

# 【小施策評価(平成29年度実績評価)】

## 小施策の総合計画における位置付け

基本目標	1	人がいきいきと暮らすまちづくり	小施策 主管課等	消費生活センター	
施策	8	安全・安心な暮らしの確保	評価 責任者	長澤 博司	内線 6001
小施策	8-7	消費者の自立支援	評価 シート 作成者	木村 寛之	内線 6005

## 小施策の概要

現状と課題(総合計画実施計画から転記)	⇒	取組の方向性(総合計画実施計画から転記)
悪質商法や振り込み詐欺などの被害が多いことから、消費者被害の救済やその予防など、消費者の保護と自立支援への取組を進める必要がある。そのため、消費者教育の総合的・一体的な推進や消費生活の安定・向上を目指す施策の推進など、市民や関係機関を巻き込んだ取組が重要となる。また、消費者安全の確保のため地域ネットワークをより持続可能なものとするのが急務となっている。		年々増加する複雑な消費生活相談や苦情に対応するため、地域や関係機関と連携した相談体制の整備と消費者の自立支援に向けた啓発活動の充実を図る。
対象(誰(何)を対象として行うのか)	⇒	意図(対象をどのようにしたいのか)
市民		消費生活に係るトラブルを抱えている市民が救済される。

## 小施策の成果指標の達成状況・評価(平成29年度実績)

実績値の推移				実績の評価	
指標①	単 位	目指す方向	成 果 点	⇒	成果の要因分析
消費生活相談の解決率(解決した件数/消費生活相談件数)	%	↗			
当初値 (H25)	98.5	H31目標値	99.0	H36目標値	99.0
			・市民の消費生活の自立に貢献し、消費者の安全安心や市民の権利が確保された。	⇒	・マンパワーに拠るものがほとんどで、少人数体制の中、積極的な啓発活動や事業所への立入検査等を関係機関と連携し実施したことによる。
			・マンパワーに頼る部分が多い事業であり、事業費確保(特に人件費、研修費)及び組織の充実が必須である。	⇒	・正規職員が少数である。
			問 題 点	⇒	問題の要因分析

## 今後の方向性(平成30年度以降)

評価を踏まえた取組の方向性	★…30年度着手済または着手予定 ☆…31年度以降の着手を検討
<p>★ 相談員の講座への派遣割合を増加させることにより、職員がSNSやHPでの消費者教育の充実を図り、また、先催地の事例研究を積極的に行うことが可能となり、市民の消費生活でのさらなる自立を目指す。</p> <p>☆1 消費者教育・啓発を積極的に行うため、事務事業のスクラップアンドビルドについて検討し、限られた事業費の中で職員の能力・組織の充実を図る。</p>	