

平成23年度第2次札幌新まちづくり計画事業進行調書(その1)

施策体系コード	3-1-2	事業名	高齢消費者被害防止ネットワーク事業
担当	市民まちづくり局市民生活部消費者センター 渡邊 Tel.211-2245		
全体計画			
事業内容	高齢者の消費者トラブルにおいては「だまされたことに気づきにくい」「被害にあってもだれにも相談しない」という特徴がある。また、近年の消費者問題は複雑・多様化しており、専門職員による状況の見極め、助言等が必要不可欠になってきている。これらの問題に対処するため、消費者問題に精通している地域みまもり協力員を地域に配置し、日ごろから高齢者の方々と接している高齢福祉関係機関等と連携し、消費者被害の発見の担い手になっていただくと共に、同行訪問等を行い、高齢者の消費者被害の実態を確認する。これにより、自主交渉の助言・補助、事業者との間であっせん・仲介が必要とされる場合の消費者センター相談室への案内や書類等の確認、適切な他機関への紹介等を迅速かつ細やかに実施することにより、消費者被害の早期発見・救済・拡大防止を行う。さらに、消費者センターに寄せられている情報を速やかに提供することにより消費者被害の未然防止にも努めることとする。		<年度別の事業内容>
			<ul style="list-style-type: none"> 平成19年度:3区(北区、中央区、東区)で試行実施。 平成20年度:全市で本格実施。試行実施の状況を踏まえ、ネットワークに北海道警察を加える。町内会等と連携し、消費者被害の未然防止を強化する、悪質商法追放モデル地区事業を一部町内会において実施。(南区:駒岡団地町内会、東区:元町まちづくり協議会、手稲区:前田公園団地自治会) 平成21年度:事業の検証と整備、連携機関の拡充 平成22年度:事業の検証と整備、連携機関の拡充
事業内容	平成19年度事業内容(決算)		平成20年度事業内容(決算)
	<ul style="list-style-type: none"> 平成19年9月より、中央区、北区、東区の3区で試行実施。地域に、消費者問題に精通している「消費生活みまもり協力員」を複数配置。地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、民生委員等の高齢福祉関係機関との連携体制を構築し、高齢者の消費者トラブルの早期発見と救済に努めた。 また、町内会等の集会や各関係機関の会議において出前講座を実施し、本事業の周知を図るとともに、消費者問題についての講座や啓発、情報提供を行ない、消費者被害への注意喚起を行った。 各地域包括支援センター連絡会議、地域ケア連絡会議、民児協理事会、介護支援専門員連絡協議会研修会等に出席し、本事業の周知と、協力依頼を行った。 悪質事業者への指導・取締り、地域における見守り強化の観点から新たに北海道警察との連携体制を構築した。 平成20年度からの全市実施に向け、試行事業検証会議を開催。改善点や問題点等について協議し、事業の見直しを行った。 全市実施に先立ち、各区の高齢福祉関係機関や北海道警察関係者らによる事業説明会を開催し、事業周知及び協力依頼を実施した。 		<ul style="list-style-type: none"> 平成20年度より全区にて事業実施。地域に、消費者問題に精通している「消費生活みまもり協力員」を複数配置。地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、民生委員等の高齢福祉関係機関との連携体制を構築し、高齢者の消費者トラブルの早期発見と救済に努めた。