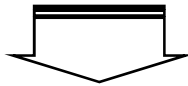


消費生活基本計画の進行管理

1. 調査・内部評価

調査

各担当課の施策の実施状況を調査



内部評価

1次評価（担当課自己評価）

A 施策（A 課）… B	→	○
B 施策（B 課）… A	→	○
C 施策（C 課）… B	→	×
D 施策（D 課）… B	→	○
E 施策（E 課）… C	→	×

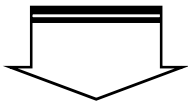
2次評価（消費生活総合センターが別途評価）

項目として

☆☆

（○が50～80%）

項目毎に成果を検証し、
「課題」「方向性」
を明示



庁内連絡会議事前確認

2. 審議会報告（検証）

各担当課の施策の実施状況を調査

3. 改善・見直し

審議会の検証結果を庁内連絡会議にフィードバック

4. 施策の実行

令和元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次調査）

◎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）



【審議会への報告】

◎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への資料の提出やヒアリング対応を行う。

◎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。



【改善・見直し（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。



【施策の実施】

（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取りまとめ、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12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	令和元年度評価	30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	6	3	1	0	0	0	8	0	2	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行い、制度利用件数を増やします。また、表示等の適正化の促進を行い、指導及び啓発を行います。
	②生活環境の安全対策の推進	16	4	7	3	0	0	2	11	3	2	79%	★★	★★	
	③表示等の適正化の促進	8	4	3	0	0	0	1	7	0	1	100%	★★★★★	★★★★	
	(計)	34	14	13	4	0	0	3	26	3	5	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	13	4	5	3	0	0	17	6	2	74%	★★	★★	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、出前講座やセミナーなど啓発やPRを継続して消費者教育の推進に繋がるよう努力していきます。また、学校や消費者団体へのDVD貸し出し制度などの周知・拡大を図ります。
	②環境保全への取り組みの促進	12	4	6	2	0	0	0	10	1	1	91%	★★★★	★★	
	③わかりやすい情報提供の推進	8	5	1	2	0	0	0	6	1	1	86%	★★★	★★	
	(計)	45	22	11	9	3	0	0	33	8	4	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更なるはたらきかけが引き続き必要であり、出前講座など啓発やPRを継続して申込みや参加率の向上に繋げる努力をしていきます。また、積極的な地域での見守りなどのネットワークの強化など、関係機関との連携の推進をしていきます。
	②高齢者等への支援の強化<重点>	14	6	7	1	0	0	0	11	1	2	92%	★★★★	★★★	
	③事業者に対する指導の強化<重点>	4	2	1	0	0	0	1	3	0	1	100%	★★★★★	★★★★★	
	④関係機関等との連携の強化	4	1	2	0	0	0	1	3	0	1	100%	★★★★★	★★★★★	
	(計)	30	11	14	1	0	0	4	23	1	6	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	2	5	2	0	0	0	4	2	3	67%	★★	★★	消費生活センターの認知度向上や、事業者・市との連携や協働により、リスクに対する消費者の安全の確保の実現のため、協働の促進を図ります。また、事業者へ出前講座、DVDの貸し出しなどの周知・拡充をしていきます。
	②事業活動、市の施策への消費者意見の反映の促進	7	3	1	1	1	0	1	4	2	1	67%	★★	★★	
	(計)	16	5	6	3	1	0	1	8	4	4	67%	★★	★★	
計画全体	※再掲分は控除しています	119	51	42	14	4	0	8	88	16	15	85%	★★★	★★★	

※重複している施策が6施策あります。

※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による評価ができない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用いた食品、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。

●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	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	2次評価
1	食の安全委員会での意見等の交換 【110番に再掲】	年4回開催を継続実施する。	継続	「食の安全委員会」 4回開催 第1回 令和元年8月6日 ・平成30年度さいたま市食の安全基本方針アクションプランの実施結果について ・令和元年度アクションプランについて 第2回 令和元年11月13日 ・施設見学 第3回 令和元年12月19日 ・令和2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 令和2年3月11日（書面開催） ・令和2年度さいたま市食品衛生監視指導計画（案）及び意見募集結果と市の考え方について ・令和2年度アクションプラン（素案）について	A	消費者、生産者、食品等事業者及び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伺いました。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	食中毒予防対策事業の継続実施 ・夏季・冬季（各1回）啓発キャンペーンの実施 ・本市広報、ホームページ等を活用しての情報の提供	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） ・街頭啓発活動（令和元年8月8日 JRさいたま新都心駅東口コクーンシティ コクーン2 3F にぎわいスポットにおける啓発品配布 800セット） ・市内公立私立小学校全児童及び保護者へのリーフレット配布（76,005枚） ・市内公立私立中学校へのポスター配布（1,455枚） ・（冬の食中毒予防対策事業） ・街頭啓発活動（令和元年11月26日 浦和駅における啓発品配布 800セット） ・ノロウイルス対策研修会の開催（令和元年11月5日 公立、私立及び認可外保育所（園）の職員（業務職員等）135名を対象に実施、こども未来局幼児未発達部保育課と共催） ・社会福祉施設及び教育委員会等へリーフレット4,307枚配布 ・大量調理施設（208施設）に対してリーフレット配布 【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等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、街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 【112番に再掲】	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回開催の継続実施をしていくことを目標とする。	継続	食の安全フォーラム 1回開催 第1回目 令和元年10月29日 北区 会場：プラザノース 多目的ルーム 入場者：54人 第2回目 令和2年3月4日 中央区 ※新型コロナウイルス感染症対策のため中止 会場：さいたま新都心合同庁舎1号館 共用会議室5-1 サイエンスカフェ 第1回目 令和2年2月28日 大宮区 ※新型コロナウイルス感染症対策のため中止 会場：宇宙劇場 第1・2集会室 第2回目 令和2年3月18日 大宮区 ※新型コロナウイルス感染症対策のため中止 会場：宇宙劇場 第1・2集会室	C	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回開催予定のところ、新型コロナウイルス感染症対策のため3回中止となり、1回の開催となりました。	B	食品・医薬品安全課	-
4	食の安全・安心市民講習会の実施 【111番に再掲】	「食の安全・安心市民講習会」を、年間7回開催の継続実施をしていくことを目標とする。	継続	「食の安全・安心市民講習会」 6回開催 受講者17名 第1回 令和元年5月22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 令和元年6月19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 ・ATPふき取り検査及び手洗いチェッカー等の体験 第3回 令和元年7月29日 ・農薬の安全確保について ・さいたま市の食品等検査業務について 第4回 令和元年10月1日 ・食品添加物について ・食肉の安全確保対策について 第5回 令和元年11月20日 ・食品表示法について ・食品表示（品質事項）について ・食品表示（衛生事項）について ・食品表示（保健事項）について 第6回 令和2年1月29日 ・イオンの安心・安全への取り組みについて 第7回 令和2年3月5日 ※新型コロナウイルス感染症対策のため中止 ・コープデリの食品検査について	B	「食の安全・安心市民講習会」を、年間7回開催予定のところ、新型コロナウイルス感染症対策のため1回中止となり、6回の開催となりました。	B	食品・医薬品安全課	-
5	食品関係の相談の受付（随時）	随時対応します。 平成27年度実績 営業者251件 市民324件 平成28年度実績 営業者250件 市民333件 平成29年度実績 営業者241件 市民307件 平成30年度実績 営業者259件 市民273件	継続	1 営業者からの相談件数：173件 （有症：46件、異物混入：47件、腐敗変敗：11件、不適正表示・期限切れ食品：38件、その他：31件） 2 市民からの苦情相談：276件 （有症：104件、異物混入：49件、腐敗変敗：9件、表示：9件、許可：1件、その他：104件）	B	情報探知後に営業施設に立入調査を実施し、衛生指導等を行った。また、相談内容によっては電話窓口又は窓口対応で解決できたため。	B	食品衛生課	O
6	一日食品衛生監視員の開催	毎年実施する。 平成27年度実績 8月7日 株式会社 ロッテ浦和工場 平成28年度実績 8月25日 株式会社 ロッテ浦和工場 平成29年度実績 8月3日 株式会社 ロッテ浦和工場 平成30年度実績 8月2日 株式会社 ロッテ浦和工場	継続	令和元年度は、令和元年8月1日に実施し、小学5,6年生とその保護者10組20名の参加があった。	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	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	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	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毎年度策定し公表する。	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10月中旬～ 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 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 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 前年度第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	○と畜検査：牛・子牛・豚・馬等：全頭 ○BSE検査：検査対象の牛 ○精密検査：随時	継続	○ と畜検査 牛：9、200頭、子牛：45頭、豚53、115頭、馬2頭、子馬2頭 ○ BSEスクリーニング検査 検査対象牛なし ○ 精密検査等 微生物検査：1、034検体、理化学検査：284検体、病理検査：388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	保健所食品衛生課、食肉衛生検査所からの依頼による食品衛生法に基づく食品等の検査について、適正な検査を実施する。	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 537 検体 微生物 413 検体 舌情、食中毒等関連検査 理化学 0 検体 微生物 102 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	各検査の実施により、衛生管理を徹底させ、平成26年度から令和2年度 毎年の学校給食における食中毒の発生件数「0」を目標とする。	継続	・ 単独調理場方式の市立小・中・特別支援学校159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1113検体の細菌検査を年1回実施しました。 ・ 単独調理場方式の市立小・中・特別支援学校、給食センター164施設を対象に、食器・器具等各6検体、計984検体の化学検査（澱粉性残留物、脂肪性残留物）を年2回実施しました。 ・ 単独調理場方式の市立小・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。 ・ 単独調理場方式の市立小・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、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	○
◎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※リコール届し、悪質な住リフォーム詐欺、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。									
◎環境衛生関係施設・業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・業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	保健所環境課等からの依頼による井戸水や浴用水等の水質検査、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乳幼児の衣服等の家庭用品の検査、健康食品中の医薬品成分検査について、適正な検査を実施する。	継続	保健所等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 606 検体 家庭用品検査 80 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・業事衛生関係施設に対する監視指導、相談業務等の実施	前年度実績を基準とし翌年度の目標数値を設定する。（前年度実績等により変動。） ○環境衛生関係施設に対する監視指導の実施 ・ 理容所、美容所、クリーニング所監視率 8% ・ 旅館業、興行場、公衆浴場監視率 23% ○業事衛生関係施設に対する監視指導の実施 ・ 医薬品医療機器等法等業事関係法令に基づく許可施設のうち、薬局、店舗販売業及び卸売販売業の監視率 30%（平成30年3月31日現在の施設数の30%とする） ・ 家庭用品試買検査 80品目 健康食品試買検査 20品目	継続	● 事業実績 ○ 環境衛生関係施設に対する監視指導の実施（昨年度実績） ・ 理容所、美容所、クリーニング所監視率 6.9% ・ 旅館業、興行場、公衆浴場監視率 21.2% ○ 業事衛生関係施設に対する監視指導の実施（昨年度実績） ・ 医薬品医療機器等法等業事関係法令に基づく許可施設のうち、薬局、店舗販売業及び卸売販売業の監視率 32.2% ・ 家庭用品試買検査 80品目 健康食品試買検査 20品目 ● 成果 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、環境衛生関係施設・業事衛生関係施設において、市民生活に重大な影響を及ぼす事故等が発生することなく、市民の安全が確保された。	B	人員減となった状況であったが係内で調整し、当初計画の目標をほぼ達成することができたため。	B	環境課	○
◎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/1回以上、浄水検査20箇所/1回以上、原水59箇所/年1回以上）	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 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59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	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（配水施設の工事のため、1箇所は8月以降欠測） ・ 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59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	配水施設の出口の水の水質検査において、配水施設の工事に伴い、1箇所は8月以降欠測となったことを除いて、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	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	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	一定条件を満たす戸建て住宅等に対する耐震診断費用の助成	・令和2年度末の住宅の目標耐震化率95%達成に向け、耐震診断費用の助成を実施する。 ・年度ごとに目標耐震化率を設定していないため、当該年度の予算措置件数の達成を目標とする。	継続	・令和元年度末の住宅耐震化率 現在集計中（7月頃算出予定） ・耐震診断助成制度利用件数 25件	C	・耐震化率に関しては、目標値を下回る見込みであり、予算措置件数40件を下回ったため。	B	建築総務課	×
15	一定条件を満たす戸建て住宅等に対する耐震診断費用の派遣	・令和2年度末の住宅の目標耐震化率95%達成に向け、耐震診断員派遣制度を実施する。 ・年度ごとに目標耐震化率を設定していないため、当該年度の予算措置件数の達成を目標とする。	継続	・令和元年度末の住宅耐震化率 現在集計中（7月頃算出予定） ・耐震診断員派遣制度利用件数 350件	C	・耐震化率に関しては、目標値を下回る見込みであり、予算措置件数500件を下回ったため。	B	建築総務課	×
16	一定条件を満たす戸建て住宅等に対する耐震補強費用の助成	・令和2年度末の住宅の目標耐震化率95%達成に向け、耐震補強費用の助成を実施する。 ・年度ごとに目標耐震化率を設定していないため、当該年度の予算措置件数の達成を目標とする。	継続	・令和元年度末の住宅耐震化率 現在集計中（7月頃算出予定） ・耐震改修助成制度利用件数 30件	C	・耐震化率に関しては、目標値を下回る見込みであり、予算措置件数73件を下回ったため。	B	建築総務課	×
17	建築確認申請・完了時のシロアリ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	完了検査率 令和元年度目標：100%	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築物の安全性は担保される。 (令和元年度 完了検査率：99.93%)	B	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と中間検査の実施	中間検査率 令和元年度目標：100%	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。 (令和元年度 中間検査率：100%)	A	中間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	○

