

独立行政法人国民生活センター平成21事業年度業務実績項目別評価表(案)

資料2

中期計画の各項目	評価項目（平成21年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置	1. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためにとるべき措置										
(1) 一般管理費及び業務経費 ・ 一般管理費（人件費を除く）については、毎年度、前年度比3%以上を削減、業務経費については、毎年度、前年度比1%以上の削減を行う。	(1) 一般管理費及び業務経費 ・ 一般管理費（人件費を除く）については、前年度比3%以上、業務経費については、前年度比1%以上の経費の削減を行う。	・ 一般管理費における経費、及び業務経費の効率的な執行状況				・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 達成状況を記入	
(2) 人件費 ・ 総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、平成22年度の役職員に係る人件費の総額を平成17年度に比べて5%以上削減する。ただし、退職手当及び福利厚生費並びに平成18年度以降の人事院勧告を踏まえた給与改定分については、削減対象額から除く。また、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえ、人件費改革を平成23年度まで継続する。	(2) 人件費 ・ 総人件費については、簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律（平成18年法律第47号）等に基づき、5年間で5%以上削減（退職手当及び福利厚生費並びに人事院勧告を踏まえた給与改定分を除く。）する計画の着実な実施を行うとともに、役職員の給与に関し、国家公務員の給与構造改革を踏まえた見直しを実施する。さらに、「経済財政運営と構造改革に関する基本方針2006」（平成18年7月7日閣議決定）に基づき、国家公務員の改革を踏まえた人件費改革を継続する。	・ 人件費の効率的な執行状況				・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 達成状況を記入	
(3) 給与水準については、職員の在職地域や学歴構成等の要因を考慮した国家公務員との給与水準差及び事務所の所在地における地域手当並びに国からの財政支出の大きさ等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、これを維持する合理的な理由がない場合には必要な措置を講ずることにより、給与水準の適正化に速やかに取り組むとともに、その検証結果や取組状況については公表する。	(3) 給与水準 ・ 給与水準については、国家公務員との給与水準差等の観点から現状の給与水準が適切かどうか検証を行い、その検証結果を踏まえた取組状況について公表する。	・ 検証結果を踏まえた取組状況				・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 達成状況を記入 ・ 取組状況を記入	
(4) 随意契約の見直し ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約を行う場合には、競争性、透明性が十分確保される方法により実施する。また、監事による契約内容のチェックにより、入札・契約の適正な実施を図る。	(4) 随意契約の見直し ・ 随意契約の適正化を推進するため、「随意契約見直し計画」に基づく取組を着実に実施するとともに、一般競争入札等により契約の競争性、透明性を十分確保し、入札・契約の適正な実施を図る。	・ 随意契約見直し計画の実施状況及びその内容				・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 達成状況を記入 ・ 具体的な内容を記入	
(5) 保有資産の有効活用 ① 相模原事務所について、行政機関、大学、消費者団体等による積極的な利用促進を図るとともに、施設の企画・管理・運営業務について平成21年度より民間競争入札の対象とし、有効活用を図る。 ② 東京事務所において実施する業務を精査しつつ、移転を含め、その在り方を検討する。	(5) 保有資産の有効活用 ・ 相模原事務所の施設の企画・管理・運営業務について、市場化テストを通じて有効活用を図る。	・ 民間競争入札の実施状況、その内容				・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 民間競争入札の実施状況を記入	
	・ 消費者への情報提供や行政機関との連携等において東京事務所が果たしている役割を踏まえ、同事務所の機能が十分に発揮できるよう、その移転について検討する。	東京事務所の在り方の検討状況				・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な東京事務所の在り方の検討状況を記入	
2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置	2. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためにとるべき措置										
(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新等 ・ 苦情相談の受付から P I O - N E T 登録までの期間を抜本的に短縮するために、苦情相談情報の収集に関する業務体系を再検討し、消費生活センターの協力を得て、苦情相談の受付情報が作成され次第、即時に P I O - N E T へ登録する業務体系への転換を図る。	(1) 消費生活情報の収集・分析・提供 ① P I O - N E T の刷新等 ・ 次期 P I O - N E T に係るシステムを刷新するとともに、刷新に伴う運用体系を整備して、平成22年度からの運用開始に備える。	・ P I O - N E T 刷新の検討状況及びその内容				・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な刷新の内容及び検討状況を記入	
	・ P I O - N E T 端末について、第1回の追加配備を行うとともに、再度、要望調査を実施のうえ、更なる追加配備を行う。	・ P I O - N E T 追加配備の対応状況				・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な追加配備の対応状況を記入	
