

# 事務事業実績測定調書

10103020001	事業者等に係る調査事業		
測定年度	2019 (R1) 年度	12000400	市民生活部消費生活センター
総合計画体系	基本目標	1.安全で、利便性の高いまち	
	施策目標	3.暮らしに身近な安全が確保されたまち	
	取り組みの方向	10.消費者被害の未然防止や被害の回復を図るため、消費者の意識啓発や相談体制の充実を図ります。	
	実行計画事業名		
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	市民サービス	特性	非選択的的事业	区分	非選択的的事业
事業期間	2001 (H13) 年度		～		
根拠法令等	家庭用品品質表示法、電気用品安全法、消費生活用製品安全法、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、計量法等				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	法の規定に基づく適正な計量や表示を遵守した販売が行えている状態。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>①市内の販売店にある商品に、政令で定められた適正な品質表示があることを立入検査により確認</li> <li>②計量法に基づいた商品量目立入検査を実施</li> <li>③適正管理事業所からの報告等の受理及び府への進達処理</li> <li>④計量法に基づいた定期検査(所在場所)を実施</li> </ul>				

## 2. 指標推移

指標種類	アウトプット指標					
指標の説明	商品量目立入検査や製品安全マーク等に係る検査等の結果、適正に表示等がされていた商品の割合 【算出式: 適正に表示等がされていた商品の数 / 立入検査等を行った商品の数 × 100】					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位	%
目標(予測)	—	100	100	100		
実績	100					

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	0.55	0.64	0.64
正職員数	0.55	0.64	0.64
非正規職員数(計)	0.00	0.00	0.00
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.00	0.00	0.00
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	4,331	5,089	5,131
正職員人件費(換算額)	4,331	5,089	5,131
非正規職員人件費(計)	0	0	0
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	0	0	0
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	1,834	2,805	1,879
■事務事業の総計(千円)	6,165	7,894	7,010
国庫支出金	0	0	0
府支出金	54	54	54
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	525	920	841
一般財源	5,586	6,920	6,115

### 4. 実績測定

2019(R1)年度の 目標の実績度	実績/目標(予測)	実績度
	100.00%	100%以上 : 高い
事務事業の実績	<p>【計量検査】</p> <p>○定期検査            所在場所検査:8事業者、31台            集合検査 :11事業者、19台</p> <p>○立入検査            中元・歳末期量目取締:4か所(個数207個、不適合個数0個)            ※計量法における定期検査については、計量協会に委託している。</p> <p>【消費生活製品等に係る調査】</p> <p>家庭用品品質表示法に係る調査・指示等 :3件            消費生活用製品の危害防止に係る調査等:2件            電気用品販売事業場の立入検査等 :3件            ガス用品販売事業場の立入検査等 :2件            液化石油ガス販売事業場の立入検査等 :3件</p>	
今後の方向性	現状のまま継続	
具体的な 今後の取組方策	今後も適正表示を遵守させるために効率的に事業者への立入検査を実施する。	

# 事務事業実績測定調査

10103020002	消費者等教育啓発事業		
測定年度	2019(R1)年度	12000400	市民生活部消費生活センター
総合計画体系	基本目標	1.安全で、利便性の高いまち	
	施策目標	3.暮らしに身近な安全が確保されたまち	
	取り組みの方向	10.消費者被害の未然防止や被害の回復を図るため、消費者の意識啓発や相談体制の充実を図ります。	
	実行計画事業名	消費者被害対策推進事業	
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	市民サービス	特性	選択的事业	区分	一般事務事業
事業期間	1982(S57)年度		～		
根拠法令等	枚方市消費生活相談員等派遣実施要綱、消費者教育推進法等				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	市民一人ひとりが消費者問題に対する基本的な知識を習得し、消費者被害に遭わない行動をしている。				
事業概要	<p>①消費生活セミナーの開催                  ②消費生活相談員派遣による出前講座の実施                  ③メセナひらかた会館多目的ホール、大会議室等での消費者教育講演会の実施                  ④市民公募によるくらしのリーダー(悪質商法の被害防止などを目的とする「消費生活地域・学生啓発リーダー」)の育成                  ⑤定期刊行紙の作成及び配布。月刊くらしの赤信号(8,000部/月)、季刊誌シグナル(7,000部/四半期)。「くらしの赤信号」は本市相談事例から抽出した、緊急性の高い悪質商法などを注意喚起するために毎月発行。「シグナル」は専門性の高い消費生活情報等をわかりやすく解説することを目的に年4回発行。なお、配布についてはくらしのリーダー、希望する団体、民生委員児童委員協議会、老人クラブ連合会、市施設等へ行なっている                  ⑥広報、ホームページ等での啓発記事掲載                  ⑦消費者施策の推進に寄与する事業に取り組んでいる団体からの事業提案を審査選定し、消費生活の推進等を目的とした啓発活動を業務委託し、消費者団体の活動を支援・育成する</p>				

