

平成27年度消費生活基本計画の実施状況（評価）について

基本計画の調査・検証・評価・改善の流れ

【事業担当課所による実績報告・自己評価】

◎各事業担当課所に対し、基本計画に定めた個別の具体的施策の内容について、実績報告・自己評価を依頼。各課所は担当事業について調査票により作成し報告。
（内部評価：①1次評価）



【審議会への報告】

◎消費生活総合センターが調査票を取りまとめ、本市における消費者行政に関する施策の実施状況を全庁的に把握する。（内部評価：②2次評価）
それを取りまとめ、審議会に報告する。必要に応じて、各担当課所は審議会にて資料の提出やヒアリングを実施する。



【審議会の評価】

◎審議会にて基本計画における施策の進捗状況について指摘・意見をいただく。



【消費者行政庁内連絡会議】

◎審議会からの指摘・意見を各担当課所に伝え、次年度以降の施策実施に反映させる。

（1）内部評価方法

- ①個別評価…基本計画に掲載されている具体的施策の担当課所が年度の取り組み状況をまとめ自己評価を行なう。（1次評価）
- ②2次評価…消費生活総合センターが、事業担当課所の評価結果をとりまとめ、計画の基本的方向の第1項目ごとに評価を行なう。併せて大項目の課題・方向性を提示する。

（2）評価基準

評価項目	評価基準	
①個別(1次)評価 (具体的施策の評価) 【全125事業】	達成度	「A：達成された」 「B：ほぼ達成された」 「C：あまり達成されていない」 「D：達成されていない」 「E：実施していない」 「-：達成度による評価ができないもの」
②2次評価 (基本的方向の評価) 【全11項目】	事務局評価	「○：達成」 「×：未達成」 「-：達成度による評価ができないもの」
	評価	「☆☆☆☆☆：特に優れて取り組まれている」 ・ ・ ・ 該当項目の施策数に対する○の割合が100% 「☆☆☆☆：順調に取り組まれている」 ・ ・ ・ 該当項目の施策数に対する○の割合が90%以上100%未満 「☆☆☆：おおむね取り組まれている」 ・ ・ ・ 該当項目の施策数に対する○の割合が80%以上90%未満 「☆☆：さらなる取り組みを必要とする」 ・ ・ ・ 該当項目の施策数に対する○の割合が50%以上80%未満 「☆：早急に取り組む必要がある」 ・ ・ ・ 該当項目の施策数に対する○の割合が50%未満

(3) 2次評価結果

基本的方向	第1項目	施策数	1次評価						2次評価			達成率 ○の割合	27年度 評価	課題・ 方向性
			A	B	C	D	E	—	○	×	—			
(1) 消費者の安全・安心の確保	①総合的な食の安全対策の推進	10	8	2	0	0	0	0	10	0	0	100%	★★★★★	生活環境の安全対策の推進に関しては、引き続き広報・啓発活動等、制度の周知を徹底して制度利用件数を増やします。
	②生活環境の安全対策の推進	16	6	6	2	0	0	2	12	2	2	86%	★★★	
	③表示等の適正化の促進	8	1	6	0	0	0	1	7	0	1	100%	★★★★★	
	(計)	34	15	14	2	0	0	3	29	2	3	94%	★★★★	
(2) 自立した消費者の育成	①生涯にわたる消費者教育の推進 <重点>	25	14	6	1	4	0	0	20	5	0	80%	★★★	学校や地域における消費者教育の推進が引き続き必要であり保護者向けの消費生活の学習会も実施したい。申込み等が無い場合においても啓発やPRを継続して申込みにつなげる努力をしていく。環境活動への参加の促進を図るために自発的・積極的に参加してもらえるような催し物を実施します。
	②環境保全への取り組みの促進	12	4	5	3	0	0	0	8	4	0	67%	★★	
	③わかりやすい情報提供の推進	8	5	3	0	0	0	0	8	0	0	100%	★★★★★	
	(計)	45	23	14	4	4	0	0	36	9	0	80%	★★★	
(3) 消費者被害への機動的な対応	①迅速な消費者被害への対応	8	2	4	0	0	0	2	6	0	2	100%	★★★★★	高齢者等への支援の強化におけるはたらきかけが引き続き必要であり、積極的な地域での見守りなどのネットワークの強化をします。
	②高齢者等への支援の強化 <重点>	14	7	6	0	1	0	0	13	1	0	93%	★★★★★	
	③事業者に対する指導の強化 <重点>	4	3	0	0	0	0	1	3	0	1	100%	★★★★★	
	④関係機関等との連携の強化	4	0	3	0	0	0	1	3	0	1	100%	★★★★★	
	(計)	30	12	13	0	1	0	4	25	1	4	96%	★★★★★	
(4) 消費者意見の反映の促進	①消費者、事業者及び市による協働の促進	9	5	4	0	0	0	0	9	0	0	100%	★★★★★	事業者と消費者との関係構築における働きかけや、目標を下回ってしまった事業者向けの出前講座については、目標を上回るように積極的に周知・実施します。
	②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進	7	2	3	2	0	0	0	5	2	0	71%	★★	
	(計)	16	7	7	2	0	0	0	14	2	0	88%	★★★	
《 計画全体 (合計) 》		125	57	48	8	5	0	7	104	14	7	88%	★★★	

※重複している施策が5施策あります。

※27年度から評価方法を改めているため、前年度の比較はありません。

※同一施策であるが、対象の違いにより2つの課により実施しているため2事業として計上しているものがあるため、合計が125施策となっています。

※達成率の割合の計算に当たっては、該当案件がない等の理由により達成度が空欄(-)となっているものを総施策数から差し引いて算出しています。

消費生活基本計画実施状況調査結果（具体的施策実施状況一覧）

- ～実施目標～
「新規（年度）：その年度より新たな事業を行ないます」、「充実：現在の事業を充実させます」、「継続：現在の事業を継続します」
- ～達成度～
「A：達成された」、「B：ほぼ達成された」、「C：あまり達成されていない」、「D：達成されていない」、「E：実施していない」
- ～事業の方向性～
「A：拡充」、「B：現状維持」、「C：見直し」、「D：統合」、「E：縮小」、「F：廃止・休止」、「G：その他」
- ～2次評価～
「O：達成」、「X：未達成」、「-：評価対象外」

(1) 消費者の安全・安心の確保								
①総合的な食の安全対策の推進 市民の健康の保護を図る上で、消費生活に大きな影響を与える食品の安全性を確保することは非常に重要です。多種多様な食品が流通している中、医薬品類似物質を含有する健康食品、遺伝子組換え技術を応用した食品、食品中の汚染物質や放射性物質、農薬等の残留、食中毒等、食品の安全性に関する課題に適切に対応していくことが強く求められています。このため、食品の監視・検査体制の充実や衛生対策の強化等により、市民の安全で安心できるくらしの確保を図ります。								
②食の安全に関する情報提供等 食に対する市民の不安を解消し、安心した食生活を送れるよう、食品衛生や食に関する知識の普及、相談の実施などの施策を講じます。								
施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価
1	食の安全委員会での意見等の交換	継続	「食の安全委員会」 年度4回開催 第1回 平成27年7月15日 ・平成27年度さいたま市食の安全基本方針アクションプランの策定及び平成26年度向アクションプランの実施結果について 第2回 平成27年10月21日 ・施設見学 第3回 平成27年12月14日 ・さいたま市食の安全基本方針の一部改正について ・平成28年度さいたま市食品衛生監視指導計画（素案）について 第4回 平成28年3月15日 ・さいたま市食の安全基本方針の一部改正について ・平成28年度さいたま市食品衛生監視指導計画について ・平成28年度さいたま市食の安全基本方針アクションプラン素案について	A	消費者、食品等事業者、学識経験者の委員から、さいたま市の食の安全・安心の確保に必要な施策に関する意見等をいただきました。また、関係者間の情報・意見交換を行うことで相互理解の推進が図られました。	B	食品・医薬品安全課	O
2	食の安全確保に関する情報提供・注意喚起	継続	【食中毒予防対策のリーフレット配布及び食中毒予防キャンペーン等】 【夏の食中毒予防対策事業】 ・駅頭啓発活動（平成27年6月23日大宮駅西口ベストリアンデッキにおける啓発品配布1,000セット） ・市内公立私立小中学校全児童生徒及び保護者へのパンフレット配布（115,110部） 【冬の食中毒予防対策事業】 ・駅頭啓発活動（平成27年10月27日浦和駅西口前におけ啓発品配布500セット配布） ・社会福祉施設及び教育委員会等へ啓発用リーフレット3,792枚配布 ・大量調理施設に対するポスター440枚配布 【ホームページ等を活用した情報提供】 ・食中毒予防対策などを市報、市ホームページに掲載し情報を提供 ・食中毒事件、食品の自主回収などの情報をホームページに掲載し提供	A	食中毒の流行時期に合わせて、駅頭キャンペーンを行うと共に、小中学校や福祉関連施設等の対象者に食中毒の発生防止に関する情報の普及啓発、ホームページによる食の安全に関する取組みや食中毒等の情報提供を図ることができました。	B	食品・医薬品安全課	O
3	食品の安全性の確保に関する情報及び意見の交換	継続	食の安全フォーラム 2回開催 第1回目 平成27年8月31日 南区 会場：武蔵浦和コミュニティセンター 多目的ホール 入場者：91人 第2回目 平成28年2月1日 北区 会場：プラザノース 多目的ホール 入場者：75人 サイエンスカフェ 2回開催 第1回目 平成27年12月18日 浦和区 会場：浦和コミュニティセンター 参加者：34名 第2回目 平成28年3月16日 大宮区 会場：さいたま市宇宙劇場 参加者：34名	A	食品の安全性の確保に関する市民向けフォーラム等を、年間4回開催しました。	B	食品・医薬品安全課	O
4	食の安全・安心市民講習会の実施	継続	「食の安全・安心市民講習会」 7回開催 受講者23名 第1回 平成27年 5月21日 ・食品のリスクについて ・さいたま市の食品安全確保対策について 第2回 平成27年 6月26日 ・保健所食品衛生課の業務について ・食中毒予防と衛生管理について 第3回 平成27年 8月4日 ・食肉の安全確保対策について ・農業の安全性確保のための正しい農業の知識 第4回 平成27年 10月2日 ・食品添加物について ・市の食品等検査業務について 第5回 平成27年12月10日 ・食品表示について ・食品表示法（品質事項）について ・食品表示法（衛生事項）について 第6回 平成28年 1月28日 ・イオンの安心・安全への取り組みについて 第7回 平成28年 3月17日 ・リスクコミュニケーションについて ・クロスロードゲーミング	A	「食の安全・安心市民講習会」を、年間7回開催しました。	B	食品・医薬品安全課	O
5	食品関係の相談の受付（随時）	継続	1 業者からの相談件数：251件 （有症：56件、異物混入：114件、腐敗変敗：7件、誤表示・期限切れ食品：44件、その他：30件） 2 市民からの苦情相談：324件 （有症：98件、異物混入：72件、腐敗変敗：14件、表示：13件、許可：7件、その他：120件）	B	情報探知後、営業施設に対する指導を実施し、相談内容によっては電話又は窓口で解決できたため。	B	食品衛生課	O
6	一日食品衛生監視員の開催	継続	平成27年度は、小学5、6年生とその保護者12組、計24名の参加がありました。	B	市内食品製造施設において、市民を対象とした一日食品衛生監視員を実施することにより、食品衛生に関する知識の普及を図ることができたため。	B	食品衛生課	O

