

|     |       |  |  |     |          |  |  |      |       |  |  |     |          |  |  |
|-----|-------|--|--|-----|----------|--|--|------|-------|--|--|-----|----------|--|--|
| 部局名 | 安全環境部 |  |  | 所属名 | 消費生活センター |  |  | 所属長名 | 吉野 和茂 |  |  | 電 話 | 485-0559 |  |  |
|-----|-------|--|--|-----|----------|--|--|------|-------|--|--|-----|----------|--|--|

1. 事務事業の位置付け・概要（P L A N）

|                                                                                                                          |                                                                                                          |    |        |                          |           |         |     |                |   |       |       |    |      |    |       |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|--------------------------|-----------|---------|-----|----------------|---|-------|-------|----|------|----|-------|--|
| コード                                                                                                                      | 3848                                                                                                     |    | 事務事業名称 | 消費生活センター維持管理事業           |           |         |     |                |   |       | 短縮コード | 経常 | 3848 | 臨時 | 4092  |  |
| 予算区分                                                                                                                     | 会計                                                                                                       | 01 | 一般会計   |                          | 款         | 03      | 民生費 |                | 項 | 01    | 社会福祉費 |    | 目    | 06 | 市民生活費 |  |
| 区 分                                                                                                                      | <input checked="" type="checkbox"/> 自治事務 <input type="checkbox"/> 法定受託事務<br><input type="checkbox"/> その他 |    |        |                          | 根拠法令等     |         |     |                |   |       |       |    |      |    |       |  |
| 事業概要（事務事業を開始したきっかけを含めて記入）                                                                                                |                                                                                                          |    |        |                          |           |         |     |                |   |       |       |    |      |    |       |  |
| 昭和50年消費生活センター設置に関する請願採決を受け昭和52年6月勝田台に開設し、勝田台文化センター建設に伴い昭和60年11月大和田に移転し、平成18年度4月の組織改正に伴い市役所第2別館内に移転しセンター内部の設備の維持管理を行っている。 |                                                                                                          |    |        |                          |           |         |     |                |   |       |       |    |      |    |       |  |
| 事務事業を取り巻く状況の変化 又、今後の変化の推測                                                                                                |                                                                                                          |    |        |                          | 総合計画の施策体系 | 5本の柱（章） | 03  | 安全・環境共生都市をめざして |   |       |       |    |      |    |       |  |
| 旧施設の老朽化により移転はしたが、相談者に声が漏れるため改善を要す。                                                                                       |                                                                                                          |    |        |                          |           | 大項目（節）  | 02  | 消費者行政          |   |       |       |    |      |    |       |  |
|                                                                                                                          |                                                                                                          |    |        |                          |           | 中 項 目   | 01  | 消費者行政          |   |       |       |    |      |    |       |  |
|                                                                                                                          |                                                                                                          |    |        |                          |           |         |     |                |   |       |       |    |      |    |       |  |
|                                                                                                                          |                                                                                                          |    |        |                          |           | 小項目（施策） | 02  | 消費者利益の保護       |   |       |       |    |      |    |       |  |
|                                                                                                                          |                                                                                                          |    |        |                          |           |         |     |                |   |       |       |    |      |    |       |  |
|                                                                                                                          |                                                                                                          |    |        |                          |           | 細 項 目   | 03  | 消費生活センターの充実    |   |       |       |    |      |    |       |  |
|                                                                                                                          |                                                                                                          |    |        |                          |           |         |     |                |   |       |       |    |      |    |       |  |
|                                                                                                                          |                                                                                                          |    |        |                          | 実施計画の計画事業 |         |     |                |   |       |       |    |      |    |       |  |
|                                                                                                                          |                                                                                                          |    |        |                          |           |         |     |                |   |       |       |    |      |    |       |  |
| 計画事業の位置付けの有無                                                                                                             |                                                                                                          |    |        | <input type="checkbox"/> | 計画事業期間    |         | ～   |                |   | 計画事業費 |       | 千円 |      |    |       |  |