## 2. 指標推移

指標種類	アウトカム指標					
指標の説明	各種活動の参加者の満足度(アンケートで、「とてもわかりやすかった」「わかりやすかった」と回答した人の割合)					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位	%
目標(予測)	—	100	100	100		
実績	88.7					

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	2.20	2.21	1.99
正職員数	1.50	1.51	1.29
非正規職員数(計)	0.70	0.70	0.70
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.70	0.70	0.70
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	13,589	13,923	12,261
正職員人件費(換算額)	11,811	12,006	10,342
非正規職員人件費(計)	1,778	1,917	1,919
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	1,778	1,917	1,919
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	991	1,348	1,488
■事務事業の総計(千円)	14,580	15,271	13,749
国庫支出金	0	0	0
府支出金	0	0	0
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	9	22	13
一般財源	14,571	15,249	13,736

### 4. 実績測定

2019(R1)年度の 目標の実績度	実績/目標(予測)	実績度
	88.70%	80%以上100%未満 : やや高い
事務事業の実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活セミナー(参加者184人)、消費者教育講演会(参加者148人)、出前講座(参加者757人)を実施し、市民の消費者問題に対する意識の向上に努めた。</li> <li>啓発月刊誌「くらしの赤信号」及び季刊誌「シグナル」を配布した。</li> <li>既存の消費生活地域啓発リーダーのフォローアップのためのセミナーを開催するとともに、成人年齢の引き下げを見据えて、若者への消費者被害を未然に防止するため、新たに消費生活学生啓発リーダーの養成講座を開催した。</li> <li>5月の消費者月間に市内主要駅において消費生活センターのPR活動を実施するとともに、消費者ホットライン188(いやや!)を記載した横断幕を本庁者に設置した。</li> </ul>	
今後の方向性	現状のまま継続	
具体的な 今後の取組方針	枚方市立消費生活センターの周知・啓発の取り組み進めるとともに、消費生活セミナーや出前講座を通じて、消費生活の基本的な知識の習得や悪質商法による被害の未然防止の啓発に努める。また、2022年の民法改正に伴う成人年齢の引き下げを見据え、若者への働きかけをより積極的に行い、消費者被害の拡大防止に努める。	

# 事務事業実績測定調査

10103020003	消費生活センター機能拡充事業		
測定年度	2019(R1)年度	12000400	市民生活部消費生活センター
総合計画体系	基本目標	1.安全で、利便性の高いまち	
	施策目標	3.暮らしに身近な安全が確保されたまち	
	取り組みの方向	10.消費者被害の未然防止や被害の回復を図るため、消費者の意識啓発や相談体制の充実を図ります。	
	実行計画事業名	消費者被害対策推進事業	
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	市民サービス	特性	選択的事业	区分	一般事務事業
事業期間	2009(H21)年度		～		
根拠法令等	大阪府消費者行政強化事業補助金及び推進事業補助金交付要綱、地方消費者行政推進事業実施要領、地方消費者行政活性化基金管理運営要領等				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	市民一人ひとりが消費者問題に対する基本的な知識を習得し、消費者被害に遭わない行動をしている。また、複雑化・多様化する消費生活相談に迅速かつ適切な対応ができています。				
事業概要	<p>消費者行政強化・推進事業補助金等を活用し、消費生活センター機能の充実及び消費者行政の啓発充実を図る事業を実施</p> <p>①消費生活センターの周知活動                  ②啓発用冊子の地域配布、啓発用グッズ作成・配布                  ③消費生活センターの備品購入                  ④小学校での情報リテラシー講演会                  ⑤消費生活相談員(消費生活苦情相談事業に携わる専門相談員)のレベルアップのため、(独)国民生活センター等主催研修への派遣</p>				

## 2. 指標推移

指標種類	アウトカム指標					
指標の説明	相談者の満足度(アンケートで、相談結果への満足度で「満足」「概ね満足」と回答した人の割合)					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位	%
目標(予測)	—	100	100	100		
実績	—					

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	0.60	0.60	0.50
正職員数	0.60	0.60	0.50
非正規職員数(計)	0.00	0.00	0.00
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.00	0.00	0.00
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	4,724	4,771	4,009
正職員人件費(換算額)	4,724	4,771	4,009
非正規職員人件費(計)	0	0	0
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	0	0	0
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	3,932	1,600	2,586
■事務事業の総計(千円)	8,656	6,371	6,595
国庫支出金	0	0	0
府支出金	3,932	1,593	2,586
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	0	0	0
一般財源	4,724	4,778	4,009

