

事務事業名	市民相談支援事業			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民相談課	市民相談担当	片桐 勇一

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	基本目標	まちの健康・安全と安心が感じられるまち		
	個別目標	生活の安全性を高める		
	めざす成果	安心して消費生活を送っている		
根拠法令	名 称			
当該事業の法令等による義務付けの有無		無		
事務事業の期間	事業開始年度 昭和34年度		事業終了（予定）年度	事業期間 設定無し

2. 事務事業の概要

対 象		総事業費 (単位：千円)			
・市民 ・交付先：行政相談委員会、神奈川県弁護士会			28年度（決算額）	29年度（決算額）	30年度（予算額）
		事業費	17,527	17,616	21,714
		人件費	9,672	8,209	13,513
目 的		総事業費	27,199	25,825	35,227
・日常生活での様々な悩みや困りごとの相談に応じるとともに、専門的な立場からのアドバイスを行い、市民が安心して生活を送ることができる環境を整えます。 手段、手法【実施手法：直営・委託】 ・日常生活の困りごとや相続等の相談に対応する相談員を配置するほか、より専門的な知識が必要な相談窓口を定期的に開設して、市民に適切な相談の場を提供します。		30年度事業費（予算額）財源内訳			
			国支出金		0
			県支出金		0
			市債		0
			その他		0
			一般財源		21,714
			合 計		21,714
		3. 活動内容			
		活動指標1	名称	市民一般相談・女性相談受理件数	単位 件
			内容説明	市民一般相談件数・女性相談件数	
			指標値	28年度	29年度（当該年度）
				予 定	5,690
				実 績	5,929
成 果（効果・予測） ・市民が日常生活での様々なトラブルに遭遇した場合、比較的軽易な相談には市民相談員が、専門的立場からの対応が必要な相談に対しては弁護士・司法書士・税理士等の専門家が対応し、トラブルに遭遇した市民に適切な相談の場を提供し、市民の問題解決を支援しています。		活動指標2	名称	法律相談受理件数	単位 件
			内容説明	法律相談件数	
			指標値	28年度	29年度（当該年度）
				予 定	610
				実 績	566
		活動指標3	名称	その他の専門相談受理件数	単位 件
			内容説明	その他の専門相談件数	
			指標値	28年度	29年度（当該年度）
				予 定	460
				実 績	400
課 題 ・市民からの需要を的確に把握した相談体制を確立していく必要があります。		活動指標4	名称	法律専門家に引き継ぐ多重債務相談受理件数	単位 件
			内容説明	法律専門家に引き継ぐ多重債務相談件数	
			指標値	28年度	29年度（当該年度）
				予 定	50
				実 績	44

4. 今後の方針等

今後の方針等	27年度	I：現状のまま継続	28年度	I：現状のまま継続	29年度	I：現状のまま継続
	・定期的な事例検討会の開催とともに、他課との情報共有の場を設けることにより、関連のある業務への理解を深め、市民の問題解決を支援するための適切な「相談の場」として、相談業務の充実を図っていきます。					

5. 評価結果				
市の関与の妥当性	評価結果			市が関与する必要性があるか。
	27年度	28年度	29年度	A：市が関与する必要性が高い。
	A	A	A	・市民が安心して生活を送ることができる環境を整えるため、市が関与する必要性が高い。
事務事業の成果	評価結果			さらに成果を上げるにはどうしたらよいか。
	27年度	28年度	29年度	A：十分に成果を上げている。
	A	A	A	・市民からの日常生活での様々な悩みや困りごとの相談に応じており、相談件数についても大きな変化はありません。
事業費・人件費	評価結果			事業費、人件費は適正か。
	27年度	28年度	29年度	A：経費は適正な水準である。
	A	A	A	・現状の相談数に対応するためには、必要な費用と考えます。
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	27年度	28年度	29年度	A：受益・負担は適正である。
	A	A	A	・市民が安心して生活を送ることができる環境を整えるため、市の受益・負担は、適正です。
社会的配慮	評価結果			市民参加、情報提供、ユニバーサルデザインへの対応、環境負担軽減に向けた取り組み4点について十分に行ったか。
	27年度	28年度	29年度	A：社会的配慮を十分に行っている。
	A	A	A	・広報や、ホームページをはじめとする情報媒体を活用し、情報発信に努め、在住、在勤、在学の市民が安心して生活が送れるよう、様々な相談に対応するために、社会的配慮について十分に行っています。

事務事業名	消費生活相談事業			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民相談課	市民相談担当	片桐 勇一

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	基本目標	まちの健康・安全と安心が感じられるまち		
	個別目標	生活の安全性を高める		
	めざす成果	安心して消費生活を送っている		
根拠法令	名 称	消費者基本法、消費者安全法		
		神奈川県消費生活条例		
当該事業の法令等による義務付けの有無		有		
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度	事業期間
	昭和58年度			設定無し

