

# 令和 2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					
予算科目	01-030110-11			担当部課	市民部消費生活センター	
市長公約				係名		
戦略プラン				新規・継続	継続	
				事業分類	自治事務（義務）	
				事業体制	職員のみ	
個別計画	特になし			事業期間	毎年度	
根拠法令等	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 他			SDGs	10人や国の不平等をなくそう	

## 事業の概要

対象	市内に在住・在勤・在学する者
目的	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。
概要 (取組内容)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・年々多様化・複雑化する消費者トラブル等に対し、適切かつ迅速に対応するため、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。</li> </ul>

## コストの推移

項目			平成30年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	
事業費	予算額	(千円)	0	0	3,614	0	0	
	決算額	(千円)	9,306	9,148	2,815	0	0	
	内訳	一般財源	(千円)	8,346	8,188	2,041	0	0
		国庫、県支出金、地方債	(千円)	960	960	774	0	0
		その他	(千円)	0	0	0	0	0
人件費	人件費計	(千円)	2,823	5,427	5,440	5,440	5,440	
	内訳	正職員従事割合	(人)	0.40	0.80	0.80	0.80	0.80
		正職員時間外勤務	(時間)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		会計年度任用職員有無	(-)	有	有	有	有	有

## 市民参加の取組状況

共有、理解	特になし
企画・立案、計画	特になし
実行	特になし
評価、検証	特になし

## 指標の推移

1	指標名	消費者からの苦情等の相談件数 ( 件 )					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	1,686.0	1,700.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	指標の概要						

2	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	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
	指標の概要						
3	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	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
	指標の概要						
4	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	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
	指標の概要						
5	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	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
	指標の概要						

### 事業の成果と課題

前年度の課題への対応	年々多様化・複雑化する消費者問題に対応するため、消費生活相談員が国民生活センターや茨城県消費生活センターが主催する専門講座・研修等を受講し、相談対応、問題解決へのレベルアップを図った。	
成果	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。 多重債務者対策として、早期発見による問題解決のため、関係部局に協力依頼し、連携を図った。	
課題	業務	インターネット関連の相談が年々増加しており、対応には商品購入時の申込画面や契約規約等の確認が必要となる場合がある。現在ある機器では、セキュリティ上閲覧制限があり確認できないこともあるため改善が必要である。
	組織、予算等	相談業務を安定して市民に提供するためには、消費生活相談員（パートタイム会計年度任用職員）4人での相談体制が必要であり、継続のために予算確保が重要となる。
改善目標	増加傾向にあるインターネット関連の相談に対応するため、閲覧制限のないインターネット閲覧用端末の独自導入を図る。	

### 評価

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。
進捗状況	4	年度当初の計画通りに事業を実施することができた。
市の関与	-	法令等により市の実施が定められている。
優先度	-	法令等により市の実施が定められている。

### 方向性

方向性	継続
理由	-

# 令和 2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					
予算科目	01-030110-11			担当部課	市民部消費生活センター	
市長公約				係名		
戦略プラン				新規・継続	継続	
				事業分類	自治事務（義務）	
				事業体制	職員のみ	
個別計画	特になし			事業期間	毎年度	
根拠法令等	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 他			SDGs	10人や国の不平等をなくそう	

## 事業の概要

対象	市民・事業者
目的	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。
概要 (取組内容)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害の未然防止やトラブルに対応できる消費者力をつけるための出前講座を実施する。</li> <li>・消費生活に関する悪質商法やトラブルの多い相談事例などをホームページや広報紙で情報発信し、パネル展等による啓発活動を実施する。</li> <li>・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し、法律の見識向上や違反製品の販売防止を図る。</li> </ul>

## コストの推移

項目		平成30年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	
事業費	予算額	(千円) 0	0	1,787	0	0	
	決算額	(千円) 2,075	1,829	823	0	0	
	内訳	一般財源	(千円) 1,732	1,480	823	0	0
		国庫、県支出金、地方債	(千円) 343	349	0	0	0
		その他	(千円) 0	0	0	0	0
人件費	人件費計	(千円) 1,437	2,739	2,770	2,770	2,770	
	内訳	正職員従事割合	(人) 0.20	0.40	0.40	0.40	0.40
		正職員時間外勤務	(時間) 10.00	10.00	20.00	20.00	20.00
		会計年度任用職員有無	(-) 無	無	無	無	無

## 市民参加の取組状況

共有、理解	特になし
企画・立案、計画	特になし
実行	特になし
評価、検証	特になし

## 指標の推移

1	指標名	出前講座の参加者数 ( 人 )					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	2,477.0	161.0	0.0	0.0	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 )					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	65.0	65.0	65.0	65.0	65.0	65.0
	実績	213.0	373.0	0.0	0.0	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	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	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
	指標の概要						
4	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	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
	指標の概要						
5	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	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
	指標の概要						

