

事業評価調書

◎基本情報

年度	令和3年	会計コード	10	一般	事業コード	36351
事業名	消費者被害防止ネットワーク事業費					
評価担当課	所属名	市)市民生活部 消費生活課				
	課長名	高橋 博英	担当者名	菊地 涼	電話番号	011-211-2245
施策名	主	地域に密着した保健福祉サービスを提供する環境づくり				
	副					
アクションプラン	● 対象 ○ 対象外		戦略ビジョン	● 対象 ○ 対象外		
事業の性質	○ 経常経費 ● 臨時的経費					
	○ 内部管理 ○ 法定経費 ○ 指定管理					
事業内容	実施形態	○ 直営 ● 一部委託 ○ 全部委託 ○ 補助助成 ○ その他				
	目的	短期	高齢者や障がい者の消費者トラブルの未然防止、早期発見・救済のため、関係機関や地域が連携して対応する体制を構築・拡充する			
		長期	市民一人一人が消費者トラブルに対する高齢者や障がい者の見守りの担い手として関わることで、地域全体で消費者問題の解決に向けて取り組んでもらうため			
	取組内容	高齢・障がい福祉機関、民生委員、町内会等の関係機関・地域で活動する団体等との連携により、高齢者・障がい者の消費者被害防止ネットワーク体制を構築・拡充する。①各区に消費生活推進員を配置。地域で高齢者・障がい者対象のミニ講座を行う。②消費者被害防止活動に協力してくれる市民、企業等を消費生活サポーターとして登録。③消費者センターに専門推進員を配置し、ミニ講座や研修の企画運営、サポーターの登録・活動支援、関係機関・団体との連絡調整、必要に応じて実態調査を行う。				
実施結果	関係機関からの相談:42件 ミニ講座等啓発講座:12回 みまもり通信の発行:13回 関係機関との意見交換会:11回 各種研修会:8回 消費生活サポーター養成講座:6回 消費生活サポーター新規登録人数:72人(全263人) 消費生活サポーター登録団体数:43団体(新規31団体) 地域活動団体向け講座:2回 その他注意喚起・情報提供:113件					
事業実施における工夫点	消費生活サポーター(団体)の登録数を増やすため、事業者団体や障害福祉サービス事業者、介護保険事業所へ登録を呼びかけた。消費生活サポーター養成講座やミニ講座において、オンラインによる講座を取り入れて実施した。					
対象者	高齢者、障がい者	開始	平成20年度	終了	0 年度	
関連法令・条例・要綱等	札幌市消費生活条例					
他都市の状況	東京都新宿区:悪質商法被害防止ネットワーク 東京都世田谷区:消費者ほっと協力員 神戸市:悪質商法追放モデル地区 府中市:高齢者見守りネットワーク 他、各政令指定都市でも類似のネットワーク事業や高齢・障がい者を対象とした事業を実施している。					

◎事業費

(単位:千円)

	令和2年度決算	令和3年度予算	令和3年度決算	令和4年度予算	
事業費	10,479	12,000	11,542	12,000	
うち特定財源	9,115	10,282	9,978	10,105	
人工	0.5	0.5	0.5	0.5	
人件費	3,600	3,600	3,600	3,600	
計(事業費+人件費)	14,079	15,600	15,142	15,600	
事業費の内訳	令和3年度決算	決算額 11,542千円 <内訳> 業務委託料 11,517千円 傷害保険料 25千円			
	令和4年度予算	予算額 12,000千円 <内訳> 業務委託料 11,975千円 傷害保険料 25千円			

◎検証(振り返り)

活動指標1	指標名	消費生活サポーター養成講座実施回数			
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
	11	6	6	6	
活動指標2	指標名				
	令和2年度実績	令和3年度予定	令和3年度実績	令和4年度予定	
成果指標1	指標名	消費生活サポーターの個人登録数			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	191	250	263	300	
成果指標2	指標名	消費生活サポーターの企業・団体登録数			
	令和2年度実績	令和3年度目標	令和3年度実績	令和4年度目標	
	12	18	43	45	
項目	判定	理由			
事業の成果 (目的をどの程度達成できたか)	A	コロナの影響により啓発講座の実施回数の減少はあったが、オンラインによる開催を取り入れて実施した。消費生活サポーター養成講座は予定回数実施し、個人サポーターの登録数を増やすことができた。また、事業者団体や障害福祉サービス事業者、介護保険事業所へ登録を呼びかけたことにより、団体サポーターの登録数も大幅に増加し、目標値を達成することができた。			
事業規模 (事業ボリュームは適切か)	A	本市で実施している消費生活相談において、高齢者及び障がい者からの相談の割合は多い一方、「被害に遭っても気が付かない、誰にも相談しない」など、被害者が潜在化しやすい傾向も指摘されている。本事業では、対象を高齢者と障がい者に絞り、特に取り組みが必要とされる層への重点的なアプローチを行っている。他都市においても同様のネットワークが構築されており、事業規模においては適切である。			
事業の実施手法 (事業の効率性、実施主体は適切か)	A	被害が顕在化しにくい高齢者や障がい者の被害を早期発見するには、身近な存在の支援が必要であると考えられる。そのため、多くの市民や福祉分野の関係機関に事業・取り組みに参加してもらい、包括的に見守るネットワークを構築していく手法が効果的である。			
対象者の満足度 (対象者のニーズに応えているか)	A	消費者被害に遭っても相談できなかった市民を減らすため、高齢者や障がい者は孤立しやすい存在であり、見守りネットワークの構築は対象者の特性に合った取り組みである。替え歌や紙芝居、寸劇を取り入れた高齢者や障がい者にわかりやすい内容で行う啓発講座は、開催依頼もあり、アンケート結果からも高い満足度がうかがえ、対象者のニーズに応えていると言える。			
市民参加の実施	<input type="checkbox"/> 企画 <input type="checkbox"/> 実施 <input checked="" type="checkbox"/> 評価 <input type="checkbox"/> 対象外		市民参加結果への対応	<input type="checkbox"/> 回答 <input checked="" type="checkbox"/> 反映	
今後の改善点	更なるネットワーク体制の拡充を図るため、消費生活サポーター登録の推進に取り組むほか、各種講座においてオンラインによる開催を引き続き取り入れ、実施回数、参加人数の増加に努める。				
前回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
今年度取り組んだ見直し内容	本事業と親和性の高い事業者団体や障害福祉サービス事業者、介護保険事業所へに対し、消費生活サポーターについての周知を行った。		見直し効果額 (前年度)	0	千円
今回の評価	● A ○ B ○ C ○ 評価省略対象事業・前年度実施なし				
評価の理由	団体の消費生活サポーターの登録数は目標値を達成し、個人の消費生活サポーターの登録数も令和4年度には達成する見込みである。				
次年度の取組の方向性・改善内容	事業内容	● 改善 ○ 現状維持 ○ 休止・廃止 個人の消費生活サポーターへのフォローアップ強化や、団体の消費生活サポーターの活動を充実させるため、団体サポーター向けフォローアップ講座や、企業活動と協働した啓発活動の推進に向けた取り組みを検討する。			
	予算	<input type="checkbox"/> 拡充 ● 現状維持 <input type="checkbox"/> 縮小 <input type="checkbox"/> その他 引き続き、企業・団体、個人の消費生活サポーターの新規募集や、サポーター向け講座・研修等の実施により、フォローアップを行っていく。		見直し効果額	0