座を行うことで広く啓発活動を実施している。また、若年層への消費者教育は学びのキャンパスプランニング事業に参加し、小学校にて出前講座を実施したが、より充実して実施していく必要がある。							
目的達成度	3	消費者講座受講者の満足度やセンター認知度については目標に達成している。また、消費生活サポーターを活用したことで出前講座は目標回数を上回る結果となっている。今後も消費者講座と出前講座を合わせて、より効果的に啓発ができるよう工夫していく。								
[総合評価] ※上記4つの視点を踏まえ、事業全体を評価。区民生活への影響を十分考慮すること。						今後の方向性				
複雑・多様化する消費者被害の未然・拡大防止のためにもあらゆる世代に対する消費者啓発が必要である。今後も消費生活サポーターを活用しながら啓発手法の拡充に努めていく。消費生活に関連した様々な法令改正に適切に対応するとともに、今後予定されている成年年齢引き下げに向けた対応を検討していく。						維持		拡大改善 維持 縮小 廃止・終了		