

平成23年度 事務事業評価表(平成22年度分に係る報告)

評価対象事務事業名	消費者行政推進事業			事業コード	0181
担当課等	所属名	市民部 消費生活センター		担当係名	
	課長名	市民部 消費生活センター	担当者名	市民部 消費生活センター	電話番号 6002

1. 事務事業の基本情報

総合計画体系	施策の柱	安全な暮らし	コード	施策	市民生活を守る安全対策の充実	コード											
			2			3											
	基本事業	消費者の自立支援	コード	関連予算 費目名	一般会計 2款 1項11目 消費者行政推進事業(001-01)												
			3		一般会計 2款 1項11目 消費者行政活性化事業(001-02)												
特記事項	総合計画主要事業																
事業期間	<input type="radio"/> 単年度 <input checked="" type="radio"/> 単年度繰返 <input type="radio"/> 期間限定複数年度			⇒ (開始年度 昭和44年度～)													
事務事業の概要	消費者基本法等の法令に基づき、消費者の自立支援、消費者被害の救済・予防等に関する施策を推進するもの																
根拠法令等	消費者基本法、消費者安全法、岩手県消費生活条例等																
この事務事業を開始したきっかけ(いつ頃どんな経緯で開始されたのか)																	
昭和43年度に消費者保護法の制定を受け、産業部商工観光課に消費経済係を設置し、市における消費者行政が始まった。																	
この事務事業に対して関係者(市民、議会、事業対象者、利害関係等)からどのような意見・要望が寄せられているか																	
市民生活に直結する事業であり、注目度、期待度とも高い。最近の悪質商法の横行に対し、市民の間に危機感も高まり、消費者行政の充実を求める意見が議会や市民から寄せられている。また、多重債務者対策については、先進的な取り組みとして全国から評価していただいている。																	
事務事業を取り巻く状況(対象者や根拠法令)はどう変化したか。今後の見通しはどうか																	
平成16年に消費者基本法が大幅に改正され、消費者保護から消費者支援へと消費者施策が転換された。国においては、平成21年9月に「消費者庁」を設置し消費者行政の一元化が図られるとともに、併せて消費者安全法に県及び市町村における消費生活相談等事務の義務化が規定された。盛岡広域圏8市町村では平成22年度から協定に基づく消費者行政の共同事務を実施することになった。市民生活の安心・安全を確保するため、悪質・巧妙化する悪質業者の手口に対応すべく、消費者行政を今後も充実させていく。また、平成22年6月に改正賃金業法が完全施行となり、今後とも多重債務者対策については、精力的に取り組む必要がある。																	

2. 事務事業の実施状況(Do)

①対象 (誰を、何を対象としているのか)	住民	⇒	②対象指標 (対象の大きさを示す指標)	A. 住民の数	単位	人	
				B.			
				C.			
③手段 (事務事業の内容、やり方、手順)	22年度実績(22年度に行った主な活動) ・電話、面接による消費生活相談。 ・事業者、関係者とのあつせん交渉等。 ・弁護士による消費生活法律相談。 ・出前講座、広報紙等による啓発 23年度計画(23年度に計画している主な活動) 22年度計画と同様	⇒	④活動指標 (事務事業の活動量を示す指標)	A. 消費生活相談受付件数	単位	件	
				B. 出前講座の実施回数			
				C.			
⑤意図 (この事業により対象をどのように変えるのか)	・消費者被害が救済される。 ・消費者被害に遭わなかったために必要な知識が得られる。 ・消費者の自立が支援される。	⇒	⑥成果指標 (意図の達成度を示す指標)	A. 消費生活相談の解決率(解決した件数/消費生活相談受付件数×100) 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input checked="" type="radio"/> 維持する】	単位	%	
				B. 出前講座の受講人数 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input checked="" type="radio"/> 維持する】			
				C. 【指標の性格: <input type="radio"/> 上げる <input type="radio"/> 下げる <input checked="" type="radio"/> 維持する】			
⑦結果 (上位基本事業の意図:上位の基本事業にどのように貢献するか)	消費生活リスクが回避される	⇒	⑧上位成果指標 (上位基本事業の成果指標)	消費生活相談の解決率(単位:%)			

2. 事務事業の実施状況(続き)

