

<資料2> 第2次芦屋市消費者教育推進計画

R2～R4取組状況確認シート②

計画の目標		自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し豊かで安全な消費者市民社会を実現する		指標				現況値		目指す方向				
基本施策②		参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域全体の消費者力向上		周りの人が消費生活トラブルにあわないために、特に何もしていない人の割合				45.7%(令和元年6月)						
評価基準 A:達成できた、前年度に比べ進んだ B:ほぼ達成し維持・継続して行った、達成に向けて取組中、検討・準備段階 C:達成できなかった、前年度に比べ後退した D:新型コロナウイルス感染症拡大により達成できなかった、前年度に比べ後退した		※再掲の記載方法 例 (再掲①1-2) ↓ 基本施策①施策の方向性1-取組内容2		消費生活サポーターの登録者数				24人(平成30年度) 30人(令和元年度) 38人(令和2年度)						
施策の方向性	達成目標	担当課	取組年度	取組内容	ア 取組実績 (実施回数, 参加人数進捗を表す指標など)	イ 年度 評価	イ 年度 評価	ウ 年度評価 の理由	エ 次年度以降の取組内容 (改善案など)	意見 No.	協議会からの意見・助言		3年間の 総合評価	3年間の 総合評価 の
											【全体を通しての意見】 ・年度評価(ウ)の理由の表記の仕方をそろえたほうがいいのではないか。 「新型コロナウイルス感染症の影響により予定事業の中止」の意味合いが、課によって書き方が違う。 ・コロナ禍の中、新しい生活様式で非接触型での周知啓発活動を重視していく必要があると感じた。ネット環境やSNS、ラインなどでは偽物との区別がつきにくくなるため、一概にその方向だけが良いとは言いきれず、難しさを感じる。茶屋之町などではZoomの利用方法、スマホ教室などに取り組み始め、新たなつながりをつくる動きもあると聞いている。 ・D評価については、適正処置にての開催中止等で評価不能とした。実施できない事業に評価はできないので、最終年度の評価対象が良いと思う。実施事項に付いては繰り延べ実施を提案する。 ・個別の内容はいいが、評価に関する基準に全体としてばらつきがあるように思う。コロナの影響があって、予定していたイベントの開催ができなかったが、オンラインなどである程度代替できたという場合はB評価で、コロナの影響があって、予定していたイベントの開催ができず、ほとんど代替することもできなかったという場合はD評価ということで統一すればいいのではないか。→ 協議会の年度評価を追記			
1 民間事業者との協働事業による消費者教育の充実	1 行政が、市内で活動する事業者と連携し、事業者の特性を生かしながら、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組む。	地域経済振興課	R2	1 高齢者福祉の観点から、関連する事業者へ消費生活トラブルをはじめとした消費生活に関する情報提供や、出前講座の実施を行う。	高齢者生活支援センター(4か所), 居宅介護支援事業所(30か所)に消費者トラブルチラシを月1回程度配布。高齢者生活支援センターと連携し、高齢者向け出前講座を実施した。 東山手高齢者生活支援センター-依頼開催5回①11/5(7名)②11/11AM(5名)③11/11PM(7名)④11/17(13名)⑤11/27(4名)	B	B	高齢者が使いやすい消費者トラブル情報を定期的に情報提供することができた。	引き続き高齢者が使いやすい消費者トラブル情報を定期的に情報提供し、出前講座を実施する。	1	・芦屋市消費者協会と一緒に活動していきたい。 ・A評価			
