

事務事業マネジメントシート(平成24年度実績と平成25年度計画)

平成25年12月26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   | 1                                                                  | 人々が安全に安心して暮らせるまちづくり |    |    | 所属部                                                                                                    | 総務部                                                                                                                           | 課長名           | 中村誓丞 |
|         | 施策   | 2                                                                  | 防犯対策の推進             |    |    | 所属課                                                                                                    | 総務課                                                                                                                           | 担当者名          | 高野和子 |
|         | 基本事業 | 7                                                                  | 消費者保護の充実            |    |    | 所属班                                                                                                    | 総務・男女共同参画班                                                                                                                    | (内線)          | 1217 |
| 予算科目    |      | 会計一般                                                               | 款2                  | 項1 | 目4 | 事業連番11518                                                                                              | 法令根拠                                                                                                                          | 消費者安全法、消費者基本法 |      |
| 終了、開始年度 |      | <input type="checkbox"/> 24年度で終了 <input type="checkbox"/> 24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) |               |      |
|         |      |                                                                    |                     |    |    |                                                                                                        |                                                                                                                               | 成果優先度評価結果     | ①    |
|         |      |                                                                    |                     |    |    |                                                                                                        |                                                                                                                               | コスト削減優先度評価結果  | ①    |

★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)

|                                             |                                                                                                              |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【事業の内容】                                     | 市消費生活センター相談員が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)、国民生活センターへの報告、研修参加、市民対象出前講座などを行っており、これらを円滑に遂行するために事務局として関連業務を行う事業。 |
| (開始した背景・きっかけ・今後の状況変化を含む)                    |                                                                                                              |
| 【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方関係業務を行う。<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】                                    | 需用費(消耗品費=書籍購入6,000円、印刷製本費=パンフレット・ステッカー231,000円)、委託料(週5日・年間244日:3,812,000円)                                   |
| 【意見や要望】                                     | センター開設時間は10～16時で周知を図っているが、それ以外の時間に電話での問合せがある。                                                                |
| 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? |                                                                                                              |

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)24年度実績(24年度に行った主な活動)(DO)                                                             |      | 25年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN) |
| ①相談員と連携して消費生活センターを円滑に運営。<br>②市広報紙に「消費生活センター便り」を毎月掲載。<br>③緊急を要する消費者被害事例について市ホームページにて市民に対し注意喚起。 |      | 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) | 予算の主な増減の理由                   |
| →ア 消費者問題啓発出前講座の回数                                                                             | 回    | パンフレット印刷製本費の減                |
| 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)           |
| 市民一般                                                                                          |      | →ア 人口                        |
| 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市民が消費者問題で困ったときに気軽に相談を受けられる窓口を整備する。                                                           |      | →ア 市への消費者相談件数                |
| ②悪質商法による市民の被害をできる限り予防・軽減・回復する。                                                                |      | 件                            |
| *③成果指標設定の理由と25年度目標値設定の根拠                                                                      |      | 総トータルコスト                     |
| ・県センター相談件数を減らし、市の消費者センターの増加を目標指標とした。                                                          |      | 全体計画                         |
|                                                                                               |      | ～年度                          |
|                                                                                               |      | 0                            |

