

事務事業マネジメントシート（兼 事務事業コスト計算書）

事務事業名	No.	消費生活行政充実事業			一実施計画上の重点施策 重点施策に該当する場合、ここから該当項目を選択してください		
政策名	No.	ひとが生きる、暮らす			所属部	生活環境部	所属課
施策名	No.	施策10 消費生活の安全確保と充実			所属係	市民連携推進係	課長名
予算科目	会計	款	項	目	事業コード	法令根拠	国立市消費生活対策要綱
	一般	0	7	0	1	0	2
事業期間	単年度のみ		<input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返		期間限定複数年度 （昭和63年度～年度）		

事務事業の概要(事業の具体的な手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述) この事業を開始した経緯(いつ、どのような経緯で開始したか)

①多様化する消費生活上のトラブルの解決に向けて、消費生活相談員が相談者に対して、情報提供・自主交渉の助言・解決へのあっせんを行う。毎週月曜日・水曜日・木曜日・金曜日(年末年始・祝日を除く。)の午前9時から午後4時(正午～午後1時を除く。)を相談時間としている。
 ②消費者行政を充実させるため、消費者団体の支援を行っている。消費者団体が互いに連携し、情報交換を行う場である「国立市消費者団体連絡会」に月に1度参加。
 ③自立した消費者づくりを目指して、意識啓発のための消費者向け講演会を国立市消費者団体連絡会と共催で開催する。弁護士、行政書士等を招き、消費生活に関わる専門的な相談を受ける消費者向け相談会を開催する。
 ④国から東京都を経由で交付される交付金を用いて消費生活相談を取り巻く環境の改善、充実を図る。22年度より活用しており、今までに相談ブース改修工事、消費生活相談関連機材の購入、啓発資料作成等を行った。
 ⑤平成24年度より製品安全に関する5法に規定されている、小売店に陳列された商品の品質表示が適正になされているかを立入検査する事務等について、東京都から市へ権限委譲されたため、立ち入り検査を行っている。市内の小売店の売り場で商品を手に取り、商品及び品質表示等の写真を撮る。年度末に東京都を経由して国に報告する。市が行うのは立入検査の事務のみで、違反に対する指示等の権限は原則含まれていない。

1 現状把握の部(PLAN)(DO)
 (1) 事務事業の目的と指標
 ① 手段(主な活動)
 平成26年度の実績(平成26年度に行った主な活動)
 市民の消費生活に関する相談を受けた。
 消費生活展、消費者向け相談会を開催した。
 消費者行政活性化基金を活用した事業の実施。
 平成27年度の事業計画(平成27年度に計画している主な活動)
 市民の消費生活に関する相談を受ける。
 消費生活展、消費者向け講演会、消費者向け相談会を開催する。
 ② 対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等
 市民
 ③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)
 相談によってトラブルの解決を図る。自立した消費者を育成することで被害の未然防止を図り、市民生活を豊かに安全に送るための知識を養う。
 ④ 結果(どんな結果に結び付けるのか)
 消費生活の安全確保と充実

(2)各指標等の推移

項目	名称	単位	平成23年度 (決算)	平成24年度 (決算)	平成25年度 (決算)(A)	平成26年度 (決算見込み)(B)	平成27年度 (当初予算)	目標年度 (目標値)	差額 (B)-(A)
① 手段	活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	相談件数		351	392	470			
		消費者団体連絡会の開催回数	イ	13	12				
② 対象	対象指標(対象の大きさを表す指標)	人口		74265	74381	74508	74546		
		消費者団体連絡会の参加団体数	イ	6	7	7			
③ 意図	成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)	解決の方向性が見えた相談件数		351	392	470			
			イ						
④ 結果	上位成果指標(結果の達成度を表す指標)								
			イ						