		地域経済振興課	R2	2 地域の見守りを担う事業者等と連携し、消費生活トラブルをはじめとした消費生活に関する情報の提供や情報交換等を行う。	高齢者生活支援センターと連携し、高齢者向け出前講座を実施した。 東山手高齢者生活支援センター-依頼開催5回①11/5(7名)②11/11AM(5名)③11/11PM(7名)④11/17(13名)⑤11/27(4名)	B	B	高齢者生活支援センターと連携し、情報交換することができた。	引き続き高齢者生活支援センターと連携し、消費者トラブル情報の提供や情報交換する。	2	・芦屋市消費者協会と一緒に活動していきたい。 ・A評価			
2 消費生活行政との接点が少ない就労者などに対する身近な機関からの情報提供や啓発の充実	2 消費生活行政との接点が少ない消費者が、消費生活の知識を身につける機会が充実する。	地域経済振興課	R2	1 各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。(再掲①1-2)(再掲①1-9)	例年行っていた福祉フェアやこどもフェスティバルなどのイベントが中止となり、啓発活動ができなかった。	D	D	新型コロナウイルス感染症拡大による	イベントの開催方法に応じて啓発手法を検討し、啓発を行う。	3	・コロナ収束後は芦屋市消費者協会も積極的にイベントに参加啓発活動ができる。			
		地域経済振興課	R2	2 外国語で消費生活トラブル事例などを紹介する。	4か国語(日・英・中・韓)併記の消費生活トラブル情報リーフレットを潮戸屋交流センターに配架 外国人向け安全安心ガイドブック(建設総務課発行)に悪質商法と相談先の消費生活センターを掲載。	A	A	他課発行のリーフレットにおいても啓発することができた。	引き続き啓発チラシを配架する。SNS等を利用して消費者トラブル情報を提供する。	4	高く評価する。			
		地域経済振興課	R2	3 マンションの掲示板などに啓発チラシを掲示する。(再掲①1-14)	広報掲示板に消費生活セミナー開催案内を提示した。2回(10月, 11月) 消費生活センター新聞の発行と全戸配布(3月)	A	B	市内約30か所の広報掲示板に消費生活セミナー案内チラシを掲示。マンションの掲示板での啓発よりも効果的があると考え消費生活センター新聞を全戸配布し、外出困難な方にも情報提供を行った。	引き続き広報掲示板を利用したのセミナー案内周知、マンションの掲示板での情報提供より効果があると考え全戸配布の消費生活センター新聞での情報提供へ切り替える。	5	・情報提供の方法について前向きに模索する、市民の安全を守るために知らせようという姿勢に好感を持った。			
		地域経済振興課	R2	4 消費者にとって身近な団体である自治会などへ情報提供を行う。	新型コロナウイルスに便乗した給付金詐欺の注意喚起チラシを自治会長あてに郵送した。(4月) 消費生活センター新聞の発行と全戸配布(3月)	A	B	新型コロナ関連の消費者トラブル情報について注意喚起することができた。	自治会への情報提供より効果があると考え全戸配布の消費生活センター新聞での情報提供に切り替える。	6				

