

評価実施 平成 31 年度	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	所属部	生活環境部	所属課	まちの振興課
政策名	No.	5 地域・安全	所属係	コミュニティ・市民連携係	課長名	三澤 英和
施策名	No.	基本施策16 消費生活環境の整備	裁量性	裁量性が大きい事業		
予算科目	会計	款	項	目	事業コード	法令根拠
	一般	01	7	01	1	01
						01
						01
						01
						01
						01
事業期間	単年度のみ		単年度繰返		期間限定複数年度	
					年度 ~ 年度)	

事務事業の概要	
事業の具体的な手順及び詳細(期間限定複数年度事業は全体像を記述) 市民が消費生活に関する情報を得ることができ、必要に応じて相談できるとともに、安心して消費生活を送ることを目的に、各種事業を実施している。 ア)消費生活センターでの相談対応(平日午前10時から午後4時) イ)啓発業務(出前ミニ講座、相談会、講演会の実施、ニュースの発行等) ウ)消費生活展の開催 エ)消費者団体の支援(消費者団体連絡会) オ)商品の立入検査の実施	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) ア)消費者相談の開始は不詳 イ)平成26年度から ウ)、エ)平成3年度から オ)平成24年度(都から権限移譲) 活動実績及び事業計画 平成30年度の実績(平成30年度に行った主な活動を具体的に記載) ア)消費生活センターでの相談対応(595件) イ)出前ミニ講座(16回216人)、相談会(1回)、講演会(2回)、ニュースの発行(2回) ウ)消費生活展の開催(1回) エ)消費者団体の支援(11回) オ)商品立入検査の実施 平成31年度の事業計画(平成31年度に計画している主な活動を具体的に記載) 平成30年度と同様

1 現状把握の部(PLAN)(DO)

(1) 事務事業の目的
この事業を実施する背景・課題等(なぜこの事業を行うのか)
ア)消費者トラブルの解決
イ)消費者としての自立

事業の対象者及び対象とした理由(できるだけ細かくセグメント化する)
市民

この事業による直接的な効果及び施策の成果向上への道すじ(裁量性の大きい事業のみ記載)
市民生活を豊かに安全に送るための知識等の取得

(2) 各指標等の推移

項目	名称	単位	平成27年度(決算)	平成28年度(決算)	平成29年度(決算)(A)	平成30年度(決算見込み)(B)	平成31年度(当初予算)	目標年度(目標値)	差額(B)-(A)
① 活動指標 (事務事業の活動量を表す指標)	相談件数	ア	479	422	466	595			129
	ミニ出前講座の開催数	イ	10	10	11	16			5
② 対象指標 (対象の大きさを表す指標)	人口	ア	74,546	75,054	75,466	75,984			518
	ミニ出前講座の参加者数	イ	160	247	199	216			17
③ 成果指標 (事務事業の達成度を表す指標)	解決の方向性が見えた相談件数	ア	479	422	466	595			129
	ミニ出前講座により情報を得られた人数	イ	160	247	199	16			-183
④ 上位成果指標 (施策の達成度を表す指標)	消費生活被害に遭った市民の割合	ア	4.1	3.3	3.9	3.0			-0.9
	消費生活情報を得られた市民の割合	イ	87.3	84	82.7	85.5			2.8

(3) 事務事業コストの推移

項目	単位	平成27年度(決算)	平成28年度(決算)	平成29年度(決算)(A)	平成30年度(決算見込み)(B)	平成31年度(当初予算)	目標年度(目標値)	差額(B)-(A)
人に係るコスト	正規職員従事人数	人	1	1	1	1		0
	延べ業務時間	時間		1,200	1,200	1,200		0
	正規職員人件費計(C)	千円	0	6,000	6,000	6,000	6,000	0
	再任用職員従事人数	人	1					
	延べ業務時間	時間	1,200					0
	再任用職員人件費計(D)	千円	2,400	0	0	0	0	0
	嘱託職員従事人数	人						0
	延べ業務時間	時間						0
	嘱託職員人件費計(E)	千円	0	0	0	0	0	0
	人に係るコスト計(F)	千円	2,400	6,000	6,000	6,000	6,000	0
物に係るコスト	物件費	千円	677	556	1,428	1,377	1,121	-51
	うち委託料	千円	295	291	549	566	589	17
	維持補修費	千円				205	3	205
物に係るコスト計(G)	千円	677	556	1,428	1,582	1,124	0	154
移転支的コスト	扶助費	千円						0
	補助費等	千円	215	208	193	296	377	103
	繰出金	千円						0
	その他	千円						0
移転支的コスト計(H)	千円	215	208	193	296	377	0	103
その他	千円							0
支出計(I)=(F)+(G)+(H)	千円	3,292	6,764	7,621	7,878	7,501	0	257
収入内訳	国庫支出金	千円						0
	都支出金	千円	361	151	990	890	631	-100
	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	361	151	990	890	631	0	-100
収支差額(K)=(J)-(I)	千円	-2,931	-6,613	-6,631	-6,988	-6,870	0	-357
一般財源投入割合	%	89%	98%	87%	89%	92%	#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

