	チ切す木ヾイトンとして													
車数	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	消費	生活	もセン	/ター運営事業					本年度担当課	市民生活課			
争仍	争未有									前年度担当課	市民生活課			
	基本目標	، 05	快適に	こより	り安全で安心して	暮らせるまち	づくり			新規·継続	継続事業			
政策	政策	01 :	安全	で安ィ	じして暮らせるま	ミちづくり				実施計画・一般	一般事業			
体系	施策				・防犯・消費者対	対策の推進			事	市単独·国県補助	助 国県補助事業			
	基本事業	04 :	正し	ハ消	貴生活の啓発と情	情報提供の充実 またい まんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう おおお しゅうしゅう かんしゅう しゅうしゅう しゅう			業	任意・義務	任意的事業			
予算	会計	款	項	田		予算事	業名		区	実施方法	直営			
科目	一般	02	01	12	消費生活センタ	一運営事業			分	事業分類	相談事業			
事業計画単年度繰り返し						事業期間	 昭和62年度 ~			市長公約	該当なし			
尹:	未引四		#	十戊	深り返し	争未规间	哈和02 千皮 ~			総合戦略	該当なし			
根拠	根拠法令・条例等 消費者基本法・消費者安全法・佐野市消費生活センター条例													

1. 事務事業の現状把握【DO】

1	١.	事務事業の現状把握【DO】												
	(1)事務事業の手段・目的・結果・各指標												
(手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)												
		事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)	令和4年度	実績	(令和4年度に行った主な活動内容)									
		消費者事故等による被害の拡大を防止するため、			旋、苦情処理、情報の収集及び提供を行ったほか、									
		消費生活センターの機能強化と相談体制の充実、	出前講座を開催して消費	者容多	発を行った。									
		消費者の利益の擁護及び増進を図る。												
		・消費生活に関する相談及び斡旋、苦情処理、情												
	報の収集及び提供													
		・消費者啓発のための資料等の展示・出前講座の	活動指標	単位	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度					
		開催				(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)				
		・消費者の利益の擁護及び増進に必要な事業	出前講座開催数	= +b \b//	回	20	30	31	32	33				
			消費者啓発記事広報紙掲	『載数	П	12	12	12	12	12				
H	+	②対象(この事務事業は誰・何を対象としています	· (1) (2)											
	- 1	で対象(この事物事業は唯一向を対象としています) 市民			R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度					
		III C	対象指標	単位	(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)					
			市民		人		115, 700							
l	⋾ ├													
	иL	③意図(この事務事業によって、対象をどのような	:状態にしたいのですか?	')										
		市民が消費者トラブルを予防し、当事者とならな いようにする。	成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度				
		いようにする。			目標		700	695	690	685				
			// X TAILINIT X	件	実績		662	000		- 000				
			消費生活センターやホ	%	目標		40	41	42	43				
			ットラインの認知度	90	実績		41. 4							
(\sim $_{-}$	結果 (どのような結果に結びつけますか?)												
		市民が消費生活に関する正しい知識を習得し、ト	上位成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度				
		ラブルを回避する。	消費生活被害件数		目標		690	650	610	570				
			/ / 月工/	件	実績		645	030	010	370				
					目標		10							
					実績									
_														

		財源内訳	単位	R3年度(写	実績)	R4年度(実績)	R 5 年度	(目標)	R6年度	(目標)	R7年度((目標)
		国庫支出金	千円		0		0		0		0		0
		県支出金	千円		752		733	•••••	0		0		0
		地方債	千円		0		0		0		0		0
		その他	千円		13		17		0		0		0
		一般財源 千円			5, 641		5, 457		0		0		0
	事	事業費計(A)	千円		6, 406		6, 207		0		0		0
	業	ŧ		項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
投	書					報酬	4, 661						
入	貝					職員手当等	717						
量						共済費	703						
			千円			旅費	73						
		内訳				需用費	32						
						負担金、補助及で	لاً 13						
						委託料	7						
	싰	職員従事工数	人工		0		1. 63		0		0		0
	件費	人件費計(B)	千円		0		11, 878	•	0	0		0	
	├ -5	タルコスト (A) + (B)	千円		6, 406		18, 085		0		0		0

事務事業名	消費生活センター運営事業	本年度担当課	市民生活課
尹衍尹未 石 		前年度担当課	市民生活課

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、	市民からの様々な相談に対し、当時の担当部署(広聴担当、生活課等)が割り当てられ実施
どのようなきっかけで開始しましたか?	してきた。
このようなとうがいて開始しなりにが、	消費生活センターは旧佐野市において昭和62年に設置された。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・	平成21年に消費者庁が設置され、消費者安全法が施行された。業者の手口は巧妙になり悪質
県などの法令等、社会情勢など)は	なものや被害額が高額な相談が増加している。
事務事業の開始時期と比べてどのように	平成30年6月に民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げること等を内容とする民法の一部
変化していますか?	を改正する法律が成立し、令和4年4月1日から施行された。
③この事務事業に対して、当該年度中、	
関係者(市民、議会、事務事業対象者)	
からどのような意見・要望がありますか?	

