

施策評価シート(令和2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を解決できる相談体制が充実しています									
現状と課題										
<p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者等が特殊詐欺などのトラブルに巻き込まれるケースが依然としてあります。 ・インターネット等による通信販売、電話勧誘・訪問販売による悪質商法などの消費者契約に関するトラブルが複雑化しています。 ・消費生活に関する啓発広報を行っているものの、全ての住民に伝わらない状況にあり、特に高齢者への周知が行き届いていません。 <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・啓発情報の効率的な発信と、高齢者への情報提供の方法など検討する必要があります。 ・複雑な相談に対応するため、消費生活相談員等のスキルを向上させる必要があります。 										
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"> ・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。 ・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。 ・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。 										
反映状況										
<ul style="list-style-type: none"> ・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情報提供を行い意識啓発や注意喚起を継続的に行った。出前講座は、コロナ禍のため集まることができず1回の開催となった。 ・国民生活センター等主催の研修会のうち開催地が関東方面であったものは、コロナ禍のため中止または欠席となったが、オンデマンド等による研修会には参加し、知識を深め相談のスキル向上を図るとともに、その情報をセンター内で共有を行った。 ・相談会はコロナ感染症対策を取りながらほぼ開催できた。人権擁護委員の相談会のみ法務局の方針で中止となったが、電話相談窓口等について、市ホームページ等により周知を図った。 										
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"> ・市ホームページやSNS、コミュニティFM、有線放送などによる啓発活動 ・消費者月間に合わせて、広報はなまき、市ホームページなどにより啓発を実施 ・コミュニティFM「くらしのQ&A」により、消費者トラブル防止に向けた啓発放送を毎月実施 ・高齢者が集まる機会を捉えた出前講座などの開催 ・コロナ禍のため出前講座の開催は1回 ・関係機関等との連携による消費者トラブル等の最新情報の提供や注意喚起 ・民生委員児童委員協議会定例会において「悪質商法」等の注意喚起をするとともに、「みんなで守る高齢者の安心消費生活」等の見守り活動についての情報提供を実施 ・特殊詐欺被害、予兆電話が発生した際は、花巻市社会福祉協議会、介護事業所などに最新の情報提供を行い注意喚起を実施 <p>(2)生活相談の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員等の知識の習得と対応スキル向上のため、国民生活センター等が主催する研修会などへの派遣実施 ・国民生活センター等主催の地方研修へ派遣またはオンデマンド研修に参加 ・法的解決等が必要な相談に対応する専門家相談の実施 ・弁護士、司法書士、行政書士等による無料相談会の開催 										
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	区分	H29	H30	H31	R02	R03	R04
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も選んでください。 「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	58.50	59.00	59.50
				実績値	53.70	58.20	58.60	42.20		
				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>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d】</p> <p>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年度は69.7%、令和元年度は69.8%、令和2年度は57.1%と減少。</p> <p>また、50歳未満が平成30年度は42.0%、令和元年度は46.0%、令和2年度25.0%と急激に下がっている。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策等、日常生活とは異なる心配事等に注意が向けられたことによることが要因と考えられる。</p>

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
<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</p> <p>(消費生活相談体制整備事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若い世代の「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」が低いことから、若い世代が関心をもつ内容とした啓発を行う必要がある。 ・国民生活センターが地方で開催する研修会、オンデマンド等の研修を活用する。 ・出前講座は、コロナ禍において開催回数増が見込めないことから、関係機関と連携しチラシ配布等により啓発を図る。
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

<p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各年代が巻き込まれやすい消費トラブルの事案について啓発を図る必要がある。 ・出前講座などによる対面での啓発がコロナ禍のため開催回数が増えないことから、それに代わる啓発を行う必要がある。 ・多様化する消費者トラブルに対応するため、継続的なスキル向上が必要である。
<p>今後の方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各年代が巻き込まれやすい消費トラブル情報について、広報はなまきへ掲載、また関係機関と連携しチラシ等の配布を行うなどの啓発を行う。 ・広報はなまき、コミュニティFMまたは関係機関等へ消費者トラブルに関する情報提供を継続的に行う。 ・国民生活センター等が主催するの研修会、オンデマンド等の研修を積極的に活用し、消費生活相談員の知識とスキルの向上を図る。

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	消費生活相談体制整備事業費	市民相談	一致	直結	C
	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 4回) 消費生活相談員による相談件数(1,026件)				
011	消費生活相談体制整備事業費	市民相談	一致	直結	C
	出前講座の回数 (1回 受講者数 8人)				
020	専門家相談会開設事業費	市民相談	一致	直結	-
	専門家相談会を実施 (弁護士24回 司法書士13回 行政書士3回 多重債務4回 市民生活40回)				
030	人権啓発活動事業費	市民相談	一致	直結	-
	人権に係るイベントの開催 (新型コロナ感染症拡大防止のため中止)				