・ 上記業務体系の転換を図りつつ、平成19年度策定の P I O - N E T 最適化計画を基に P I O - N E T システムを刷新し、消費生活センターの協力を得て、平成22年度から運用を開始する。	・ 総合行政ネットワーク（L G W A N）網を P I O - N E T に利用するため、消費生活センターへの L G W A N の敷設状況を調査する。	・ 調査の実施状況				・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な調査の実施状況を記入	

中期計画の各項目	評価項目（平成21年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
・ P I O－N E T の「分類・キーワード」を平成20年度中に改定し、平成21年度からの運用に供するとともに、今後、キーワードに依存しない検索手法の採用も含めて検討する。	・ 改定されたP I O－N E T の「分類・キーワード（2009年度版）」を運用に供する。	・ マニュアル改定版の運用状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な運用状況を記入				
②「早期警戒指標」の整備 ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、新たな手口や悪質な手口、苦情相談が急増している事案などを早期かつ迅速に抽出するための「早期警戒指標」を平成20年度に開発し、指標に基づく情報を消費者庁、関係省庁、関係独立行政法人、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。	②「早期警戒指標」の整備 ・ P I O－N E T 情報の監視・分析に資するため、開発した早期警戒指標に基づいて情報を作成し、消費者庁、関係省庁、地方消費生活センター等へ定期的に提供する。  ・ 早期警戒指標の効果的活用を資するため、利用ツール等の作成や利用環境の整備について検討を行う。	・ 早期警戒指標の内容及び情報提供の実施状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な情報提供の状況を記入				
		・ 利用ツール等の作成状況及び利用環境整備の検討状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な作成及び検討状況を記入				
③「事故情報データベース」の整備 ・ 「事故情報データベース」を平成21年度までに構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する重大事故情報等の速やかな共有化を図るとともに、インターネットを活用して、事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて幅広く収集する。	③「事故情報データベース」の整備 ・ 「事故情報データベース」を構築し、関係機関等とのネットワークを通じて、当該機関の保有する事故情報等の共有化を図るとともに、インターネットを活用して事故情報をヒヤリ・ハット情報も含めて収集する。	・ 事故情報データベースの整備状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な整備情報を記入				
・ 「事故情報データベース」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。	・ 「事故情報データベース」に入力された情報は、事故の未然防止・拡大防止を図るため、消費者への情報提供に活用する。	・ 情報の内容及び情報提供の実施状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な情報の内容及び情報提供の実施状況を記入				
④「消費者トラブルメール箱」の運用 ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。	④「消費者トラブルメール箱」の運用 ・ インターネットを活用して、広く消費者からトラブル情報を収集するとともに、寄せられる情報のうち、多数案件や新規手口の案件など重要性の高いものについて、解決策や消費者へのアドバイスを年間50件以上ホームページ上で提供する。  ・ 「事故情報データベース」の構築に併せ、「消費者トラブルメール箱」の運用について見直しを行う。	・ 情報収集・提供の内容	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な情報収集・提供の内容を記入				
		・ ホームページ上での情報提供件数	50件以上	45件以上 50件未満	40件以上 45件未満	40件未満	・ 情報提供の状況を記入				
		・ 見直しの状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な見直しの状況を記入				
⑤調査研究 ・ 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T 情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。	⑤調査研究 ・ 消費生活に重大な影響を及ぼす問題について、P I O－N E T 情報等を活用しつつ調査研究を行い、国・地方の消費者政策の企画立案に資するとともに、広く国民に情報提供する。	・ 調査研究の内容及び情報提供の状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な内容及び実施状況を記入				
(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・ P I O－N E T 等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	(2) 国民への情報提供の強化 ①報道機関等を通じた情報提供 ・ P I O－N E T 等で収集される情報を迅速に分析してとりまとめ、記者説明会を機動的に開催することにより、年間50件以上の情報提供を行う。	・ 記者公表件数	50件以上	45件以上 50件未満	40件以上 45件未満	40件未満	・ 記者公表の状況を記入				
		・ 公表の内容	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な公表の内容を記入				
・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	・ 国民への情報提供に当たっては、悪質商法や製品事故などによる消費者被害の発生や拡大を防ぐ観点から、事業者名を含めた公表に積極的に取り組む。	・ 見直し等の状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な見直し等の内容を記入				
