

施策評価シート

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)

【施策の概要】

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らう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。  
 ◇消費者教育の推進に関する法律(平成24年12月13日施行)が制定され、従来さまざまな場で実施されてきた消費者教育(啓発活動を含む)を総合的かつ一体的に推進することを目的としており、これにより国民の消費生活の安定及び向上に寄与することが掲げられています。また消費者教育を体系的に推進すべく、幼児期から高齢期までの各段階や年齢、障害の有無等の消費者の特性や、場(学校、地域、家庭、職場)の特性に応じた方法により、多様な主体間の連携を図ることが求められています。

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	目標値	25%			単位	%	
		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。	実績値	17.7	17.7	17.7	18.9	18.9	18.4
				達成率	71%	71%	71%	76%	76%	74%
	指標2	名称	消費者相談の相談件数	目標値	1,000件			単位	件	
		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。	実績値	1456	1104	1096	1080	1100	
				達成率	69%	91%	91%	93%	91%	0%
	指標3	名称		目標値				単位		
		算出式・説明		実績値						
				達成率						
	指標4	名称		目標値				単位		
		算出式・説明		実績値						
				達成率						
達成率の平均値				70%	81%	81%	85%	84%	37%	

【市民意見】【13】

平成19年度		平成22年度		平成24年度	
満足度(%)	17.7%	満足度(%)	18.9%	満足度(%)	18.4%
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)	-0.03
重要度(%)	74.6%	重要度(%)	72.1%	重要度(%)	69.5%
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)	0.97

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 type="checkbox"/> まだ未達成 <input checked="" 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、多様化・複雑化する社会情勢を踏まえると、困りごとや悩みごとを抱えた市民が気軽に相談できる無料相談窓口の必要性は高まっていると言えます。このような状況の中、一部の専門相談については予約が集中することから、相談を受けづらい状況が生じています。また、一般市民相談に対応する再雇用嘱託員は短期間で交代することもあり、スキルの蓄積が難しい状況となっています。 ◇消費者相談事業については、消費者センターでの事案を一般例として、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いきます。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きます。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。 ◇消費者教育の推進に関する法律が制定されたことにより、今後、国から基本方針として基本的な方向や推進の内容等が示される予定となっており、国の動向や東京都、他の自治体の動向を注視しながら、対応を検討していきます。	
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	
		意識調査での重要性【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】		◇市民相談事業の専門相談については、利用実績等を踏まえたうえで、他市の事例を参考にするなどして各関係団体と調整を図り、より市民ニーズにあった相談体制とするための検討を進めていきます。一般市民相談については、より質の高い相談窓口対応を可能とするために、田無・保谷両庁舎窓口での情報共有を図るとともに、業務遂行に必要な知識習得のための研修等に積極的に参加していきます。また、より利用しやすい市民相談とするため、市報等による市民周知もこれまで以上に行い、事業の認知度向上を図ります。 ◇消費者相談事業については、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。市民への啓発については、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		

【一次評価後の事情変更等】

説明【23】	
--------	--

【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 type="checkbox"/> 現状維持 <input checked="" 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たところです。市民意識調査結果の経年変化としては、重要性の低減が見られており、特に専門相談において、相談内容によっては相談件数にも減少傾向が確認されるものもあります。このため、民間主体で実施している相談事業の浸透状況等を踏まえた見直しを図るなど、施策の効率化を図る必要があるものと判断しました。 なお、その他の相談業務については引き続き質の向上に努めることとします。	
施策実施方針【22】 VI コストを抑制しながら成果を維持すべき施策領域		