

# 施策評価シート（平成25年度実績評価）

## ◎ 施策の基本情報

総合計画中期プラン	政策No.	2-4	政策名	日常生活の安全確保	政策の目指す姿	安全・安心な日常生活を送っています	施策主管課	市民生活総合相談センター	施策主管課長名	鎌田 広子
	施策No.	1	施策名	生活相談の充実	施策の目指す姿	日常生活の悩みや問題が少なくなっています	関係課名			
	現状と課題	・ICTの普及によるインターネット上のトラブルが増加の傾向にあるほか、消費者トラブルに巻き込まれ、財産を失ったり健康を損ねてしまう場合があります。 ・職場、地域、近隣、家族間等の暮らしの中で起きる問題や悩み事の相談内容が多岐にわたっています。								

### 1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取り組み実績

(1)日常生活のトラブル防止の意識啓発 ・市民の生活相談を職員がワンストップで対応し、その解決に向けた支援・情報提供等を実施 ・インターネットの利用に関する注意喚起 ・消費者トラブル防止のため、消費者啓発(出前講座)を実施 (2)生活相談体制の充実 ・様々な相談への対応のためには、相談員の技能向上が必要であり、各種研修会への積極的な相談員の派遣を実施 ・法律の専門家(弁護士・司法書士・行政書士)による相談会の開催 ・市民生活相談(人権擁護委員・行政相談委員)の開催 ・金融機関に資金を預託し、金融機関からの融資をもとに、信用生協による多重債務者の債務整理生活再建の支援
--

### 2 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方 (なぜ、この指標で成果を測ることにしたのか)	成果指標の測定企画 (どのように実績を把握するのか)	単位	数値区分	H23	H24	H25 (基準年度)	H26	H27	H28
消費者トラブルに遭わないように注意している市民の割合	消費者トラブルに遭わないように注意している市民の割合を示す指標	出典:市民アンケート(毎年4月実施) 問:あなたは、日頃なか防犯対策を行っていますか?次の中からあてはまるものをいくつか選んでください。 →「消費者トラブルに遭わないよう、最新の消費生活情報に関心を寄せている」の項目を選択した人の割合を測定する	%	目標値				55.0	57.5	60.0
				実績値	44.6	50.3	52.5			
				目標値						
				実績値						
				目標値						
				実績値						

### 3 成果指標の達成状況

達成度	達成状況に関する背景・要因
	・出前講座等積極的な消費者啓発活動が、少しずつ市民に浸透してきていると考えられる。

#### 4 施策を構成する事務事業一覧

番号	事務事業名	担当課	施策への貢献度	貢献度の判断理由
	事業内容(実績)			
1-1	市民生活総合相談事業	市民生活総合相談センター	A	多岐にわたる生活相談をワンストップで対応し、情報提供等その解決に向けた支援を行うことができた
	相談センター相談業務 消費生活相談員による相談受付件数(1,395件)			
1-2	市民生活総合相談事業	市民生活総合相談センター	A	専門の法律家によるアドバイスが得られたことにより、より現実的なトラブルの解決につながっていった。
	専門相談会の開催 弁護士(30回)・司法書士(14回)・行政書士(7回)・市民生活相談(60回)等			
1-3	市民生活総合相談事業	市民生活総合相談センター	A	多重債務者の債務整理や生活再建につながった。
	消費者救済資金預託金 債務整理資金(43,000千円)、生活再建資金(27,000千円)			

#### 5 施策を構成する事務事業の検証

(①市民ニーズや市の関与の必要性が低下した事業、②投入コストのわりに成果が低い事業、③施策への貢献度の低い事業はないか)

(施策の目標を達成するため、さらに成果の向上を図る事業はないか)

(新たに取り組むべき事業はないか)

#### 6 施策の総合的な評価

(課題)

・かつては身近に相談できる相手がいることが普通であったが、今はトラブルが発生すると何でも行政への仲立ちを依頼してくる傾向が強い。  
 ・消費生活相談等法律が絡む問題は、相談員が専門家につなぐことで解決に至る場合もあるが、親子関係や近隣トラブルは、行政が介入することによりさらに関係がこじれる場合が少なくない。相談に乗るだけでは解決しない場合が多々あり、「何のための相談センターか?」と問われることがある。

(今後の方向性)

・専門家相談員による相談会の実施回数を増やすほか、専門機関との連携を強化する。