

施策評価シート(平成31年度実績評価)

施策の基本情報

政策No	0204	政策名	日常生活の安全確保	施策主管課	市民生活総合相談センター	課長名	畠山 夕子
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No	01	施策名	生活相談の充実	関係課名			
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						
現状と課題							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者等が多様化する特殊詐欺などのトラブルに巻き込まれるケースが多発しています。</li> <li>・市から地域住民に啓発情報を発信しているものの、全ての住民には伝わらない状況があります。</li> </ul>							

前年度の評価の振り返り

前年度評価時の今後の方向性
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民が予備知識を習得する機会として出前講座が有効な手段であることから、講座内容の更なる充実を図る共に、イベント等における啓発活動に努める。</li> </ul>
反映状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>・まなび学園シニア大学、花巻市社会福祉協議会寿サロン等において「架空請求詐欺」「悪質商法」の最新情報、手口などを取り入れた出前講座を行った。</li> <li>・富士大学、花北青雲高等学校において若年層が巻き込まれる「消費者トラブル」「金融詐欺」等についての啓発を行った。</li> <li>・令和2年度は、「新型コロナウイルス感染症」「特別定額給付金」に関わる「消費者トラブル」「特殊詐欺」についての啓発に取り組む。</li> </ul>

1 施策の目指す姿の実現に向けた主な取組

<p>(1) 日常生活でのトラブル防止に向けた意識啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市ホームページやコミュニティFM、出前講座などによる啓発活動の充実</li> <li>消費者月間に合わせ、広報はなまき、市ホームページなどにより啓発を実施</li> <li>コミュニティFM「くらしのQ&amp;A」により、消費者トラブル防止に向けた啓発放送を実施</li> <li>出前講座により「架空請求詐欺」「悪質商法」といった消費者トラブルについての啓発を実施</li> <li>関係機関等との連携による消費者問題等の最新情報の提供や注意喚起</li> <li>地区民生児童委員協議会定例会において「悪質商法」等についての注意喚起、情報提供を実施</li> <li>花巻市社会福祉協議会、介護支援事業所などに特殊詐欺被害、詐欺の予兆電話があった際には、最新情報の提供を行い注意喚起を実施</li> </ul> <p>(2) 生活相談体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多様化している相談に対応するための相談員のスキル向上</li> <li>国民生活センター等の研修へ派遣</li> <li>法的解決等が必要な相談に対応する専門家相談の継続実施</li> <li>弁護士、司法書士、行政書士等による無料相談会の開催</li> </ul>
---

2 成果指標

成果指標名	成果指標設定の考え方	成果指標の測定方法	単位	数値区分	H28	H29	H30	H31	R02	R03
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	消費生活情報に関心を寄せて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 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選んでください。 「悪質商法や特殊詐欺などの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	%	目標値		51.50	53.00	54.50		
				実績値		53.70	58.20	58.60		
				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
A	<p>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・・・【達成度a】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成果指標の「悪質商法や特殊詐欺などの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」年代別の割合は、70歳以上は平成30年度69.7%、令和元年度は69.8%と関心の高さは継続している。また、50歳未満が平成30年度は42.0%、令和元年度46.0%と増加していることが実績値の増加の要因と考えられる。</li> <li>・出前講座の回数は、平成30年度は16回、受講者数533人。令和元年度は11回と回数は減少しているが、受講者数は1,393人と増加。受講者数の増加は、富士大学、花北青雲高等学校において開催したことによる。</li> </ul>

### 4 施策を構成する事務事業の検証

市民のニーズや市の関与の必要性が低下した事業、 投入コストの割に成果が低い事業、 施策への貢献度の低い事業はないか
なし
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
<ul style="list-style-type: none"> <li>・（消費生活相談体制整備事業）関係機関等と連携を取りながら「消費者トラブル」「特殊詐欺」などの最新情報の広報・啓発等を行う。</li> <li>・（専門家相談会開設事業）新型コロナウイルス感染症の影響により対面での相談会が中止となり、相談件数が約30件程減少したが、電話相談などの代替策をとり、利用してもらえるよう周知に努める必要がある。</li> </ul>
新たに取り組むべき事業はないか
なし

### 5 施策の総合的な評価

課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者トラブルが多様化し、あらゆる世代に関わってきているため、意識啓発や注意喚起等の継続した取り組みが必要である。</li> <li>・多様化した消費者トラブルに対応するため、消費生活相談員が研修等において継続的なスキル向上が必要である。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、対面での相談会が中止となり相談件数が減少したが、専門的な相談に対応する電話相談窓口等の周知を図る必要がある。</li> </ul>
今後の方向性
<ul style="list-style-type: none"> <li>・出前講座や広報はなまき、コミュニティFMなどにおいて消費者トラブルに関する意識啓発や注意喚起を継続的に行う。</li> <li>・国民生活センター等主催の研修会などへ消費者生活相談員、職員を派遣し、相談のスキル向上を図る。</li> <li>・対面での相談会ができない場合において、専門的な相談を受け付ける電話相談窓口について市ホームページ等により周知を図る。</li> </ul>

施策を構成する事務事業一覧

No	事務事業名	担当課	施策への貢献度		
	事業内容(活動実績)		対象	意図	成果
			直結度		
010	<b>消費生活相談体制整備事業費</b>	市民相談	一致	直結	B
	消費生活相談員の研修受講回数(国民生活センター主催研修等 9回) 消費生活相談員による相談件数(1,072件)				
011	<b>消費生活相談体制整備事業費</b>	市民相談	一致	直結	B
	出前講座の回数 (11回 受講者数 1,393人)				
020	<b>専門家相談会開設事業費</b>	市民相談	一致	直結	C
	専門家相談会を実施 (弁護士22回 司法書士14回 行政書士2回 多重債務3回 市民生活44回)				