

平成30年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報								
事務事業名	169 消費生活相談事業							
戦略プラン					担当部課 係名	市民部消費生活センター		
総合戦略					新規・継続	継続		
					事業分類	法定+任意		
予算科目	01-030110-11 消費生活センターに要する経費			市民参加	<input type="checkbox"/> 共有、理解			
要求区分		事業期間			<input type="checkbox"/> 企画・立案、計画			
個別計画					<input type="checkbox"/> 実行			
根拠法令	消費者基本法、消費者安全法、つくば市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例ほか				事業体制	職員のみ		
					市長公約			
概要								
事業の目的				事業の概要				
年々多様化・複雑化する消費者問題に対し、相談体制を強化することにより、消費者被害の未然防止等を図り、消費者の安全・安心の確保に寄与する。				<ul style="list-style-type: none"> 消費者の安全で安心な消費生活の実現に資するため、専門の知識を有する消費生活相談員による、消費生活に関する相談や多重債務相談を実施する。 年々多様化・複雑化する消費者問題に対し適切かつ迅速に対応できるよう、消費生活相談員が相談現場に直結する情報や知識を習得できる研修機会を確保する。 				
評価								
事業計画				活動実績				
<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員（4名）による、苦情相談、多重債務相談を電話や面談により実施し、助言やあっせん等を行う。 相談日：月～金曜日（祝日、12/29～1/3を除く。） 時間：9時～12時、13時～16時 維持管理業務を行いながら、消費者行政関係機関と連携し、最新の相談事例や消費者トラブル、注意喚起情報等を取得し、適切かつ迅速な消費者問題の相談対応や解決につなげる。 				<ul style="list-style-type: none"> 相談件数 1,799件（相談種類別内訳：苦情1,639件、問合せ160件）（相談方法別内訳：来訪291件、電話1,507件、文書1）（相談対応別内訳：助言1,389件、あっせん125件、その他285件） 消費者トラブル救済額 111,083,522円 消費生活相談員専門・事例講座 6回 スキルアップ研修会 4回 ・地区別研修会 2回 消費者フォーラム、研修講座 6回 9月28日 多重債務者対策ネットワーク会議開催 				
成果				課題				
消費者からの苦情相談等に対し、助言・あっせん等を行い、消費者トラブルの解決に寄与することができた。 消費生活相談員の積極的な研修等の受講により相談対応、問題解決へのレベルアップを図ることができた。 関係部局との多重債務者対策ネットワーク会議により、相互の連携と情報を共有することができた。				架空請求や光回線、通信販売、点検商法等の様々な消費者トラブル及び多重債務など、相談内容が年々多様化・複雑化している。研修機会の確保等により、一層の自己研鑽が必要である。				
改善目標（R01年度にむけて）								
消費生活相談員が相談現場に直結する最新の情報や知識を取得できるよう、相談対応、出前講座等の日程を調整し、一層の研修機会の確保を図る。								
指標の推移								
1	指標名	消費者からの苦情等の相談件数 (件)					活動指標	
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	1,560.0	1,705.0	1,413.0	1,577.0	1,799.0	0.0	0.0
	指標の概要							
2	指標名							
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要							

	指標の概要							
3	指標名	()						
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要							
4	指標名	()						
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要							
5	指標名	()						
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要							

コストの推移						
項目			平成29年度 (決算)	平成30年度 (決算)	令和 1年度 (当初)	令和 2年度 (当初)
財源内訳	国庫支出金	(千円)	0	0	0	0
	県支出金	(千円)	960	960	960	0
	地方債	(千円)	0	0	0	0
	その他	(千円)	0	0	0	0
	一般財源	(千円)	8,247	8,346	8,568	0
事業費計		(千円)	9,207	9,306	9,528	0
人件費内訳	正職員	従事割合 (人)	0.70	0.40		
		時間外勤務 (時間)	3.00	0.00		
	臨時職員等	(有無)	無	有		
人件費		(千円)	4,983	2,823		
事業コスト		(千円)	14,190	12,129		

