

平成 24 年度 2次評価（基本施策評価）シート

基本施策名	13	環境にも家計にもやさしい消費生活を普及させる	評価責任者 (基本施策主管課長)	人権生活環境部市民生活課長 富岡 通郎
生活課題	悪徳商法などに巻き込まれず、省エネの暮らしが実践されている		生活課題に対する満足度 H27目標値	50.0 %

基本施策の現状分析及び意図

基本施策の体系		基本目標	安心・安全
		政策	事故や犯罪のない安全なまちづくり
①	市民意識調査結果	<p>必要度が上昇しているのに対して、満足度の値が低い。相談に対するニーズが大きくなっており、さらなる相談体制等の充実に取り組む必要がある。</p> <p>参考 満足度（満足意識） 27.4 % 必要度 86.7 %</p>	
③	基本施策の現状と課題	消費者トラブルに関する相談内容が、年々多様化、複雑化している。多岐に亘る相談内容に対応し得る専門的知識が必要とされる。	
④	基本施策の意図、今後の展望	市民が抱える日常的な困りごとに対し、解決の方向性を示し、悩みや不安の解消に努める。平成23年度から配置した消費生活専門相談員を活用し、多様化、複雑化する相談内容に対応する。消費者トラブル等を未然に防ぐために、広報やホームページにより情報提供を行うとともに、消費生活相談窓口の存在周知の啓発を行う。	

⑤ 基本施策指標（総合計画数値目標）

基本施策指標名	単位	過年度実績		評価年度			目標値	指標の説明
		H22	H23	H24	H25	H27		
1 相談件数	目標	件	532.0	582.0	582.0	582.0	582.0	相談窓口体制の周知を図り、相談件数増を図る。
	実績	件	459.0	589.0				
	達成率	%	86.3	101.2				
2 行政情報チャンネルでの放送回数	目標	回	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	消費生活トラブルに関する知識と認識を高める
	実績	回	1.0	1.0				
	達成率	%	100.0	100.0				
	目標							
	実績							
	達成率	%						
	目標							
	実績							
	達成率	%						
	目標							
	実績							
	達成率	%						
	目標							
	実績							
	達成率	%						

⑥ 基本施策構成事務事業の評価

基本施策を構成する事務事業名	担当課	ID	事業名	改善余地の有無	事業費（人件費込、単位：千円）			基本施策貢献順位
					H23 決算額	H24 予算額	H25 所要額	
1	人権生活環境部市民生活課	35	市民相談業務経費	無	3,325	3,336	3,336	1
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
（ 以 下 続 紙 ）								
事業費合計								

⑦ ⑥以外で、目標達成に必要な事業（総合計画実施計画の期間内に実施を予定する事業）

事業名	事業主体	事業内容等

⑧ 基本施策の現状分析に基づく改革案の説明

評価視点	評価コメント
1 基本施策指標の分析	消費生活専門相談員を活用するため、さらに相談窓口の周知を図るとともに、情報提供や啓発を充実させることにより、消費者の不安を取り除いていくことが必要。
2 事業構成の適当性（手段として最適か？）	専門分野に関する相談は、弁護士や行政書士等により対応を行い、市民の信頼を得ている。また、消費生活専門相談員を設置したことにより、相談機会が確保されるとともに、早く確実な相談対応ができる。
3 役割分担の妥当性	消費生活専門相談員を活用し、多様なニーズに応えている。
4 総合評価（今後の方向性、事業の見直しについて等）	多様化、複雑化した相談において解決策を探っていくには、専門的な知識を習得した弁護士や専門相談員の対応が必要であり、市民が個々の対応となると経費的にも多額の費用を要するため、無料相談の設置は意義があり、継続していく必要がある。