

事務事業名	消費生活センター運営事業			担当	市民生活部 安全安心課 生活安全係		
政策名	F	市民の知恵と夢で拓くみんなのまちづくり			増補版施策名		
施策名	1	消費生活の向上			<input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業		
関連個別計画				事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ <input type="checkbox"/> 単年度繰返（開始年度 昭和56 年度～） <input type="checkbox"/> 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）		
法令根拠	真岡市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例 真岡市消費生活センター相談員設置規則						
予算科目	1. 一般会計	2. 総務費	1. 総務管理費		9. 消費者行政推進費		
事業概要	消費生活トラブルに関する相談を受け、解決に向けて方向付けをする。消費者の啓発のため、広報への掲載、出前講座開催による情報周知等も実施している。月曜日～金曜日の午前9時～午前12時、午後1時～午後4時開設しており、消費生活相談員（嘱託職員）2名で対応している。昭和56年の設置以来、相談員は1名であったが、相談件数が増加したため平成14年度から2名に増員した。						

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

①手段（主な活動） 27年度実績 相談受付 老人研修等への出前講座  28年度計画 27年度と同じ	⑤活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移							
	名称	単位	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)	
ア	消費生活相談件数	人	462	456	395	427	450	
イ	消費生活講座開催数	講座	38	32	45	28	35	
ウ	消費生活講座参加者数	人	1,746	1,331	2,051	1,619	1,670	
エ	広報配布部数	部	49,000	47,500	48,400	70,300	47,000	
オ								
②対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 市民	⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移							
	名称	単位	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)	
ア	市民の数（4月1日現在）	人	81,511	80,929	80,690	80,590	79,460	
イ								
ウ								
エ								
オ								
③意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） トラブルの解決。 消費者への情報提供と啓発活動を通して自立した消費者を育成する。	⑦成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移							
	名称	単位	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)	
ア	消費生活講座参加者数/市民の数	%	2.51	1.25	2.54	2.00	2.10	
イ								
ウ								
エ								
オ								
④結果（どんな結果（上位施策）に結びつけるのか） 消費者の自立を支援して保護する。	⑧上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移							
	名称	単位	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)	
ア	消費生活に関する情報が十分に得られていると	%	28.6	31.1	30.1	32.1	35	
イ	感じている市民の割合（市民意向調査）							
ウ								
エ								
オ								
(2) 総事業費の推移		単位	24年度(実績)	25年度(実績)	26年度(実績)	27年度(実績)	28年度(見込)	
投入量	事業費	財源内訳	千円					
		国庫支出金	千円	0	0	0	0	
		県支出金	千円	536	142	109	128	
		地方債	千円	0	0	0	0	
		その他	千円	0	0	0	0	
	一般財源	千円	4,580	4,313	4,438	4,483		
	事業費計(A)	千円	5,116	4,455	4,547	4,611		
	人件費	正規職員従事人数	人	1	1	1	1	
		延べ業務時間	時間	80	80	80	80	
		人件費計(B)	千円	336	325	338	335	
トータルコスト(A)+(B)		千円	5,452	4,780	4,885	4,946		

(3) 事務事業の環境変化・市民意見等

①この事務事業を開始したきっかけは何か？ いつごろどんな経緯で開始されたのか？	昭和43年に消費者保護基本法が制定されたことにより、全国的に消費生活センターの設置が始まり、昭和56年4月に設置した。
②事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは5年前と比べてどう変わったのか？	平成16年消費者基本法として改正され、旧法では「保護」の対象とされていた消費者は、新法では権利に支えられた「自立」を求められ、行政はその支援のための政策へと大きく転換した。 平成21年9月、消費者庁が創設された。 平成15年度より土曜日の相談窓口を開設してきたが、利用者が少ないため、平成25年5月より休止した。 消費者安全法(平成21年法律第50号。以下「法」という。)第10条の2の規定に基づき、平成28年4月から真岡市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例を施行
③この事務事業に対して関係者（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？	特殊詐欺が増加傾向にあり、平成26年3月に市議会において「特殊詐欺を撲滅し、市民生活の安全・安心を確保する決議」を採択した。

2. 1次評価の部 \*原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的妥当性評価	①政策体系との整合性 ・この事務事業の目的は、市の政策体系に結びつくか？ ・意図することが結果(上位施策)に結びついているか？	<input type="checkbox"/> 結びついている <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 消費生活情報を提供することにより、自立した消費者になることに結びつく。
	②公共関与の妥当性 ・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか？ ・税金を投入して達成する目的か？	<input type="checkbox"/> 妥当である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 機密性が高い相談内容は、公共で関与すべきである。 啓発についても、定期的に広報に掲載することにより、市民に広く情報を提供できる。
	③対象と意図の妥当性 ・対象を限定・追加すべきか？ ・意図を限定・拡充すべきか？	<input type="checkbox"/> 適切である <input type="checkbox"/> 対象を見直す必要がある <input type="checkbox"/> 意図を見直す必要がある すべての市民が対象なので適切である。
有効性評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるか？ ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？ ・何が原因で成果向上が期待できないのか？	<input type="checkbox"/> 向上余地はない <input type="checkbox"/> 向上余地がある 市民のトラブルを防ぎ、自ら正しい情報を選択できるよう広報等で充分にPRしている。
	⑤廃止・休止の成果への影響 ・事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	<input type="checkbox"/> 影響がある <input type="checkbox"/> 影響がない 市民の消費者問題に対処できなくなる。
	⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？	<input type="checkbox"/> 類似事業がある(類似の事務事業名を記載) <input type="checkbox"/> 類似事業はない
	・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？	<input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携ができる <input type="checkbox"/> 他の事業と統合・連携できない
効率性評価	⑦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"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 必要最小限の事業費である。
	⑧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？ ・成果を下げずに正社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"/> 削減余地がない <input type="checkbox"/> 削減余地がある 必要最小限の人件費である。
公平性評価	⑨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不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？	<input type="checkbox"/> 公正・公平である <input type="checkbox"/> 見直し余地がある 相談業務であり、受益者負担はない。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性(改革案・実行計画) <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 見直し( <input type="checkbox"/> :目的妥当性 <input type="checkbox"/> :有効性 <input type="checkbox"/> :効率性 <input type="checkbox"/> :公平性) <input type="checkbox"/> 統合 <input type="checkbox"/> 継続	(3) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <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> </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																							
(2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？																								

4. 事務事業の2次評価結果(事業の総括と事業の方向性)

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 <input type="checkbox"/> 記述説明不足(説明責任不充分) <input type="checkbox"/> 評価内容が客観性を欠く <input type="checkbox"/> 評価内容は客観的と言える	(5) 改革・改善による期待成果 <table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> <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> </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																							
(2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ②有効性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ③効率性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり ④公平性 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 見直し余地あり																								
(3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 目的絞込み <input type="checkbox"/> 目的拡充 <input type="checkbox"/> 事業統廃合 <input type="checkbox"/> 事業のやり方改善 <input type="checkbox"/> 予算削減 <input type="checkbox"/> 予算増大 <input type="checkbox"/> 現状維持(従来通りで特に改革改善をしない)	(4) その他2次評価会議で指摘された事項																							