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価
◎食品の衛生管理の強化 消費者が安心して食生活を送れるよう、食品衛生に関する監視指導の強化、検査体制の拡充を図るとともに、食肉衛生検査、学校給食用食材の定期点検を実施します。								
7	食品衛生監視指導計画の策定及びそれに基づく監視指導の実施	継続	【さいたま市食品衛生監視指導計画策定公表の流れ】 前年9月下旬～ 関係各課へ次年度さいたま市食品衛生監視指導計画（案）の作成依頼 12月 食の安全対策会議及び食の安全委員会へ計画（案）提示、意見聴取 当年1月～2月 パブリックコメント意見公募 3月中旬 食の安全対策会議及び食の安全委員会へ計画（案）・意見及び回答提示、意見聴取 3月中旬 パブリックコメント意見募集結果及び回答公表 3月下旬 次年度さいたま市食品衛生監視指導計画公表 【さいたま市食品衛生監視指導計画実施結果公表の流れ】 4月下旬 前年第4四半期 実施結果公表 6月下旬 前年度監視指導計画実施結果公表 7月下旬 当年第1四半期 実施結果公表 10月下旬 当年第2四半期 実施結果公表 1月下旬 当年第3四半期 実施結果公表	A	食品衛生法第24条の規定に基づき、さいたま市食品衛生監視指導計画を策定しホームページ等で公表しました。また、実施結果をまとめホームページ等で公表しました。	B	食品・医薬品安全課	○
8	と畜場法に基づくと畜検査、並びに食品衛生法に基づく収去、施設の監視指導の実施	継続	(実績) ○ と畜検査 牛：13,126頭、子牛：48頭、馬：2頭、豚：49,529頭 ○ BSEスクリーニング検査 7,026頭 ○ 精密検査等 細菌検査：669検体、理化学検査：256検体、病理検査：126検体	A	適切なと畜検査を行い、食肉の安全性を確保することができたため。	B	食肉衛生検査所	○
9	食品衛生法に基づく食品中の食品添加物、残留農薬などの検査の実施	継続	保健所等からの依頼に基づき下記の検査を実施した。 監視指導計画等に基づく検査 理化学 613 検体 微生物 493 検体 苦情、食中毒等関連検査 理化学 5 検体 微生物 207 検体	A	保健所からの依頼検査について、すべて検査を実施し、回答することができたため。	B	生活科学課	○
10	食中毒予防のため、学校給食に使用する食材及び完成品、食器などの検査の実施	継続	<ul style="list-style-type: none"> 市立各小・中・特別支援学校157施設を対象に、学校給食用食材及び調理器具等各7検体、計1099検体の細菌検査を年1回実施しました。 市立各小・中・特別支援学校159施設を対象に、食器・器具等各6検体、計954検体の化学検査（澱粉性残留物、脂肪性残留物、洗剤残留物）を年2回実施しました。 市立各小・中・特別支援学校のうち、8施設を対象に、学校給食用食材各5検体、計40検体の細菌検査（O-157）を年1回実施しました。 市立各小・中・特別支援学校のうち、4施設を対象に、学校給食用食材各1検体、計4検体の理化学検査（残留農薬、ソルビン酸、ヒスタミン）を年1回実施しました。 	A	学校給食において、食中毒の発生件数「0」を達成できたため。	B	健康教育課	○
◎生活環境の安全対策の推進 消費者の生命、身体及び財産の安全が満たされるためには、安全な商品・サービスが事業者から提供されるような消費生活環境の形成が不可欠です。しかし、自動車の※リコール隠し、悪質な住宅リフォーム詐欺、建物の耐震偽装、不正医薬品の流通等、商品・サービスの欠陥により消費者が被害等を被るという問題が多発しています。このような状況を改善するため、商品・サービスの安全性に関する監視・検査の強化や、適切な情報の提供を推進します。								
◎環境衛生関係施設・薬事衛生関係施設に対する監視指導等 市民から依頼された飲料水のほか、プール水、浴用水等の検査や、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づく検査を実施します。また、シックハウス症候群等室内空気環境についての相談のほか、環境衛生関係施設・薬事衛生関係施設に対する監視指導、相談業務等を行います。								
11	飲料水などの水質検査、健康食品の薬効成分の検査等の実施	A	保健所からの依頼に基づき、下記の検査を実施しました。 水質検査 605 検体 家庭用品検査 81 検体 健康食品検査 20 検体	A	保健所からの依頼検査について、すべて検査を実施し、回答することができたため。	B	生活科学課	○
12	環境衛生関係施設・薬事衛生関係施設に対する監視指導、相談業務等の実施	継続	○環境衛生関係施設に対する監視指導の実施（平成27年度実績） ・理容所、美容所、クリーニング所監視率 7.2% ・旅館業、興行場、公衆浴場監視率 24.2% ○薬事衛生関係施設に対する監視指導の実施（平成27年度実績） ・薬事法等薬事関係法令に基づく許可施設監視率 42.4% ・家庭用品試買検査 81品目、健康食品検査 20品目	A	当初設定した監視計画に基づいて、施設の監視を行うことができたことによりです。	B	環境薬事課	○
◎水道水の水質検査の実施 消費者が安心して水道水を使うことができるよう水質検査を実施し、安全性・信頼性の確保に努めます。								
13	水道水の水質検査の実施（色・濁り・消毒の残留塩素効果検査32箇所/1日1回以上、給水栓水検査20箇所/月1回以上、浄水検査20箇所/月1回以上、原水63箇所/年1回以上）	継続	色及び濁り並びに消毒の残留効果に関する検査 市内32箇所毎月1回以上実施（測定装置故障のため、濁りについて1箇所4日間及び消毒の残留効果について1箇所4日間データが欠測となった。）※濁りと残留効果のデータ欠測となったのは別々の箇所 配水施設の出口の水の水質検査 市内20箇所毎月1回以上（ただし、1浄水場で、6・7月に工事で浄水場が休止のため、検査できなかった。） 公園等の給水栓水の水質検査 市内20箇所毎月1回以上実施（ただし、上記1浄水場の工事期間中においては、検査は未実施。） 深井戸原水の水質検査 市内63箇所年1回以上実施 水質検査結果の公表（ホームページ） 主に給水栓の水の検査結果を公表 水質検査結果の公表（さいたま市水道だより、水道事業年報） 毎年1回	B	測定機器（市内16箇所に設置されている自動測定装置）が故障中の期間及び浄水場が稼働していなかった期間を除きすべて予定どおり実施できたため、ほぼ達成されたと判断した。	B	水質管理課	○

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価
◎耐震診断費用等の助成及び建築物の適法性・安全性確保 一定の条件を満たす建築物を対象に、耐震診断費用、耐震改修費用の助成を行います。また、建築基準法に基づき、中間検査、完了検査などを的確に実施することで、建築物の適法性・安全性を確保します。								
14	一定条件を満たす一戸建て住宅等に対する耐震診断費用の助成	継続	・平成27年度末の住宅の耐震化率89.4% ・耐震診断助成制度利用件数 48件	C	耐震化率に関しては、ほぼ達成されたが、予算措置件数77件を下回ったため	B	建築総務課	×
15	一定条件を満たす一戸建て住宅等に対する耐震診断員の派遣	継続	・平成27年度末の住宅の耐震化率89.4% ・耐震診断員派遣制度利用件数 510件	C	耐震化率に関しては、ほぼ達成されたが、予算措置件数600件を下回ったため	B	建築総務課	×
16	一定条件を満たす一戸建て住宅等に対する耐震補強費用の助成	継続	耐震補強助成制度利用件数 57件	B	耐震化率に関しては、ほぼ達成され、予算措置件数50件を上回ったため	B	建築総務課	○
17	建築確認申請・完了時のシックハウス原因物質の使用制限、換気設備の設置義務履行等のチェックの実施	継続	建築確認申請時に書面による審査を行い、完了検査時に使用材料・換気設備仕様及び換気経路等の確認を行うことで建物の安全性は担保される。 (平成28年3月末時点で 確認申請：6,542件、完了検査：6,279件)	A	確認申請及び完了検査が行われることで、建築物の安全性が担保されるため。	B	建築行政課	○
18	共同住宅等の建築物にかかる中間検査の実施	継続	中間検査の実績は、対象建築物に対して全て実施されている。 (平成28年3月末時点で916件)	A	建物の所有者、監理者、施工者に対し引き続き周知・啓発を行っていく。	B	建築行政課	○
◎商品の安全性にかける検査等の実施 消費生活用製品安全法及び電気用品安全法に基づく立入検査を実施するとともに、消費生活相談情報の分析結果や関係機関等からの情報を適時に提供することで、危害等の発生の未然防止・拡大防止を図ります。								
19	消費生活用製品安全法に基づく販売業者への立入検査の実施	継続	平成27年度検査実施内容 (①特定製品、②立入販売事業者数、③検査機種数、④違反機種数) ① 乳幼児用ベッド ② 1 ③ 1 ④ 0 ① 登山用ロープ ② 1 ③ 1 ④ 0 ① 家庭用の圧力なべ及び圧力がま ② 6 ③ 34 ④ 0 ① 石油ストーブ ② 2 ③ 4 ④ 0 ① 乗車用ヘルメット ② 2 ③ 87 ④ 0 ① 石油ストーブ ② 2 ③ 8 ④ 0 ① ライター ② 7 ③ 59 ④ 0	A	市民がよく利用する様々な形態の店舗に対して、基準を上回る検査が実施できたため。	B	消費生活総合センター	○
20	電気用品安全法に基づく販売業者への立入検査の実施	継続	平成27年度検査実施内容 (①電気用品の区分、②立入販売事業者数、③検査機種数、④違反機種数) ① エル・イー・ディー・ランプ ② 6 ③ 58 ④ 0 ① エル・イー・ディー・電灯器具 ② 6 ③ 86 ④ 0 ① 延長コードセット ② 7 ③ 25 ④ 0 ① 直流電源装置 ② 6 ③ 33 ④ 0 ① 電気ストーブ ② 5 ③ 82 ④ 0	A	市民がよく利用する様々な形態の店舗に対して、基準を上回る検査が実施できたため。	B	消費生活総合センター	○
21	条例に基づき商品・サービスにおける危害等の防止のための必要な調査等の実施	継続	条例に基づき調査を要する案件はありませんでした。	E	条例に基づき調査を要する案件がなかったため。	B	消費生活総合センター	—
22	消費生活相談にかける商品テストの実施	継続	平成27年度商品テスト依頼件数：11件（国民生活センター、埼玉県消費生活支援センター）	B	消費生活上トラブルの起こった製品に関して国民生活センターや埼玉県に依頼することによりテストを行うことができ、トラブルの早期発見、再発防止に活用することができたため。	B	消費生活総合センター	○
23	商品テスト、リコール情報等の速やかな提供	継続	国や独立行政法人等のホームページで公表している製品安全に関わる注意喚起やリコール・製品回収等の情報が入手できるよう、センターのホームページにて紹介を行いました。	B	ホームページで速やかな情報提供をすることができたため。	B	消費生活総合センター	○
◎生活関連物資の価格調査等による監視 食品、日用品雑貨、衣料品、理容・美容、燃料など市民の日常生活において必要性の高い商品である生活関連物資について、必要に応じてその価格動向、需給状況、流通の実態等につき、調査・監視をします。								
24	生活関連物資の店頭価格調査等の実施	継続	市のホームページと県のホームページをリンクさせることにより、県が公表しているさいたま市地域の調査価格について情報提供をしています。また、店頭価格調査を行うべき国による特定物資の指定や地域特有の状況はなかったため市では調査は行っていません。	B	県がさいたま市地域の調査価格について公表しているため、調査にかかる経費や労力等を考慮すると定期的に市で独自に調査を行う必要性はないと考えています。	B	消費生活総合センター	○
25	生活関連物資の買占め等にかかる調査の実施	継続	調査を行うべき国による特定物資の指定や地域特有の社会情勢等の状況には至らなかったため調査は行っていません。	E	国による特定物資の指定や調査が必要とされる地域特有の状況はなく調査を行っていないため。	B	消費生活総合センター	—
◎災害時における対応の充実・強化 災害に便乗した悪質な事業活動に対する消費生活相談体制を整備するとともに、不適正な取引行為に対する監視・指導を強化します。								
26	災害時における消費生活相談体制の整備及び不適正な取引行為の監視・指導	継続	災害発生時においても消費生活センターの機能が維持できるよう、緊急時の出動体制等を整備・ルール化することで、継続して消費生活相談が受けられ、消費者被害拡大を防ぐ啓発活動ができる体制を確立しました。	B	災害時における消費生活相談の継続、啓発活動の展開ができる体制を整備することができたため。	B	消費生活総合センター	○