●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、危害等の発生を未然防止・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	市内にある5箇所の販売事業所に対して立入検査を実施する。	継続	令和元年度検査実施内容 (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乳幼児ベット ② 1 ③ 6 ④ 0 ①家庭用の圧力ホバ及び圧力ホバ ② 5 ③ 15 ④ 0 ①乗車用ヘルメット ② 2 ③ 37 ④ 0 ①石油ストーブ ② 3 ③ 6 ④ 0 ①ライター ② 6 ③ 51 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	市内にある5箇所の販売事業所に対して立入検査を実施する。	継続	令和元年度検査実施内容 (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直流電源装置 ② 7 ③ 191 ④ 0 ①リチウムイオン蓄電池 ② 7 ③ 108 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	危害・損害に係る情報収集を常に行い、疑義が生じた場合は迅速に調査を実施する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	消費生活相談にかかる商品テストの実施	依頼に対してテストを実施するものため、数値等評価基準は設定できません。	継続	消費生活上トラブルの起こった製品に対して、国民生活センターに対し、商品テストの依頼を2件行いました。	B	商品テストを実施し、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	ホームページでの紹介を速やかに実施することを評価基準とする。	継続	国や独立行政法人等が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・製品回収等の情報を消費者が入手できるよう、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を提供し、消費者の安全・安心を確保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の実施	ホームページでの情報提供（リンク）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	国が特定物資を指定した場合や、地域特有の状況により必要な場合は、生活関連物資の買占め等にかかる調査を行なう。	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
災害に被災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	緊急時対応マニュアルを整備して、災害時における体制を確立する。	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	○
----	------------------------------------	---------------------------------	----	---	---	--	---	------------	---

●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】	評価基準となる数値目標の設定はなし。理由) 食品表示に関する相談・指導件数に関しては、数値等の基準を設定して評価する事ができないため。	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者に対し、必要な情報を提供することができました。	A	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】	事業者および消費者からの電話、窓口相談等については随時対応する。	継続	事業者及び消費者からの食品表示に関する問い合わせについて、電話や窓口で随時回答を行った。	B	事業者及び消費者からの食品表示に関する問い合わせに対して、随時回答を行い対応できているため。	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】	【巡回指導の実施目標件数】 平成27年度：50件 平成28年度：50件 平成29年度：50件 平成30年度：50件 令和元年度：50件	継続	・表示に関する相談・苦情の受付状況 相談 4件 苦情・調査 9件 計 13件 ・巡回指導の実施状況 適正店舗数 28件 要改善店舗数 22件 計 50件	A	巡回指導については、実施目標件数を達成することができたため。また指導を行った店舗に対しては、名称及び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】	適切な助言、あっせん、その他情報提供、他機関紹介を行い、処理不能件数0件とすることを評価基準とする。	継続	【令和元年度実績】 食品表示に関する相談が13件あり、処理結果は下記のとおり行いました。 助言・・・5件 あっせん解決・・・3件 その他情報提供・・・2件 処理不要・・・3件	B	適切な助言、あっせん、その他情報提供を行い、処理不能件数が0件だったため。引き続き食品表示に関する消費者からの相談に対応し、問題解決を図ります。	B	消費生活総合センター	○

