

消費生活基本計画に係る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」

(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。広域流通化による輸入食品や医薬品類似物質を含有する健康食品などの安全性にかかわる問題、BSE（牛海綿状脳症）の発生や遺伝子組換え技術を応用した食品の出現による人への安全性にかかわる問題などが出てきており、食品の安全性確保対策を強化し、食品への不安解消を図ることが強く求められるようになっていきます。このため、食品の監視・検査体制の充実や衛生対策の強化などにより、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21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
1	⑦ 食の安全委員会での意見・提言の施策への反映	継続	「食の安全委員会」 年4回開催 第1回（H21.7.14） ・平成21年度アクションプランに基づく事業報告及び事業計画について ・平成20年度アクションプランの実施結果の公表について 第2回（H21.9.1） ・市場流通食品HACCP導入促進事業について ・市場視察 第3回（H21.12.22） ・平成22年度さいたま市食品衛生監視指導計画素案について ・食の安全基本方針の一部改正について ・消費者庁設置に伴う庁内の連絡体制等について 第4回（H22.3.12） ・平成22年度さいたま市食品衛生監視指導計画素案に対する意見募集結果と市の考え方について ・平成22年度食の安全基本方針アクションプラン（案）について ・平成22年度食育推進計画の普及について	A	消費者、生産者等食に関わる関係者の代表から、さいたま市の施策について意見・提言をいただいたとともに、関係者相互間の情報・意見交換を活発に行うことができ、各界の相互理解が図られた。	B	食品安全推進課
2	⑧パンフレットなどによる食の安全に関する普及啓発	継続	・食中毒防止啓発リーフレット 【113,500部】 （駅頭キャンペーン、小中学校等に配布） ・ノロウイルス予防啓発リーフレット等 【2,979部】 （駅頭キャンペーン、保育所、福祉関連施設等に配布） ・食品表示ハンドブック 【300部】 （フォーラム来場者、一日食品衛生監視員、食の安全市民モニター等）	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ともに、小中学校や福祉関連施設等の対象者に周知し、食中毒の発生防止に役立つことができた。	B	食品安全推進課
3	⑨食の安全フォーラムの開催による食の安全・安心の普及啓発を推進	継続	第1回目（H21.8.26） マイタウンミーティング《岩槻区》 「食品表示を考えてみよう！」をテーマに講演とパネルディスカッション 場所：岩槻駅東ロコミュニティセンター多目的ルーム 講師：板倉ゆか子氏 入場者：86人 第2回目（H22.1.26） マイタウンミーティング《中央区》 「健康食品・サプリメントの賢い使い方」をテーマに講演とパネルディスカッション 場所：与野本町コミュニティセンター多目的ルーム（大） 講師：梅垣敬三氏 入場者：83人	A	地域に密着した「マイタウンミーティング」規模のフォーラムとし、20年度から2区で開催している。来場者アンケートにより入場者の多くから好意的な評価をいただいている。	B	食品安全推進課
4	⑩食の安全市民モニター会議での意見・提言の施策への反映	継続	「食の安全市民モニター会議」 5回開催 モニター：34名 研修や施設見学を行い、毎回モニターレポートを提出してもらった。 第1回（H21.5.15） ・食の安全確保対策事業について ・食品衛生課及び生活科学課の業務について 第2回（H21.7.22） ・食肉中央卸売市場・と畜場及び食肉衛生検査所の業務について ・食中毒の予防対策について 第3回（H21.9.18） ・食品表示について 第4回（H21.11.19） ・施設見学：「榊ロケット浦和工場」 第5回（H22.1.27） ・学校における食育について ・クロスロードゲーム ・意見交換	B	5回のモニター会議を通して、食の安全意識の高揚と正しい知識を習得してもらうことができた。モニターレポートをその都度提出してもらい、これらを集計し、「食の安全委員会」や「食の安全対策会議」に提出し、食の安全に関する施策の参考とした。しかし、モニターの知識を生かす活躍の場の提供が従来から課題であったため、平成22年度からモニター会議を見直しし、講習会事業として特化させ、平成23年度から受講者を対象とする推進員制度に結び付けていく方針である。	C	食品安全推進課
5	⑪食品関係の相談の実施（随時）	継続	①業者からの相談：202件 （内訳）有症：58件、異物混入：34件、腐敗変敗：14件、誤表示・期限切れ：54件、表示相談：10件、その他：32件 ②市民からの苦情相談：339件 （内訳）有症：111件、異物混入：63件、腐敗変敗：28件、表示：9件、許可：13件、その他：115件	B	相談内容によっては電話、窓口で解決するものも多く、市民および業者両者に係る案件についても情報探知後、監視指導を行うことで衛生状況が改善されたり、改善に向けての一助となることがほとんどである。しかし、すべての施設で短期間に改善されるものではないため、効果的に改善を促すにはどのような指導方法が良いのか検討し、今後も定期的に指導を行う必要がある案件も認められた。	B	食品衛生課

④食品の衛生管理の強化 市民が安心して食生活を送れるよう、ポジティブリスト制度の導入に伴う検査体制の拡充、食品衛生に関する監視指導の強化を図るとともに、食肉衛生検査、学校給食用食材の定期点検を実施します。							
実施番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
6	⑦ 食品衛生監視指導計画に基づく食品等取扱施設への監視、指導の実施（通年）	継続	平成21年度食品衛生監視指導計画に基づき、通常の監視指導の他、重点的監視指導として、以下の監視を行った。 (1) 食肉の生食等の予防対策強化旬間における、大宮駅頭でのキャンペーン（埼玉県、川越市と共催）及び食肉取扱業者への一斉監視 (2) 大規模製造業等への重点監視 (3) 夏期一斉監視 (4) 年末一斉監視 監視指導件数：延べ19,466件	A	イベントや食中毒が多発する時期に合わせて重点監視を集中的に行い、市民の食の安全を脅かす食中毒や違反食品等の発生を未然に防止することができた。	B	食品安全推進課
7	① 流通食品の検査計画（検体数、検査品目、検査項目等）の策定（毎年）	継続	●保健所食品衛生課の食品衛生監視員が、食品の収去及び買い上げ等を行い、健康科学研究センターにおいて検査を実施した。 《微生物検査、理化学検査》 ●検査についての信頼性を確保するため、内部及び外部の精度管理調査計画を定め、検体の採取から成績書の交付に至る一連の試験検査について、検査設備の管理方法や検査手法の作業書等を規定し、検査を実施した。 理化学検査：488検体 微生物検査：352検体 ※理化学検査の検体数は、平成21年度から実検体数に変更	A	●食品の検査については、収去計画に基づき、収去部門と検査部門連携のもと、計画的に検査を実施することができた。 ●検査の信頼性については、検査実施部門、収去実施部門、信頼性確保部門それぞれが内部点検計画により、定期的に点検することにより、信頼性が確保されている。	B	食品安全推進課
8	⑦ と畜場法に基づく食用にする牛、豚等の検査と、食肉中央卸売市場への食品衛生法に基づく監視、指導の実施	継続	【とちく検査】 ・牛：19,221頭 ・豚：58,162頭 ・馬：4頭 【BSE検査】 19,221件	A	さいたま市と畜場でとちくされた牛、豚、馬等の全頭について一頭ごとに検査することができた。 また、牛についてはBSE検査を全頭について行うことができた。以上により、食肉の安全確保ができたため。	B	食肉衛生検査所
9	④ 食品衛生法に基づく食品添加物、残留農薬などの検査等の実施	充実	保健所及び食肉衛生検査所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：488検体、微生物：352検体 【食中毒等関連検査】 微生物：474検体 【苦情に伴う検査】 理化学：3検体、微生物：10検体	A	監視指導計画等に基づき保健所、食肉衛生検査所から依頼された検査及び食中毒・苦情の対応の検査、全て検査成績を回答できたため。	A	生活科学課
10	⑦ 食中毒予防のための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	・学校給食用食材及び調理器具等の細菌検査に実施 【年1回/136校実施】 ・食器・器具等の化学検査 【年2回/136校実施】 ・学校給食用食材のO157の検査 【年2回（5月に4校、10月に4校実施）】	A	各検査については、予定とおり実施し、結果について周知することにより、衛生管理の徹底を図るための資料となった。	B	健康教育課
⑤生鮮食品の適正管理の促進 食品の危害要因を分析し適正に管理するHACCP方式の概念による衛生管理手法の導入を促進することで、食品の生産から流通、消費に至るまでの適正な管理を行い、食生活における安全・安心を促進します。							
11	⑦ 市場におけるHACCP方式の概念による衛生管理手法の導入（卸及びまぐろ取扱店に導入）（平成20年度まで）	充実	①業者の自主衛生管理の把握の一助として「衛生管理チェックシート」を作成・配布 ②講習会の開催：業者を対象とした衛生講習会を11回開催（延べ回数） 【成果】業者の自主的な衛生管理意識の向上がみられた。	B	施設や設備の構造上の問題改善は難しい現状ではあるが、自主衛生管理マニュアルの導入やチェックシートによる衛生管理・温度管理など業者の自主的な衛生管理の促進がみられたことによる。	E	食品衛生課
⑥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、不正医薬品の流通など、商品・サービスの欠陥により消費者が危害等をこうむるといった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。							
①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、浴用水などの検査や、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、シックハウスなど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。							
12	⑦ 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	充実	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：595検体 ・家庭用品検査：80検体 ・健康食品検査：20検体 ・その他（ふき取り）：2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。	A	生活科学課

