

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	青木 正人

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			3年度（決算額）	4年度（決算額）	5年度（予算額）			
		事業費	23,174	22,713	26,192			
		人件費	12,655	12,655	13,675			
目 的		総事業費	35,829	35,368	39,867			
・ 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。		5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		26,192				
		合 計		26,192				
		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		3年度	4年度（当該年度）	5年度			
		予 定	5,117	4,653	4,196			
		実 績	3,916	3,853	－ － －			
成 果（効果・予測）								
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		3年度	4年度（当該年度）	5年度			
		予 定	431	374	314			
		実 績	308	258	－ － －			
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		3年度	4年度（当該年度）	5年度			
		予 定	350	332	290			
		実 績	302	248	－ － －			
課 題								
・ 市民ニーズを的確に把握し、必要に応じて相談体制を見直す必要があります。		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		3年度	4年度（当該年度）	5年度	
				予 定	40	29	22	
				実 績	13	19	－ － －	

4. 今後の方針等					
今後の方針等	2年度	I：現状のまま継続	3年度	I：現状のまま継続	4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。
	2年度	3年度	4年度	A：市が関与する必要性が高い。
	A	A	A	・相談場所が市役所及び高座渋谷駅ビルのイコーザ内にあり、利便性の良いこと、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。
	2年度	3年度	4年度	A：十分に成果を上げている。
	A	A	A	・市民から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。
	2年度	3年度	4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。
	2年度	3年度	4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、SDGsの達成に向けた取り組み5点について十分に行ったか。
	2年度	3年度	4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、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	青木 正人

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)			
		3年度（決算額）		4年度（決算額）		5年度（予算額）			
	事業費	14,456		14,437		16,149			
	人件費	9,677		9,677		10,358			
目 的	総事業費	24,133		24,114		26,507			
・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。	5年度事業費（予算額）財源内訳								
	国支出金		0						
	県支出金		17						
	市債		0						
	その他		0						
	一般財源		16,132						
	合 計		16,149						
	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			3年度	4年度（当該年度）	5年度				
		予 定	242	243	243				
成 果（効果・予測）	活動指標 1	実 績	242	243	－ － －				
・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	消費生活相談件数				単位	件	
		内容説明	消費生活相談を受け付けた件数						
		指標値		3年度	4年度（当該年度）	5年度			
			予 定	1,686	1,694	1,579			
	活動指標 2	実 績	1,479	1,531	－ － －				
	課 題	活動指標 3	名称					単位	
			内容説明						
			指標値		3年度	4年度（当該年度）	5年度		
				予 定					
活動指標 3	実 績			－ － －					
・悪質商法の手口は、年々巧妙になっていることから、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		3年度	4年度（当該年度）	5年度			
			予 定						
	活動指標 4	実 績			－ － －				

4. 今後の方針等

今後の方針等	2年度	I：現状のまま継続	3年度	I：現状のまま継続	4年度	I：現状のまま継続
	・消費者の心理を分析した巧妙な広告・宣伝や高齢者・障がい者・若年者等の対応能力不足に乗じた手口や情報と交渉力の格差により、個人の注意だけでは解決困難な問題もあり、今後も資格を持った相談員が、相談者の利益だけではなく、地域経済の活性化にも繋がるため、消費者被害と救済に向けた消費生活の相談を行います。					

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。
	2年度	3年度	4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。
	2年度	3年度	4年度	A：十分に成果を上げている。
	A	A	A	・現状の事業体制下においては、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。
	2年度	3年度	4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。
	2年度	3年度	4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、受益者の公平性と負担の適性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、SDGsの達成に向けた取り組み5点について十分に行ったか。
	2年度	3年度	4年度	A：社会的配慮を十分に行っている。
	A	A	A	・広報やまとなどの各種情報媒体を活用して情報発信を行い、消費生活を安心して送れるよう、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	青木 正人