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

1 7 100 1 100 1 101 101 101 101 101 101	<u></u>
前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善(成果向上の見直し)	消費生活出前講座の実施について昨年度より多く実施することができた。

2. 事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果
類似事務事業があり統合・連携で きる・している	消費生活啓発推進事業	成果向上余地がある程度ある	向上した
	⑧取組結果の理由		⑨事務事業の成果向上余地
消費生活出前講座の実施回数、参	成果向上余地がある程度ある		
@ . + - + E + E - E E (*) + +		O	v

	成果向上余地がある程度ある
⑩A表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由	⑪目標達成に向けて必要となる取組内容
昨年度より講座を開催する機会が増加した分、消費生活センター等	消費生活センターの役割等を周知・広報することで、消費者トラブ
の認知度が向上し、相談する意識も増加したと考えられる。	ルがあった場合消費生活センターに相談すればいいという意識を浸
	透させる。

	(-	1)事務署	事業の評値	西結果	(2) 今後の事務事業の方向性	(3) 改革·改善を実現するうえで解決すべき 課題(壁)とその解決策
	<u></u>			事業のやり方改善(成果向上の見直し)	ウイズコロナとなっていく中、どこまでコロナ前 の実績まで戻せるか。	
目				*評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	引き続き、地道に周知・広報を行っていく。	
標				消費生活センターの役割について、周知・広報を		
達				行い、学校、地域、家庭、職域などにおける消費		
成	;				生活出前講座を実施する。	
度						
	小					
	大 中 小					
		成	果向上余	地		

	ナルナホ・トン・フ・ト													
事務事業名 消費生活啓発推進事業										本年度担当課	市民生活課			
争伤争未在										前年度担当課	市民生活課			
	基本目標	05	快適(こより	り安全で安心して		新規・継続	継続事業						
政策	政策	01 5	安全~	で安ィ	じして暮らせるま	まちづくり				実施計画・一般	実計計画事業			
体系	施策	02	交通交	安全	・防犯・消費者対	†策の推進			事	市単独・国県補	助 国県補助事業			
	基本事業	04 3	EΙ	ハ消	貴生活の啓発と情	青報提供の充実			業	任意・義務	任意的事業			
予算	会計	款	項	田		予算事	業名		区	実施方法	直営			
科目	一般	02	01	12	消費生活啓発推	進事業			分	事業分類	相談事業			
車:	* 計画		出	ケロ	编出是	事業期間	四和62年度 4.			市長公約	該当なし			
事業計画 単年度繰り返し 事業期間 昭和62年度 ~										総合戦略	該当なし			
根拠》	法令・条例	列等	消費	者基	本法・消費者安	全法・佐野市	肖費生活センタータ	€例						

- 1. 事務事業の現状把握【DO】

_(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標												
()手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)												
	事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)	令和4年度実績(令和4年度に行った主な活動内容)											
	消費生活に関する講座の開設や情報の提供を行う	・楽しいくらしの講座閉	見催数	7回 参加者 184人									
	ことにより、市民の消費知識及び実践力の向上を	・消費生活に関する情報	及提供、	啓発:	舌動の実	施(チラシ	/配布)						
	図り、市民の消費生活の安定・向上に寄与する。												
	活動指標 単位 「お子及」には子及」には子及しては、「お子及」には子及しては、「お子及」には子及して、「お子及」には子及して、「お子及」には一つには、「、「、「、」には、「、、」には、「、、」には、「、、」には、「、、」には、、、、、、、、、、												
		楽しいくらしの講座開催	= 数	回	<u>、天根)</u> 6	<u>(天祖)</u> 7	<u>(日1宗)</u> 6	<u>(日保)</u> 7	7				
		消費生活チラシ配布数	***	枚	5, 750	7, 088	3, 400	3, 550	3, 700				
		///X		12		7,000	0, .00	2, 555					
	②対象(この事務事業は誰・何を対象としています	か?)											
	市民	分名七冊		単位	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度				
		対象指標	単世	(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)					
		市民		人	<u>116, 982</u>	115, 700	113, 710	113, 018	112, 327				
E	○ → □ / - ○ 古 · 本 · · · · · · · · · · · · · · · · ·												
的	③息凶(この事務事業によつし、対象をとのような	状態にしたいのですか?)										
	消費生活に関する知識の習得により消費トラブル を予防し、当事者とならないようにする。	成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度				
	とが例じ、当事目となりないなうにする。	楽しいくらしの講座参		目標		90	100	110	120				
		加者数	人	実績	64	184							
				目標									
				実績									
(2	結果(どのような結果に結びつけますか?)												
	市民が消費に関する正しい知識を習得し、トラブ	上位成果指標		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度					
	ルを回避する。			, ,,,									
		消費生活相談により解 決に至った割合	%	目標実績	100	100 100	100	100	100				
				目標	100	690	650	610	570				
		/ 1. 只工/ 1. 以口 T 以	件	実績	633	645	000	010	0,0				
				大小只	000	0-70							