(3)事務事業コストの推移

項目	単位	平成23年度 (決算)	平成24年度 (決算)	平成25年度 (決算)(A)	平成26年度 (決算見込み)(B)	平成27年度 (当初予算)	目標年度 (目標値)	差額 (B)-(A)
支出内訳	正規職員従事人数	人	1	1	1	1		
	延べ業務時間	時間	1,200	1,200	1,200	1,200		0
	正規職員人件費計(C)	千円	6,000	6,000	6,000	6,000		0
	再任用職員従事人数	人						
	延べ業務時間	時間						0
	再任用職員人件費計(D)	千円	0	0	0	0		0
	嘱託職員従事人数	人	3	3	3	4		0
	延べ業務時間	時間	1,263	1,280	1,280	1,320		0
	嘱託職員人件費計(E)	千円	2,387	2,419	2,783	1,980		364
	人に係るコスト計(F)	千円	8,387	8,419	8,783	7,980		364
物に係るコスト	物件費	千円	719	3,133	412	537		-2,721
	うち委託料	千円	294	278	297	324		19
	維持補修費	千円	0	0	0	0		0
	物に係るコスト計(G)	千円	719	3,133	412	537		-2,721
移転支出的なコスト	扶助費	千円						0
	補助費等	千円	260	419	182	222		-237
	繰入金	千円						0
	その他	千円						0
	移転支出的なコスト計(H)	千円	260	419	182	222		-237
その他	千円							0
	支出計(I)=(F)+(G)+(H)	千円	9,366	11,971	9,377	8,739		-2,594
収入内訳	国庫支出金	千円						0
	都支出金	千円	282	2,835	189	860		-2,646
	分担金及び負担金	千円						0
	使用料及び手数料	千円						0
	繰入金	千円						0
	その他	千円						0
	収入計(J)	千円	282	2,835	189	860		-2,646
	収支差額(K)=(J)-(I)	千円	-9,084	-9,136	-9,188	-7,879		-52
	一般財源投入割合	%	97%	76%	98%	90%	#DIV/0!	

2 評価の部(CHECK)*原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

公共関係と妥当性評価	① 公共関係の妥当性	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【以下に理由を記入】
有効性評価	② 成果の向上余地	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【以下に理由を記入】
有効性評価	③ 廃止・休止の成果への影響	<input checked="" type="checkbox"/> 影響無 ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】
有効性評価	④ 類似事業との統廃合・連携の可能性	<input type="checkbox"/> 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【以下に理由を記入】 <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【以下に理由を記入】
活動指標・対象指標・成果指標の推移、公共関係と妥当性評価、有効性評価から見たこの事務事業の課題は?	「泣き寝入り」する市民を出すことのないよう、出前講座や情報提供の充実を図ることが必要。	
効率性評価	⑤ 事業費の削減余地・歳入の確保余地	<input checked="" type="checkbox"/> 事業費削減(歳入確保)余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input type="checkbox"/> 事業費削減(歳入確保)余地がない ⇒【以下に理由を記入】
公平性評価	⑥ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【以下に理由を記入】
公平性評価	⑦ 受益機会・費用負担の適正化余地	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【以下に理由を記入】
事務事業コスト、効率性評価、公平性評価から見たこの事務事業の課題は?	消費者行政活性化交付金をうまく活用することで歳入確保しつつ事業を拡大できる可能性がある。	

3 評価結果の総括と今後の方向性(次年度計画と予算への反映)(ACTION)

(1) 1次評価者としての評価結果	<p>① 公共関係と妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり</p> <p>② 有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり</p> <p>③ 効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり</p> <p>④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり</p>	(2) 全体総括(振り返り、反省点) 相談内容の複雑化が進んでいる。一般の知識では対応できない部分が増えている中で、相談窓口の果たす役割は大きい。また、消費者団体連絡会は、消費者行政の充実に、市と消費者団体との連携、協働の場として機能している。今後は研修などで相談員の能力を高めるとともに、講座等で窓口の存在をアピールしていく必要がある。
(3) 今後の事業の方向性(改革改善案)・・・複数選択可	<input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携 <input checked="" type="checkbox"/> 事業のやり方改善(有効性改善) <input checked="" type="checkbox"/> 事業のやり方改善(効率性改善) <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善(公平性改善) <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(4) 改革・改善による期待成果(廃止・休止の場合は記入不要)
(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題(壁)とその解決策	関連部署との情報共有。 各イベントの積極的PR。従来の市報、ホームページ、掲示板広告に加えての周知方法の模索。	
(6) <目標達成基準、見直し・廃止基準>この事業はどのような状態となれば目標が達成されたことになりませんか。また、見直し・廃止となりますか?	市民が消費者被害について、十分に理解し、自ら被害を受けないような対応力をつけるとともに、被害にあった場合には、十分な相談体制が整っている。	