

平成26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：①個別調査）



【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】

（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。また、併せて重点項目の評価を行なう。

（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126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】	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達成度Aの割合が80%以上 「☆☆☆：順調に取り組まれている」 ・ ・ ・ 該当項目の施策数に対する達成度AとBを合計した割合が80%以上（☆☆☆☆を除く） 「☆☆：おおむね取り組まれている」 ・ ・ ・ 該当項目の施策数に対する達成度AとBを合計した割合が50%以上80%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達成度AとBを合計した割合が50%未満（0%を除く） 「★：早急に取り組む必要がある」 ・ ・ ・ 該当項目の施策数に対する達成度AとBを合計した割合が0%

(3) 2次評価結果

基本的方向	第1項目	施策数	達成度						達成率		26年度 評価	前年度 比	前年度 評価
			A	B	C	D	E	—	Aの割合	A+Bの割合			
(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	80%	100%	★★★★	—	—
	②生活環境の安全対策の推進	16	6	5	3	0	0	2	43%	79%	★★	—	—
	③表示等の適正化の促進	8	1	6	0	0	0	1	14%	100%	★★★	—	—
	(計)	34	15	13	3	0	0	3	48%	90%	★★★	—	—
(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	6	15	1	2	1	0	24%	84%	★★★	—	—
	②環境保全への取り組みの促進	13	5	8	0	0	0	0	38%	100%	★★★	—	—
	③わかりやすい情報提供の推進	8	3	5	0	0	0	0	38%	100%	★★★	—	—
	(計)	46	14	28	1	2	1	0	30%	91%	★★★	—	—
(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	3	1	0	0	0	4	75%	100%	★★★	—	—
	②高齢者等への支援の強化 ＜重点＞	14	4	9	1	0	0	0	29%	93%	★★★	—	—
	③事業者に対する指導の強化 ＜重点＞	4	3	0	0	0	0	1	100%	100%	★★★★	—	—
	④関係機関等との連携の強化	4	0	4	0	0	0	0	0%	100%	★★★	—	—
	(計)	30	10	14	1	0	0	5	40%	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	56%	100%	★★★	—	—
	②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進	7	1	4	2	0	0	0	14%	71%	★★	—	—
	(計)	16	6	8	2	0	0	0	38%	88%	★★★	—	—
《 計画全体 (合計) 》		126	45	63	7	2	1	8	38%	92%	★★★	—	—

※重複している施策が6施策あります。

※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126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。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26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等の交換	継続	「食の安全委員会」年度4回開催 第1回 平成26年7月31日 ・さいたま市食の安全委員会の位置づけ等について ・アクションプランに基づく食の安全確保対策事業について 第2回 平成26年11月5日 ・施設見学 第3回 平成26年12月15日 ・平成27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27年3月17日 ・平成27年度さいたま市食品衛生監視指導計画素案について ・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	食品安全推進課
2	⑧ 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26年6月25日大宮駅西口ペDEST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（117,050部） 〔冬の食中毒予防対策事業〕 ・ 駅頭啓発活動（平成26年11月11日浦和駅西口前におき啓発品配布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3,558枚配布 ・ 大量調理施設に対するポスター3,164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、市ホームページへ掲載し情報を提供 ・ 食中毒事件、食品の自主回収などの情報等をホームページへ掲載し提供	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	食品安全推進課
3	⑨ 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26年8月26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：54人 第2回目 平成27年1月23日 北区 会場：プラザノース 多目的ホール 入場者：33人 サイエンスカフェ 2回開催 第1回目 平成26年12月9日 浦和区 会場：市民会館うらわ 参加者：22名 第2回目 平成27年3月10日 大宮区 会場：市民会館おおみや 参加者：22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	食品安全推進課
4	⑩ 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13名 第1回 平成26年 5月20日 ・ 食品のリスクについて ・さいたま市の食の安全確保対策について 第2回 平成26年 5月26日 ・ さいたま市の食品監視指導 ・食中毒及び食品の衛生管理 ・ 手洗いチェッカー等の体験 第3回 平成26年 7月28日 ・ 食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26年 9月18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26年11月25日 ・ 食品衛生法に関する食品表示について ・ JAS法による食品表示について ・食品表示クイズ 第6回 平成27年 1月26日 ・ 現場見学「イオンの安心・安全への取り組みについて」視察 第7回 平成27年 3月19日 ・ 食の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	食品安全推進課
5	⑪ 食品関係の相談の受付（随時）	継続	1 業者からの相談件数：236件 （有症：59件、異物混入：72件、腐敗変敗：4件、誤表示・期限切れ食品：43件、表示・許可相談：0件、その他：58件） 2 市民からの苦情相談：329件 （有症：119件、異物混入：49件、腐敗変敗：18件、誤表示・期限切れ食品：12件、表示・許可相談：12件、その他：119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
6	⑫ 一日食品衛生監視員の開催	継続	平成26年度は、小学5、6年生とその保護者10組、計20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