2. 事務事業の目的・指標・実績（D O）

|                            |                                                               |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|----|----|------|------|--|----|------|----|--|--|--|--|
| 対象<br>（誰を何を対象にしているのか）      | 消費生活センター内部設備                                                  |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
| 手段<br>（具体的な事務事業のやり方、手順、詳細） | ※平成20年度に実際に行ったこと：<br>相談業務に必要な、施設及び機器の維持管理を実施。<br>事務室の改修工事を実施。 |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
|                            | ※平成21年度に計画していること：<br>相談業務に必要な、施設及び機器の維持管理を行う。<br>相談室の改修工事を予定。 |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
| 意図<br>（何を狙っているのか）          | 不具合を出さない、不具合発生時に迅速に対応する。                                      |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
| 結果<br>（どんな結果に結びつけるのか）      | 入力対象外                                                         |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
| 区 分                        |                                                               |                    |                |    | 単位 | 19年度 | 20年度 |  |    | 21年度 |    |  |  |  |  |
|                            |                                                               |                    |                |    |    | 実績   | 計画   |  | 実績 |      | 計画 |  |  |  |  |
| 対象指標                       | 指標1                                                           | 面積                 | m <sup>2</sup> | 47 | 47 | 47   | 47   |  |    |      |    |  |  |  |  |
|                            | 指標2                                                           |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
|                            | 指標3                                                           |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
| 活動指標                       | 指標1                                                           | 対象面積               | m <sup>2</sup> | 47 | 47 | 47   | 47   |  |    |      |    |  |  |  |  |
|                            | 指標2                                                           | 修繕件数               | 件              | 0  | 1  | 1    | 1    |  |    |      |    |  |  |  |  |
|                            | 指標3                                                           |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
| 成果指標                       | 指標1                                                           | 迅速に対応できた件数/不具合発生件数 | 件              | 0  | 1  | 1    | 1    |  |    |      |    |  |  |  |  |
|                            | 指標2                                                           |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
|                            | 指標3                                                           |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
| 上位成果指標                     | 指標1                                                           |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
|                            | 指標2                                                           |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |
|                            | 指標3                                                           |                    |                |    |    |      |      |  |    |      |    |  |  |  |  |

| コード            |          | 3848 | 事務事業名称 | 消費生活センター維持管理事業                                      |                                                   |                                                              | 所属名                                               | 消費生活センター |
|----------------|----------|------|--------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------|
|                |          |      | 単位     | １９年度                                                | ２０年度                                              |                                                              | ２１年度                                              |          |
|                |          |      |        | 実績                                                  | 計画                                                | 実績                                                           | 計画                                                |          |
| 事業費<br>(A)     | 財源内訳     | 国    | 千円     | 0                                                   | 0                                                 | 0                                                            | 0                                                 |          |
|                |          | 県    | 千円     | 0                                                   | 0                                                 | 0                                                            | 0                                                 |          |
|                |          | 地方債  | 千円     | 0                                                   | 0                                                 | 0                                                            | 0                                                 |          |
|                |          | 一般財源 | 千円     | 220                                                 | 442                                               | 341                                                          | 444                                               |          |
|                |          | その他  | 千円     | 0                                                   | 0                                                 | 0                                                            | 0                                                 |          |
|                | 主な事業費の内訳 |      |        | 複写機委託料<br>35千円<br>廃薬品処理委託料<br>120千円<br>通信運搬<br>34千円 | 委託料<br>51千円<br>通信運搬<br>231千円<br>使用料及び賃借料<br>139千円 | 複写機委託料44千円<br>FAX回線使用料・電話料金145千円<br>パーソナルコンピューター賃貸<br>借126千円 | 委託料<br>51千円<br>通信運搬<br>231千円<br>使用料及び賃借料<br>139千円 |          |
| 人件費(B)         |          |      | 千円     | 2,191.9                                             | 2,177.3                                           | 2,160                                                        | 2,160                                             |          |
| トータルコスト(A)+(B) |          |      | 千円     | 2,411.9                                             | 2,619.3                                           | 2,501                                                        | 2,604                                             |          |

3. 事務事業の評価（SEE）

| 評価<br>類型                 | 評価事項                                                                                                       |                                              | 評価区分                                             |                          | 理 由                                                            |   |  |                |  |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------|---|--|----------------|--|
| 目的<br>妥当性                | ①事業目的が上位の施策に結びついているか？                                                                                      |                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 結び付いている      |                          | 「消費者利益の保護」を推進するため、消費生活センター維持管理事業を実施している。                       |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 結び付くが見直しの余地がある          |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 結びつきが弱い・ない              |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 評価対象外事項                 |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          | ②すでに所期目的を達成しているか？<br>※「達成している」を選んだ場合、⑥に進んでください。                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 達成している                  |                          | 市役所第２別館内は相談者の声が漏れないように改善が必要。                                   |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 達成していない      |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 評価対象外事項                 |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          | ③民営化で目的を達成できるか？<br><br>※民営化・・・事務事業の全部又は一部の実施主体を全面的に民間事業者等に移行すること。<br>（民間委託は、権限に属する事務事業等を委託することで、民営化とは異なる。） |                                              | <input type="checkbox"/> 可能性はある                  |                          | センター内部設備の維持管理のため、民営化はできない。                                     |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 可能性はない       |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 評価対象外事項                 |                          |                                                                |   |  |                |  |
| ④「対象」・「意図」の設定は現状のままで良いか？ |                                                                                                            | <input checked="" type="checkbox"/> 現状のままでよい |                                                  | 現状の対象・意図により不具合発生時に対応できる。 |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 見直す必要がある            |                                                  |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 評価対象外事項             |                                                  |                          |                                                                |   |  |                |  |
| 有効性・<br>効率性              | ⑤今後、有効性や効率性を向上させる可能性はあるか？<br>可能性がある場合は、⑤－２、３を記入する。<br>可能性がない場合は、理由を記入する。                                   |                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 有効性向上の可能性はある |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 効率性向上の可能性はある            |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 両方可能性はある                |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 可能性がない                  |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          | ⑤－２<br>有効性や効率性を向上させる手段は何か？<br>該当する手段を選択し、具体的な方法と得られる効果を記入する。手段が「類似事業との統合・役割見直し」である場合は、該当する類似事業を記入する。       |                                              | <input type="checkbox"/> 民間委託等                   |                          | 市役所第２別館内の相談室を改修することにより、相談者の声が漏れないようにプライバシーを守り、相談など安心して使いやすくする。 |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 臨時的任用職員等の活用             |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> ＩＴ化等の業務プロセスの見直し         |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 受益者負担の見直し               |                          |                                                                |   |  |                |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input type="checkbox"/> 類似事業との統合・役割見直し          |                          | 類似<br>事務<br>事業<br>名称                                           | 1 |  | 実施主体<br>（所管部署） |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | <input checked="" type="checkbox"/> 上記以外の方法      |                          |                                                                | 2 |  | 実施主体<br>（所管部署） |  |
|                          |                                                                                                            |                                              | ⑤－３<br>推進にあたっての課題はあるか？（一時的な経費増・市民の理解等）           |                          | <input type="checkbox"/> ある                                    |   |  |                |  |
|                          | <input checked="" type="checkbox"/> ない                                                                     |                                              |                                                  |                          |                                                                |   |  |                |  |

