

事務事業名	消費生活相談事業	所属部	生活環境部	所属課	生活コミュニティ課
-------	----------	-----	-------	-----	-----------

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？
 消費者の利益の擁護を図り、消費生活に係る各種の相談及び苦情を処理し、情報の提供を通じて、市民の消費生活の安定と向上を図るため専門相談員を配置することとした。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？
 市民を脅かす悪質商法の手口は年々多様化している。相談数は20年度より相談日を1日増設した分増加したが、近年は300件台半ばを前後している。近年は架空請求などの相談に加え多重債務など複雑かつ深刻な問題が増加しており、1件の相談にかかる相談時間も増加傾向にある。それに対して、特定商取引に関する法律や割賦販売法など、関連法規の改正も頻繁に行われている。22年度より、独立行政法人国民生活センターが運用する全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)が国立市にも導入されるなど、相談環境の整備を進めている。

③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？
 相談事由(悪質商法被害等)が解決した市民からは感謝の声が寄せられている。

2 評価の部(SEE) * 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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】 市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。国、都については集計した相談情報を基に悪質業者の取り締まり、指導を行なっている。
	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？	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 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求められている。
有 効 性 評 価	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？)	<input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 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？	<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 ⇒【理由】 ⇒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 ⇒【理由】
効 率 性 評 価	⑤ 事業費の削減余地 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)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 相談情報の守秘等から専門相談員以外に相談業務をゆだねることはできないと考える。相談情報の提供、周知に住民の協力をあおぐことは今後、必要と思われる。
	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？成果を下げずに正職員以外の職員や委託できないか？(アウトソーシングなど)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 現在、専門相談員はすべて嘱託職員で対応している。相談内容の複雑化、手口の悪質化などで専門相談員の必要性は高まっており、業務時間の削減は現実的ではない。
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る不公平ではないか？受益者負担が公平・公正になっているか？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 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なっている。相談の現場でも、きちんと消費者、事業者双方からの主張を聞き取りながら、解決の方向を見出している。

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)(PLAN)

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 全体総括(振り返り、反省点)
① 公共関与妥当性 <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	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、窓口の果たす役割は大きい。今後は研修などで相談員の能力を高めるとともに、広報を通して窓口をアピールし、存在を知らず泣き寝入りする人を減らすという当初目的達成を目指す。

(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)
 健康福祉部、教育委員会との連携
 広報活動の強化

(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
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(壁)とその解決策

関連部署との情報共有

事務事業名	消費者団体連絡会活動支援事業	所属部	生活環境部	所属課	生活コミュニティ課
-------	----------------	-----	-------	-----	-----------

③ 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？
消費者行政を充実させるため、消費者団体が互いに連携し、情報交換を行なうため。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？
参加団体が固定化している。新規参入団体がなく、参加者の減少と参加者の高齢化が進んでいる。

③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？
活動内容の周知の充実、新規参加団体の募集

2 評価の部(SEE) * 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	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】 行政だけではなく、市民側からの連携の手段として、消費者団体連絡会を組織し、市がこれと協力することは、市民に消費生活の安全と向上に対して意識啓発を行なううえで、必要な措置である。
	② 成果の向上余地	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 新たな参加団体の組み入れや、市民に向けた消費者情報の発信手段など、新たな方法を模索していく必要がある。
	③ 廃止・休止の成果への影響	<input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】 行政と市民の協働の機会の喪失につながる
	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 ⇒【理由】 ⇒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 ⇒【理由】
有 効 性 評 価	⑤ 事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 市で支出しているのは、消費生活展の会場設営など市民の協力だけでは困難な部分及び講演会講師料の一部負担に限定している。
	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 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 行政と市民の協働によって、消費生活の充実を図るものであり、委託等のアウトソーシングでは協働のかたちを成さない。また嘱託員等の配置は事務時間の量が最低限度、限定的であるため、配置を行なう合理的理由、経済的理由がない。
効 率 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 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 消費生活展の開催など、多くの市民に消費者情報を発信する機会を設けている。
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)(PLAN)

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 全体総括(振り返り、反省点)
<p>① 公共関与妥当性 <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 checked="" type="checkbox"/> 適切 <input 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>	<p>消費者行政の充実に向けて、市と消費者団体との連携、協働の場として連絡会は機能している。消費者情報発信のための消費生活展開催など、多くの市民に消費生活の改善、向上を訴える場と考えているが、意図するほどの効果が得られていない。今後は、より多くの市民に活動内容を伝えるべく手法等を模索していく。</p>

<p>③ 今後の事業の方向性(改革改善案)・・・複数選択可</p> <p><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)</p> <p><input 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)</p> <p><input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)</p> <p>活動内容の更なる周知と、新たな参加団体の組み入れが必要である。</p>	<p>(4) 改革・改善による期待成果(廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td colspan="2">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>削減</td> <td>維持 増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">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>			コスト				削減	維持 増加	成 果	向上		○	維持		×	低下	×	×
		コスト																	
		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(壁)とその解決策
消費生活展、講演会等、各行事の積極的PR

