

施策評価シート(令和3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	坊澤 尚行			
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"> ・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。 ・国民生活センター県民生活センターの主催するオンデマンド研修、消費生活相談事例研究会に参加し、消費者トラブルの最新情報やその対策等の知識を深め、相談支援スキルの向上が図られた。 ・各種専門家による相談会を新型コロナウイルス感染症対策を講じながら計画通り開催し、問題を抱える市民を支援した。 										
反映状況										
<ul style="list-style-type: none"> ・広報はなまきや包括支援センターだより、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、関係機関と連携して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による施設利用制限等により1回の開催に留まった。 ・国民生活センター県民生活センターの主催するオンデマンド研修、消費生活相談事例研究会に参加し、消費者トラブルの最新情報やその対策等の知識を深め、相談支援スキルの向上が図られた。 ・各種専門家による相談会を新型コロナウイルス感染症対策を講じながら計画通り開催し、問題を抱える市民を支援した。 										
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	H30	H31	R02	R03	R04	R05
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	53.00	54.50	58.50	59.00	59.50	60.00
				実績値	58.20	58.60	42.20	42.60		
				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
D	<p>成果指標「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」【達成度c】</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」は、令和元年度は58.6%、令和2年度は42.2%、令和3年度は42.60%と前年比横ばいで目標値には遠い。新型コロナウイルス感染症をはじめとする社会情勢の大きな変化により、市民の心配事や関心事が多様な方向に向けられたことなどが要因のひとつと考えられる。</p> <p>またコロナ禍により、近隣や知人等とのコミュニケーションの機会が減少し、消費行動において冷静に考え行動することや消費者被害・トラブルについての意識や関心が希薄になることが言われており、このことも要因と考えられる。</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
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>(消費生活相談体制整備事業)</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談員が受ける相談件数が増加傾向にあり、なかでもインターネット通信販売における消費者トラブル相談が多くなっている。相談内容も多様であり、相談者の年齢も多岐にわたることから、あらゆる世代を対象に消費者トラブル防止の啓発を図る。 感染症等の状況によるが、コミュニティ会議や自治会等への出前講座の実施を周知する。
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

課題
<ul style="list-style-type: none"> 増加傾向にあるインターネットや電話などでの通信販売による消費トラブルケースについて、市民が学ぶ機会を得て、トラブルに巻き込まれないための注意意識を高めるため、出前講座などにおける消費者教育が必要。 多様化、複雑化する消費者問題等に対応するため、継続的な注意喚起のほか、消費生活相談員による相談体制の維持充実が必要。
今後の方向性
<ul style="list-style-type: none"> 出前講座などの実施、関係機関と連携した効果的な啓発活動の推進を図る。 国民生活センターや県民生活センター等から常に消費者問題にかかる最新の動向や情報を得るとともに、各種研修を通じ、消費生活相談員の知識及び支援スキルのさらなる向上を図る。

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 4回(国民生活センター主催研修等) 参加者数のべ6人 消費生活相談員による相談件数 1,117件(前年比91件増) 出前講座の実施回数 1回(受講者数39人)				
020	専門家相談会開設事業費	市民相談	一致	直結	-
	専門家相談会の実施 法律無料相談会(弁護士24回、司法書士15回、行政書士1回)、消費者救済資金貸付相談会(1回)、 市民生活相談会(人権擁護、行政相談 48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(新型コロナウイルス感染症拡大のため中止)				