		財源内訳	単位	R3年度(実績)	R 4 年度	(実績)	R 5 年度	(目標)	R6年度	(目標)	R 7 年度(目標)
		国庫支出金	千円		0		0		0		0		0
		県支出金	千円		81	150		0			0		0
		地方債	千円		0		0		0		0		0
		その他	千円		0		0		0		0		0
		一般財源	千円		56		66		0		0		0
	事	事業費計(A) 千円			137		216		0		0		0
		事業費の		項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
投	業費					需用費	211						
入	\					報償費	5						
量													
			千円										
		内訳											
	싰	職員従事工数	数 人工 0			0. 48		0		0		0	
	件 費	人件費計(B)	千円		0		3, 498	0		0		0	
	h-5	ルコスト (A) + (B)	千円		137		3, 714		0		0	0	

	事務事業名	消費生活啓発推進事業	本年度担当課	市民生活課
ı	争伤争未有		前年度担当課	市民生活課

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、 どのようなきっかけで開始しましたか?	旧佐野市で昭和62年から「くらしの講座」が開催された。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・ 県などの法令等、社会情勢など)は 事務事業の開始時期と比べてどのように 変化していますか?	昭和43年制定の消費者保護基本法が平成16年抜本改正され、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本とする消費者基本法となった。単に消費者保護でなく、権利の主体者として行動できるよう「自立の支援」の施策への転換が図られている。
③この事務事業に対して、当該年度中、 関係者(市民、議会、事務事業対象者) からどのような意見・要望がありますか?	くらしの講座受講者アンケートでは、6割以上が「よかった」と回答。 また、「その時にあったテーマで開催されているので参考になる」、「またやってほしい」 などの意見が多い。

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

1 1 11 1 12 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	<u></u>
前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善(成果向上の見直し)	「くらしの講座」の参加者数増加を図れるよう、講座内容を検討した

2. 事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果
類似事務事業があり統合・連携で きる・している	消費生活センター運営事業	成果向上余地がある程度ある	向上した
	⑧取組結果の理由		⑨事務事業の成果向上余地
講座内容の検討により参加者数が	成果向上余地がある程度ある		

	成未内上宗地かめる怪伎のる
□	 - -て必要となる取組内容
消費生活リーダー連絡協議会佐野支部との共催による講座を1回実 市民が求める講座内容の検討、	及び周知の方法について検討する。
施したことで、昨年度より参加者数の大幅な増加が見られた。	

	(-	1)事務署	事業の評値	西結果	(2) 今後の事務事業の方向性	(3)改革·改善を実現するうえで解決すべき 課題(壁)とその解決策
	大				現状維持(従来通り実施)	
目					*評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
標達成	中		0			
度	-					
		大	中	小		
	成果向上余地		地			

車務車業マネジメントシート

車数	事業名	消	費者な	支の:	会支援事業			本年度担当課 市	民生活課			
一一一	争未有									前年度担当課 生活安全係		
基本目標05 快適により安全で安心して暮らせるまちづくり									新規・継続	継続事業		
政策	政策	01	安全	で安	心して暮らせるま	まちづくり				実施計画・一般	一般事業	
体系	施策	02	02 交通安全・防犯・消費者対策の推進							市単独·国県補助	市単独事業	
	基本事業	04	正し	い消	費生活の啓発と情	青報提供の充実			業	任意・義務	任意的事業	
予算	会計	款	項	目		予算事	業名		区	実施方法	直営	
科目	一般	02	01	12	消費者友の会支	援事業			分	事業分類	支援事業	
車:	ዹጘᄪ		単年度繰り返し			事業期間	四和公斤在	昭和62年度 ~			市長公約	該当なし
事業計画 単年度繰り返し 事業期間 昭和62年度 ~								総合戦略	該当なし			
根拠	根拠法令・条例等 佐野市消費者友の会補助金交付要領											