### 4. 実績測定

2019(R1)年度の 目標の実績度	実績/目標(予測)	実績度
	-	
事務事業の実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校講演会(14校)および教職員向け研修:4,387名</li> <li>・「訪問お断りステッカー」の作成・配布(85,000枚)</li> <li>・啓発DVDの購入(1枚)</li> <li>・公共施設のモニター画面に消費者ホットライン188(いやや!)を大きく表示して消費者被害防止の呼びかけを実施。</li> </ul> <p>※「2.指標推移」の令和元年度の実績が「-」になっているのは、アンケートの回収実績がなかったためである。次年度以降のアンケート回収増加に向けて、アンケート用紙の改善や設置方法の見直しを検討した。</p>	
今後の方向性	現状のまま継続	
具体的な 今後の取組方策	消費生活センターの利用促進を図るためのPR活動をはじめ、交付金を用いて消費者教育講演会(大型講演会)を実施するなど消費者教育の推進を図る。	

# 事務事業実績測定調書

10103020004	消費生活センター施設維持管理業務		
測定年度	2019(R1)年度	12000400	市民生活部消費生活センター
総合計画体系	基本目標	1.安全で、利便性の高いまち	
	施策目標	3.暮らしに身近な安全が確保されたまち	
	取り組みの方向	10.消費者被害の未然防止や被害の回復を図るため、消費者の意識啓発や相談体制の充実を図ります。	
	実行計画事業名		
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	内部管理	特性	内部事務	区分	一般内部管理事務
事業期間	1980(S55)年度		～		
根拠法令等	枚方市立消費生活センター条例				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	センターの利用者が施設を安全快適に利用できている。				
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・枚方市立消費生活センター施設の概要 枚方市岡東町12-3-202、昭和55年4月1日設置、総面積294㎡(機械室除く) 苦情相談コーナー、研修室、資料閲覧・視聴覚コーナー、事務室</li> <li>・消費生活センター施設の維持管理に関する事業 ①清掃業務委託 ②空調施設保守点検委託 ③自動扉保守点検委託 ④防火対象物定期点検委託 ⑤サンプラザ3号館共益費・振興会負担金・ゴミ処理負担金の支払 ⑥光熱水費の支出等</li> </ul>				

## 2. 指標推移

指標種類	アウトプット指標					
指標の説明	修繕料、補修工事費に係る当初予算額に対する決算額の割合。 【決算額/当初予算額】					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位	%
目標(予測)	—	100以内	100以内	100以内		
実績	0					

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	0.18	0.19	0.19
正職員数	0.18	0.19	0.19
非正規職員数(計)	0.00	0.00	0.00
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.00	0.00	0.00
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	1,417	1,511	1,523
正職員人件費(換算額)	1,417	1,511	1,523
非正規職員人件費(計)	0	0	0
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	0	0	0
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	8,960	9,003	9,189
■事務事業の総計(千円)	10,377	10,514	10,712
国庫支出金	0	0	0
府支出金	0	0	0
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	0	0	0
一般財源	10,377	10,514	10,712

### 4. 実績測定

2019(R1)年度の 目標の実績度	実績/目標(予測)	実績度
	0.00%	100%以上 : 高い
事務事業の実績	市民が安心して活用できるよう、適切な施設の維持管理に努めた。	
今後の方向性	現状のまま継続	
具体的な 今後の取組方針	今後も安心して市民が活用できるよう、施設の維持管理に努める。	



# 事務事業実績測定調査

10103020005	消費生活相談関係事業		
測定年度	2019(R1)年度	12000400	市民生活部消費生活センター
総合計画体系	基本目標	1.安全で、利便性の高いまち	
	施策目標	3.暮らしに身近な安全が確保されたまち	
	取り組みの方向	10.消費者被害の未然防止や被害の回復を図るため、消費者の意識啓発や相談体制の充実を図ります。	
	実行計画事業名	消費者被害対策推進事業	
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	市民サービス	特性	選択的事业	区分	一般事務事業
事業期間	1980(S55)年度		～		
根拠法令等	消費者基本法、消費者安全法、枚方市立消費生活センター条例、枚方市消費者安全確保地域協議会設置要綱				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	消費者被害に遭われた、若しくは遭っているかもしれないと感じた市民が消費生活センター等の相談機関に相談し、消費生活相談員による助言(自主交渉)、斡旋解決等ができています。また、高齢者等の見守りの必要な市民が消費者被害に遭われた場合、関係機関と連携し、被害の早期解決のための対応を行うとともに、今後同様の被害に遭わないための出口支援を行うべく見守り活動を行うことができています。				
事業概要	<p>①消費生活にかかわる市民の相談を電話及び窓口で消費生活相談員が受けて、解決へ向けて助言またはあっせんを行う。</p> <p>②全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)を運用し、消費生活相談に係る情報を入力・調査・検索することにより、本市消費生活相談の迅速、的確な処理に活用する。</p> <p>③2019年4月1日に設置した「枚方市消費者安全確保地域協議会」の構成機関が連携し、消費者事故等の発生の防止を図るための見守り活動、啓発活動及び広報活動を行う。</p>				