施策番号	具体的施策の内容	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	2次評価
◎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	計量器の定期検査は、法により2年に1回実施すること定められており、当市では（施策内容の詳細欄に記載のとおり）地区を変えて実施しています。したがって、実施年度において把握し得る計量器のすべてを検査することを評価基準とします。	継続	平成31年度のはかりの定期検査については、西区、北区、大宮区、見沼区、岩槻区を検査対象とし、はかりの使用状況を確認するための事前調査を実施したうえで、下記のとおり検査を実施。 また立入検査（商品量目検査）については、計量行政の全国会議での申し合せ事項に従い、前期と後期の2回実施した。 はかりの定期検査 ・市検査所実施分 472戸 1,080個 ・指定定期検査機関への委託分 243戸 600個 立入検査（商品量目検査） ※グラム売りの商品が、表示通りの質量があるかの検査 前期（7～8月） 9店舗 198個 後期（11月） 9店舗 139個	A	定期検査については、使用状況により増減があるが、事前調査で把握しうるものの検査を行った。立入検査についても、新規店などを中心に実施し、併せて正しい計量についての啓発を行った。	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	条例に基づき品質表示、包装等の必要な調査の実施	必要に応じて表示等の基準を定め、調査を実施する。	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	事業者に対して適正な表示を行うよう指導・要請する（随時）	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表示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表示を要請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	市内にある5箇所の販売事業所に対して立入検査を実施する。	継続	令和元年度検査実施内容 (①項目名、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（靴下） ② 8 ③ 2046 ④ 0 ① 繊維製品（タオル） ② 4 ③ 378 ④ 0 ① 合成樹脂加工品（可搬式便器及び便所用の機器） ② 2 ③ 31 ④ 0 ① 雑貨工業品（フック・「ハ」及び「ルック」・「ハ」） ② 6 ③ 243 ④ 0 ① 雑貨工業品（接着剤） ② 6 ③ 286 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されたため。	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	学習指導要領に基づく消費者教育を推進【小・中学校】	消費者教育の実施については、学習指導要領に基づき市内全小・中学校が実施しているが、一層の推進を図るため、消費生活総合センターとの連携（出前講座の利用、パンフレット等の提供等）を図った授業等を行う学校数を増やすことを目標とする。 平成24年度実績（実施校・1校）を基準とすると、 平成26年度：3校 平成27年度：4校 平成28年度：5校 平成29年度：6校 平成30年度：7校 平成31年度：8校 令和2年度：9校 ※前年度実績により、変動します。	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ました。令和元年度は中学校3校11学級と高等学校2校が、消費生活総合センターの出前講座を活用し、授業を行いました。 ・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」を実施しています。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学ぶ話を直接聞く内容となっています。なお、この安全教室には保護者も参加しています。 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）ナビ」）をさいたま市立教育研究所「Webページ」にて公開しています。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ます。 ・施策内容の見直し 企業・警察など豊富な知識を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4万6千人、保護者約6千2百人が参加しています。	B	学習指導要領に基づき、小・中学校において計画的に、消費生活総合センターとの連携を図りながら、消費生活を推進することができました。	B	指導1課	○
36	学習指導要領に基づく消費者教育を推進【高等学校】	平成28年度実績：さいたま市立高等学校生徒およそ3700名に指導を行った。 平成29年度実績：さいたま市立高等学校生徒およそ3400名（延べ人数）に指導を行った。 平成30年度実績：さいたま市立高等学校生徒およそ2000名（延べ人数）に指導を行った。 令和元年度実績：さいたま市立高等学校生徒およそ3400名（延べ人数）に指導を行った。 今後も、同程度の人数の生徒に指導を行うことを目標とする。	継続	さいたま市立高等学校の3400名以上（延べ人数）の生徒に対し、「家庭基礎」「政治経済」「現代社会」の各教科を中心として消費者生活などに関する基礎的・基本的な知識と技能を習得させた。 【令和元年度実績】 ○浦和高等学校 家庭基礎（必修）第2学年322名 現代社会（必修）第1学年365名 外部講師を活用したスマホ・携帯安全教室 全年1007名 ○浦和南高等学校 家庭基礎（必修）第1学年324名 現代社会（必修）第2学年328名 政治経済（必修）第3学年192名 ○大宮北高等学校 家庭基礎（必修）第1学年360名 現代社会（必修）第1学年360名 政治経済（選択）第3学年180名	A	「家庭基礎」「政治経済」「現代社会」等の各教科を中核とした学習活動を通して、生徒の消費者教育に対する意識が向上し、知識・技術の定着が図られ、実践力が身についたと考えられるため。	B	高校教育課	○
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	リーフレット 1,000部以上、ポスター200部以上の配布	充実	若者を対象とした悪質商法に関するリーフレット・ポスターを授業等で活用してもらうため、市内の各学校等に配布しました。 【令和元年度実績】 ・「若者向け悪質商法被害防止キャンペーン」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、特別支援学校等に配布・・・6,246部 ・「若者向け悪質商法被害防止キャンペーン」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、特別支援学校等に配布・・・344部 ・「若者消費者トラブル110番」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、特別支援学校等に配布・・・348部 ・「くらしの豆知識」 市内中学校、高等学校に配布・・・63部	A	市内各学校等にリーフレット1,000部以上、ポスター200部以上配布し、若者に被害の多い悪質商法や消費生活上の留意点を紹介したことがにより、気を付けたいことや対処法を周知できたため。	B	消費生活総合センター	○

施策番号	具体的施策の内容	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	2次評価
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	貸出申込があつての活用のため、数値等評価基準の設定はできません。	継続	令和元年度は、学校に対し、DVD 6件の貸出しを行いました。 ・中学校・・・6件（悪質商法関連：4件、食生活関連1件、その他1件） ※30年度実績 7件	C	前年度よりも貸出し件数が減少したため。ただ、貸出申込は継続しており、映像での消費者問題の啓発を通して生徒に対し消費者教育を推進することができるよう、今後貸出し制度周知の方法等を検討していきます。	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	小、中、高、大学校等の消費生活講座開催回数（15回以上）	充実	【令和元年度実績】 令和元年度は、中学校で出前講座を開催しました。 ・中学校・・・12回、596人	C	評価基準を下回ってしまいましたが、前年度から2回多く開催できました。なお、参加人数は前年度より約150名増の参加がありました。今後の成年年齢引き下げを見据えた学生への消費者教育推進のため、学校に対し出前講座のさらなる周知・拡充を図ります。 ・小中高特別支援学校 教頭会 ・小中高特別支援学校 社会科教員研修会 ・中学校 技術・家庭科教員研修会 ・市立高校校長会議 ・市内専門・通信制学校等への依頼	B	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	学校教職員に対しての説明回数（2回以上）	継続	学校教職員の研修会等において、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及び活用依頼、出前講座の活用依頼等を行いました。 【令和元年度実績】4回説明 ・中学校 技術・家庭科教員研修会 ・小学校 教頭会 ・中高特別支援学校 教頭会 ・市立高校校長会議 ※小学校家庭科教員研修会及び中高特別支援学校社会科教員研修会には資料配布を行いました。	A	前年度に引き続き、学校教職員に継続して啓発を行っていくことで、消費者教育の重要性を理解し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	生徒の保護者を対象にした学習会等回数（3回以上）	継続	【令和元年度実績】 令和元年度は、子育て中の保護者に対し、出前講座を5回開催しました。	A	評価基準を達成できたため。今後もより一層の周知・拡大を図ります。	B	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	リーフレット 1,000部以上、ポスター200部以上の配布による啓発	充実	若者を対象とした悪質商法に関するリーフレット・ポスターを授業等で活用してもらうため、市内の各学校等に配布しました。 【令和元年度実績】 ・「若者向け悪質商法被害防止キャンペーン」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、特別支援学校等に配布・・・6,246部 ・「若者向け悪質商法被害防止キャンペーン」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、特別支援学校等に配布・・・344部 ・「若者消費者トラブル110番」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、特別支援学校等に配布・・・348部 ・「くらしの豆知識」 市内中学校、高等学校に配布・・・63部	A	市内各学校等にリーフレット1,000部以上、ポスター200部以上配布し、若者に被害の多い悪質商法や消費生活上の留意点を紹介したことにより、気をつけたいことや対処法を周知できたため。	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	パンフレットまたはセミナーの告知実施（3回以上）	充実	市内の公民館、図書館、学校等に対し、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（セミナー等）の告知を15回行いました。 【令和元年度実績】 ・特別相談のパンフレット配布・・・3回（市若者トラブル110番、関ブロキャンペーン高齢者・若者） ・くらしの情報配布・・・4回 ・くらしの豆知識・・・1回 ・消費者フォーラム告知・・・1回 ・消費生活セミナー告知・・・5回 ・消費生活啓発告知・・・1回	A	市内各公民館等多くの場所で、消費生活に関する啓発資料の提供等が行えたため。	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	貸出申込があつての啓発のため、数値等評価基準の設定はできません。	充実	令和元年度は、市民に対し、書籍・映像ソフトの貸出申込はありませんでした。 ※30年度実績 3点	D	消費者フォーラムやイベント会場で放映するなど周知を図ったほか、書籍・映像ソフトは、手に取りやすいように配架してありますが、貸出申込には至りませんでした。引き続き、積極的な貸出しに努めるとともに、新たに作成・入荷した際は重点的に案内を行っていきます。	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【90番に再掲】	出前講座の開催回数（80回以上）又は人数（2,000人以上）	充実	【令和元年度実績】 ・公民館・・・15回（600人） ・自治会・・・13回（640人） ・民生委員・・・1回（30人） ・社会福祉協議会・・・4回（160人） ・老人会、高齢者関連団体・・・16回（470人） ・地域包括支援センター・・・5回（135人） ・障害者関連団体・・・2回（35人） ・学校・・・12回（596人） ・その他・・・5回（560人） 回数・・・73回、延べ人数・・・3,226人 ※30年度実績 85回、3,024人	B	開催回数は評価基準を下回ってしまったが、参加人数は評価基準の1.5倍以上の団体より講座の申し込みがありました。多数の市民に啓発できたので、今後も引き続き、周知・拡充を図ります。	B	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【77番・91番に再掲】	消費生活セミナーを年度内14回開催し、参加率を90%以上とする。	充実	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た消費生活セミナーを11回開催しました。 【令和元年度実績】 ・定員数・・・530人 ・参加者数・・・387人 ・参加率・・・73% ※30年度実績 550人、77%	C	評価基準を下回ってしまいましたが、消費者の興味関心の大きいテーマを取り上げた消費生活セミナーを11回開催し、消費生活について学ぶ機会を提供しました。なお、新型コロナウイルス感染症拡大に伴いセミナーを3回中止しました。	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	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	消費者団体が開催する学習会へ、消費者教育や啓発のための資料（パンフレット等）を提供する。（2回）	充実	消費者教育推進のため、消費者団体へ啓発資料の提供を行いました。 【令和元年度実績】 ・「くらしの情報」No114号、115号、116号、117号の提供・・・4回 ・「さいたま市消費者行政の概要」の提供・・・1回	A	資料提供を行うことにより、消費者被害等について学んでもらうことができたため。	B	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	貸出申込があつてのもののため、数値等評価基準は設定できません。	継続	令和元年度は、他自治体の消費生活相談部門に対し、悪質商法に関するDVD 2点の貸出を行いました。	B	貸出申込があり、映像での消費者問題の啓発を通して消費者団体等の消費者教育を推進することができたため。	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	出前講座開催回数（3回以上）	充実	【令和元年度実績】 令和元年度は、消費者団体などからの出前講座の申し込みはありませんでした。 ※30年度実績 0回	C	申込みがなく開催できなかったため。引き続き、消費者団体などへ出前講座の周知・拡充を図ります。	B	消費生活総合センター	×