- 1. 事務事業の現状把握【DO】 (1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標

 ①手段(事務事業の主な活動内容を記入します。) 事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方) 消費者団体(消費者友の会)の活動を支援することにより、市民の消費生活の安定向上を図る。 ②対象(この事務事業は誰・何を対象としていますか?) 市民(補助対象団体) 佐野市消費者友の会 ③意図(この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?) 会員自らが消費生活に必要な知識を習得し、その知識を市民に提供し、実践するよう働きかける。 ③意図(この事務事業に結びつけますか?) 成果指標 単位 R3年度 (実績)(目標)(目標)(目標)(目標)(目標)(目標)(目標)(目標)(目標)(目標		1) 事務事業の手段・日的・結果・合指標								
消費者団体 (消費者友の会) の活動を支援することにより、市民の消費生活の安定向上を図る。	1	手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)								
とにより、市民の消費生活の安定向上を図る。 活動指標		事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)	令和4年度	実績	(令和4	年度に行	った主な	活動内容	?)	
活動指標 単位 R3年度 R4年度 R5年度 R6年度 R7年度 (目標) (目標) (目標) (目標) (目標) (目標) (目標) (目標)		消費者団体(消費者友の会)の活動を支援するこ	令和4年3月31日をも	って[団体解	散のため	事業終了	0		
2 対象 (この事務事業は誰・何を対象としていますか?) 市民		とにより、市民の消費生活の安定向上を図る。								
2 対象 (この事務事業は誰・何を対象としていますか?) 市民										
2 対象 (この事務事業は誰・何を対象としていますか?) 市民										
2 対象 (この事務事業は誰・何を対象としていますか?) 市民										
2 対象 (この事務事業は誰・何を対象としていますか?) 市民										
②対象 (この事務事業は誰・何を対象としていますか?) 市民			活動 指煙		畄位					
市民			7日301日1水		T 12	(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)
市民										
市民										
市民		○+14 / - ○	(t							
A		S. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1.	か?)			D0	D15-	DE 4-4	D0 4-4	D7 4 4
(補助対象団体) 佐野市消費者友の会 (市民	対象指標		単位					
佐野市消費者友の会		/ 法即分免囚什\				(美領)	(美領)	(日 <i>悰)</i>	(日 <i>悰)</i>	(日標)
3 意図 (この事務事業によって、対象をどのような状態にしたいのですか?) 会員自らが消費生活に必要な知識を習得し、その		***************************************								
的 ③息図 (この事務事業によって、対象をとのような状態にしたいのですが?) 会員自らが消費生活に必要な知識を習得し、その知識を正提供し、実践するよう働きかける。 成果指標 単位 R3年度 R4年度 R5年度 R6年度 R7年度 日標 実績 ま積 日標 実績 ま積 日標 保3年度 R3年度 R4年度 R5年度 R6年度 R7年度 1 計費者団体と協働して、正しい消費知識を普及する。 上位成果指標 単位 R3年度 R4年度 R5年度 R6年度 R7年度		佐野印消負有及の云 								
日 会員自らが消費生活に必要な知識を習得し、その 知識を市民に提供し、実践するよう働きかける。	目	②音図 (この東致東業によって、対象などのような	・	1						
知識を市民に提供し、実践するよう働きかける。	的		(人態にしたいのですが?	,						
④結果(どのような結果に結びつけますか?) 上位成果指標 単位 R3年度 R5年度 R6年度 R7年度 目標 上位成果指標 単位 R3年度 R4年度 R5年度 R6年度 R7年度			成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
(4) 結果(どのような結果に結びつけますか?) 上位成果指標 単位 R3年度 R4年度 R5年度 R7年度 日標 ま積 目標 目標 目標 目標 日標		加哉と中以に延伝し、天成するより倒さがける。			日煙					
4結果(どのような結果に結びつけますか?) 消費者団体と協働して、正しい消費知識を普及する。 上位成果指標 単位 R3年度 R4年度 R5年度 R6年度 R7年度					宇績					
(4)結果(どのような結果に結びつけますか?) 消費者団体と協働して、正しい消費知識を普及する。 上位成果指標 単位 R3年度 R4年度 R5年度 R6年度 R7年度 目標 1目標 1目標 1目標 1日標 1日期										
④結果(どのような結果に結びつけますか?) 消費者団体と協働して、正しい消費知識を普及する。 上位成果指標 単位 R3年度 R4年度 R5年度 R6年度 R7年度										
消費者団体と協働して、正しい消費知識を普及する。	<u>4</u>)結果 (どのような結果に結びつけますか?)			, , , , , ,					
Table Tab			1 /L - L - B - L - L - L	22/11	\Box	D0 == ==	D4 5- 5-	DE #= #=	D0 ====	D7 4- d+
		る。	上位以朱指標	単位		K3年度	K4年度	K5年度	K0年度	K/年度
目標										
					実績					

		財源内訳	単位	R3年度	(実績)	R4年度	(実績)	R 5 年度	(目標)	R6年度	(目標)	R7年度((目標)
		国庫支出金	千円		0		0		0		0		0
		県支出金	千円		0		0		0		0		0
		地方債	千円		0	0			0		0		0
		その他	千円		0		0		0		0		0
		一般財源	千円	0			0		0		0		0
	<u>+</u>	事業費計(A)	千円		0		0		0		0		0
	事業			項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
投	業	事業費の											
入	貝												
量													
			千円										
		内訳											
	人	職員従事工数	人工		0		0		0		0		0
	件	人件費計(B)	千円		0		0		0		0		0
	h-5	タルコスト (A) + (B)	千円		0		0		0		0		0

事務事業名	消費者友の会支援事業	本年度担当課	市民生活課
争伤争未有		前年度担当課	生活安全係

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、 どのようなきっかけで開始しましたか?	昭和48年のオイルショック時の消費者運動の高まりから、旧佐野市で「賢い消費者」の旗印の もと昭和49年に佐野市消費者友の会が結成され、翌年旧田沼町で「考える消費者、行動する 消費者」を目指し、田沼町生活友の会が組織された。平成17年2団体が合併した。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・	平成16年改正の消費者基本法により、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」が基本
県などの法令等、社会情勢など)は 事務事業の開始時期と比べてどのように	とされた。消費者団体に対しても同様、自らが権利の主体者として活動できるよう、健全か つ自主的な活動促進のための施策への転換が図られている。
変化していますか?	フ目主的な活動促進のための他求べの転換が図られている。
③この事務事業に対して、当該年度中、	補助金等検討委員会から、栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部との統合と補助金額
関係者(市民、議会、事務事業対象者)	の削減の提言があった。
からどのような意見・要望がありますか?	