実施 番号	具体的施策の内容	実施 目標	平成27年度実績	達成度	理 由	事業 の方	担当課所	2次 評価
③表示等の適正化の促進 消費者が、多種多様な商品・サービスの中から、適切かつ容易に必要な商品・サービスを選択し、安全に使用・利用することができるような公正な市場を確保することが必要です。しかし、消費者と事業者の間には情報の質及び量・交渉力等の格差が生じています。そのため、事業者がその責務のもと、消費者の知識、年齢等の特性に配慮し、明確かつ平易な情報提供を行うよう、施策の充実・強化を図ります。								
①食品品質表示等の適正化 消費者が食品を選択する上で必要な食品表示を適正に行うよう、市内販売店などへの指導・啓発等を行います。								
27	食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発【保健部門】	継続	【事業実績】 健康増進法・食品表示法に基づく栄養表示等の相談・指導件数 13件	B	健康増進法・食品表示法に基づく栄養表示等の相談者に対し、必要な情報を提供することができました。	B	地域保健支援課	○
28	食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発【衛生部門】	継続	事業者及び消費者からの問い合わせについて、随時、対応。	B	事業者及び消費者からの問い合わせについて、随時、対応しているため。	B	食品衛生課	○
29	食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発【品質部門】	継続	・表示に関する相談・苦情の受付状況 相談 8件 苦情・調査 6件 計 14件 ・巡回指導の実施状況 適正店舗数 28件 要改善店舗数 17件 計 45件	B	巡回指導については、実施できた店舗数が計画件数に届かなかったが、指導した店舗については、名称及び原産地名の表示を徹底することができたため。	B	農業政策課	○
30	食品表示にかかる相談受付、指導及び啓発【消費生活相談】	継続	平成27年度食品表示に関する相談＝18件 18件すべてにおいて、助言、その他情報提供、専門機関等の他機関紹介を行っています。	B	問題解決を図れず「処理不能」な相談はありませんでした。	B	消費生活総合センター	○
②適正計量の確保 計量法に基づき、商店や病院、事業所などで取引や証明に使用されるはかりの定期検査を実施するとともに、事業者の指導育成を行います。								
31	計量法に基づく検査・指導の実施	継続	平成27年度実績 市による検査 : 検査個数 1323器 指定定期検査機関(委託分)による検査 : 検査個数 660器 商品量目立検査 : 14事業所、検査個数 311個 特定計量器(ガスメーター等)立入検査 : 検査個数 36313器 計量士(国家資格を有する)による検査 : 検査個数 1657器	B	把握し得た個数をすべて検査し、適正な計量の実施が果たされた。	B	経済政策課	○
④表示等にかかる調査の実施等 家庭用品品質表示法に基づく立入検査を行うことで安全の確保を図るとともに、事業者に適正な表示、広告等の遵守を促し、その適正化を図ります。								
32	条例に基づく品質表示、包装等の必要な調査の実施	継続	消費生活条例第23条に基づく調査については、調査を要する案件が発生していないため実施していません。	E	条例に基づき調査を要する案件がなかったため。	B	消費生活総合センター	—
33	事業者における法令に基づく表示等の促進	継続	相談において契約書等に不適正な表示や消費者が誤解しやすいが見られた場合には、事業者に対し適正な表示や誤解を与えないよう表示するよう努めさせるとともに、事業者訪問の際にも、適正でわかりやすい表示によって、消費者に不利益や誤解を与えないような販売を行うよう要請しています。	B	消費生活相談や事業者訪問の際に、適正な表示等についての指導・要請が行われたため。	B	消費生活総合センター	○
34	家庭用品品質表示法に基づく販売業者への立入検査の実施	継続	平成27年度検査実施内容 (①品目名、②立入販売事業者数、③検査表示点数、④違反表示点数) ① 繊維製品(手袋) ② 10 ③ 498 ④ 4 ① 繊維製品(ふろしき) ② 4 ③ 19 ④ 0 ① 合成樹脂加工品(水筒) ② 9 ③ 46 ④ 2 ① 雑貨工業品(強化ガラス製器具) ② 8 ③ 217 ④ 7 ① 雑貨工業品(耐熱ガラス製器具) ② 9 ③ 143 ④ 0	A	市民がよく利用する様々な形態の店舗に対して、基準を上回る検査を実施した結果、違反表示について指摘・報告に至ったため。	B	消費生活総合センター	○
(2) 自立した消費者の育成								
①生涯にわたる消費者教育の推進<重点> 消費者は、多様化・複雑化する消費者問題に対する理解を深め、消費生活を営む上で必要な知識や判断力を養い、自主的かつ合理的に行動することができるようにしなければなりません。そして、社会の一員としての役割を果たすことで、健康で豊かな生活を次世代に引き継ぎ、持続可能な社会の構築を目指す必要があります。消費者の知識、年齢等の特性や多様な生活様式に応じて、計画的・継続的に、消費者が消費者教育を受けられるような施策を講じます。								
①学校における消費者教育の充実 学校における消費者教育の充実を図るため、パンフレットの配布、講師の派遣などを行うとともに、教職員を対象とした消費生活に関する学習会及び研修会の実施などを推進し、学校との連携を強化します。								
35	学習指導要領に基づく消費者教育を推進【小中学校】	継続	全ての市立小・中学校において、学習指導要領に基づく消費者教育を推進することができた。平成27年度は、中学校4校が、消費生活総合センターの出前講座を活用し、授業を行った。 ・実績・理由等についての追加説明(記載されていなかった関連する取組) 教育委員会では、全ての市立小・中・特別支援学校において平成22年度から毎年「携帯・インターネット安全教室」を実施しております。これは、児童生徒が安全に正しく携帯電話やインターネット等を使用することができるよう、企業・警察など豊富な知識を持つ専門家からスマホサイトの危険性や悪質な事例などを含む話を直接聞く内容となっております。なお、この安全教室には、保護者の方も参加いただいております。平成27年度は、児童生徒約4万3千人、保護者5千6百人が参加しております。 また、平成27年5月から、児童生徒がスマートフォンを安全に使用し、消費者トラブル等に巻き込まれることのないようにするため、さいたま市情報モラル学習サイト「スマホナビゲーター」(通称「ス学(マナ)ピ」)をさいたま市立教育研究所Webページにて公開しております。現在、情報モラルについて小・中学校での様々な教科等の授業で、このサイトを関連付けて活用できるよう研究を行っているところです。 ・施策内容の見直し 企業・警察など豊富な知識を持つ専門家からスマホサイトの危険性や悪質な事例などを学ぶ「携帯・インターネット安全教室」を実施し、児童生徒約4万3千人、保護者5千6百人が参加しています。	A	学習指導要領に基づき、小・中学校において計画的かつ適切に、消費生活総合センターとの連携を図りながら、消費者教育を実施することができたため。	B	指導1課	○

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価
36	学習指導要領に基づく消費者教育を推進【高等学校】	継続	<p>さいたま市立各高等学校における取組 高校名 履修科目名・履修学年・履修生徒数 浦和高等学校 家庭基礎(必修)第2学年・321名/ 政治経済(必修)第1学年・368名/ 情報(必修)第3学年・320名/ 非行防止教室(講演会)全学年・1009名 浦和南高等学校 家庭基礎(必修)第2学年・320名/ 現代社会(必修)第2学年・政治経済(選択)第3学年・520名/ 情報(必修)第3学年・325名/ 非行防止教室(講演会)全学年・976名 大宮北高等学校 家庭基礎(必修)第1学年・369名/ 政治経済(選択)第3学年・40名/ 情報(必修)第3学年・322名/ 携帯安全教室(講演会)第1学年・368名 大宮西高等学校 家庭基礎(必修)第1学年・247名/ 情報(必修)第3学年・325名/ 非行防止講演会(講演会)全学年・901名</p> <p>さいたま市立高等学校のおよそ3500名の生徒に対し、「家庭基礎」「政治経済」「現代社会」「情報」の各科目を中心に消費者生活などの基礎的・基本的な知識と技術を習得させた。具体的には、「家庭基礎」では、経済社会の変化と消費生活、消費者の権利と責任などについて、「政治経済」「現代社会」では、現代の経済社会の変容に触れながら消費者に関する問題や経済活動における役割と責任について、「情報」では、情報を適切に活用する上で必要とされるモラル、知的財産の保護、情報安全等に対する実践的な能力と態度の育成についての学習である。</p> <p>また、特別活動等において、電気通信事業者等から講師を招聘し、スマートフォン等の利用における「安全教室」を開催するなど、生徒の安全意識の向上を図る取組を行った。</p>	A	「家庭基礎」「政治経済」「現代社会」「情報」における学習活動や特別活動での非行防止教室等を通して、生徒に知識や技術の定着が図られていると考えられるため。	B	高校教育課	○

