

施策評価シート

【施策の概要】

		登録者(課長)名【1】	協働コミュニティ課長 浜名 幹男		
		主管課(関係課)【2】	協働コミュニティ課(秘書広報課)		
施策名【3】		分野【4】	まちづくりの方向性【5】		
笑1-5 暮らしの相談の充実		安心して暮らすために	笑顔で暮らすまちづくり		
概要	施策全体の課題【6】		施策実現へむけたキーワード【7】	施策の目標【8】	
	市民が安心して暮らすためには、いつでも相談をすることができ、また適切なアドバイスをもたらすことができるような相談体制の充実が必要です。近年増加している消費者トラブルを、未然に防止するための十分な情報収集や情報発信にも努めなければなりません。そのために、これまでの取組をさらに 充実していく必要があります。		・講座事業・市民相談事業を通じた普及啓発活動 ・情報化の進展による新たな犯罪への対応 ・食の安全に関する情報提供	さまざまな相談事業を充実させ、安心して暮らせるまちをめざします。	
	留意すべき点(都などの制度の変化・その他制約条件・社会環境の変化)【9】				
◇国の消費施策の指針となる「消費者基本計画」(平成22年度より5年間)が制定されました。その骨子は、食品安全庁の設置検討、独立調査機関の新設検討、食品表示に関する法律の一本化検討等です。					
事業群	事業群名【10】		事業群の施策上の位置づけ【11】		
	1	暮らしの相談の充実に努めます	消費者相談・暮らしの相談窓口の充実		

【施策の成果】

			年度	19	20	21	22	23	24	
成果指標【12】	指標1	名称	「暮らしの相談窓口の充実」に対する市民満足度							
		算出式・説明	近年、転入者の増加や消費者トラブルが増加しています。そのため、市民が安心して生活するために暮らしの相談窓口を充実させる必要があります。市民意識調査で把握します。							
		目標値	25%				単位	%		
		実績値	17.8	17.8	17.8	18.9				
		達成率	71%	71%	71%	76%				
	指標2	名称	消費者相談の相談件数							
		算出式・説明	市民が安心して暮らすためには、消費生活の安定と向上が重要です。そのため、消費生活に関する相談事業を充実させ、トラブルを未然に防ぐことで、消費生活の安定と向上を図り、相談件数を減少させます。							
		目標値	1,000件				単位	件		
		実績値	1456	1104	1096					
		達成率	146%	110%	110%	0%				
	指標3	名称								
		算出式・説明								
目標値						単位				
	実績値									
	達成率									
指標4	名称									
	算出式・説明									
	目標値					単位				
	実績値									
	達成率									
達成率の平均値			109%	91%	91%	38%				

【市民意見】 【13】

平成19年度		平成22年度			
満足度(%)	17.7%	満足度(%)	18.9%	満足度(%)	
満足度(平均ポイント)	-0.1	満足度(平均ポイント)	-0.06	満足度(平均ポイント)	
重要度(%)	74.6%	重要度(%)	72.1%	重要度(%)	
重要度(平均ポイント)	1.07	重要度(平均ポイント)	1.02	重要度(平均ポイント)	

各年次の市民意識調査で、施策ごとの「満足、やや満足」「重要、やや重要」の合計値として算出しています。

【一次評価】

検証項目	施策の成果と課題	施策成果の目標達成状況【14】	<input checked="" type="checkbox"/> まだ未達成 <input type="checkbox"/> ほぼ達成 <input type="checkbox"/> 目標を大きく上回る	
		意識調査での満足度【15】	<input type="checkbox"/> 平均を下回る <input checked="" type="checkbox"/> ほぼ平均 <input type="checkbox"/> 平均を上回る	
施策の成果と課題(取組成果や目標達成に向けた課題、成果向上・コスト削減策等)【16】		◇市民相談事業については、相談の導入部である一般相談を再雇用嘱託職員が、今までの行政経験を生かし、市民からの質問や相談の処理を適切に行っていますが、市民満足度の向上を目指し、相談機能のレベルアップを図り、より質の高い相談事業を行う必要があります。今後の課題としては、市民相談の利便性の向上を図るために、プライバシーなどに配慮した相談室環境の整備を目指す必要があります。 ◇消費者相談事業については、消費者センターでの事業を一般例として、市報・ホームページを活用した注意喚起や、市民向けの講座を実施してきています。また、市民の消費者団体との定期的な会議を継続して行い、消費者展等のイベントを開催しています。今後も相談事業の更なる質の向上を目指していくことが課題です。		
検証項目	今後の方針	施策の重要性の変化【17】	<input type="checkbox"/> 弱くなっている <input checked="" type="checkbox"/> 以前と同程度 <input type="checkbox"/> 強くなっている	
		意識調査での重要度【18】	<input type="checkbox"/> 平均を下回る <input checked="" type="checkbox"/> ほぼ平均 <input type="checkbox"/> 平均を上回る	
今後の方針(具体的な事業群や事務事業を示しながら)【19】		◇市民相談事業については、一般相談の相談員の研修などの機会を増やして、相談機能のレベルアップを図るとともに、弁護士や税理士などの行う専門相談についても、市民の認知度を高めて、より利用のしやすい相談事業を追求する必要があります。 ◇消費者相談事業については、新たな消費者基本計画に沿うように、相談体制の充実について研修派遣を引き続き実施していきます。市民への啓発の面では、引き続き市報、ホームページ等の活用や、講座開催をしていくとともに、市民団体との協働で消費者展等の事業を継続していきます。		
総合評価	施策内容の方向性【20】	<input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 絞込み		
	施策実施コストの方向性【21】	<input type="checkbox"/> 重点化 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 効率化		
	施策実施方針【22】	V	コスト、成果ともに現状を維持すべき施策領域	
説明【23】		なし		
総合評価	施策内容の方向性【20】	<input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 絞込み		
	施策実施コストの方向性【21】	<input type="checkbox"/> 重点化 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 効率化		
	判断理由等【24】	暮らしの相談の充実については、市民相談事業・消費者相談事業の質の向上に努めてきました。施策の成果目標である満足度向上を目指し、事業の充実に努めていく必要がありますが、施策の内容や実施コストは現状維持とし、各種専門相談の市民認知度向上や相談員の研修充実により対応すべきものと判断しました。		
施策実施方針【22】	V	コスト、成果ともに現状を維持すべき施策領域		

【行革本部評価】

総合評価	施策内容の方向性【20】	<input type="checkbox"/> 拡充 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 絞込み		
	施策実施コストの方向性【21】	<input type="checkbox"/> 重点化 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 効率化		
	判断理由等【24】	暮らしの相談の充実については、市民相談事業・消費者相談事業の質の向上に努めてきました。施策の成果目標である満足度向上を目指し、事業の充実に努めていく必要がありますが、施策の内容や実施コストは現状維持とし、各種専門相談の市民認知度向上や相談員の研修充実により対応すべきものと判断しました。		
施策実施方針【22】	V	コスト、成果ともに現状を維持すべき施策領域		