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

(1) 13 1 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	H M -
前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
廃止	

2. 事務事業の事後評価【Check】

2. 事務事業の事後評価【Check】						
①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地			
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果			
		成果向上余地がある程度ある				
	8取組結果の理由		⑨事務事業の成果向上余地			
⑩ A 表の成果指標の目標が達成	できた理由、できなかった理由	⑪目標達成に向けて必要となる取組内容				
1		1				

	(-	1)事務署	事業の評値	西結果	(2) 今後の事務事業の方向性	(3)改革·改善を実現するうえで解決すべき 課題(壁)とその解決策
	大				廃止	
目					*評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
標達成	中					
度	小					
		大	中	小		
		成	果向上余	地		

	- ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・											
車数	車業々	栃オ	に県洋	費生	活リーダー連絡	協議会佐野支部	邻支援事業		本年度担当課	市民生活課		
事務事業名									前年度担当課	市民生活課		
	基本目標	05 1	快適に	こより	り安全で安心して	て暮らせるまち	づくり		新規・継続	継続事業		
政策	政策	01 5	安全~	で安ィ	じして暮らせるま	まちづくり	ちづくり			一般事業		
体系	施策	02	交通	安全	・防犯・消費者対	対策の推進			市単独・国県補	市単独事業		
	基本事業	04	EΙ	ハ消	貴生活の啓発と情	青報提供の充実		業	任意・義務	任意的事業		
予算	会計	款	項	田		予算事	業名	区	実施方法	直営		
科目	一般	02	01	12	栃木県消費生活	リーダー連絡は	協議会佐野支部支援事業	分	事業分類	支援事業		
車:	業計画			ケロ	繰り返し	事業期間	 平成17年度 ~		市長公約	該当なし		
一 尹 :	未可凹		#	十戊	淋り込し	尹 未刑旧	一		総合戦略	該当なし		
根拠浏	法令・条件	列等	栃木	県消	費生活リーダー	·連絡協議会佐野	B支部補助金交付要領 B支部補助金交付要領					

1. 事務事業の現状把握【DO】

1	١.	事務事業の現状把握【DO】								
	(1)事務事業の手段・目的・結果・各指標								
	1)=	手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)								
	ſ	事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)	令和4年度	実績	(令和4	年度に行	った主な	活動内容	<u>!)</u>	
	Γ	栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部に補	(市の実績)							
		助金を交付し、会が行う啓発活動を支援している	・栃木県消費生活リータ	ず一連絡	各協議:	会佐野支	部に補助	金の交付		
		0		* +4		^ // mz -	to - 'T = 1	-		
		ᅸᅩᇛᄬᆂᄔᅚᆢᅠᅝᅠᅕᄵᅒᄙᄼᄔᄧᆉᅘᆝ	(栃木県消費生活リータ				部の活動	美 頹)		
		*栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部とは、今号の研修にませる消費者	│・研修会の開催、消費⅓ ・寸劇による出前講座、				£4			
		は、会員の研修と市民の消費者意識の啓発高揚に 寄与するために設立した団体。栃木県消費者リー	・り劇による田削碑座、	/月貝1		R3年度		R5年度	R6年度	R7年度
		新子9 るためた。放立した団体。 栃木県消貨省リー ダー養成講座の修了生を会員として運営されてい	活動指標		単位	(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)
		る団体である	出前講座(寸劇)実施回	可数		3	12	15	17	19
						_				
	I	②対象(この事務事業は誰・何を対象としています	か?)							
	Γ	市民	対象指標	単位	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
					(実績)	(実績)	(目標)	(目標)	(目標)	
		(補助対象団体)	市民	人_		115, 700	,	,		
		栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部	リーダー会佐野支部会員	数	人	35	33	33	33	33
E	⋾├	②辛回 /=の声改声サル L マーサタナドの L これ	とは称にしまいのですから)							
台	лΙ	③意図(この事務事業によって、対象をどのような 消費者としての自己啓発を図るとともに、地域に	状態にしたいのですか? 	<i>'</i>)						
		消貨者としての自己啓発を図るとともに、 地域に おいて消費生活に関する啓発活動を通して市民が	成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
		消費トラブルの当事者となることを防ぐ。			目標		0. 81	0. 79	0. 78	0. 77
		mg r y y w y a f c & o c c c w v o	民	%	実績	0. 55	0. 57	0.70	0.70	0.77
			消費生活センターやホ	%	目標		40	41	42	43
			ットラインの認知度	%	実績		41.4			
(4)	結果(どのような結果に結びつけますか?)								
		市民が消費に関する正しい知識を習得し、トラブ	上位成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
		ルを回避する。		+12	<u> </u>	110十1文				
			消費生活被害件数	件	目標	000	690	650	610	570
					実績目標	633	645			
					実績					
					大限					
	(0	り)総事業費の推移・内訳								

		財源内訳	単位	R3年度((実績)	R 4 年	度(多	実績)	R 5 年度	(目標)	R6年度	(目標)	R7年度((目標)
		国庫支出金	千円		0			0		0		0		0
		県支出金	千円		0			0		0		0		0
		地方債	千円		0			0		0		0		0
		その他	千円	0				0		0		0		0
		一般財源	千円	53			53			0		0		0
	<u>+</u>	事業費計(A)	千円		53			53		0		0		0
	事。	事業費の		項目	事業費	項目	1	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
投	業費					負担金、補	献助及び	53						
入	貝													
量			千円											
		内訳						1						
								Ī						
	싰	職員従事工数	人工		0			0.06		0		0		0
	骨費	件 人件費計(B) 千円			437 0		0		0					
	トーち	タルコスト(A)+(B)	千円		53			490		0		0		0