実施番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価
37	消費生活相談に基づく具体的事例集などパンフレットの配布による授業での活用	充実	【平成27年度実績】 若者を対象とした悪質商法に関するリーフレット・ポスターを授業で活用してもらうべく市内の学校に配布しました。 ・「悪質商法に気をつけろ！」リーフレット配布 市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、用語学校に配布：2203部 ・「悪質商法に気をつけろ！」ポスター配布 市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、用語学校に配布：254部 ・「くらしの豆知識」 市内中学校、高等学校に配布：61部	A	市内各学校にリーフレット等を配布し、若者に被害の多い悪質商法や消費生活上の留意点を照会したことにより、気をつけたいこと・対処法を周知した。	B	消費生活総合センター	○
38	消費生活に関する図書・ビデオの貸出による授業での活用	継続	平成27年度は、学校に対し、DVDの貸出が9件ありました。 ・中学校9件（悪質商法関連：6件、生活関連3件） ・高校0件 ・その他0件	B	今後も引き続き、各学校への情報提供を図りたい。	B	消費生活総合センター	○
39	専門講師等による小学校・中学校・高校での消費生活に関する出前講座の実施	充実	平成27年度は、中学校4校で消費生活出前講座を実施しました。（13回開催、参加人数462人） これまで相談員のみが講義を行う講座の方式に加え、27年度は教員と相談員とのチーム・ティーチングによる方式を取り入れました。	B	前年度よりも開催数や参加人数が減ってしまったが、ほぼ評価基準に達することができたため。	A	消費生活総合センター	○
40	消費者教育を担う教職員対象の消費生活に関する学習会等の実施	継続	<平成27年度実績> ・小学校家庭科教員研修会 ・中学校家庭科教員研修会 ・中学校社会科研究協議会 ・小学校校長会 ・中学校校長会 ・高校校長会 ・中学校家庭科新任教員研修会 上記研修会等において、消費者行政の概要説明、消費生活センターの周知、消費者教育教材の配布および活用依頼、出前講座の活用依頼等の説明を行いました。	A	前年度と比較し、説明する対象者や回数を大幅に増やし、学校教職員に消費者問題に対する理解を深めてもらうことができたため。	B	消費生活総合センター	○
41	保護者対象の消費生活に関する学習会等の実施	継続	平成27年度は申込みがありませんでした。	D	保護者対象の学習会についてのメニューはあるが、申込みがなく学習会を実施できなかったため、より一層の周知、拡充を図ります。	A	消費生活総合センター	×
42	専門学校、短大、大学を対象にしたパンフレットの配布による啓発	充実	【平成27年度実績】 若者を対象とした悪質商法に関するリーフレット・ポスターを授業で活用してもらうべく市内の学校に配布しました。 ・「悪質商法に気をつけろ！」リーフレット配布 市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、養護学校に配布：2203部 ・「悪質商法に気をつけろ！」ポスター配布 市内中学校、高等学校、専修・各種学校、短大、大学、養護学校に配布：254部 ・「くらしの豆知識」 市内中学校、高等学校に配布：61部	A	若者が陥りやすい悪質商法の紹介、注意点、対処法などが掲載されたリーフレットを市内の各学校に配布できたため。	B	消費生活総合センター	○
◎地域・家庭における消費者教育の推進 自治会、子ども会などのほか、公民館、児童センター等の機関が行う学習支援事業との連携・協力のもと、学校から継承し、地域・家庭における消費者教育を推進します。高齢者向けの対応については特に強化し、充実していきます。								
43	公民館、児童センター、福祉施設等へのパンフレットの配布による啓発	充実	各地区の公民館に対し、消費生活に関する啓発資料の配布や消費生活に関するイベント告知（セミナー等）などを随時行いました。 消費者フォーラム告知（1）、セミナー告知（4）、消費生活展（1）	A	市内の各公民館など多くの場所で、消費生活に関する啓発資料の提供が行えたため。	B	消費生活総合センター	○
44	地域・家庭に対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出による啓発	充実	平成27年度は、市民（個人・自治会・老人会）に対し、消費生活に関する情報誌を14点の貸し出しを行いました。	B	ホームページで事業の案内を行っていますが、さらなる周知が必要と考えています。	B	消費生活総合センター	○
45	公民館、児童センター、福祉施設、事業所等における消費生活に関する出前講座の実施	充実	公民館 22回（1094人） 老人会 4回（145人） シニア学校シルバー人材センター 3回（150人） 老人福祉施設、介護施設 6回（190人） 自治会 5回（250人） 地域包括支援センター 7回（190人） 市（総務課） 1回（50人） 市（高齢介護課） 1回（30人） 市（福祉課） 10回（362人） 学校 13回（462人） 学校職員 3回（78人） 企業 2回（110人） 障害者関連団体 5回（160人） 他団体 2回（65人） 回数計 84回 延べ3336人	A	講座の開催回数、参加人数は昨年度より若干減少したものの、様々な団体より講座の申込みがあり、多数の市民に啓発ができたため。	A	消費生活総合センター	○
46	消費者の意識啓発と知識向上のため、消費生活セミナーの実施	充実	消費生活セミナー実施回数＝10回 定員数・・・663人 申込者数・・・783人 申込率・・・118%	A	消費生活をとりまく流行、消費者の興味関心の大きいテーマを取り上げ、セミナーを開催。 定員を大きく上回る申し込みいただき、多くの消費者へ学ぶ機会を提供することができたため。	A	消費生活総合センター	○
◎自主的な学習の支援 消費者や消費者団体等が行う自主的な消費生活に関する学習活動に対して、講師の派遣、消費生活に関する図書等の貸出し、資料の提供などの支援をします。また、消費者団体等の運営や、学習活動の発表に対する支援にも取り組みます。								
47	消費者団体などへのパンフレットなどの学習資料の提供	充実	「くらしの情報」のNo.98、99、101の提供 「さいたま市消費者行政の概要」の提供 くらしの情報No.100について、消費者団体へ送付し配布・配架依頼を行った。（コープみらい：100部 医療生協：300部） 消費者団体が講師を行う学習会へ、パンフレットの資料提供を行った。	A	「くらしの情報」、「さいたま市消費者行政の概要」の提供の他、消費者団体による市民に対する消費者教育のための資料を提供することができたため。	A	消費生活総合センター	○
48	消費者団体などへの消費生活に関する図書・ビデオの貸出	継続	書籍・映像ソフトの貸出し＝0件	D	書籍・映像ソフトは、手に取りやすいよう配架してあるが、貸出申込に至らなかった。 今後は、書籍や映像ソフトを新たに入荷した際には、積極的な貸出しに努めます。	B	消費生活総合センター	×
49	消費者団体などにおける消費生活に関する出前講座の実施	充実	平成27年度は申込みがありませんでした。	D	平成27年度は申込みがなかったため、消費者団体などに対し出前講座の周知、拡充を図ります。	A	消費生活総合センター	×

実施番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価																					
50	消費者団体などへの学習場所の提供	継続	消費者団体への学習場所の提供・・・11回	B	毎月行われる消費者団体連絡会定例会に会議室を提供できたため。 (3月の定例会は同日開催した「学習会」会場で行った)	B	消費生活総合センター	○																					
51	消費者団体などの活動支援のための消費生活展の開催	継続	第15回さいたま市消費生活展 テーマ あなたも私もみんな消費者 ～よく見て・よく聴いて、かしく選択～ 日時 平成27年10月18日(日) 10:00～16:00 会場 さいたま新都心駅 東西自由通路 内容 パネル展示・クイズラリー・ステージイベント等 主催 さいたま市 共催 さいたま市消費者団体連絡会 参加団体 市内各消費者団体や事業者等(22団体) 参加人数 4300人	A	消費者団体の活動を発表する場を提供でき、ブースの配置の見直しや、ステージを設けイベントを行ったことにより、多くの来場者があり周知・啓発することができた。また、各参加団体の協力もあり、くらしに密着した諸問題について、来場者に考える機会を提供できたため。	B	消費生活総合センター	○																					
52	消費者団体などとの協働による啓発街頭キャンペーンの実施	継続	消費生活に関する相談の窓口である消費生活センターを市民に周知させるため、消費者団体と協力して大宮駅前にて街頭キャンペーンを実施し、啓発グッズの配布を行った。 実施日 平成27年10月9日(金) 13:30～14:30 実施場所 大宮駅西口前2階デッキ 配布物 消費生活センターPRポケットティッシュ 2,000個	B	消費者被害の防止、救済の手助けの場となる消費生活センターのPRを消費者団体と協力して、大宮駅前にて街頭キャンペーンを行うことができたため。	B	消費生活総合センター	○																					
53	消費者団体などの活動・運営への補助	継続	平成27年度は、下記の消費者団体に補助金を交付した。 ・さいたま市消費者団体連絡会：150,000円 毎月1回開催される消費者団体連絡会定例会に職員が出席し、補助金利用について確認を行った。	B	補助金が市民の消費生活向上のため、消費者団体の活動資金として適正に利用されたため。	B	消費生活総合センター	○																					
④学校・地域における情報教育の推進 学校において、教育用コンピュータの整備・活用を図るとともに、情報モラル教育を推進します。また、市民団体と連携して、高齢者を中心としたICT講習会や地域ICTリーダーの育成などをを行い、市民が様々なICTの活用ができるよう支援します。																													
54	地域のコミュニティ活動を主体的に行っている方を対象としたICT人材育成の支援	充実	平成27年度の地域ICTリーダーが講師を務める講座の開催数：35回	A	地域ICTリーダーが自主的に企画・実施する講座数が増えたことにより、予想よりも多く地域ICTリーダーが講師を務める講座が開催された。	B	ICT政策課	○																					
55	教育用コンピュータの整備・活用など学校における情報教育の充実	継続	○学校におけるICT環境の整備 ・教育用コンピュータ等の入替 39校 ・学校図書館コンピュータの入替 24校 ○教職員のICT活用指導力を高め、児童生徒の情報活用能力の向上を図る 研修会や研究委員会の実施 ・機器・ソフトウェア研修 28回 702人 ・情報モラル・セキュリティ研修 5回 488人 ・学校図書館コンピュータ研修 1回 13人 ・「研修内容を理解できた」と回答した教職員の割合 98% ・ICT活用研究委員会 5回 90人 ○情報モラル学習サイト「スマホナビゲーター」(通称「ス学(マナビ)」)の開設	A	学校におけるICT機器の整備を確実に行うことができた。 各種ICT関連研修会の実施やICT活用研究委員会の活動により、教職員のICT活用指導力を高め、児童生徒の情報活用能力を向上させることができた。 情報モラルや情報セキュリティについての研修を実施し、児童生徒が関わる様々なネットトラブルを防止するとともに、教職員の情報セキュリティに対する意識を高めることができた。 情報モラル学習サイトを新設し、授業での活用方法を研究するとともに、広く周知を図ることができた。	B	教育研究所	○																					
56	携帯電話、パソコン等の適正使用に関する出前講座の実施	充実	平成27年度は携帯電話やパソコンの適正使用に特化した出前講座の申込みがありませんでした。	D	携帯電話、パソコン等の適正使用に特化した出前講座のメニューはあるが、平成27年度は申込みがなかったため、より一層の周知、拡充を図ります。	A	消費生活総合センター	×																					
⑤消費者リーダーの育成 地域における消費者教育や自主的な学習活動の中から、地域における消費者の支援など、実践的な消費者活動を担う消費者リーダーの育成を目指します。																													
57	消費者活動を担う消費者リーダーの育成とその活用	充実	平成23年度、埼玉県の消費者被害防止サポーター養成講座を修了したサポーターに対し、市としてフォローアップ講座を実施して以降、特別な育成や活用は行っていません。平成27年度は、これまでの経緯と問題点を整理し、今後の方向性の検討を行った。 具体的には、他自治体のサポーター活用の状況確認、サポーター設置要領等の策定準備、県との連携確認等を行い、平成28年度に事業展開するための準備を行った。	C	当初の目標であるセミナー等を実施することはできなかったが、次年度に事業展開するための具体的な準備ができたため。	A	消費生活総合センター	×																					
⑥消費者教育推進法への対応 平成24年12月に消費者教育推進法が施行され、消費者教育の総合的・一体的な推進によって消費者の自立を支援し、消費者市民社会の形成に寄与することを目的として、平成25年6月には国の基本方針が示されています。これに対して、地方自治体に求められる役割を果たし、国や県、消費者団体、弁護士、司法書士会などの関連団体と連携・協働しながら、消費者教育の推進を図ります。																													
58	消費者教育推進地域協議会の設置と運営	新規(27年度)	消費者教育推進地域協議会を設置し、8月24日に第1回協議会を開催、平成27年度に2回の協議会を開催した。	A	計画どおり、消費者教育推進地域協議会を設置することができたため。	B	消費生活総合センター	○																					
59	消費者教育基本計画の策定と状況確認(総合的かつ一体的な消費者教育の推進)	新規(27年度)	消費者教育推進地域協議会を設置、平成29年4月に消費者教育推進計画を実施するため、平成27年度に2回の協議会を開催して計画策定の協議を行った。	A	平成29年4月の計画実施に向けて、協議会を設置し、計画策定の協議を行えたため。	A	消費生活総合センター	○																					
⑦環境保全への取り組みの促進 大量生産・大量消費・大量廃棄の社会システムは、消費者に便利さと物質的な豊かさをもたらしました。その恩恵の反面で、資源の浪費や大量のごみをめぐる様々な問題を引き起こし、地球温暖化、酸性雨などの地球規模の環境問題に大きな影響を与えています。限りある資源や良好な自然環境を未来に引き継ぐために、総合的、計画的に環境保全に取り組みする必要があります。地球環境問題への貢献については、事業者の事業活動ばかりでなく、消費者一人ひとりの消費生活そのものにおいて、それぞれが自主的に取り組んでいくとともに、広域的な連携のもとで取り組みを進めるような施策を講じます。																													
⑧ごみ減量・リサイクルの推進 ごみの排出抑制・分別の徹底を図るとともに、排出抑制に向けたごみの有料化やリサイクルのあり方を検討し、廃棄物減量と資源の有効利用による循環型社会の形成を促進します。																													
60	資源物の定期的な回収運動を行う市民団体に対する補助金の交付	継続	平成27年度は実施団体が455団体、補助金交付額は70,643,500円となり、内訳は以下の通り。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>団体数</th> <th>回収量</th> <th>補助金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自治会 145団体</td> <td>4,508,716kg</td> <td>22,539,200円</td> </tr> <tr> <td>子供会 87団体</td> <td>1,634,454kg</td> <td>8,169,800円</td> </tr> <tr> <td>P.T.A 101団体</td> <td>5,990,949kg</td> <td>27,954,700円</td> </tr> <tr> <td>福祉団体 11団体</td> <td>618,918kg</td> <td>2,817,500円</td> </tr> <tr> <td>その他 111団体</td> <td>1,833,060kg</td> <td>9,162,300円</td> </tr> <tr> <td>合計 455団体</td> <td>14,586,097kg</td> <td>70,643,500円</td> </tr> </tbody> </table>	団体数	回収量	補助金額	自治会 145団体	4,508,716kg	22,539,200円	子供会 87団体	1,634,454kg	8,169,800円	P.T.A 101団体	5,990,949kg	27,954,700円	福祉団体 11団体	618,918kg	2,817,500円	その他 111団体	1,833,060kg	9,162,300円	合計 455団体	14,586,097kg	70,643,500円	A	前年度と比較して実施団体数が増加していることに加え、参加団体のごみ減量・再生利用に対する意識も高く、安定的な活動が行われており、団体活動の活性化につながっているため。	B	廃棄物対策課	○
団体数	回収量	補助金額																											
自治会 145団体	4,508,716kg	22,539,200円																											
子供会 87団体	1,634,454kg	8,169,800円																											
P.T.A 101団体	5,990,949kg	27,954,700円																											
福祉団体 11団体	618,918kg	2,817,500円																											
その他 111団体	1,833,060kg	9,162,300円																											
合計 455団体	14,586,097kg	70,643,500円																											

