

1. 基本情報

評価対象年度 ( 令和4 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	安全でうれ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	
担当部	地域振興部	担当課	市民協働課

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4年度決算額
市民相談事業	1	市民協働課	2,103
消費者保護対策事業	1、2	市民協働課	2,309
総事業費(施策の合計)			4,412

4. まちづくり指標

指標情報				令和3年度	令和4年度	令和5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	6	6	7	7	7
	説明	上記講座の実施回数	単位 回	実績値	7	6			
	抽出方法	所管課統計		達成率	116.7%	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	40.0	40.0	40.0
	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4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>●相談内容が多い相続などを題材に「終活セミナー」を行政書士会協力により開催し「終活相談」の充実を図った。</li> <li>●日中、相談にくることが難しい方のために夜間帯(17時から20時)に法律相談を年2回開催した。</li> <li>●法律相談担当弁護士の一部を弁護士会に委託した。</li> <li>●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は、27%程度と低く、消費者被害防止の啓発活動や市民への情報提供が未だ不十分な状況である。</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4年度からの変更点	民法の改正により成人年齢が18歳に引き下げられ、若年層に係る契約トラブルの増加が懸念されるようになった。
-------------	--

7. 施策を進める上での課題

①	施策を進める上での課題	学生などの若年層に向けた啓発活動を進める必要がある。
	課題に対する令和6年度以降の取組	市内大学・高校への働きかけを強化し、若年層への啓発に力をいれていく。
②	施策を進める上での課題	外国人等が相談できる環境が整っていないため、市民相談に結びつかない事例がある。(社会福祉協議会が対応している場合有り。)
	課題に対する令和6年度以降の取組	社会福祉協議会、国際交流会と連携し、課題の把握を行う。