

施策評価シート（評価対象年度：令和元年度）

1. 基本的事項

① 施策名〔施策小〕	3 専門相談の充実	② 施策番号	3422
③ まちづくりの方向〔政策（章）〕	4 おだやかに暮らせる、安全と安心のまち		
④ 基本施策〔施策大（節）〕	2 暮らしの不安や生活をおびやかす危険のないまちをめざします		
⑤ 基本的方向〔施策中〕	2 安心生活づくり		
⑥ 担当部名	⑦ 担当課名		
市民生活環境部	産業観光課		

2. 施策の現状把握

〔1〕施策の対象・意図

① 施策の対象（誰、何に対して施策を実施するのか）	市民
② 意図（対象をどのような状態にしたいのか。何を狙っているのか）	複雑多様化する市民が抱える不安や問題を的確かつ迅速に解決するため、専門家へ直ちに相談できる機会を充実させる。
③ 環境（この施策を取り巻く状況はどのような状態なのか、また、国や府の動きはどのような状態で、今後どのように変化していくと考えられるか）	日本弁護士連合会及び司法書士団体が主となった法テラスなどの相談体制の構築、また消費者庁が主となった消費者行政の重点化に向けた整備など、相談体制の強化が進められている。

〔2〕施策指標及び推移

施策指標（成果指標）		単位	指標とした理由・考え方
①	法律相談人数	人	相談事業のうち、弁護士が担当する法律相談こそが最終的な対応であるため、その解決件数とも市民の安心生活づくりは比例する。
	計算式		
②			
	計算式		
③			
	計算式		

	指標名	単位		H29実績	H30実績	R元実績	R2見込	R3目標	備考
①	法律相談人数	人	目標値	200	200	200	200	200	相談事業のため「目標値」ではなく「想定値」を記載
			実績値	183	183	201	—	—	
			達成率	91.5%	91.5%	100.5%			
②			目標値						
			実績値						
			達成率						
③			目標値						
			実績値						
			達成率						

〔3〕施策を構成する事務事業

	事務事業名	成果指標					総事業費（千円）			事務事業評価結果		重点化
		指標名	単位	H30実績	R元実績	R2見込	H30実績	R元実績	R2見込	総合評価	今後の方針	
1	法律・行政相談事業	法律相談人数	人	183	201	—	2,929	3,002	3,009	A	ア	◎
2	消費生活センター運営事業	相談件数	件	358	315	—	14,205	13,757	8,119	A	イ b	○
3												
4												
5												
6												
7												
8												
計	2						17,134	16,759	11,128			

3. 施策の評価

評価の視点	説明・コメント等
①本施策の意図すること(目的)は、上位施策(施策中)の達成にどのように貢献しますか。 (施策所管課等としての考えをお示ください。)	市民が抱える暮らしの不安や心配ごとを迅速に取り除き、解決に導くことは、市民の安心な生活づくりに寄与する。
②本施策で設定した指標から何が読み取れますか。 (2[2]の表の数値の推移から分析できることをお示ください。)	定期的な機会を設けたことによって、毎年200人を越える方の相談に応じている。
③本施策において市民、団体等との役割分担や市の関与は適切ですか。 (施策所管課等としての考え(理想と現実)をお示ください。)	相談業務は当該業務の専門家が対応するため、定期的な開催に向け行政から専門家に適切に依頼している。
④施策を構成する事務事業は適正ですか。 (2[3]を踏まえ、施策目標に対し事務事業にずれはないか、数は適正かについて考えをお示ください。)	相談業務については、様々な要素が複雑化するケースが多いため、専門相談を充実させるためには複数の相談事業で構成することは適正である。
⑤施策を構成する事務事業の中で重点化及び縮小化についてどのように考えますか。 (2[3]において、◎、○、▲とした理由をお示ください。)	相談業務については、様々な要素が複雑化するケースが多く、まずはその入口となる消費者相談、そして最終的には弁護士への相談となるため、両相談をバランスを取って充実させる必要がある。

4. 一次評価(所管課評価)

一次評価	評価(A～D)	課題等	A: 施策達成に向けた取組や展開などが大変評価できる
	B	市民は、抱える問題の法的な解決を求めるため、相談の内容を見極めつつ、両相談業務のバランスをとって体制を充実させる必要がある。	B: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われている C: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われているものの、改善の余地がある D: 施策達成に向けた取組や展開などが不十分であり、改善の余地が大いにある

5. 改革、改善案

即時的対応 (すぐに取り組む改善案)	法律相談の受付対応の精査。
短期的対応 (1、2年のうちに取り組む改善案)	法律相談や消費生活センターの連携構築。
中長期的対応 (3～5年をめぐりに取り組む改善案)	消費者相談と法律相談が連動する総合相談窓口設置の検討。

6. 二次評価(行革・財産活用室評価)

二次評価	評価(A～D)	課題等	A: 施策達成に向けた取組や展開などが大変評価できる
	B	法律相談や消費生活センターの相談の実施による専門相談の充実に向けた取組が適切に実施されている。 多様化する相談者のニーズに引き続き適切に対応できるよう各種相談の連携も含め相談体制の充実に引き続き取り組まれない。	B: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われている C: 施策達成に向けた取組や展開などが適切に行われているものの、改善の余地がある D: 施策達成に向けた取組や展開などが不十分であり、改善の余地が大いにある