## 2. 指標推移

指標種類	アウトカム指標					
指標の説明	消費生活相談処理完了率(年度内に処理した消費生活相談のうち結果が「処理不能」または「あっせん不調」にならなかった案件の割合)					
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位	%
目標(予測)	—	100	100	100		
実績	97.59					

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	7.99	7.49	7.46
正職員数	1.69	1.19	1.16
非正規職員数(計)	6.30	6.30	6.30
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	6.30	6.30	6.30
臨時職員数	0.00	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	29,313	26,714	26,567
正職員人件費(換算額)	13,307	9,462	9,300
非正規職員人件費(計)	16,006	17,252	17,267
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	16,006	17,252	17,267
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	886	799	822
■事務事業の総計(千円)	30,199	27,513	27,389
国庫支出金	0	0	0
府支出金	8,678	10,578	10,635
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	0	0	0
一般財源	21,521	16,935	16,754

### 4. 実績測定

2019(R1)年度の 目標の実績度	実績/目標(予測)	実績度
	97.59%	80%以上100%未満 : やや高い
事務事業の実績	<p>【苦情・問合せ・要望に係る処理結果別件数(H31.4.1~R2.3.31)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他機関紹介 66件</li> <li>・助言(自主交渉) 2,234件</li> <li>・その他情報提供 235件</li> <li>・斡旋解決 405件</li> <li>・斡旋不調 36件※1</li> <li>・処理不能 40件※2</li> <li>・処理不要 59件</li> </ul> <p>※1 斡旋不調には弁護士対応に移行し解決したものを含む。                  ※2 処理不能には相談者と連絡がとれなくなったものを含む。</p> <p>なお、最近の「苦情・問合せ・要望に係る処理」については、相談を受けたその日にうちに完結せず、継続相談となるものが増加傾向にある。</p>	
今後の方向性	現状のまま継続	
具体的な 今後の取組方策	引き続き複雑・多様化する相談に適切かつ迅速に対応する。	

# 事務事業実績測定調書

10999990011	消費生活センター運営事務		
測定年度	2019 (R1) 年度	12000400	市民生活部消費生活センター
総合計画体系	基本目標	9: 施策体系外	
	施策目標	99: 施策体系外	
	取り組みの方向	99: 施策体系外	
	実行計画事業名		
総合計画体系②	基本目標		
	施策目標		
	取り組みの方向		
	実行計画事業名		

## 1. 事務事業の概要

種類	内部管理	特性	庶務的事務	区分	庶務的内部管理事務
事業期間	不明		~		
根拠法令等	決裁				
めざす姿、あるべき姿 (課題が解決した状態)	課の運営が円滑に執行できている。				
事業概要	課の運営事務				

## 2. 指標推移

指標種類	指標設定なし				
指標の説明	—				
年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	単位
目標(予測)	—	—	—	—	
実績	—	—	—	—	

### 3. 職員配置と費用の推移

	2017(H29)年度	2018(H30)年度	2019(R1)年度
□配置職員の総数(人)	1.92	1.36	1.22
正職員数	1.48	1.36	1.22
非正規職員数(計)	0.44	0.00	0.00
再任用職員数	0.00	0.00	0.00
任期付職員数	0.00	0.00	0.00
非常勤職員数	0.00	0.00	0.00
臨時職員数	0.44	0.00	0.00
■人件費総額(千円)	11,654	10,813	9,781
正職員人件費(換算額)	11,654	10,813	9,781
非正規職員人件費(計)	0	0	0
再任用職員人件費(換算額)	0	0	0
任期付職員人件費(換算額)	0	0	0
非常勤職員人件費(実額)	0	0	0
臨時職員人件費(実額)	0	0	0
■直接経費(千円)	1,315	998	1,052
■事務事業の総計(千円)	12,969	11,811	10,833
国庫支出金	0	0	0
府支出金	0	0	0
市債	0	0	0
受益者負担	0	0	0
その他	0	0	0
一般財源	12,969	11,811	10,833

### 4. 実績測定

2019(R1)年度の 目標の実績度	実績/目標(予測)	実績度
	-	
事務事業の実績	消費生活センターにおける行政事務及び庶務事務については、円滑かつ適正に執行した。	
今後の方向性	現状のまま継続	
具体的な 今後の取組方策	事務連絡等により情報を的確に入手し、適正な処理に努める。	