

評価実施	令和 2 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	国立市消費生活センター及び運営等に関する条例			
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 令和元年度の実績（令和元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（390件） イ)出前ミニ講座（5回 52人）、相談会（1回）、講演会（1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（12回） オ)商品立入検査の実施 令和2年度の事業計画（令和2年度に計画している主な活動を具体的に記載） 令和元年度と同様					
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） 消費生活を送る市民全体											
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） 啓発業務やイベントを通じて、市民が生活を豊かに安全に送るための知識等を取得できる。											
(2)各指標等の推移											
項目		名称		単位	平成28年度 （決算）	平成29年度 （決算）	平成30年度 （決算）（A）	令和元年度 （決算見込み）（B）	令和2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 件	422	466	595	390	450		-205
		ミニ出前講座の開催数		イ 回	10	11	16	5	10		-11
②	対象指標 （対象の大きさを表す指標）	人口（各年度4月1日現在）		ア 人	75054	75466	75932	75984	76282		52
		ミニ出前講座の参加者数		イ 人	247	199	216	52	100		-164
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 件	422	466	595	390	450		-205
		ミニ出前講座により情報を得られた人数		イ 人	247	199	216	52	100		-164
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 %	3.3	3.9	3	4	3.5		1
		消費生活情報を得られた市民の割合		イ %	84	82.7	85.5	87.4	88		1.9
(3)事務事業コストの推移											
項目		単位	平成28年度 （決算）	平成29年度 （決算）	平成30年度 （決算）（A）	令和元年度 （決算見込み）（B）	令和2年度 （当初予算）	目標年度 （目標値）	差額 （B）-（A）		
支出内訳	人に係るコスト	正規職員従事人数	人	1	1	2	2	2			
		延べ業務時間	時間	800	800	1,000	1,000	1,000		0	
		正規職員人件費計（C）	千円	4,000	4,000	5,000	5,000	5,000	0	0	
		再任用職員従事人数	人	1	1						
		延べ業務時間	時間	100	100					0	
		再任用職員人件費計（D）	千円	200	200	0	0	0	0	0	
		嘱託職員従事人数	人	3	3	3	3	3			
		延べ業務時間	時間	1,500	1,500	1,400	1,000	1,500		-400	
		嘱託職員人件費計（E）	千円	3,102	2,980	2,798	2,172	3,111	0	-626	
	人に係るコスト計（F）	千円	7,302	7,180	7,798	7,172	8,111	0	-626		
	物に係るコスト	物件費	千円	556	1,428	1,377	1,011	1,344		-366	
		うち委託料	千円	291	549	566	573	642		7	
		維持補修費	千円			205		193		-205	
	移転支出的なコスト	物に係るコスト計（G）	千円	556	1,428	1,582	1,011	1,537	0	-571	
		扶助費	千円							0	
		補助費等	千円	208	193	296	271	342		-25	
		繰出金	千円							0	
その他		千円							0		
移転支出的なコスト計（H）		千円	208	193	296	271	342	0	-25		
その他		千円							0		
	その他	千円							0		
支出計（I）=（F）+（G）+（H）		千円	8,066	8,801	9,676	8,454	9,990	0	-1,222		
収入内訳	国庫支出金	千円							0		
	都支出金	千円	151	990	890	570	614		-320		
	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		
		千円	151	990	890	570	614	0	-320		
収入計（J）		千円									
収支差額（K）=（J）-（I）		千円	-7,915	-7,811	-8,786	-7,884	-9,376	0	902		
一般財源投入割合		%	98%	89%	91%	93%	94%	#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 と 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4.0%の市民が被害にあっていることから、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？	消費者基本法において、地方公共団体は当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有する旨が規定されているので、事務事業の廃止はあり得ない。														
	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】 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？	相談は、有資格者の嘱託職員にて対応しており、スキルアップのための専門研修費等については交付金を活用しているので、これ以上の改善は難しい。														
	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？成果を下げずにより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、有資格者の相談員（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？	年齢を問わず市内の消費者を対象にしているので受益機会・費用負担は公平・公正である。														
	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対応等の配慮あり。																	
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場合の対応について検討が必要である。 消費者相談の件数が増加した場合の対応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。																	
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		(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むけて、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、講座等で消費者相談窓口の存在をアピールしていく必要がある。															
① 公共関与と妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																	
② 有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり																	
③ 効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																	
④ 公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり																	
(3) 今後の事業の方向性（改革改善案）・・・具体的に記載 ☐ 事業のやり方改善（有効性改善） ☒ 事業のやり方改善（効率性改善） ☐ 事業のやり方改善（公平性改善） ☐ 事業統廃合・連携 ☐ 縮小 ☐ 休止 ☐ 廃止 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） <table><tr><td></td><td>削減</td><td>維持</td><td>増加</td></tr><tr><td rowspan="4">成果</td><td>向上</td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>維持</td><td></td><td>×</td></tr><tr><td>低下</td><td>×</td><td>×</td></tr></table>			削減	維持	増加	成果	向上	○		維持		×	低下	×	×
	削減	維持	増加														
成果	向上	○															
	維持		×														
	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。																
(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。																	