②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ ・ インターネット技術の動向、情報環境の融合の度合い等を踏まえつつ、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	②ホームページ、出版物等による情報提供 ア. ホームページ ・ コンテンツの迅速な追加・更新、新規コーナーの追加等により、ホームページ利用者の利便性の向上を図る。	・ 情報提供の状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な情報提供の状況を記入				
・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	・ 緊急性が高い問題については、必要とされる情報を迅速かつ的確に提供する。	・ 発行状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な発行状況を記入				
イ. 出版物 ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を創刊し、定期発行する。	イ. 出版物 ・ 消費者問題の専門誌として「月刊国民生活」を定期発行する。										

中期計画の各項目	評価項目（平成21年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
・「月刊国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。	・「月刊国民生活」について、内容の充実と満足度の向上を図るため、読者等へのアンケート調査を実施し、5段階評価で4以上の満足度の評価を得る。	・アンケート調査で5段階評価で4以上の満足度	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	・母集団、標本数、標本抽出方法、調査方法及び回収率を記入 ・満足度を記入				
・国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。	・国民の日常生活の情報源として「くらしの豆知識」を年1回発行し、消費者情報の普及を図る。	・発行実績					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 ・高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	ウ. 高齢者や障害者等への情報提供 ・高齢者や障害者に加えて、それらの方々を支援する民生委員や介護関係者等を対象に、悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン（高齢者版、子ども版）を発行する。	・メールマガジンの発行実績					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者、学校等に対して配布し、情報提供する。	・メールマガジン等の情報を活用した印刷物を作成し、民生委員や介護関係者等に対して配布し、情報提供する。	・情報提供の実績					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
③消費者庁の行う注意喚起への協力 ・消費者庁が行う注意喚起について、これまでの情報提供の方法などを含めて可能な限りの媒体を利用して消費者に情報を提供する。	③消費者庁の行う注意喚起への協力 ・消費者庁が行う注意喚起について、ホームページ、出版物等を通じて消費者に情報提供する。	・情報提供の実績					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
（3）苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。	（3）苦情相談の充実・強化 ①苦情相談 ア. 経由相談 ・専門的な相談の充実・強化を図るため、金融・保険、情報通信、特商法等の分野については、外部専門家、職員、相談員で構成するチーム制を敷く。	・専門的な相談の充実、強化の状況					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
・全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	・全国的に共通性のある苦情相談については、消費生活センターと共同して、または移送を受けて、事業者との交渉を行い、相談の統一的な処理に取り組む。	・統一的な処理に向けた取り組み状況					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
イ. 直接相談 ・消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。	イ. 直接相談 ・消費者被害の実態を迅速に把握するセンサー機能を維持する観点から、消費生活相談員の高い資質の維持に努めつつ、引き続き直接相談を実施する。	・直接相談の実施状況					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
	・土日祝日に相談窓口を開設する。	・開設状況					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。	②個人情報の取扱いに関する苦情相談 ・個人情報の取扱いについて、引き続き消費者から相談を受けるとともに、消費生活センターからの経由相談にも積極的に対応する。	・個人情報の取扱いに関する苦情相談の対応状況					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
（4）裁判外紛争解決手続の実施 ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。	（4）裁判外紛争解決手続の実施 ・消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のために、国民生活センター法の改正を踏まえ、紛争解決委員会において、重要消費者紛争に関し和解の仲介等の手続を実施する。	・手続の実施状況					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
（5）関係機関との連携 ①消費者庁 ・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知するとともに、P I O - N E T等に蓄積されている情報等を分析し、消費者に同種被害が多数発生している事例、深刻な被害事例等を取りまとめた結果について、情報共有のための会議の場などを通じ、消費者庁と緊密な情報共有を図る。	（5）関係機関との連携 ①消費者庁 ・消費者事故等の発生に関して、必要な事項を適切な方法で消費者庁へ通知する。	・通知状況					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				