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
13	④ 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（理容所、美容所、クリーニング所監視率7%、旅館業、興行場、公衆浴場監視率2.0%、薬事法等薬事関係法令に基づく許可施設監視率2.0%、家庭用品試買検査80検体延160項目）	継続	【環境衛生関係施設に対する監視指導の実施（平成21年度実績）】 ・理容所、美容所、クリーニング所監視率 8.0% ・旅館業、興行場、公衆浴場監視率 36.2% 【薬事衛生関係施設に対する監視指導の実施（平成21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 39.6% ・家庭用品試買検査 80検体延278項目	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ます。	B	環境薬事課
⑤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。							
14	⑦ 水道水の水質検査の実施（色・濁り・消毒の残留効果検査16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66箇所/年1回以上）※H21年度に検査箇所数の変更あり	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16箇所毎日1回以上実施 【配水施設の出口の水の水質検査】 ・市内20箇所毎月1回以上実施 ※浦和浄水場は、機場停止のため水質検査を未実施 【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 【深井戸原水の水質検査】 ・市内64箇所年1回以上実施 ※2箇所は休止中のため未実施 【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）】 ・今後掲載予定	B	改修工事、機場停止及び休止中等の理由により、水質検査を実施することができなかった箇所があるが、ほぼ施策内容のとおり実施できたため。	B	水質検査課
⑥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。							
15-1	⑦ 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	耐震診断助成制度利用件数 32件	B	当初予定した利用件数にほぼ達したため	A	建築総務課
15-2	【追加】一定条件を満たす木造戸建住宅に対する耐震診断員の派遣	21年度新規	耐震診断員派遣制度利用件数 408件	C	市民への周知が不足したこともあり、当初予定していた利用件数（900件）に達しなかったため	A	建築総務課
16	④ 一定条件を満たす一戸建て住宅等に対する耐震改修費用の助成	継続	耐震改修助成制度利用件数 29件	C	派遣制度を利用して耐震診断をしたものの改修工事まで進まないなど、当初予定した利用件数（40件）に達しなかったため	A	建築総務課
17	⑦ 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、完了検査時に現地で適法の確認を行うので建物の安全性は保たれている。	A	現在の確認申請の制度、及び完了検査の制度で建築物の安全性を維持して行ける。	B	建築行政課
18	④ 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ではないが、ほぼ実施されている。	B	建物の所有者、監理者、施工者に対してしいっそうの周知を図る。	A	建築行政課
⑦住宅リフォーム相談及びマンション管理相談の実施 建築物の適法性・安全性を確保するため、一級建築士やマンション管理士による予約制相談を実施します。							
19	⑦ 一級建築士による、住宅リフォームについての建築技術に関する予約制相談の実施（月1回）	継続	相談実施件数：25件	B	相談日等について、市報やホームページでの広報活動を行ったことにより、相談実施件数が平成20年度より上回ったため。	B	住宅課
20	④ マンション管理士による、マンションの管理に関する予約制相談の実施（月1回）	継続	相談実施件数：41件	A	相談日等について、市報やホームページで積極的に広報活動を行ったことにより、相談実施件数が平成20年度より大幅に上回ったため。	B	住宅課
⑧商品の安全性にかかわる検査等の実施 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。							
21	⑦ 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21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 7 ④ 0 ① 家庭用の圧力なべ及び圧力がま ② 3 ③ 11 ④ 0 ① 乗車用ヘルメット ② 2 ③ 18 ④ 0 ① 石油ストーブ ② 1 ③ 1 ④ 0	A	年度当初の計画通りに検査を実施できたため	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21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
22	④ 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21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 電気洗濯機と脱水機又複合機 ② 4 ③ 15 ④ 0 ① 電気ストーブ ② 4 ③ 10 ④ 0 ① テレビジョン受信機 ② 4 ③ 16 ④ 0 ① 換気扇 ② 4 ③ 8 ④ 0	A	年度当初の計画通りに検査を実施できたため	B	消費生活センター
23	⑦ 条例に基づく商品・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。	-	条例に基づき調査を要する案件がなかったため達成度を設定することはできません。	B	消費生活センター
24	⑤ 消費生活相談にかかる商品テストの実施	継続	平成21年度商品テスト依頼件数：11件	-	商品テストに関しては、相談の中で必要に応じて依頼を行うため、件数について達成度の設定はできません。	B	消費生活センター
25	④ 商品テスト、リコール情報等のすみやかな提供	充実	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する商品テスト結果やリコール・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ないました。	B	ホームページで速やかな情報提供をすることができているので、今後も継続していくものです。	B	消費生活センター

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、消費者と事業者との間には情報力・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衛生法や農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（JAS法）、健康増進法に基づく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。