₫	事務事業名	栃木県消費生活リーダー連絡協議会佐野支部支援事業	本年度担当課	市民生活課
7	尹衍尹未石		前年度担当課	市民生活課

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、	消費生活をめぐる被害が悪質・巧妙化し被害を未然に防ぐために消費者団体が市民への情報
どのようなきっかけで開始しましたか?	│提供・出前講座等を活用した積極的な活動の必要性が生じてきたため開始した。平成17年│
とのようなとうがりで開始しよしたが!	5月の合併により、各市町で設立されていたリーダー会が合体した。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・	全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、60歳以上の相談件数は非常に高い状況
県などの法令等、社会情勢など)は	にある。また、スマートフォンやSNSが生活の一部になっている昨今、ネット関連のトラ
事務事業の開始時期と比べてどのように	ブル相談は年齢を問わずに起きている。業者の手口も巧妙かつ悪質化していることから、今│
変化していますか?	後、団体の活動は、ますます必要になってくる。
③この事務事業に対して、当該年度中、	補助金等検討委員会から、消費者友の会との統合と補助金額の削減の提言があったが、その
関係者(市民、議会、事務事業対象者)	後令和4年3月31日をもって消費者友の会が解散となり、市内の消費者団体は1つとなっ
からどのような意見・要望がありますか?	た。

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組					
現状維持(従来通り実施)	現状維持により対象外					

2. 事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地		
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない		
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果		
類似事務事業はない		成果向上余地がある程度ある	向上した		
	⑧取組結果の理由		⑨事務事業の成果向上余地		
出前講座など啓発活動回数が増加	成果向上余地がある程度ある				

山削講座など各先活動自数が増加し各先を進めることができた	成果向上余地がある程度ある
⑩A表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由 ⑪目	目標達成に向けて必要となる取組内容
昨年度より相談件数が増加し目標は達成できなかったが、出前講座 消費生活出前講座	座を実施していることを周知し、より多くの人に講
の開催回数が増え、消費生活センター等の周知により認知度は目標 座を受講していた	ただくことが必要。
を達成できた。	

	(1)事務事業の評価結果				(2) 今後の事務事業の方向性	(3)改革·改善を実現するうえで解決すべき 課題(壁)とその解決策
	大				現状維持(従来通り実施)	
目					*評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
標達成	中		0			
度	小					
		大	中	小		
		成	果向上余	地		

					771	カチホヽ	<u> </u>		l		
車型	女車撃々	消費生活リーダー養成講座参加者支援事業							本年度担当課	市民生活課	
事務事業名							前年度担当課	市民生活課			
	基本目標	05 巾	央適し	こより	り安全で安心して	て暮らせるまち	づくり			新規・継続	継続事業
政策	政策	01 5	安全~	で安ィ	心して暮らせる す	まちづくり				実施計画・一般	一般事業
体系	施策	策 02 交通安全・防犯・消費者対策の推進							事	市単独・国県補	市単独事業
	基本事業	04 ī	Eιι	ハ消	費生活の啓発と情	青報提供の充実			業	任意・義務	任意的事業
予算	会計	款	項	田		予算事	業名		区	実施方法	直営
科目	一般	02	01	12	消費生活リーダ	一養成講座参加	口者支援事業		分	事業分類	人材育成事業
車	業計画	単年度繰り返し 事業期間 昭和53年度 ~								市長公約	該当なし
 	未可凹	半十及様り返し				尹 未刑旧	事未朔间 旧和55年度 16			総合戦略	該当なし
根拠	法令・条件	列等	佐野	市崩	貴等の旅費に関	する条例		-		-	

1. 事務事業の現状把握【DO】

1.	事務事業の現状把握【DO】										
_(1)事務事業の手段・目的・結果・各指標										
1	手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)										
	事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方)		令和4年度実績(令和4年度に行った主な活動内容)								
	栃木県かしこい消費者講座参加者に費用弁償を支 払う。			座」の受講者を募集した。受講者は4人であったが、 イン講座のため、費用弁償の支出はなかった。							
	*栃木県かしこい消費者講座は、消費者としての 自己啓発及び行政と連携をとりながら、地域にお いて消費生活に関する普及啓発ができる、消費生										
	活リーダーを養成することを目的としている。 	活動指標		単位	R3年度 (実績)	R4年度 (実績)	R5年度 (目標)	R6年度 (目標)	R7年度 (目標)		
		養成講座派遣者数		人	0	0	0	0	0		
	 ②対象(この事務事業は誰・何を対象としています	-か?)									
	市民		Т		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度		
		対象指標	対象指標 単			(実績)	(目標)	(目標)	(目標)		
	(補助対象)	市民			116, 982	115, 700	113, 710	113, 018	112, 327		
	かしこい消費者講座受講生										
目	│ │③意図(この事務事業によって、対象をどのような										
的	③息図(この事務事業によって、対象をとのような 消費生活に関する知識を身に付け、行政と連携し		·)								
		成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度		
		消費生活相談件数/市	%	目標	0. 81	0.81	0. 81	0. 81	0. 81		
		<u>民</u> リーダー会佐野支部入		実績 目標	0. 55	0. 57	1	1	1		
		会者	人	実績	2	1			-		
4	- 結果(どのような結果に結びつけますか?)			, , , , ,	_						
	市民が消費に関する正しい知識を習得し、トラブルを回避する。	上位成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度		
		消費生活被害件数	件	目標		690	650	610	570		
			''	実績	633	645					
				目標 実績							
				天視							

