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		←実施計画上の重点項目	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.	2 ひとが生きる、暮らす	所属部 生活環境部	所属課	生活コミュニティ課
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	村山幸浩
予算科目	会計 一般	款 07 / 項 01 / 目 02 / 事業コード 0135500	法令根拠	国立市消費生活対策要綱	
事業期間	□単年度のみ	☑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）

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・火曜日・水曜日・木曜日・金曜日(年末年始・祝日を除く。)の午前10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国から都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。

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　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27年度の実績（平成27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28年度の事業計画（平成28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24年度（決算）	平成25年度（決算）	平成26年度（決算）(A)	平成27年度（決算見込み）(B)	平成28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	ア		351	392	470	479	480		9
		消費者団体連絡会の開催回数	イ		13	12	12	12	12		0
② 対象	対象指標（対象の大きさを表す指標）	人口	ア		74265	74492	74271	74546	75054		275
		消費者団体連絡会の参加団体数	イ		6	7	7	7	7		0
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	ア		351	392	470	479	480		9
			イ								0
④ 結果	上位成果指標（結果の達成度を表す指標）		ア								0
			イ								0

(3)事務事業コストの推移

区分		項目	単位	平成24年度（決算）	平成25年度（決算）	平成26年度（決算）(A)	平成27年度（決算見込み）(B)	平成28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	1		1		
		延べ業務時間	時間	1,200	1,200	1,200		900		-1,200
		正規職員人件費計(C)	千円	6,000	6,000	6,000	0	4,500	0	-6,000
		再任用職員従事人数	人				1	1		
		延べ業務時間	時間				1,200	300		1,200
		再任用職員人件費計(D)	千円	0	0	0	2,400	600	0	2,400
		嘱託職員従事人数	人	3	3	3	4	4		
		延べ業務時間	時間	1,263	1,280	1,280	1,370	1,490		90
		嘱託職員人件費計(E)	千円	1,895	1,920	1,920	2,055	2,235	0	135
		人に係るコスト計(F)	千円	7,895	7,920	7,920	4,455	7,335	0	-3,465
	物に係るコスト	物件費	千円	719	3,133	412	813	829		401
		うち委託料	千円	294	278	297	295	378		-2
		維持補修費	千円							0
		物に係るコスト計(G)	千円	719	3,133	412	813	829	0	401
	移転支出的なコスト	扶助費	千円							0
		補助費等	千円	260	419	182	215	222		33
		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	260	419	182	215	222	0	33
	その他									0
		その他	千円							0
		支出計(I)=(F)+(G)+(H)	千円	8,874	11,472	8,514	5,483	8,386	0	-3,031
収入内訳										0
		国庫支出金	千円							0
		都支出金	千円	282	2,835	189	351	152		162
		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
										0
		収入計(J)	千円	282	2,835	189	351	152	0	162
		収支差額(K)=(J)-(I)	千円	-8,592	-8,637	-8,325	-5,132	-8,234	0	3,193
		一般財源投入割合	%	97%	75%	98%	94%	98%	#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
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？

- □ 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】

民民のトラブルに対し、中立の立場で解決を図るのは公的機関が最も適している。窓口としては、消費者に最も身近な行政である、市が相談業務を行なうべきである。また、市民に意識啓発や知識の習得を図り、市民が安全に豊かに暮らす環境への道作りを行なうことは行政の責務である。

有効性評価

② 成果の向上余地
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？

- ☑ 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】

相談者から、相談が寄せられてはじめて悪質商法被害の特定ができる。相談することもできず、いわゆる「泣き寝入り」するような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である。また、高齢者、児童、学生の悪質商法被害を防ぐために、健康福祉部、教育委員会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
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？（そもそも、この事業は、施策の目的や公益の増進に役立っているか？）

- □ 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】

身近な相談場所を失うことにより、問題解決の道筋を見つけることもできず、悪質商法被害を解決することができなくなる。また、市町村におかれている消費者相談は原則として、居住市民を対象としているため、近隣市では国立市民の相談を受けることができない。この状況で当市の相談業務を縮小、廃止することになれば、相談先がわからない市民が増加し、被害の回復ができなくなる恐れがある。

④ 類似事業との統廃合・連携の可能性
目的を達成するには，この事務事業以外他に方法はないか？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？

- □ 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】

悪質商法被害の回復のためには他に手段がない。

活動指標・対象指標・成果指標の推移、公共関与性評価、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
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？

- □ 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】

事業費の削減は難しいが、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。

⑥ 人件費（延べ業務時間）の削減余地
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）

- □ 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】

事務事業に要する時間最低限度であり、委託化や削減の合理的理由がない。

公平性評価

⑦ 受益機会・費用負担の適正化余地
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？

- □ 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】

消費者の権利を守ることを念頭に置きつつも、公平公正な立場で相談業務を行っている。
また講座等は、自由参加講座として、市民に参加の機会が保証されている。

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t交付金をうまく活用することで歳入確保を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) 担当課評価者としての評価結果

項目	適切	見直し余地あり
① 公共関与妥当性	☑	□
② 有効性	□	☑
③ 効率性	□	☑
④ 公平性	☑	□

(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、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

- □ 廃止　□ 休止　□ 事業統廃合・連携　□ 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）
- □ 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。
健康福祉部・教育委員会との連携。
講座開催の周知を徹底し、参加人数を増やす。

(4) 改革・改善による期待成果（廃止・休止の場合は記入不要）

成果＼コスト	削減	維持	増加
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（壁）とその解決策

関係部署との情報共有。
各イベントの積極的PR。従来の手法、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すか。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身につけるとともに、被害にあった場合には十分な相談体制が整っている。