26	⑦ 健康増進法に基づく栄養表示の相談・指導の実施（通年）	継続	健康増進法に関わる相談指導件数：16件	-	食品表示に関する相談・指導については、達成目標を決めるものではなく、指導がないことはさいたま市内の業者において、適正な表示になっているかまたは不適正な表示を発見できない場合のどちらとも考えられるため。	B	地域保健課
27	① 食品衛生法に基づく食品表示にかかる事業者への指導・相談及び消費者への啓発の実施（随時）	継続	・「食品表示セミナー（主催：関東農政局、平成22年2月17日実施）」への講師派遣：32名（市民対象） ・電話、窓口相談は随時。	A	セミナーは定期的に行われるものだが、国、埼玉県との協力の下、市民に対する普及啓蒙という点で意義がある。 通常業務における市民からの問い合わせに対しても関係部署との協力により対応している。	A	食品衛生課
28	⑦ JAS法に基づく食品表示の指導・啓発の実施	継続	・表示に関する相談・苦情の受付状況 食品110番：22件、一般調査：5件 《計 27件》 ・巡回指導の実施状況 適正店舗数：19件、要改善店舗数：31件 《計 50件》 ・「さいたま市食の安全市民モニター」へのJAS法の食品表示の概要説明を実施	B	巡回調査について、平成21年度の計画件数を実施することができたため。また「さいたま市食の安全市民モニター」へ食品表示の概要説明を実施したことにより、制度の普及啓発ができたため。	B	農業政策課

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。

29	⑦ 計量法に基づく検査・指導の実施	継続	【平成21年度実績】 ・市による検査：検査個数 約1,300台 ・指定定期検査機関（委託分）による検査：検査個数 約900台 ・商品量目立入検査：20事業所、検査商品 約1,400点 ・石油ガスメーター立入検査：10事業所。検査器物 約4,000台	B	前年度と同程度の検査が行われ、適正な計量の実施の確保が果たされたため	B	商工振興課
----	-------------------	----	--	---	------------------------------------	---	-------

③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。

30	⑦ 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22条に基づく表示等に関する基準については、作成がなされていない（基準作成を要する案件が発生していない）ため、条例23条に基づく調査は実施していません。	-	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	消費生活センター
31	④ 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が見られた場合には、事業者に対し適正に表示するよう努めさせるとともに、事業者訪問があった際には、適正な表示を含めた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伝えていきます。	B	相談においてはもちろんのこと、事業者訪問の際にも適正な表示等についての促進が行われたため。	B	消費生活センター

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	
32	⑦ 家庭用品品質表示法に基づく販売業者の立入検査の実施	継続	平成21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(ハンカチ) ② 2 ③ 24 ④ 0 ① 繊維製品(床敷物) ② 3 ③ 52 ④ 0 ① 合成樹脂加工品(洗面器・たらい等) ② 3 ③ 58 ④ 0 ① 雑貨工業品(革製・合成皮革製手袋) ② 1 ③ 9 ④ 0 ① 雑貨工業品(アルミニウムはく) ② 3 ③ 9 ④ 0	A	年度当初の計画通りに検査を実施できたため。	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								
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なら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ます。								
33-1	⑦ 学習指導要領に基づく消費者教育を推進	継続	小学校では、家庭科の授業において身の回りのものや金銭の計画的な使い方について学習を進めた。また、中学校では、社会科の公民分野で消費者の権利を守るための法律の学習、技術・家庭科では消費者保護について学習を進めた。	B	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者教育を行うことができたため。	B	指導1課	
33-2	⑦ 学習指導要領に基づく消費者教育を推進	継続	さいたま市立各高等学校における取組 (①高校名/②履修科目名/③履修学年/④履修生徒数) ①浦和高等学校/②家庭基礎(必修)/③第2学年/④329名 ①浦和南高等学校/②家庭基礎(必修)/③第2学年/④322名 ①大宮北高等学校/②家庭基礎(選択)・家庭総合(選択)/③第1学年/④327名 ①大宮西高等学校/②家庭総合(必修)/③第1学年/④328名 計1,306名に対し、家庭基礎では消費生活や生活における経済の計画に関する基礎的・基本的な知識と技術の修得、家庭総合では生活における経済の計画、消費者問題や消費者の権利と責任などについて理解させ、現在の課題について認識させるとともに、消費者としての適切な意思決定に基づいて、責任を持って行動できるよう指導している。	A	家庭基礎または家庭総合の授業における指導及び定期考査等の学習活動を通じ、生徒に十分に知識の定着が図られたと考えられるため。	B	指導2課	
34	⑦ 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21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おうと市内の学校に配布しました。 ・「危険がいっぱい!悪質商法」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:48,000部 (※高等学校及び養護学校高等部等については全生徒) ・「危険がいっぱい!悪質商法」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:300部	A	市内各学校にリーフレットを配布したことにより、若者がわかりやすい悪質商法を紹介したことにより、気づけたいこと・対処法を周知した。	B	消費生活総合センター	
35	④ 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	20年度新規	平成21年度は、学校に対し、ビデオの貸出が9件ありました。 ・中学校:4件(悪質商法関連:4件) ・高等学校:2件(悪質商法関連:1件、金融関連:1件) ・専門学校:3件(悪質商法関連:1件、金融関連:1件)	B	昨年度の中学校のみの利用から、高校、専門学校からの利用があったため。今後は、件数の拡大を目指したい。	B	消費生活総合センター	
36	⑦ 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21年度は、中学校3校にて消費生活出前講座を実施しました。(参加人数:1,369名)	B	昨年度よりも開催回数は減ったものの、規模を大きくすることができ、人数的には大幅に増やすことができた。今後は、開催数を増やすことが課題である。	B	消費生活総合センター	
37	④ 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	21年度新規	「初任者研修機関研修教科別研修(中学校家庭科)」において新任教員2名に対し、消費生活相談員から消費者問題等についての講義をはじめ、センター事務事業の説明等を実施しました。	B	消費者教育を担う中学校家庭科新任教員への消費生活センター現場での研修会実施から、消費生活に関する知見を得ることで、学校への消費者教育の充実が図れたため。	B	消費生活総合センター	
38	④ 保護者対象の消費生活に関する学習会等の実施	22年度新規	平成22年度より実施する施策です。					消費生活総合センター
39	⑦ 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21年度は、関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンの一環として作成したリーフレットを配布しました。また、同キャンペーンのポスターの掲示もお願いしました。 ◎「危険がいっぱい!悪質商法」リーフレット配布:48,000部 ・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(高等学校及び養護学校高等部等については全生徒) ◎ポスター配布:300部 ・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	A	若者が陥りやすい悪質商法の紹介、注重点、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、図書館や、児童センター等の福祉施設が行う学習支援事業との連携・協力のもと、学校における消費者教育を継承する消費者教育を推進します。

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
40	㊦ 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	各地区の公民館等に対し、消費生活に関するイベント告知などを随時行いました。	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
41	㊦ 地域・家庭に対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出しによる啓発	充実	平成21年度は、市民（自治会・老人会）に対し、ビデオ等の貸し出しが3件ありました。（悪質商法に関するもの…3点、金融に関するもの…3点）	C	平成21年度は、昨年度と利用件数が変わらなかったことから、幅広く利用されるようにセンターが所有する資料の種類を増やすとともに、この事業について更なる周知が必要と考えるため。	A	消費生活総合センター
42	㊦ 公民館、児童センター、福祉施設等における消費生活に関する出前講座の実施	充実	平成21年度実施状況 ・公民館：35回/1,126人 ・福祉施設（地域包括、地域支援等）：5回/305人 合計：40回/1,431人	B	昨年度よりも回数、参加人数ともに増加したため。	B	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。