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価		
61	生ごみ処理容器又は処理機の購入者への購入費の一部補助	継続	平成27年度 生ごみ処理容器（コンポスト） 80人 生ごみ処理機 107人 合計 187人	交付人数 80人 交付基数 95基 107基 202基	交付金額 198,700円 2,096,100円 2,294,800円	B	補助希望者全員へ補助金が交付できたこと、また、生ごみ処理機の利用者の満足度は概ね高い状況であり、継続して使い続けることで生ごみの減量化につながると思われるため。また、広報等による周知を行うことで、前年度よりも多くの申請を受けることができた。	B	廃棄物対策課	×
62	ごみの分別・減量化を推進するクリーンさいたま推進員の委嘱	継続	平成27年4月1日に委嘱したクリーンさいたま推進員に対し、本市の課題に関する知識の向上と地域のリーダーとしての意識の高揚を図るため、「さいたま市におけるごみ減量化の現状と課題」、「推進員の活動内容」について説明会を行うとともに、外部講師を招き、「ごみを資源として活かすために」をテーマに講演会を行いました。	B	推進員の意識の高揚を図ることができた。	B	資源循環政策課	○		
◎環境配慮型消費行動の推進 自らのライフスタイルを見直し、グリーン購入など主体的に買い方を変えて社会の仕組みを企業や行政をも巻き込んで環境に配慮した方向に変えていく消費者（「グリーンコンシューマー」といいます。）の育成を図ります。										
63	循環型社会を意識した過剰包装抑制等を図るマイバッグ持参の呼びかけ実施	継続	大都市清掃事業協議会において、ごみの発生抑制を目的に「マイボトル」を作成し、環境フォーラム等のイベントで配布しました。 また、平成27年8月に「さいたま市ごみ分別アプリ」を導入し、ごみの出し方等の情報検索の利便性の向上を図るとともに、環境通信や家庭ごみの出し方マニュアルを全戸配布するとともに、出前講座においてごみの適正分別、マイバッグの持参などをお願いをするなど、多くの市民に3月の啓発を行いました。 ・イベント参加実績：9回 ・出前講座実績：3回 ・ごみ分別アプリダウンロード数 12,804件	A	市民に対して、新たな情報伝達手段としてスマートホン・タブレット端末を活用した「さいたま市ごみ分別アプリ」（さいちゃんアプリ）の配信を行うことができた。 なお、ダウンロード数においても目標数1万件を上回る事ができた。	A	資源循環政策課	○		
64	グリーンコンシューマーの啓蒙と育成	継続	買い物の際にレジ袋の利用を減らすよう、センターが作成したエコバックを様々なイベントの際に配布し、グリーンコンシューマーの考え方について啓発を行いました。	B	エコバックについては多くの方から好評であったため、グリーンコンシューマーの考え方については、まだ多く普及しているとは言えないことから、更なる情報提供の場等を検討していきたい。	B	消費生活総合センター	○		
◎環境重視の事業活動の促進 地球や地域の自然環境及び生態系と企業活動を調和させるため、商品・サービスの企画、原料調達、製造、流通、使用、廃棄、再生において、省資源、省エネルギー、廃棄物削減、リサイクルなどの環境配慮を組織的行動として実施する事業者の育成を促進します。										
65	研究開発から販路開拓までの支援による環境配慮型事業の育成	継続	公益財団法人さいたま市産業創造財団では市内中小企業を対象に、経営相談や経営課題解決に向けた専門家派遣等を実施しております。その中で、省エネ経営や環境配慮型製品の開発及びISO14000（環境マネジメントシステム）の取得等に係る相談に対し、窓口相談や専門家派遣を実施しました。	A	公益財団法人さいたま市産業創造財団において、上記に係る相談及び専門家派遣を可能となるよう体制を整え、希望があった企業に対応できたため。	B	経済政策課	○		
66	事業者に対する商品の過大・過剰包装削減の周知	継続	消費生活センターのホームページにて、課題または、過剰な包装をし、又は容器を用いないといった商品包装の適正化について啓発を行いました。	B	消費生活センターのホームページにて、課題または、過剰な包装をし、又は容器を用いないといった商品包装の適正化について啓発を行いました。ホームページによる啓発の実施ができたため。	B	消費生活総合センター	○		
◎環境学習の機会の充実 環境学習の機会を充実することで、市民の自主的な環境活動の活性化を図ります。また、学校でのごみの排出抑制やリサイクル活動の推進など、環境学習の充実を図ります。										
67	ネットワーク型環境教育拠点施設@さいたまCITYの拡充	充実	環境教育拠点施設数：18施設（1施設増 平成27年度末時点）	B	平成27年度の環境教育拠点施設数については、新たに1施設が参加し、おおむね目標どおり事業を進めることができたため。	A	環境総務課	○		
68	環境保全標語・ポスター作品コンクールの実施	継続	テーマ：「できることから始めよう 地球のため 未来のため」 応募状況：環境保全標語 11校 1,126人、環境保全ポスター 35校 374人 計1,500人（平成26～27年度累計 4,145人） 展示会：平成27年11月19日（木）から11月26日（木）さいたま市民活動サポートセンター 平成27年12月2日（水）から12月16日（水）さいたま市桜環境センター 環境啓発施設	A	平成27年度は、標語・ポスター合わせた応募者数が1,500人となり、目標であった平成26年度からの累計4,000人を上回ったため。	B	環境総務課	○		
69	学校環境緑化コンクールへの参加、学校ピオトープの管理・活用などの充実	継続	・学校環境緑化コンクール参加校数 3校（小学校：3校） ・ピオトープがある学校 24校（小学校：21校 中学校：3校） ・ピオトープを活用した環境教育を行っている学校 18校（小学校：18校）	C	学校環境緑化コンクール参加校に賞状を贈呈し、学校環境緑化継続への啓発が図られたため。また、各学校でのピオトープを活用した環境教育が実施されているため。	B	指導1課	×		
◎環境活動への参加の促進 地域の環境保全の核となる人材を育成するとともに、消費者や事業者の環境保全活動への自発的、積極的な参加を促進します。										
70	環境フォーラムの実施	継続	日付：平成27年10月9日（金）、10日（土） 場所：さいたま新都心駅東西自由通路 展示参加団体：23団体 スタンパラー参加者：1,045人 総来場者数（推計）：約11,000人	C	目標値及び前年度実績（1,162人）を下回ったため。	B	環境総務課	×		
71	市内全域を対象とした市民参加によるごみゼロキャンペーンの実施	継続	平成27年5月31日（日）に「ごみゼロキャンペーン市民清掃活動」を実施し、可燃ごみ52,750kg、不燃ごみ6,970kg、計59,720kgを回収しました。 自治会参加率は86.7%（前年比-0.5%）、参加団体数が807団体（前年比-2団体）、参加人数が95,537人（前年比-1081人）でした。	C	前年実績と比較し、自治会参加率、参加団体数、参加者数ともに減少したためCとなりました。今後も自治会をはじめ、各団体等に活動の趣旨をご理解いただき、多くの市民に活動に参加していただけるよう啓発方法を工夫していきます。	B	資源循環政策課	×		

