

事務事業名	消費生活センター運営事業	事務事業No.	634 - 2
-------	--------------	---------	---------

1. 基本情報						
担当部	担当課	担当係	作成者職名	作成者氏名	所属長職名	所属長氏名
市民協働部	市民活動支援課	市民活動係	係長	相川 千雪	課長	橋本 剛
施策体系	総合計画	政策	6	都市基盤・生活基盤		
		施策	3	生活安全の向上		
		基本事業	4	消費者保護の充実		
	その他の計画	個別計画	-			
根拠法令・条例・要綱等	消費者安全法第10条第2項、飯塚市消費生活センター条例					
事業開始年度	昭和50年	事業終了年度	-	事務事業類型	義務的事業（市に裁量の余地があるもの）	
実施手法	全部直営	補助金等の支給	補助金等あり	実施計画期間	-	

2. 事務事業の概要及び目的（決算成果説明書と運動）

概要	消費生活に関する専門の相談員を配置した消費生活センターを飯塚市・嘉麻市・桂川町の2市1町共同で設置し、消費者トラブル解決のための相談支援事業やトラブル未然防止のための啓発活動を実施する。					
対象	働きかける相手・もの	飯塚市民、嘉麻市民、桂川町民				
手段	方法・働きかけ（活動指標）	消費生活相談員が消費者トラブル全般に関する相談に対応する（電話、来所）。また、消費生活に関する講座を開催するとともに、啓発物を配布し消費者問題の啓発を推進する。				
意図	対象をどのようにしたいか（成果指標）	地域住民が抱える消費者トラブルを解決する。また、トラブルを未然に防止する。				

3. 活動指標（決算成果説明書と運動）

指標名	単位	指標の説明（算式等）	前年度実績	本年度実績	次年度見込
啓発物配付回数	回	配付回数	18	28	28
講座開催数	回	開催回数	10	20	20
相談対応日	日	対応日数	243	243	243

4. 成果指標（決算成果説明書と運動）

指標	単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
相談者数	人	1,200	1,200	1,200	1,200
	方向性	達成目標年度	実績	1,160	1,180
説明	飯塚市・嘉麻市・桂川町住民の相談者数	増加	毎年度		
指標	単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
	円	-	-	-	-
説明	方向性	達成目標年度	実績	31,407,381	20,544,903
	増加	毎年度			
指標	単位	達成目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
	件	100	100	100	100
説明	方向性	達成目標年度	実績	227	103
	増加	毎年度			

5. 事務事業実施にかかるコスト（決算成果説明書と運動）

経費区分	一般会計	経常経費	特別会計	-	
予算科目・事業	会計 1 一般会計	款 7 商工費	項 1 商工費	目 3 消費者行政推進費	
	大 1 消費生活センター費	中 1 消費生活センター費	他 0 事業		
投入人員 (当該事務事業に対して1年間に投入した人員)	(R2以降)	前年度実績(千円)	本年度実績(千円)	増減理由(10%以上の場合)	次年度予算(千円)
	正職員	0.08 人 625	0.50 人 3,973	令和5年度の機構改革による人件費割合の増加によるもの	0.50 人 3,973
	任期付職員(保育士)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	任期付職員(子ども家庭支援員)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	任期付職員(CW・水質)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	再任用フル	1.00 人 3,713	0.00 人 0		0.00 人 0
	再任用短	0.00 人 0	1.00 人 3,494		1.00 人 3,494
	会計年度 1級フル	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0
	1級パート	0.00 人 0	0.00 人 0		0.02 人 42
	2級パート	3.00 人 7,968	3.00 人 8,235		3.00 人 8,235
人件費計(A)	12,306	15,702	15,744		
事業費	直接事業費(B)	2,741	4,900	3,970	
	総事業費(A+B)	15,047	20,602	19,714	
直接事業費のうち の主な歳出内訳	需用費	1,082	2,886	1,412	
	報償費	316	277	400	
	使用料・手数料(受益者負担分)	0	0	0	
財源内訳	国・県支出金	2,363	3,548	3,139	
	市債	0	0	0	
	一般財源	9,716	13,779	13,490	
	その他(嘉麻市・桂川町負担金)	2,968	3,275	3,085	