43	㊦ 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	市内の消費者団体に向けて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。	B	消費者団体に様々な消費生活に関する資料の提供ができたため。	B	消費生活総合センター																
44	㊦ 消費者団体などに対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出し	充実	平成21年度は、消費者団体への図書やビデオ等の貸し出しはありませんでした。	D	昨年度同様、図書やビデオ等の貸し出しがなかったのは、センターが所有する資料の種類が少なく、消費者団体が既に利用したことがあったためと思われる。今後、新たな資料の作製を行ない、利用が増えるように努めたい。	A	消費生活総合センター																
45	㊦ 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	消費者団体の方々、一般市民を対象とした出前講座やセミナーに積極的に参加をしているため、平成21年度には、申込みがありませんでした。	C	消費者団体が関心のあるような講座等の企画をし、申込みがあるように努めたい。	B	消費生活総合センター																
46	㊦ 消費者団体などへの学習場所の提供	継続	市内の消費者団体に研修室を貸し出し、消費者団体の連絡会議等に利用されました。	B	毎月、定期的に利用がなされています。現在、研修室は手狭なものが1室しかなく、総合センターにおいても会議等に頻繁に利用しているため、現状よりも利用の拡大を図ることはできないと考えます。	B	消費生活総合センター																
47	㊦ 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	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">第9回さいたま市消費生活展</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>テーマ</td> <td>あなたも 私も みんな消費者 ～WE LOVE さいたま～ 育てよう消費者庁!!</td> </tr> <tr> <td>日時</td> <td>平成21年10月25日（日） 10:00～16:00</td> </tr> <tr> <td>会場</td> <td>さいたま新都心駅 自由通路</td> </tr> <tr> <td>内容</td> <td>パネル展示・クイズラリー・手作りコーナー等</td> </tr> <tr> <td>主催</td> <td>さいたま市消費生活展実行委員会・さいたま市</td> </tr> <tr> <td>参加団体</td> <td>市内各消費者団体や事業者等</td> </tr> <tr> <td>参加人数</td> <td>1,200人</td> </tr> </tbody> </table>	第9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 ～WE LOVE さいたま～ 育てよう消費者庁!!	日時	平成21年10月25日（日） 10:00～16:00	会場	さいたま新都心駅 自由通路	内容	パネル展示・クイズラリー・手作りコーナー等	主催	さいたま市消費生活展実行委員会・さいたま市	参加団体	市内各消費者団体や事業者等	参加人数	1,200人	B	前年度より参加人数が増え、くらしに密着した諸問題について多くの方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
第9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 ～WE LOVE さいたま～ 育てよう消費者庁!!																						
日時	平成21年10月25日（日） 10:00～16:00																						
会場	さいたま新都心駅 自由通路																						
内容	パネル展示・クイズラリー・手作りコーナー等																						
主催	さいたま市消費生活展実行委員会・さいたま市																						
参加団体	市内各消費者団体や事業者等																						
参加人数	1,200人																						
48	㊦ 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	20年度新規	<p>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いました。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">消費者団体との協働による消費生活センターPR街頭キャンペーンの実施</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施日</td> <td>平成22年2月22日（月）</td> </tr> <tr> <td>実施場所</td> <td>大宮駅西口前2階デッキ</td> </tr> <tr> <td>配布物</td> <td>消費生活センターPRポケットティッシュ</td> </tr> </tbody> </table>	消費者団体との協働による消費生活センターPR街頭キャンペーンの実施		実施日	平成22年2月22日（月）	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	B	平成21年度は、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ました。	B	消費生活総合センター								
消費者団体との協働による消費生活センターPR街頭キャンペーンの実施																							
実施日	平成22年2月22日（月）																						
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																						
49	㊦ 消費者団体等の運営への補助	継続	平成21年度は、下記の消費者団体に補助金を交付しました。 ・さいたま市消費者団体連絡会：180,000円 ・さいたま市若槻くらしの会：90,000円 【合計：270,000円】	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																

①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IT講習会や地域ITリーダーの育成などを行い、市民が様々なIT活動ができるよう支援します。

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
50	⑦ 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IT人材育成の支援	充実	平成21年12月から平成22年2月にかけて、地域ITリーダーとして今後活動する意欲のある市民を対象とした地域ITリーダー実践講座(2回、計48名)及び地域ITリーダー入門講座(10回、計172名)を開催しました。	A	受講者アンケートでは、「地域ITリーダーとして活動する意欲が大いにわいた」若しくは「なんとなくわいた」と回答した人が、実践講座では93%、入門講座では91%であり、地域ITリーダーの役割についての理解促進及び意欲向上についての効果があったため。	A	情報政策課
51	⑦ 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	充実	【学校におけるICT環境の整備】 ・校内LANの敷設及び敷設整備：95校 ・コンピュータ教室機器入替：25校 ・学校図書館コンピュータの入替：5校 【児童生徒・教職員の情報活用能力の向上を図る各種研修会や研究委員会の実施】 ・機器・ソフトウェア・コンピュータ研修：38回/563人 ・情報モラル・セキュリティ研修：9回/628人 ・学校図書館コンピュータ研修：1回/20人 ・ICT活用研究委員会：5回/20人	A	各種研修会や研究委員会により児童生徒・教職員の情報活用能力の向上を図るとともに、情報セキュリティに対する意識を高めた。また、国の補正予算も活用してICT環境の整備を大きく進めることができた。	B	教育研究所
52	⑦ 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21年度は、下記の出前講座(4回)を実施しました。 【テーマ】 「インターネットを使用する際のモラル、マナーやトラブル対処法」(1回) 「携帯電話やインターネットによるトラブル」(2回) 「携帯電話の安全な使い方」(1回) 【対象】 中学生及び一般 【参加人数】 1,389名	B	平成21年度は、昨年の実績よりも講座の依頼が増加したため。今後も学生など若年層を対象とした講座の実施を目指したい。	B	消費生活総合センター

②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。

53	⑦ 消費者活動を担う消費者リーダーの育成	21年度新規	埼玉県「消費者被害サポーター」事業へ、消費者団体の推薦を行い、養成講座に参加いただき、地域で啓発活動を担う人材の育成ができました。	B	埼玉県実施事業であったが消費者リーダー育成の事業の実施ができたため。	B	消費生活総合センター
----	----------------------	--------	---	---	------------------------------------	---	------------

③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む必要があります。地球環境問題への貢献としては、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。

④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。

54	⑦ ごみの有料化のあり方の検討(21年度まで)	継続	平成21年5月19日付にて、さいたま市廃棄物減量等推進審議会において、「家庭ごみの減量について」と題した提言が審議会会長から市長宛になされたことを受け、審議会に諮った結果、平成22年3月1日に、「家庭ごみ減量化に向けた経済的手法について」の提出を受けた。	B	各界各層の意見を集約した「家庭ごみ減量化に向けた経済的手法について」により、今後の検討材料の一つを得ることができた。	B	資源循環政策課
55	④ 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21年度は実施団体が416団体 補助金交付額は73,490,400円となり内訳は以下のとおり。 自治会：123団体/4,345,218kg/21,722,400円 子供会：102団体/2,240,889kg/11,201,800円 PTA：97団体/6,747,378kg/30,267,300円 福祉団体：8団体/692,145kg/2,415,200円 その他：86団体/1,580,244kg/7,883,700円 合計：416団体/15,605,874kg/73,490,400円	B	参加団体数が減少したため、回収量も前年に比べ減少しました。しかし、事業参加団体の環境意識は高く、今後も安定的継続が維持されと考えます。	B	廃棄物対策課
56	⑦ 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21年度 ・生ごみ処理容器(コンポスト)：197人/229基/510,600円 ・生ごみ処理機(電気式)：364人/364基/6,675,000円	B	生ごみ処理機については、申込みが補助予定基数を下回ったときは、再度、補助金交付の申込みを受付られるよう要綱改正を行いました。これにより、従来以上に安定的な補助が可能になりました。	B	廃棄物対策課
57	④ 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	推進員の2年の任期が満了となることを受け、各自治会に対して新たな推進員の推薦を依頼するとともに、平成21年8月31日に、市民会館おみやにて「クリーンさいたま推進員委嘱状交付式」を行った。	A	新たに推進員を委嘱するとともに、交付式においては、収集所における力ラフ被害対策に関する講演会を開催することで、問題解決に向けた情報を提供することができた。	B	資源循環政策課
58	④ 循環型社会をめざす熱回収施設(焼却施設)及びリサイクルセンターの整備	継続	・新クリーンセンター整備事業 落札者の決定及び仮契約締結 ・都市計画決定に伴う測量 ・新クリーンセンター整備事業に伴う橋梁拡幅修正設計	B	平成27年度の供用開始に向け、ほぼスケジュール通りに事業が進捗しているため。	B	新クリーンセンター種設備室