⑨事務事業の各種指標の実績及び目標値

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	目標年度 目標値
対象 指標A	住民の数	人	297,592	297,267	483,469	483,469	483,469	483,469	年度
対象 指標B									年度
対象 指標C									年度
活動 指標A	消費生活相談受付件数	件	4,157	3,770	4,500	3,530	3,800	3,800	年度
活動 指標B	出前講座の実施回数	回	169	215	200	191	200	200	年度
活動 指標C									年度
成果 指標A	消費生活相談の解決率(解決した件数／消費生活相談受付件数 × 100)	%	99.2	99.6	98	98.6	99.0	99.0	年度
成果 指標B	出前講座の受講人数	人	11,038	14,530	12,000	10,400	12,000	12,000	年度
成果 指標C									年度

⑩事務事業に係る事業費

区分	指標名	単位	20 年度実績	21 年度実績	22 年度計画	22 年度実績	23 年度計画	24 年度計画	*****
事業費	A	千円	6,376	12,078	40,953	22,471	31,800	5,709	*****
財源 内訳	④国	千円							*****
	⑤県	千円	41	9,487	36,949	16,825	26,091		*****
	⑥地方債	千円							*****
	⑦一般財源	千円	6,335	2,591	3,785	5,427	5,490	5,490	*****
	⑧その他	千円			219	219	219	219	*****
	合 計 (④～⑧) (=A)	千円	6,376	12,078	40,953	22,471	31,800	5,709	*****
	延べ業務時間数	時間	14,125	14,808	15,000	17,182	16,621	13,913	*****
	職員人件費 (B)(臨時職員賃金は、事務費に含む)	千円	56,500	59,232	60,000	68,728	66,484	55,652	*****
	トータルコスト (A)+(B)	千円	62,876	71,310	100,953	91,199	98,284	61,361	*****

3. 事務事業の評価(See)

必要性評価	①施策体系との整合性 この事務事業の意図は、結果(政策体系)に結びついていますか?	<input type="radio"/> 見直す余地がある <input checked="" type="radio"/> 結びついている	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
	②公共関与の妥当性 市がやるべき事業ですか？ 税金を使って達成する目的ですか？	<input type="radio"/> 見直す余地がある <input checked="" type="radio"/> 妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
		↳ 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> 内部管理事務である <input type="radio"/> その他	理由:
	③対象の妥当性 対象の設定は現状のままでいいですか？ 広げられませんか？ また絞らなくてよいですか？	<input type="radio"/> 拡大または絞る余地がある <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
有効性評価	④意図の妥当性 意図(何を狙っているのか)を絞ったり拡大したりして、成果向上できませんか？	<input type="radio"/> 拡大または絞ることができ <input checked="" type="radio"/> 現状で妥当である	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
		↳ 「妥当」とする理由: <input checked="" type="radio"/> 法定事務である <input type="radio"/> その他	理由:
	⑤成果の向上余地 成果がもっと向上する余地はありますか？	<input checked="" type="radio"/> 向上余地がある <input type="radio"/> 向上余地がない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
		その内容:消費者リスクは拡大・複雑化しており、一層の対策が求められている。	
効率性評価	⑥廃止・休止の影響 事業を廃止・休止した場合、施策の成果に及ぼす影響はありますか？	<input type="radio"/> 影響がない <input checked="" type="radio"/> 影響がある	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
		その内容:法定事務であり廃止できない。	
	⑦類似事務事業との関係 類似の事務事業(国、県、市の内部、民間)はありますか？	<input checked="" type="radio"/> 類似事業がある <input type="radio"/> 類似事業がない	事業名:国、県においても同様の消費者施策を行なっている。
		※類似事業がある場合、その事務事業と統廃合又は連携を図ることにより成果向上はできませんか？ 統廃合・連携検討 <input checked="" type="radio"/> できる <input type="radio"/> できない	
公平性評価	⑧事業費の削減余地 成果を下げずに事業費を節減できる余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある <input checked="" type="radio"/> 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
		理由:消費者行政活性化事業(平成21年度から3年間の時限交付事業)以外の事業費は、その9割以上が人件費であり基本的に削減困難。	
	⑨人件費の削減余地 成果を下げずに人件費(延べ業務時間数)を削減する余地はありますか？	<input type="radio"/> 削減余地がある <input checked="" type="radio"/> 削減できない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
		理由:マンパワー(人件費)に頼る部分が多い事業である。	
公平性評価	⑩受益機会の適正化余地 受益機会の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
		理由:既にすべての市民を対象にしている。	
	⑪費用負担の適正化余地 受益者の費用負担の適正化余地はありますか？	<input type="radio"/> 適正化余地がある <input checked="" type="radio"/> 公平・公正である <input type="radio"/> 特定の受益者はいない	⇒ 4. 事務事業の改革案へ
		理由:受益者負担はなじまない。	

