

事務事業マネジメントシート(平成26年度実績と平成27年度計画)

平成28年 2月17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	財津公正	
	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2	項1	目1	事業連番11518	法令根拠	消費者安全法、消費者基本法		成果優先度評価結果	①
終了、開始年度	<input type="checkbox"/> 26年度で終了 <input type="checkbox"/> 26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。
【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】	相談員報酬(週5日)、費用弁償、印刷製本費、消耗品費
【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) 26年度実績(26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。 ②市広報紙に「消費生活センター便り」を毎月掲載した。	27年度計画(次年度に計画している主な活動)(PLAN) 前年度と同様であるが、平成27年度より相談員の勤務時間を10:00~16:00を9:30~16:00とする。また司法書士を招き勉強会を行う。
①活動指標(事務事業の活動量を表す指標)	→ イ 消費者問題啓発講座回数	(単位) 回 予算の主な増減の理由 相談員の勤務時間が長くなったことによる報酬の増。 勉強会の講師謝金の増、研修参加費の増。 金融広報活動助成金の当初予算計上による増(平成26年度は12月補正)。
②対象(誰、何を対象にしているのか) *人や自然資源等	→ イ 一般市民	②対象指標(対象の大きさを表す指標) (単位) → ア 市人口(3月末) 人 → イ
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。	③成果指標(意図の達成度を表す指標) (単位) → ア 市への消費者相談件数 件 → 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27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	24年度実績(決算)	25年度実績(決算)	26年度目標(当初予算)	26年度実績(決算)	27年度目標(当初予算)	28年度予定	29年度見込	30年度見込
①活動指標	ア	回	7	23	20	26	20	20	20	20
	イ									
②対象指標	ア	人	57,206	58,237	58,785	59,067	59,200	60,100	60,900	61,500
	イ									
③成果指標	ア	件	189	214	200	242	200	200	200	200
	イ	パーセント	7.6	13.2	10	34	50	50	50	50
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	2,015	2,085	1,116	1,304	1,525	1,635	1,635
		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	2,034	1,925	1,057	1,145	1,227	1,312	1,312
		(A)のうち指定経費	千円	4,049	4,010	2,173	2,449	2,752	2,947	2,947
		(A)のうち時間外、特勤	千円	0	0	0	0	0	0	0
	人件費	正規職員従事人数	人	1	3	3	2	2	2	2
		延べ業務時間	時間	200	125	200	255	200	200	200
(B)人件費計		千円	842	498	796	1,015	796	796	796	
トータルコスト(A)+(B)		千円	4,891	4,508	2,969	3,464	3,548	3,743	3,743	3,743

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26年度の後評価、ただし複数年度事業は26年度実績を踏まえての途中評価

目標達成度評価	①26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 ⇒【理由】
	②27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。また、相談件数も伸びており、救済金額も増えると予想され、達成見込みあり。
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】 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 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 type="checkbox"/> 削減余地がある ⇒【理由】 <input checked="" type="checkbox"/> 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 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。 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 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26年度は26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27年度以降も啓発活動(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)</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>相談員の資質を向上させるための研修を充実させる。</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"> <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>																						