また、町内会やすこやかクラブ等の集会における高齢者向けの出前講座(ミニ講座)の実施や各関係機関の会議に参加し事業説明をするなど、本事業の周知を図るとともに、消費者問題についての講座や啓発、情報提供を行ない、消費者被害への注意喚起を行った。 各地域包括支援センター連絡会議、地域ケア連絡会議、介護支援専門員連絡協議会研修会等に出席し、本事業の周知と、協力依頼を行った。 悪質事業者への指導・取締り、地域における見守り強化の観点から北海道警察との連携体制を構築し、高齢者の財産保護の観点から、消費者被害(振込め詐欺を含む。)防止連絡会議を開催した。 被害の未然防止の観点から、ネットワーク事業を発展させた、「悪質商法追放モデル地区事業」を試行的に実施。町内会との連携をより密にし、「訪問販売お断りステッカー」の貼付、ミニ講座の積極的な実施、消費生活相談受付状況等の情報のEメール配信などを行った。
	【相談受付等の状況(平成19年9月～平成20年3月) 43件】		【相談受付等の状況(平成20年4月～平成21年3月) 99件】
	【モデル地区参加世帯数(平成21年5月現在) 3地区:2,284世帯】		【モデル地区参加世帯数(平成21年5月現在) 3地区:2,284世帯】
事業内容	平成21年度事業内容(決算)		平成22年度事業内容(決算)
	<ul style="list-style-type: none"> 居宅介護支援事業所、NPO、町内会など、日ごろから高齢者と関わりのある事業者や団体への本事業の周知及び協力依頼を行い、連携先の拡充を図った。また、平成21年度は新たに、障がい者相談支援事業所との連携をとり、障がい者への今後のサポート体制について意見交換を行った。 現在、高齢者に被害の多く見られる手口をイラスト入りで紹介する「みまもり通信」を作成し、地域包括支援センターをはじめとする、関係機関に毎月Eメール配信し、情報提供及び啓発をおこなった。 みまもり協力員のスキルアップを図るため、各種研修等を行った。 悪質商法追放モデル地区事業実施町内会との意見交換を行い、地域の声を事業に反映させ、充実強化と拡充を図った。 高齢者の消費者をトラブルを防ぐため、トラブル発見の気づきのポイントや、対応手順などを記載し、ネットワーク事業の関係機関用に内容を特化した、「みまもりガイドブック」を作成し、関係機関に配布した。 地域で独自に行われている、寸劇などを用いた啓発活動を発表する、「ネットワーク事業啓発・事例研究会」をH22.3.6に開催し、関係機関内での情報共有と、連携強化を行った。(参加者:80名) 		<ul style="list-style-type: none"> 高齢福祉関係機関に対しては、引き続き本事業の周知と協力についての依頼を行い、ネットワーク体制の拡充を図った。 地域包括支援センター等には、毎月、最新の悪質商法の手口の事例紹介等の消費生活相談受付状況や「みまもり通信」について、Eメール配信し、情報提供と啓発を行った。また「みまもり通信」については、当課ホームページで配信の希望を募り、配信先の拡大に努めた。 高齢者の消費生活見守り強化のため、製品事故の未然防止の観点から「高齢者の安全対策ガイドブック」を作成し、関係機関に配布した。 みまもり協力員のスキルアップを図るため、月例研修会を行った。 障がい者支援事業所をはじめとする障がい福祉関係機関に対しては、平成23年度から実施する「消費者被害防止ネットワーク」事業の概要の説明会を開催し、中央区、東区、白石区の3区で障がい者の支援について試行実施する旨の説明を行った。
【相談受付等の状況(平成21年4月～平成22年3月) 253件】		【相談受付等の状況(平成22年4月から平成23年3月) 354件】	
【モデル地区参加世帯数(平成22年5月現在) 7地区:7,400世帯】		【モデル地区参加世帯数 7地区:約7,400世帯】	