4. 事務事業の改革案(Plan)

改革 ／ 改善 方 向	<p>①改善の方向性(この事務事業をどう変えていくか、廃止や拡充、事業方式改善など) ※複数ある場合は、代替案その1、代替案その2とすること 消費者をめぐる社会状況に応じた施策・事業を展開し、必要な施策・事業を推進する。</p> <p>②改革、改善を実現していく際に想定される問題点は何ですか？ それをどう克服していきますか？ (関連部門や全庁的な調整の必要性、トップへの要望も含む) マンパワー(人件費)に頼る部分が多い事業であり、事業費確保に努める。</p>
-------------------------	---

5. 課長意見

一 次 評 価	<p>(1)一次評価者としての評価結果</p> <table border="0"> <tr> <td>① 必要性</td><td><input checked="" type="radio"/> 妥当</td><td><input type="radio"/> 見直し余地あり</td></tr> <tr> <td>② 有効性</td><td><input checked="" type="radio"/> 妥当</td><td><input type="radio"/> 見直し余地あり</td></tr> <tr> <td>③ 効率性</td><td><input checked="" type="radio"/> 妥当</td><td><input type="radio"/> 見直し余地あり</td></tr> <tr> <td>④ 公平性</td><td><input checked="" type="radio"/> 妥当</td><td><input type="radio"/> 見直し余地あり</td></tr> </table>	① 必要性	<input checked="" type="radio"/> 妥当	<input type="radio"/> 見直し余地あり	② 有効性	<input checked="" type="radio"/> 妥当	<input type="radio"/> 見直し余地あり	③ 効率性	<input checked="" type="radio"/> 妥当	<input type="radio"/> 見直し余地あり	④ 公平性	<input checked="" type="radio"/> 妥当	<input type="radio"/> 見直し余地あり	<p>(2)全体総括(振り返り、反省点)</p> <p>悪質商法や借金問題(多重債務)など、消費生活の多様化、経済の低迷、雇用の悪化に起因した相談の解決に対応していくが、相談内容は複雑化しており、能力開発研修の充実など相談体制を強化する必要がある。また、盛岡広域圏市町村の住民を対象に啓発事業(「消費者出前講座」など)の拡充を行い、消費者被害を未然に防ぐための消費者教育をさらに充実させる必要がある</p>
① 必要性	<input checked="" type="radio"/> 妥当	<input type="radio"/> 見直し余地あり												
② 有効性	<input checked="" type="radio"/> 妥当	<input type="radio"/> 見直し余地あり												
③ 効率性	<input checked="" type="radio"/> 妥当	<input type="radio"/> 見直し余地あり												
④ 公平性	<input checked="" type="radio"/> 妥当	<input type="radio"/> 見直し余地あり												
<p>(3)今後の事務の方向性(改革改善案)</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 終了</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 継続</td> <td>→</td> <td><input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 廃止</td> <td><input type="checkbox"/> 休止</td> <td>→</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う</td> </tr> <tr> <td colspan="4"><input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	→	<input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止	→	<input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う	<input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携					
<input type="checkbox"/> 終了	<input checked="" type="checkbox"/> 継続	→	<input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)											
<input type="checkbox"/> 廃止	<input type="checkbox"/> 休止	→	<input checked="" type="checkbox"/> 改革改善を行う											
<input type="checkbox"/> 事業統廃合・連携														
今 後 の 方 向 性 と 改 革 改 善 案	<p>方向付けの理由と改革改善の内容</p> <p>相談等に的確に対応するための人事費や研修等の予算確保に努め、「消費者安全法」に基づく消費生活相談等に的確に対応できるようにする。</p>													