|                                     |                                         |                                               |                |                          |                                               |                          |                            |          |
|-------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|----------|
| コード                                 | 3848                                    | 事務事業名称                                        | 消費生活センター維持管理事業 |                          |                                               |                          | 所属名                        | 消費生活センター |
| 今後の方向性                              | ⑥この事務事業の今後の方向性を選択し、その詳細について右欄に記入する。     | <input checked="" type="checkbox"/> 改革・改善して継続 |                |                          | 消費生活センター（相談室）は相談者の声が漏れないようにプライバシーを守ることが必要である。 |                          |                            |          |
|                                     |                                         | <input type="checkbox"/> 手法プロセスの改革・改善         |                |                          |                                               |                          |                            |          |
|                                     |                                         | <input type="checkbox"/> 事業規模の拡大・縮小           |                |                          |                                               |                          |                            |          |
|                                     |                                         | <input type="checkbox"/> 統合・役割見直し             |                |                          |                                               |                          |                            |          |
|                                     | <input checked="" type="checkbox"/> その他 |                                               |                |                          |                                               |                          |                            |          |
| <input type="checkbox"/> 廃止（事業完了含む） |                                         |                                               |                |                          |                                               |                          |                            |          |
| <input type="checkbox"/> 休止         |                                         |                                               |                |                          |                                               |                          |                            |          |
| <input type="checkbox"/> 現状のまま継続    |                                         |                                               |                |                          |                                               |                          |                            |          |
|                                     | ⑦この事務事業の今後の経費・成果の方向性について選択し、右欄に理由を記載する。 |                                               |                | 経 費                      |                                               |                          | 改善を図ることにより相談者が安心して使いやすくなる。 |          |
|                                     |                                         |                                               |                | 削 減                      | 不 変                                           | 増 加                      |                            |          |
|                                     |                                         | 成 果                                           | 向 上            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/>           | <input type="checkbox"/> |                            |          |
|                                     |                                         |                                               | 不 変            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                      | <input type="checkbox"/> |                            |          |
|                                     |                                         |                                               | 低 下            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                      | <input type="checkbox"/> |                            |          |

|                                                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| この事務事業に対する市民や議会の意見（担当者が把握している意見）<br>※内部サービス業務の場合は、住民ではなく、サービス利用者、関連部門の意見や実態など |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 市役所第2別館に移転した事により市民に判りやすく、利用しやすくなったが、相談者に声が漏れる等の意見がある。                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|                                         |                                                                          |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------|--|--|--|--|--|
| 所属長コメント                                 | 1. 事務室の改修工事が行われ改善される。<br>2. 相談室2室の壁の上部が開いているため、相談者の声が漏れないよう改善することが必要である。 |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
| 評価調整委員会評価                               | <input checked="" type="checkbox"/> 改革改善して継続                             |  |  | 担当課の評価のとおり，課題なく推進可能なことは順次推進すべき。 |  |  |  |  |  |
|                                         | <input type="checkbox"/> 手法プロセスの改革・改善                                    |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
|                                         | <input type="checkbox"/> 事業規模の拡大・縮小                                      |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
|                                         | <input type="checkbox"/> 統合・役割見直し                                        |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> その他 |                                                                          |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> 廃止（事業完了含む）     |                                                                          |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> 休止             |                                                                          |  |  |                                 |  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> 現状のまま継続        |                                                                          |  |  |                                 |  |  |  |  |  |