

# 行政評価(施策評価シート)

## 1 基本項目

基本目標3	ふれあいと活力のあふれるまち
基本施策2	地域とともに歩む魅力ある産業の育成
施策21	消費生活
基本方針	だれもが、日常の生活を安心して送れるよう、消費者の自立を促進し、消費生活上のトラブルを解消するとともに、消費者が買い物しやすい環境づくりを支援します。

## 2 指標(長期総合計画目標指標)

指標名		現状		H24実績	H25実績	H26実績	H27実績	H28実績	目標値 (平成28年度)
指標1	消費生活講座参加者数	122人	(平成22年度)	97人	110人	230人	86人	171人	150人
指標2	消費生活相談における救済金額比率	18.17%	(平成22年度)	16.38%	19.95%	19.45%	19.39%	16.40%	25.00%
指標3	買い物が便利になったと感じる高齢者の割合(高齢者福祉計画・介護保険事業計画に関するアンケート)	47.90%	(平成22年度)	-	35.40%	-	-	-	50.00%

## 3 施策を構成する平成28年度事務事業の実施・評価結果

No	事業名	平成28年度実施結果			評価(所管課長)				指標に係る重点事務事業
		決算/円	予算執行率	進捗状況	妥当性(必要性)	効率性(手法)	有効性(成果)	方向性	
1	消費者支援事業等の充実	3,354,000	99.6%	計画どおり完了	○	○	○	A	*
2	消費生活相談の充実	5,296,374	89.9%	計画どおり完了	○	○	△	B	*
3	特殊詐欺対策の強化	1,924,560	96.7%	計画どおり完了	○	○	△	B	*

## 4 施策評価

### ①施策の評価

消費者展、消費生活講座などの事業を実施し、消費者の自立に向けた支援を行った。消費生活講座は開催方法を工夫し東京都との共催講座を実施したことにより参加者が171人と大幅に増加した。  
「消費生活センターだより」をフルカラー印刷に変更し、市民に優しく見やすい紙面にして、消費生活情報の提供推進を図った。

相談業務の目標設定については、相談件数が多いことが良いことではなく、消費者被害がないことが理想である。目標値である「消費生活相談の救済金額比率」については、救済件数を年間相談件数で除して割合を計算しているが、複雑かつ多岐にわたる様々な相談が増加し、目標値を達成するのが困難な状況にある。

高齢者が集まる会議やイベント等に率先して出向き、特殊詐欺の被害状況や手口などを説明するとともに、市内在住の65歳以上の高齢者世帯に対し、自動通話録音機を無償貸与することで、市内で発生する特殊詐欺被害件数の減少につなげたが、市内における平成28年度の特許詐欺発生件数は8件で、目標の5件以下にはならなかった。

買い物の利便性の面では、「便利になったと感じる高齢者の割合に関する調査」は平成25年度以降実施されていないが、商工会が主体となり運営している市内商店の共同注文・配達システム「はむら e-市場」は、利便性向上により、利用者数、利用回数、利用金額が増加しており、高齢者等の買い物の利便性は向上している。

### ②今後の方向性(改善への取り組み等)

消費者の自立に向けて、引き続き、市民ニーズに合った情報提供を行うとともに、各種事業の改善を図り参加者の増加に努めていく。

消費生活相談については、社会の変化に対応し相談事業の充実に努めるとともに、関係部署や関係機関と連携した啓発活動を実施し、特に被害にあいやすい高齢者世帯などの被害防止を推進する。

「はむら e-市場」などへの支援を通じて、消費環境の充実を図っていく。

平成28年度 【基本シート】

1.基本項目		作成部署	産業環境部		産業振興課		
事業名		開始年度	実施期間	事業種別	運営手法	進行管理	
1	消費者支援事業等の充実	不明	年継続	自治事務(市独自)	業務委託(一部)		
	01		年				
	02		年				
	03		年				
	04		年				
	05		年				
関連課							
基本目標	3	ふれあいと活力のあふれるまち	施策区分	21	消費生活	事業番号	1

