

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	市民相談係	篠崎 きよみ

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・安全で安心して暮らせるまち		
	個別目標	暮らしの安全を守る		
	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		事業終了（予定）年度	事業期間
	昭和34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			31年度（決算額）		2年度（決算額）		3年度（予算額）		
		事業費	20,752		22,629		25,259		
		人件費	13,320		13,376		12,633		
目 的		総事業費	34,072		36,005		37,892		
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。		3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		25,259			
				合 計		25,259			
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に開設して、市民に適切な相談の場を提供します。		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		31年度	2年度（当該年度）	3年度		
				予 定	5,913	5,493	5,117		
実 績	4,597	4,420	— — —						
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		31年度	2年度（当該年度）	3年度		
				予 定	539	493	431		
		実 績	374	318	— — —				
課 題		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		31年度	2年度（当該年度）	3年度		
				予 定	410	387	350		
		実 績	355	255	— — —				
		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		31年度	2年度（当該年度）	3年度		
				予 定	50	40	40		
		実 績	35	23	— — —				

4. 今後の方針等

今後の方針等	30年度	I：現状のまま継続	31年度	I：現状のまま継続	2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、相談員相互及び、他課との情報共有の場や研修の機会を設けることにより、相談に関連のある業務への理解を深め、相談員の質の向上と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。
	30年度	31年度	2年度	A：市が関与する必要性が高い。
	A	A	A	・相談場所が市役所/IKOZAであり利便性が良いこと、相談員が市役所職員であり市民にとって信頼性が高いこと、弁護士や税理士会を始めとする各種専門機関との連携により様々な専門相談窓口の開設が可能であることなどの理由から、市が関与する必要性が高いと考えられます。
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。
	30年度	31年度	2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、現状の事業体制下では、十分に成果を上げています。
事業費・人件費	評価結果			事業費、人件費は適正か。
	30年度	31年度	2年度	A：経費は適正な水準である。
	A	A	A	・現状の相談件数に対応するためには、必要な経費と考えます。
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。
	30年度	31年度	2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。
	30年度	31年度	2年度	A：社会的配慮を十分に行っている。
	A	A	A	・各種情報媒体を活用し情報発信を行なっています。UDへの対応として、分かりやすい表現で広報原稿やHPの作成に努めています。また、市民向けの文書ではUDフォントを使用しています。環境負担軽減の取組として、環境負担の少ない用紙を使用しているほか、PDFデータ等による電子回覧も活用し、印刷枚数の削減に努めています。

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	市民相談係	篠崎 きよみ

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・安全で安心して暮らせるまち			
	個別目標		暮らしの安全を守る			
	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			31年度（決算額）		2年度（決算額）		3年度（予算額）			
		事業費	9,528		14,095		16,655			
		人件費	5,180		5,945		9,660			
目 的		総事業費	14,708		20,040		26,315			
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。		3年度事業費（予算額）財源内訳								
				国支出金		0				
				県支出金		18				
				市債		0				
				その他		0				
				一般財源		16,637				
				合 計		16,655				
		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			31年度	2年度（当該年度）	3年度					
	予 定		244		243		242			
	実 績		244		243		――			
成 果（効果・予測）										
・ 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資格を有する相談員が受け付け、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	名称	広報やまとでのPR					単位	件
			内容説明	広報やまとに掲載した件数						
			指標値			31年度	2年度（当該年度）	3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			31年度	2年度（当該年度）	3年度		
				予 定	1,575		1,643		1,686	
				実 績	1,672		1,637		――	
・ 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年度に「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 4	名称						単位	
			内容説明							
			指標値			31年度	2年度（当該年度）	3年度		
				予 定						
				実 績					――	

4. 今後の方針等

今後の方針等	30年度	I：現状のまま継続	31年度	I：現状のまま継続	2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への参加により、質の向上に努めます。複雑化する契約、多様化する商品やサービス、さらに、巧妙化する悪質商法事案や新しい生活様式の影響で生じる消費者トラブルに対応するため、迅速かつ適切に対処してまいります。また、消費生活相談の利用につながるよう、消費生活センターの周知を図ります。					

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。
	30年度	31年度	2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。
	30年度	31年度	2年度	A：十分に成果を上げている。
	A	A	A	・現状の事業体制化においては、十分に成果を上げています。
事業費・人件費	評価結果			事業費、人件費は適正か。
	30年度	31年度	2年度	A：経費は適正な水準である。
	A	A	A	・現状の相談体制を維持するには、必要な経費と考えます。
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。
	30年度	31年度	2年度	A：受益・負担は適正である。
	A	A	A	・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、公正な立場で契約等のトラブルに対する助言やあっせん等の相談にあたることは、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。
	30年度	31年度	2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て情報発信を行い、消費生活を安心して遅れるよう相談しやすい環境を整備しています。

