

事務事業評価シート

評価実施年度：平成30年度

上位の施策名称 施策Ⅱ-1-6
消費者対策の推進

1. 事務事業の目的・概要

事務事業担当課長 環境生活総務課消費とくらしの安全室長 城市賢二 電話番号 0852-22-6094

事務事業の名称	島根県消費者行政推進事業	
目的	(1) 対象	県及び市町村
	(2) 意図	消費者相談体制や普及啓発事業の強化などに取り組み、消費者行政の活性化を図る。
事業概要	国の交付金を活用して実施する単年度交付金事業であり、平成26年度までの島根県消費者行政活性化基金事業を引き継ぐもの。 ・島根県消費者行政推進助成事業は、市町村が行う消費生活センター等消費生活相談窓口の充実・強化及び消費者被害防止等の取組に対する助成を行うことにより、市町村消費者行政の活性化を図る。 ・島根県消費者行政推進事業は、県が行う広域的な消費者被害防止策や県消費者教育の推進などに要する経費に充てることにより、県消費者行政の強化を図る。	

2. 成果参考指標

成果参考指標名等		年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	単位
1	指標名 消費生活相談員を配置する市町村数	目標値	8.0	8.0	8.0	9.0	10.0	市町村
		取組目標値						
	式・定義 該当市町村数	実績値	8.0	8.0	8.0			%
		達成率	100.0	100.0	100.0	-	-	
2	指標名 地域見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会など）が整備されている市町村数	目標値	0.0	1.0	6.0	12.0	19.0	市町村
		取組目標値						
	式・定義 該当市町村数	実績値	0.0	1.0	3.0			%
		達成率	-	100.0	50.0	-	-	

3. 事業費

	前年度実績	今年度計画
事業費 (b) (千円)	37,979	33,172
うち一般財源 (千円)	0	0

4. 改善策の実施状況

前年度の課題を踏まえた改善策の実施状況	②改善策を実施した（実施予定、一部実施含む）
---------------------	------------------------

5. 評価時点での現状（客観的事実・データなどに基づいた現状）

・交付金を活用して10市町に18,941千円（「3.事業費」の前年度実績の内数）助成し、消費生活相談窓口の充実・強化及び消費者被害防止等の取組を支援した。
 ・県内のどこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられるようにすることを目的として、ICTを活用した市町村消費生活相談窓口支援事業（web会議システムを使った遠隔相談）を整備した（平成29年度：1市4町、平成30年度：1市1町）。
 ・地域見守りネットワークは3市町で設置された。未設置市町村を対象に気運醸成のための「地域見守りネットワーク研修会」を2市（93名）で開催、新規設置した2市町（57名）を対象に見守る側の資質向上のための「地域見守りサポーター養成講座」を実施した。
 ・消費生活相談員養成講座は松江市と浜田市の2会場で実施し、定員45名に対し51名（松江会場33名、浜田会場18名）の応募があり全員を受講生として採択、45名が修了（全8回中6回以上受講）した。

6. 成果があったこと（改善されたこと）

・ICTを活用した市町村消費生活相談窓口支援事業を2市5町で整備し、県内の消費生活相談窓口の充実が図られた。
 ・消費生活相談員養成講座を初めて県西部（浜田市）で開催し、定員15名を上回る18名の応募があった。
 ・消費生活相談員養成講座受講生からの合格者数は、平成26年度1名、27年度5名、28年度7名、29年度6名と着実に成果を積み上げている。また28年度は県相談員3名及び市相談員1名、29年度は県相談員1名と市相談員1名が本講座受講を経て合格した。

7. まだ残っている課題（現状の何をどのように変更する必要があるのか）

- ①困っている「状況」
- 消費生活相談相談員を配置していない町村があり、また県西部での有資格率が低い。
 - 消費生活相談員養成講座受講生の資格試験合格者は県東部に集中、県西部での合格率は低い。
 - 地域見守りネットワークの設置検討状況調査の結果、設置を検討中の市町村が10、検討していない市町村が6であった。また未設置の市町村における設置の課題（複数回答）として、「合意形成ができていない」、「必要性を感じない」、「気運が高まっていない」、「業務多忙で検討できていない」等が挙げられた。
 - 県が行う消費者教育の推進、消費者団体等の支援等が十分に強化できていない。
- ②困っている状況が発生している「原因」
- 消費生活相談員未設置町村に対する働きかけ及び具体的な支援が不足している。
 - 今まで消費生活相談員養成講座の開催場所が県東部に集中したことから、県西部からの受講が難しい。
 - 地域見守りネットワークの必要性や意義、設置方法の理解促進に向けた取り組みや働きかけが不足している。
 - 県が行う消費者教育の推進、消費者団体等の支援等の強化の取組が不足している。
- ③原因を解消するための「課題」
- 地域の実情に応じた消費生活相談員未設置町村に対する支援が必要である。
 - 県西部における消費生活相談員の有資格率の向上を支援する必要がある。
 - 消費生活相談員養成講座への県西部からの受講に配慮する必要がある。
 - 地域見守りネットワークの設置について市町村の状況や課題を把握するとともに、具体的な設置方法について周知する必要がある。
 - 県が行う消費者教育の推進、消費者団体等の支援等の強化に継続的に取り組む必要がある。

8. 今後の方向性（課題にどのような方向性で取り組むのかの考え方）

・消費生活相談員未設置町村に対する支援を検討するとともに、ICTを活用した市町村消費生活相談窓口支援事業を継続し、有効に活用できるよう働きかけを行う。
 ・消費生活相談員養成講座は開催場所選定にあたり特に県西部からの受講利便性に配慮するとともに、受講者募集にあたり各市町村の消費生活窓口担当者や過去の受講生など潜在的受講需要者への情報発信やPRを行う。
 ・地域見守りネットワークの未設置市町村及び関係団体に対し研修会の開催やガイドブックの配布等を通じて、ネットワーク設置に向けた気運醸成を図るとともに、設立のノウハウや具体的な見守り活動の理解、習得を促進する。
 ・若年消費者教育推進や消費者教育コーディネーターの配置など消費者教育関連施策について、地方消費者行政強化交付金を積極的に活用する。
 ・県内消費者団体等に対してネットワーク構築を働きかけると共に、中核関係者の合意形成に向けて調整を行い、地方消費者行政強化交付金を活用した支援を行う。
 ・啓発素材の作成、有効な広報媒体を活用した啓発などに引き続き取り組む。