

施策マネジメントシート

施策名	行政評価 施策体系	消費生活の安全確保と充実	施策 統括課	生活コミュニ ティ課	氏名	金井一夫
政策名		ひとが生きる・暮らす	施策 関係課			

1 施策の目的と指標

対象(誰、何を対象にしているのか) \*人や自然資源等

・市民

対象指標(対象の大きさを表す指標)数字は記入しない

名称	単位
ア 人口	人
イ	
ウ	
エ	

意図(対象をどう変えるのか)

・主体的に自立し、安心した消費生活が送れる

成果指標(意図の達成度の指標)数字は記入しない

名称	単位
ア 消費生活相談件数	件
イ 消費生活に関する情報が得られていると答えた市民の割合	%
ウ 過去1年間に消費生活に関する被害にあったことのある市民の割合	%
エ	
オ	

2 第2次基本計画期間(平成23~27年度)内における取組内容

体系	具体的な取組内容
消費者の保護と安全の確保	相談員のスキルアップを図るなど、相談体制の充実を図ります。高齢者・若年者等の被害にしやすい消費者を保護していくため、きめ細かな情報収集・提供を行います。
自立する消費者の育成	自治会・老人会で勉強会を開催するなど、広報・啓発活動の充実を図ります。消費者団体との連携を図ります。

3 総事業費・指標等の実績推移と目標値

単位		数値区分	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	
対象指標	ア 人	見込み値									76,000	
		実績値	73,563	73,803	74,251	74,329	74,432	74,265				
		見込み値										
		実績値										
成果指標	ア 件	成り行き値				457	457	457	457	457	457	
		目標値				460	468	476	484	492	500	
		実績値	344	403	457	369	345					
	基本計画における 施策の目標設定の根拠			消費生活相談に対する潜在的な需要を掘り起こし、相談件数を増加させることを目指します。目標件数は、現在の相談体制で対応可能な限界と考えられる500件としました。								
	イ %	成り行き値				83.4	83.4	83.4	83.4	83.4	83.4	
		目標値				81.9	83.2	84.5	85.8	87.1	89.0	
		実績値	85.5		81.3	85.3	84.2					
	基本計画における 施策の目標設定の根拠			第2回国立市市民意識調査において、情報を得られていると答えた割合が最も高かった泉地域の88.4%を全体で超えることを目標としました。								
	ウ %	成り行き値				4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	4.2	
		目標値				3.9	3.6	3.3	3.0	2.7	2.0	
		実績値	5.1		4.2	2.5	2.4	2.6				
	基本計画における 施策の目標設定の根拠			第2回国立市市民意識調査において、勉強会等が盛んな北地域の2.3%程度まで下げることを目標としました。								
エ	成り行き値											
	目標値											
	実績値											
基本計画における 施策の目標設定の根拠												
オ	成り行き値											
	目標値											
	実績値											
基本計画における 施策の目標設定の根拠												
事務事業数		本数	3	3	3	4	5	5				
施策コスト	事業費	国庫支出金	千円									
		都道府県支出金	千円				1,120	13,494	802			
		地方債	千円									
		その他	千円									
		一般財源	千円	643	545	605	961	0	617			
		事業費計(A)	千円	643	545	605	2,081	13,494	1,419	0	0	
	人件費	延べ業務時間	時間	1,146	1,455	1,377	1,508	1,296	1,459			
	人件費計(B)	千円	2,537	3,115	2,982	3,296	2,630	2,875				
トータルコスト(A)+(B)		千円	3,180	3,660	3,587	5,377	16,124	4,294	0	0		

4 施策の現状

(1) 施策を取り巻く状況(対象者や根拠法令等)はどう変化しているか?