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	市民相談係	篠崎 きよみ

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・安全で安心して暮らせるまち		
	個別目標		暮らしの安全を守る		
	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			31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）	
		事業費	379	647	649	
		人件費	11,840	9,289	6,688	
目 的		総事業費	12,219	9,936	7,337	
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、安心、安全な消費生活を送ることができる環境を整えます。		3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】		県支出金			0	
		市債			0	
		その他			0	
		一般財源			649	
		合 計			649	
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		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	2,600	2,600	2,600	
		実 績	3,090	6,100	――	
活動指標 2	名称	消費生活講座総受講者数			単位	人
	内容説明	当該年度受講者数				
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	300	56	56	
		実 績	56	5	――	
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		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定	700	700	700	
		実 績	727	316	――	
活動指標 4	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度	
		予 定				
		実 績			――	
成 果（効果・予測）						
・ 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。						
課 題						
・ 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。						

4. 今後の方針等					
今後の方針等	30年度	I：現状のまま継続	31年度	II：見直しのうえで継続	2年度 II：見直しのうえで継続
	・市民が消費生活についての関心を継続して持ち続けられるよう、「みんなの消費生活展」、「パネル展」、「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ボードに掲示し、さらに、FMやまをを活用した消費者教育の啓発を図ります。				

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。
	30年度	31年度	2年度	A：市が関与する必要性が高い。
	A	A	A	・消費生活に関する啓発を実施することは、消費生活を安心して送るため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。
	30年度	31年度	2年度	A：十分に成果を上げている。
	A	A	A	・現状の事業体制化では、十分に成果を上げています。
事業費・人件費	評価結果			事業費、人件費は適正か。
	30年度	31年度	2年度	A：経費は適正な水準である。
	A	A	A	・現状の体制を維持するためには、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。
	30年度	31年度	2年度	A：受益・負担は適正である。
	A	A	A	・市民が安心して消費生活を送るうえで、消費生活に関する知識を修得するために、各種啓発活動を実施することは、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。
	30年度	31年度	2年度	A：社会的配慮を十分に行っている。
	A	A	A	・各種情報媒体を活用して情報を発信し、安心して消費生活を遅れるような知識を修得する場へ参加等の環境を整えています。

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	市民相談係	篠崎 きよみ

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・環境にも人にも優しい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充実する		
	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09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。			31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）
		事業費	216	252	343
		人件費	740	1,115	1,115
目 的		総事業費	956	1,367	1,458
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。		3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			343
		合 計			343
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）					
・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。					
課 題					
・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。					

4. 今後の方針等

今後の方針等	30年度	I：現状のまま継続	31年度	I：現状のまま継続	2年度	I：現状のまま継続
	・新型コロナウイルスの影響もあり、中高層建築物の建築数は例年より減少していますが、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	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	市民相談係	篠崎 きよみ

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・安全で安心して暮らせるまち		
	個別目標		暮らしの安全を守る		
	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			31年度（決算額）	2年度（決算額）	3年度（予算額）		
		事業費	0	0	0		
		人件費	1,110	1,486	1,486		
目 的		総事業費	1,110	1,486	1,486		
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。		3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		0			
		合 計		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、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。		3. 活動内容					
※令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響の為、立ち入り検査を中止しました。		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		31年度	2年度（当該年度）	3年度
				予 定	344	333	278
				実 績	204	0	――
成 果（効果・予測）							
・日常生活で使う衣料品等の家庭用品並びに電気製品等の消費生活用製品について、その製品の品質や性能、使い方等が適正に表示されているかどうかを検査することにより、消費者の生命、身体に危害が及ぶことを予防します。		活動指標2	名称		単位		
			内容説明				
			指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度
				予 定			
				実 績			――
課 題		活動指標3	名称		単位		
			内容説明				
			指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度
				予 定			
				実 績			――
		活動指標4	名称		単位		
			内容説明				
			指標値		31年度	2年度（当該年度）	3年度
				予 定			
				実 績			――

4. 今後の方針等					
今後の方針等	30年度	I：現状のまま継続	31年度	I：現状のまま継続	2年度
	I：現状のまま継続 ・新型コロナウイルス感染症の影響の為、立入り検査は中止しましたが、次年度は、法に則る形で実施します。				