R01年度当初積算根拠	報酬：消費生活相談員報酬 160,000円×4人×12か月＝7,680,000円					
	旅費：消費生活相談員研修、通勤手当等 453,000円					
	需用費：消耗品、印刷製本、光熱水費ほか 704,000円					
	役務費：電話料ほか 404,000円					
	委託料：清掃委託ほか 95,000円					
	貸借料：AED貸借料 137,000円					
	負担金補助金及び交付金：講習会受講料ほか 55,000円					

予算の方向性	理由
維持	

方向性		
市民ニーズ	4	十分に高く、今後も変わらずにあると見込まれる。
市民ニーズと今後の見込み		
進捗状況	4	計画通りに進めることができた。
事業が計画的に進んでいるか		
市の関与	3	法令等により、市の実施が定められている。
行政が関与する必要性について		
優先度	-	法令等により、市の実施が定められている。又は、今年度で事業が終了する。
事業の優先度はどうか		

平成30年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報								
事務事業名	170 消費者教育・啓発推進事業							
戦略プラン					担当部課 係名	市民部消費生活センター		
総合戦略					新規・継続	継続		
					事業分類	法定+任意		
予算科目	01-030110-11 消費生活センターに要する経費			市民参加	<input checked="" type="checkbox"/> 共有、理解 <input type="checkbox"/> 企画・立案、計画 <input type="checkbox"/> 実行 <input checked="" type="checkbox"/> 評価・検証			
要求区分		事業期間			事業体制	職員のみ		
個別計画						市長公約		
根拠法令	消費者安全法、消費者教育推進法、家庭用品品質表示法、製品安全4法ほか							
概要								
事業の目的				事業の概要				
消費生活に関する知識の普及、情報、学習する機会の提供並びに立入検査の実施等、消費者教育・啓発活動を推進することにより、消費者被害の未然防止等を図り、消費者の安全・安心の確保に寄与する。				<ul style="list-style-type: none"> 消費者被害に遭わないための知識や情報及び被害の救済方法等の提供を行う出前講座を実施する。 消費生活に関する悪質商法や相談事例などの啓発用チラシや小冊子の作成・配布を行う。広報誌、ホームページ等による情報発信や街頭啓発などを実施する。 製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づき、該当製品を販売する事業者に対し立入検査を実施する。 				
評価								
事業計画				活動実績				
<ul style="list-style-type: none"> 出前講座の実施（年間30回程度） 啓発用チラシ、小冊子作成 注意喚起情報等の発信 広報つくば（6回）、ホームページ（12回）、消費生活パネル展（2回） 街頭啓発活動 まつりつくば、大学、スーパー等の街頭でチラシの配布 製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査の実施（5事業者程度） 				<ul style="list-style-type: none"> 出前講座 30回実施、2,132人参加 消費者教育用冊子配布 市立中学校の2年生全員 注意喚起情報の発信 広報つくば7回、ホームページ14回 消費生活パネル展 2回開催、23日間 街頭啓発 まつりつくばなど5回実施 製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査を7店舗に対し実施 対象製品の内179点の製品を検査 相談員が消費者教育に携わる講師養成講座を2回受講 				
成果				課題				
出前講座や教育用冊子の配布、街頭啓発などにより、幅広い年代層に向けた消費者教育・啓発活動を行い、消費者被害の未然防止、安全の確保に寄与することができた。 製品安全4法等に基づく立入検査により、事業者に法の目的や責任を認識させ、違反製品の販売防止を図ることにより、消費者の身体等の危害防止に寄与することができた。				悪徳商法は、年々複雑化・巧妙化しており、誰もが被害者となる可能性があるため、関心のない市民へも興味を持ってもらえるように周知していくことが必要である。				
改善目標（R01年度にむけて）								
消費者トラブルに関する情報が、より多くの市民に届くように、出前講座、街頭啓発、チラシ配布、広報誌、ホームページ等の様々な方法により情報発信を行う。								
指標の推移								
1	指標名	出前講座の参加者数（人）					活動指標	
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	2,643.0	2,456.0	2,330.0	3,251.0	2,132.0	0.0	0.0
	指標の概要							
2	指標名	製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査数（個）					活動指標	
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	65.0	65.0	65.0	65.0	65.0	65.0	65.0
	実績	114.0	130.0	254.0	180.0	179.0	0.0	0.0