		心于不良切几		7 3 6/1									
		財源内訳	単位	R3年度((実績)	R 4 年度	(実績)	R5年度(目標)	R6年度	(目標)	R7年度(目標)
		国庫支出金	千円		0		0	0		0		0	
		県支出金	千円		0		0		0		0		0
		地方債	千円		0		0		0		0		0
		その他	千円		0		0		0		0		0
		一般財源	千円		0		0		0		0		0
	#	事業費計(A)	千円		0		0		0		0		0
	事。	事業費の		項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
	業費												
入	頁												
量			千円										
		内訳											
	人	職員従事工数	人工	0		0. 02		0		0		0	
件 者 (B) 千円 0 146			0		0		0						
	トータ	!ルコスト (A) + (B)	千円		0		146		0		0		0

事務事業名	消費生活リーダー養成講座参加者支援事業	本年度担当課	市民生活課
尹衍尹未有		前年度担当課	市民生活課

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、 どのようなきっかけで開始しましたか?	旧佐野市において昭和53年度から開始した。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・ 県などの法令等、社会情勢など)は 事務事業の開始時期と比べてどのように 変化していますか?	消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行、高度情報通信社会さらにグローバル化の進展など 大きく変化してきており、それに伴って消費者トラブルや消費者被害の内容等も変化してい る。さらに商品やサービスの多様化、複雑化しており、消費者と事業者との間には、情報量 や交渉力の格差が存在している。
③この事務事業に対して、当該年度中、 関係者(市民、議会、事務事業対象者) からどのような意見・要望がありますか?	

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善(コストの見直し)	県の研修の開催方法(オンライン)を検討した

2. 事務事業の事後評価【Check】

2. 予切于未07于区时间【010001】								
①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地					
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない					
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果					
類似事務事業はない		成果向上余地がない	取組むことができなかった					
	⑧取組結果の理由		⑨事務事業の成果向上余地					
前年度評価結果が「成果向上余地 	がない」のため取組実績なし		成果向上余地がない					
⑩A表の成果指標の目標が達成	できた理由、できなかった理由	⑪目標達成に向けて	必要となる取組内容					
① A表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由① 昨年度より相談件数は増加しているが、会員数を目標どおり増やすことができた。市民に講座を周知するための方法について検討する								

	(-	1)事務署	事業の評値	西結果	(2) 今後の事務事業の方向性	(3)改革·改善を実現するうえで解決すべき 課題(壁)とその解決策
	大				事業のやり方改善(成果向上の見直し)	
目					*評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
標					次年度以降、ウイズコロナの中での県の研修開催	
達	中			0	方法(対面式orオンライン)を見ながら、今後の	
成					事業のあり方を検討。	
度						
	小					
		大	中	小		
		成	果向上余	地		

	サカチ木 トイ・ノ・ノーノー											
車数	車業々	市月	民相認	(事業	ŧ			,		本年度担当課	市民生活課	
事務事業名										前年度担当課	市民生活課	
	基本目標	، 05	快適口	こより	り安全で安心して	「暮らせるまちづくり				新規・継続	継続事業	
政策	政策	01 :	安全~	で安ィ	じして暮らせるま	きちづくり				実施計画・一般	一般事業	
体系	体系 施 策 02 交通安全・防犯・消費者対策の推進							事	市単独・国県補	市単独事業		
	基本事業	[業] 04 正しい消費生活の啓発と情報提供の充実							業	任意・義務	任意的事業	
予算	会計	款	項	田		予算事	業名		区	実施方法	直営	
科目	一般	02	01	23	市民相談事業				分	事業分類	相談事業	
事業計画 単年度繰り返し 事業期間 昭和55年度 ~									市長公約	該当なし		
事業計画 単年度繰り返し 事業期間 昭和55年度 ~									総合戦略	該当なし		
根拠	法令・条例	列等										