公共関与 性評価	① 公共関与の妥当性	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 妥当である ⇒【以下に理由を記入】 なぜこの事業を行政が行わなければならないのか?税金を使う必要があるか、民間や受益者ができる事業か?かつ、行政が行うとした場合、国・都が行う事業か、それとも市が行う事業か?
	② 成果の向上余地	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 向上余地がない ⇒【以下に理由を記入】 成果を向上させる余地はあるか?成果の現状水準とあるべき水準との差異はないか?何が原因で成果向上が期待できないのか? 相談時間等を増やすことにより相談機会が増え、成果を上げることができたが、アンケート回答者のうち3.0%の市民が被害にあっているため、成果向上の余地がある。 事前予防と泣き寝入り等をなくするため、出前講座や情報提供の充実を図ることが必要である。 高齢者、児童、学生の悪質商法被害を防ぐために、他部署との連携も進めていく必要がある。
	③ 廃止・休止の成果への影響	影響無 ⇒【以下に理由を記入】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 影響有 ⇒【その内容】 事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は?
	④ 類似事業との統廃合・連携の可能性	他に手段がある (具体的な手段、事務事業) 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 統廃合・連携ができない ⇒【以下に理由を記入】 他に手段がない ⇒【以下に理由を記入】 目的を達成するには、この事務事業以外他に方法はありますか?類似事業との統廃合ができるか?類似事業との連携を図ることにより、成果の向上が期待できるか? 類似事業がない。
有効性 評価	⑤ 事業費の削減余地・歳入の確保余地	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 事業費削減(歳入確保)余地がない ⇒【以下に理由を記入】 成果を下げずに事業費を削減できないか?(仕様や工法の適正化、住民の協力など) さらなる歳入を確保できないか?
	⑥ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	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 削減余地がない ⇒【以下に理由を記入】 やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか?成果を下げずに正職員以外の職員や委託でできないか?(アウトソーシングなど) 相談は、有資格者の嘱託職員にて対応しており、さらに担当者1名(事務比率30%)で担っているので、人件費の削減の余地はない。
効率性 評価	⑦ 受益機会・費用負担の適正化	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 公平・公正である ⇒【以下に理由を記入】 事業の内容が一部の受益者に偏っていて不公平ではないか?受益者負担が公平・公正になっているか? 年齢を問わず消費者を対象にしているため受益機会・費用負担は公平・公正である。
	⑧ 事業の実施に当たり、ソーシャル・インクルージョンの理念を踏まえ、多様性への配慮はなされているか?	適切に実施している・一部実施している ⇒【以下に理由(具体的な取組内容)を記入】 実施していない ⇒3 改革・改善方向の部に反映 評価になじまない 相談室のバリアフリーなどの配慮あり。
公平性 評価	この事業の対象者からの意見(想定している効果と対象者の感じている効果のギャップはあるか?)(裁量性の大きい事業のみ記載)	電話及び来所による相談が困難なケースに対する対応等について検討が必要である。
	この事業は施策の成果向上や公益の増進に役立っているか?(裁量性の大きい事業のみ記載)	消費者保護のため平成21年に消費者庁が発足し、消費者基本法に基づき、各自治体に消費生活センターが順次整備され、当市においても相談の充実を進めてきた経緯がある。
公平性 評価	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) 担当課評価者としての評価結果 ① 公共関与と妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり ③ 効率性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④ 公平性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり (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向けて、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、広報誌、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)・・・具体的に記載	<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"/> 事業統廃合・連携 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) 広報活動の強化。 他部署との連携。
公平性 評価	(4) 改革・改善による期待成果(廃止・休止の場合は記入不要)	コスト 削減 維持 増加 向上 ○ 維持 下 × 低下 × ×
	(5) 改革、改善を実現する上で解決すべき課題とその解決策	関係部署との情報共有。 広報・教育活動の強化。
公平性 評価	(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となりますか。また、見直し・廃止となりますか?	消費者が自立し、消費生活の安定及び向上が確保された場合。