実施 番号	具体的施策の内容	実施 目標	平成27年度実績	達成度	理 由	事業 の方	担当課所	2次 評価
③わかりやすい情報提供の推進 市民が自立した消費者として、自主的かつ合理的に行動することができるようにするための支援として、市から必要な情報を速やかに、わかりやすく提供することが重要です。消費者被害を未然防止・拡大防止するために、消費者の知識、年齢等の特性に応じて、消費者被害に関する情報やその予防法、また消費生活を豊かにするための知識を提供する取り組みを進めます。								
①迅速な情報収集と情報提供 消費者被害の未然防止・拡大防止のために、消費者被害に関する情報やその予防に関する情報の収集・提供の迅速化を図ります。								
72	インターネット等を通じた消費生活に関する情報の迅速な収集・提供	継続	センターホームページより、各種イベント情報、注意喚起など市民の消費生活に関する必要な情報について分かりやすく情報提供を行いました。(60回以上)	A	センターホームページより、相談事例や消費生活に関する様々な情報、センターイベントや事業等の情報提供を速やかに、適切にかつわかりやすく提供することができたため。	B	消費生活総合センター	○
②パンフレット等の充実 市民の消費生活の向上を図るため、消費生活に関する情報や暮らしに役立つ知識などを定期的な情報紙、パンフレット等により提供します。								
73	学校、地域、家庭へのパンフレットなどの学習資料の提供	充実	学校、各区役所情報公開コーナーを含めた公共施設に対し、消費生活に関する啓発資料や消費生活に関するイベント告知などを随時行いました。特別相談のパンフレット提供 3回、セミナー・講演会等のイベント告知 7回	B	学校、公共施設など多くの場所で、消費生活に関する啓発資料の提供が行えたため。	B	消費生活総合センター	○
74	学校、地域、家庭に対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出	充実	平成27年度は、学校、市民、団体等に向け、9回の映像ソフトの貸し出しを行いました。 ・図書1件(紙芝居) ・DVD14件(悪質商法、生活関連)	B	ホームページにて事業の案内を行っていますが、さらなる周知が必要と考えます。	B	消費生活総合センター	○
75	消費生活に関するパネル展示による啓発	継続	消費生活総合センター内にてパネル展示を行うとともに、消費者月間キャンペーンの期間においては、消費者フォーラム会場内にてパネル展示を行うとともに、JACKビル1階通路及び、コムナーレ9階浦和消費生活センター前にパネル展示コーナーを設け、岩槻消費生活センターにてパネル展示を実施し啓発を行いました。また、若者及び高齢者消費者被害防止キャンペーンに合わせて、JACKビル1階ロビーにパネル掲示しました。また、消費生活展において、消費生活総合センターのブースにパネル掲示を行いました。展示月 4/1~6/30、8/1~10/31、12/22~3/31	A	消費者月間及び若者及び消費者被害防止キャンペーンに合わせて、市民の目が届きやすい場所について考慮し、ロビーにパネルを掲示し、多くの市民の目にふれることができました。	B	消費生活総合センター	○
③消費生活に関する講座の充実 消費者教育の推進及び消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、悪質商法や金融知識など消費生活に関する講座を充実します。								
76	学校、地域、家庭、事業所等における消費生活に関する出前講座の実施	充実	公民館 22回(1094人) 老人会 4回(145人) シニア学校 シルバー人材センター 3回(150人) 老人福祉施設、介護施設 6回(190人) 自治会 5回(250人) 地域包括支援センター 7回(190人) 市(総務課) 1回(50人) 市(高齢介護課) 1回(30人) 市(福祉課) 10回(362人) 学校 13回(462人) 学校職員 3回(78人) 企業 2回(110人) 障害者関連団体 5回(160人) 他団体 2回(65人) 回数計 84回 延べ3336人	A	講座の開催回数、参加人数は昨年度より若干減少したものの、様々な団体より講座の申込みがあり、多数の市民に啓発ができたため。	A	消費生活総合センター	○
77	消費者の意識啓発と知識向上のため、消費生活セミナーの実施	充実	消費生活セミナー実施回数=10回 定員数・・・663人 申込者数・・・783人 申込率・・・118%	A	消費生活をとりまく流行、消費者の興味関心の大きいテーマを取り上げ、セミナーを開催。 定員を大きく上回る申し込みいただき、多くの消費者へ学ぶ機会を提供することができたため。	A	消費生活総合センター	○
④ICT活用等の促進 新聞やラジオ、ホームページなどを通じて、時宜を得た消費生活に関する情報の提供を促進します。								
78	消費者への新聞やラジオ、ホームページなどを活用した消費生活に関する情報提供	充実	消費生活総合センターホームページを充実させるとともに、市民を対象とした消費生活に関する講演会やセミナー各種特別相談等のイベント周知のために新聞などのマスコミに向けて情報提供を行いました。また、毎月1階、FMラジオの番組内にてイベント案内や相談事例など消費生活に関して情報提供を行いました。さらに平成26年度は市内郵便局に、高齢者向けに消費者トラブル啓発のポスター掲示し、消費者トラブルの啓発に努めました。FMラジオ 12回、ホームページ 60回以上、セミナー・各種特別相談 12回	A	昨年度同様に市民を対象とした消費生活に関する講演会やセミナー等のイベントが行われる際には、マスコミに向けて記者発表を行い、また、FMラジオや市内郵便局へのポスター掲示等様々な媒体を使い情報提供ができたため。	A	消費生活総合センター	○
⑤消費者団体等との情報共有の促進 消費者被害の未然・拡大防止を図り、及び消費者団体の自主的な活動を支援することを目的として、消費者団体等との消費生活に関する情報の共有の取り組みを促進します。								
79	消費者被害防止などのための消費者団体等との消費生活に関する情報の共有	継続	消費者団体の連絡会議等に参加し、消費生活に関する情報交換を行った。また、「さいたま市消費者行政の概要」や各種啓発にかかる資料等について提供を行った。	B	定期的に消費者団体の連絡会議等に参加し、消費生活に関する有意義な情報交換ができたため。	B	消費生活総合センター	○

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価
(3) 消費者被害への機動的な対応								
①迅速な消費者被害への対応 消費者と事業者との間のトラブルの公正な解決を図り、速やかに被害からの救済を行う消費生活センターの役割は重要です。そのため、消費者と事業者との間の情報の質及び量・交渉力等の格差を是正し、消費者による自主的な解決促進のための助言、事業者に対するあっせん等を行います。また近年、消費者契約法や特商法等の整備が行われており、これらの実効性を確保するためにも、消費生活相談機能の強化が求められています。消費生活センターでの相談機能の充実・強化を図るとともに、より高度な問題の解決ができるよう、消費者被害の救済体制を整備します。								
②消費生活相談機能の充実・強化 消費生活相談員の育成、アドバイザー弁護士との助言により、消費生活相談機能を充実・強化し、消費者被害の解決を図ります。								
80	消費生活相談員の研修等による資質の向上・育成	充実	【平成27年度 実績56回】 ○研修参加実績 ・消費生活相談事例研究会：4回 ・県、市、埼玉弁護士会、埼玉消費生活コンサルタントの会共催による基礎法令事例研修会：12回 ・埼玉県消費生活課主催（消費生活相談研修会：6回） ・埼玉県支援センター主催（消費者行政担当職員・消費生活相談員研修会） ・埼玉県保健医療部薬務課主催（健康食品取扱事業者等講習会） ・国民生活センター主催研修：22回 ・国土交通省主催研修（民間賃貸住宅の賃貸借関係をめぐる相談対応研修会） ・（社）日本調査業協会主催（消費者セミナー） ・全国クリーニング生活衛生同業組合連合会（クリーニング事故賠償基準改訂説明会） ○懇談会・情報交換会参加実績 ・そんぽ消費者安心懇談会（一般財団法人 日本損害保険協会） ・関東電気通信消費者支援連絡会・2回 ・埼玉弁護士会、埼玉消費生活コンサルタントの会及び消費者行政との懇談会 ・防犯連絡会議 ・クレジットカード関連の消費生活相談についての情報交換会 ・情報交換会（一般社団法人全国銀行業協会）	B	昨年度より減少したものの、様々な研修へ相談員の積極的な参加ができ、多様化する消費生活相談に対応するための知識向上が図れたため。	A	消費生活総合センター	○
81	アドバイザー（弁護士・建築士）の助言による消費生活相談機能の強化	充実	相談時の困難事例の際に埼玉弁護士会から推薦を受けた弁護士及び、社団法人日本建築家協会関東甲信越支部埼玉県建築相談室の建築士である消費生活アドバイザーより、電話による助言を受けました。 ・電話助言・・・29事案	B	専門的かつ難解な相談案件の際に、電話や面接により助言を得ることで、相談員が適切な処理を行えるため。	B	消費生活総合センター	○
82	消費生活相談のサービス向上のための消費生活相談体制の拡充	継続	平成21年度より、岩槻センターの相談時間の延長、平成22年度より日曜日の電話相談を開始することにより相談日・相談時間の拡充を行ない、平成27年度もこの体制を継続しています。	A	他自治体の相談日・相談時間と比較して、消費者が利用しやすい体制が継続されているため。	B	消費生活総合センター	○
83	高齢者や若年者を対象とした消費生活特別相談の実施	継続	【高齢者】被害の救済と未然防止、トラブル対応に関する情報提供などを目的に高齢者を対象に特別相談を市内の3センターにて実施しました。 「高齢者被害特別相談」 実施日：平成27年9月16日（水）～18日（金） 【若者】携帯電話、スマートフォンを使った架空請求など、悪質商法による被害は若者層にまで波及していることから、市内・在住在学の29歳以下を対象とした消費者トラブル防止の特別相談を実施しました。 「若者消費者トラブル110番」 実施日平成27年8月20日（木）～21日（金） 特別相談「若者のトラブル110番」 実施日：平成27年1月21日（木）～23日（土）	A	高齢者対象、若年者対象ともに特別相談会が予定通り実施できたため。	B	消費生活総合センター	○
③消費者被害救済体制の整備 市民の消費生活に著しく影響を及ぼすような消費者被害について、消費生活審議会における調停等により、公正かつすみやかに解決を図ります。								
84	消費生活相談員の助言・あっせんによる消費者トラブルの解決	継続	平成27年度相談件数 9,263件 【相談方法内訳】 ・電話784件 ・来所1,382 ・文書0件 【処理結果内訳】 ・斡旋解決742件 ・助言（自主交渉）6,973件 ・他機関紹介382件 ・斡旋不調110件 ・その他情報提供 740件 ・処理不能75件 ・処理不要 209件 ・処理継続32件 ※助言、あっせん解決率＝約83%	B	相談件数に対して、助言・あっせんの解決率が83%と基準を上回ったため。	B	消費生活総合センター	○
85	審議会における調停等の活用	継続	平成27年度においては、消費生活審議会にて調停を行った案件はありませんでした。	E	該当する案件が発生していないため。	B	消費生活総合センター	—
86	消費者訴訟の援助	継続	平成27年度は該当案件はありませんでした。	E	該当する案件が発生していないため。	B	消費生活総合センター	—
④個人情報保護の適正化 個人情報の保護に関する法律及びさいたま市個人情報保護条例に基づき、事業者及び市民に対して個人情報に関する相談などの支援を行います。								
87	個人情報に関する相談などの支援	継続	平成27年度の個人情報に関する相談件数：68件	B	個人情報に関する相談に対し、速やかにあっせんや助言を行うことができた。	B	消費生活総合センター	○
⑤高齢者等への支援の強化 <重点> 高齢化社会において、高齢者等を狙った悪質な訪問販売などによる消費者被害が深刻な問題となっています。特に、一人暮らしの高齢者等が狙われる傾向があるため、消費生活に関する啓発を行い、消費者被害の未然防止を図る必要があります。消費者被害に遭う高齢者等には、自分は被害に遭わないと思いつつ、判断能力の低下から被害に遭っても気づかないという特性が見られます。このような高齢者等の特性につけこむ悪質な事業者の規制を強化するとともに、本人に対する反復的な啓発と家族、介護ヘルパーなど高齢者等の周辺の方への情報提供を促進する施策を講じます。また、高齢者等の特性ゆえ、消費生活センターに相談してこないために潜在している消費者被害がある可能性があり、これを救済していくための施策を実施します。								
⑥高齢者と障害者への情報提供等の強化 高齢者等が比較的多く利用する病院や、銀行、郵便局等の金融機関の協力のもと、消費生活に関する啓発、並びにマスメディアを通じた高齢者や障害者及びその家族の方などへの消費者被害に関する情報提供を図ります。								
88	高齢者と障害者に対する病院、銀行、郵便局等での消費者被害防止のための啓発	継続	<平成27年度実績> ・高齢者向けのポスター配布（地域包括支援センター、障害者生活支援センター等約300ヶ所） ・高齢者向けのチラシ配布（在宅介護支援センター、障害者総合支援センター等約200ヶ所） ・高齢者のためのらんど教室に参加し直接啓発（10区各1回） ・高齢者向けのイベント（北区市民公開講座）に出席し、啓発資料等配布	A	平成27年度は、高齢者担当部署と調整し、各区分におこなっている高齢者対象の「らんど教室」に参加し、高齢者に対して直接の啓発を、新規に行うことができた。 また、各区分で行うイベント等に、センターを紹介するブースを出展できるよう担当部署に働きかけ、平成27年度は、北区で開催した「市民公開講座」に出席し、啓発を行うことができたため。	B	消費生活総合センター	○