<資料2> 第2次芦屋市消費者教育推進計画

R2～R4取組状況確認シート②

計画の目標		自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し豊かで安全な消費者市民社会を実現する				指標				現況値				目指す方向		
基本施策②		参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域全体の消費者力向上				周りの人が消費生活トラブルにあわないために、特に何もしていない人の割合				45.7%(令和元年6月)						
評価基準		※再掲の記載方法 例 (再掲①1-2) ↓ 基本施策①施策の方向性1-取組内容2				消費生活サポーターの登録者数				24人(平成30年度) 30人(令和元年度) 38人(令和2年度)						
評価基準		A:達成できた, 前年度に比べ進んだ B:ほぼ達成し維持・継続して行った, 達成に向けて取組中, 検討・準備段階 C:達成できなかった, 前年度に比べ後退した D:新型コロナウイルス感染症拡大により達成できなかった, 前年度に比べ後退した														
施策の方向性		達成目標		担当課	取組年度	取組内容	ア 取組実績 (実施回数, 参加人数進捗を表す指標など)		イ 年度 評価	イ 年度 評価	ウ 年度 評価 の理由	エ 次年度以降の取組内容 (改善案など)	意見 No.	協議会からの意見・助言	3年間の 総合評価	3年間の 総合評価 の
3	専門相談・支援機関との連携	1	比較的消費生活トラブルにあいやすい立場の人を支援する機関の関係者等が消費生活の知識を身につけ、消費生活トラブルの未然防止, 早期発見, 再発防止に取り組む。	地域福祉課	R2	1	権利擁護支援者養成研修等の開催ができなかった。高齢者生活支援センター連絡会等の情報共有の活用や個別のケース支援のなかで、消費者トラブルなどについて知識を深めた。	D	B	予定していた取組内容が未実施であるため	研修機会の確保等により、対象者が、消費者トラブルを避けることができるよう、継続して消費生活の知識を支援者に啓発していく。	7	・地域経済振興課が意見No.1No.2の取組実績に対してB評価。市役所各課が連携して取り組みばD評価→B評価にアップできる。			
				地域福祉課	R2	2	民生児童委員へ最新情報を提供する。	D	B	研修等の開催ができなかったため	研修機会の確保等により、対象者が、消費者トラブルを避けることができるよう、継続して消費生活の知識を支援者に啓発していく。	8	・地域経済振興課が意見No.1No.2の取組実績に対してB評価。市役所各課が連携して取り組みばD評価→B評価にアップできる。 ・AもしくはB評価でよいと思う。			
	2	行政が専門相談・支援機関等と相互に連携し、多角的な視点から支援を行う。	高齢介護課	R2	3	高齢者生活支援センターへ最新情報を提供する。(再掲①4-4)	B	B	高齢者生活支援センター内において、事例情報が共有され、利用者に適切に情報提供されている。	流行の事例について情報提供・交換を行う。	9					
			地域経済振興課	R2	4	障がい者相談支援事業所などの相談員と情報交換する。(再掲①3-5)	B	B	相談者の障がいの程度や個々の状況に応じて情報交換した。	引き続き個別に対応していく。	10	・他の取組実績は実施日や参加者数など具体的なものを表記しているが、ここだけは具体性がないように思える。件数や被害内容などがあるとわかりやすい。				
4	地域の各団体との連携及び協働事業の展開	1	行政が、市内で活動する地域団体と連携し、各団体の特性を生かしながら、消費生活トラブルの未然防止, 早期発見, 再発防止に取り組む。	建設総務課	R2	1	高齢者などに向けての研修を開催する。(再掲①4-5)	未開催	D	D	新型コロナウイルス感染症の影響により、高齢者向けの事業を開催できなかった。	新型コロナウイルス感染症の拡大状況を見極めながら、開催を目指す。	12			
				建設総務課	R2	2	高齢者などに向けての講演会を開催する。(再掲①4-6)	未開催	D	D	新型コロナウイルス感染症の影響により、高齢者向けの事業を開催できなかった。	新型コロナウイルス感染症の拡大状況を見極めながら、開催を目指す。	13	・コロナ収束後、建設総務課・地域経済振興課・高齢者支援センター・芦屋市消費者協会と合同会議をして情報交換をする。横のつながり、連携が必要である。		
				地域経済振興課	R2	3	市内で活動する団体へ、見守りの観点等から消費生活トラブル等について、情報交換, 情報提供する。	令和2年度から再始動した芦屋市消費者協会が消費者トラブルで困っている方に消費生活センターを案内するなど、随時情報交換, 情報提供を行った。	A	A	芦屋市消費者協会と随時情報交換, 情報提供を行った。	引き続き芦屋市消費者協会と随時情報交換, 情報提供を行う。	14	・コロナ収束後、建設総務課・地域経済振興課・高齢者支援センター・芦屋市消費者協会と合同会議をして情報交換をする。横のつながり、連携が必要である。		
				高齢介護課	R2	4	シルバー人材センターへ最新情報を提供する。	月1回程度、流行の事例について情報提供できたため。	B	B	事例情報が共有され、利用者に適切に情報提供されている。	流行の事例について情報提供・交換を行う。	15	・「流行の事例」がわかりにくい。詐欺被害の「流行の事例」のことか？		