⑨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。							
施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
59	⑦ 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	・家庭ごみの出し方マニュアル：66万部発行 ・環境通信：105万3,000部発行（年2回発行） ・ごみ懇談会：職員を11回、延べ23人派遣、市民約800人参加 ・さいたま市環境フォーラムでマイバッグ配布：約1,000個	A	多くの機会を通じて積極的にマイバッグ運動の啓発ができたため、3Rの一層の推進を図ることができた。	B	資源循環政策課
60	⑦ グリーンコンシューマーの啓蒙と育成	充実	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グ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。 また、ホームページを通じて情報提供を行いました。	B	エコバッグについては、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、まだ普及しているとはいえないことから、もっと情報提供をしていく手法を考えたい。	B	消費生活総合センター
⑩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。							
61	⑦ 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	平成21年にこの施策を実施している課所がないことから評価ができません。				
62	⑦ 事業者に対する商品の過大・過剰包装削減の周知	充実	消費生活センターのホームページにて、過大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よる啓発が実施できたため。	B	消費生活総合センター
⑪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。							
63	⑦ 環境フォーラム、環境保全標語・ポスター作品コンクールなどの実施	継続	【環境フォーラム】 ・「展示報告会」 ①日付：平成21年10月23日（金）・24日（土）、②場所：さいたま新都心駅東西自由通路、③展示参加団体：23団体、④見学者：8,000人 ・「講演会」 ①日付：平成21年10月29日（木）、②場所：さいたま市民会館おおみや 小ホール、③基調講演講師：C. W. ニコル（作家）、活動発表発表者：東京電力株式会社、埼玉大学外岡研究室、④聴講参加者：250人 【環境保全標語・ポスター作品コンクール】 ①テーマ：「省エネルギー・省資源」、②応募状況：環境保全標語/13校720点、環境保全ポスター/33校433点、③展示会：平成21年10月29日、さいたま市民会館おおみや 小ホール前、平成21年11月6日から11月13日、さいたま市民活動サポートセンター展示エリア、④作品集作成：1,000冊、⑤カレンダー作成：1,300枚 ※表彰式は環境フォーラム講演会と合同で実施	B	平成20年度に比べ、講演会の聴講参加者、及び環境保全標語ポスター作品コンクールの応募数は減少したものの、展示報告会の見学者数を増やすことができ、総じて、例年と同程度の環境保全への取組のPRや啓発活動を行うことができたため。	B	環境総務課
64	⑦ 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	①学校環境緑化コンクールへの参加校が40校であり、市立小・中学校の環境緑化への関心は高まっている。 ②ピオトープを活用して環境教育を行っている学校は、小学校で17校、中学校で3校である。各学校では実態に応じて自然に親しむ学習環境を整えて、環境教育を推進している。	B	学校環境緑化コンクールへの参加校が目標とする40校に達するとともに、各学校では、ピオトープ等の活用も計画的に実施してきているため。	B	指導1課
⑫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。							
65	⑦ 自分たちのできる身近な環境活動に自由に取り組むこともエコクラブの活動とその普及啓発の推進	充実	クラブ数：22クラブ メンバー数：1,959人 環境教育教材（4回）の発送 イベント等の情報発信	B	イベント会場で募集チラシを配布するなど、積極的に啓発活動を実施し、メンバー数が大幅に増やすことができた。また、環境省及び財団法人日本環境協会等からのイベント情報・環境学習用の資材の送付を円滑に行うことができたため。	B	環境総務課
66	① 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21年度 ごみゼロキャンペーン市民清掃活動を平成21年5月31日（日）に実施し、可燃ごみ94,180kg、不燃ごみ14,620kg、計108,800kgを回収した。 また、自治会参加率が87.0%、（前年比+1.9%）、参加団体数が766団体（前年比+21団体）、参加者人数が94,395人（前年比+3,765人）であった。	B	自治会参加率、参加団体数、参加者人数ともに前年と比べ増加したことは活動に対する理解が広まってきているという点で意義が大きいと考える。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、活動に参加していただけるよう啓発等行っていくものである。	B	資源循環政策課

③わかりやすい情報提供の推進

消費者自ら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すみやかに、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。

④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。

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
67	⑦ 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	平成21年度、センターからの情報発信を効率的かつ効果的に行うためにセンター専用サブサイトを構築し、イベント情報、相談事例、新たな制度をはじめとする消費生活に関する必要な情報について、分かりやすく、迅速に情報提供を行いました。	A	センターサブサイトの立上げにより、相談事例や消費生活に関する様々な情報、センターのイベントや事業等の情報提供を速やかに、適切に、かつ分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

⑤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。

68	⑦ 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。	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
69	④ 学校、地域、家庭に対する消費生活に関するパネル展示に関する図書・ビデオの貸出	充実	平成21年度は、中学校4本、高校2本、専門学校3本、老人クラブ・自治会6本、企業2本、ビデオの貸し出しを行いました。	C	映像ソフトの貸し出しはあったが、図書に関してはなかったため、貸出事業の周知が必要と考えます。	A	消費生活総合センター
70	⑦ 消費生活に関するパネル展示による啓発	継続	総合センターに悪質商法に関するパネルを常設するとともに、消費者月間キャンペーンの期間においては、記念講演会開催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階の展示スペースにパネル展示コーナーを設け、啓発を行いました。また、若者向け、高齢者向け、一般向けと各ジャンルごとに、オリジナルパネルを作成しました。	A	消費者月間の際には、市民の目が見やすい場所について考慮し、展示を行いました。また、計画通りセンターオリジナルパネルを作成できたため。	B	消費生活総合センター

⑥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。

71	⑦ 学校、地域、家庭における消費生活に関する出前講座の実施	充実	平成21年度は、下記のとおり出前講座を実施しました。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>開催対象</th> <th>開催回数</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>公民館</td> <td>35</td> <td>1,126</td> </tr> <tr> <td>老人会・シニア学校</td> <td>5</td> <td>445</td> </tr> <tr> <td>民生委員</td> <td>7</td> <td>254</td> </tr> <tr> <td>社会福祉協議会</td> <td>3</td> <td>260</td> </tr> <tr> <td>地域包括支援センター</td> <td>2</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>学校（養護学校含む）</td> <td>4</td> <td>1,389</td> </tr> <tr> <td>障害者関連団体</td> <td>4</td> <td>130</td> </tr> <tr> <td>防犯・保護司</td> <td>2</td> <td>180</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>62</td> <td>3,829</td> </tr> </tbody> </table>	開催対象	開催回数	参加人数	公民館	35	1,126	老人会・シニア学校	5	445	民生委員	7	254	社会福祉協議会	3	260	地域包括支援センター	2	45	学校（養護学校含む）	4	1,389	障害者関連団体	4	130	防犯・保護司	2	180	計	62	3,829	A	様々な方を対象に、様々なテーマにより出前講座を実施できたため。	B	消費生活総合センター
開催対象	開催回数	参加人数																																			
公民館	35	1,126																																			
老人会・シニア学校	5	445																																			
民生委員	7	254																																			
社会福祉協議会	3	260																																			
地域包括支援センター	2	45																																			
学校（養護学校含む）	4	1,389																																			
障害者関連団体	4	130																																			
防犯・保護司	2	180																																			
計	62	3,829																																			