平成23年度第2次札幌新まちづくり計画事業進行調書(その2)

施策体系コード	3-1-2		事業名	高齢消費者被害防止ネットワーク事業			
達成目標の状況							
項目	18年度末 (現状)	19年度末 (実績)	20年度末 (実績)	21年度末 (実績)	22年度末 (実績)	22年度末 (目標)	
消費生活みまもり協力員の配置区数	—	3区	10区	10区	10区	10区 (20年度)	
市民・企業等との協働の状況(市民・企業等の参加、支援、協力の状況)							
<p>■市民との連携、市民参加 本事業は、高齢者の消費者トラブルの特徴を踏まえ、日ごろ高齢者の方々と接している市民の協力を得て、消費者被害の発見の担い手となつていただくものであり、事業の計画段階から地域包括支援センター、民生委員等への事業説明及び協力依頼を実施した。また、居宅介護事業所、NPO、町内会等への積極的な事業周知、協力依頼を実施し、市民との連携・協力を図っている。</p> <p>■企業等との連携・協働 [資金協力] 該当なし [人材協力] 高齢福祉関係機関の職員や町内会役員等への事業周知により、高齢者の消費者被害の早期発見のための人的協力を得ている。 [情報協力] 高齢者の消費者被害について、各関係機関より積極的な情報提供を得ている。 [その他の協力] 北海道警察と連携し、悪質業者への指導・取り締まり、地域の見守り強化等の協力を得ている。</p> <p>■市民・企業等が参加しやすい環境づくり 本事業の実施に当たり、町内会等の集会や各関係機関の会議において、事業の周知や意見交換を図るとともに、講座や啓発、情報提供を行い、消費者問題に対する意識の高揚、注意喚起を図り、消費者問題に対する地域力の向上に努めるなど、市民が参加しやすい環境を整えている。</p>							
評価(成果)			課題				
<p>・高齢者の消費者被害は、「被害者意識が薄い」「どこに相談してよいかわからない」等の理由から潜在化していることが現状である。本事業の実施により、これまで埋もれていた消費者被害の掘り起こしが行われ、高齢者の消費者トラブルについて、地域の中で早期発見、初期介入、被害拡大の防止を図ることができたと考える。</p> <p>・高齢者向け出前講座である「ミニ講座」は、紙芝居やクイズ、替え歌などを用い双方向性コミュニケーションを重視した内容の講座となっており、実施した各団体及び高齢者からは高い評価を得ることができた。消費者トラブルの未然防止に大きな効果をあげたものと考えられる。</p> <p>・悪質な事業者から、高齢者の貴重な生活資金を守ることは、安心・安全なまちづくりの推進に大きく貢献したものと評価できる。</p> <p>また、本事業を通じて、地域における消費者問題への意識が少しずつ浸透してきており、今後の行政と地域との連携・協力による、地域力の向上が期待できる。</p> <p>・本事業の実施を契機に、各地域包括支援センターが、独自に消費者啓発等の取組みを開始し、消費者被害の未然防止にとって大きな前進となった。地域力の向上につながったものと評価できる。</p>			<p>・みまもり協力員の研修会等によるスキルアップ</p> <p>・各関係機関との協体制強化と連携先の拡充</p> <p>・地域における事業周知、情報共有による地域力のさらなる強化</p> <p>・現在7地区において実施する「悪質商法追放モデル地区」における事業内容の見直しと充実強化。</p>				
今後の事業の予定・方向							
<p>・平成23年度から、支援対象者を高齢者のみから、障がい者にも拡げ、「消費者被害防止ネットワーク事業」にレベルアップを図る。 なお、障がい者に係る業務については、全区実施を目標として、23年度は中央区、東区、白石区の3区で試行実施する。</p> <p>・高齢者向け「ミニ講座」の内容を充実させ、新たに「製品事故」についての講座項目を盛り込む。</p> <p>・「悪質商法追放モデル地区」において、事業内容の見直しと充実強化のため意見交換・情報共有を行うとともに、未実施の地区へ本事業の周知を図り、地区の拡大を検討していく。</p> <p>・事業のレベルアップを機に、「消費生活みまもり協力員」を「消費生活推進員」に名称変更し、23年度からは、市民公募による人材確保を行うとともに、各種研修によりスキルアップを図る。</p>							

平成23年度第2次札幌新まちづくり計画事業進行調書(その3) (単位:千円)

施策体系コード		3-1-2			事業名	高齢消費者被害防止ネットワーク事業				
事業費の推移										
項目		19年度	20年度	21年度	22年度	計				
計画	事業費	2,100	10,300	10,300	10,300	33,000				
	財源内訳									
	国・道支出金					0				
	市の債					0				
	その他					0				
	一般財源	2,100	10,300	10,300	10,300	33,000				
予算	事業費	2,100	6,000	4,000	1,900	14,000				
	財源内訳									
	国・道支出金	0	0	0	0	0				
	市の債	0	0	0	0	0				
	その他	0	0	0	0	0				
	一般財源	2,100	6,000	4,000	1,900	14,000				
実績	事業費	2,182	5,694	3,764	1,800	13,440				
	財源内訳									
	国・道支出金	0	0	0	0	0				
	市の債	0	0	0	0	0				
	その他	0	0	0	0	0				
	一般財源	2,182	5,694	3,764	1,800	13,440				
事業費の進捗率		(H19実績+H20実績+H21実績+H22実績) / (計画事業費)					40.7%			
計画との差異(予算・実績・事業内容・規模・時期等)										
《全体》 [19年度] [20年度] 計画と予算の差異の理由:・消費生活みまもり協力員の相談受理見込み件数の減と、それに伴う交通費の減による人件費の差。 [21年度] 計画と予算の差異の理由:20年度と同様。 [22年度] 計画と予算の差異の理由:相談受理見込み件数及び交通費の減による人件費の差。また、当該事業に伴う啓発冊子等の制作等は、消費者行政活性化事業により実施したこと。										