

# 施策評価シート

## 1 基本情報

年度	23	取り組み事項	消費者の育成と相談体制を充実する		担当部課名	
	まちづくり目標	市民とともにつくる安全なまち		市民環境部まちづくり推進室		
	施策名(大)	安全と安らぎのあるまちづくり		担当部長	河上 克彦	
	施策名(中)	安心して消費生活が送れるまちをめざす		担当課長	三宅 淳一	
	目的	多様化・複雑化する消費者相談に対応するため、専門相談員などの人材確保に努め、消費生活センター機能の強化を図ります。 また、消費者トラブルなどに遭わないよう、情報提供、教育啓発などを行うとともに、消費者団体の自発的な活動を支援します。				

## 2 評価指標

指標名	単位	実績値			目標	
		21年度	22年度	23年度	27年度	32年度
★消費者相談を行った結果についての満足度	%	-	85.7	100	100	100
啓発活動事業	件	11	12	18	20	20

★がつけられている指標は、基本計画に記載している「めざそう値」となります。

## 3 施策に対する投入資源

投入資源	単位	21年度(決算)	22年度(決算)	23年度(決算)	24年度(予算)
事業費	円	1,114,450	7,036,000	3,920,023	3,616,000
人件費	円	4,209,078	4,201,973	3,228,782	3,006,028
合計	円	5,323,528	11,237,973	7,148,805	6,622,028

## 4 施策評価

	評価判定	判定理由及び課題等
①目標の達成状況	◎ ○ △ ▲	賢い消費者となれるよう消費者団体等と連携した啓発、また消費生活センターの相談環境の向上に努めた。
②社会情勢の反映・有効性	○ ◎ △ ▲	消費者問題(悪質商法)をはじめ、食糧関係(安全・安心)、環境関係など社会的な問題を把握し、消費者視点での情報提供支援に努めた。
③構成事務事業の妥当性	◎ ○ △ ▲	消費者団体・事業者・行政(関係部署)などと連携した取り組みができています。
④業務方法の効率性	○ ◎ △ ▲	各事業における役割分担を明確にしたうえで取り組んでいるが、行政支援という性格上消費者団体との調整が必要な場合もみられた。
⑤施策の総合評価	A B C D	特に消費者問題に係る相談業務については、活性化基金活用により拡充が図られたが、今後の啓発や体制に見直しが必要になる。

### 【成果】

平成22年10月に消費生活センターを開設し、消費生活活性化基金(県基金)を活用しながらセンター機能を整備し、相談体制を拡充し、身近に相談できるようになったことにより、相談件数の増加(対前年度比196.2%)とともに、斡旋解決により被害者対策が向上した。

啓発については、くらしのクリエイター7人が2年間の任期で県委嘱され、消費生活研究会と連携して悪質商法被害防止キャンペーンや相談員の協力を得て、出前講座(寸劇)を実施した。また、活動には啓発グッズを基金活用し配布できた。

## 5 施策の推進に向けた今後の対応

第三者評価委員会意見	消費者をめぐる問題のうち、市の特徴をしっかりとらえ、特にトラブルを未然に防ぐ観点からの有効な方策を分析、工夫することが重要である。 行政主体の啓蒙活動だけでなく、自治会等での回覧板の利用など、地区単位での情報発信もあわせて行っていくべきである。	既存事務事業及び新規事業の方向性	相談業務が複雑・多様化している状況により、専門知識を有する相談体制の見直し
------------	---	------------------	---------------------------------------

6 構成事務事業

NO	事務事業名	指標名 (単位)			投入資源(円)		妥当性	進捗
					事業費	人件費		
		22年度 実績	23年度 実績	24年度 目標	22年度	22年度		
					23年度	23年度		
事業開始年度	24年度	24年度						
1	消費者行政推進事業	消費者相談を行った結果についての満足度 %			7,036,000	4,201,973	4	4
					85.7	100		
				3,616,000	3,006,028			
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								