

鎌ヶ谷市事務事業評価表(事後)

事務事業No.26-5

記入日 平成25年 5月27日

点検日 平成25年 5月31日

事務事業(予算)名	消費者対策に要する経費		作成課・係	商工振興課商工振興係				
政策名	3.3 活力ある産業を育成します	施策	3.3.4 安心できる消費生活の	基本事業	3.3.4.2 消費生活相談の充実			
関連計画・根拠法令等	①鎌ヶ谷市総合基本計画 ②消費者基本法 ③消費者安全法 ④							
事業区分	継続	前回総合評価	7.拡充	実施計画掲載	無	行革推進対象	無	事業実施主体
関連類似事業名				予算(款)		予算(項)		予算(目)
						3	0101	

1. 事業の目的	(1)事業の対象(誰を、何を対象としているか。範囲は。※補助事業等の場合は負担金・補助金の支払先も記入)	消費者(市民)	対象指標	指標名称(対象の大きさを表す)	データ出典
				①人口(4月1日現在)	住民基本台帳
				②	
				③	
	(2)事業の概要(手段、具体的な事務事業のやり方、手順、詳細を記入)	・消費生活相談(面積や電話により、事業者と消費者間の取引や商品に関する苦情等の相談、支援を行う) ・くらしの講座(くらしに役立つ知識や情報の提供を行う講座の開催)	活動指標	指標名称(手段や活動内容を示す)	データ出典
				①相談日数	業務取得
				②講座開催日数	業務取得
				③消費生活展開催日数	業務取得
	(3)事業の意図(対象をどのようにしたいのか。どう変えたいのか。※どんなサービスニーズに応えるかでも可)	悪質商法等からの被害の防止・救済及び自立した消費者の育成(教育・啓発)	成果指標	指標名称(意図の達成度を示す)	データ出典
				①消費生活相談件数	業務取得
				②講座参加人数	業務取得
				③消費生活展来場者数	業務取得
	(4)結果(どんな結果に結びつけるのか。※基本計画の施策の「めざす姿」との関わり)	消費者意識が向上し、市民が消費に関する知識を身につけ、被害に遭わないようになる。 また、消費者トラブルやクレームに対して相談できる体制が充実する。	施策成果指標	指標名称(結果の達成度を示す)	データ出典
				①消費生活相談件数	事業報告書
				②	
				③	

2. コスト・実績の推移	年度	単位	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	目標年度(年度)	
			決算	決算	決算	決算見込み額	予算額	今後の計画総額	
コスト・指標	(1)総事業費	自動計算	千円	1,236	1,032	1,200	1,324	3,958	0
	①国庫支出金		千円						
	②県支出金		千円						
	③市債・その他財源		千円						
	④一般財源		千円	1236	1032	1200	1324	3958	
	(2)総所要時間	0.5単位	時間/年	1860	1960	2700	2329	3250	0
	①+②+③	自動計算							
	①正職員(時間内)		時間/年	1700	1800	1700	1400	2000	
	②正職員(時間外)		時間/年				179		
	③非常勤職員		時間/年	160	160	1000	750	1250	

3. 指標の推移等	指標		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	目標年度(平成27年度) ※並目指標
	(1)対象指標	①	人	105,334	106,268	108,370	108,399	108,816
②								
③								
(2)活動指標	①	日	103	100	143	243	245	
	②	日	1	2	3	9	10	
	③	日	2	2	2	2	0	
(3)成果指標 ※基本事業成果 指標等	①	件	131	101	129	325	354	
	②	人	53	30	95	839	256	
	③	人	479	322	488	981	0	
(4)施策成果指標	①	件	131	101	129	325	354	300
	②							
	③							
(5)指標の推移に影響を与えるような外的要因はあるか。それは何か。								

4. 環境分析	(1)事業開始の背景・開始時の環境	消費者被害の増加、また、食物や商品の安全等に関する関心が高まってきたことにより設けられた。	(2)過去5年間で事業を取り巻く環境はどのように変わったか ※新規は記入不要	産地偽装問題等、消費生活に関する事件が相次ぐなか、消費者行政の一元化を目的に平成21年度に消費者庁が設置されるなど、国民の消費生活への関心が高まった。
	(3)今後事業を取り巻く環境はどのように変わることが予想されるか	今後も商品やサービスの多様化・複雑化に伴い、消費生活に関する疑問やトラブル等が絶えないことが予想される。	(4)事業について市民や議会の意見(市民意識調査、個別要望・意見)	消費者保護の体制づくりが求められている。

