

# 施策評価シート（平成28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	日常生活の安全の確保	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	伊藤 理恵
	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組実績

- (1) 日常生活のトラブル防止の意識啓発
- ・ふれあい出前講座等を活用した悪徳商法等の啓発活動（市民団体、サークル、生涯学習講座からの要請に対応）
  - ・コミュニティFMを活用した啓発広告放送（消費者月間（5月）の広告放送、しらしのQ&Aにおける特殊詐欺の注意喚起など）
- (2) 生活相談体制の充実
- ・消費生活相談員等による相談体制の整備（消費生活相談員の配置及び相談員の相談スキルのレベルアップ）
  - ・消費者行政団体との連携（東北、岩手県の各協議会への参加）
  - ・法律専門家（弁護士・司法書士・行政書士）による無料法律相談会の開催
  - ・人権擁護委員・行政相談委員による市民生活相談の開催
  - ・消費者信用生活協同組合による消費者資金貸付相談会の開催
  - ・消費者救済資金貸付制度預託金の預託
  - ・人権擁護団体及び犯罪被害者支援団体への支援

## 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(B-1)	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、日頃なに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でも選んでください。 →「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	54.3	49.3	42.8
				目標値						
				実績値						
				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
D	<p>■成果指標「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市民の割合」・・・【達成度c】</p> <p>目標値に届かず更に昨年度より低下している。出前講座等の開催件数、受講者とも半減しており、情報発信、情報提供手段が不足していると考えられる。</p>

#### 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	
	事業内容(実績)		直結度	成果
1-1	消費生活相談体制整備事業(消費者トラブル防止啓発事業)	市民生活総合相談センター	A	C
	・ふれあい出前講座(17回、受講者705人) ・コミュニティFMを活用した啓発(時報広告(5月中)、くらしのQ&A 23回)			
1-2	消費生活相談体制整備事業	市民生活総合相談センター	A	C
	・消費生活相談員による相談(受付件数1,211件) ・消費生活相談員研修への参加(25回、延べ25人)			
2	専門家相談会開設事業	市民生活総合相談センター	A	-
	・法律無料相談会の開催(41回、203人)、市民生活相談会(60回、37人)、消費者救済資金貸付相談会(6回、8人) ・消費者救済資金預託金(債務整理資金 29,000千円、生活再建資金 19,000千円)			

#### 5 施策を構成する事務事業の検証

<p>(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) なし</p> <p>(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) ・悪質商法や特殊詐欺の被害に遭うことのないよう市民の予備知識を習得する機会を提供し、さらなる啓発を図る。</p> <p>(新たに取り組むべき事業はないか) ・高齢者等が特殊詐欺などのトラブルに巻き込まれないようにするため、タイムリーで確実な情報伝達手段。また、地域や関係機関等との見守りネットワークの構築について検討。</p>
--

#### 6 施策の総合的な評価

<p>(課題) ・近年、高齢者等が特殊詐欺に巻き込まれるケースが多発していることから、出前講座やコミュニティFMの活用以外にもタイムリーで確実に情報が伝わる仕組みづくりが必要である。</p> <p>(今後の方向性) ・コミュニティFMや東和地域の有線放送を活用した特殊詐欺などの情報提供のほか、消費者トラブルの未然防止に向け、市民が常に意識できるよう広報はなまきやホームページによる広報・啓発活動を継続する。 ・高齢者等のトラブル未然防止のため、地域や関係機関等との見守りネットワークづくりについて、庁内や関係機関との協議を進める。</p>
--