事務事業名	消費者問題啓発事業	所属部	生活環境部	所属課	生活コミュニティ課
-------	-----------	-----	-------	-----	-----------

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？
 自立した消費者づくり育成のための、意識啓発、知識習得の機会提供。情報発信のため。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？
 インターネットの普及による情報取得の利便化や食品に対する意識の変化など、消費者を取り巻く環境や意識が変わっていきなかつ、生活が豊かで便利になった反面、新しい仕組みや技術を悪用した被害など、生活を脅かす側面も存在している。

③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？
 講演会等の開催時のアンケートから、回数増、もっと多くの人に参加してほしいなどの要望が寄せられている。

2 評価の部(SEE) * 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	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】 市民に意識啓発の機会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。
	② 成果の向上余地	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 参加人数の増大、開催回数の増加が希望されている
有効性 評価	③ 廃止・休止の成果への影響	<input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】 市民に意識啓発の機会を提供できなくなる。
	④ 類似事業との統廃合・連携の可能性	<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) <input checked="" type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ⇒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 ⇒【理由】 若年層、高齢層への対策として、学校教育との連携を図る。
効率性 評価	⑤ 事業費の削減余地	<input type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 支出は主に講師謝礼であり、現状の質を維持しながらの削減は困難である。
	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 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 事務事業に要する時間は最低限度であり、委託化や削減の合理的理由が無い。
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 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 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。

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)(PLAN)

(1) 1次評価者としての評価結果 ① 公共関与妥当性 <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) 各講座とも参加者からは、新しい知識を得た、生活を見直す機会ができた、等の意見をいただいている。講座の開催時間については、より多くの市民が参加できる時間について検討する必要がある。
---	---

(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 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) 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) <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上				維持			×	低下		×	×
		コスト																						
		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(壁)とその解決策
 周知方法の改善。
 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。
 より市民の興味を引く内容の吟味、参加しやすい時間帯での開催を検討。

事務事業マネジメントシート

事務事業名	東京都消費者行政活性化交付金活用事業				<input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業											
政策名	総合計画体系	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		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	金井 一夫								
関連施策名							電話番号 (内線)	042-576-2111 193								
予算科目	会計	款	項	目	事業コード	法令根拠										
	0	1	0	7	0	1	0	2	0	1	3	5	4	0	0	
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ				<input type="checkbox"/> 単年度繰返				<input checked="" type="checkbox"/> 期間限定複数年度一全体計画の投入量を記入 (開始年度 年度 ~) (平成22 年度 ~ 平成24 年度)							
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)										全体計画(期間限定複数年度のみ) (単位:千円)						
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:相談ブース改修工事設計委託、消費生活相談関連機材購入、執務参考資料購入、啓発資料作成、弁護士による相談員、職員へのアドバイス事業、相談員研修参加交通費補助 23年度:相談ブース改修工事、消費生活相談関連機材購入、執務参考資料購入、啓発資料作成、弁護士による相談員へのアドバイス事業、相談員研修参加交通費補助 24年度:権限委譲用備品、消費者啓発用物品の購入、食品安全のための放射線量検査 25年度も事業を延長。 消費生活相談機能の強化(車両、電話機用ヘッドセットの購入など)、弁護士による相談員へのアドバイス事業、食品安全のための放射線量検査を行う。										総投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金			
													都道府県支出金			
													地方債			
													その他			
													一般財源			
													事業費計(A)	0		
人員費	人員費	正規職員従事人数														
		延べ業務時間														
		再任用職員従事人数														
		延べ業務時間														
		嘱託職員従事人数														
		嘱託職員延べ業務時間														
人件費計(B)	0															
人件費計(C)	0															
人件費計(D)	0															
人件費計(E)=(B)+(C)+(D)	0															
トータルコスト(A)+(B)	0															

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標

① 手段(主な活動)

24年度実績(24年度に行った主な活動)

権限委譲用備品購入、消費者啓発用物品購入、放射線量検査委託

25年度計画(25年度に計画している主な活動)

消費生活相談用事務用品、弁護士による相談員へのアドバイス事業、食品安全のための放射線量検査

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)

・消費生活相談の内容を高度化することで、市民からの相談を解決に導く
 ・食品安全のための放射線量検査を行い、市民に安心を与える

④ 結果(どんな結果に結び付けるのか)