＜資料2＞第2次芦屋市消費者教育推進計画

R2～R4取組状況確認シート②

計画の目標		自ら考え、選択し、行動する消費者を支援し豊かで安全な消費者市民社会を実現する			指標				現況値			目指す方向			
基本施策②		参画と協働による消費者教育の推進と相互連携による地域全体の消費者力向上			周りの人が消費生活トラブルにあわないために、特に何もしていない人の割合				45.7%(令和元年6月)						
評価基準		※再掲の記載方法 例 (再掲①1-2) ↓ 基本施策①施策の方向性1-取組内容2			消費生活サポーターの登録者数				24人(平成30年度) 30人(令和元年度) 38人(令和2年度)						
実施の方向性	達成目標	担当課	取組年度	取組内容	ア 取組実績 (実施回数, 参加人数進捗を表す指標など)	イ 年度 評価	イ 年度 評価	ウ 年度 評価 の理由	エ 次年度以降の取組内容 (改善案など)	意見 No.	協議会からの意見・助言		3年間の 総合評価	3年間の 総合評価 の	
											協議会からの意見・助言		3年間の 総合評価	3年間の 総合評価 の	
4	地域の各団体との連携及び協働事業の展開	1 行政が、市内で活動する地域団体と連携し、各団体の特性を生かしながら、消費生活トラブルの未然防止、早期発見、再発防止に取り組む。	高齢介護課	R2	5 高齢者団体へ消費生活トラブル情報を提供したり、高齢者関連イベントなどで、消費生活トラブル等の啓発を行う。(再掲①4-3)	高齢者生活支援センターを通じて、民生・児童委員、福祉推進員、市民向け等に出席講座を開催した。	B	B	高齢者生活支援センターから情報提供や相談があり、情報交換ができています。	流行の事例について情報提供・交換を行う。	16	・「流行の事例」がわかりにくい。詐欺被害の「流行の事例」のことか？ ・A相当			
			高齢介護課	R2	6 サービス事業者等へ消費生活トラブル等の情報を提供する。(再掲①4-7)	介護サービス調整会議や施設の運営推進会議等において、特殊詐欺や消費生活トラブルの相談窓口などを案内していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で会議を開催できなかった。新型コロナウイルス感染症への対応に関してマスク詐欺・特例給付金詐欺についての注意喚起をメールにて周知した。	D	B	新型コロナウイルス感染症に関する特殊詐欺等の周知は行えたが、会議が開催できなかったため、全体としての全般的な消費生活トラブル等の情報共有に至らなかった。	会議が開催できない場合の書面の配布以外の情報提供について検討する。	17	・A評価でよいと思う。			
			障がい福祉課	R2	6 サービス事業者等へ消費生活トラブル等の情報を提供する。(再掲①3-6)	相談先の周知や、障がい福祉サービスを利用している人で、消費者トラブルにあっていられる人について関係機関と連携し、対応した。	B	B	相談先の周知や、障がい福祉サービスを利用している人で、消費者トラブルにあっていられる人について関係機関と連携し、対応した。	個別の関わりの中でも消費生活トラブルへのアンテナを張りつつ、被害の防止に向けた啓発を行う。		18			
			地域経済振興課	R2	7 サービス事業者等と連携し、障がいのある就労者等へ、相談窓口の周知や消費生活トラブルになりやすい事例などを情報提供する。(再掲①3-4)	出席講座未実施	D	D	新型コロナウイルス感染症拡大のため	相談支援事業所へ消費生活トラブル情報チラシを配布し、出席講座についても周知する。		19	・コロナが収束すればD評価→A評価		
			地域経済振興課	R2	8 身近な情報として活用してもらえるよう、市内で活動する団体へ、消費生活情報の提供や出席講座を実施する。	自治会や高齢者生活支援センターからの申請で、出席講座を実施した。6回①11/5(7名)②11/11AM(5名)③11/11PM(7名)④11/16(17名)⑤11/17(13名)⑥11/27(4名)	B	B	コロナ禍の中、消費者トラブル情報を提供することができた。	引き続き市内で活動する団体などへ出席講座を実施し、消費生活情報を提供する。		20	・A相当		
5	消費者団体強化支援	1	行政が消費者団体と連携し、多様化する消費者問題に柔軟に対応できるよう、消費者力の向上を目指す。	地域経済振興課	R2	1 消費者団体と連携し、消費生活トラブルの啓発等を行う。	芦屋市消費者協会会員が広報チャンネルに出演して消費者トラブル事例を紹介し、啓発活動を行う。(3月)	A	A	メディアを通じて広く市民に消費者啓発を行った。	様々な機会をとらえて啓発活動を行う。	21			
6	消費生活サポーター制度の推進	1	消費生活サポーターが地域の安全・安心な消費生活を支え、地域の消費者力向上にむけて、主体的に活動する。	地域経済振興課	R2	1 消費生活サポーターを育成する。	消費生活サポーター養成講座(10月～12月)全10回 受講者8名 サポーター登録者8名	B	B	コロナ禍の中、講座を開催することができ、受講者全員がサポーター登録した。	消費生活サポーター養成講座を開催し、地域の見守り活動ができるよう働きかける。	22	・消費生活サポーターに芦屋市消費者協会へ入会してもらおう。 ・A評価でよいと思う。		
		2	消費生活サポーターが地域の安全・安心な消費生活を支え、地域の消費者力向上にむけて、消費生活センターと相互に連携する。	地域経済振興課	R2	2 消費生活サポーターの活動を支援する。	1期～3期サポーター登録者に消費生活セミナーやサポーター養成講座の案内を送付した。	B	B	サポーター登録者がフォローアップのために消費生活セミナーやサポーター講座を受講できた。	引き続きセミナーや講座案内を周知し、サポーターの活動を支援する。	23	・芦屋市消費者協会に活動する。 ・A相当		