③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。

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
7	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	<p>【さいたま市食品衛生監視指導計画策定公表の流れ】</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>当年1月～2月 ハブリックコメント意見公募</p> <p>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）</p> <p>3月中旬 ハブリックコメント意見募集結果及び回答公表</p> <p>3月下旬 次年度さいたま市食品衛生監視指導計画公表</p> <p>【さいたま市食品衛生監視指導計画実施結果公表の流れ】</p> <p>4月下旬 前年第4四半期 実施結果公表</p> <p>6月下旬 前年度監視指導計画実施結果公表</p> <p>7月下旬 当年第1四半期 実施結果公表</p> <p>10月下旬 当年第2四半期 実施結果公表</p> <p>1月下旬 当年第3四半期 実施結果公表</p>	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	食品安全推進課
8	⑧ 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に対する食品衛生法に基づく監視と指導の実施	継続	<p>●と畜検査（実績）</p> <p>牛：15、470頭、子牛：99頭、馬：2頭、豚：50、065頭</p> <p>●BSE検査（実績）</p> <p>BSE実施頭数：7、599頭</p> <p>●精密検査（実績）</p> <p>細菌検査：615検体、理化学検査：195検体、病理検査：67検体</p>	A	適正なと畜検査を行い、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	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	<p>保健所等からの依頼に基づき下記の検査を実施した。</p> <p>監視指導計画等に基づく検査 理化学 701 検体 微生物 507 検体</p> <p>苦情、食中毒等関連検査 理化学 11 検体 微生物 164 検体</p>	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	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"> 単独調理場方式の小中特別支援学校156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1092検体の細菌検査を年1回実施しました。 単独調理場方式の小中特別支援学校、給食センター158施設を対象に、食器・器具等各6検体、計948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。 単独調理場方式の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。 単独調理場方式の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	各検査を実施し、結果を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り、平成26年度学校給食における食中毒の発生件数「0」という目標を達成することができたため。	B	健康教育課
<p>⑫生活環境の安全対策の推進</p> <p>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危害等を被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。</p>							
<p>⑬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</p> <p>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。</p>							
11	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	継続	<p>保健所からの依頼に基づき、下記の検査を実施しました。</p> <p>水質検査 614検体 家庭用品検査 82検体 健康食品検査 21検体</p>	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	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	<p>○環境衛生関係施設に対する監視指導の実施（平成25年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> 理容所、美容所、クリーニング所監視率 10.0% 旅館業、興行場、公衆浴場監視率 33.8% <p>○薬事衛生関係施設に対する監視指導の実施（平成25年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> 薬事法等薬事関係法令に基づく許可施設監視率 50.5% 家庭用品試買検査 84品目、健康食品検査 20品目 	A	<p>○環境衛生関係施設に対する監視指導の実施（平成26年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> 理容所、美容所、クリーニング所監視率 7.1% 旅館業、興行場、公衆浴場監視率 24.9% <p>○薬事衛生関係施設に対する監視指導の実施（平成26年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> 薬事法等薬事関係法令に基づく許可施設監視率 36.7% 家庭用品試買検査 82品目、健康食品検査 21品目 	B	環境薬事課
<p>⑭水道水の水質検査の実施</p> <p>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。</p>							
13	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 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） 今後掲載予定 	A	ほぼ施策内容のとおり実施できた。	B	水質管理課
<p>⑮耐震診断費用等の助成及び建築物の適法性・安全性確保</p> <p>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。</p>							

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
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	耐震診断助成制度利用件数 33件	C	予算措置件数100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	耐震診断員派遣制度利用件数 547件	C	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改修費用の助成	継続	耐震改修助成制度利用件数 56件	C	予算措置件数100件を下回ったため	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ので建物の安全性は担保される。 (平成26年3月末時点で 確認申請：6,445件、完了検査：6,845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ではないが、ほぼ実施されている。 (平成27年3月末時点で1,154件)	B	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。

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25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 ②1 ③4 ④0 ①登山用ロープ ②1 ③4 ④0 ①家庭用圧力なべ及び圧力がま ②4 ③28 ④0 ①乗車用ヘルメット ②3 ③55 ④0 ①石油ストーブ ②3 ③22 ④0 ①ライター ②5 ③38 ④0	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
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26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 ②5 ③34 ④0 ①エル・イー・ディー・電灯器具 ②4 ③30 ④0 ①延長コードセット ②4 ③17 ④0 ①直流電源装置 ②4 ③8 ④0 ①電気ストーブ ②4 ③31 ④0	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
21	㊭ 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	消費生活総合センター
22	㊮ 消費生活相談にかかわる商品テストの実施	継続	平成26年度商品テスト依頼件数：9件 (国民生活センター、埼玉県消費生活支援センター、製品評価技術基盤機構)	B	消費生活上トラブルの起こった製品に関して埼玉県や国民生活センター等に依頼することによりテストを行うことができ、相談者にその結果を伝えることができました。	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ているので、今後も継続していくものです。	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	㊺ 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	㊻ 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はなく、地域特有の社会情勢によって国指定物資以外の品目について調査を行う必要性がなかったため、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

●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	㊼ 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、緊急時の出勤体制等を整備・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
----	--------------------------------------	----	---	---	--	---	------------