2.事業の概要

事業内容	消費者展、消費者の日、消費生活講座などの各事業を通じて、消費者の自立を促進します。
根拠法令	
条例	
要綱等	

3.成果指標

成果目標	消費生活講座の総参加者数が150人以上となるように、講座の企画立案及び広報する。 平成26年度講座参加者数 230人、平成25年度講座参加者数 110人、平成24年度講座参加者数 97人
------	--

4.活動指標

Plan【計画】	平成27年度(現況)	3か年計画		
		平成28年度	平成29年度	平成30年度
事業内容 事業量等	消費者の日 年1回	同左 年1回	同左 年1回	同左 年1回
	消費生活センターだより 年4回	同左 年4回	同左 年4回	同左 年4回
	消費者展 年1回	同左 年1回	同左 年1回	同左 年1回
	消費生活講座 年3回 参加実績 40人 平成27年12月現在	同左 年4回 参加者数 150人	同左 年4回	同左 年4回

5.投入指標(成果の達成、及び活動するために投入する資源【ヒト・モノ・カネ】)

①人件費【事務執行に要する人数と1人当たりの年間業務時間】

職層・職種別	平成27年度(現況)		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	人数	概算時間	人数	概算時間	人数	概算時間	人数	概算時間
係長職	1人	700H	1人	700H	1人	700H	1人	700H
主事・主任職	0人	0H	0人	0H	0人	0H	0人	0H

②総事業費

事業費の内訳(単位:千円)	平成27年度(現況)	平成28年度	平成29年度	平成30年度
事業費	3,166	3,169	3,169	3,169
人件費(係長職)	3,528	3,483	3,483	3,483
人件費(主任・主事職)	0	0	0	0
総事業費(合計)	6,694	6,652	6,652	6,652
国庫支出金	0	0	0	0
都支出金	0	0	0	0
受益者負担額	0	0	0	0
その他特定財源	0	0	0	0
一般会計繰入金	0	0	0	0
起債	0	0	0	0
一般財源(人件費含む)	6,694	6,652	6,652	6,652
財源内訳(合計)	6,694	6,652	6,652	6,652

③コスト計算

ア 市民  人における1人あたりのコストは、 円  
 イ 対象者  人における1人あたりのコストは、 円  
 ウ 成果物  の出来高  のコストは  円  
 ※ 対象者:

**Do【実行】** 【進行管理】

6.実施結果(本年度における、4.活動指標と、5.投入指標の結果)

計画どおり完了 計画を見直し完了(次年度以降計画を見直す) 遅延 中断

①活動実績(Plan【計画】)及び事中評価における改善について本年度どのような活動を実施したか  
 ※計画を見直し完了、遅延、中断となった場合は、理由、内容などを記入すること。

・消費者の日(プレイベント:9/10「みんな考えよう まちじゅうでエコアクション」参加者25人・メインイベント:2/2「住みつけられる羽村(まち) 実現しよう! はむらエコアクション・ポイント」参加者64人)  
 ・消費生活センターだよりの発行 4回(7/1・10/1・1/1・4/1)各回26,000部カラー印刷  
 ・消費者展(11/5・6「大量に捨てられる手つかず食品 なぜ?」参加団体6団体)  
 ・消費生活講座の実施 4回(5/24「食品リサイクル工場等見学」参加者22人、11/23「甘くない飲み物の不思議(糖度実験)」参加者18人、2/24「①遺伝子組み換え食品の基礎知識」参加者44人・3/3「②食卓に入り込む遺伝子組み換え食品 その問題」参加者45人、3/21「相続・遺言」参加者42人)  
 ・夏休み体験教室(7/27「ごはん大好き」参加者16人)、一日生活講座(12/3「おやじの料理」参加者18人)

②投入実績

決算の内訳(単位:円)	予算額(当初)	補正・流用額	予算額(最終)	決算額	執行率
事業費	3,169,000	200,000	3,369,000	3,354,000	99.6%

7.成果結果

①活動、投入実績から生じた成果(物)

前年度(今までの状況)	今年度(どういう状態になったか)
例年どおり「消費者の日」事業の実施、「消費生活センターだよりの発行、消費者展、消費生活講座等について実施した。 特に、消費生活講座「味噌工場見学」や「味噌づくり」については、定員を超える申し込みがあり、市民の関心が高い事業を実施できた。	「消費者の日」は、プレイベントとメインイベントで2回開催した。「消費者展」は、1回開催した。 消費生活センターだよりの印刷を、年4回、フルカラー印刷に変更した。 消費生活講座は年4回、参加人数は延171人だった。特に、東京都との共催講座を1回開催し、参加者を増やすことができた。

