

事務事業マネージメントシート

作成日 平成25年05月13日

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			電話番号	0285-83-8394				
施策名	1	消費者の権利尊重と自立支援			<input type="checkbox"/> 実施計画上の主要事業					
基本事業名					事業期間	<input type="checkbox"/> 単年度のみ				
法令根拠	真岡市消費生活センター相談員設置規則					<input type="checkbox"/> 単年度繰返(開始年度 昭和56年度~)				
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		<input type="checkbox"/> 期間限定複数年度(年度~年度)				
事業概要	消費生活トラブルに関する相談を受付し、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。 消費生活センターは、月曜日～土曜日の午前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、臨時職員1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。 平成15年1月から土曜日も開設している。									

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) 24年度実績 相談受付 老人研修等への出前講座	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	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
25年度計画 24年度と同じ センターの開設時間を平日の午前9時～午前12時、午後1時～午後4時とする 。	ア 消費生活相談件数	件	622	529	442	462	415
	イ 消費生活相談講座開催数	回	28	25	31	38	30
②対象(誰、何を対象にしているのか)*人や自然資源等 市民	ウ 広報配布部数	部	47,000	48,000	48,000	49,000	49,000
	エ						
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。	オ						
	⑥対象指標(対象の大きさを表す指標)の推移						
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。	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア 市民の数	人	82,997	82,584	82,136	81,511	80,929
⑤事業費の推移	イ						
	ウ						
⑥上位成果指標(結果の達成度を表す指標)の推移	エ						
	オ						
⑦成果指標(対象における意図された対象の程度)の推移							
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	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア 消費生活講座参加者の数/市民の数	%	0.57	1.23	1.28	2.51	2.53
(2) 総事業費の推移	イ						
	ウ						
⑨事業費の推移	エ						
	オ						
⑩人件費の推移							
⑪人件費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア 市民アンケートによる満足度	%	28.1	32.7	34.1	28.6	31.6
⑫人件費の推移	イ						
	ウ						
⑬人件費の推移	エ						
	オ						
⑭人件費の推移							
(3) 事務事業の環境変化・市民意見等	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
⑮事業費の推移	イ						
	ウ						
⑯人件費の推移	エ						
	オ						
⑰人件費の推移							
⑱人件費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア 市民アンケートによる満足度	%	28.1	32.7	34.1	28.6	31.6
⑲人件費の推移	イ						
	ウ						
⑳人件費の推移	エ						
	オ						
⑳人件費の推移							
(4) 事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉑事業費の推移	イ						
	ウ						
㉒事業費の推移	エ						
	オ						
㉓事業費の推移							
㉔事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉕事業費の推移	イ						
	ウ						
㉖事業費の推移	エ						
	オ						
㉗事業費の推移							
㉘事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉙事業費の推移	イ						
	ウ						
㉚事業費の推移	エ						
	オ						
㉛事業費の推移							
㉜事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉝事業費の推移	イ						
	ウ						
㉞事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						
㉟事業費の推移	イ						
	ウ						
㉟事業費の推移	エ						
	オ						
㉟事業費の推移							
㉟事業費の推移	名称	単位	21年度(実績)	22年度(実績)	23年度(実績)	24年度(実績)	25年度(見込)
	ア						

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 消費生活情報の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 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 土曜日の相談業務を取りやめることにより、臨時職員の人件費の削減が図れる。
	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? ・成果を下げずにより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"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </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																							
(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"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="3">コスト</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>削減</th> <th>維持</th> <th>増加</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </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																							
(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="ghost"/> 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																								