●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。

●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・啓発を行います。

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
27	㊦-1 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】 健康増進法に基づく栄養表示等の相談・指導件数 16件	B	健康増進法に基づく栄養成分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	㊦-2 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電話、窓口相談等については随時対応	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	㊦-3 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 苦情・相談 2件 調査 12件 計 14件 ・巡回指導の実施状況 適正店舗数 16件 要改善店舗数 16件 閉店数 9件 計 41件 ・「食の安全・安心市民講習会」において、JAS法における食品表示の概要説明を実施	B	巡回指導については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。また「食の安全・安心市民講習会」において、制度の普及啓発ができたため。	B	農業政策課
30	㊦-4 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26年度消費生活相談中、食品表示に関する相談は72件 うち、助言：42 あっせん解決：14 その他情報提供：12 処理不要：2 他機関紹介：1 処理不能：1	B	『処理不能』（相談者と連絡が取れなくなってしまった）以外は適切な処理ができ、また、あっせんが必要な案件はすべてあっせん解決しているため。また、問題のある事業者へは改善・要望等を行った。	B	消費生活総合センター
●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26年度実績 市による検査：検査個数 968器 指定定期検査機関（委託分）による検査：検査個数 700器 商品量目立入検査：19事業所、検査個数 484個 計量士（国家資格を有する）による検査：検査個数 1749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
●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22条に基づく表示等に関する基準については、基準作成を要する案件が発生していないため、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	消費生活相談において不適正・不明確な表示が見られた場合には、消費者の誤解を招いたり、不利益にならないよう、事業者に改善を求めています。また、事業者訪問の際にも、不適正・不明確な表示等によって消費者に不利益が生じることの無いよう、販売方法の再点検を求めています。	B	消費生活相談や事業者訪問の機会に、事業者に対して適正な表示等についての改善要望が行えたため。	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26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（コート類） ② 4 ③ 58 ④ 0 ① 繊維製品（ふとん） ② 6 ③ 70 ④ 0 ① 合成樹脂加工品（湯たんぽ） ② 6 ③ 30 ④ 0 ① 雑貨工業品（合成洗剤・石けん・洗浄剤） ② 7 ③ 231 ④ 2 ① 雑貨工業品（サングラス） ② 5 ③ 700 ④ 10	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<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。							
●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	㊦-1 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。 小学校家庭科では、身の回りの物や金銭の計画的な使い方について、中学校技術・家庭科では、消費者の基本的な権利と責任や消費者保護、生活に必要な物資・サービスの適切な選択、購入及び活用について学習を進めた。また、平成26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。これらにより、児童生徒が物の選択や購入及び活用等について理解するとともに、身近な消費生活をよりよくしようと工夫する能力や実践的な態度を身に付けることができた。 小学校社会科では、販売の仕事としてスーパーマーケットを取り上げ、販売者側や消費者側の工夫の関連について、また中学校社会科の公民的分野では、消費者の権利を守るための法律について学習を進めたことにより、児童生徒が経済活動の意義を理解するとともに、消費者の一人としての自覚を高めることができた。	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26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
36	㉗-2 学習指導要領に基づく消費者教育を推進【高等学校】	継続	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・314名 政治・経済(必修)・第1学年・320名 浦和南高等学校 家庭基礎(必修)・2年次・327名 大宮北高等学校 家庭基礎(必修)・フードデザイン(選択)・第1、3学年・438名 現代社会(必修)・政治・経済(選択)・第2、3学年・548人 大宮西高等学校 家庭基礎(必修)・第1、2学年・550名 政治・経済(選択)・第3学年・100名 学年集会・第1学年・329名 さいたま市立高等学校の、延べおよそ2900名の生徒に対し、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を修得させている。 「家庭基礎」及び「フードデザイン」では、生活における経済の計画、消費行動と意思決定、消費者の権利と責任について理解させ、現在の消費生活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。「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などについて学習している。大宮西高校では、学年集会で、携帯電話・インターネットに関するトラブルとその対処法について学習した。	A	「家庭基礎」「現代社会」「政治・経済」における学習指導及び定期考査等の学習活動を通し、生徒に十分な知識や技術の定着が図られていると考えられるため。	B	高等教育課
37	㉘ 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26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：2223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：367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	㉙ 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26年度は、学校に対し、DVDの貸出が6件ありました。 ・中学校6件(悪質商法関連：6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	㉚ 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26年度は、中学校4校で消費生活出前講座を実施しました。(18回開催、参加人数641名)	B	前年度よりも開催数や参加人数は増えたが、今年度はさらに申し込みが増えるよう周知していきたい。	A	消費生活総合センター
40	㉛ 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	「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3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。 また、年度当初に中学校家庭科担当教員研修会にて、消費者教育教材(DVD・リーフレット冊子)の紹介及び活用方法と、出前講座についての説明を実施しました。	B	前年度同様に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を実施するとともに、年度当初には中学校家庭科担当教員全員へ説明を行うことができ、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
41	㉜ 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26年度は1件消費生活出前講座を実施しました。	B	平成26年度は1件の実施であったため、より一層の周知、拡充が求められる。	A	消費生活総合センター
42	㉝ 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26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：2223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：367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	㉞ 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	㉟ 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26年度は、市民(個人・自治会・老人会)に対し、悪質商法に関するDVDを3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	㊱ 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	公民館 14回(575人) 老人会 9回(260人) シニア学校、シルバー人材センター 8回(330人) 老人福祉施設 3回(120人) 自治会 2回(38人) 社会福祉協議会 4回(173人) 地域包括支援センター 9回(295人) 市(総務課) 4回(322人) 市(高齢介護課) 3回(135人) 市(福祉課) 9回(322人) 学校 18回(641人) 学校(PTA) 1回(30人) 学校職員 1回(20人) 医療機関 1回(20人) 他団体 1回(150人) 回数計 89回 延べ3514人	A	講座の開催回数、参加人数共に昨年度より増加した。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。今後もより一層、消費者教育を推進していくため、出前講座の周知に力をいれていきたい。	A	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26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
46	⑤ 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	継続	平成26年度実施回数： 7/3 「防ごう！旅行の契約トラブル」 7/9 「有料老人ホームの基礎知識」 7/14 「クリーニング店の上手な利用法」 8/1 「ゲームで学ぼう～お金の歴史・役割～」 8/6 「世界に一つしかない！LEDオリジナルランプを作ろう」 11/7 「おいしく食べて健康に！バランスのとれた食生活」 11/13 「知って安心！ケータイ安全教室」 11/20 「もしもの時に困らない！お葬式あれこれ」 1/20 「健康食品の安全性について」 1/21 「台所まわりの衛生と手洗いによる感染の予防」 1/22 「“遺言”のすすめ」 3/4 「落語で学ぼう！悪質商法回避術」 3/10 「我が家はどうか？！？知っておきたい相続税の基礎知識」 3/13 「お部屋もここもスッキリ！快適収納術」 開催回数：14回 参加人数：計472人	B	小学生消費生活セミナーを新規で開催する等、消費生活セミナーを増やし（前年度+5回）、幼少期からの消費者教育が行えたため。一方、定員となり、申込があったが参加いただけないセミナーもあった。定員に対し、75%の参加率であり、セミナー内容、開催場所（収容人数）等を改善することが望ましい。	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	② 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くらしの情報の配布、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