施策番号	具体的施策の内容	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	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	消費者団体への学習場所の提供（12回以上）	継続	毎月行われる消費者団体連絡会の定例会に、センターの会議室を提供しました。 【令和元年度実績】 消費者団体への学習場所の提供 12回	B	毎月の定例会にセンターの会議室を提供し、自主的な消費生活に関する学習活動の支援ができたため。	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	来場者数（4,000人以上）	継続	【令和元年度実績】 令和元年10月13日(日)にさいたま新都心駅東西自由通路での開催を予定していた第19回さいたま市消費生活展が台風19号の影響で中止となったため、代替として、桜区交通・防犯フェアとの同時開催にて規模を縮小して実施。 ・日程・・・令和2年1月26日（日） ・会場・・・フララウエスト2階 ・内容・・・パネル展示、クイズラリー、ステージイベント等 ・参加団体・・・市内各消費者団体(6団体) ・来場者数・・・約2,000人 (桜区交通・防犯フェア全体での来場者数。)	C	消費者団体に活動を発表する場の提供を行い、くらしに密着した諸問題を取り上げることで、来場者に考える機会を与えることができ、またステージイベントとして五人による漫才やプレゼントを含むパルンパフォーマンスを行ったことにより、多くの市民に啓発を行うことができたが、桜区交通・防犯フェア内消費生活展としては、評価基準を超える来場者がいなかったため。	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	キャンペーンの実施回数（1回）	継続	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。 【令和元年度実績】 ・実施日・・・令和元年10月4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	A	消費者団体と協力して街頭キャンペーンを実施し、道行く人々に注意を呼びかけ、消費生活相談窓口である消費生活センターを周知することができたため。	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	補助金の適正使用の確認（月1回）	継続	令和元年度はさいたま市消費者団体連絡会へ、補助金150,000円を交付しました。また、毎月1回開催される定例会に職員が出席し、補助金の適正利用についての確認を行いました。	A	市民の消費生活上向のため、消費者団体の運営経費である補助金が、適正に利用されたことを確認できたため。	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	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	地域ICTリーダーが講師を務める講座の開催回数 平成26年度：16回 平成27年度：35回 平成28年度：35回 平成29年度：35回 平成30年度：35回 令和元年度：35回	継続	令和元年度は地域ICTリーダーが講師を務める講座が18回開催されました。	D	担当担当では、機材貸出回数をもとに、左記講座の開催を把握しているが、自前機材を持ち込んでの講座やスマホ、タブレット講座の需要が高まったため。	C	ICT政策担当	×
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	○学校におけるICT環境の整備を計画どおり実施することを目標とする。 <教育用及び学校図書館コンピュータの導入計画> 平成26年度：教育用24校 図書館1校 平成27年度：教育用39校 図書館24校 平成28年度：教育用12校 図書館74校 平成29年度：教育用61校 図書館50校 平成30年度：教育用26校 図書館13校 令和元年度：教育用2校 図書館2校 令和2年度：教育用63校 図書館25校 ○教職員のICT活用指導力を高める各種研修会での事後アンケートにおいて、「研修内容を理解できた」と回答する教職員の割合が95%以上となることを目標とする。	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 2校 ・学校図書館コンピュータの入替 2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 26回 739人 ・情報モラル・セキュリティ研修 4回 495人 ・新採用学校図書館司書研修会 1回 23人 ・「研修内容を理解できた」と回答した教職員の割合 100% ○保護者向け情報モラル出前講座「親！おや？なるほどだねッ出前」の開設 19回 1,604名が参加	A	・ICT環境整備に関して、100%入替を行うことができた。 ・研修会に参加した教職員の事後アンケートの結果より理解度が100%となっていることから、充実した研修会が実施できた。 ・保護者向け情報モラル出前講座については、さらに拡大して実施することができた。	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	出前講座開催回数（3回以上）	充実	【令和元年度実績】 令和元年度は、携帯電話やパソコンの適正利用のテーマを希望する依頼が無かったため、開催することができませんでした。 ※30年度実績 1回	D	評価基準を下回ってしまいましたが、新たな手法が増え、未成年者の被害者も多いため、今後もより一層の周知、拡充を図ります。	B	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	消費者活動を担う消費者リーダーの育成とその活用	研修等の実施回数（1回）、又は、イベント等における活用回数（1回以上）	充実	埼玉県の消費者被害防止サポーター養成講座を受講したサポーターに、さいたま市のサポーターとして活動してもらうため連絡会議の開催、情報提供、活動協力依頼、活動実施等を行いました。 【令和元年度実績】 ・連絡会議の開催（1回） ・情報提供（6回）・・・消費者フォーラム案内、くらしの情報、消費生活展の案内等 ・活動協力依頼（4回）・・・5月～12月のイベントの協力依頼 ・活動実施（9回・延20人）・・・各区区民まつり・防犯フェア、障害者週間市民のついで等の啓発 ※台風19号の影響により、活動予定だった消費生活展、区民まつりが中止となったほか、新型コロナウイルスの影響により3月開催予定の連絡会議が中止になりました。	A	埼玉県が養成したサポーターを、さいたま市のサポーターとして活用し、今後の消費者教育を担うリーダー的な市民として育成するため、連絡会議の開催や情報提供・協力活動実施等を行うことができたため。	B	消費生活総合センター	○
----	-------------------------	-------------------------------------	----	--	---	--	---	------------	---

◎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	令和2年度までに消費者教育推進地域協議会を設置し、運営を行う。	継続	平成28年度は5月25日、7月27日、8月25日の3回消費者教育推進地域協議会を開催し、消費者教育推進計画策定において意見を述べ、平成29年3月に計画が完成した。引き続き、総合的かつ体系的な消費者教育の推進をしていき、見直しや状況確認などが必要であれば運営をしていく。	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（総合的かつ体系的な消費者教育の推進）	令和2年度までに市町村消費者教育推進計画を策定し、進捗管理等を行う。	継続	平成27年度に消費者教育推進地域協議会を2回、平成28年度には3回開催して計画策定の協議を行った上、消費生活協議会に計画の策定を諮問、これを受けて審議会から計画案が当中され、29年3月に消費者教育推進計画が策定された。今後においては、地域における消費者教育を総合的、体系的かつ効果的に推進し、毎年度進捗管理等を行っていく。	A	平成29年4月の計画実施に向けて、予定通りの消費者教育推進計画の策定ができたため。また、毎年度進捗管理を行っていく。	B	消費生活総合センター	○