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価
89	高齢者と障害者への新聞、ラジオなどを通じた消費生活に関する情報提供	継続	平成27年度は、高齢者被害特別相談についての記者発表を行いました。また、消費生活セミナーや消費生活展等のイベント案内、相談事例等について、ラジオ番組による情報提供を12回行いました。	B	イベント案内等については、記者発表を積極的に活用した情報提供を行うことができたため。	B	消費生活総合センター	○
90	公民館、児童センター、福祉施設、事業所等における消費生活に関する出前講座の実施	充実	公民館 22回(1094人) 老人会 4回(145人) シニア学校シルバー人材センター 3回(150人) 老人福祉施設、介護施設 6回(190人) 自治会 5回(250人) 地域包括支援センター 7回(190人) 市(総務課) 1回(50人) 市(高齢介護課) 1回(30人) 市(福祉課) 10回(362人) 学校 13回(462人) 学校職員 3回(78人) 企業 2回(110人) 障害者関連団体 5回(160人) 他団体 2回(65人) 回数計 84回 延べ3336人	A	講座の開催回数、参加人数は昨年度より若干減少したものの、様々な団体より講座の申込みがあり、多数の市民に啓発ができたため。	A	消費生活総合センター	○
91	消費者の意識啓発と知識向上のため、消費生活セミナーの実施	充実	消費生活セミナー実施回数=10回 定員数・・・663人 申込者数・・・783人 申込率・・・118%	A	消費生活をとりまく流行、消費者の興味関心の大きいテーマを取り上げ、セミナーを開催。 定員を大きく上回る申し込みいただき、多くの消費者へ学ぶ機会を提供することができたため。	A	消費生活総合センター	○
92	高齢者に日頃接する人への啓発・教育の実施	充実	啓発情報の発信回数 11回 市職員、民生委員、地域包括支援センター、ケアマネージャー、自治会を対象にした出前講座開催回数 22回 意見交流会 1回	A	高齢者に日頃接する人に対し、昨年度よりも大幅に啓発・教育回数を実施することができたため。	A	消費生活総合センター	○
◎地域包括支援センター等との連携の強化 地域包括支援センター、在宅介護支援センター、障害者生活支援センター等との連携を図り、高齢者や障害者の消費生活相談に応じるなどの支援及び消費生活に関する情報の提供を行います。								
93	地域包括支援センター等との連携による高齢者等への相談対応および情報提供	継続	平成27年度は、地域包括支援センターや高齢者学級等で出前講座を50回行い、消費者トラブル未然防止の啓発を行いました。 また、地域包括支援センターをきめた高齢者・障害者の関係機関に対し、毎月「消費者トラブル参考情報」といった、相談事例や消費生活センターの案内等の情報提供を行いました。 さらに、消費生活相談員と職員で行っている自主勉強会(相談事例研究会)において、地域包括支援センターや社会福祉協議会、各区の高齢介護課職員と情報交換を行い、連携を強化することができました。	A	各関係機関に対して、相談窓口としての消費生活センターの周知を行い、連携するための情報交換等を行うことができたため。	A	消費生活総合センター	○
◎高齢者の見守りネットワークの形成と連携 地区社会福祉協議会区域を単位として地域福祉を推進する組織と連携をとり、地域の高齢者福祉の課題や災害時の役割分担、避難誘導などの検討を行い、さらに見守りを必要とする高齢者に対しては、声かけなどの日常的な支援を行います。また、こうした活動に対し、在宅介護支援センターを中心に地域包括支援センターなどが連携し専門的立場から参画し、地域の課題の検討、地域福祉活動の支援や高齢者に対する援助を行います。また消費生活に関する必要な情報を提供する等、連携を推進していきます。								
94	高齢者を守るために、市内4・7地区の社会福祉協議会を単位として高齢者地域ケア・ネットワークを構築(第1段階:会議、第2段階:見守り)	充実	地区社会福祉協議会を単位とした「高齢者地域ケア・ネットワーク」が、市内の全48地区において構築されることを目標としているが、平成27年度は、前年度より2地区が新たに見守りを実施した。見守り実施22地区、関係者による会議実施13地区(平成28年3月末集計現在) ※平成27年6月に中央区銚谷地区社協が設立され、48地区社協となった。	D	各地域の体制や活動方針等が大きく異なり、それぞれが自主的に活動を行っている状況であるが、市から各地域に対して、均質的な取組を強く求めることができなかった。	C	高齢福祉課	×
◎高齢者と障害者の権利擁護の促進 判断能力が不十分であるために権利の適切な行使ができない高齢者等については、本人の意思に沿った援助が必要であり、生活支援員の訪問を通じて援助を行うとともに、成年後見制度の活用を図ります。								
95	生活支援員等による福祉サービス利用手続きの援助、日常的な金銭管理などの援助の実施(あんしんサポートさいたま)	充実	・相談援助件数 1,652件 ・新規契約件数 31件 ・終了件数 24件 ・実利用件数 129件	B	実利用件数が増加し、終了件数が大幅に減少した。 ・実利用件数 (H26) 115件⇒(H27) 129件 ・終了件数 (H26) 122件⇒(H27) 24件	B	福祉総務課	○
96	権利擁護のための成年後見制度利用の促進【高齢者】	継続	・市長申立件数 29件 ・後見人等への報酬助成 32件	A	市長申立件数は昨年と同程度、報酬助成件数については大幅に前年度を上回っており、成年後見制度の利用支援による高齢者の権利擁護を推進できたため。	B	高齢福祉課	○
97	権利擁護のための成年後見制度利用の促進	継続	・市長申し立て件数 6件(知的2件、精神4件) ・報酬助成件数 17件(知的11件、精神6件) ・市民後見人養成研修結果(受講者数):専門課程(29人) ・法人後見運営委員会開催回数:3回	B	平成27年度の市長申立件数は6件であり前年度の5件を上回り、報酬助成件数についても17件で前年度の12件を上回り増加傾向を維持した。 成年後見制度の普及や成年後見の新たな担い手として期待されている市民後見人の養成を目的として、市民後見人養成研修を開催した。また、法人後見事業に関する審査や事業の適正化を図るとともに、公平性・専門性を担保するため、法人後見運営委員会を開催した。	B	障害支援課	○
◎高齢者と障害者の支援体制の整備促進 生活機能の低下がみられる高齢者等を支援するために、※生活援助員の派遣、生活協力員の配備、及びケアマネジメント体制の整備などを行ないます。								
98	生活援助員による要支援・要介護状態になるおそれのある高齢者等の日常生活に関する必要な支援・指導等	継続	利用者数:32名 延派遣日数:1523日	B	継続して事業を実施した。	B	高齢福祉課	○

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価
99	障害者の相談支援体制の充実	継続	平成27年度：7回開催	A	平成27年度中に、コーディネーター連絡会議を7回開催し、目標を達成した。会議においては、事例検討や支援者間の情報共有が図られたことで、支援者のスキルアップ及び各関係機関の連携の強化につながった。	B	障害支援課	○
100	聴覚障害者相談員による日常生活上の相談、情報提供、助言	継続	平成27年度の相談件数 834件	B	日常生活に関する相談をはじめ、医療・社会活動など多種多様な相談に応じることにより、聴覚障害者の相談ニーズに応えることができた。	B	障害支援課	○
101	交渉力の格差を埋めるため、積極的なあせんの実施	継続	市職員、地域包括支援センター、民生委員からの情報提供を受け、17件の助言や情報提供を行った。 (17件のうち、9件が高齢者、障害者が契約当事者の相談)	B	情報提供を受け速やかに助言や情報提供を行うことができたため。	B	消費生活総合センター	○
③事業者に対する指導の強化<重点> 近年、消費者トラブルが多様化・複雑化し、情勢によって様々に手口を変えて、善良な消費者を被害に巻き込む一部の事業者の悪質性が高くなっています。こうした悪質事業者による被害を防止するため、消費生活相談と並行して、悪質事業者に対する指導の強化が求められています。								
①事業者指導の強化 迅速な情報収集と調査に基づき、不適正な取引行為に対して早期の是正指導、改善勧告を強化することで健全な市場を回復するとともに、特に悪質な事業者に対しては、消費者被害の拡大防止のため、市民への周知のほか必要に応じ報道機関へ情報提供します。								
102	悪質な事業者に対する指導等の強化	継続	市民からの情報提供や消費生活相談結果から、必要と判断された1つの事業者に対しては、事業者に来所を求めて事実確認等を行うとともに、問題点を指摘して改善対応の回答を得た。2つの事業者に対しては、特種法違反の疑いがあったため、権限を有する埼玉県に対して情報提供を行った。	A	問題のある事業者に対して、指導や県への情報提供を行うことで、法律・条例違反に対する抑制になったと思われるため。	B	消費生活総合センター	○
103	公表等による条例違反事業者の不適正な取引行為の抑制	継続	平成26年度においては、条例違反により公表を行った事例はありません。	E	該当する案件が発生していないため達成度を設定することはできません。	B	消費生活総合センター	—
104	相談実績活用による指導検討事業の早期把握及び指導の強化	継続	PIO-NETの相談記録から、必要と判断された5つの事業者を選出してセンターへの訪問を要請。実態確認を行った上で、改善を求める内容についての是正指導や改善要請を実施した。	A	基準となる5つの事業者に対して是正指導・改善要請ができたため。	B	消費生活総合センター	○
105	県及び県警等関係機関との連携の強化	継続	市発信の情報提供 2件(県) 取次依頼による情報提供 15件(県、消費者庁) 警察への捜査関係事項照会への対応 6件(埼玉県警、各警察署)	A	該当する相談情報を適宜関係機関に情報提供し、連携して事業者指導を行うことができたため。	B	消費生活総合センター	○
④関係機関等との連携の強化 事業者を厳正に規制する取り組みによって、消費者被害の未然防止を図るとともに、悪質な事業者を撤退させることにより市場の公正化を図る必要があります。これにより、消費者は適正な選択と公正な取引ができる消費生活環境を獲得でき、適正な事業者にあっても公正な競争の場を得ることができ、安全で安心できる消費生活の実現につながります。このような規制の強化を推進し、かつ、その実効性を確保するため、関係行政機関、福祉関係団体、消費者団体等との連携を強化する取り組みを図ります。								
①関係機関等との連携強化 消費者被害の多様化・複雑化、広域化を踏まえ、消費者被害の未然・拡大防止及び迅速な救済のために、国や他の地方公共団体、警察、弁護士会、司法書士会などの関係機関、関係団体との連携の強化を図ります。								
106	消費者被害防止及び解決のための国、埼玉県、他の地方公共団体、警察署、弁護士会、司法書士会等と連携強化	継続	<平成27年度参加実績> 「全国消費生活センター所長会議」、「市町村消費者行政担当課長会議」、「商品テスト企画会議」、「関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議」、「大都市消費者行政担当課長連絡会議」、「消費者行政ブロック会議(関東ブロック)」、「防犯連絡会議」、「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止キャンペーン担当者会議」、「都道府県等消費者行政担当課長会議」、「関東電気通信消費者支援連絡会」、「埼玉県食品表示監視協議会」、「埼玉県中部地区消費者行政推進連絡協議会」、「埼玉弁護士会・埼玉消費生活コンサルタントの会及び消費者行政との懇親会」、「県警との消費生活相談に関する情報交換会」、「高齢者の消費者被害防止フォーラム(情報交換会)」、「地方消費者グループ・フォーラム(関東ブロック)」、「生命保険意見交換会」、「全国銀行協会相談室との情報交換会」、「埼玉県そんぽ消費者安心懇話会」	B	平成27年度に開催された会議・協議会等について、積極的に参加し、情報交換・収集ができ、関係機関と良好な関係が築けたため。	B	消費生活総合センター	○
107	消費生活における弱者を救済するための若年者、高齢者、障害者にかかわる関係団体や消費者団体との連携・協力	継続	地域包括支援センター、介護事業者、学校等へ消費生活啓発冊子やセンター発行の情報誌等を配布し、情報提供を行いました(「くらしの情報」年4回、「くらしの豆知識」1回)。 また、地域包括支援センターや介護事業者に、ポスターや特別相談会のチラシ等を配布し、消費者トラブル未然防止の啓発を行いました。	B	啓発のためのパンフレットやポスターの配布、セミナー等の案内について、目標どおり実施できたため。	B	消費生活総合センター	○
108	悪質な事業者の排除を目的とした警察署との連携・協力	継続	平成27年度は、「防犯連絡会議」、「県警との消費生活相談に関する情報交換会」等の会議に参加し、連携の強化を図りました。 また、市内にあるすべての警察署に情報冊子「くらしの豆知識」を配布し、消費者啓発の協力を依頼しました。	B	協議会・情報交換会等への参加・開催により、関係機関との連携の強化及び情報提供の協力について実施できたため。	B	消費生活総合センター	○
②適格消費者団体との連携の強化 適格消費者団体との連携を強化していきます。								
109	適格消費者団体との連携の強化	継続	消費者団体訴訟制度を有効に活用できるよう適格消費者団体からの消費者相談に関する情報の請求に対し、必要限度において情報提供していくものであり、平成27年度は請求がありませんでした。	E	適格消費者団体からの消費者相談に関する情報提供の請求がなかったが、今後、請求があった場合には、必要限度において情報提供していきます。	B	消費生活総合センター	—