48	④ 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	充実	平成26年度、消費者団体への資料貸出しは図書：0件 ビデオ・DVD：0件	D	消費者団体へ、図書やビデオ・DVD資料の周知がなされていなかった。今後は、消費者団体の会議等で資料のリストなどを提供し、貸出しが行いやすい環境を整える。	A	消費生活総合センター
49	⑦ 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26年度は申込みがありませんでした。	D	平成26年度は申込みがなかったため、消費者団体などへ出前講座の周知、広報に努めたい。	A	消費生活総合センター
50	⑥ 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た。 平成26年度：12回	B	毎月、定期的に利用がなされている。消費生活総合センター内の研修室を提供している。総合センターにおいて倉庫としても利用しているため、利用の拡大を図ることは難しい。	B	消費生活総合センター
51	⑧ 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14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 ～みずから考え行動するために～ 日時 平成26年10月19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（17団体） 参加人数 2500人	B	消費者団体の活動を発表する場を提供でき、中央区民まつりの開催（さいたま新都心・けやき広場）と同日になった影響もあり、多くの来場者に周知・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。	A	消費生活総合センター
52	⑨ 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26年10月10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	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。	B	消費生活総合センター
53	⑩ 消費者団体等の運営への補助	継続	平成26年度は、下記の消費者団体へ補助金を交付した。 ・さいたま市消費者団体連絡会：150,000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
●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行い、市民が様々なICTの活用ができるよう支援します。							
54	⑫ 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26年度の地域ICTリーダーが講師を務める講座の開催数：16回	B	地域ICTリーダーが講師を務める講座を市が企画し、予定通りの回数の講座を行うことができました。	B	ICT政策課
55	⑪ 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 24校 ・学校図書館コンピュータの入替 1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 研究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 32回 821人 ・情報モラル・セキュリティ研修 7回 689人 ・学校図書館コンピュータ研修 1回 11人 ・「研修内容を理解できた」と回答した教職員の割合 96% ・ICT活用研究委員会 5回 90人	B	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。	B	教育研究所
56	⑬ 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26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。	C	平成26年度は申込みがなかったため、より一層の周知、拡充が求められる。	A	消費生活総合センター
●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	⑭ 消費者活動を担う消費者リーダーの育成とその活用	継続	実施しませんでした。	E	—	C	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26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所																					
◎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)	消費生活審議会において、消費者教育推進地域協議会の設置のための基礎的な項目（母体組織、構成メンバー、協議体の役割等）について、審議を行った。	B	消費者教育推進地域協議会の設置に向けた議論が開始され、今後の具体的な活動への足掛かりとなったため。	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)	消費生活審議会において、消費者教育推進地域協議会について議題として取り上げ、当計画の策定や進捗状況に対する意見申出が協議会の主目的であることを説明、これに対する意見交換を行った。	B	市町村消費者教育推進計画の策定に向けた議論が開始され、今後の具体的な活動への足掛かりとなったため。	A	消費生活総合センター																					
◎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。																												
◎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26年度は実施団体が442団体（うち交付団体は441団体）、補助金交付額は73,419,100円となり、内訳は以下のとおり。 <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 139団体</td> <td>4,693,887kg</td> <td>23,465,800円</td> </tr> <tr> <td>子供会 86団体</td> <td>1,748,004kg</td> <td>8,737,500円</td> </tr> <tr> <td>P T A 100団体</td> <td>6,367,039kg</td> <td>29,434,600円</td> </tr> <tr> <td>福祉団体 10団体</td> <td>636,036kg</td> <td>2,768,300円</td> </tr> <tr> <td>その他 107団体</td> <td>1,803,180kg</td> <td>9,012,900円</td> </tr> <tr> <td>合計 442団体</td> <td>15,248,146kg</td> <td>73,419,100円</td> </tr> </tbody> </table>	団体数	回収量	補助金額	自治会 139団体	4,693,887kg	23,465,800円	子供会 86団体	1,748,004kg	8,737,500円	P T A 100団体	6,367,039kg	29,434,600円	福祉団体 10団体	636,036kg	2,768,300円	その他 107団体	1,803,180kg	9,012,900円	合計 442団体	15,248,146kg	73,419,100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 139団体	4,693,887kg	23,465,800円																										
子供会 86団体	1,748,004kg	8,737,500円																										
P T A 100団体	6,367,039kg	29,434,600円																										
福祉団体 10団体	636,036kg	2,768,300円																										
その他 107団体	1,803,180kg	9,012,900円																										
合計 442団体	15,248,146kg	73,419,100円																										
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26年度 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>生ごみ処理容器（コンポスト）</th> <th>交付人数</th> <th>交付基数</th> <th>交付金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>99人</td> <td>114基</td> <td>250,700円</td> </tr> <tr> <td>77人</td> <td>77基</td> <td>1,500,000円</td> </tr> <tr> <td>合計 176人</td> <td>191基</td> <td>1,750,700円</td> </tr> </tbody> </table>	生ごみ処理容器（コンポスト）	交付人数	交付基数	交付金額	99人	114基	250,700円	77人	77基	1,500,000円	合計 176人	191基	1,750,700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考えられるため。	B	廃棄物対策課								
生ごみ処理容器（コンポスト）	交付人数	交付基数	交付金額																									
99人	114基	250,700円																										
77人	77基	1,500,000円																										
合計 176人	191基	1,750,700円																										
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日より委嘱されるクリーンさいたま推進員に対し、委嘱状を交付する委嘱式を行うとともに、推進員の活動内容の説明や環境に関する講演会を行いました。	A	委嘱式を予定通り滞りなく開催することができたため。	B	資源循環政策課																					
63	㊧ 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	完了	・新クリーンセンター整備事業における本体施設建設工事（地下躯体工事・プラント工事）	A	平成27年度の供用開始し、スケジュール通りに事業が終了したため。	G	新クリーンセンター建設準備室																					
◎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。																												
64	㊦ 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	平成26年度は大都市清掃事業協議会において、誰もが簡単にリデュースを行うことができる「生ごみの水切り器」を作成し、環境フォーラム等のイベントに参加し配布を行いました。また、環境通信や、家庭ごみの出し方マニュアル、出前講座の中でごみの適正分別、マイバックの持参などをお願いをするなど、多くの人に3Rの啓発を行いました。 <ul style="list-style-type: none"> ・イベント参加実績：5回 ・出前講座実績：10回 	B	ごみの減量に必要な3Rに関して市民に対し広く啓発を行えたため。	B	資源循環政策課																					
65	㊧ 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。	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																					
◎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。																												
66	㊦ 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産業創造財団において、市内中小企業者向けに省エネ経営や環境配慮型製品の開発に関する相談に対し、窓口相談や専門家派遣し、経営改善支援や開発支援を行う体制を整えていました。専門家派遣件数が10回ありました。	A	平成26年度は中小企業者より省エネ経営や環境配慮型製品の開発に関する相談依頼に対し専門家を派遣できる体制を整え、希望された企業に対応できたため。なお、省エネ経営や環境配慮型製品の開発等、環境配慮型事業は中小企業の事業存続に必須のものであり、環境配慮型事業として特化することなく経営全般の中で取り組むべき事項です。支援機関である本市は、経営相談等、中小企業支援全般の中で施策展開していくことが適当です。	F	経済政策課																					
67	㊧ 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。																												