⑦IT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。

72	⑦ 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	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回、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。	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、積極的にマスコミに向けて記者発表を行いました。また、毎月、FMラジオにて消費生活に関してタイムリーな情報提供ができたため。	B	消費生活総合センター
----	---	----	--	---	---	---	------------

⑧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。

73	⑦ 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	充実	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おこないました。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いました。	A	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
----	--------------------------------------	----	--	---	---	---	------------

(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、すみ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力や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、消費者契約法や特定商取引に関する法律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。

①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。

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所												
74	⑦ 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21年度 実績54回】 ・消費生活相談事例に係る研究会（市相談員自主研究会）：3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（消費生活相談事例検討研修会：3回、職員研修、消費生活相談研修：2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：2回、法令研修会：2回、職員研修、消費生活相談研修、シンポジウム：3回） ・国民生活センター主催研修：11回 ・(独)農林水産省消費安全技術センター主催研修会：1回 ・埼玉県警察犯罪被害者相談センター主催研修会：1回 ・埼玉県衛生研究所・川越市保健所・市健康科学センター研究センター合同研修会：1回 ・(社)全国消費生活相談員協会共催交流会：1回	B	地方消費者行政活性化基金の活用により、研修会への積極的な参加ができたことと相談員による研修会実施できたため。	B	消費生活総合センター												
75	④ アドバイザー弁護士と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である消費生活アドバイザーから電話及び面接による助言を受けました。 ・電話助言・・・37事案 ・面接助言・・・33事案（6回実施）	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たため。	B	消費生活総合センター												
76	⑦ 消費生活相談のサービス向上のための相談日・相談時間の拡充	23年度新規	平成23年度の新規事業ですが、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いました。	A	平成23年度に実施予定であったが、計画よりも早くサービスの向上に努めることができたため。	B	消費生活総合センター												
77	⑤ 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消費センターにて実施しました。 <table border="1" style="width: 100%;"><tr><td colspan="2">8都県市、3消費者団体合同「悪質商法」にご注意! 高齢者被害特別相談の実施</td></tr><tr><td>実施日</td><td>平成21年9月17日(木)・18日(金)</td></tr></table> 【若年者】携帯電話を使った架空請求など悪質商法による被害は若年層にまで波及していることから、市内在住の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。 <table border="1" style="width: 100%;"><tr><td colspan="2">「若者消費者トラブル110番」の実施</td></tr><tr><td>実施日</td><td>平成21年8月25日(火)・26日(水)</td></tr></table> <table border="1" style="width: 100%;"><tr><td colspan="2">特別電話相談「若者トラブル110番」の実施</td></tr><tr><td>実施日</td><td>平成22年1月28日(木)・29日(金)</td></tr></table>	8都県市、3消費者団体合同「悪質商法」にご注意! 高齢者被害特別相談の実施		実施日	平成21年9月17日(木)・18日(金)	「若者消費者トラブル110番」の実施		実施日	平成21年8月25日(火)・26日(水)	特別電話相談「若者トラブル110番」の実施		実施日	平成22年1月28日(木)・29日(金)	B	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
8都県市、3消費者団体合同「悪質商法」にご注意! 高齢者被害特別相談の実施																			
実施日	平成21年9月17日(木)・18日(金)																		
「若者消費者トラブル110番」の実施																			
実施日	平成21年8月25日(火)・26日(水)																		
特別電話相談「若者トラブル110番」の実施																			
実施日	平成22年1月28日(木)・29日(金)																		

②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。

78	⑦ 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21年度相談件数9,043件 【相談方法内訳】 ・電話：7,837件 ・来所：1,200件 ・文書：6件 【処理結果内訳】 ・斡旋解決：777件 ・助言（自主交渉）：6,800件 ・他機関紹介：449件 ・斡旋不調：111件 ・その他情報提供：735件 ・処理不能：59件 ・処理不要：69件 ・処理継続中：43件（※H22年4月末現在）	-	相談の件数について達成度の設定はできません。	B	消費生活総合センター
79	④ 消費生活審議会における調停等の活用	継続	平成21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。	-	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
80	⑦ 消費者訴訟の援助	継続	平成21年度は該当案件はありませんでした。	-	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

③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、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。

81	⑦ 悪質な事業者に対する指導等の強化	充実	平成21年度においては、条例違反により指導、勧告、公表を行った事例はありません。	C	平成21年度においては、条例違反による指導を行なうべく埼玉県と合同調査を行なうなど体制整備を進めましたが、指導の実施には至らなかったため。	A	消費生活総合センター
82	④ 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	充実	平成21年度においては、条例違反により指導、勧告、公表を行った事例はありません。	C	平成21年度においては、条例違反により指導、勧告、公表を行った事例はありません。	A	消費生活総合センター

①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。

実施番号	具体的実施の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
83	⑦ 生活関連物資の店頭価格調査等の実施	20年度新規	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
84	① 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。	-	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

②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。

85	⑦ 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	20年度新規	災害時には、以下の体制が取れるよう整備をしていきます。「災害に伴う悪質商法により、契約、解約等に関するトラブルが発生することが考えられるため、相談業務を速やかに始める。なお、相談処理や事業者の指導に当たっては、埼玉県、警察、弁護士会等の関係機関に協力を求める。また、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、本市の広報紙や報道機関等の広報により、悪質商法への注意を啓発していく。」	B	災害時の消費生活相談体制について市の地域防災計画に加えることができたため。	B	消費生活総合センター
----	--------------------------------------	--------	--	---	---------------------------------------	---	------------

③個人情報の適正化

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。

86	⑦ 個人情報に関する相談などの支援	継続	平成21年度の個人情報に関する相談件数：35件	-	相談件数について達成度の設定はできません。	B	消費生活総合センター
----	-------------------	----	-------------------------	---	-----------------------	---	------------

④高齢者と障害者への支援

高齢社会にあって、高齢者や障害者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や障害者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。消費者被害にあつた高齢者や障害者には、概して、被害にあつたことがわからない、被害にあつたこと自体に不安を感じないという特性が見られます。このような高齢者や障害者の特性に付け入る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や障害者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、高齢者や障害者の特性のゆえ、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。

⑤高齢者と障害者への情報提供等

高齢者や障害者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。

87	⑦ 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	20年度新規	平成21年度は、予定していた銀行・郵便局などの場所での啓発活動を実施ができませんでした。	D	平成20年度は、市内の病院にポスター掲示を行うことができたが、平成21年度に事業実施を予定していた郵便局でのポスター掲示には料金が発生するため実施ができませんでした。今後は、実施する施設をよく検討し、効率的な啓発活動を行なっていきます。	B	消費生活総合センター
88	① 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	高齢者被害特別相談についての記者発表、イベントの案内や相談事例についてラジオ番組により情報提供を行いました。	B	イベント開催にあたっては、記者発表を積極的に行い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