施策番号	具体的施策の内容	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	2次評価																											
◎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。限りの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	令和9年度までに補助団体を平成28年度の実績から5%増とすることを目標とする。 平成30年度：470団体 令和元年度：472団体 令和2年度：474団体 令和3年度：476団体 令和4年度：478団体 令和5年度：480団体 令和6年度：482団体 令和7年度：484団体 令和8年度：486団体 令和9年度：488団体	継続	令和元（平成31）年度は実施団体が469団体（うち交付団体は468団体）、補助金交付額は57,889,300円となり、内訳は以下の通り。 <table border="1"> <tr> <th>団体数</th> <th>回収量</th> <th>補助金額</th> </tr> <tr> <td>自治会</td> <td>152団体</td> <td>3,794,780 k g</td> <td>18,968,900円</td> </tr> <tr> <td>子供会</td> <td>66団体</td> <td>892,855 k g</td> <td>4,462,300円</td> </tr> <tr> <td>P T A</td> <td>103団体</td> <td>4,807,190 k g</td> <td>23,184,000円</td> </tr> <tr> <td>福祉団体</td> <td>13団体</td> <td>548,760 k g</td> <td>2,743,500円</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>134団体</td> <td>1,706,890 k g</td> <td>8,530,600円</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>468団体</td> <td>11,750,475 k g</td> <td>57,889,300円</td> </tr> </table>	団体数	回収量	補助金額	自治会	152団体	3,794,780 k g	18,968,900円	子供会	66団体	892,855 k g	4,462,300円	P T A	103団体	4,807,190 k g	23,184,000円	福祉団体	13団体	548,760 k g	2,743,500円	その他	134団体	1,706,890 k g	8,530,600円	合計	468団体	11,750,475 k g	57,889,300円	B	前年度と比較して実施団体数がほぼ横ばいであるが増加しており、引き続き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いることにより、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	152団体	3,794,780 k g	18,968,900円																																	
子供会	66団体	892,855 k g	4,462,300円																																	
P T A	103団体	4,807,190 k g	23,184,000円																																	
福祉団体	13団体	548,760 k g	2,743,500円																																	
その他	134団体	1,706,890 k g	8,530,600円																																	
合計	468団体	11,750,475 k g	57,889,300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	令和9年度までに補助基数について、過年度実績の推移より下記のとおり目標を設定する。 平成30年度：206基 令和元年度：208基 令和2年度：210基 令和3年度：212基 令和4年度：214基 令和5年度：216基 令和6年度：218基 令和7年度：220基 令和8年度：222基 令和9年度：224基	継続	平成31（令和元）年度 交付人数 交付基数 交付金額 生ごみ処理容器（コンポスト） 61人 72基 158,900円 生ごみ処理機 149人 149基 2,175,900円 合計 210人 221基 2,334,800円	A	評価基準を上回ったため。当該制度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	○																											
62	ごみの分別・減量化を推進するグリーンさいたま推進員の委嘱	引き続き、廃棄物の処理及び清掃に関する法律及びさいたま市廃棄物の処理及び再生利用に関する条例に基づき、各自治会長からの推薦により、廃棄物減量等推進員（グリーンさいたま推進員）を委嘱し、地域におけるごみの分別徹底や環境美化の推進を図っていきます。	継続	ごみの減量及び適正処理を推進するため、行政と市民をつなぐ地域のリーダーの役割を担う「グリーンさいたま推進員」の研修会を行いました。研修会では「さいたま市食品ロス削減プロジェクト」の説明や、外部講師を招いた「海洋プラスチックごみ」をテーマに講演会を実施し、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りました。	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禁止等を図るマイバック持参の呼びかけ実施	引き続き、市報、ホームページ、環境通信などで3Rに取り組んでいただくよう啓発していくほか、市のイベント等を活用して啓発品を配布し、ごみになるものを減らさない、過剰包装を断るなどのライフスタイルの転換を呼びかけます。	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「携帯カトラリー」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年度から配信している日本語版「さいたま市ごみ分別アプリ」に加え、平成28年度には英語、中国語など4か国に対応した外国語版「さいたま市ごみ分別アプリ」を広く周知し、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おし方マニュアルを全戸配布、自治会等を対象とした出前講座では、ごみの適正分別・マイバックの持参のお願いをするなど、多くの市民に3Rの啓発を行いました。 <ul style="list-style-type: none"> ・イベント参加実績：19回 ・出前講座実績：3回 ・ごみ分別アプリダウンロード数 111,474件（累計） ・ごみ分別アプリ（外国語版）ダウンロード数 1,813件（累計） 	B	環境イベント等で小型家電のリサイクルに協力いただいた方や「ごみ分別アプリ」をダウンロードした方に携帯カトラリーを配布し、3Rとごみ分別の啓発を行いました。	B	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	エコバッグの配布回数（1回）	継続	【令和元年度実績】 消費生活センター、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	エコバッグを配布し、グリーンコンシューマーの考え方を啓発することができたため。エコバッグは多くの方から好評でしたが、考え方については未だ広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・方法等を検討していきます。	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	支援体制を維持する	継続	中小企業が抱える経営課題に対し、窓口相談による対応のほか、専門家派遣等を実施し、課題解決の支援を実施しました。	A	これまでの支援体制を維持し、相談事業を実施したためA評価としました。	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	ホームページでの情報提供、周知・啓発の実施（1回）	継続	過大・過剰な包装、または容器を用いない、といった商品包装の適正化について、ホームページにて1回周知を行いました。	B	ホームページにて商品包装の適正化について啓発を行うことができたため。	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	平成29年度に環境教育拠点施設数を20施設にすることを目標とする。 平成26年度：18施設 平成27年度：19施設 平成28年度：20施設 令和元年度：21施設 ※前年実績により変動します	充実	環境教育拠点施設数：21施設（令和元年度未現在）	A	目標である環境教育拠点施設数20施設を上回っているため	A	環境創造政策課	○																											
68	環境保全標語・ポスター作品コンクールの実施	平成26年度～平成29年度までの累計で応募者数を8,000人とすることを目標とする。 平成26年度：2,000人 平成27年度：4,000人 平成28年度：6,000人 平成29年度：8,000人 平成30年度～令和2年度までの累計で、応募者数を7,500人とすることを目標とする。 平成30年度：2,500人 令和元年度：5,000人 令和2年度：7,500人 ※前年実績により変動します	継続	テーマ：「地球の未来へ 今 私たちができること」 応募状況：環境保全標語 17校2,007人、環境保全ポスター 35校 468人 計2,475人（平成30年度、令和元年度の累計4,523人） 展示会：令和元年11月6日（水）から11月14日（木） さいたま市民活動サポートセンター 令和元年11月15日（金）から11月22日（金） さいたま市環境センター 環境啓発施設	C	標語・ポスター合わせた応募者数が目標の2,500人を下回ったため。	B	環境創造政策課	×																											
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	前年比10%増の参加校数を目標とする。 平成25年度実績(9校)を基準とすると、 平成26年度：10校 平成27年度：11校 平成28年度：12校 平成29年度：13校 平成30年度：14校 平成31年度：15校 令和2年度：16校 ※前年実績により変動します	継続	・学校環境緑化コンクール参加校数 小学校5校 中学校2校 ・ピオトープがある学校 26校（小学校22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 19校（小学校17校 中学校2校）	A	学校環境緑化コンクール参加校数とピオトープを活用した環境教育を行っている学校数の合計が26校であり、環境教育を推進する学校数が令和元年度の基準数を超えているため。	B	指導1課	○																											