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
68	㊟ 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：17施設（2施設減 2施設増 平成26年度末時点）	B	平成26年度の環境教育拠点施設数については、施設閉鎖等により2施設が登録を取り消したものの、新たに2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
69	㊠ 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：「できることからはじめよう 地球のため 未来のため」 応募状況：環境保全標語 18校 2,025人、環境保全ポスター 38校 620人 計2,645人 展示会：平成26年11月6日（木）から11月12日（水）、さいたま市市民活動サポートセンター 平成26年11月14日（金）から11月20日（木）、DOMショッピングセンター1階（大宮駅西口） 作品集作成：800冊	A	平成26年度は、標語・ポスター合わせた応募者数が2,645人となり、目標の2,000人を上回ったため。	B	環境総務課
70	㊡ 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 7校（小学校：6校 中学校：1校） ・ピオトープがある学校 23校（小学校：19校 中学校：4校） ・ピオトープを活用した環境教育を行っている学校 20校（小学校：17校 中学校：3校）	B	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。							
71	㊢ 環境フォーラムの実施	継続	日付：平成26年10月10日（金）、11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 スタンプラリー参加者：1,162人 総来場者数（推計）：約11,000人	B	目標値には到達しなかったが、参加者数は前年度実績（800人）を上回ることができたため。	B	環境総務課
72	㊣ 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26年6月1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51,920kg、不燃ごみ7,664kg、計59,584kgを回収しました。 自治会参加率は87.2%（前年比+2.9%）、参加団体数が809団体（前年比+36団体）、参加人数が96,618人（前年比+4942人）でした。	B	前年実績と比較し、自治会参加率、参加団体数、参加者人数ともに増加しており、各地域において環境美化に対する市民意識が高まっていると考えられます。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等を実施していきます。	B	資源循環政策課
◎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。							
◎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。							
73	㊤ 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。（40回）	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
◎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く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。							
74	㊦ 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
75	㊧ 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26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0件 ・DVD12件（悪質商法）	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
76	㊨ 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、コムナール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 5/1～5/31、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
◎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。							

