

平成 23 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)	市民生活課長 富岡 通郎
-------	----	------------------------	---------------------	-----------------

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>②左記結果に対する現状分析・市民との協議結果</p> <p>満足度、必要度も高い数値ではないが、相談回数、相談件数からみれば現状以上の取組が必要と考える。</p>
③	基本施策の現状と課題	消費者被害の内容が多様化、複雑化している。専門的な知識が必要とされている。
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、その場で解決の方向性を示し、市民の悩みや不安を解消する。消費者被害を未然に防ぐために、広報紙やホームページなど情報の提供を行う。消費生活専門相談員を配置し、多様化、複雑化する相談に対応する。

⑥基本施策構成事務事業の評価

担当課	I D	事業名	改善余地の有無	事業費(人件費込、単位:千円)			優先順位
				H22 決算額	H23 予算額	H24 所要額	
1	35	市民相談業務経費		3,425	3,326	3,344	1
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
(以下 続紙)							
事業費 合計				3,425	3,326	3,344	

⑦ ⑥以外で、目標達成に必要な事業

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	情報提供や啓発を充実させ、設置した消費生活専門相談員の活用を図り相談機会が十分確保されることにより、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?)	専門分野にかかる相談は、弁護士や行政書士による対応を行い、市民の信頼を得ている。新たに消費生活専門相談員を設置し、相談機会が確保されたので、早く確実な相談対応に努める。
3 役割分担の妥当性	消費生活専門相談員の活用を図り、多様なニーズに応えている。
4 総合評価(今後の展開、事業の見直し等)	多様化、複雑化した相談において、解決策を生み出していくには、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する必要がある。

⑤基本施策指標の検討・設定

現況の課題、意図、今後の展望のキーワード		考えられる基本施策指標候補		優先順位
啓発や情報提供を充実する		行政情報チャンネルでの情報提供の回数		2
法律相談や専門相談員に相談できているか		相談件数		1

  

基本施策指標名	単位	過年度実績		評価年度 目標値			ベンチマーク	指標の説明
		H21	H22	H23	H25	H27		
2 行政情報チャンネルでの放送回数	目標	回	1	1	1	1	1	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	1				
	達成率	%	100.0	100.0				
1 相談件数	目標	件	540	532	582	582	582	相談窓口体制の周知を図り、相談件数増を図る。
	実績	件	494	459				
	達成率	%	91.5	86.3				
	目標							
	実績							
	達成率	%	#DIV/0!	#DIV/0!				
	目標							
	実績							
	達成率	%	#DIV/0!	#DIV/0!				