施策番号	具体的施策の内容	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	2次評価
◎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	令和2年度に参加者数を2,000人とすることを目標とする。平成24年度実績を基準とすると、 平成26年度：1,450人 平成27年度：1,550人 平成28年度：1,650人 平成29年度：1,750人 平成30年度：1,850人 令和元年度：1,950人 令和2年度：2,000人	継続	日付：令和元年10月11日（金） ※12日（土）は台風19号の影響により中止 場所：さいたま新都心駅東西自由通路、コクーンシティ コクーン1 コクーンプラザ 展示参加団体：24団体 スタンプラリー参加者：359人 総来場者数（推計）：約4,500人	C	昨年度実績、目標値とも大きく下回ったが、展示参加団体の皆様による環境保全への様々な取組に関する情報発信の場として、また、団体間で情報交換・交流の場として有意義に活用してもらえたため。	B	環境創造政策課	—
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	ごみゼロキャンペーンの参加団体数について、平成25年度73団体を平成29年度までに820団体に増加させます。平成30年度以降については、参加団体数及び参加者数を継続的に増加させます。	継続	令和元5月26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35,300kg、不燃ごみ4,230kg、計39,530kgを回収しました。参加団体数は826団体（前年比+11団体）、参加人数は97,438人（前年比-1,558人）でした。	B	前年実績と比較し参加団体数は増加し目標達成したが、参加人数は減少となったため。	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。									
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	ホームページでの情報提供の実施（30回以上）	継続	センターのホームページにて、各種イベント情報、注意喚起など、消費生活に関する必要な情報の提供を87回行いました。	A	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、且つわかりやすく、ホームページで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。									
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	パンフレットなどの提供回数、または、セミナーの告知回数（3回以上）	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の提供や、消費生活に関するイベント（セミナー等）の告知を15回行いました。 【令和元年度実績】 ・特別相談のパフレット配布・・・3回（市若者トラブル110番、関東甲信越ブロックキャンペーン高齢者・若者） ・くらしの情報配布・・・4回 ・くらしの豆知識・・・1回 ・消費者フォーラム告知・・・1回 ・消費生活セミナー告知・・・5回 ・消費生活展告知・・・1回	A	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等を行うことができたため。	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	貸出申込があつてのもののため、数値等評価基準は設定できません。	充実	令和元年度は、学校・市民・団体等に対し、悪質商法や食生活等に関するDVD 8件の貸出しを行いました。 ※30年度実績 12件	C	前年度の12件よりも貸出し件数が減少したため。ただ、貸出申込は継続してあり、映像での消費者問題の啓発を通して学校・市民・団体等に対し消費者教育を推進することができるため、今後貸出し制度周知の方法等を検討していきます。	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	パネル展示の実施（年間3ヶ月間以上）	継続	消費生活総合センター内、JACK大宮ビル1階ロビー、浦和消費生活センター前及び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、消費者月間キャンペーン（消費者フォーラム会場内）、若者及び高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン（JACK大宮ビル1階ロビー）及び消費生活展（消費生活総合センターフーズ）の各イベントにてパネル展示を行いました。 【令和元年度実績】 ・消費生活総合センター内、浦和消費生活センター前及び岩槻消費生活センター（通年） ・JACK大宮ビル1階ロビー（4月17日～3月31日） ・北区役所（2月25日～3月5日） ・市立浦和高校（6月22日・23日）	A	市消費生活センターを知らない市民の目にも届くよう、区役所のロビー等に1か月以上パネルを展示することができたため。	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。									
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	出前講座開催回数（80回以上）又は人数（2,000人以上）	充実	【令和元年度実績】 ・公民館・・・15回（600人） ・自治会・・・13回（640人） ・民生委員・・・1回（30人） ・社会福祉協議会・・・4回（160人） ・老人会、高齢者関連団体・・・16回（470人） ・地域包括支援センター・・・5回（135人） ・障害者関連団体・・・2回（35人） ・学校・・・12回（596人） ・その他・・・5回（560人） 回数・・・73回、延べ人数・・・3,226人 ※30年度実績 85回、3,024人	B	開催回数は評価基準を下回ってしまいましたが、参加人数は評価基準の1.5倍以上の様々な団体より講座の申し込みがありました。多数の市民に啓発ができたので、今後も引き続き、周知・拡充を図ります。	B	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【4.6番・9.1番に再掲】	消費生活セミナーを年度内14回開催し、参加率が90%以上とする。	充実	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た消費生活セミナーを11回開催しました。 【令和元年度実績】 ・定員数・・・530人 ・参加者数・・・387人 ・参加率・・・73% ※30年度実績 550人、77%	C	評価基準を下回ってしまいましたが、消費者の興味関心の大きいテーマを取り上げた消費生活セミナーを11回開催し、消費生活について学ぶ機会を提供しました。なお、新型コロナウイルス感染症拡大に伴いセミナーを3回中止しました。	B	消費生活総合センター	—
◎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。									
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	FMラジオ（12回）、ホームページ（30回以上）、セミナー・各種特別相談（10回以上）の実施	充実	センターのホームページを充実させ、市民を対象とした消費生活に関する講演会やセミナー、各種特別相談等の周知のために、新聞などのマスコミに対し記者発表を行いました。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・消費生活に関する情報提供を行いました。 【令和元年度実績】 ・FMラジオ・・・12回 ・ホームページ・・・52回 ・セミナー・各種特別相談・・・14回	A	昨年度同様、ホームページや新聞、ラジオ、啓発紙等の様々な媒体を活用し、広く市民に情報提供することができたため。	A	消費生活総合センター	○
◎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	「くらしの情報」、「さいたま市消費者行政の概要」等の提供（4回） 消費者団体連絡会議への出席（月1回）	継続	「くらしの情報」及び「さいたま市消費者行政の概要」等、各種啓発に係る資料等の提供を行いました。また、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いました。 【令和元年度実績】 ・「くらしの情報」No.114号、115号、116号、117号の提供・・・4回 ・「さいたま市消費者行政の概要」の提供・・・1回 ・消費者団体連絡会議への出席・・・12回	A	消費者団体に対し各種啓発資料等の提供を行うことができ、また、定期的に消費者団体連絡会議に参加し、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	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	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。									
●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	国民生活センター主催の「専門・事例講座」等の研修への参加（全相談員16名） 研修や各事業者との意見交換会・懇談会の実施（60回）	充実	【令和元年度 実績52回】 ○研修参加実績（48回） ・消費生活総合センター主催：2回 ・県、埼玉弁護士会、埼玉消費生活コンサルタントの会共催：11回 ・埼玉県消費生活支援センター主催：5回 ・埼玉県都市整備部住宅課主催：1回 ・国民生活センター主催：19回（全相談員16名参加） ・消費者庁食品表示企画課主催：1回 ・関東財務局総務部財務広報相談室主催：1回 ・国土交通省住宅政策課総合相談課主催：1回 ・旅行業公正取引協議会主催：1回 ・豊水産消費安全技術センター主催：1回 ・消費者教育支援センター主催：5回 ○意見交換会・懇談会参加実績（4回） ・日本損害保険協会主催：1回 ・総務省関東総合通信局主催：1回 ・CRIN協議会主催：1回 ・法テラス埼玉主催：1回	B	相談員が、様々な研修や情報交換会へ積極的に参加し、多様化する消費生活相談に対応するための、知識向上を図ることができたため。	B	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	助言が必要な案件を事前に諮ることができないため、数値等評価基準は設定できません。	充実	解決困難な事例相談時に、埼玉弁護士会から推薦を受けた弁護士及び公益社団法人日本建築家協会関東甲信越支部埼玉地域会の建築士である消費生活相談アドバイザーより、電話による助言を32件受けました。	B	専門的かつ難解な相談事例について、相談員がアドバイザーから電話による助言を得ることで、適切な対応を行うことができたため。	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	消費者のニーズに合った、消費者が相談しやすい、利用しやすい受付体制を維持・拡大すること。	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い、令和2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	高齢者、若年者を対象とした特別相談の実施（2回以上）	継続	【高齢者】 消費者トラブルの未然防止と被害の救済に向けた相談、情報提供などを目的に、市内3センターにおいて高齢者を対象とした特別相談を実施しました。 ・「高齢者被害特別相談」実施日：令和1年9月11日（水） ～13日（金） 【若年者】 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年層にまで波及していることから、消費者トラブルの未然防止と被害の救済に向けた相談、情報提供などを目的に、市内3センターにおいて市内在住・在学の29歳以下を対象とした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：令和1年8月22日（木） ～23日（金） ・特別相談「若者のトラブル110番」実施日：令和2年1月16日（木）～18日（土）	A	高齢者及び若年者を対象とした特別相談を実施することができたため。	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。									
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	相談件数に対して、助言・あっせんの解決率（80%以上）	継続	令和元年度 相談件数 10,823件 【相談方法内訳】 電話：9,486件、来所：1,337件、文書：0件 【処理結果内訳】 ・助言（自主交渉）：7,916件 ・あっせん解決：687件 ・あっせん不調：61件 ・他機関紹介：356件 ・その他情報提供：1,378件 ・処理不能：97件 ・処理不要：297件 ・処理継続：31件 ※助言・あっせんの解決率＝約79%	B	相談件数に対して、助言・あっせんの解決率が約79%だったため。引き続き適切な助言やあっせんを行い、消費者被害の的確かつ迅速な解決を図ります。	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	対象となる案件があった場合、速やかに手続を行う。（件数等の数値設定は不適当）	継続	令和元年度においては、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	該当する案件が生じた場合、援助・助力の必要性を確認し、必要であれば速やかに手続を行う。（件数等の数値設定は不適当）	継続	令和元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	—
●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	相談に対して助言を行うものため、数値等評価基準は設定できません。	継続	令和元年度は、個人情報に関する相談が56件ありました。	B	個人情報に関する相談に対し、速やかに助言やあっせんを行うことができたため。	B	消費生活総合センター	○
②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いつつ、判断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適切に対応する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、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	啓発を行う回数（3回以上）	継続	・高齢者、障害者向けのポスター・チラシ等配布 8回（くらしの情報、消費者トラブル参考情報等） ・高齢者、障害者向けの出張啓発 33回（うんどう教室、ふれあい会食、敬老会等） ・高齢者、障害者向けのイベント出展 1回（障害者週間市民のつどい）	A	昨年度に引き続き、社会福祉協議会等が実施している高齢者対象の「ふれあい会食」に参加し、高齢者に対して直接の啓発を行うことができました。また、障害者を対象としたイベント「障害者週間市民のつどい」に出展し、啓発を行うことができたため。	B	消費生活総合センター	○
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	周知を行う回数（10回以上）	継続	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。	A	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	○

