

1. 基本情報

評価対象年度 ( 令和2 年度)

施策コード	113	施策名	暮らしの相談体制の充実
将来像	1	安全でおいしいのある暮らしができるまち(「暮らし」の分野)	
まちづくりの基本目標	11	安全・安心に生活できるまち	
主担当部	市民環境部	主担当課	産業振興課

2. 施策の方向

10年後の姿	暮らしに関する相談体制が充実し、市民は生活上のトラブルが発生しても迅速に対応し、適切に問題解決を図っています。また、消費者として必要な知識を理解している「賢い消費者」が増え、消費者トラブルに遭う人が減少しています。		
施策の方向性	1	多様な暮らしの相談ができる体制を充実します	
	2	消費者被害を未然防止するため、啓発活動を推進します	

3. 構成事業の状況

(単位:千円)

事務事業名	施策の方向性	担当課	令和2年度決算額
市民相談事業	1	秘書広報課	1,293
消費者保護対策事業	1、2	産業振興課	3,875
総事業費(施策の合計)			5,168

4. まちづくり指標

指標情報				令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和5年度	令和7年度	
①	名称	高齢者向け消費生活講座の実施回数		目標値	4	5	6	6	6
	説明	上記講座の実施回数	単位 回	実績値	6	5			
	抽出方法	所管課統計		達成率	150.0%	100.0%			
②	名称	消費者被害に関する情報提供や相談体制が充実していると思う人の割合		目標値	—	30.0	30.0	35.0	40.0
	説明	—	単位 %	実績値	26.6(※)	27.0			
	抽出方法	市政世論調査(平成29、令和2、5、8年度実施)		達成率	—	90.0%			

※平成29年度実績値

5. 評価(令和2年度実績に対する)

評価基準	評価※	評価理由
投入財源・成果(「3. 構成事業の状況」「4. まちづくり指標」)に対する評価	維持	<ul style="list-style-type: none"> <li>●コロナ禍であったが、飛沫防止のためのビニール設置やできるだけ電話による相談をお願いするなど、新型コロナウイルス感染対策を図りつつ、市民相談や消費者相談業務を止めることなく、実施した。</li> <li>●定員を減らし、換気を徹底するなど、新型コロナウイルス感染対策を図りつつ、消費生活講座などを目標数どおり実施した。</li> <li>●各種事業に関して新型コロナウイルス感染者を出すことなく実施できた。</li> </ul>

※順調「10年後の達成に向け」、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の進捗が順調に推移している  
維持「10年後の達成に向け」、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の進捗に一部課題がある  
停滞「10年後の達成に向け」、「構成事業の状況」や「まちづくり指標」の進捗が遅れている

6. 施策を取り巻く環境

令和2年度からの変更点	相談業務や各種講座などは新型コロナウイルス感染症感染拡大の観点から感染対策を講じての事業実施が必須となる。
-------------	-------------------------------------------------------

7. 施策を進める上での課題

①	施策を進める上での課題	市民の困りごとが複雑化するなか、その解決の拠り所となる市民相談や消費者相談などの更なる周知が必要である。
	課題に対する令和4年度以降の取組	市報やホームページなどを通じて広く市民に周知を図る。
②	施策を進める上での課題	多様化する社会情勢に対し高齢者の消費者被害の未然防止に取り組む必要がある。
	課題に対する令和4年度以降の取組	高齢者の消費者被害防止策として、講座の実施に加えて、市報やホームページの他、刊行物などにより周知に取り組む。
③	施策を進める上での課題	成年年齢引き下げをふまえ消費者教育を進める必要がある。
	課題に対する令和4年度以降の取組	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じて、消費者講座等に取り組むとともに市報やホームページなどを通じての周知を図る。