

施策カルテ

1 施策の位置付け

総合計画 政策の柱		市民の安全で健康な笑顔あふれる暮らしを支えるために	政策名 (基本施策名)	日常生活の安心感を高める	取組の 基本方向	「日常生活の安心感を高める」ため、犯罪の未然防止の環境づくりのための「防犯対策の充実」、交通の安全確保のための「交通安全対策の充実」、火災等の被害の軽減や救急救助効果の向上のための「消防力・救急救助体制の充実」、災害への対応能力を高める「危機管理体制・危機対応能力の充実」、消費者被害の未然防止や救済対策の推進のための「消費生活の向上」、食品危害の未然防止のための「食品の安全性の向上」、健康危機の未然防止や拡大防止のための「健康危機管理対策の強化」、日常生活の衛生水準向上を図る「生活衛生環境の向上」に、重点的に取り組みます。	政策目標 (基本施策目標)	地域社会や事業者、行政が連携して日常生活を取り巻くさまざまな危機に対応し、市民が、安全で安心した生活を送っています。
--------------	--	---------------------------	----------------	--------------	-------------	--	------------------	--

2 施策の現状と達成状況、課題の抽出

①施策名	消費生活の向上						④施策の達成状況	H19:基準	H20	H21	H22	H23	H24:目標	達成率 (%)
	施策指標(単位)							実績値	実績値	実績値	実績値	実績値	実績値	
②施策目標	市民が安全で安心な消費生活を送っています。						指標① (総合計画に基づく指標) 消費生活講座等の受講者数(人)  指標② 斡旋不調率(%)  指標③ 計量器定期検査合格率(%)  指標④ (特記事項)	-----	3,100	3,700	4,300	4,900	5,500	51.4%
③施策を取巻く環境	国・県等の動向	消費者を主役とする政府の舵取り役として平成21年9月に消費者庁が創設されるとともに、平成22年9月に消費者基本計画(平成22年度~平成26年度)が策定され、消費者の安全安心の確保や消費生活に関する教育の充実等が位置付けられた。現在、国において独立行政法人国民生活センターのあり方の見直しが進められており、地方自治体への影響が不透明な状況である。						3638	1,685	1,786	2,825	-----	87.7%	
	外部意見その他	平成23年2月、安全・安心のまちづくり特別委員会より、消費者行政の推進については、被害の未然防止・早期発見の仕組みづくりの観点から、きめ細かな情報提供を消費者の視点に立って、多方面からアプローチしていくことが効果的で、高齢者については地域における高齢者等の見守り体制を整備することにより消費者被害の早期発見と迅速な救済を図る必要がある。消費生活相談体制の強化については、消費生活相談員の経験を着実に積み重ねることの可能な雇用形態、弁護士等を初めとする専門家等と連携・協力した相談体制の構築に取り組む必要があると提言されている。						15.9	12.9	10.6	12.3	-----		
								100	100	100	100	100	100	100.0%
							-----						-----	

⑤市民意識調査結果	市民の施策満足度	30.6%	市民の施策重要度	59.8%	達成度(単年度目標)	達成している(90%以上)	●	概ね達成(70%~90%未満)	達成していない(70%未満)	説明	消費生活相談事業においては、消費者からの相談は一定の対応ができています。消費者教育事業においては、出前講座の実施の目標は達成できていない。また、計量器定期検査事業においては、計量器の合格率は目標を達成している。	⑦現状分析と課題の抽出 (③⑥を踏まえた分析)	成果が見られる点	消費生活相談事業においては、消費者からの相談は一定の対応ができています。消費者教育事業においては、消費者被害に遭いやすい高齢者や障がい者を支援する団体である民生委員・児童委員を対象に出前講座を行うことにより、情報提供を受けるなど、民生委員・児童委員との連携が図られた。計量器定期検査事業においては、計量器の合格率は一定の成果が得られた。
					必要性・緊急性(住民・社会ニーズ)	●	増加している	●	横ばい	説明	年々巧妙化している手口などから消費者の被害の拡大を防止するための啓発や出前講座、消費者の救済を図るための主な相談窓口としての必要性は高まっている。また、ライター規制に見られるような製品事故に関する安全安心のための取組の緊急性も増加している。		改善の必要な点	消費者取引の適正化を図るため、法令に基づく適切な調査・指導等を行う執行体制を整備する必要がある。
					適切性(適切な事務事業の選択、実施)	●	十分である	●	不十分な事業が一部ある	説明	消費者取引適正化については、事業者に対する適切な対応が求められている。消費生活展については、啓発・情報提供の観点からの効果的で適切な手法への見直しが行われている。			
					有効性(政策目標への効果)	●	十分である	●	やや不十分である	説明	消費者取引適正化については、事業者に対する適切な対応が求められている。			