消費生活の安全の確保と充実

⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)数字は記入しない

名称 単位

ア 交付金対象事業実施回数 回

イ

ウ

⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない

名称 単位

ア 人口 人

イ 消費生活相談件数 件

ウ 消費者講演会等実施回数 回

⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)数字は記入しない

名称 単位

ア 解決の方向性が見えた相談件数 件

イ 消費生活に関する情報を得られている市民の割合 %

ウ

⑧ 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)数字は記入しない

名称 単位

ア

イ

ウ

(2) 総事業費・指標等の推移

		単位	20年度 (実績)	21年度 (実績)	22年度 (実績)	23年度 (実績)	24年度 (決算見込み)	25年度 (当初予算)	年度 (最終目標)
事業費	財源内訳	国庫支出金	千円						
		都道府県支出金	千円			1,796	13,494	660	
		地方債	千円						
		その他	千円						
		一般財源	千円						
	事業費計(A)		千円	0	0	1,796	13,494	660	0
	人員費	正規職員従事人数	人			1	1	1	
		延べ業務時間	時間			70	80	40	
		再任用職員人件費計(B)	千円	0	0	350	400	200	0
		再任用職員従事人数	人						
延べ業務時間		時間							
再任用職員人件費計(C)		千円	0	0				0	
嘱託職員従事人数		人							
延べ業務時間		時間							
嘱託職員人件費計(D)		千円	0	0	0	0	0	0	
人件費計(E)=(B)+(C)+(D)		千円	0	0	350	400	200	0	
トータルコスト(A)+(E)		千円	0	0	2,146	13,894	860	0	
活動指標		回			18	22	9		
対象指標		人件			74392	74432	74265		
		回			369	345	351		
		件			2	2	4		
成果指標		%			85.3				
上位成果指標									

事務事業名	東京都消費者行政活性化交付金活用事業	所属部	生活環境部	所属課	生活コミュニティ課
-------	--------------------	-----	-------	-----	-----------

(3) 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？
もとより重点施策とされていた消費生活相談事業に対し、国より都を經由して交付金の支給が行われることになったため。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？
市民を脅かす悪質商法の手口は年々多様化している。近年は架空請求などの相談に加え多重債務など複雑かつ深刻な問題が増加しており、1件の相談にかかる相談時間も増加傾向にある。

③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？
相談事由(悪質商法被害)が解決した市民からは感謝の声が寄せられている。食品の放射線量測定を行ったことで、食に対する安心感の醸成に貢献している。

2 評価の部(SEE) * 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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】 交付金活用事業であるため、行政の関与は必須である。複雑化、手口の巧妙化が進む悪質商法被害の軽減や食の安全確保のため、市民に身近な行政窓口である市が事業を行うことは妥当である。
	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？	<input type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 基金を活用し、相談環境の改善、相談員のレベルアップ、食に対する安心感の醸成を行っている。
有効 性 評価	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？)	<input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】 基金を活用することで、これまで手が届かなかった消費者啓発、相談支援が実現できている。廃止した場合、消費者行政の後退が懸念される。
	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？	<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 ⇒【理由】 ⇒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 ⇒【理由】
効率 性 評価	⑤ 事業費の削減余地 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)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 事業費は全額都からの交付金でまかなわれている。
	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？成果を下げずに正職員以外の職員や委託できないか？(アウトソーシングなど)	<input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 作業は補助金の申請等事務がほとんどであるため、外部に委託する合理的・経済的理由がない。
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？	<input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 消費生活相談の充実が市民の利益につながるため、公平である。

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)(PLAN)

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 全体総括(振り返り、反省点) 基金により相談環境の改善、食に対する安心を実現できている。
① 公共関与妥当性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ② 有効性 <input checked="" type="checkbox"/> 適切 <input 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	

(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 type="checkbox"/> 事業のやり方改善(有効性改善) <input 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 checked="" type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない) 今後も消費者行政活性化交付金を活用し、消費者行政の充実を図っていく。	(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 border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td colspan="2">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>削減</td> <td>維持 増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">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>			コスト				削減	維持 増加	成果	向上			維持		○ ×	低下	×	×
			コスト																
		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(壁)とその解決策

事務事業マネジメントシート

事務事業名	権限委譲に伴う立入検査事業				<input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業				
政策名	総 計 画 面 体 系	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		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	金井 一夫	
関連施策名							電話番号 (内線)	042-576-2111 193	
予算科目	会計	款	項	目	事業コード	法令根拠	家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法 他3法		
	0	1	0	7	0	1	0	2	
	0	1	3	5	4	0	0		
事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ				<input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返				
					<input checked="" type="checkbox"/> 期間限定複数年度全体計画の投入量を記入				
	(開始年度 平成24 年度 ~)				(年度 ~ 年度)				
事務事業の概要(具体的なやり方、手順、詳細。期間限定複数年度事業は全体像を記述)						全体計画(期間限定複数年度のみ) (単位:千円)			
<p>【概要】</p> <p>平成24年度より①家庭用品品質表示法②消費生活用製品安全法③電気用品安全法④ガス事業法⑤液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律の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た。</p> <p>【事務手順】</p> <p>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。</p>						総 投 入 量	事業費	国庫支出金	
							財源内訳	都道府県支出金	
								地方債	
								その他	
								一般財源	
人員費	事業費計(A)	0							
	正規職員従事人数								
	延べ業務時間								
	人件費計(B)	0							
	トータルコスト(A)+(B)	0							