	・定期的に連絡会議を開催し、同種被害が多数発生している事例等について消費者庁と情報共有を図る。	・情報共有の状況					・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				

中期計画の各項目	評価項目（平成21年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
・消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。	・消費者庁を通じて関係行政機関への情報提供を行う。	・情報提供の状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な情報提供の状況を記入				
②消費生活センター ・消費生活センターとの業務連絡等を迅速に行うため、P I O - N E T 業務のサポート用電子掲示板「消費者行政フォーラム」の活用等、情報提供業務の在り方について見直しを行う。	②消費生活センター ・P I O - N E T の安定的運用に資するため、「P I O - N E T つうしん」を含むP I O - N E T 運営に関する情報を随時「消費者行政フォーラム」に掲載する。	・消費者行政フォーラムへの掲載実績	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な掲載実績を記入				
		・P I O - N E T つうしんへの掲載実績	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な掲載実績を記入				
・現在月1回提供している「消費生活相談緊急情報」を平成21年度中に月2回発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するために、「消費者行政フォーラム」に掲載する。	「消費生活相談緊急情報」を引き続き発行するとともに、緊急情報を速やかに提供するため、「消費者行政フォーラム」等に適宜、掲載する。併せて平成21年度より月2回発行する。	・消費生活相談緊急情報の発行回数	12回以上	11回以上 12回未満	10回以上 11回未満	10回未満	・発行状況を記入				
		・消費者行政フォーラムへの掲載実績	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な掲載実績を記入				
・情報提供の充実を図るため、「製品関連事故情報」の発行回数（現在は隔月発行）を順次増やして平成21年度中に毎月発行とする。また、情報提供の迅速性や利便性に資するために、平成22年度から「消費者行政フォーラム」に掲載する。	・「製品関連事故情報」を毎月発行する。また、平成22年度からの電子化情報発信に向け、「消費者行政フォーラム」内への専用コーナー設置に着手する。	・製品関連事故情報の発行回数	8回以上	7回以上 8回未満	6回以上 7回未満	6回未満	・発行状況を記入				
		・消費者行政フォーラム内への設置状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な設置状況を記入				
③国の行政機関 ・消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。	③国の行政機関 ・消費者利益を侵害する違法・不当行為について、事業者情報を含め、行政機関との間で緊密な情報交換を行い、法令に基づく迅速かつ厳正な行政処分等に資する。	・情報の内容及び情報交換の状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な内容及び情報交換の状況を記入				
④独立行政法人 ・関連する独立行政法人との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	④独立行政法人 ・製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センター、国立健康・栄養研究所との情報共有を進め、商品テスト、研修等に関し連携を図る。	・情報共有及び連携状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な情報共有及び連携状況を記入				
⑤法令照会への対応 ・裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	⑤法令照会への対応 ・裁判所、警察、弁護士会、適格消費者団体等からの法令に基づく照会に対して迅速かつ適切に対応する。	・対応状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な対応状況を記入				
⑥情報公開 ・情報公開請求に対して適切に対応する。	⑥情報公開 ・情報公開請求に対して適切に対応する。	・対応状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な対応状況を記入				
(6)研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。	(6)研修の充実 ①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化 ・消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図ることとし、全研修コース数のうち、これらを対象とする研修を9割以上とする。	・研修の内容	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な研修内容を記入				
		・研修を行った割合	90%以上	80%以上 90%未満	70%以上 80%未満	70%未満	・研修を行なった割合を記入				
・研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。	・研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。	・アンケート調査で5段階評価で4以上の満足度	平均4以上	平均3以上 平均4未満	平均2以上 平均3未満	平均2未満	・受講者及び派遣した地方公共団体からの5段階評価の満足度を記入				
		・アンケート結果の活用状況	・独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・具体的な意見、活用状況を記入				

中期計画の各項目	評価項目（平成21年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会評価		評価理由