3 今後の取組方針

⑧取組の考え方	総論	市民の消費生活を向上させるため、複雑・多様化する相談に対応するための消費生活相談員のスキルアップ、法令に基づく適正な調査・指導等の消費者の保護、教育における各世代への消費生活出前講座の推進や啓発・情報提供など、消費者の自立支援の両面にわたって、関係機関との連携を密にしながら、総合的にきめ細かく施策を推進していく。	⑨政策評価 会議意見	同左
	重点事業	商品表示適正化については、適切な調査店舗数の立入検査が行えるよう、計画的かつ効率的に立入調査を実施していく。また、取引行為適正化については、指導等を適切に実施するため、他市の取組を調査するとともに、栃木県消費生活センターなど関係機関と連携しながら、マニュアルの作成を行い、事業者に対し、適切な対応を行っていく。		
	見直し事業	リサイクル運動推進事業については、民間や環境分野において同様の取組を行っていることから見直しを行った。		

4 施策を構成する事務事業一覧

No.	事業名	対象者	開始年度	活動指標等	H21	H22	H21	H22	重点度(A~C) ※施策目標に対する寄与度	事業の方向性	施策目標を達成するための取組方針
					目標値	目標値	事業費	事業費			
					実績値	実績値	(千円)	(千円)			
1	消費生活相談事業	消費者	S56	開設日数	359	359	38,824	38,546	A	継続	消費生活相談については、法令改正が頻繁に行われ、複雑化・多様化する相談内容に対応するため、相談員のスキルアップを図る。
	359				358						
2	消費者教育事業	消費者	S52	消費生活出前講座等の受講者数	3,700	4,300	4,145	3,502	A	継続	消費者教育については、中学生や高校生を対象とした冊子を作成し、講座を積極的に開催する。また、小学5・6年生向け副読本の利用を積極的に働きかけるなど、若年層への教育の充実・強化を図る。
	1,786				2,825						
3	消費者啓発・情報提供事業	消費者	S51	広報・ホームページ等での情報提供回数	36	36	328	315	A	継続	啓発については、消費者月間等の各種イベントや民生委員・児童委員に協力を依頼して高齢者宅戸別世帯訪問を続けていく。情報提供については、回数だけでなく、迅速に提供していくとともに、ホームページや広報以外においても有効な手段がないか検討する。
	36				42						

様式 2

4	消費者取引適正化事業		三法に規定された製品を扱う販売業者・不適正な取引行為を行う事業者	H12	家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法・電気用品安全法に基づく調査店舗数	162	162	9	87	A	継続	商品表示適正化については、適切な調査店舗数の立入検査が行えるよう、計画的かつ効率的に立入調査を実施していく。また、取引行為適正化については、指導等を適切に実施するため、他市の取組を調査するとともに、栃木県消費生活センターと連携しながら、マニュアルの作成を行う。
	担当課	生活安心課				23	40					
5	計量器定期検査事業		計量による取引・証明を行う事業者	S28	計量器定期検査での合格率	100	100	2,575	2,575	A	継続	取引が多様化している中で、適正な計量による取引を推進するため、通知や電話による受検指導を行い、事業を継続していく。
	担当課	生活安心課				99	99					
6	消費生活展		消費者	S59	入場者数	1,200	1,300	754	694	B	継続	消費生活における消費者・事業者それぞれの立場を理解し、消費者意識を高揚する事業として、実施内容の深化、入場者数の増加に努める。また、段階的に実行委員会主導にしていく。
	担当課	生活安心課				1,100	1,210					
7	リサイクル運動推進事業		市内在住者または在勤者	S50	夏休み親子リサイクル教室受講者数	140	140	90	90	C	廃止	「くらしの用品リサイクル事業」を平成21年度末をもって廃止し、「夏休み親子リサイクル教室」についても、平成22年度をもって事業終了とした。
	担当課	生活安心課				96	154					
施 策 事 業 費 合 計								46,725	45,809			