| (2)各指標・総事業費の推移 |                | 単位            | 22年度実績(決算) | 23年度実績(決算) | 24年度目標(当初予算) | 24年度実績(決算) | 25年度目標(当初予算) | 26年度予定 | 27年度見込 | 28年度見込 |
|----------------|----------------|---------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|--------|--------|--------|
| ①活動指標          | ア 回            |               | 8          | 1          | 12           | 7          | 24           | 24     | 24     | 24     |
|                | イ              |               |            |            |              |            |              |        |        |        |
|                |                |               |            |            |              |            |              |        |        |        |
| ②対象指標          | ア 人            |               | 55,732     | 56,638     | 56,829       | 57,206     | 57,377       | 57,925 | 58,474 | 59,024 |
|                | イ              |               |            |            |              |            |              |        |        |        |
|                |                |               |            |            |              |            |              |        |        |        |
| ③成果指標          | ア 件            |               | 141        | 182        | 240          | 189        | 260          | 280    | 300    | 320    |
|                | イ              |               |            |            |              |            |              |        |        |        |
|                |                |               |            |            |              |            |              |        |        |        |
| 投資入費量          | 事業内訳           | 国庫支出金         | 千円         |            |              |            |              |        |        |        |
|                |                | 都道府県支出金       | 千円         | 2,416      | 2,731        | 1,992      | 2,015        |        | 1,116  | 1,116  |
|                |                | 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         | 642        | 813          | 2,157      | 2,034        | 3,812  | 1,067  | 1,067  |
|                |                | (A)のうちの指定経費   | 千円         | 3,058      | 3,544        | 4,149      | 4,049        | 3,812  | 2,183  | 2,183  |
|                |                | (A)のうちの時間外、特勤 | 千円         | 0          | 0            | 0          | 0            | 0      | 0      | 0      |
|                |                | 正職員従事人数       | 人          | 3          | 2            | 2          | 2            | 2      | 2      | 2      |
|                |                | 延べ業務時間        | 時間         | 500        | 410          | 410        | 200          | 410    | 410    | 410    |
| 人件費            | (B)人件費計        | 千円            | 2,060      | 1,655      | 1,655        | 814        | 1,655        | 1,655  | 1,655  | 1,655  |
|                | トータルコスト(A)+(B) | 千円            | 5,118      | 5,199      | 5,804        | 4,863      | 5,467        | 3,838  | 3,838  | 3,838  |

|       |              |     |     |     |     |
|-------|--------------|-----|-----|-----|-----|
| 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（SEE）

※原則は24年度の事後評価、ただし複数年度事業は24年度実績を踏まえての途中評価

|         |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 目標達成度評価 | ①24年度目標達成度評価<br>事務事業の当年度実績は当年度目標値を達成したか、未達成の場合その原因は？                                          | <input checked="" type="checkbox"/> 達成した <input type="checkbox"/> 達成しなかった ⇒【理由】                                                                                                                                                   |
|         | ②25年度目標達成見込み<br>事務事業の次年度目標値に対して次年度の見込みはついているのか？                                               | <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>消費者問題の出前講座やアドバイザー事業への参加の呼びかけ等、啓発活動を行うことで、目標達成が可能。                                                                                 |
| 有効性評価   | ③成果の向上余地<br>次年度以降にこの事務事業の成果を向上させる余地はあるか？成果が頭打ちになっていないか？                                       | <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>・市内には、消費者問題で苦しんでいる人が潜在しているので啓発活動等を行い顕在化していく。また被害に遭わないための啓発を推進する。                                                                      |
|         | ④類似事業との統廃合・連携の可能性<br>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 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わるので、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<br>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 checked="" type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 削減余地がない ⇒【理由】<br>相談員の雇用形態変更（委託契約 → 直接雇用）を行えば、受託団体への事務費支払い等の経費が削減できる。                                                                                   |
|         | ⑥人件費（延べ業務時間）の削減余地<br>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】 <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<br>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】 <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。                                                                                                              |
| 役割分担評価  | ⑧行政の役割分担の適正化<br>事業事務のやり方や手段においてこれまでの行政、市が行ってきた範囲を住民や地域・団体に移行できないか？                            | <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>消費者問題の解決については行政が行っていくものであり妥当である。                                                                                                  |

## 3 評価結果の総括（SEE） ※事務事業全体の振り返り、成果及び反省点等を記入

予防が最善であるため、啓発活動（出前講座・広報紙連載等）に力を入れる。

## 4 今後の方向性（事務事業担当課案）（PLAN）

| <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）<br/> <input checked="" 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）<br/> <input type="checkbox"/>現状維持（従来通りで特に改革改善をしない）</p> <p>現在委託契約による派遣で配置している相談員を、市の直接雇用（非常勤職員）に切り替える。</p> | <p>(2) 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> <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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |   |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |
| <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> <p>現在の委託契約にあっては相談員の勤務条件は受託者側の内規に拠っているが、相談件数の増加・案件の複雑化等に伴い、時間外勤務や外勤・出張への対応が本市の現状にそぐわなくなってきた。本市の直接雇用（非常勤職員）とすることで、より現状・ニーズに即したものとしたい。</p>                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |    |     |  |  |    |    |    |    |    |   |  |  |    |  |  |  |    |  |  |  |