②4.活動指標のPlan【計画】において、目標値を数値化している場合

対象者(物)	本年度:目標値	⇒	本年度:実績値
消費生活講座の総参加者数	150		171

**Check【評価】**

8.評価

◎・・・適切であるが、今後、より効果的に改善するもの

○・・・適切なもの

①事業評価(改善等、課題を発見する視点) △・・・課題があり、今後、改善が必要なもの

項目	評価のポイント	項目の着眼点	課長評価
妥当性(必要性)	・上位施策(基本目標・施策)を達成する為に必要な事業か ・今の社会情勢に見合う事業内容となっているか ・利用者・対象者のニーズ(需要)はあるか	施策体系に結びつか、事業の必要性はあるか	○
効率性(手法)	・活動手法を見直し、人件費・事業費の削減余地はないか	成果を落とさず、最少の経費・労力で事務が執行されているか	○
有効性(成果)	・事業の目標が達成されているか	成果又は効果が表れているか	○

②事業評価(今後の方向性についての視点)

【今後の方向性】		高 [妥当性・有効性]	高 [効率性]	今後の方向性				
低	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>B:事業の進め方の改善の検討</td> <td>A:計画どおりに事業を進めること、又は、より効果的に改善して進めることが適当</td> </tr> <tr> <td>C:事業規模・内容又は実施主体の見直しの検討</td> <td>D:事業の抜本的見直し、休止・廃止の検討</td> </tr> </table>	B:事業の進め方の改善の検討	A:計画どおりに事業を進めること、又は、より効果的に改善して進めることが適当	C:事業規模・内容又は実施主体の見直しの検討	D:事業の抜本的見直し、休止・廃止の検討			A
B:事業の進め方の改善の検討	A:計画どおりに事業を進めること、又は、より効果的に改善して進めることが適当							
C:事業規模・内容又は実施主体の見直しの検討	D:事業の抜本的見直し、休止・廃止の検討							
	↑	↓	低					

## Action【改善】

評価から導かれる今後の課題と方向性

評価(所管課長)

平成28年度においては、「消費生活センターだより」をフルカラー印刷に変更し、市民に優しく見やすい紙面にすることができた。また、東京都との共催事業を実施することにより、目標人数も達成することができた。

引き続き、市民ニーズに合った情報の提供と講座を企画・運営することによって、常に目標を達成できるような事業を実施したい。

平成28年度 【基本シート】

1.基本項目		作成部署	産業環境部		産業振興課	
事業名		開始年度	実施期間	事業種別	運営手法	進行管理
2 消費生活相談の充実		不明	年 継続	自治事務(市独自)	直営	
01			年			
02			年			
03			年			
04			年			
05			年			
関連課						
基本目標 3	ふれあいと活力のあふれるまち	施策区分	21	消費生活	事業番号	2

2.事業の概要

事業内容	複雑化する相談に適切に対応できるよう相談員の資質の向上を図ります。
根拠法令	
条例	
要綱等	

3.成果指標

成果目標	消費生活相談の救済金額比率を25%以上にする。
------	-------------------------

4.活動指標

Plan【計画】	平成27年度(現況)	3か年計画		
		平成28年度	平成29年度	平成30年度
事業内容 事業量等	消費生活相談員の資質の向上	同左	同左	同左
	関係部署との連携強化による情報交換	専門機関・関係部署との連携強化による情報交換	同左	同左
	消費者教育・啓発事業の充実	同左 出前講座の実施	同左	同左
	羽村市独自の啓発パンフレット等の作成・配布	同左	同左	同左

5.投入指標(成果の達成、及び活動するために投入する資源【ヒト・モノ・カネ】)

①人件費 【事務執行に要する人数と1人当たりの年間業務時間】

職層・職種別	平成27年度(現況)		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	人数	概算時間	人数	概算時間	人数	概算時間	人数	概算時間
係長職	1人	700 H	1人	700 H	1人	700 H	1人	700 H
主事・主任職	0人	0 H	0人	0 H	0人	0 H	0人	0 H

