

施策評価シート

【施策の概要】

登録者(課長)名【1】		広報広聴担当課長 児山 晃男	
主管課(関係課)【2】		秘書広報課(協働コミュニティ課)	
施策名【3】		分野【4】	
笑1-5 暮らしの相談機能の充実		だれもが地域で安心して暮らすために	
施策全体の課題【6】		まちづくりの方向性【5】	
情報通信技術(ICT)の発展や普及により、市民生活を取り巻く環境は多様化・複雑化しています。市民の暮らしのトラブルは多岐にわたり、消費生活相談では相談当事者が低年齢化する一方で、高齢者からの相談も増加しています。消費生活相談においては、東京都消費生活総合センターと連携した取組を行うとともに、消費者センターを中心として、新たな問題・手口への対応、トラブル防止のための啓発事業、消費生活講座などの開催を実施してきました。今後は、さらなる多様化・複雑化が予測されるさまざまな分野の相談への対応や市民がトラブルに巻き込まれないための防止策の構築と迅速でわかりやすい情報提供が求められています。		実施実現へむけたキーワード【7】	
		◆各種講座・市民相談事業を通じた普及啓発活動 ◆情報化の進展による新たな問題や手口への対応 ◆多様化・複雑化するさまざまな問題に対応した各種専門相談の実施	
留意すべき点(都などの制度の変化・その他制約条件・社会環境の変化)【9】		相談機能を充実させ、安心して生活できるまちをめざします。	
◇平成28年4月の改正消費者安全法の施行に伴い、消費生活相談体制の強化等を盛り込み「西東京市消費者センター条例」等の整備を行いました。			
事業群名【10】		事業群の施策上の位置づけ【11】	
1	暮らしの相談の充実に努めます	市民相談や専門相談などの暮らしの相談機能の充実	
2	消費者トラブルの未然防止に努めます	消費生活相談の充実による高齢者等のトラブルの未然防止	

【施策の成果】

		年度		24	25	26	27	28	29	
成果指標【12】	指標1	名称	「暮らしの相談機能の充実」に対する満足度							
		算出式・説明	転入者の増加や消費者トラブルの増加により、暮らしの相談機能の重要性は高まっています。市の「暮らしの相談機能の充実」の取組に対する評価を、市民意識調査の「市民満足度」により把握します。							
		目標値	22%			単位	%			
		実績値	18.4	18.4	18.4	17	17	20		
		達成率	84%	84%	84%	77%	77%	91%		
	指標2	名称	消費生活講座などの参加者数							
		算出式・説明	消費トラブルを未然に防止して市民が安心して暮らせるようにするためには、消費生活講座などの教育・啓発が重要です。消費生活講座などの参加者を増やすことを目標とします。							
		目標値	800人			単位	人			
		実績値	773	1246	954	1154	954			
		達成率	97%	156%	119%	144%	119%	0%		
	指標3	名称	消費生活相談件数							
		算出式・説明	市民が安心して暮らすためには、消費生活の安定と向上が重要です。そのため、消費生活に関する情報提供や相談事業を充実させ、トラブルを未然に防ぐことにより、消費生活相談件数を減らしていきます。							
目標値		1,000件			単位	件				
	実績値	1067	1214	1195	1161	1170				
	達成率	94%	82%	84%	86%	85%	0%			
指標4	名称									
	算出式・説明									
	目標値				単位					
	実績値									
	達成率									
達成率の平均値		92%	107%	96%	102%	94%	30%			

【市民意見】【13】

	24年度	27年度	29年度
満足度(%)	18.4%	満足度(%)	17%
満足度(平均ポイント)	-0.03	満足度(平均ポイント)	0.03
重要度(%)	69.5%	重要度(%)	71.5%
重要度(平均ポイント)	0.97	重要度(平均ポイント)	1.03