施策番号	具体的施策の内容	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	2次評価
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 【45番に再掲】	出前講座の開催回数（80回以上）又は人数（2,000人以上）	充実	【令和元年度実績】 ・公民館・・・15回（600人） ・自治会・・・13回（640人） ・民生委員・・・1回（30人） ・社会福祉協議会・・・4回（160人） ・老人会、高齢者関連団体・・・16回（470人） ・地域包括支援センター・・・5回（135人） ・障害者関連団体・・・2回（35人） ・学校・・・12回（596人） ・その他・・・5回（560人） 回数・・・73回、延べ人数・・・3,226人 ※30年度実績 85回、3,024人	B	開催回数は評価基準を下回ってしまいましたが、参加人数は評価基準の1.5倍以上の団体より講座の申し込みがありました。多数の市民に啓発ができたので、今後も引き続き、周知・拡充を図ります。	B	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 【46番・77番に再掲】	消費生活セミナーを年度内14回開催し、参加率を90%以上とする。	充実	【令和元年度実績】 ・定員数・・・530人 ・参加者数・・・387人 ・参加率・・・73% ※30年度実績 550人、77%	C	評価基準を下回ってしまいましたが、消費者の興味関心の大きいテーマを取り上げた消費生活セミナーを11回開催し、消費生活について学ぶ機会を提供しました。なお、新型コロナウイルス感染症拡大に伴いセミナーを3回中止しました。	B	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	啓発情報の発信、出前講座の開催、意見交換会の回数（20回以上）	充実	【令和元年度実績】 ・啓発情報の発信回数・・・8回 ・出前講座の開催・・・41回（民生委員、地域包括支援センター、自治会等） ・意見交換会・・・1回	A	啓発情報の発信や出前講座の開催について、周知を図った結果、評価基準を上回ったため。	B	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	高齢者向けの出前講座の開催回数（30回以上） 地域包括支援センターとの連携回数（1回）	継続	【令和元年度実績】 地域包括支援センターや高齢者学級等で出前講座を45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含めた高齢者の関係機関に対し、「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会を行い、連携を強化することができました。 障害者に対しては、「障害者週間市民のつどい」に出展し、啓発情報の発信やチラシ、啓発品を配布し、センターの周知を行いました。	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を行うことができたため。	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49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）	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49地区において構築されることを目標とする。	充実	見守り活動実施地区社会福祉協議会数 48地区	B	全地区における達成は実現しなかったが、見守り活動の推進が促進されたため。	B	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し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等の援助、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）	※本事業を実施するさいたま市社会福祉協議会では、第2次さいたま市地域福祉活動計画（平成25年度～平成34年度）により、下記の通り計画しており、数値目標、評価基準等は設定していません。 平成26年度：関係機関等との連携及び役割分担を明確にするための検討・調整 平成26年度～平成27年度：事業の継続実施 平成26年度～平成27年度：生活支援員を対象とした研修会・事例検討会の実施 平成27年度：第2次さいたま市地域福祉活動計画の見直しに合わせ、平成34年度までの年次計画の検討 平成28年度～：年次計画に沿った事業実施	充実	・相談援助件数 2,200件 ・新規契約件数 36件 ・終了件数 25件 ・実利用件数 154件	B	相談援助件数は微減となったが、実利用件数が増加した。 ・実利用件数 （H30）143件 ⇒（H31）154件 ・相談援助件数 （H30）2,350件 ⇒（H31）2,200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】	判断能力が不十分で身寄りのない高齢者の権利を擁護するため、本市の高齢者保健福祉計画に基づき、今後も事業を継続していく。	継続	市長申立件数 71件 報酬助成件数 101件	A	対象者について、適切に申立等を実施したため。	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	判断能力が不十分でない知的障害者や精神障害者に対する権利を擁護するため、本市の障害者総合支援計画に基づき、今後も継続して事業を実施していく。 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。また法人後見の受任や市民後見人の養成研修を開催し、必要なら成年後見を実施する。	継続	・市長申し立て件数 12件 ・報酬助成件数 43件 ・市民後見人養成研修結果（受講者数）：初級課程（61人）、中級課程（17人） ・法人後見運営委員会開催回数：3回	B	令和元年度の市長申立件数は12件であり前年度と同程度となった。また、報酬助成件数については前年度の38件を上回る43件となり、引き続き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に、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	介護保険制度における訪問介護や、民間事業者の行う家事援助サービスとの整合性を図りながら、本市の高齢者保健福祉計画に基づき適切なサービス提供を実施する。	継続	利用人数： 9人 延べ派遣日数：597日	B	利用対象者について、適切に派遣を行ったため。	F	高齢福祉課	○
99	障害者の相談支援体制の充実	コーディネーター連絡会議の継続的な開催を目標とする。 平成26年度：6回開催 平成27年度：6回開催 平成28年度：6回開催 平成29年度：6回開催 平成30年度：6回開催 平成31年度：4回開催	継続	【事業実績】 コーディネーター連絡会議の開催回数：3回 【成果】 保健・医療・福祉をはじめ関係分野間の連携を密にするとともに、社会福祉法人などの民間団体との連携の強化を図ることができた。	B	年間4回の開催回数を目標としたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため年間3回の開催となったため。	B	障害支援課	—

施策番号	具体的施策の内容	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	2次評価
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	聴覚障害者の日常生活上の各種相談に応じ、情報提供などを行うため、本市の障害者総合支援計画に基づき、今後も継続して事業を実施していく。	継続	令和元年度の相談件数 856件	A	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で、聴覚障害者の相談ニーズに対応することができた。また、相談場所である浦和ふれあい館へ来庁が難しい方を考慮し、各区役所への出張相談を実施した。	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	情報提供を受けてから、あせんや助言を行うものため、数値等評価基準は設定できません。	継続	令和元年度は、市職員（高齢介護課、福祉課）地域包括支援センター、ケアマネージャー、社会福祉協議会、障害者支援センターからの情報提供を受け、53件の助言や情報提供を行いました（高齢者49件、障害者4件が契約当事者）	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、情勢によって様々な手口を変えて、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	対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。（件数等の数値設定は不適当）	継続	消費生活相談結果から、条例に抵触するとと思われる7つの事業者に来所を求め事実確認等を行うとともに、問題点を指摘して改善対応等の回答を得た。	A	7事業者に対して、是正指導・改善要請ができ、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	対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。（件数等の数値設定は不適当）	継続	令和元年度においては、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	年間5件以上、必要と判断される事業者を選出してセンターに呼び、是正指導等を実施する。	継続	PIO-NETの相談記録から、必要と判断された7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つの事業者を超える7つの事業者に対しては是正指導・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	対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。（件数等の数値設定は不適当）	継続	市発信の情報提供 1件（県） 取次依頼による情報提供 27件（県、消費者庁等） 警察への捜査関係事項照会への対応 12件（埼玉県警、各警察署）	B	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、適正な事業者で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。									
⑥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	出席依頼のあった会議や協議会への出席率（90%以上）	継続	【令和元年度参加実績】 「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共同化キャンペーン担当者会議」、「都道府県消費者行政担当課長会議」、「南関東ブロック消費者センター商品テスト担当者会議」、「埼玉県中部地区消費者行政推進連絡協議会」、「高齢者の消費者被害防止フォーラム(情報交換会)」、「埼玉県犯罪被害者支援推進協議会」、「犯罪被害者支援県民のつどい」、「埼玉県食品表示監視協議会」、「埼玉県多重債務対策協議会」、「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」、「法テラス地方協議会」、「そんぽ消費者安心懇話会」、「生命保険意見交換会」	B	会議・協議会等について積極的に参加し、情報交換・情報収集を行い、関係機関と良好な連携を深めることができたため。	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	パンフレットやポスターの配布回数（5回以上）	継続	【令和元年度実績】 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紙等を配布し、情報提供を行いました（「くらしの情報」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。	A	地域包括支援センター等に対し、啓発のためのパンフレットやポスターの配布、セミナー等の案内を行うことができたため。	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	会議への出席率（90%以上） 情報冊子等の配布回数（1回以上）	継続	令和元年度は、「埼玉県犯罪被害者支援推進協議会定期総会」に参加し、連携の強化を図りました。 また、市内にある全ての警察署に情報冊子「くらしの豆知識」を配布し、消費者被害未然防止の協力を依頼しました。	B	会議等への参加により、関係機関との連携強化、及び情報共有の協力等について依頼することができたため。	B	消費生活総合センター	○
⑤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	依頼があってから情報提供するため、回数等の数値等評価基準は設定できません。	継続	【令和元年度実績】 適格消費者団体からの情報提供依頼はありませんでした。 ※30年度実績 3件	E	適格消費者団体からの情報提供依頼がなかったため。	B	消費生活総合センター	—
(4) 消費者意見の反映の促進									
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。									
①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【1番に再掲】	年4回開催を継続実施する。	継続	「食の安全委員会」 4回開催 第1回 令和元年8月6日 ・平成30年度さいたま市食の安全基本方針アクションプランの実施結果について ・令和元年度アクションプランについて 第2回 令和元年11月13日 ・施設見学 第3回 令和元年12月19日 ・令和2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 令和2年3月11日（書面開催） ・令和2年度さいたま市食品衛生監視指導計画（案）及び意見募集結果と市の考え方について ・令和2年度アクションプラン（素案）について	A	消費者、生産者、食品等事業者及び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・医薬品安全課	○