⑥地域包括支援センター等との連携

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。

89	⑦ 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（20年度までに障害者生活支援センター各所に設置）	20年度新規	平成21年度につきましては、区役所の窓口や地域包括支援センターを含めた高齢者・障害者の関係機関から消費生活センターには、15件の相談がありました。また、各関係機関に対し、消費生活センターの案内や啓発資料の提供を随時行いました。	B	前年度よりも相談件数が増加しましたが、これは、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がうまく行なえたことが理由と思われるため。	B	消費生活総合センター
----	--	--------	---	---	---	---	------------

⑦高齢者の見守りネットワークの形成

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、地域福祉活動の支援や高齢者に対する援助を行います。

90	⑦ 在宅介護支援センター、地域包括支援センター等による高齢者の見守りネットワークの形成（18・19年度モデル地区選定し20年度までに実施）	充実	市内47の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」構築を目標として、平成21年度までに4地区で見守り体制を構築し、ほかの14地区では地区内で関係者会議を行いネットワーク作りに着手した。	C	平成24年度までに全47地区でのネットワークを構築したいので、各地区への働きかけを強化する必要がある。	A	介護保険課
----	---	----	--	---	---	---	-------

①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方については、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。

実施番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
91	⑦ 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）	継続	・相談援助件数：1,337件 ・新規契約件数：32件 ・実利用件数：102件	B	前年度より多くの相談援助を実施し、利用の普及を図ることができたため。	B	福祉総務課
92-1	④ 権利擁護のための市長による成年後見開始等の審判申立て	継続	【高齢福祉課】 21年度実績数：14件	A	市長申し立て件数の増加が図られたため。	A	高齢福祉課
92-2	④ 権利擁護のための市長による成年後見開始等の審判申立て	継続	【障害福祉課】 知的障害者1人、精神障害者1人の市長による後見開始等審判請求を行った。 また、精神障害者1人の報酬の助成を行った。	B	市長申し立ては、契約が困難な場合等、問題が顕在化しているケースに関しての対応であり、成年後見制度の利用に対する潜在的なニーズへの対応も検討すべきである。	B	障害福祉課

②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や障害者を支援するために、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図ります。

93	⑦ 生活援助員による要支援高齢者等の日常生活に関する必要な支援・指導等	継続	延利用日数（見込み）4,700日	A	サービスを必要としている高齢者に対して、生活援助員を派遣し、必要な支援・指導を行い、自立した生活を送ることが出来るように援助することができたため。	B	介護保険課
94	④ 知的障害者の支援のための生活協力員による定例相談の実施	継続	【利用件数 27件】 （内訳） 大宮ふれあい福祉センター：17件、浦和ふれあい館：10件 市内2ヶ所、月2回の実施のため、利用実績としては少ないが、継続利用者にとっては慣れ親しんでいる場所として活用されている。	B	前年度の18件と比較して利用件数は増加しているが、場所が2ヶ所のみなので、利用者が限られてしまっている状況がある。	B	障害福祉課
95	⑦ 障害者生活支援センター設置による障害者等の生活の支援（20年度までに各区に設置）	充実	市内各区に、三障害（身体・知的・精神）対応型の障害者生活支援センターの設置が平成20年度に完了し、障害者本人や家族からの様々な相談に、地域の身近な場で対応が継続的に実施されている。 ・三障害対応型：6ヶ所 ・知的・身体障害対応型：4ヶ所 ・精神障害者対応型：4ヶ所	A	各区に、三障害対応型の障害者生活支援センターを設置し、地域の身近な場所における相談支援体制を実施しているため。	B	障害福祉課
96	④ 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21年度の相談件数 569件	B	日常生活に関する相談を始め、医療・社会活動など多種多様な相談に際することにより、聴覚障害者の相談ニーズに応えることが出来ている。しかし、相談場所が市内1ヶ所しかないため、出張相談等の新たな方法を検討していく必要がある。	B	障害福祉課

③関係機関等との連携強化

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。

④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、司法書士会など関係機関、関係団体との連携の強化を図ります。

97	⑦ 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、消防署、弁護士会、司法書士会等との連携強化	充実	【平成21年度参加実績】 全国消費生活センター所長会議、埼玉県市町村消費者行政担当課長会議、都道府県等消費者行政担当課長会議、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、関東甲信越ブロック消費者行政担当課長会議、埼玉県中部地区消費者行政推進連絡協議会、埼玉県多重債務対策協議会、埼玉県食品表示監視協議会、電気通信消費者支援連絡会、関東電気通信消費者支援連絡会、JAFOとの懇談会等、関東総合通信局主催 都県政令指定都市消費生活センター情報交換会、関東農政局主催 商品先物取引相談対応等連絡会議、埼玉県支援センター主催防犯連絡会議、埼玉県警・埼玉県・支援センターとの消費生活相談情報交換会、埼玉弁護士会・埼玉県消費生活コンサルタントとの会及び消費者行政の懇談会、弁護士会・日本司法支援センター埼玉地方事務所と自治体相談担当者との懇談会、NITE・消費生活センター等関東ブロック連絡会議、NITEと消費者行政相談窓口との情報交換会	B	平成21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、情報提供・収集等ができた良好な関係が築けたため。	B	消費生活総合センター
98	④ 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	充実	地域包括支援センター、介護事業者に出前講座の案内通知、また、セミナーや講演会といったイベントの情報提供をしました。また、多方面から啓発チラシ、冊子といったものの要望を受け、積極的に送付することで、依頼主を介して幅広い方々への情報提供を行なうことができました。	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は予定通り実施できたため。ただ、消費生活センターの知名度はまだ高くないことから、更なる周知を行うことにより、消費者被害の早急な解決、未然防止へとつなげていきたい。	A	消費生活総合センター
99	⑦ 悪質な事業者の排除を目的とした警察署との連携・協力	20年度新規	【平成21年度実績】 「犯罪被害者支援推進協議会」 参加1回 「犯罪被害者支援推進協議会研究会」 参加1回 また、市内にあるすべての警察署に情報冊子（各20冊）を配布し、消費者啓発の協力を依頼した。	B	協議会、情報交換会の参加、情報提供の協力について予定通り実施できたため。	B	消費生活総合センター