			A	B	C	D			指標	項目	
	・ 中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。	・ 研修の内容及び実施状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な研修内容及び実施状況を記入				
②消費生活専門相談員資格認定制度 ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	②消費生活専門相談員資格認定制度 ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。	・ 審査の内容及び認定の状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な審査の内容及び認定状況を記入				
・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。	・ 地理的条件を配慮した全国15か所での試験実施	15ヶ所以上実施	10ヶ所以上 15ヶ所未満	5ヶ所以上 10ヶ所未満	5ヶ所未満	・ 実施状況を記入				
		・ 地方都市での開催割合	50%以上	35%以上 50%未満	25%以上 35%未満	25%未満	・ 大都市（三大都市圏）と地方都市の開催割合を記入				
		・ 受験者数の状況及び受験者数増加のための取組状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な受験者数及び取組状況を記入				
・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を平成20年度より実施する。	・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。	・ 更新のための講座の実施状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な実施状況を記入				
③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 ・ 消費者団体や企業の消費者対応部門の職員を対象とする研修の実施・運営については、平成21年度に官民競争入札を導入する。	③消費者・企業向け研修への市場化テスト導入 ・ 消費者・企業向け研修への市場化テストの導入に向け、実施要項（案）を作成し、官民競争入札を導入する。	・ 実施要項（案）の内容及び官民競争入札の導入状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な実施要項（案）の内容及び導入状況を記入				
（7）商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。	（7）商品テストの強化 ①生活実態に即した商品テストの実施 ・ 事故状況や使用条件を反映した商品テストを機動的かつ効率的に実施し情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。	・ テスト実施内容及び情報提供の状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的なテスト実施内容及び情報提供の状況を記入				
・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力をを行う。	・ 消費者事故等の原因究明を図るために、消費者庁からの求めに応じ必要な協力をを行う。	・ 消費者庁への協力の状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な協力状況を記入				
・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。	・ テストの課題設定及び成果については、商品テスト分析・評価委員会の評価を受け、その結果を業務に反映させる。	・ 評価の内容及び業務への反映状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な評価内容及び業務への反映状況を記入				
②商品テストの効率的な実施 ・ 我が国全体として必要な商品テストが確実かつ効率的に実施されるよう、独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用するとともに、定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどについて、試験研究機関等への外部化を図る。また、消費生活センター等では対応が困難なテストの実施に努める。	②商品テストの効率的な実施 ・ 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。  ・ 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。	・ 関係機関との連携及び専門的知見及び技術・技能等の活用状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 関係機関との連携、専門的な知見及び技術・技能等の活用状況を記入				
		・ 外部試験研究機関等への委託実績	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な委託実績を記入				
③商品テスト実施機関の情報収集・提供 ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を収集し、毎年度、ホームページを通じて情報提供する。	③商品テスト実施機関の情報収集・提供 ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報を更新し、ホームページを通じて情報提供する。	・ テスト実施機関の情報提供実績	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な情報提供の実績を記入				
・ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。	・ 消費生活センター等で実施した商品テスト情報を収集し、情報提供する。	・ 消費生活センター等で実施した商品テストの情報提供実績	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な実績を記入				