6. 事務事業の事後評価★		
評価視点	評価	評価の理由、または認識している課題を記載
妥当性 評価	高い	消費者安全法第10条第2項により行政が行う必要がある。消費者トラブルを抱える全住民（飯塚市・嘉麻市・桂川町）を対象にしているため、対象者の偏りはない。
効率性 評価	高い	消費生活における問題が複雑・多様化しており、地域及び関係機関と連携しながら効果的に事業を実施する必要があるため、省力化できない。
有効性 評価	高い	個人では解決困難な事例（業者との対応等）も、相談員により解決に導く事ができている。市民の安全・安心を守る消費生活環境の維持、改善のため、継続した運営が必要である。

7. 前年度評価時の計画と実績			
前年度評価★		前年度記載した改善策（課題解決や改革・改善に向けて、予算を含めた具体的な方策）★	
評価区分	方向性	改善策	実施状況
一次評価	⑤コスト・成果ともに現状維持	次年度以降に予算（コスト）を必要とせず、直ちに実施できる改善策	相談を経て解決に至った具体的事案の紹介などをホームページに掲載するなど、消費生活センターの役割や活動を周知・広報する。
		次年度以降に予算（コスト）増を必要とし、中長期的に実施する改善策	2市1町の事業費負担割合を再調整する。将来的には、筑豊一円（15市町村）での広域運営について検討する。多くの相談業務に対応するべく、相談員の充実を図る。
前年度改善策に対する実績 ★ ※上記の改善策に対して今年度を実施できたこと、などを記入			
相談の増えている事案について、ホームページへ掲載したほか、自治会長会での周知、隣組回覧を行った。また、消費者トラブルを未然に防ぐため、防災無線を活用した情報提供を行った。			

8. 今年度評価における成果と課題（決算成果説明書と連動）★	
成果	消費者トラブルの未然防止と、消費者が被害にあった際の問題解決に向けた支援を行うことができた。対応が困難と思われる事案果については、センター長（管理職）自らが出向くことで、被害者に寄り添った対応ができた。
課題	複雑化・多様化している問題に対応できるよう、相談員のスキルアップが求められる。また、消費生活に関する問題を抱えている人が必要な支援を受けられるよう、消費生活センターの役割や活動内容の周知を継続していく必要がある。センター事務及び補助金申請に係る事務に対する経費負担の見直しについて、2市1町で協議を行う必要がある。

9. 今後の事業の方向性と改善策	
成果の方向性	〔理 由〕 消費生活に関する問題を抱えている人が必要な支援を受けられるよう、消費生活センターの役割や活動内容を周知する必要がある。
拡充	
コスト投入の方向性	〔理 由〕 飯塚市・嘉麻市・桂川町の負担金割合等の見直しを行い、事業費の縮小を図る。令和7年度には、新システム導入のための予算化が必要であり、また、令和8年度より消費者行政の補助金が縮小となることから、令和8年度以降の事業費は増額となり、事業内容の見直し等が必要となる。
拡充	
次年度以降の改善策（課題解決や改革・改善に向けて、予算を含めた具体的な方策）★	
コスト（人・予算等）を必要とせず、ただちに実施できる改善策	自治会隣組回覧などを活用し、消費者トラブルを防ぐための情報発信を継続して行う。
コスト（人・予算等）を必要とし、中長期的に実施する改善策	消費生活相談員は国家資格であり、過去3ヶ年の平均合格率は34%と、難易度の高い資格である。相談員資格取得希望者に対する受験料を負担金補助を検討する必要がある。

評価変更理由	成果の方向性	・「成果の方向性」は現状維持、「コスト投入の方向性」は縮小とする。 ・成果の方向性については成果を拡充する根拠数値がないため、現状維持とする。また、コスト投入の方向性については負担金を見直すことでコストの縮減が図れるため縮小とする。
	現状維持	
	コスト投入の方向性	
	縮小	