5. 評価・検討	(1)行政関与の妥当性	3: 高い	(理由)なぜ、市が関与する必要があるのか？ 消費者安全法及び消費者基本法により、消費生活に関する行政の役割が明確化されている。
	(2)目的妥当性	3: 高い	(理由)事業の目的は上位の施策にどのように結びついているか。 消費生活上の疑問やトラブルの解決に向けた支援、また、教育・啓発を行うことにより、安心・安全な市民生活が実現する。
	(3)公平性	3: 高い	(理由)対象は偏っていないか？ 必要となる対象を広げたり狭めたりできないか？ 全ての市民を対象としている。
	(4)有効性	3: 高い	(理由)この事業を廃止した場合、施策達成に支障があるか。同じ目的を持つ他の事業はあるか？ さらに成果指標を伸ばせないか？ 消費生活相談については、ADR(裁判外の紛争解決制度)としての期待も大きく、その果たす役割は大きい。また、消費者被害を未然に防ぐには、くらしの講座などの実施により、消費者の啓発・教育を行うことが必要である。
	(5)効率性	3: 高い	(理由)コストがかかりすぎているか？ 事業費、所要時間を削減する手段・方法はないか？ 市民が身近な環境のもと相談や迅速な対応が可能となり、消費者行政の強化を図ることができる。
	(6)総合評価	7: 拡充	(今後の方向内容) 幅広い年齢層に対するくらしの講座や消費生活センターだよりの発行、ホームページの随時更新等により、消費者行政に係る事業の充実を図る。

6. 改革・改善内容	(1)前回の事務事業評価で掲げた改革・改善内容	各種講座等を実施するなど、一層の消費者行政の充実を図る。
	(2)(1)に基づく取り組み結果	小学生を対象とした親子講座をはじめ、高校生や成人、高齢者など幅広い年齢層に対して「くらしの講座」を開催した。 また、適宜、消費生活センターだよりを作成し、市内全自治会等への配布により悪質商法等への注意喚起を図った。
	(3)平成25年度に取り組む改革・改善内容	幅広い年齢層に対して「くらしの講座」を開催するとともに、特に、悪質商法の被害者となりうる高齢者を支援していただく方々との連携を図る。

※評価検討(1)～(5) 1: 低い、2: 普通、3: 高い、4: あてはまらない

※総合評価検討(6) 1: 終了、2: 廃止、3: 休止、4: 縮小、5: 改善、6: 精査・検証、7: 拡充

1 終了: 事業が完了したので、終了する

2 廃止: 事業を廃止する

3 休止: 再開を前提に休止する

4 縮小: 好ましくない状況なので、規模を縮小する

5 改善: 事業実施方法等について、改善した上、継続する

6 精査・検証: 業務手法等について精査・検証の上、継続

7 拡充: 重点的に資源を配分し、規模を拡大する

鎌ヶ谷市事務事業評価表(事後)

事務事業No.26-6

記入日 平成25年5月27日

点検日 平成25年5月31日

事務事業(予算)名	消費生活センター整備事業		作成課・係	商工振興課商工振興係											
政策名	3.3 活力ある産業を育成します		施策	3.3.4 安心できる消費生活の	基本事業	3.3.4.2 消費生活相談の充実									
関連計画・根拠法令等	①鎌ヶ谷市総合基本計画 ②消費者基本法 ③消費者安全法 ④														
事業区分	継続	前回総合評価	7.拡充	実施計画掲載	無	行革推進対象	無	事業実施主体	3.市	業開始年度	平成22年度	事業終了予定年度	平成33年度以降		
関連類似事業名								予算(款)		予算(項)		予算(目)	3	予算コード	3101

1. 事業の目的	(1)事業の対象(誰を、何を対象としているか。範囲は。※補助事業等の場合は負担金・補助金の支払先も記入)	消費者(市民)	対象指標	指標名称(対象の大きさを表す)	データ出典
				①人口(4月1日現在)	住民基本台帳
				②	
				③	
	(2)事業の概要(手段、具体的な事務事業のやり方、手順、詳細を記入)	地方消費者行政活性化基金を活用して、消費生活センターを開設する。	活動指標	指標名称(手段や活動内容を示す)	データ出典
				①消費生活相談件数	業務取得
				②	
				③	
	(3)事業の意図(対象をどのようにしたいのか。どう変えたいのか。※どんなサービスニーズに応えるかでも可)	安心・安全な市民生活を実現する。	成果指標 (基本事業成果指標等)	指標名称(意図の達成度を示す)	データ出典
				①消費生活相談件数	業務取得
				②	
				③	
	(4)結果(どんな結果に結びつけるのか。※基本計画の施策の「めざす姿」との関わり)	消費生活センターを開設し、市民の消費生活に係る疑問やトラブルに対して相談体制の充実を図ることで、市民が安心して消費生活をおくることのできる社会が実現する。	施策成果指標	指標名称(結果の達成度を示す)	データ出典
				①消費生活相談件数	事業報告書
				②	
				③	

