令和　3年度　　高松市施策評価表（　2年度分）

総合計画体系		
まちづくりの目標		安全で安心して暮らし続けられるまち
	政　策	安全で安心して暮らせる社会環境の形成
	施　策	消費者の権利保護と自立促進

総合評価
A

評価担当	
局名	市民政策局
課・室名	くらし安全安心課
電話番号	087-839-2067

1　施策の目的

対象（誰、何を対象としているか）	意図（どのような状態にしたいのか）
市民	消費者が安心・安全に暮らせるために、賢い消費者として自立促進を行う。

2　施策の成果状況

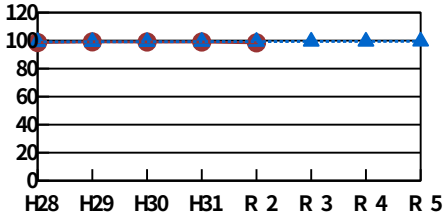
成果指標①

指標名	単位		実績値 30年度	実績値 31年度	実績値 2年度	中期目標 4年度	長期目標 5年度	指標のうごき
消費生活相談における解決割合	%		99	99	98.4	99.4	99.5	

成果状況／達成度評価

全体の相談件数は、前年度に比べ２３５件減少したが、相談内容は、多様化・複雑化していることから、最新の傾向を把握し、消費者に対し適切な助言等の対応が必要である。また、相談員が、適切な助言等を行えるよう研修等に参加し相談業務等のスキルアップを行う。なお、あっせん不調の件数は、前年度に比べ２件増加した。

成果状況の推移



目　標達成度

（達成度）
99.1%

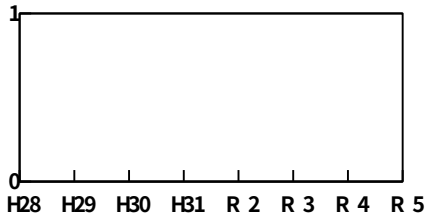
29点

成果指標②

指標名	単位		実績値 30年度	実績値 31年度	実績値 2年度	中期目標 4年度	長期目標 5年度	指標のうごき

成果状況／達成度評価

成果状況の推移



目　標達成度

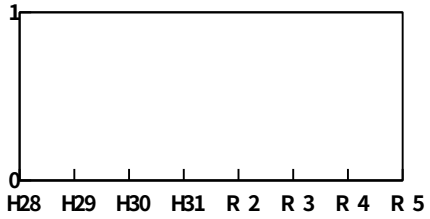
（達成度）

成果指標③

指標名	単位		実績値 30年度	実績値 31年度	実績値 2年度	中期目標 4年度	長期目標 5年度	指標のうごき

成果状況／達成度評価

成果状況の推移



目　標達成度

（達成度）

3　市民満足度調査の状況

	30年度	31年度	2年度	
満足度	51位　（　17.2%）	55位　（　17.7%）	53位　（　18.4%）	
不満度	57位　（　8.5%）	59位　（　7.0%）	58位　（　9.7%）	
重要度	57位　（　45.8%）	59位　（　46.9%）	55位　（　50.9%）	

4 施策に係るコスト

	30年度（決算）	31年度（決算）	2年度（決算）	3年度（予算）
事業費	14,773	14,555	12,896	14,950
人件費	22,686	22,764	22,446	22,446
トータルコスト	37,459	37,319	35,342	37,396

5 今後の方向性と課題

施策の推進状況と課題

今後も消費者団体を支援しながら、より連携を強化していく。また、年々手口が巧妙化している悪質商法に対応できるよう、消費生活センターの相談体制堅持及び機能強化を行い、消費生活における安全安心を確保していくことが求められる。

施策推進の方向性

消費者の利益の確保及び消費者被害のより一層の救済を目指す。そのために、消費者が参加できるイベント・機会の提供、消費生活相談員による相談事業はもとより、出前講座の実施及び消費者団体の支援等を実施し、賢い消費者の育成を行い、消費者保護を推進していく。

6 施策を構成する基本事業及び事務事業の状況

基本事業名						（総合評価）	
消費生活相談機能の充実							
重	マニ	事務事業名	得点率	総合評価	方向性	成果指標	達成度
		（評価対象外）消費生活相談事業					

6 施策を構成する基本事業及び事務事業の状況

基本事業名						（総合評価） C	
消費者の権利保護							
重	マニ	事務事業名	得点率	総合評価	方向性	成果指標	達成度
		消費者啓発事業	58%	C	継続	消費者月間事業等の満足度	
						高松市消費者団体連絡協議会主催事業の参加者数	48.9%
		（評価対象外）計量検査事業					

基本事業名						（総合評価） B	
消費者団体への活動支援と運営の活性化							
重	マニ	事務事業名	得点率	総合評価	方向性	成果指標	達成度
		消費者団体支援事業	58%	C	改善継続	高松市消費者団体連絡協議会主催事業の参加者数	48.9%
		廃食油収集事業	85%	B	継続	廃食油収集量	85.4%