●消費者団体訴訟制度にかかる検討							
消費者団体訴訟制度にかかる支援策について、必要に応じて検討します。							
施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
100	⑦ 消費者団体訴訟制度にかかる支援策の検討	20年度新規	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に対し、消費者相談に関する情報の請求に対し、必要な限度において情報提供していくものですが、平成21年度は請求や問い合わせ等はありませんでした。	C	さいたま市内には、適格消費者団体が1団体あるが、積極的な周知ができなかったため。	A	消費生活総合センター
(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。							
●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。							
1 再掲	⑦ 食の安全委員会での意見・提言の施策への反映	継続	「食の安全委員会」 年4回開催 【第1回 (H21.7.14)】 ・平成21年度アクションプランに基づく事業報告及び事業計画について ・平成20年度アクションプランの実施結果の公表について 【第2回 (H21.9.1)】 ・市場流通食品HACCP導入促進事業について ・市場視察 【第3回 (H21.12.22)】 ・平成22年度さいたま市食品衛生監視指導計画素案について ・食の安全基本方針の一部改正について ・消費者庁設置に伴う庁内の連絡体制等について 【第4回 (H22.3.12)】 ・平成22年度さいたま市食品衛生監視指導計画素案に対する意見募集結果と市の考え方について ・平成22年度食の安全基本方針アクションプラン(案)について ・平成22年度食育推進計画の普及について	A	消費者、生産者等食に関わる関係者の代表から、さいたま市の施策について意見・提言をいただいたとともに、関係者相互間の情報・意見交換を活発に行うことができ、各界の相互理解が図られた。	B	食品安全推進課
4 再掲	⑧ 食の安全市民モニター会議での意見・提言の施策への反映	継続	「食の安全市民モニター会議」 5回開催 モニター：34名 研修や施設見学を行い、毎回モニターレポートを提出してもらった。 第1回 (H21.5.15) ・食の安全確保対策事業について ・食品衛生課及び生活科学課の業務について 第2回 (H21.7.22) ・食肉中央卸売市場・と畜場及び食肉衛生検査所の業務について ・食中毒の予防対策について 第3回 (H21.9.18) ・食品表示について 第4回 (H21.11.19) ・施設見学：「㈱ロッテ浦和工場」 第5回 (H22.1.27) ・学校における食育について ・クロスロードゲーム ・意見交換	B	5回のモニター会議を通して、食の安全意識の高揚と正しい知識を習得してもらうことができた。モニターレポートをその都度提出してもらい、これらを集計し、「食の安全委員会」や「食の安全対策会議」に提出し、食の安全に関する施策の参考とした。 しかし、モニターの知識を生かす活躍の場の提供が従来から課題であったため、平成22年度からモニター会議を見直し、講習会事業として特化させ、平成23年度から受講者を対象とする推進員制度に結び付けていく方針である。	C	食品安全推進課
3 再掲	⑨ 食の安全フォーラムの開催による食の安全・安心の普及啓発を推進	継続	第1回目 (H21.8.26) マイタウンミーティング《岩槻区》 「食品表示を考えて見よう！」をテーマに講演とパネルディスカッション 場所：岩槻駅東ロコミュニティセンター多目的ルーム 講師：板倉ゆか子氏 入場者：86人 第2回目 (H22.1.26) マイタウンミーティング《中央区》 「健康食品・サプリメントの賢い使い方」をテーマに講演とパネルディスカッション 場所：与野本町コミュニティセンター多目的ルーム(大) 講師：梅垣敏三氏 入場者：83人	A	地域に密着した「マイタウンミーティング」規模のフォーラムとし、20年度から2区で開催している。来場者アンケートにより入場者の多くから好意的な評価をいただいている。	B	食品安全推進課
104	⑩ 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	20年度新規	平成21年度は、出前講座において、参加者と意見交換を行うことができませんでした。	D	昨年同様、出前講座の開催場所との調整がうまくいかず、講義の他に意見交換を行う時間を確保することができなかったため。	A	消費生活総合センター
●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。							
105	⑪ 市内商工農の産業連携をサポートするランドコーディネーターの育成(20年度までに90名)	充実	・アグリカルチャービジネススクール開校 【11講座】 ・ランドコーディネーターの認定 【18名】 ・ランドコーディネーターの実績 (1) 農業祭への参加(市内農産物を使った加工品の提案) (2) 市内農産物のPR活動(イベント等で市内農産物の配布や販売等)	B	新たなランドコーディネーターを認定、育成した。また、活動の中で生産した農産物を、市民(消費者)に配布し、農産物のPRを図ることができた。	B	農業政策課
106	⑫ 市民への農情報の発信と農産物の消費拡大及びブランド化の推進	継続	・農情報ガイドブック作成、配付 【12,000部】 ・地場産農産物料理講習会 【8回開催】 ・そごう大宮店等で「さいたま育ち」の販売PRを実施 ・市民を対象とした米の試食会を実施	B	前年度より市民に対する市内の農業のPR活動の推進を図ることができた。	B	農業政策課

①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。							
実施番号	具体的施策の内容	実施目標	平成21年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
107	⑦ 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：8万人】 ・アグリフェスタ 【来場者数：8万5千人】 ・農業祭 【来場者数：13万5千人】 ・共進会 【農産物出品点数：1,160点】	B	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
108	⑦ 消費生活に関する協議会、審議会等における意見の把握	20年度新規	【平成21年度実績】 ・消費生活審議会：1回開催 ・消費者行政内連絡会議：2回開催 ・多重債務者問題対策部会：3回開催	A	年度当初に計画していた庁内連絡会議及び多重債務者問題対策部会について予定通り設置及び開催ができ、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
109	④ 消費者と事業者との交流を図る事業所見学会等の実施	20年度新規	下記の事業者見学会を実施しました。 親子工場見学会（バスツアー） 日 時 平成21年8月5日（水） 8：30～17：00 見 学 先 ヤクルト本社 茨城工場 日本ミルクコミュニティ野田工場 テ ー マ 親子で楽しい自由研究 工場のひみつ探検!! 内 容 食品工場見学を通して消費者と事業者との関わりについて学ぶ 参 加 人 数 18組36人	A	参加希望者も多く、参加者からも好評であったため。	B	消費生活総合センター
110	⑦ 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	消費者団体の連絡会議、携帯電話業界と消費者行政との相談事例研究会、損害保険に関する懇談会、埼玉県宅地取引業審議会などに参加し、消費生活に関する意見交換を行いました。	B	消費者団体の連絡会議等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。	B	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苦情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。							
111	⑦ 消費生活審議会における基本計画の調査・検証・評価・改善の実施	21年度新規	基本計画における具体的施策の平成20年度実績について、「①事業担当課所による実績報告・自己評価」、「②審議会への報告・評価」、「③消費者行政内連絡会議にて結果報告」を実施し、次年度以降の施策実施に反映させるよう努めました。	B	計画通りに基本計画の進行管理を実施できたため。	A	消費生活総合センター
112	④ 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	21年度新規	センター主催の講演会やセミナーにおいては、アンケートを実施し、次のセミナー等の企画に反映させました。しかし、出前講座ではアンケートの実施ができなかったため、今後は機会ごとに実施をしていきます。	C	出前講座において、アンケートの実施ができず、消費者意見を収集することができなかったため。	A	消費生活総合センター
113	⑦ 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活用	20年度新規	平成21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。今後は、ホームページ等で周知をしていきたい。	A	消費生活総合センター
③事業活動への消費者意見の反映							
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、事業者団体におい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。							
114	⑦ 事業者等における自主行動基準の策定・活用の促進	23年度新規	平成23年度より実施する施策です。				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。							
115	⑦ 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	充実	平成21年度は、消費生活総合センターに事業者の定期訪問が57件ありました。（同事業者の複数回訪問の回数を含む）	B	周知活動を行っていないにもかかわらず、相当数の事業者の訪問があり、効率的な情報提供や指導等が実施できたため。	B	消費生活総合センター
116	④ 事業者に対する消費生活に関する出前講座の実施	20年度新規	平成21年度は、事業者からの出前講座の申込はありませんでした。	D	平成21年度は事業者からの依頼が全くなかったため、件数が増えるよう周知の工夫が必要と考えます。	B	消費生活総合センター
117	⑦ 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	20年度新規	平成21年度は、事業者1社に悪質商法及び金融に関するビデオの貸出しを行い、事業者の新人研修に活用されました。	C	ホームページにて事業の案内を行っていますが、前年度よりも貸し出し件数が伸びなかったため、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