2. コスト・実績の推移	年度	単位	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	目標年度(年度) 今後の計画総額	
			決算	決算	決算	決算見込み額	予算額		
コスト・指標	(1)総事業費	自動計算	千円	0	771	6,821	2,566	0	0
	①国庫支出金		千円						
	②県支出金		千円						
	③市債・その他財源		千円						
	④一般財源		千円		771	6,821	2,566	0	
	(2)総所要時間	0.5単位	時間/年	0	500	1,500	1,000	0	0
	①+②+③	自動計算							
	①正職員(時間内)		時間/年		500	500	500	0	
	②正職員(時間外)		時間/年						
	③非常勤職員		時間/年			1,000	500	0	

3. 指標の推移等	指標		平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	目標年度(平成27年度) 将来目標値
	(1)対象指標	①	人			108,370	108,399	108,816
②								
③								
(2)活動指標	①	件			129	325	354	
	②							
	③							
(3)成果指標 ※基本事業成果 指標等	①	件			129	325	354	
	②							
	③							
(4)施策成果指標	①	件			129	325	354	300
	②							
	③							
(5)指標の推移に影響を与えるような外的要因はあるか。それは何か。								

4. 環境分析	(1)事業開始の背景・開始時の環境	消費者の消費生活における被害の拡大を防ぐため、消費者行政の一元化を目的に、国は平成21年度に消費者庁を設置した。また、近年、悪質商法、多重債務問題や生活の多様化に伴う消費被害の拡大から、国民の消費生活に対する関心が高まってきている。	(2)過去5年間で事業を取り巻く環境はどのように変わったか ※新規は記入不要	
	(3)今後事業を取り巻く環境はどのように変わることが予想されるか	今後も商品やサービスの多様化・複雑化に伴い、消費生活に関する疑問やトラブル等が絶えないことが予想される。	(4)事業について市民や議会の意見(市民意識調査、個別要望・意見)	消費者保護の体制づくりが求められている。

5. 評価・検討	(1)行政関与の妥当性	3: 高い	(理由)なぜ、市が関与する必要があるのか？ 消費者安全法及び消費者基本法により、消費生活に関する行政の役割が明確化されている。
	(2)目的妥当性	3: 高い	(理由)事業の目的は上位の施策にどのように結びついているか。 消費生活センターの開設により、消費生活上の疑問やトラブルの解決に向けた支援、また、教育・啓発を行うことにより、安心・安全な市民生活が実現する。
	(3)公平性	3: 高い	(理由)対象は偏っていないか？ 必要となる対象を広げたり狭めたりできないか？ 全ての市民を対象としている。
	(4)有効性	3: 高い	(理由)この事業を廃止した場合、施策達成に支障があるか。同じ目的を持つ他の事業はあるか？ さらに成果指標を伸ばせないか？ 消費生活センターにおける相談業務は、ADR(裁判外の紛争解決制度)としての期待も大きく、その果たす役割は大きい。
	(5)効率性	3: 高い	(理由)コストがかかりすぎているか？ 事業費、所要時間を縮減する手段・方法はないか？ 消費生活センターの開設により、市民が身近な環境のもと相談や迅速な対応が可能となり、消費者行政の強化を図ることができる。
	(6)総合評価	7: 拡充	(今後の方向内容) 消費生活センターの開設により、幅広い年齢層に対するくらしの講座や消費生活センターだよりの発行、ホームページの随時更新等により、消費者行政に係る事業の充実を図る。 平成25年度は、「消費者対策に要する経費」に統合した。

6. 改革・改善内容	(1)前回の事務事業評価で掲げた改革・改善内容	各種講座等を実施するなど、より一層の消費者行政の充実を図る。
	(2)(1)に基づく取り組み結果	各種団体からの依頼及びまなびい大学等による消費生活講座を実施した。
	(3)平成25年度に取り組む改革・改善内容	消費生活に係るホームページやセンターだよりを適宜更新あるいは発行し、各種講座等を実施するなど、より一層の消費者行政の充実を図る。

※評価検討(1)~(5) 1: 低い、2: 普通、3: 高い、4: あてはまらない

※総合評価検討(6) 1: 終了、2: 廃止、3: 休止、4: 縮小、5: 改善、6: 精査・検証、7: 拡充

1 終了: 事業が完了したので、終了する

2 廃止: 事業を廃止する

3 休止: 再開を前提に休止する

4 縮小: 好ましくない状況なので、規模を縮小する

5 改善: 事業実施方法等について、改善した上、継続する

6 精査・検証: 業務手法等について精査・検証の上、継続する

7 拡充: 重点的に資源を配分し、規模を拡大する