実施 番号	具体的施策の内容	実施 目標	平成27年度実績	達成度	理 由	事業 の方	担当課所	2次 評価
(4) 消費者意見の反映の促進								
①消費者、事業者及び市による協働の促進 新たな技術開発や流通の広域化などにより発生するリスクに対する消費者の安全を確保するため、様々なリスクに関する正確な情報を関係者が共有し、相互に意思疎通を図ることでリスクを適正にコントロールするリスク分析の考え方の導入が進んでいます。 食品、農産物のほか、商品・サービスにかかる製造から流通、消費についても、消費者、事業者及び市がリスクの評価・管理にかかる意見を相互に適切に反映できるよう、関係者が情報を共有し意見を交換して理解を深めるためのリスクコミュニケーションを促進する必要があります。また、こうした情報交換を実現するために、消費者、事業者及び市が連携して交流できる機会を確保していくことが必要です。								
②リスクコミュニケーションの推進 食の安全委員会、食の安全市民モニター会議や消費生活に関する講座の開催時に意見交換を実施することで、消費者、事業者及び市相互の交流を図るとともに、事業活動や市の施策に反映する取り組みを推進します。								
110	食の安全委員会での意見等の交換	継続	「食の安全委員会」 年度4回開催 第1回 平成27年7月15日 ・平成27年度さいたま市食の安全基本方針アクションプランの策定及び平成26年度同アクションプランの実施結果について 第2回 平成27年10月21日 ・施設見学 第3回 平成27年12月14日 ・さいたま市食の安全基本方針の一部改正について ・平成28年度さいたま市食品衛生監視指導計画（素案）について 第4回 平成28年3月15日 ・さいたま市食の安全基本方針の一部改正について ・平成28年度さいたま市食品衛生監視指導計画について ・平成28年度さいたま市食の安全基本方針アクションプラン素案について	A	消費者、食品等事業者、学識経験者の委員から、さいたま市の食の安全・安心の確保に必要な施策に関する意見等をいただきました。また、関係者間の情報・意見交換を行うことで相互理解の推進が図られました。	B	食品・医薬品安全課	○
111	食の安全・安心市民講習会の実施	継続	「食の安全・安心市民講習会」 7回開催 受講者23名 第1回 平成27年 5月21日 ・食品のリスクについて ・さいたま市の食品安全確保対策について 第2回 平成27年 6月26日 ・保健所食品衛生課の業務について ・食中毒予防と衛生管理について 第3回 平成27年 8月4日 ・肉肉の安全確保対策について ・農薬の安全性確保のための正しい農薬の知識 第4回 平成27年 10月2日 ・食品添加物について ・市の食品等検査業務について 第5回 平成27年12月10日 ・食品表示について ・食品表示法(品質事項)について ・食品表示法(衛生事項)について 第6回 平成28年 1月28日 ・イオンの安心・安全への取り組みについて 第7回 平成28年 3月17日 ・リスクコミュニケーションについて ・クロスロードゲーミング	A	「食の安全・安心市民講習会」を、年間7回開催しました。	B	食品・医薬品安全課	○
112	食品の安全性の確保に関する情報及び意見の交換	継続	食の安全フォーラム 2回開催 第1回目 平成27年8月31日 南区 会場：武蔵浦和コミュニティセンター 多目的ホール 入場者：91人 第2回目 平成28年2月1日 北区 会場：プラザノース 多目的ホール 入場者：75人 サイエンスカフェ 2回開催 第1回目 平成27年12月18日 浦和区 会場：浦和コミュニティセンター 参加者：34名 第2回目 平成28年3月16日 大宮区 会場：さいたま市宇宙劇場 参加者：34名	A	食品の安全性の確保に関する市民向けフォーラム等を、年間4回開催しました。	B	食品・医薬品安全課	○
113	消費生活に関する出前講座における消費生活に関する意見交換の実施	継続	出前講座においては、講師が質疑応答という形により参加者と意見交換を行うとともに、講座終了後には主催者側と意見交換を行いました。	B	参加者や主催者と意見交換を行うことにより、次回以降の講座の改善に役立てました。	B	消費生活総合センター	○
②地産地消の推進 農業振興ビジョンに基づき、ランドコーディネーターの育成、農産物の直売所の展開とブランド品の育成など地産地消の推進を図ります。								
114	新たな「農」の担い手「ランドコーディネーター」の育成	継続	・アグリ・カルチャー・ビジネススクール開校 10講座 ・ランドコーディネーターの認定 5名 ・ランドコーディネーターの実績 農業祭への参加（市内農家紹介、市内農産物のPR） 市内農家見学会の開催	B	アグリ・カルチャー・ビジネススクールの開校により、ランドコーディネーターを新規で5名認定できた。また、ランドコーディネーター協議会による市民参加型イベントの開催や、イベント開催時に市内農産物の販売、周知を実施するなど、市内農業のPR活動の推進を図ることができた。	B	農業政策課	○
115	地産地消の推進と市民への農情報の発信	充実	・特別栽培農産物認定件数：247件 ・エコファーマー：75人 ・さいたま市農産物ガイドブック：8000部 ・農情報専門ページ：創設済	B	農情報ガイドブックだけでなく、ホームページにおいてもさいたま市の特産品を特集したページを作成し、市民に対してPRできたため。	B	農業政策課	○
③消費者、事業者及び市の連携・協働 消費者、消費者団体、事業者、事業者団体及び市の交流の機会を確保し、相互の信頼関係を構築する施策を講じます。								
116	消費者、生産者、市が参加する懇談会、シンポジウム、農業祭など「農」の交流イベントなどの開催	継続	・春の園芸まつり 来場者数 延べ7.5万人 ・アグリフェスタ 来場者数 延べ7.5万人 ・農業祭 来場者数 延べ14万人 ・共進会 農産物出品点数 893点	B	一部目標の来場者数に届かなかったが、各イベントにおいて、多くの来場者が訪れ、市内農業のPRを図ることができたため。	B	農業政策課	○
117	消費生活に関連する協議会、審議会等における意見の把握	継続	【平成27年度実績】 ・消費生活審議会：3回開催 ・消費者行政庁内連絡会議：2回開催	A	年度当初に計画していた消費生活審議会及び庁内連絡会議について予定通り開催ができ、積極的な意見の把握等ができたため。	B	消費生活総合センター	○

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成27年度実績	達成度	理由	事業の方	担当課所	2次評価
118	消費者団体、事業者団体との消費者問題に関する意見交換の実施	充実	平成27年度情報交換会参加実績 消費者団体連絡会議・12回 第14回関東電気通信消費者支援連絡会 埼玉弁護士会、埼玉県消費生活コンサルタントの会及び消費者行政との懇談会 生命保険意見交換会（一般社団法人 生命保険協会） 平成27年度防犯連絡会議 関東電気通信消費者支援連絡会（第13回） クレジットカード関連の消費生活相談についての情報交換会 埼玉県中部地区消費者行政意見交換会 そんば消費者安心懇話会（一般財団法人 日本損害保険協会） 全国銀行協会情報交換会 さいたま市相談事例研究会（第3回）：シニアサポートセンターとの意見交換会 様々な業種の事業者と意見交換を行うことができた。	A	消費者団体の連絡会議や、事業者団体主催の懇談会などに積極的に参加し、消費生活に関する有意義な意見交換ができたため。 また、今後も積極的に他機関との連携をとっていく必要がある。	A	消費生活総合センター	○
②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進 健全な消費生活環境づくりを推進していくにあたり、市は、消費者意識調査を行うなど、積極的に消費者の意見を施策に取り上げることが必要です。一方事業者は、消費者の知識、年齢等の特性に配慮することや、消費者と事業者との間に生じた問題を適切に処理しそれを事業活動に反映させることなどが、消費者志向の事業展開をする上で重要なことです。								
①市の施策への消費者意見の反映 条例に基づく市長への申出制度、消費生活相談情報の分析結果及び市独自の消費者調査やその他の消費者意識・行動などに関する各種調査の活用を通じて消費者意見の把握を図り、施策に反映します。								
119	審議会における基本計画の調査・検証・評価・改善の実施	継続	基本計画における具体的施策の平成26年度実績について、事業担当課所に事業実績及び自己評価について照会を行い、その結果を取りまとめ、審議会へ報告。審議会からの意見を受けて、各担当課所からより詳細の情報や施策の方向性について追加の報告を行い、最終的に審議会で了承された。	A	計画通りに基本計画の進行管理を実施できたため。	B	消費生活総合センター	○
120	消費生活に関する出前講座などにおける消費者アンケート等の実施・活用による消費者意見の把握及び施策への反映	継続	センター主催の講演会やセミナーにおいてアンケートを実施し、次回のセミナー等の企画に反映させました。また出前講座において、36回アンケートを行いました	B	センター主催の講演会やセミナーにおいてアンケートを実施し、出前講座においても可能な限りアンケートを実施し、消費者意見を収集し、次回のセミナー等の企画に反映させることができたため。	B	消費生活総合センター	○
121	条例に基づく市長への申出制度の周知及び市民の目としてのその活用	継続	平成27年度は、制度の利用はありませんでした。	C	制度の利用がなかったため。さらなる周知をしていきたい。	A	消費生活総合センター	×
③事業者への情報提供の促進 事業者における消費者意見の反映の取り組みとして、苦情処理体制の整備や自主的な行動基準の策定・運用を促すとともに、事業者団体によっては事業者と消費者との間の信頼関係の構築を促進するよう図ります。								
122	事業者等における自主行動基準の策定・活用の促進	継続	事業者訪問において、事業者に対して消費者トラブルをなくす観点から自主行動基準の策定状況を確認、未策定の場合は策定について対応を要望する。	B	訪問した事業者に対して状況を確認、自主行動基準未策定の事業者について策定の要請を行ったため。	B	消費生活総合センター	○
④事業者への情報提供の促進 事業者向けの消費生活に関する講座の開催及び図書等の貸出しを促進するなど、事業者における消費者意見の反映のための情報の提供を促進します。								
123	事業者に対する消費者意見の把握のための消費生活相談状況等の情報提供	継続	平成27年度の事業者訪問件数 116件（36%増）（同事業者の複数回訪問の回数を含む） 事業者数 85社（67%増）	A	基準及び前年実績を上回る事業者の訪問があり、情報交換や相談案件に基づいた指導等が実施できたため。	B	消費生活総合センター	○
124	事業者に対する消費生活に関する出前講座の実施	継続	平成27年度は1件出前講座を開催しました。	C	評価基準には達することができませんでしたが、1件出前講座を開催することができたので、今後も事業者に対して出前講座の周知、拡大を図ります。	A	消費生活総合センター	×
125	事業者に対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出しによる情報提供	継続	平成27年度は事業者への図書やビデオの貸出しは3件でした。	B	ホームページにて事業の案内を行っておりますが、さらなる周知が必要と考えています。	B	消費生活総合センター	○