2. 事務事業の概要

対 象 ・ 市民	総事業費		(単位：千円)				
		28年度（決算額）	29年度（決算額）	30年度（予算額）			
	事業費	8,662	8,753	9,134			
	人件費	4,092	5,262	5,158			
目 的	総事業費	12,754	14,015	14,292			
・ 市民が消費生活を送るうえで事業者との取引や契約に関して相談できる体制を整備し、市民が安心して消費生活を送ることができる環境を整えます。	30年度事業費（予算額）財源内訳						
	国支出金		0				
	県支出金		343				
	市債		0				
	その他		0				
	一般財源		8,791				
	合 計		9,134				
	3. 活動内容						
	活動指標 1	名称	消費生活相談の開設日数		単位	日	
		内容説明	消費生活相談窓口の開設日数				
指標値			28年度	29年度（当該年度）	30年度		
		予 定	244	244	244		
成 果（効果・予測）	活動指標 2	実 績	244	244	――		
		名称	広報やまとでのPR		単位	件	
・ 商品やサービスなど、消費生活全般に関する苦情や問い合わせ、消費者と事業者間の契約行為に伴うトラブルなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたり、苦情の解決を図ります。（消費者基本法では、消費者と事業者の間には情報量の差・交渉力の差があると明記されています。消費生活相談には、この格差を埋めていく効果があります。）	活動指標 2	内容説明	広報やまとに掲載した件数				
		指標値		28年度	29年度（当該年度）	30年度	
			予 定	15	15	15	
		実 績	15	15	――		
	課 題	活動指標 3	名称	消費生活相談受理件数		単位	件
			内容説明	消費生活相談件数			
指標値				28年度	29年度（当該年度）	30年度	
			予 定	1,410	1,440	1,438	
・ 商品やサービスの多様化、さらに支払方法の多様化に伴い悪質商法も手を変え品を変え、その手口は年々巧妙になり、消費者被害は減ることがありません。こうしたことから、平成21年度から「消費生活センター」として相談体制を整えたところですが、国においては消費者庁の設置等、消費者行政のさらなる充実施策を展開している状況から、今後も継続的に消費生活センターの機能強化等に努めていく必要があります。	活動指標 3	実 績	1,468	1,442	――		
		活動指標 4	名称			単位	
			内容説明				
			指標値		28年度	29年度（当該年度）	30年度
	予 定						
	課 題	活動指標 4	実 績			――	

4. 今後の方針等

今後の方針等	27年度	I：現状のまま継続	28年度	I：現状のまま継続	29年度	I：現状のまま継続
	・消費者安全法に基づき、平成28年4月に消費生活センターの組織運営に関する条例が施行され、これによる消費生活センターの機能強化や研修等によるさらなる質の向上に努めながら、近年、さらに商品やサービス、支払方法の多様化に伴い、悪質商法も手を変え品を変え、その手口も巧妙になっている事象に関する消費生活相談への適切で迅速な対応を図ります。					

5. 評価結果				
市の関与の妥当性	評価結果			市が関与する必要性があるか。
	27年度	28年度	29年度	A：市が関与する必要性が高い。
	A	A	A	・消費生活に関する相談体制を整備し、相談窓口を開設することは、市民が安心して消費生活を送ることに重要な役割を果たしており、市が関与する必要性があります。
事務事業の成果	評価結果			さらに成果を上げるにはどうしたらよいか。
	27年度	28年度	29年度	A：十分に成果を上げている。
	A	A	A	・現状の体制下では、消費生活相談数に大きな変動はなく経過しています。
事業費・人件費	評価結果			事業費、人件費は適正か。
	27年度	28年度	29年度	A：経費は適正な水準である。
	A	A	A	・現状の消費生活相談件数を維持するには、必要な費用と考えます。
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	27年度	28年度	29年度	A：受益・負担は適正である。
	A	A	A	・在勤、在住、在学の市民が安心して消費生活を送るうえで、専門の相談員を配置し、公正な立場で処理にあたることは、受益の公平性と負担の適正が、図られていると考えます。
社会的配慮	評価結果			市民参加、情報提供、ユニバーサルデザインへの対応、環境負担軽減に向けた取り組み4点について十分に行ったか。
	27年度	28年度	29年度	A：社会的配慮を十分に行っている。
	A	A	A	・各種情報提供媒体を活用し、情報発信を実施し、消費生活を安心して送れるよう、相談しやすい環境を整えています。

事務事業名	商品表示に関する立入り検査事務			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民相談課	市民相談担当	片桐 勇一

1. 位置づけ・事務事業の期間				
総合計画体系	基本目標		まちの健康・安全と安心が感じられるまち	
	個別目標		生活の安全性を高める	
	めざす成果		安心して消費生活を送っている	
根拠法令	名 称	家庭用品品質表示法 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		
当該事業の法令等による義務付けの有無		有		
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度	事業期間
				設定無し