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			3年度（決算額）		4年度（決算額）	5年度（予算額）							
		事業費	619		440	462							
		人件費	6,700		6,700	6,702							
目 的		総事業費	7,319		7,140	7,164							
・ 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。		5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		462									
手段、手法【実施手法：直営】		合 計		462									
・ 消費生活啓発リーフレット等の配布及び啓発用ポスターの掲示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			
・ 大和市消費生活展を開催します。		活動指標 1		指標値	3年度	4年度（当該年度）	5年度						
					予 定	2,600	2,600	4,747					
					実 績	5,400	4,000	－ － －					
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。		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	3年度	4年度（当該年度）	5年度						
					予 定	56	56	148					
					実 績	85	452	－ － －					
				・ 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。		活動指標 3		名称			単位		
内容説明													
指標値	3年度	4年度（当該年度）	5年度										
	予 定												
	実 績							－ － －					
・ 高齢者や若年者等、判断能力が不十分な方への支援体制を構築します。		活動指標 4						名称			単位		
				内容説明									
				指標値	3年度	4年度（当該年度）	5年度						
					予 定								
					実 績			－ － －					
				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。		活動指標 4		指標値	3年度	4年度（当該年度）	5年度						
					予 定								
					実 績			－ － －					

4. 今後の方針等					
今後の方針等	2年度	Ⅱ：見直しのうえで継続	3年度	Ⅰ：現状のまま継続	4年度 Ⅰ：現状のまま継続
	・市民が消費生活についての関心を持ち続けられるよう、大型小売店のスペースを利用した「パネル展」の開催や現地に赴いての「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やまと、PSメールを利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。
	2年度	3年度	4年度	A：市が関与する必要性が高い。
	A	A	A	・消費啓発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。
	2年度	3年度	4年度	A：十分に成果を上げている。
	A	A	A	・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。
	2年度	3年度	4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。
	2年度	3年度	4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習得するために、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性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、SDGsの達成に向けた取り組み5点について十分に行ったか。
	2年度	3年度	4年度	A：社会的配慮を十分に行っている。
	A	A	A	・広報やまとなどの各種情報媒体を活用して情報発信を行うとともに、大型小売店のスペースを利用しての「消費生活展」の開催し、安心して消費生活を送れるような知識を習得することができる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	青木 正人

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	事業終了（予定）年度		事業期間
	平成09年度			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。		3年度（決算額）	4年度（決算額）	5年度（予算額）
	事業費	261	252	333
	人件費	1,117	1,117	1,117
目 的	総事業費	1,378	1,369	1,450
・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。	5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】 ・中高層建築物紛争相談窓口を開設します。	県支出金	0		
	市債	0		
	その他	0		
	一般財源	333		
	合 計	333		

3. 活動内容

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		3年度	4年度（当該年度）	5年度	
		予 定	4	3	2	
		実 績	5	0	―――	
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		3年度	4年度（当該年度）	5年度	
		予 定	1	1	1	
		実 績	0	0	―――	
活動指標3	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		3年度	4年度（当該年度）	5年度	
		予 定				
		実 績			―――	
活動指標4	名称				単位	
	内容説明					
	指標値		3年度	4年度（当該年度）	5年度	
		予 定				
		実 績			―――	

4. 今後の方針等

今後の方針等	2年度	I：現状のまま継続	3年度	I：現状のまま継続	4年度	I：現状のまま継続
	・市民生活の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	青木 正人

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			3年度（決算額）	4年度（決算額）
		事業費	0	0
		人件費	1,489	1,489
目 的		総事業費	1,489	1,489
・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。		5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							
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		3年度	4年度	5年度		
		予 定	278	201	369		
		実 績	172	1, 100	— — —		
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		3年度	4年度	5年度		
		予 定					
		実 績			— — —		
活動指標3	名称					単位	
	内容説明						
	指標値		3年度	4年度	5年度		
		予 定					
		実 績			— — —		
活動指標4	名称					単位	
	内容説明						
	指標値		3年度	4年度	5年度		
		予 定					
		実 績			— — —		
課 題							
・ 家庭用品品質表示法及び製品の安全に関する4つの法律に基づく検査であり、引き続き実施していくとともに、製品表示への法改正等に留意していくことが必要です。							

4. 今後の方針等				
今後の方針等	2年度	I：現状のまま継続	3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。			