

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 山田 豊	
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	
まちはづくりの方向性【5】		笑顔で暮らすまちづくり	
概要	施策全体の課題【6】		施策実現へむけたキーワード【7】
	<p>近年、インターネットや携帯端末などの情報通信技術(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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		<p>◆各種講座・市民相談事業を通じた普及啓発活動</p> <p>◆情報化の進展による新たな問題や手口への対応</p> <p>◆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</p>
	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。		
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】			
<p>◇平成26年6月に改正消費者安全法が公布され、平成28年6月までに施行されることとなっています。この改正法には、高齢者などの消費生活におけるトラブルを未然に防止するための地域のしくみづくりに向けた努力義務や、市町村の消費生活相談体制の強化等が盛り込まれています。なお、西東京市の消費生活相談は、庁内部署及び関係機関との連携による相談解決や被害防止を図るため、平成27年5月に保谷庁舎内に移転しました。</p>			
事業群	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	目標値	22%			単位	%	
		算出式・説明	近年、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。	実績値	18.4	18.4	18.4	17		
		達成率	84%	84%	84%	77%				
	指標2	名称	消費生活講座などの参加者数	目標値	800人			単位	人	
		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。	実績値	773	1246	954			
		達成率	97%	156%	119%	0%				
	指標3	名称	消費生活相談件数	目標値	1,000件			単位	件	
		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。	実績値	1067	1214	1195			
		達成率	94%	82%	84%	0%				
	指標4	名称		目標値				単位		
		算出式・説明		実績値						
		達成率								
達成率の平均値				92%	107%	96%	26%			

【市民意見】【13】

24年度		27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	
	施策の成果と課題(取組成果や目標達成に向けた課題、成果向上・コスト削減策等)【16】	◇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の啓発講座の実施に努めていますが、アダルトサイトの架空・不当請求に関する相談が全国的に増えるなどの要因があり、件数は増加傾向となっています。また、相談者に占める高齢者の割合も増加しています。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。	
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	
	今後の方針(具体的な事業群や事務事業を示しながら)【19】	◇消費生活相談について、専門相談員や担当職を研修に派遣すること等により引き続き体制の充実に努めます。あわせて、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ていきます。	
総合評価	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	施策内容の方向性【20】	<input checked="" type="checkbox"/> 拡充 <input 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	
	判断理由等【24】	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る注意喚起や啓発講座の実施などに取り組んできました。しかしながら、近年の社会経済情勢の変化を背景として、消費生活相談、専門相談は増加傾向となっており、運営体制の見直しなどによる、実施コストの効率化を進めながらも、啓発活動の工夫といった、施策内容を充実させる必要があります。市民意識調査結果では、前回調査と同様に重要度・満足度ともに平均的ですが、社会経済情勢の変化による相談の増加傾向を踏まえ、実施コストの抑制に努めつつ、施策内容を充実させる必要があると判断しました。	
施策実施方針【22】	Ⅲ	成果の向上を図りつつ、コストを抑制する施策領域	

【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				
39,121	18,269	20,852	改善・見直し (平成20年度)	中	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。	B
32,743	13,917	18,826	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。	A
71,864	32,186	39,678				