

事務事業マネジメントシート(平成25年度実績と平成26年度計画)

平成26年 8月14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	猿渡祥子
	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	項	目	事業連番	消費者安全法、消費者基本法		成果優先度評価結果	①
		2	1	1	11518	法令根拠		コスト削減優先度評価結果	②
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 25年度で終了 <input type="checkbox"/> 25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(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】 (開始した背景・きっかけ・今後の状況変化を含む)	・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事業である。 市の消費生活センターの運営に関しては、現在、特定非営利活動法人熊本県消費者協会へ委託を行い、一日1名の相談員を派遣してもらっている。
【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。 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】	相談業務委託料(週5日)
【意見や要望】 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?	消費生活センターの充実(相談室の整備、相談体制の充実等)の声が議会等からある。

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) 25年度実績(25年度に行った主な活動)(DO)	平成25年度より総務・男女共同参画班で担当した。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。②市広報紙に「消費生活センター便り」を毎月掲載した。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注意喚起した。H25年度新規相談件数は214件となった。出前講座を23回実施した。	26年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN) 活動内容は前年度と同様であるが、平成26年度より相談員を市の直轄雇用(非常勤職員)に切り替え、より実態に即した勤務形態とし、併せて経費節減を図る。
①活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	(単位)回 →ア:消費者問題啓発講座回数 イ:	予算の主な増減の理由 平成25年度までは交通防災班で予算化していたものを平成26年度から総務・男女共同参画班で計上したため、委託契約から直接雇用とし、削減を図る。
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	(単位)人 →ア:市人口(3月末) イ:	②対象指標(対象の大きさを表す指標)
③意図(この事業によって、対象をどう変えるのか) ①消費者問題で困ったときに気軽に相談を受けられる。 ②悪質商法による被害をできる限り予防・軽減・回復する。	(単位)件 →ア:市への消費者相談件数 イ:被害金額に対する救済金額の割合	③成果指標(意図の達成度を表す指標)
*③成果指標設定の理由と26年度目標値設定の根拠 被害金額に対する救済金額の割合		総トータルコスト 全体計画 ~ 年度 0

(2)各指標・総事業費の推移		単位	23年度実績(決算)	24年度実績(決算)	25年度目標(当初予算)	25年度実績(決算)	26年度目標(当初予算)	27年度予定	28年度見込	29年度見込	
①活動指標	ア	回	1	7	12	23	20	20	20	20	
	イ										
②対象指標	ア	人	56,638	57,206	57,500	58,237	58,785	59,333	59,881	60,429	
	イ										
③成果指標	ア	件	182	189	200	214	200	200	200	200	
	イ	パーセント	37	7.6	10	13.2	10	10	10	10	
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	2,731	2,015		2,085	1,116	1,116	1,116	
		地方債	千円								
		その他	千円								
		繰入金	千円								
	一般財源	一般財源	千円	813	2,034	3,812	1,925	1,057	1,057	1,057	1,057
		(A)事業費計	千円	3,544	4,049	3,812	4,010	2,173	2,173	2,173	2,173
		(A)のうち指定経費	千円	3,544	4,049	0	0	2,173	2,173	2,173	2,173
		(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0	0
		(B)人件費計	千円	823	842	814	498	814	814	814	814
トータルコスト(A)+(B)	千円	4,367	4,891	4,626	4,508	2,987	2,987	2,987	2,987		

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25年度の後評価、ただし複数年度事業は25年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①25年度目標達成度評価 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 ⇒【原因】
	②26年度目標達成見込み 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】 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する。
有効性評価	③成果の向上余地 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】 ①平成26年度より相談員を市の直接雇用として成果向上及びコスト削減を図る。 ②予防のための啓発(出前講座)をより積極的に実施する。
	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 checked="" type="checkbox"/> 他に手段がない ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 統廃合・連携ができる ⇒【理由】 <input type="checkbox"/> 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もので、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 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】 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 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】 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 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】 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 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】 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 (SEE) ※事務事業全体の振り返り、成果及び反省点等を記入

平成25年度は年23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。平成26年度は以降も啓発活動(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) (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 checked="" type="checkbox"/>事業のやり方改善(有効性改善) <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) <input type="checkbox"/>現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)</p> <p>現在の委託事業から、市直営の消費生活センターとし、市が直接相談員を雇用することで、相談体制の拡充を行うよう計画している。</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" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2" rowspan="2"></td> <td colspan="3">コスト</td> </tr> <tr> <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																					
<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>相談員2名を市の直接雇用とし、より柔軟な勤務体制を可能として啓発出前講座・家庭訪問による指導などの日常業務を行いやすくする。</p>																						