施策番号	具体的施策の内容	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	2次評価
111	食の安全・安心市民講習会の実施【4番に再掲】	「食の安全・安心市民講習会」を、年間7回開催の継続実施をしていくことを目標とする。	継続	「食の安全・安心市民講習会」 6回開催 受講者17名 第1回 令和元年5月22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 令和元年6月19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 ・ATPふき取り検査及び手洗いチェッカー等の体験 第3回 令和元年7月29日 ・農業の安全確保について ・さいたま市の食品等検査業務について 第4回 令和元年10月1日 ・食品添加物について ・食内の安全確保対策について 第5回 令和元年11月20日 ・食品表示法について ・食品表示（品質事項）について ・食品表示（衛生事項）について ・食品表示（保健事項）について 第6回 令和2年1月29日 ・イオンの安心・安全への取り組みについて 第7回 令和2年3月5日 ※新型コロナウイルス感染症対策のため中止 ・コペデリの食品検査について	B	「食の安全・安心市民講習会」を、年間7回開催予定のところ、新型コロナウイルス感染症対策のため1回中止となり、6回の開催となりました。	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【3番に再掲】	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回開催の継続実施をしていくことを目標とする。	継続	食の安全フォーラム 1回開催 第1回目 令和元年10月29日 北区 会場：プラザノース 多目的ルーム 入場者：54人 第2回目 令和2年3月4日 中央区 ※新型コロナウイルス感染症対策のため中止 会場：さいたま新都心合同庁舎1号館 共用会議室5-1 サイエンスカフェ 第1回目 令和2年2月28日 大宮区 ※新型コロナウイルス感染症対策のため中止 会場：宇宙劇場 第1・2集会所 第2回目 令和2年3月18日 大宮区 ※新型コロナウイルス感染症対策のため中止 会場：宇宙劇場 第1・2集会所	C	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回開催予定のところ、新型コロナウイルス感染症対策のため3回中止となり、1回の開催となりました。	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	毎回の出前講座の中で要望があれば意見交換を実施するため、回数等の数値等評価基準は設定できません。	継続	【令和元年度実績】 出前講座において、講師が質疑応答という形で参加者との意見交換を行いました。また、講座終了後には主催者側との意見交換を行いました。	B	参加者や主催者との意見交換を実施し、次回以降の講座の改善に役立てることができたため。	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。									
114	新たな「農」の担い手「ランドコーディネーター」の育成	【ランドコーディネーター数】 令和2年度：70人 【アグリ・カルチャー・ビジネススクール開校】 毎年度：10講座（H28から農作業体験が追加）	継続	・ランドコーディネーター数：52名 アグリ・カルチャー・ビジネススクール：10講座開催	C	ランドコーディネーター認定の更新対象者から辞退者が出たため。	C	農業政策課	×
115	地産地消の推進と市民への農情報の発信	【特別栽培農産物認定件数】 令和2年度：283件 【エコファーマー】 令和2年度：200件 【さいたま市農情情報ガイドブック】 令和2年度：2,500部配布 【農情報専門ページ】 平成26年度中	充実	・特別栽培農産物認定件数：295件 エコファーマー：2人 ・さいたま市農情情報ガイドブック：14,815部配布 ・農情報専門ページ：創設済	B	農情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、事業者団体、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	現在の開催規模を維持することを目標とする。 従来の来場者数の実績を基準とすると、 【主な交流イベントの来場者数】 ・春の園芸まつり 来場者数 毎年度：8万人 ・アグリフェスタ 来場者数 毎年度：8万人 ・農業祭 来場者数 毎年度：14万人 ※ 天候により変動します	継続	・春の園芸まつり 来場者数 延べ5.5万人 ・アグリフェスタ 来場者数 延べ5万人 ・農業祭 来場者数 延べ11万人 ・共進会 農産物出品点数 502点	B	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	令和元年度計画 消費生活審議会2回、消費者行政庁内連絡会議2回開催	継続	【令和元年度実績】 ・消費生活審議会：2回開催 ・消費者行政庁内連絡会議：1回開催	B	元年度の消費生活審議会の議題は、現消費生活基本計画の具体的施策の実績報告と、第3期消費生活基本計画の答申を審議いただいた。3月予定の審議会は新型コロナウイルス感染拡大予防のため延期とした。	B	消費生活総合センター	—
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	消費者団体連絡会議への出席と意見交換（月1回）	充実	【令和元年度情報交換参加実績】 ・さいたま市相談事例研究会（シニアサポートセンターとの意見交換会） ・消費者団体連絡会（12回） ・第20回、第21回関東電気通信消費者支援連絡会、日本広告審査機構（JARO）会議、懇談会、埼玉弁護士会・埼玉県消費コンサルタントの会及び消費者行政との懇談会、そんほ消費者安心懇談会（一般財団法人日本損害保険協会）、信用個人情報に関する消費者懇談会、生命保険意見交換会、高齢者の消費者被害防止フォーラム、埼玉県中部地区消費者行政事務担当者会議	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。今後も積極的に他機関との連携を図っていきます。	B	消費生活総合センター	○
◎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 条例に基づき市長への申出制度、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	7月までに進捗状況調査を実施、この結果を取りまとめ次年度審議会にて報告する。	継続	基本計画における具体的施策の平成30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った。	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	実施したアンケートを把握し、次のセミナー等の参考として意見を反映させること（10回以上）	継続	令和元年度は、出前講座において、39回のアンケートを実施しました。また、セミナー主催の講演会やセミナーにおつても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。	A	セミナー主催の講演会やセミナー、また出前講座においても可能な限りアンケートを実施し、消費者の意見を収集し、次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活用	対象となる案件があった場合、速やかに手続きを行う。（件数等の数値設定は不適当） また消費生活センターの認知度を向上させ、制度の周知を図る。	継続	令和元年度は、制度の利用はありませんでした。	E	制度の利用がなかったため、また消費生活センターの認知度を向上させ、さらなる制度の周知をしていきたい。	B	消費生活総合センター	—

施策番号	具体的施策の内容	数値等評価基準	実施目標	令和元年度実績	達成度	理由	事業の方向性	担当課所	2次評価
◎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。									
122	事業者等における自主行動基準の策定・活用の促進	事業者訪問時、未策定事業者に対して策定を要望する。 事業所訪問件数目標 H26年度 68件、H27年度 72件、H28年度 75件、H29年度 79件、H30年度 100件 令和元年度 100件	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	○
◎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	事業所訪問件数目標 H26年度 68件、H27年度 72件、H28年度 75件、H29年度 79件、H30年度 100件、R元年度 100件	継続	令和元年度の事業者訪問件数 107件（同事業者の複数回訪問の回数を含む） 事業者数 54社	A	基準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	出前講座開催回数（3回以上）	継続	【令和元年度実績】 令和元年度は事業者からの出前講座の申し込みはありませんでした。 ※30年度実績 0回	C	申込みがなく開催できなかったため。引き続き、事業者へ出前講座の周知・拡充を図ります。	B	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・ビデオの貸出による情報提供	貸出申込があって情報提供を行うもののため、数値等評価基準は設定できません。	継続	令和元年度は、事業者に対するDVDの貸出しはありませんでした。	D	貸出申込はなかったが、事業者に対する消費者教育の推進は重要であり、周知のあり方を工夫したうえでの施策の継続が必要であると考えたため。	B	消費生活総合センター	×