1 現状把握の部(DO)

(1) 事務事業の目的と指標		⑤ 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)数字は記入しない	
① 手段(主な活動)	24年度実績(24年度に行った主な活動)	名称	単位
	24年3月19日に、5法について、1店舗17品目を検査し、東京都を経由して国に報告した。	ア 立入検査の回数	回
	25年度計画(25年度に計画している主な活動)	イ	
	5法について検査を行う(店舗数、商品数は未定)	ウ	
② 対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	市内の小売店	⑥ 対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない	
		名称	単位
		ア 立入検査を行った小売店数	件
		イ 検査した商品数	件
		ウ	
③ 意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)	市が立入検査を行い、国が違反をしている業者に指導することで、適正な品質表示が行われる。	⑦ 成果指標(対象における意図の達成度を表す指標)数字は記入しない	
		名称	単位
		ア 違反のあった件数	件
		イ	
		ウ	
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	⑧ 上位成果指標(結果の達成度を表す指標)数字は記入しない	
		名称	単位
		ア	
		イ	
		ウ	

(2) 総事業費・指標等の推移

		単位				24年度 (決算見込み)	25年度 (当初予算)	年度 (最終目標)	
事業費	財源内訳	国庫支出金	千円						
		都道府県支出金	千円						
		地方債	千円						
		その他	千円						
		一般財源	千円						
	事業費計(A)		千円	0	0	0	0	0	0
	人件費	正規職員従事人数	人				2	2	
		延べ業務時間	時間				30	30	
		正規職員人件費計(B)	千円	0	0	0	150	150	0
		再任用職員従事人数	人						
延べ業務時間		時間							
再任用職員人件費計(C)		千円	0	0	0	0	0	0	
嘱託職員従事人数		人							
延べ業務時間		時間							
嘱託職員人件費計(D)		千円							
人件費計(E)=(B)+(C)+(D)		千円	0	0	0	150	150	0	
トータルコスト(A)+(E)		千円	0	0	0	150	150	0	
活動指標	ア	回				1			
	イ								
	ウ								
対象指標	ア	件				1			
	イ					17			
	ウ								
成果指標	ア	件				0			
	イ								
	ウ								
上位成果指標	ア								
	イ								
	ウ								

事務事業名	権限委譲に伴う立入検査事業	所属部	生活環境部	所属課	生活コミュニティ課
-------	---------------	-----	-------	-----	-----------

③ 事務事業の環境変化・住民意見等

① この事務事業を開始したきっかけは何か？いつ頃どんな経緯で開始されたのか？
平成24年度より5法に関する、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。

② 事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？
24年度開始の事業のため変化なし。

③ この事務事業に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか？
立入検査を行った小売店の担当者からは、品質表示の適正化に関して再確認する良い機会となったとの意見があった。

2 評価の部(SEE) * 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	<input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当である ⇒【理由】 都から市に権限移譲された事業であるため妥当である。
	② 成果の向上余地	<input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】 より多くの小売店を検査する必要がある。
有効 性 評価	③ 廃止・休止の成果への影響	<input type="checkbox"/> 影響無 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 影響有 ⇒【その内容】 これを廃止した場合、立入検査の担い手がなくなる。 公正な取引、証明のための検査であり、公益の増進に資している。
	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 ⇒【理由】 ⇒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 ⇒【理由】
効率 性 評価	⑤ 事業費の削減余地	<input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】
	⑥ 人件費(延べ業務時間)の削減余地	<input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】 最低限の業務時間で立入検査を行っている。
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 ⇒【理由】 ⇒3 改革・改善方向の部に反映 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】 適正な品質表示が行なわれることは、すべての消費者の利益保護につながっている。

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)(PLAN)

(1) 1次評価者としての評価結果	(2) 全体総括(振り返り、反省点)
① 公共関与妥当性 <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	24年度は事業開始年であったこともあり、多くの小売店を検査することができなかった。

(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 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) そもそも調査対象となる小売店がどの程度市内に存在するののかも含め、早い段階で対象を検討する必要がある。	(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 border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>削減</td> <td>維持</td> <td>増加</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">成果</td> <td>向上</td> <td></td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>維持</td> <td></td> <td></td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>低下</td> <td></td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> </table>			コスト					削減	維持	増加	成果	向上		○		維持			×	低下		×	×
		コスト																						
		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(壁)とその解決策
市内の小売店の現状把握。