各年次の市民意識調査で、施策ごとの「満足、やや満足」「重要、やや重要」の合計値として算出しています。

【一次評価】

検証項目	施策の成果と課題	施策成果の目標達成状況【14】	<input type="checkbox"/> まだ未達成	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ達成	<input type="checkbox"/> 目標を大きく上回る	
		意識調査での満足度【15】	<input type="checkbox"/> 平均を下回る	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ平均	<input type="checkbox"/> 平均を上回る	
検証項目	今後の方針	施策の重要性の変化【17】	<input type="checkbox"/> 弱くなっている	<input checked="" type="checkbox"/> 以前と同程度	<input type="checkbox"/> 強くなっている	
		意識調査での重要度【18】	<input type="checkbox"/> 平均を下回る	<input checked="" type="checkbox"/> ほぼ平均	<input type="checkbox"/> 平均を上回る	
総合評価	今後の方針【19】	施策内容の方向性【20】	<input type="checkbox"/> 拡充	<input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	<input type="checkbox"/> 絞込み	
		施策実施コストの方向性【21】	<input type="checkbox"/> 重点化	<input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	<input type="checkbox"/> 効率化	
		施策実施方針【22】	V	成果を維持しつつ、コストも現状を維持する施策領域		
【一次評価後の事情変更等】						
説明【23】						
【行革本部評価】						
総合評価	判断理由等【24】	施策内容の方向性【20】	<input type="checkbox"/> 拡充	<input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	<input type="checkbox"/> 絞込み	
		施策実施コストの方向性【21】	<input type="checkbox"/> 重点化	<input type="checkbox"/> 現状維持	<input checked="" type="checkbox"/> 効率化	
		施策実施方針【22】	VI	成果を維持しながら、コストを抑制する施策領域		

◇消費生活相談は、市報・ホームページを活用した注意喚起や各種啓発講座の実施に努めていますが、相談件数は1,100件から1,200件前後で推移し、最近の傾向としてアダルトサイト・有料サイト利用料の架空・不当請求に関する相談が最も多く、次いでパソコンや携帯電話機、新聞等の契約に関する相談が多くなっています。また、相談者に占める60歳代や70歳以上の高齢者の方の割合が全体の約4割となっています。相談事業の更なる質の向上に努めるとともに、より効果的な啓発活動を行っていく必要があります。◇消費生活相談窓口については、関係各課、関係機関との連携強化を図るため、平成27年5月に保谷庁舎に移転しました。移転に伴う効果として、来庁された相談者が消費者相談の後に、庁内の関連部署へ行きやすくなり利便性が向上し、さらに消費生活相談員と庁内の福祉部門や市民相談室等と庁内連携が取りやすくなり体制も強化されました。

◇消費生活相談について、専門相談員や担当職員を研修に派遣すること等により知識や対応力の向上を図り、相談体制の充実に努めます。併せて、危機管理室や健康福祉部、教育委員会、地域包括支援センターといった庁内内部署や関係機関との連携により、啓発活動やトラブルの未然防止に努めます。◇多様化・複雑化する消費者問題へ対応するため、今後もアドバイザー委託を継続することで相談員の相談対応に必要な実務能力の向上を図るとともに出前講座を実施するなど市民の消費生活に関する様々な問題や疑問について迅速に対応できる体制を整備します。◇平成29年度は、消費者センターの相談窓口の業務内容や消費者センター分館の活動の場としての役割などをさらに広く市民の皆様にご案内いただくため、消費者センター及び消費者センター分館のリーフレットを作成し周知・啓発活動に努めます。

暮らしの相談機能の充実については、ホームページや市報により注意喚起や啓発活動等を実施し、庁内や関係機関と連携したトラブルの未然防止に努めるとともに、消費生活相談室の移転など、引き続きコストの効率化に取り組んでいます。市民意識調査結果では、前回調査と比べ満足度・重要度ともに大きな変化は見られませんが、施策成果の目標はほぼ達成しています。今後は、市民相談、人権相談など相談分類の整理や予約制の導入など、利用者ニーズにあった検討とともに、受益者負担の導入について検討を行う必要があり、実施コストの抑制に努めるべきと判断しました。

【施策内の事務事業貢献度判定】

笑1-5 暮らしの相談機能の充実

事業群	名称【25】	担当課【26】	概要【27】
1	市民相談の充実	秘書広報課	多様化・複雑化する様々な分野の問題に向け市民相談や専門相談の充実を図るとともに、わかりやすい情報提供に努めます。
2	消費者相談事業の充実	協働コミュニティ課	消費生活に係る相談、苦情及び意見等に対応することで、トラブルや被害の未然防止や拡大防止を進め、消費生活の安定を図ります。
事業の合計			

総コスト(千円) ：評価年度【28】	事務事業 の評価 (直近)【29】		26市の サービス 水準との 比較【30】	施策における位置づけ【31】	貢献度 【32】
	事業費	人件費			
18,342	18,342	0	改善・見直し (平成28年度)	上	市民が身近に相談することのできる場所として機能している。
16,344	9,697	6,647	改善・見直し (平成25年度)	中	消費生活に係る相談の解決を図る暮らしの相談機能の一つとなっている。
34,686	28,039	6,647			