

1. 基本情報

評価対象年度 ( 令和3 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	安全でうるお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3年度決算額
市民相談事業	1	シティプロモーション課	1,435
消費者保護対策事業	1、2	産業振興課	3,142
総事業費(施策の合計)			4,577

4. まちづくり指標

指標情報				令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和6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	5	6	6	6
	説明	上記講座の実施回数	単位 回	実績値	5	7		
	抽出方法	所管課統計		達成率	100.0%	116.7%		
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	30.0	37.0
	説明	—	単位 %	実績値	27.0	27.0(※)		
	抽出方法	市政世論調査(令和2、5、8年度実施)		達成率	90.0%	90.0%		

※②抽出方法が世論調査のため、令和2年度の実績を記載している。

5. 評価(令和3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>●新型コロナウイルス感染症対策として消毒作業徹底、飛沫防止策としてビニール設置、電話による相談の勧奨など、新型コロナウイルス感染対策を行いながら、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>●各種講座などについては、参加者を会場定員数の半数程度に抑えたとともに、換気などを徹底し、新型コロナウイルス感染対策を行いながらコロナ感染者を出すことなく事業を行った。</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3年度からの変更点	十分な新型コロナウイルス感染症対策を講じて事業の充実を図る必要がある。
-------------	-------------------------------------

7. 施策を進める上での課題

①	<p>施策を進める上での課題</p> <p>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。</p> <p>課題に対する令和5年度以降の取組</p> <p>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。</p>
②	<p>施策を進める上での課題</p> <p>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。</p> <p>課題に対する令和5年度以降の取組</p> <p>高齢者向けの消費者教育の充実を図るとともに、市報やホームページのほか、刊行物などにおいても高齢者向けの特集を組むなどし、高齢者被害を未然に防ぐ活動に取り組む。</p>
③	<p>施策を進める上での課題</p> <p>成人年齢引き下げに伴い、若年層向けの消費者教育を進める必要がある。</p> <p>課題に対する令和5年度以降の取組</p> <p>若年層の消費者被害未然防止を図るため、市報やホームページ等の情報発信強化を図る。</p>