②総事業費

事業費の内訳 (単位:千円)	平成27年度(現況)	平成28年度	平成29年度	平成30年度
事業費	6,847	5,893	5,893	5,893
人件費(係長職)	3,528	3,483	3,483	3,483
人件費(主任・主事職)	0	0	0	0
総事業費(合計)	10,375	9,376	9,376	9,376
国庫支出金	0	0	0	0
都支出金	2,792	1,720	1,720	1,720
受益者負担額	0	0	0	0
その他特定財源	0	0	0	0
一般会計繰入金	0	0	0	0
起債	0	0	0	0
一般財源(人件費含む)	7,583	7,656	7,656	7,656
財源内訳(合計)	10,375	9,376	9,376	9,376

③コスト計算

ア 市民  人における1人あたりのコストは、  円  
 イ 対象者  人における1人あたりのコストは、  円  
 ウ 成果物  の出来高  のコストは  円  
 ※ 対象者:



**Do(実行) 【進行管理】**

6.実施結果(本年度における、4.活動指標と、5.投入指標の結果)

計画どおり完了  計画を見直し完了(次年度以降計画を見直す)  遅延  中断

①活動実績(Plan【計画】)及び事中評価における改善について本年度どのような活動を実施したか  
 ※計画を見直し完了、遅延、中断となった場合は、理由、内容などを記入すること。

・相談業務は月～金の9時～16時に実施、相談員4人が交代で対応した。基本1人勤務だが、週1回は2人勤務とした。また、法律事務所とアドバイザー契約を結び、相談員が専門的なアドバイスができるようにした。  
 ・高齢者被害防止のため、地域包括支援センターとの情報交換を年2回実施した。また、相談員が講師となり、消費者被害防止の高齢者向け出前講座を、1回実施した。  
 ・平成28年度の相談件数累計:489件(H27:512件)、救済件数及び救済金額累計:80件・13,611,983円(H27:101件・16,054,444円)、救済金額比率:16.40%(H27:19.39%)  
 ・消費者行政推進交付金を活用して、消費生活センターだよりのカラー印刷、相談員の研修経費等に充てたほか、消費者教育・啓発事業として「消費者被害防止啓発カレンダー」や「くらしの豆知識」、高齢者被害防止パンフレット、消費生活センターPR用マグネット等を配布した。

②投入実績

決算の内訳 (単位:円)	予算額(当初)	補正・流用額	予算額(最終)	決算額	執行率
事業費	5,893,000	0	5,893,000	5,296,374	89.9%

7.成果結果

①活動、投入実績から生じた成果(物)

前年度(今までの状況)	今年度(どういう状態になったか)
補助金を活用した事業を実施し、広く市民に消費生活センターをPRすることで、身近な相談室のイメージを定着させることができた。消費生活相談については、相談員が研修等へ参加し、相談対応の資質向上を図るとともに、複雑化する相談に対応でき、消費生活相談の救済金額についても適切に行うことができた。	相談員が国や東京都等が開催する研修へ参加した。また、週5日のうち、週1日は2人勤務とした。さらに、法律事務所に委託し、専門的なアドバイスを行えるようにした。地域包括支援センターと定期的に情報交換した。また、高齢者団体への出前講座を1回開催した。消費者教育・啓発のため、パンフレットや啓発用グッズを配布した。

②4.活動指標のPlan【計画】において、目標値を数値化している場合

対象者(物)	本年度:目標値	本年度:実績値
消費生活相談の救済金額比率	25%以上	⇒ 16.40%

**Check【評価】**

8.評価

◎・・・適切であるが、今後、より効果的に改善するもの

○・・・適切なもの

①事業評価(改善等、課題を発見する視点) △・・・課題があり、今後、改善が必要なもの

項目	評価のポイント	項目の着眼点	課長評価
妥当性(必要性)	・上位施策(基本目標・施策)を達成する為に必要な事業か ・今の社会情勢に見合う事業内容となっているか ・利用者・対象者のニーズ(需要)はあるか	施策体系に結びつくか、事業の必要性はあるか	○
効率性(手法)	・活動手法を見直し、人件費・事業費の削減余地はないか	成果を落とさず、最少の経費・労力で事務が執行されているか	○
有効性(成果)	・事業の目標が達成されているか	成果又は効果が表れているか	△