2. 事務事業の概要					
対 象		総事業費 (単位：千円)			
・市内にある店舗、営業所、事務所、倉庫			28年度（決算額）	29年度（決算額）	30年度（予算額）
		事業費	0	0	0
		人件費	744	526	1,105
目 的		総事業費	744	526	1,105
・生命・身体に危害を及ぼす恐れが多いと認められる製品について、国の定めた技術基準に適合しているかを立入検査します。		30年度事業費（予算額）財源内訳			
			国支出金		0
手段、手法【実施手法：直営】 ・家庭用品の品質に関する表示の適正化を目的にした国の表示基準が適正に実施されているか、また生命・身体に対し特に危害を及ぼす恐れが多いと認められる製品について、国の定めた技術上の基準に適合しているか否かの立入検査を行います。			県支出金		0
			市債		0
			その他		0
			一般財源		0
			合 計		0
3. 活動内容					
活動指標1	名称	検査品目数			単位 件
	内容説明	当該年度検査品目数			
	指標値		28年度	29年度（当該年度）	30年度
		予 定	700	650	455
		実 績	223	479	――
活動指標2	名称				単位
	内容説明				
	指標値		28年度	29年度（当該年度）	30年度
		予 定			
		実 績			――
活動指標3	名称				単位
	内容説明				
	指標値		28年度	29年度（当該年度）	30年度
		予 定			
		実 績			――
活動指標4	名称				単位
	内容説明				
	指標値		28年度	29年度（当該年度）	30年度
		予 定			
		実 績			――

4. 今後の方針等					
今後の方針等	27年度	I：現状のまま継続	28年度	I：現状のまま継続	29年度 I：現状のまま継続
	・検査品目、方法等は法に則る形で実施します。				

5. 評価結果				
市の関与の妥当性	評価結果			市が関与する必要性があるか。
	27年度	28年度	29年度	A：市が関与する必要性が高い。
	A	A	A	・市民の生命、身体に危害を及ぼす恐れが多いと認められる製品について、国の定めた技術基準に適合しているか調査することは、市民の安心した生活を守るうえで、市が関与する必要性は高いです。
事務事業の成果	評価結果			さらに成果を上げるにはどうしたらよいか。
	27年度	28年度	29年度	A：十分に成果を上げている。
	A	A	A	・市民の生命、身体に危害を及ぼす恐れが多いと認められる製品について、国の定めた技術基準に適合しているか継続して、調査することで、成果を上げていけると考えます。
事業費・人件費	評価結果			事業費、人件費は適正か。
	27年度	28年度	29年度	A：経費は適正な水準である。
	A	A	A	・現状の検査を実施するうえで、必要な費用と考えます。
受益・負担の公平性	評価結果			受益の公平性と負担の適正化は図られているか。
	27年度	28年度	29年度	A：受益・負担は適正である。
	A	A	A	・市民の生命、身体に危害を及ぼす恐れが多いと認められる製品について、国の定めた技術基準に適合しているか調査することは、受益・負担は、適正に図られていると考えます。
社会的配慮	評価結果			市民参加、情報提供、ユニバーサルデザインへの対応、環境負担軽減に向けた取り組み4点について十分に行ったか。
	27年度	28年度	29年度	A：社会的配慮を十分に行っている。
	A	A	A	・市民の生命、身体に危害を及ぼす恐れが多いと認められる製品について、国の定めた技術基準に適合しているか法に則り、調査しています。

事務事業名	中高層建築紛争調整事業			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民相談課	市民相談担当	片桐 勇一

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	基本目標	まちの健康・快適な都市空間が整うまち		
	個別目標	快適な都市の基盤をつくる		
	めざす成果	良好なまち並みが形成されている		
根拠法令	名 称			
当該事業の法令等による義務付けの有無		無		
事務事業の期間	事業開始年度 平成9年度		事業終了（予定）年度	事業期間 設定無し

2. 事務事業の概要

対 象		総事業費 (単位：千円)			
・ 近隣住民の生活環境に影響を与えると予想される、中高層建築物を建築する建築主及び近隣住民。			28年度（決算額）	29年度（決算額）	30年度（予算額）
		事業費	253	263	344
		人件費	744	737	773
目 的		総事業費	997	1,000	1,117
・ 中高層建築物の建築に係る紛争の調整を行い、地域における良好な近隣関係の保持を図ります。		30年度事業費（予算額）財源内訳			
			国支出金		0
			県支出金		0
			市債		0
			その他		0
			一般財源		344
			合 計		344
手段、手法【実施手法：直営】					
・ 中高層建築物紛争相談窓口を開設します。					