	事務事業の現状把握【DO】									
_	(1) 事務事業の手段・目的・結果・各指標 ①手段(事務事業の主な活動内容を記入します。)									
ľ		△和4左座中纬(△和4左座 1-7)								
	事業概要(具体的な事務事業の活動内容・進め方) 市民(外国人含む)の悩みごと及び困りごとの相	令和4年度実績(令和4年度に行った主な活動内容)								
	下氏(外国人含む)の個みこと及び困りことの相 談に対し、適切な助言及びその解決を支援するた		市民相談員による平常相談(平日午前8時30分〜午後5時) 弁護士無料法律相談(月2回)							
	め、各種の相談事業を実施する。	・合同(困りごと)相談			田談 · 字·	州建物 和	张 行劢	おお 分	ひまナル	
	・平常相談	よる相続等相談、司法書							以日工门	
	・弁護士無料法律相談			יםושי	100 13 14 450					
	・合同(困りごと)相談									
		活動指標		単位	R3年度			R6年度	R7年度	
			- 444		(実績)	(実績)		(目標)	(目標)	
		弁護士無料法律相談実施	西回数	回	24	24		24	24	
		合同相談実施回数		□	23	34	36	36	36	
H	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	th 2)								
	市民		I		R3年度	R/I 年 度	R5年度	R6年度	R7年度	
	III III	対象指標		単位	(実績)	(実績)		(目標)	(目標)	
		市民		人				113, 018		
ı										
	_内 ③息凶(この事務争未にようし、対象をとのような	状態にしたいのですか?)							
	プ 市民の困りごとや悩みごとの解決を支援し、不安 を解消する	成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
		平常相談件数(外国人	件	目標	400	400	400	400	400	
		相談含む)	117	実績	298	341				
		専門相談(弁護士無料	件	目標	270	270	270	270	270	
L		相談、合同相談)件数		実績	275	292				
(④結果(どのような結果に結びつけますか?) 「ま見な迷惑に関するエレンながた翌月」									
	│ 市民が消費に関する正しい知識を習得し、トラブ │ │ ルを回避する。 │	上位成果指標	単位		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度	
		消費生活被害件数	件	目標		690	650	610	570	
			П	実績		645				
				目標						
				実績						
	(0) 松市世界の世界 中部									

		財源内訳	単位	R3年度	(実績)	R 4 年度	(実績)	R 5 年度	(目標)	R6年度	(目標)	R7年度	(目標)
		国庫支出金	千円		0		0		0		0		0
		県支出金	千円		0		0		0		0		0
		地方債	千円		0		0		0		0		0
		その他	千円		7 3, 125		9		0		0		0
		一般財源	千円				3, 126		0		0		0
	事	事業費計(A)	千円		3, 132		3, 135		0		0		0
	業	事業費の		項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費	項目	事業費
投	未					報酬	1, 865						
入	貝		千円			報償費	480						
量						共済費	382						
		サ末負の				職員手当等	375						
		内扒				旅費	30						
						需用費	3						
	쇼	職員従事工数	人工		0		1. 09		0		0		0
	費	人件費計(B)	千円		0		7, 943	943		0			0
	トーク	タルコスト (A) + (B)	千円		3, 132		11, 078		0		0		0

事務事業名	市民相談事業	本年度担当課	市民生活課
尹衍尹未有		前年度担当課	市民生活課

(3) 事務事業を取り巻く環境変化・市民の意見等

①この事務事業は、いつ頃、	市民からの様々な相談に対し、当時の担当部署(広聴担当、生活課等)が割り当てられ実施
どのようなきっかけで開始しましたか?	してきた。
とのようなとうがりで開始しようにが、	弁護士法律相談は昭和48年から実施した。
②事務事業を取り巻く環境(対象者や国・	近隣住民関係、親類関係の希薄やモラルの低下が社会問題となっており、相続、贈与、近隣
県などの法令等、社会情勢など)は	、親子、夫婦問題など市民の悩みごと及び困りごとが市民相談員では解決できずに、弁護士
事務事業の開始時期と比べてどのように	無料相談へ案内することが多くなった。
変化していますか?	
③この事務事業に対して、当該年度中、	家族や身内等に相談できない、または話し合いで解決できない相談が増えており、相談した
関係者(市民、議会、事務事業対象者)	ことにより解決の糸口となったことへの御礼もある。弁護士相談の時間が短いという意見が
からどのような意見・要望がありますか?	ある。

(4) 前年度の評価結果に対する改革・改善の取組

前年度の評価結果	評価結果を受けて行った具体的な改革・改善の取組
事業のやり方改善(成果向上の見直し)	司法書士による相談がすぐに予約いっぱいとなってしまうため、相談可能件数を増やした。

2. 事務事業の事後評価【Check】

①政策体系の整合性	②実施主体の妥当性	③対象・意図の妥当性	④事業費・人件費の削減余地		
結びついている	市でなければできない	妥当である	削減の余地はない		
⑤類似事務事業との統合・連携の可能性	類似事務事業の名称	⑥成果向上余地前年度評価結果	⑦左記に対する取組結果		
類似事務事業はない		成果向上余地がある程度ある	向上した		
⑧取組結果の理由			⑨事務事業の成果向上余地		
市民相談窓口や特設相談会での相談者が増加した成果向上余地がある程度あ					
⑩A表の成果指標の目標が達成できた理由、できなかった理由		⑪目標達成に向けて	必要となる取組内容		

WA衣の成未相様の日標が達成できた理由、できなかった理由	一
昨年度より相談者数が増加しているが、新型コロナウィルスの影響	市民相談や特設相談会の周知を行う
により、目標に届かなかった	

	(1)事務事業の評価結果		西結果	(2) 今後の事務事業の方向性	(3) 改革·改善を実現するうえで解決すべき 課題(壁)とその解決策	
	大				現状維持(従来通り実施)	
目					*評価結果に基づいた改革改善案を記入します。	
標					都度市民ニーズを把握し、他の専門家による相談	
達	中		0		を追加すべきか否かを検討する。	
成						
度						
	小					
		大	中	小		
	成果向上余地		地			