②事業評価(今後の方向性についての視点)

【今後の方向性】		今後の方向性						
高 [妥当性・有効性]	↑	<b>B</b>						
低 ←	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>B:事業の進め方の改善の検討</td> <td>A:計画どおりに事業を進めること、又は、より効果的に改善して進めることが適当</td> </tr> <tr> <td>C:事業規模・内容又は実施主体の見直しの検討</td> <td></td> </tr> <tr> <td>D:事業の抜本的見直し、休止・廃止の検討</td> <td></td> </tr> </table>		B:事業の進め方の改善の検討	A:計画どおりに事業を進めること、又は、より効果的に改善して進めることが適当	C:事業規模・内容又は実施主体の見直しの検討		D:事業の抜本的見直し、休止・廃止の検討	
B:事業の進め方の改善の検討	A:計画どおりに事業を進めること、又は、より効果的に改善して進めることが適当							
C:事業規模・内容又は実施主体の見直しの検討								
D:事業の抜本的見直し、休止・廃止の検討								
	↓							
	低	→ 高 [効率性]						

## Action【改善】

評価から導かれる今後の課題と方向性

評価(所管課長)

相談業務の目標設定については、相談件数が多いことが良いことではなく、消費者被害がないことが理想である。目標値である「消費生活相談の救済金額比率」については、救済件数を年間相談件数で除して割合を計算しているが、複雑かつ多岐にわたる様々な相談が増加し、目標値を達成するのが困難な状況にある。また、啓発事業については、積極的に実施し、消費者教育と消費者被害防止に努めたい。

平成28年度 【基本シート】

1.基本項目		作成部署	市民生活 部		防災安全課	
事業名		開始年度	実施期間	事業種別	運営手法	進行管理
3	特殊詐欺対策の強化	不明 27 年	継続	自治事務(市独自)	直営	
	01	年				
	02	年				
	03	年				
	04	年				
	05	年				
関連課						
基本目標 3	ふれあいと活力のあふれるまち	施策区分	21	消費生活	事業番号	4

2.事業の概要

事業内容	特殊詐欺等の犯人からの受電対策として、自動通話録音機を活用し、警告メッセージと録音機能により犯人に通話を断念させ、被害を未然に防止します。
根拠法令	
条例	
要綱等	羽村市特殊詐欺対策における自動通話録音機貸与事業実施要綱(平成28年7月1日～施行)

3.成果指標

成果目標	市内における特殊詐欺発生件数 平成28年度5件以下
------	---------------------------

4.活動指標

Plan【計画】	平成27年度(現況)	3か年計画		
		平成28年度	平成29年度	平成30年度
事業内容 事業量等	自動通話録音機無償貸与開始 100台  貸与 71台 平成27年12月現在	自動通話録音機購入 300台  同左 150台	同左 150台	自動通話録音機購入 300台  同左 150台

5.投入指標(成果の達成、及び活動するために投入する資源【ヒト・モノ・カネ】)

①人件費 【事務執行に要する人数と1人当たりの年間業務時間】

職層・職種別	平成27年度(現況)		平成28年度		平成29年度		平成30年度	
	人数	概算時間	人数	概算時間	人数	概算時間	人数	概算時間
係長職	1人	100 H	1人	200 H	1人	160 H	1人	200 H
主事・主任職	0人	0 H	1人	100 H	1人	100 H	1人	100 H

②総事業費

事業費の内訳 (単位:千円)	平成27年度(現況)	平成28年度	平成29年度	平成30年度
事業費	10	1,991	14	1,991
人件費(係長職)	504	995	796	995
人件費(主任・主事職)	0	340	340	340
総事業費(合計)	514	3,326	1,150	3,326
国庫支出金	0	0	0	0
都支出金	0	1,977	0	1,977
受益者負担額	0	0	0	0
その他特定財源	0	0	0	0
一般会計繰入金	0	0	0	0
起債	0	0	0	0
一般財源(人件費含む)	514	1,349	1,150	1,349
財源内訳(合計)	514	3,326	1,150	3,326