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
77	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	公民館 14回(575人) 老人会 9回(260人) シニア学校、シルバー人材センター 8回(330人) 老人福祉施設 3回(120人) 自治会 2回(38人) 社会福祉協議会 4回(173人) 地域包括支援センター(総務課) 9回(295人) 市(高齢介護課) 4回(322人) 市(高齢介護課) 3回(135人) 市(福祉課) 9回(322人) 学校 18回(641人) 学校(PTA) 1回(30人) 学校職員 1回(20人) 医療機関 1回(20人) 他団体 1回(150人) 回数計 89回 延べ3514人	B	講座の開催回数、参加人数共に昨年度より増加した。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、今後はより一層、出前講座の周知に力を入れていきたい。	A	消費生活総合センター
78	⑧ 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(再掲)	継続	平成26年度実施回数： 7/3 「防ごう！旅行の契約トラブル」 7/9 「有料老人ホームの基礎知識」 7/14 「クリーニング店の上手な利用法」 8/1 「ゲームで学ぼう～お金の歴史・役割～」 8/6 「世界に一つしかない！LEDオリジナルランプを作ろう」 11/7 「おいしく食べて健康に！ハラスメントのたれた食生活」 11/13 「知って安心！ケータイ安全教室」 11/20 「もしもの時に困らない！お葬式あれこれ」 1/20 「健康食品の安全性について」 1/21 「台所まわりの衛生と手洗いによる感染の予防」 1/22 「“遺言”のすすめ」 3/4 「落語で学ぼう！悪質商法回避術」 3/10 「我が家はどうなる！？知っておきたい相続税の基礎知識」 3/13 「お部屋もここもスッキリ！快適収納術」 開催回数：14回 参加人数：計472人	B	小学生消費生活セミナーを新規で開催する等、消費生活セミナーを増やし(前年度+5回)、幼少期からの消費者教育が行えたため、一方、定員となり、申込があったが参加いただけないセミナーもあった。定員に対し、75%の参加率であり、セミナー内容、開催場所(収容人数)等を改善することが望ましい。	B	消費生活総合センター
④ ICT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。							
79	⑨ 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、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 40回、セミナー・各種特別相談 18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。	B	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。							
80	⑩ 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
(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、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。							
81	⑪ 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26年度 実績61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：8回) ・埼玉県支援センター主催(消費者行政担当職員研修(新任)) ・消費者行政担当職員・消費生活相談員研修会：2回、相談員研修会) ・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) ・(独)農林水産消費者安全技術センター(地方公共団体職員等研修) ・(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 ・生命保険意見交換会(一般社団法人 生命保険協会) ・そんぽ消費者安心懇話会(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 ・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	A	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。	B	消費生活総合センター
82	⑫ アドバイザー弁護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・・・20事案	A	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、相談員が適切に処理を行えたため。	B	消費生活総合センター
83	⑬ 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26年度もこの体制を継続しています。	B	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

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
84	① 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26年9月17日（水）～19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26年8月21日（木）～22日（金） 特別相談「若者のトラブル110番」 実施日：平成26年1月22日（木）～23日（金）	A	高齢者対象、若年者対象ともに特別相談회가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。							
85	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26年度相談件数 9,322件 【相談方法内訳】 ・電話8,072件 ・来所1,250 ・文書0件 【処理結果内訳】 ・斡旋解決780件 ・助言（自主交渉）7,039件 ・他機関紹介388件 ・斡旋不調112件 ・その他情報提供 699件 ・処理不能 70件 ・処理不要 202件 ・処理継続18件 （※H27年6月23日現在）	-	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
86	④ 審議会における調停等の活用	継続	平成26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
87	⑧ 消費者訴訟の援助	継続	平成26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
●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。							
88	⑦ 個人情報に関する相談などの支援	継続	平成26年度の個人情報に関する相談件数：54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
●高齢者等への支援の強化 <重点> 高齢化社会にあつて、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ひ込んだり、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。							
●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。							
89	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	継続	作成した高齢者向けの啓発ポスターを、市内の地域包括支援センターや障害者支援センター及び高齢者施設などに掲示しました。 市内機関：196部	B	高齢者や障害者の目につきやすい場所にポスターを掲示して、啓発活動を行うことができたため。	B	消費生活総合センター
90	④ 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	充実	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
91	⑦ 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（再掲）	充実	公民館 14回（575人） 老人会 9回（260人） シニア学校、シルバー人材センター 8回（330人） 老人福祉施設 3回（120人） 自治会 2回（38人） 社会福祉協議会 4回（173人） 地域包括支援センター 9回（295人） 市（総務課） 4回（322人） 市（高齢介護課） 3回（135人） 市（福祉課） 9回（322人） 学校 18回（641人） 学校（PTA） 1回（30人） 学校職員 1回（20人） 医療機関 1回（20人） 他団体 1回（150人） 回数計 89回 延べ3514人	A	講座の開催回数、参加人数共に昨年度より増加した。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。今後より一層、消費者教育を推進していくため、出前講座の周知に力をいれていきたい。	A	消費生活総合センター
92	④ 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（再掲）	継続	平成26年度実施回数： 7/3 「防ごう！旅行の契約トラブル」 7/9 「有料老人ホームの基礎知識」 7/14 「クリーニング店の上手な利用法」 8/1 「ゲームで学ぼう～お金の歴史・役割～」 8/6 「世界に一つしかない！LEDオリジナルランプを作ろう」 11/7 「おいしく食べて健康に！バランスのとれた食生活」 11/13 「知って安心！ケータイ安全教室」 11/20 「もしもの時に困らない！お葬式あれこれ」 1/20 「健康食品の安全性について」 1/21 「台所まわりの衛生と手洗いによる感染の予防」 1/22 「“遺言”のすすめ」 3/4 「落語で学ぼう！悪質商法回避術」 3/10 「我が家はどうか？？知っておきたい相続税の基礎知識」 3/13 「お部屋もここもスッキリ！快適収納術」 開催回数：14回 参加人数：計472人	B	小学生消費生活セミナーを新規で開催する等、消費生活セミナーを増やし（前年度+5回）、幼少期からの消費者教育が行えたため。一方、定員となり、申込があったが参加しただけのセミナーもあった。定員に対し、75%の参加率であり、セミナー内容、開催場所（収容人数）等を改善することが望ましい。	B	消費生活総合センター
93	⑦ 高齢者に日頃接する人への啓発・教育の実施	継続	啓発情報の発信回数 1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 19回 意見交換会 1回	B	高齢者に日頃接する人への啓発・教育の実施について実施することができた。今後もあらゆる機会を通じ拡充していきたい。	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。							