成 果（効果・予測）	活動指標1	名称	中高層建築物紛争相談受付件数		単位	件
		内容説明	当該年度相談受付件数			
		指標値		28年度	29年度（当該年度）	30年度
			予 定	16	7	6
			実 績	7	5	――
・ 突然の中高層建築物の建築に戸惑う近隣住民に「相談の場」を提供し、建築紛争相談員や職員の助言により当事者間の自主解決を促し、自主解決に至らない場合には「あっせん・調停」による紛争解決を目指します。	活動指標2	名称	中高層建築物紛争案件の解決件数		単位	件
		内容説明	当該年度内解決件数			
		指標値		28年度	29年度（当該年度）	30年度
			予 定	3	1	1
			実 績	0	0	――
課 題	活動指標3	名称			単位	
		内容説明				
		指標値		28年度	29年度（当該年度）	30年度
			予 定			
			実 績			――
・ 建築紛争相談員の相談日が月1回であることから、建築紛争相談員不在時の相談に対応するため、職員も相談対応可能な知識を持つことが必要です。	活動指標4	名称			単位	
		内容説明				
		指標値		28年度	29年度（当該年度）	30年度
			予 定			
			実 績			――

4. 今後の方針等

今後の方針等	27年度	I：現状のまま継続	28年度	I：現状のまま継続	29年度	I：現状のまま継続
	・ 中高層建築物の建築数は減少していますが、中高層建築物紛争に係る「相談の場」として本事業の役割は必要不可欠です。今後も継続して事業を実施していきます。					

事務事業名	消費者啓発事業			
事務事業担当	部 名	課 名	担当名	責任者
	市民経済部	市民相談課	市民相談担当	片桐 勇一

1. 位置づけ・事務事業の期間

総合計画体系	基本目標	まちの健康・安全と安心が感じられるまち		
	個別目標	生活の安全性を高める		
	めざす成果	安心して消費生活を送っている		
根拠法令	名 称	消費者基本法、消費者安全法		
		神奈川県消費生活条例		
当該事業の法令等による義務付けの有無		有		
事務事業の期間	事業開始年度		事業終了（予定）年度	事業期間
	昭和58年度			設定無し

2. 事務事業の概要

対 象		総事業費				(単位：千円)			
・ 市民及び市内消費生活団体			28年度（決算額）		29年度（決算額）		30年度（予算額）		
		事業費	718		533		587		
		人件費	10,788		7,944		11,790		
目 的		総事業費	11,506		8,477		12,377		
・ 市民が商品やサービスなどの正しい知識を得て判断を行えるよう、消費者意識の啓発を図り、市民が安心して消費生活を送ることができる環境を整えます。		30年度事業費（予算額）財源内訳							
		国支出金		0					
		県支出金		0					
		市債		0					
		その他		0					
		一般財源		587					
手段、手法【実施手法：直営】		合 計		587					
・ 消費生活啓発リーフレット等の配布や消費生活講座を開催します。		3. 活動内容							
		活動指標 1	名称	消費啓発リーフレット等の発行部数				単位	部
			内容説明	当該年度発行実績数					
指標値			28年度	29年度（当該年度）		30年度			
	予 定	9,300	6,800		3,800				
	実 績	10,400	3,720		――				
成 果（効果・予測）		活動指標 2	名称	消費生活講座総受講者数				単位	人
・ 自立した消費者として、多様化する消費生活にかかわるトラブル に巻き込まれないようにします。 ・ 消費生活センターの認知度を高め、被害にあったときには、迅速にセンターに相談できるようにします。 ・ 高齢者や中高生等、判断能力が不十分な方への支援体制を構築します。			内容説明	当該年度受講者数					
			指標値		28年度	29年度（当該年度）		30年度	
		予 定		300	200		300		
			実 績	167	332		――		
課 題		活動指標 3	名称	みんなの消費生活展参加者数				単位	人
			内容説明	当該年度参加者数					
			指標値		28年度	29年度（当該年度）		30年度	
予 定	1,000	1,000		1,000					
・ 消費者教育の重要性に鑑み、従来の高齢者の啓発事業に加え、義務教育段階の中学生等の若い対象への啓発事業を継続して実施していく必要があります。 ・ 多様化する消費生活環境に対応できるよう、あらゆる年代に対し、継続した啓発事業を実施していく必要があります。		活動指標 4	指標値	実 績	720	650		――	
			名称						
		内容説明							
		指標値		28年度	29年度（当該年度）		30年度		
	予 定								
			実 績						

4. 今後の方針等

今後の方針等	27年度	I：現状のまま継続	28年度	I：現状のまま継続	29年度	I：現状のまま継続
	・「みんなの消費生活展」及び「消費生活講座」の実施及び啓発チラシ等を自治会掲示板、大和市広報PRボードを活用し消費者教育の啓発を図ります。					