（8）中核機関としての役割強化 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。	（8）中核機関としての役割強化 ・ 消費者庁が中心となって、センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関し検討を行った結果を踏まえ、適切に対応する。	・ 中核機関としての役割強化に向けた対応状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な対応状況を記入				

中期計画の各項目	評価項目（平成21年度計画の各項目）	指標	評価基準				実績（記載事項）	自己評価	分科会評価		評価理由					
			A	B	C	D			指標	項目						
（9）地方公共団体に対する支援 ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、研修等の機会の拡充に加え、経験豊富な相談員等を巡回させ、現地の相談員に対し助言を行うこと等により、地方公共団体に対する支援を強化する。	（9）地方公共団体に対する支援 ・ 地方の消費生活相談体制の強化を図るため、平成20年度に実施したモデル事業の結果を踏まえ、市区町村の相談窓口へ経験豊富な相談員を訪問させ、現地の相談員に対し助言・指導を行う。	・ 現地の相談員に対する助言・指導の状況。	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な助言・指導の状況を記入									
3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画別紙1から別紙3のとおり（省略）	3. 予算（人件費の見積りを含む。）、収支計画及び資金計画別紙1から別紙3のとおり。（省略）	・ 予算、収支計画、資金計画に対する実績額	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 年度計画に定める予算に対する決算、収支計画に対する実績額 ・ 上記実績に関し、特記事項があれば記入									
4. 短期借入金の限度額 ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	4. 短期借入金の限度額 ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入に時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。	・ 短期借入金の発生状況（金額、理由、限度額の範囲以内かどうか）	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な発生状況を記入									
5. 重要な財産の処分等に関する計画 ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。	5. 重要な財産の処分等に関する計画 計画なし															
6. 剰余金の使途 （1）商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	6. 剰余金の使途 （1）商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備	・ 剰余金の発生状況及び使途等	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な発生状況及び使途等を記入									
（2）情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備	（2）情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備															
（3）施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備	（3）施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備															
7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 （1）施設・設備に関する計画 平成20年度～平成24年度	7. その他内閣府令で定める業務運営に関する事項 （1）施設・設備に関する計画 計画なし															
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">施設・設備の内容</td> <td style="width: 30%;">予定額 (百万円)</td> <td style="width: 40%;">財源</td> </tr> <tr> <td>東京事務所耐震改修工事</td> <td style="text-align: center;">354</td> <td>施設整備費補助金</td> </tr> </table> <p>（注）金額については見込である。 なお、上記のほか、業務の実施状況及び施設・設備の老朽化度合いを勘案した施設整備が追加されることがあり得る。</p>	施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源	東京事務所耐震改修工事	354	施設整備費補助金										
施設・設備の内容	予定額 (百万円)	財源														
東京事務所耐震改修工事	354	施設整備費補助金														
（2）人事に関する計画 ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	（2）人事に関する計画 ・ 業務運営の効率化により、常勤職員の増加抑制に努める。	・ 常勤職員の増加抑制状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な抑制状況を記入									
・ 第1期中期計画に引き続き、職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。	・ 職員の資質向上と業務の効率化に資するため、各種研修会に参加して研鑽を図る。	・ 研修会の参加状況	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な参加状況を記入									
（3）中期目標期間を超える債務負担 ・ 中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	（3）中期目標期間を超える債務負担 ・ 中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。	・ 中期目標期間を超える債務負担の内容	・ 独立行政法人からの説明等を受け、分科会委員の協議により判定する。				・ 具体的な債務負担の内容を記入									
（4）積立金の処分に関する事項 なし	（4）積立金の処分に関する事項 計画なし															