

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	20183
事業名	消費者センター運営費					
評価担当課	所属名	市)市民生活部 消費生活課				
	課長名	高橋 博英	担当者名	風上 祐太郎	電話番号	011-211-2245
施策名	主	-				
	副					
アクションプラン	<input type="radio"/> 対象	<input checked="" type="radio"/> 対象外	戦略ビジョン	<input type="radio"/> 対象	<input checked="" type="radio"/> 対象外	
事業の性質	<input checked="" type="radio"/> 経常経費	<input type="radio"/> 臨時的経費				
	<input type="radio"/> 内部管理	<input type="radio"/> 法定経費	<input type="radio"/> 指定管理			
事業内容	実施形態	<input type="radio"/> 直営	<input checked="" type="radio"/> 一部委託	<input type="radio"/> 全部委託	<input type="radio"/> 補助助成	<input type="radio"/> その他
	目的	短期	消費者被害の未然防止・救済や、自ら考え、行動できる消費者となるための支援等を行うため			
		長期	市民が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる暮らしの実現に資するため			
	取組内容	消費者被害の防止・救済や、自ら考え判断する消費者となるための支援等を行うため、札幌市消費者センターにおいて、消費生活に関する各種施策を行う。 ①消費生活相談(助言・あっせん等)をはじめ、各種講座等の消費者教育・啓発、生活関連商品の価格調査等の業務を委託により実施する。 ②条例等に基づく事業者への調査・指導のほか、各種情報収集等の業務を行う。 ③消費者センター施設の各種機能、設備の保守・管理・運営を行う。				
実施結果	・消費生活相談件数: 9, 342件 ・講座等31回、パネル展示(常設展示ほか特別展示4テーマ) ・石油製品小売価格調査(月2回)及び生活関連商品小売価格調査(月1回) ・札幌市消費生活条例及び札幌市不当な取引行為に該当する行為の基準を定める規則に基づく事業者指導等件数: 是正勧告1件、事業者への注意喚起2件、消費者への注意喚起1件、翌年度に調査継続1件					
事業実施における工夫点	相談員に対する研修を実施するとともに、複雑な案件については弁護士などの関係機関と連携することで、様々な相談に対応できるよう体制を整備している。また、事業者指導にあたっては、事業者指導と並行して注意喚起を行うことで、機動的な被害の拡大防止を図っている。					
対象者	札幌市内に在住、または通勤・通学する人(消費者)	開始	0 年度	終了	0 年度	
関連法令・条例・要綱等	消費者基本法、消費者安全法、札幌市消費者センター条例、札幌市消費生活条例					
他都市の状況	消費者安全法により、各都道府県に「消費生活センター」が設置されており、それに準じすべての政令市でも消費生活センターが設置されている。					

◎事業費

(単位:千円)

	令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算
事業費	82,161	81,593	81,084	83,443
うち特定財源	8,316	8,725	8,307	9,257
人工	5.2	5.2	5.2	5.2
人件費	37,440	37,440	37,440	37,440
計(事業費+人件費)	119,601	119,033	118,524	120,883
事業費の内訳	令和3年度決算	消費生活相談支援事業関係業務委託費: 75, 004千円 消費生活相談弁護士派遣業務: 528千円 その他(時間外勤務手当、複合機リース、電話料金等): 5, 552千円		
	令和4年度予算	消費生活相談支援事業関係業務委託費: 74, 954千円 消費生活相談弁護士派遣業務: 528千円 その他(時間外勤務手当、複合機リース、電話料金等): 7, 961千円		

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	相談窓口開設数(電話+窓口)			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	8	8	8	8	
活動指標2	指標名	消費者センターが行う啓発講座等の実施回数			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	27	35	31	35	
成果指標1	指標名	相談対応件数			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	9888	10000	9342	10000	
成果指標2	指標名	消費者センター等が実施する講座等への参加人数			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	777	1500	615	1000	
項目	判定	理由			
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	A	消費生活相談(9,342件)では、多種多様な消費者トラブルの相談への助言(7,826件)やあせん(592件)を行うことで、市民の消費生活の安定と向上に資することができた。また、啓発においても、講座を中心に消費者問題等への意識向上や注意喚起を行うことができた。			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	消費生活相談の受け入れ体制(電話・窓口相談の開設数や受付時間、インターネット相談の実施など)や、啓発における取組(消費生活講座・講師派遣講座など)については、人口数の近い他の政令都市と同程度・同規模であり、妥当な水準である。			
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	相談業務については、有資格者(原則)、啓発については、消費者教育に精通している人材の一定数の確保が求められ、業務の専門性が極めて高いため、多数の資格保有者が在籍し、かつ消費者教育に見識の深い団体への委託により実施することは、適切である。			
対象者の満足度 (対象者のニーズに込えているか)	A	本市の消費生活相談は、日中に相談できない方のため、夜間(16:30~19:00)の相談受付やインターネットによる相談も可能としているほか、相談員のスキルアップとして研修参加支援も実施しており、市民からの相談ニーズに対して適切に対応している。また、啓発についても、講座等の受講者アンケートでは9割以上が興味・関心を持ち内容を理解したと回答しており、ニーズに込えているといえる。			
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input type="checkbox"/> 実施 <input checked="" type="checkbox"/> 評価 <input type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応	<input type="checkbox"/> 回答 <input checked="" type="checkbox"/> 反映	
今後の改善点	新型コロナウイルス感染症による施設の閉館やイベントの人数制限等は、多くの啓発事業に大きな影響をもたらした。今後も、新たな生活様式に対応した取組を継続していく必要があると考える。				
前回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
今年度取り組んだ見直し内容	展示コーナーの土日祝日における管理業務について、消費者センターがある札幌エルプラザの指定管理者へ委託した。		見直し効果額 (前年度)	99	千円
今回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	消費生活相談に対して適切に対応し、消費者被害の未然防止、被害救済に努めており、市民の安全で安心できる消費生活に貢献している。啓発については、講座を中心に消費者問題等への意識向上や注意喚起を行うことができた。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	● 改善 ○ 現状維持 ○ 休止・廃止 より実効性のある事業者指導を実施するにあたり、適格消費者団体等の関係機関との連携の強化を図っていく。啓発については、新しい生活様式に対応した取組を模索し、外出機会のない人々に対しても必要な情報を届けられるような工夫を図る。			
	予算	○ 拡充 ● 現状維持 ○ 縮小 ○ その他		見直し効果額	0
		時代の流れや消費者政策を取り巻く環境の変化に沿って、予算の範囲内において事業内容の調整を図る。			