③コスト計算

ア 市民	56,281	人における1人あたりのコストは、	59	円		
イ 対象者	6000	人における1人あたりのコストは、	554	円		
ウ 成果物	自動通話録音機	の 出来高	150	における1 のコストは	22,173	円

※ 対象者:



**Do(実行) 【進行管理】**

6.実施結果(本年度における、4.活動指標と、5.投入指標の結果)

計画どおり完了 計画を見直し完了(次年度以降計画を見直す) 遅延 中断

①活動実績(Plan【計画】)及び事中評価における改善について本年度どのような活動を実施したか  
 ※計画を見直し完了、遅延、中断となった場合は、理由、内容などを記入すること。

高齢者を狙った特殊詐欺等の被害防止に向けて、高齢者が集まる会議やイベントに率先して出向き、チラシ等を配布するとともに、広報媒体や羽村市メール配信サービスなどを活用し、自動通話録音機の普及啓発に努めた。

②投入実績

決算の内訳 (単位:円)	予算額(当初)	補正・流用額	予算額(最終)	決算額	執行率
事業費	1,991,000	0	1,991,000	1,924,560	96.7%

7.成果結果

①活動、投入実績から生じた成果(物)

前年度(今までの状況)	今年度(どういう状態になったか)
	高齢者を狙った電話での悪質な振り込め詐欺防止策として、市内在住の65歳以上の高齢者世帯に対し、自動通話録音機を無償貸与することで、市内での特殊詐欺被害の減少に努めた。しかし、成果目標である、市内における特殊詐欺発生件数以下に減少させることは、出来なかった。

②4.活動指標のPlan【計画】において、目標値を数値化している場合

対象者(物)	本年度:目標値	本年度:実績値
市内における特殊詐欺発生件数	5件以下	8件

**Check(評価)**

◎・・・適切であるが、今後、より効果的に改善するもの

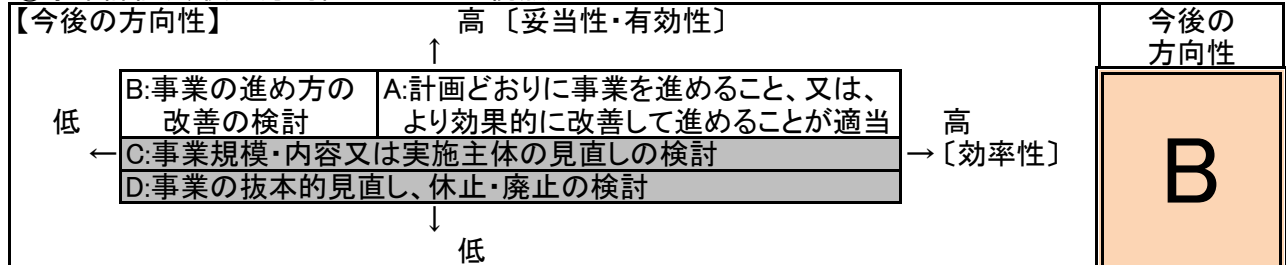
8.評価

○・・・適切なもの

①事業評価(改善等、課題を発見する視点) △・・・課題があり、今後、改善が必要なもの

項目	評価のポイント	項目の着眼点	課長評価
妥当性(必要性)	・上位施策(基本目標・施策)を達成する為に必要な事業か ・今の社会情勢に見合う事業内容となっているか ・利用者・対象者のニーズ(需要)はあるか	施策体系に結びつくか、事業の必要性はあるか	○
効率性(手法)	・活動手法を見直し、人件費・事業費の削減余地はないか	成果を落とさず、最少の経費・労力で事務が執行されているか	○
有効性(成果)	・事業の目標が達成されているか	成果又は効果が表れているか	△

②事業評価(今後の方向性についての視点)



**Action(改善)**

評価から導かれる今後の課題と方向性

評価(所管課長)  
 特殊詐欺等については、手口が年々巧妙になっていることから、犯罪を未然に防止できるよう新たな手口の情報や知識を学び、素早く市民に周知できるよう対策を講じる必要があると考える。