	指標の概要	消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律の技術基準(PSマーク)の有無、家庭用品品質表示法に基づく表示がされているか等を確認した個数						
3	指標名	()						
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要							
4	指標名	()						
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要							
5	指標名	()						
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要							

コストの推移						
項目			平成29年度 (決算)	平成30年度 (決算)	令和1年度 (当初)	令和2年度 (当初)
財源内訳	国庫支出金	(千円)	0	0	0	0
	県支出金	(千円)	95	343	349	0
	地方債	(千円)	0	0	0	0
	その他	(千円)	0	0	0	0
	一般財源	(千円)	1,102	1,732	1,637	0
事業費計		(千円)	1,197	2,075	1,986	0
人件費内訳	正職員	従事割合 (人)	0.50	0.20		
		時間外勤務 (時間)	10.00	10.00		
	臨時職員等	(有無)	無	有		
人件費		(千円)	3,580	1,437		
事業コスト		(千円)	4,777	3,512		

R01年度当初積算根拠	需用費	
	消費品費：啓発用消耗品	136,000円
	印刷製本費：チラシ印刷	1,395,000円
	合計	1,531,000円
	委託料	
	委託料：啓発用教材作成業務委託料ほか	446,000円
負担金		
	負担金：県市町村消費者行政推進協議会負担金	9,000円

予算の方向性	理由
維持	

方向性		
市民ニーズ	3	今後も一定の市民ニーズが見込まれる。
市民ニーズと今後の見込み		
進捗状況	4	計画通りに進めることができた。
事業が計画的に進んでいるか		
市の関与	3	法令等により、市の実施が定められている。
行政が関与する必要性について		
優先度	-	法令等により、市の実施が定められている。又は、今年度で事業が終了する。
事業の優先度はどうか		

平成30年度 事務事業マネジメントシート

事業の基本情報							
事務事業名	171 計量法事務事業						
戦略プラン					担当部課 係名	市民部消費生活センター	
総合戦略					新規・継続	継続	
					事業分類	法定+任意	
予算科目	01-070102-14 計量法事務に要する経費						
要求区分		事業期間			市民参加	<input checked="" type="checkbox"/> 共有、理解 <input type="checkbox"/> 企画・立案、計画 <input type="checkbox"/> 実行 <input type="checkbox"/> 評価・検証	
個別計画						事業体制	一部委託
根拠法令	計量法、つくば市計量法関係手数料条例、つくば市計量法施行細則				市長公約		

概要	
事業の目的	事業の概要
<p>適正な計量の実施を確保することにより、消費者の利益を保護し、経済の発展及び文化の向上に寄与する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 取引若しくは証明に使用される特定計量器(はかり)は、2年に一度の定期検査が義務付けされており、市内を南北に分け、隔年毎に集合検査方式により定期検査を実施 立入検査により燃料油メーター等の設置状況や有効期間の確認、計量販売している特定商品(食肉・魚介類・野菜等の食料品など)の量目公差内での販売の確認、並びに計量意識の醸成と高揚を図るための啓発活動を実施

評価	
事業計画	活動実績
<ul style="list-style-type: none"> 6月に3日間の特定計量器定期検査、10月に1日間の追検査を実施(対象:谷田部、豊里、荃崎地区) 準備:定期検査の告示、検査会場や体制の確保(会場使用申請、部内応援申請、計量士業務委託契約、シルバー人材業務依頼)、対象者への周知(ホームページ、広報誌、個別通知) 7月 燃料油メーター等立入検査実施 11月 商品量目立入検査実施 	<ul style="list-style-type: none"> 特定計量器定期検査 対象:谷田部、豊里、荃崎地区 6月12日~14日:156件(344個) 10月10日:14件(27個) 商品量目立入検査 対象:谷田部地区 11月20日~27日 8店舗(192個)の商品検査 燃料油メーター立入検査 7月13日に6店舗(119個)の給油メーターの検査を実施 啓発活動 つくば産業フェア出店、つくば駅街頭啓発、パネル展を開催
成果	課題
<p>取引や証明に使用する特定計量器の定期検査や燃料油メーター、商品量目立入検査を実施することにより、適正な計量が確保され、消費者の利益保護を図ることができた。 また、啓発活動の実施により、計量に対する意識の向上を図ることができた。</p>	<p>毎年のように新規開業や廃業する店舗等がある中、特定計量器定期検査の対象事業者を把握することが必要である。</p>

改善目標 (R01年度にむけて)	
インターネットや現地調査等により、店舗状況の調査を実施し、対象者の把握に努める。	

指標の推移								
1	指標名	特定計量器の定期検査実績 (個)					活動指標	
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	375.0	380.0	372.0	373.0	371.0	0.0	0.0
	指標の概要	特定計量器(はかり)への感じの検査、繰り返し検査、偏置検査、器差検査を行い、基準内であるか等を確認した個数						
2	指標名	商品量目立入検査実績 (個)					活動指標	
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	192.0	192.0	192.0	192.0	192.0	192.0	192.0
	実績	264.0	192.0	192.0	192.0	192.0	0.0	0.0

	指標の概要	スーパーなどで計量販売している特定商品（食肉・魚介類・野菜等の食料品など）が量目公差内であるか等を確認した個数						
3	指標名	燃料油メーター立入検査 (個)					活動指標	
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	72.0	72.0	72.0	72.0	72.0
	実績	0.0	0.0	98.0	92.0	119.0	0.0	0.0
	指標の概要	ガソリンスタンド等の燃料油メーターの有効期間が過ぎていないか等を確認した個数						
4	指標名	()						
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要							
5	指標名	()						
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R01年度	R02年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要							

コストの推移

項目			平成29年度 (決算)	平成30年度 (決算)	令和1年度 (当初)	令和2年度 (当初)
財源内訳	国庫支出金	(千円)	0	0	0	0
	県支出金	(千円)	0	0	0	0
	地方債	(千円)	0	0	0	0
	その他	(千円)	192	184	150	0
	一般財源	(千円)	738	662	731	0
事業費計		(千円)	930	846	881	0
人件費内訳	正職員	従事割合 (人)	0.80	0.40		
		時間外勤務 (時間)	4.00	5.00		
	臨時職員等	(有無)	無	有		
人件費		(千円)	5,696	2,836		
事業コスト		(千円)	6,626	3,682		

R01年度当初積算根拠	旅費：計量行政会議、技術研修等4回 1,820円×2×1名×4回=14,560円
	需用費：事務、啓発用消耗品、啓発チラシ印刷、修繕料 161,000円+77,000円+108,000円=346,000円
	役務費：郵便料 22,000円
	委託料：検査補助業務委託（計量士、シルバー人材） 173,600円+40,960円=214,560円
	使用料及び賃借料：公用自動車賃借料 20,200円×6月×1.08+20,200円×6月×1.1=264,216円
	負担金補助及び交付金：全国特定市計量行政会議負担金 18,000円

予算の方向性	理由
維持	

方向性		
市民ニーズ	3	今後も一定の市民ニーズが見込まれる。
市民ニーズと今後の見込み		
進捗状況	4	計画通りに進めることができた。
事業が計画的に進んでいるか		
市の関与	3	法令等により、市の実施が定められている。
行政が関与する必要性について		
優先度	-	法令等により、市の実施が定められている。又は、今年度で事業が終了する。
事業の優先度はどうか		