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
94	㊦ 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	地域包括支援センターや高齢者学級などで出前講座を行い、消費者トラブルの啓発を行いました。また、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。「事例研究会」として、地域包括支援センターについての研修と、市内の地域包括支援センター職員と全相談員及び行政職員との情報交換会を実施して、連携を強化することができました。	B	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るため。	B	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。							
95	㊦ 高齢者を守るために、市内47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47地区において構築されることを目標としているが、平成26年度は、前年度より3地区が新たに関係者会議を実施した。見守り実施20地区、関係者による会議実施13地区（平成27年3月末集計現在）	C	各地域の実情に違いがあるうえ、市から各地域へのアプローチが不十分であると思われる。	A	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。							
96	㊦ 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	<ul style="list-style-type: none"> 相談援助件数 1,679件 新規契約件数 37件 終了件数 122件 実利用件数 115件 	A	相談援助件数・新規契約件数・実利用件数がいずれも増加した。 ・相談援助件数 (H25) 1,527件⇒(H26) 1,679件 ・新規契約件数 (H25) 32件⇒(H26) 37件 ・実利用件数 (H25) 115件⇒(H26) 122件	B	福祉総務課
97	㊦-1 権利擁護のための成年後見制度利用の促進【高齢者】	継続	<ul style="list-style-type: none"> 市長申立件数 30件 後見人等への報酬助成 11件 	A	市長申立件数及び報酬助成件数とも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
98	㊦-2 権利擁護のための成年後見制度利用の促進【障害者】	継続	<ul style="list-style-type: none"> 市長申し立て件数 5件（知的4件、精神1件） 報酬助成件数 12件（知的7件、精神5件） 市民後見人養成研修結果（受講者数）：初級課程（86人）、中級課程（36人）、専門課程（26人） 法人後見運営委員会開催回数：5回 	B	平成26年度の市長申立件数は5件であり前年度の10件を下回ったが、報酬助成件数については12件で前年度の9件を上回り増加傾向を維持した。市民後見人の養成研修を開催し、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する。また、必要な方に成年後見を実施する。	B	障害福祉課
●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図ります。							
99	㊦ 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	延利用日数 1,859日	B	高齢化に伴い要介護・要支援の認定者数が増加しており、本事業のサービスから介護保険サービスの訪問介護への移行が進んでいることから、本事業の実利用者数・延利用日数が減少している。	B	高齢福祉課
100	㊦ 障害者の相談支援体制の充実	継続	平成26年度：7回開催	A	平成26年度では、障害者生活支援センター間の連絡調整の場であるコーディネーター連絡会議を7回開催し、目標を達成できた。その結果、事例検討や情報共有を図ることができ、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	障害福祉課
101	㊦ 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26年度の相談件数 1135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 대응することができた。現在、相談業務を行う人材の確保が難しくなっているため報酬面や身分保障など、見直しを行い適切な相談業務が行えるよう検討する必要がある。	B	障害福祉課
102	㊦ 交渉力の格差を埋めるため、積極的なあっせんの実施	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、13件のあっせんや助言を行った。	B	情報提供を受け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
●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。							
●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。							

