

事務事業マネジメントシート(令和 5年度実績と令和 6年度計画)

令和 6年 8月26日更新

事務事業名		消費生活センター運営事業				☐ マニフェスト関連 ☐ 全庁横断課題関連 ☐ 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	田代 純児
	施 策	17	防犯対策の推進			所属課	安全安心課	担当者名	三谷 三恵
	施策の柱	55	消費者保護の充実			所属班	交通防犯対策班	(内線)	1243
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		☐ 5年度で終了 ☐ 5年度から開始				事業期間	☐ 単年度のみ ☒ 単年度繰返 (開始年度 22 年度) ☐ 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、出前講座等を行う。 ②市広報紙に「消費生活センター便り」を毎月掲載する。 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、費用弁償、印刷製本費、消耗品費
【意見や要望】	相談の増加・内容の複雑化が見られる。

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) 5年度実績(5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、512件で前年度より増加した。 ②市広報紙に「消費生活センター便り」を毎月掲載した。 ③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。 ④WEB受付フォームでの相談受付を開始した。これまでの電話・来庁等による相談に加え、消費者からのアクセスを改善することで、消費者の被害防止・新たなトラブルへの情報収集機能の強化を図った。(実績2件)		6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。
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
→ ア: 消費者問題啓発活動・講座回数	回	相談員(会計年度任用職員)の昇給に伴う報酬増及び期末勤勉手当の支給に伴う増
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等		②対象指標(対象の大きさを表す指標)
一般市民		→ ア: 市人口(3月末)
		→ イ: 人
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)
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
*③成果指標設定の理由と 6年度目標値設定の根拠		総トータルコスト
被害金額に対する救済金額の割合		全体計画
		～ 年度
		0

(2)各指標・総事業費の推移											
		単位	3年度 実績(決算)	4年度 実績(決算)	5年度 目標(当初予算)	5年度 実績(決算)	6年度 目標(当初予算)	7年度 予定	8年度 見込	9年度 見込	
① 活動指標		ア回	5	22	35	33	35	35	35	35	
		イ									
② 対象指標		ア人	63,841	64,453	65,500	64,787	65,311	66,650	68,409	69,457	
		イ									
③ 成果指標		ア件	417	447	300	512	300	300	300	300	
		イパーセント	13	6	20	7	20	20	20	20	
投資 入費 量	事業 内訳	財源	国庫支出金 千円								
			都道府県支出金 千円	897	1,008	1,025	1,005	231	231	231	231
			地方債 千円								
			その他 千円								
			繰入金 千円								
	費		一般財源 千円	3,130	3,102	3,467	3,195	4,886	4,886	4,886	4,886
			(A) 事業費計 千円	4,027	4,110	4,492	4,200	5,117	5,117	5,117	5,117
			(A)のうち指定経費 千円	0	0	0	0	0	3,830	0	0
			(A)のうち時間外、特勤 千円	0	0	0	0	0	0	0	0
	人件 費		正規職員従事人数 人	3	4	2	2	2	2	2	2
			延べ業務時間 時間	475	420	250	220	250	250	0	0
			(B)人件費計 千円	1,857	1,598	996	801	996	996	0	0
	トータルコスト(A)+(B) 千円			5,884	5,708	5,488	5,001	6,113	6,113	5,117	5,117

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	安全安心課
-------	--------------	-----	-----	-----	-------

2 評価の部（CHECK）

*原則は5年度の後評価、ただし複数年度事業は5年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	① 5年度目標達成度評価	☒ 達成した ☐ 達成しなかった ⇒【原因】 出前講座や啓発活動の増加により、市民へのセンターの周知ができ相談件数の増加につながっている。
	② 6年度目標達成見込み	☒ 目標達成見込みあり⇒【理由】 ☐ 目標達成は厳しい⇒【理由と対策】 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	☒ 向上余地がある ⇒【理由】 ☐ 向上余地がない ⇒【理由】 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	☐ 他に手段がある (具体的な手段、事務事業) ☒ 他に手段がない ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 ☐ 統廃合・連携ができない ⇒【理由】 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	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 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	☐ 削減余地がある ⇒【理由】 ☒ 削減余地がない ⇒【理由】 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	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 公平・公正である ⇒【理由】 市内の住民を対象としているため、公平である。 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	☐ 見直し余地がある ⇒【理由】 ☒ 役割分担は適正である ⇒【理由】 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）

相談件数は年々増加し、内容も複雑化・多様化し、解決までに長期間を要すケースもある。出前講座による周知啓発をより強化するとともに、WEBフォームでの相談受付など消費者からの相談アクセスの改善により消費者の被害防止を強化していく必要がある。

4 今後の方向性（事務事業担当課案）（ACTION）

(1) 今後の事業の方向性（改革改善案）・・・複数選択可 ☐廃止 ☐休止 ☐目的再設定 ☐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）				(2) 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><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><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																											
(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																												