

白杵市 施策評価シート
(令和4年度)

評価 担当者	課名	氏名	内線
	市民課	寺本 政浩	1190

コード	VII-21-52	施策名	安心安全な消費生活の実現
施策の方針	安心安全な暮らしを守り支える		
まちづくりの方針	豊かな自然環境で市民が潤い、活力あふれるまち(生活環境)		
5年後のめざす姿	消費者被害などの課題に対応できる相談体制の充実を図り、それぞれの状況に応じた対応を行うとともに、課題や問題を未然に防ぐための啓発活動を推進します。市民一人ひとりが安心安全に暮らせるような消費生活の実現をめざします。		
施策の内容	本施策では、消費者の安全確保及び必要な情報や教育、相談の機会を提供することに加え、もし万一、被害が生じた場合に適切かつ迅速に救済できるよう取り組んでいます。 ・幅広い世代に対し、消費者の特性に合わせた内容による「出前講座」を実施します。 ・特殊詐欺や悪質商法などによる消費者被害・トラブルに対応するための効果的な啓発及び情報提供を行います。 ・消費者(市民)から寄せられる消費者相談には、迅速な対応、被害回復に努めます。		

<指標>

新規 指標	指標名	説明・算式・引用	実績の推移							
			単位	R1	R2	R3	R4	R5	R6	
	消費生活センターの認知度	よりよいまちづくりアンケート結果	目標		60.0	70.0	80.0	90.0	100.0	
			実績	%	51.8	46.9	45.8	47.4		
			達成率	%	78.2%	65.4%	59.3%			
	消費生活に関する出前講座などの開催回数(年間)	地域での啓発講座及び学校での消費者教育講座の回数(年間)	目標	回	20	20	30	35	35	
			実績	回	30	21	11	32		
			達成率	%	105.0%	55.0%	106.7%			
			目標							
			実績							
			達成率	%						
			目標							
			実績							
			達成率	%						
			目標							
			実績							
			達成率	%						
			目標							
			実績							
			達成率	%						

指標の分析	「消費生活センター」の認知度は、微増となっているが、目標とは乖離している状況です。消費生活問題に対する問題意識はあるものの、相談先としては警察などの方が認知されているように思われます。ただ、市報等や講座などの各種啓発活動により、一定程度の認知があると考えています。 出前講座については、新型コロナウイルス感染症の影響があり、年度当初は開催数は少なかったですが、関係団体に対しての継続的な周知活動を通して、年間目標に達成することができました。今後も被害に遭う可能性が高い高齢者や中・高生を対象とした「出前講座」を積極的に開催し、被害の防止・抑止が図れるよう努めていきます。
-------	--

<市民意識調査結果>

	領域名	必要度	満足度
市民意識調査結果(R4調査)	見直し領域	2.42	2.04
市民意識調査結果分析	必要度が低いのは、消費生活センターに関する情報発信が不足していることや、被害や相談の体験がない場合は、関心自体が低いことが原因と思われる。満足度が高いのは、消費者問題が重要であるという認識が広がっていることと、相談体制の充実を図り、相談された方などから、被害回復やあっせんなどへの対応が評価された結果と考えています。		

<次年度以降の課題>

令和5年度以降の課題	消費者問題の相談窓口として「白杵市消費生活センター」が本市にあることを市民へ周知することが重要です。「センター」の認知度を上げることは、早期に被害者救済の支援にも繋がり、被害回復の可能性を高めます。今後も学校や地域、関係機関に対し「出前講座」の周知と実施を働きかけます。市報・ケーブルテレビ等を活用して消費者情報を提供することにより、消費者問題に対する意識の高揚を図っていくことが重要です。市民が不安に思ったり、感じたりした時は「白杵市消費生活センター」にまず連絡するという意識付けを行うため、「訪問販売お断り」や「特殊詐欺に注意」などについて連絡先を表示した啓発物品やチラシを活用することが有効であると考えています。
------------	---

<施策を構成する主な事務事業一覧表>

事務事業名	事業内容	担当課 ※実施した課を記入	課の重点 ※運営計画記載	事業費(単位:千円)			課長評価	公共5カ年	他の関連施策コード
				R3年度実績	R4年度実績	令和5年度年度見込み			
1	消費生活センターの充実 消費者力向上のための出前講座開催、被害相談・解決支援充実のための消費生活相談員配置	市民課	○	1,510	1,489	1,476	継続		VII-21-52
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
合計				1,510	1,489	1,476			

<施策の今後の展開 ~担当課長評価>

進捗状況	悪質な訪問販売や特殊詐欺、ネット通販・携帯電話の利用の際にトラブルに巻き込まれ被害に遭うケースが市内でも発生しており、相談内容も多様化しています。被害防止のための自己防衛策として、正しい知識と判断力を身に付けることが重要かつ必要とされております。今後も高齢者や小中学生のための消費者教育の推進を図るため、「出前講座」を開催するなど、広報・啓発活動を更に強化していくことが大事です。相談体制の充実と周知も引き続き大切です。	課長評価	目標を達するため、現状維持とする
------	--	------	------------------

<施策の今後の展開 ~内部評価(内部検討会)>

※以降の評価は、令和3年度～令和5年度の3カ年に分けて実施予定。

実施年度	内部評価
令和4年度実施済	-

<白杵市行財政活性化推進委員会による外部評価:最終>

外部評価	評価のコメント
-	

<白杵市行財政活性化推進委員会を受けての市の取組>

--