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
103	㊦ 悪質な事業者に対する指導等の強化	充実	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2つの事業者に対して登記事項証明書の取得や現地調査等を実施した。うち1社は、国・県と連携して調査を進めるも法律や条例違反を特定できず、もう1社は解散のため、具体的な指導は行えなかった。	A	直接指導の実績にはならなかったものの、事業者への聴取等を行うことで、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
104	㊧ 公表等による条例違反事業者の不適な取引行為の抑制	充実	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。	-	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
105	㊨ 相談実績活用による指導検討事案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
106	㊩ 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 3件(県) 取次依頼による情報提供 27件(県、消費者庁、関東財務局) 警察への捜査関係事項照会への対応 12件(埼玉県警、警視庁、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
㊪ 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。							
㊫ 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。							
107	㊬ 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、司法書士会等と連携強化	充実	【平成26年度参加実績】 都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議(関東ブロック)、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、防犯連絡会議、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生活センター所長会議・担当者会議、南関東ブロック消費生活センター商品テスト担当者会議、関東電気通信消費者支援連絡会(第11・12回)、埼玉県犯罪被害者支援推進協議会、埼玉食品表示監視協議会(第13・14回)、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、埼玉県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、生命保険意見交換会、クレジット被害対策・地方消費者行政充実会議	B	平成26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
108	㊭ 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、学校などへ消費生活啓発冊子やセンター発行の情報誌などを配布し情報提供をしました。地域包括支援センター、介護事業者にポスターや特別相談会のチラシなどを配布し、消費者トラブルの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は実施できたため。ただ、消費生活センターの認知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
109	㊮ 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26年度実績】 「犯罪被害者支援推進協議会定例総会」、「犯罪被害者支援推進協議会暴力犯被害研究会」、「消費生活相談に関する県警との情報交換会」、「防犯連絡会」など各会に参加。 「さいたま市事例研究会」として市内全警察署・県警本部と、全消費生活相談員・行政職員との情報交換及び事例検討を開催した。 また、市内にあるすべての警察署に情報冊子を配布し、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・開催により、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
㊯ 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。							
110	㊱ 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あり、平成26年度は1件事案がありました。	B	事案件数は1件であるが、適格消費者団体に対し回答を行い、消費者被害の未然防止につながったため。	B	消費生活総合センター
(4) 消費者意見の反映の促進							
㊲ 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。							
㊳ 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。							
111	㊴ 食の安全委員会での意見等の交換(再掲)	継続	「食の安全委員会」年度4回開催 第1回 平成26年7月31日 ・さいたま市食の安全委員会の位置づけ等について ・アクションプランに基づく食の安全確保対策事業について 第2回 平成26年11月5日 ・施設見学 第3回 平成26年12月15日 ・平成27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27年3月17日 ・平成27年度さいたま市食品衛生監視指導計画素案について ・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	食品安全推進課

施策番号	具体的施策の内容	実施目標	平成26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
112	① 食の安全・安心市民講習会の実施（再掲）	継続	「食の安全・安心市民講習会」 7回開催 受講者13名 第1回 平成26年 5月20日 ・食品のリスクについて ・さいたま市の食の安全確保対策について 第2回 平成26年 5月26日 ・さいたま市の食品監視指導 ・食中毒及び食品の衛生管理 ・手洗いチェッカー等の体験 第3回 平成26年 7月28日 ・食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業の知識 第4回 平成26年 9月18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26年11月25日 ・食品衛生法に関する食品表示について ・JAS法による食品表示について ・食品表示クイズ 第6回 平成27年 1月26日 ・現場見学「イオンの安心・安全への取り組みについて」視察 第7回 平成27年 3月19日 ・食の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	食品安全推進課
113	⑦ 食品の安全性の確保に関する情報及び意見の交換（再掲）	継続	食の安全フォーラム 2回開催 第1回目 平成26年8月26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：54人 第2回目 平成27年1月23日 北区 会場：プラザノース 多目的ホール 入場者：33人 サイエンスカフェ 2回開催 第1回目 平成26年12月9日 浦和区 会場：市民会館うらわ 参加者：22名 第2回目 平成27年3月10日 大宮区 会場：市民会館おおみや 参加者：22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	食品安全推進課
114	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	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、講座終了後は主催者側に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ちました。	B	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。							
115	⑦ 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 10名 ・ランドコーディネーターの実績 農業祭への参加（農業団体等との共同イベント開催、市内農家紹介） 市内農産物のPR活動（市内産農産物販売店舗の紹介、市内農家の紹介） 市内農家見学会の開催	A	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
116	① 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：212件 ・エコファーマー：82人 ・さいたま市農情報ガイドブック：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
●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。							
117	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 延べ7,5万人 ・アグリフェスタ 来場者数 延べ7,3万人 ・農業祭 来場者数 延べ14万人 ・共進会 農産物出品点数 1,020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
118	① 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26年度実績】 ・消費生活審議会：3回開催 ・消費者行政内連絡会議：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。	A	消費生活総合センター
119	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	平成26年度情報交換会参加実績 消費者団体連絡会議・12回 生命保険意見交換会（一般財団法人 生命保険協会） そんぽ消費者安心懇話会（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 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 様々な業種の事業者と意見交換を行うことができた。	B	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。	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。							
●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。							
120	⑦ 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25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、審議会へ報告し、その意見を平成26年度からの第2期消費生活基本計画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。	B	消費生活総合センター
121	① 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、19回アンケートを行いました。	B	平成26年度から出前講座においてもアンケートを実施し、消費者意見を収集することができた。今後も消費者の意見をセミナー等の企画に反映させていく。	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26年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所
122	㊦ 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26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
●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。							
123	㊦ 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、自主行動基準策定済の事業者はもちろん、未策定の事業者についても策定について前向きな回答を得たため。	B	消費生活総合センター
●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。							
124	㊦ 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25年度の事業者訪問件数 85件（21%増）（同事業者の複数回訪問の回数を含む） 事業者数 51社（11%増）	A	相当数の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。	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出前講座の実施	継続	平成26年度は申込みがありませんでした。	C	平成26年度は申込みがなかったため、事業者に対し出前講座の周知、広報に努めたい。	A	消費生活総合センター
126	㊦ 事業者に対する消費生活に関する図書・ビデオの貸出による情報提供	継続	平成26年度は事業者への図書やビデオの貸出しは1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