

事務事業マネジメントシート(令和 4年度実績と令和 5年度計画)

令和 5年 5月11日更新

|         |  |     |          |     |                                   |   |                                    |
|---------|--|-----|----------|-----|-----------------------------------|---|------------------------------------|
| 事務事業名   | 消費生活センター運営事業   |     |          |     | <input type="checkbox"/> マニフェスト関連 | <input type="checkbox"/> 全庁横断課題関連   | <input type="checkbox"/> 集中改革プラン関連 |
| 総合計画体系  | 政策   | 4   | 生活環境の健康  |     | 所属部                               | 総務部   | 課長名 坂本 浩一郎                         |
|         | 施策   | 17  | 防犯対策の推進  |     | 所属課                               | 総務課   | 担当者名 深迫 将成                         |
|         | 施策の柱   | 55  | 消費者保護の充実 |     | 所属班                               | 総務・男女共同参画班  | (内線) 1228                          |
| 予算科目    | 会計一般   | 款 2 | 項 1      | 目 1 | 事業連番 11518                        | 根拠法令 消費者安全法、消費者基本法  |                                    |
| 終了、開始年度 | <input type="checkbox"/> 4年度で終了 <input type="checkbox"/> 4年度から開始 |     |          |     | 事業期間                              | <input type="checkbox"/> 単年度のみ <input checked="" type="checkbox"/> 単年度繰返 (開始年度 22 年度) <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度 ( ~ 年度) |                                    |

★事務事業の概要 (PLAN)

|          |  |
|----------|--|
| 【事業の内容】  | 市消費者センター相談員が行う事務(消費者からの相談対応、苦情処理のための斡旋(業者との交渉)、事案の国民生活センターへ報告)を支援し、併せて、相談員の研修会への参加や、市民対象の出前講座や講習会の実施などを円滑に行うために、事務局として関連業務を行う。 |
| 【業務の流れ】  | ①相談員と連携して消費生活センターの事務関係業務を行う。<br>②市広報紙に「消費生活センター便り」を毎月掲載する。<br>③緊急を要する悪質商法への注意喚起について市ホームページに掲載する。                               |
| 【主な予算費目】 | 相談員報酬(週5日)、費用弁償、印刷製本費、消耗品費   |
| 【意見や要望】  |  |

1 現状把握の部 (DO、PLAN)

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
| (1) 事務事業の目的と指標                                  |  | 新規・拡充区分:                            |
| ①手段(主な活動) 4年度実績(4年度に行った主な活動)(DO)                | ①相談員と連携して消費生活センターを円滑に運営した。新規の相談件数は、447件で前年度より増加した。 | 5年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN) 前年度と同様。 |
| ②市広報紙に「消費生活センター便り」を毎月掲載した。                      |  |                                     |
| ③令和2年度から市ホームページに消費生活センターのページを開設し、随時消費者への啓発を行った。 |  |                                     |
| ① 活動指標(事務事業の活動量を表す指標)                           | (単位) 回   | 予算の主な増減の理由                          |
| → イ 消費者問題啓発活動・講座回数                              |  | 相談員(会計年度任用職員)報酬等の昇給に伴う報酬等の増         |
| ②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等一般市民                 |  | ②対象指標(対象の大きさを表す指標) (単位) 人           |
|   |  | → ア 市人口(3月末)                        |
|   |  | → イ                                 |
| ③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか)                        |  | ③成果指標(意図の達成度を表す指標) (単位) 件           |
| ①消費者問題で困ったときに気軽に相談を受けられる。                       |  | → ア 市への消費者相談件数                      |
| ②悪質商法による被害をできる限り予防・軽減・回復する。                     |  | → イ 被害金額に対する救済金額の割合                 |
|   |  | パーセント                               |
| *③成果指標設定の理由と 5年度目標値設定の根拠                        |  | 総トータルコスト全体計画 ~ 年度                   |
| 被害金額に対する救済金額の割合                                 |  | 0                                   |