### 事業の成果と課題

前年度の課題への対応	消費者トラブルに関する情報を広く市民に周知するため、出前講座、パネル展、広報誌、ホームページにより情報発信を行った。	
成果	出前講座や教育用冊子の配布、広報誌、ホームページによる情報発信など、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、事業者に対して、法律の見識向上、違反製品の販売防止を図り、消費者の身体等の危害防止に寄与することができた。	
課題	業務	新型コロナウイルスの影響により、様々な行事やイベントが中止になり、街頭啓発を実施することが難しい状況にある。
	組織、予算等	啓発活動に関するチラシ印刷や消耗品等の予算が削減傾向にあり、継続していくためには予算の確保が課題となる。
改善目標	新型コロナウイルスなどの影響により街頭啓発の実施が不透明な状況のため、広報誌やホームページを中心とした啓発活動を行う。	

### 評価

市民ニーズ	3	今後も一定の市民ニーズが見込まれる。
進捗状況	3	やや遅れたが、今年度の事業計画は達成された。
市の関与	-	法令等により市の実施が定められている。
優先度	-	法令等により市の実施が定められている。

### 方向性

方向性	継続
理由	-

# 令和 2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					
予算科目	01-070102-14			担当部課	市民部消費生活センター	
市長公約				係名		
戦略プラン				新規・継続	継続	
				事業分類	自治事務（義務）	
				事業体制	一部委託	
個別計画	特になし			事業期間	毎年度	
根拠法令等	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			SDGs	10人や国の不平等をなくそう	

## 事業の概要

対象	市民・事業者
目的	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。
概要 (取組内容)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【特定計量器定期検査】取引や証明に使用する特定計量器(はかり)は、2年に一度の定期検査が義務付けられており、市内を2地区に分け、隔年毎に集合検査方式により、特定計量器の検定証印等の確認及び外観、性能、器差検査を実施する。</li> <li>・【燃料油メーター立入検査】燃料油メーターの検定証印、有効期間、設置状況等の確認を行う。</li> <li>・【商品量目立入検査】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）の表記、内容量公差、特定計量器の使用状況等の確認を行う。</li> <li>・パネル展等による啓発活動を実施する。・全国計量行政会議へ参加し、都市相互間の連携を図る。</li> </ul>

## コストの推移

項目			平成30年度	令和元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	
事業費	予算額	(千円)	0	0	857	0	0	
	決算額	(千円)	846	745	602	0	0	
	内訳	一般財源	(千円)	662	536	409	0	0
		国庫、県支出金、地方債	(千円)	0	0	0	0	0
		その他	(千円)	184	209	193	0	0
人件費	人件費計	(千円)	2,836	5,427	5,440	5,440	5,440	
	内訳	正職員従事割合	(人)	0.40	0.80	0.80	0.80	0.80
		正職員時間外勤務	(時間)	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		会計年度任用職員有無	(-)	無	無	無	無	無

## 市民参加の取組状況

共有、理解	特になし
企画・立案、計画	特になし
実行	特になし
評価、検証	特になし

## 指標の推移

1	指標名	特定計量器の定期検査実績 ( 個 )					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
実績	351.0	356.0	0.0	0.0	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 )					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	144.0	0.0	0.0	0.0	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【令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大等の影響により中止した】					
3	指標名	燃料油メーター立入検査 ( 個 )					活動結果指標
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	実績	108.0	133.0	0.0	0.0	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	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	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
	指標の概要						
5	指標名	( )					
		R01年度	R02年度	R03年度	R04年度	R05年度	R06年度
	目標値	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
	指標の概要						

### 事業の成果と課題

前年度の課題への対応	特定計量器を使用していると思われる事業者をインターネットなどを活用して抽出し、往復はがきにより利用状況調査を実施した。	
成果	取引や証明に使用する特定計量器の定期検査及び燃料油メーターの立入検査を実施し、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。	
課題	業務	毎年、新規開業や廃業する店舗等があるため、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。
	組織、予算等	特定計量器定期検査の実施には、計量士の業務委託等で検査体制を確保する必要があり、継続のために予算確保が重要となる。
改善目標	インターネットや現地調査などにより、特定計量器定期検査対象事業者の更新に努める。	

### 評価

市民ニーズ	3	今後も一定の市民ニーズが見込まれる。
進捗状況	3	やや遅れたが、今年度の事業計画は達成された。
市の関与	-	法令等により市の実施が定められている。
優先度	-	法令等により市の実施が定められている。

### 方向性

方向性	継続	
理由	-	