インターネット、携帯電話の普及は生活を便利にした反面、多種多様なトラブルを発生させた。また、悪質な多重債務問題や「未公開株」や「社債」「商品相場」等様々な利殖関係の消費者トラブル等があるが、消費生活に関する相談件数はここ数年減少傾向にある。国立市においても同様であったが平成23、24年度と横ばいとなっている。消費者の被害を最小限に抑えるため、関係機関との情報共有に努めるとともに、問題解決まで素早く対応できるよう、相談員のスキルアップを図り、相談体制を充実させていく必要がある。同時に、被害にあいやすい高齢者や若年者などが、被害にあった際に消費生活相談を迅速に利用できるよう、消費生活相談についてPRしていく必要がある。

また、消費者が被害にあわないために、自らこの問題について学び、考え、行動できるよう情報収集、広報活動を行っていく必要がある。併せて、省エネ・省資源・リサイクル等の地球にやさしい消費生活に取り組む消費者団体の育成・支援を行う必要がある。

(2) この施策に対して関係者(住民、議会、事業対象者、利害関係者等)からどんな意見や要望が寄せられているか?

消費生活相談に対する潜在的な需要を掘り起こすべき。  
消費生活相談・啓発活動内容の周知を徹底すべき。

5 24年度の評価結果

(1) 24年度行政経営方針の取組状況

24年度行政経営方針	取組状況
悪徳商法や架空請求などの消費者被害に遭わないように、わくわく塾等を通じ啓発を行うとともに、消費生活相談員のさらなるスキルアップを図り、相談体制の充実を図る。また、多重債務問題については、引き続き市の収納課等関係部署と連携し、問題解決に向けて取り組む。	悪質商法や架空請求などの消費者問題については、広報・ステッカー配布等を通じ消費者への周知化を図っているとともに、消費者相談員による出張講座及び特別相談を行った。また、多重債務者問題においては、市の収納課等関係部署や弁護士関係機関との連携をとり相談しやすい環境整備と情報共有の取り組みを行っている。

(2) 施策の成果実績把握と評価

成果指標目標値達成度(目標値と実績値との比較)

成果指標ア { 消費生活相談件数 }  
 24年度目標値を達成  未達成 (  23年度実績値と比較し成果向上・維持  23年度実績値と比較し成果低下 )

成果指標イ { 消費生活に関する情報が得られていると答えた市民の割合 }  
 24年度目標値を達成  未達成 (  23年度実績値と比較し成果向上・維持  23年度実績値と比較し成果低下 )

成果指標ウ { 過去1年間に消費生活に関する被害にあったことのある市民の割合 }  
 24年度目標値を達成  未達成 (  23年度実績値と比較し成果向上・維持  23年度実績値と比較し成果低下 )

成果指標エ { }  
 24年度目標値を達成  未達成 (  23年度実績値と比較し成果向上・維持  23年度実績値と比較し成果低下 )

成果指標オ { }  
 24年度目標値を達成  未達成 (  23年度実績値と比較し成果向上・維持  23年度実績値と比較し成果低下 )

時系列比較(過去3ヶ年の比較) A(かなり向上)~E(かなり低下)  
 D:成果がどちらかと言えば低下した

他自治体との成果の比較 A(かなり高い)~E(かなり低い)  
 C:成果はほとんど変わらない(横ばい状態)

背景として考えられること  
 ア レンタルやリース、賃貸借関係の相談は少なくなった。 イ 振り込め詐欺・訪問販売に関する広報を充実させた。 ウ 還付金詐欺などの相談が増えた。  
 消費者相談件数及び消費生活に関し被害に遭った市民の割合が若干増えている。  
 人員体制も少ない。他市では週5日消費者相談を実施しているケースが多い。

(3) 施策の全体総括(成果実績やコスト、見直しを要する事務事業等)

来庁相談時に、相談ブースが埋まっており、待たせることがあった。  
 火曜日は消費生活相談員がいないので、他機関の紹介や翌日対応せざるを得なかった。  
 消費生活に関する被害にあった市民が2.6%とここ3年間ほぼ横ばいである。  
 多重債務相談に関して、庁内の連携が図られたので、より適切な相談ができるようになった。  
 総合相談室が完成し、プライバシーの保護の強化や、相談しやすい環境が図られた。

6 施策の課題・今後の方向性

訪問販売等はクーリングオフの期間が設けられているため、正確に迅速に対応することが求められるので、啓発や適切な相談へつなげる取組みをさらに進める必要がある。  
 わくわく塾のさらなる活用や、市が主催者となる講演会を開催し、自治会・老人会等への地域への呼びかけによる参加者増を図り、成果の向上を目指す。