| (2) 各指標・総事業費の推移 | 単位       | 2年度          | 3年度    | 4年度      | 4年度    | 5年度      | 6年度    | 7年度    | 8年度    |       |
|-----------------|----------|--------------|--------|----------|--------|----------|--------|--------|--------|-------|
|                 |          | 実績(決算)       | 実績(決算) | 目標(当初予算) | 実績(決算) | 目標(当初予算) | 予定     | 見込     | 見込     |       |
| ① 活動指標          | ア 回      | 31           | 5      | 35       | 22     | 35       | 35     | 35     | 35     |       |
|                 | イ        |              |        |          |        |          |        |        |        |       |
| ② 対象指標          | ア 人      | 63,189       | 63,841 | 64,614   | 64,453 | 65,500   | 66,391 | 67,270 | 68,688 |       |
|                 | イ        |              |        |          |        |          |        |        |        |       |
| ③ 成果指標          | ア 件      | 352          | 417    | 300      | 447    | 300      | 300    | 300    | 300    |       |
|                 | イ パーセント  | 27           | 13     | 20       | 6      | 20       | 20     | 20     | 20     |       |
| 投資入費量           | 財源内訳     | 国庫支出金        | 千円     |          |        |          |        |        |        |       |
|                 |          | 都道府県支出金      | 千円     | 824      | 897    | 1,259    | 1,008  | 1,025  | 1,020  | 1,020 |
|                 |          | 地方債          | 千円     |          |        |          |        |        |        |       |
|                 |          | その他          | 千円     |          |        |          |        |        |        |       |
|                 |          | 繰入金          | 千円     |          |        |          |        |        |        |       |
|                 | (A) 事業費計 | 一般財源         | 千円     | 2,939    | 3,130  | 3,007    | 3,102  | 3,467  | 4,339  | 4,339 |
|                 |          | (A) 事業費計     | 千円     | 3,763    | 4,027  | 4,266    | 4,110  | 4,492  | 5,359  | 5,359 |
|                 |          | (A)のうち指定経費   | 千円     | 0        | 0      | 0        | 0      | 0      | 3,830  | 3,830 |
|                 | (B) 人件費計 | (A)のうち時間外、特勤 | 千円     | 0        | 0      | 0        | 0      | 0      | 0      | 0     |
|                 |          | 正規職員従事人数     | 人      | 3        | 3      | 2        | 4      | 2      | 2      | 0     |
| (B) 人件費計        | 延べ業務時間   | 時間           | 572    | 475      | 250    | 420      | 250    | 250    | 0      |       |
|                 | (B) 人件費計 | 千円           | 2,255  | 1,857    | 996    | 1,598    | 996    | 996    | 0      |       |
| トータルコスト(A)+(B)  |          | 千円           | 6,018  | 5,884    | 5,262  | 5,708    | 5,488  | 6,355  | 5,359  |       |

|       |              |     |     |     |     |
|-------|--------------|-----|-----|-----|-----|
| 事務事業名 | 消費生活センター運営事業 | 所属部 | 総務部 | 所属課 | 総務課 |
|-------|--------------|-----|-----|-----|-----|

## 2 評価の部 (CHECK)

\*原則は4年度の後評価、ただし複数年度事業は4年度実績を踏まえての途中評価

|         |                    |  |
|---------|--------------------|--|
| 目標達成度評価 | ① 4年度目標達成度評価       | <input checked="" type="checkbox"/> 達成した <input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【理由】  |
|         | ② 5年度目標達成見込み       | <input checked="" type="checkbox"/> 目標達成見込みあり ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 目標達成は厳しい ⇒【理由と対策】<br>消費相談員と常に連携して消費生活センターを円滑に運営していくので達成見込みあり。   |
| 有効性評価   | ③ 成果の向上余地          | <input checked="" type="checkbox"/> 向上余地がある ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 向上余地がない ⇒【理由】<br>予防のための啓発(出前講座)をより積極的に実施することで、成果の向上余地はある。   |
|         | 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) ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】<br><input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】<br><input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができない ⇒【理由】<br>消費者問題は個人のプライバシーに関するため、他事業との統合はできない。 |
| 効率性評価   | ⑤ 事業費の削減余地         | <input type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】<br>必要最低限の事業費である。  |
|         | 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】 <input checked="" type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】<br>相談件数が増加し相談案件も複雑化する傾向にあり、人件費(特に勤務時間・勤務日数)が減る見込みはない。   |
| 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】 <input checked="" type="checkbox"/> 公平・公正である ⇒【理由】<br>市内の住民を対象としているため、公平である。<br>また法に基づく事業であり受益者負担が発生する事業ではない。  |
| 役割分担評価  | ⑧ 行政の役割分担の適正化      | <input type="checkbox"/> 見直し余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担は適正である ⇒【理由】<br>消費者が自力で解決できない問題について行政が法令等に基づき助言・支援するものであり妥当である。  |

## 3 評価結果の総括 (CHECK)

令和4年度は20回の出前講座を行った。相談員・行政側が出向いて初めて市民が相談を持ちかけてくるケースも少なくなく、その手応えから「住民にセンター自体の周知浸透が必要」「予防が最善」と判断。今後も啓発活動(出前講座・広報紙連載等)に力を入れていく。

## 4 今後の方向性(事務事業担当課案) (ACTION)

| <p>(1) 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"/>目的再設定 <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)</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>(2) 改革・改善による期待成果<br/>(廃止・休止の場合は記入不要)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="3">成果</th> <th>向上</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>維持</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>低下</th> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </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  |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| <p>(3) 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</p>   |   |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |  |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |