

○総合計画－達成指標分析シート

基本目標	いつまでも住み続けたい安全・安心のまち（防災・防犯）
施策の柱	防災体制

●目指す姿

- 起こりうる災害に対して、自助・共助・公助それぞれについての災害対応力を高め、互いに連携することで、被害を最小限に抑えられる災害に強いまちになっています。
- 各家庭、地域での防災意識が高まり、市民の災害に対する備えができています。

●事業の達成指標

項 目 名	現 状 値	H27	H28	H29	H30	H31	目 標 値	担 当 課
（主）災害用備蓄品を準備している世帯の割合	57.2% (H26)	－	57.2%	－	60.4%		UP	防災対策課
（主）災害時の一次避難所を知っている市民の割合	90% (H26)	－	86.0%	－	90.1%		UP	防災対策課
（客）防災リーダー育成数	46人 H25末	66人	77人	84人			69人	防災対策課
（客）木造住宅耐震診断件数	858棟 H25末	1,050棟	1,199棟	1,260棟			1,458棟	建築指導課

●施策の方向性①防災体制の充実

事業番号	61102	事業名	防災拠点充実事業	担当課	防災対策課
事業概要	防災対策上の拠点となる避難所の機能強化のため、防災備蓄倉庫に備蓄してある資機材等の充実を図る。			担当課 評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 備蓄食料など防災備蓄品の更新を行うとともに、喫緊の課題である避難所におけるトイレ環境を整備するため、平成29年度から一次避難所用の組立式仮設トイレの配備に取り組み、18基を配備した。 【課題】 新たに配備した組立式仮設トイレについては、屋外で使用可能なテントタイプで施錠機能があるため、一定の安心感はあるものの、特に女性などが使用する際には、プライバシー確保により一層の配慮が必要である。 災害時に必要な備蓄品について、今後も計画的に配備していく必要がある。また、備蓄品の保管場所の確保が課題となる。 【対策】 女性などのプライバシー確保により一層配慮するため、平成30年度においては、より堅牢なボックス型の組立式仮設トイレを配備する。また、防災備蓄倉庫の拡充を図る。				

●施策の方向性②耐震化の推進

事業番号	61201	事業名	新庁舎建設事業	担当課	管財課
事業概要	耐震性能に問題がある本庁舎について、拠点庁舎として十分な耐震性能(Is値0.9以上)を確保するために、新庁舎を建設する。			担当課 評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 発生が懸念されている南海トラフ巨大地震等に備えてスピード感を持って事業を進めている。平成30年2月に策定した基本設計に基づき、平成30年5月に実施設計に着手し、平成30年度中の策定に向けて取り組んでいる。 また、新庁舎の建設に向けて、本庁舎の一部を先行して解体する工事を実施する。 【課題】 新庁舎建設事業を着実に進めていくためには、継続した市民への丁寧な情報提供、説明により、市民の認知、理解を一層深めていく必要がある。 【対策】 今後も引き続き、広報紙、ウェブサイト、新庁舎建設かわら版、出前講座等を通じて、市民への周知、説明に努めていく。				

事業番号	61202	事業名	川島市民サービスセンター建設事業	担当課	管財課
事業概要	耐震性に問題のある川島市民サービスセンター庁舎について、耐震性を確保するため、新庁舎及び消防団車庫を建設する。			担当課 評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 計画どおり、平成28年3月に新庁舎が完成・オープンし、平成29年度に旧庁舎を解体し、すべての事業が完了した。 【課題】 — 【対策】 —				

事業番号	61203	事業名	鵜沼市民サービスセンター 建設事業	担当課	管財課
事業概要	耐震性や老朽化に不安のある鵜沼市民サービスセンター庁舎について、鵜沼市民サービスセンター、保健相談センター、子ども館を置く複合庁舎を建設する。			担当課 評価	事業の達成指標 に対して順調に 進んでいる
現状・ 課題・対策	【現状】 計画どおり、平成29年3月に新庁舎が完成・オープンし、平成29年度に旧庁舎を解体し、すべての事業が完了した。 【課題】 — 【対策】 —				

事業番号	61204	事業名	市営住宅耐震補強事業	担当課	建築指導課
事業概要	耐震診断の結果、耐震性能が基準に満たないため、順次、耐震補強工事を実施する。			担当課 評価	事業の達成指標 に対して順調に 進んでいる
現状・ 課題・対策	【現状】 H30～H33 耐震補強計画 H30～H34 工事实施設計 H30～H36 補強工事 【課題】 入居者が日常生活を営む中での工事实施となることから、騒音・振動や仮設物の設置などについて、生活への影響を極力少なく実施できるよう、日常生活の保全に配慮が必要である。 【対策】 入居者の日常生活の保全に配慮した実施設計を行うとともに、工事内容について十分な周知を図り、可能な影響軽減対策の実施に努める。				

事業番号	61205	事業名	建築物等耐震化促進事業	担当課	建築指導課
事業概要	安全・安心なまちづくりを推進するため、木造住宅の耐震診断、建築物の耐震診断及び木造住宅の耐震補強工事を実施する際に、その経費の全部又は一部を助成する。			担当課 評価	事業の達成指標に対して概ね順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 平成21年度から診断無料となっている耐震化診断事業は、平成29年度は61件申請があった。この耐震化診断事業は、大規模地震の被害が報道されると市民の防災意識が高まり、一時的に件数が増える傾向にある。 【課題】 災害からの時間の経過とともに関心が薄れ、件数が減る傾向にあることから、市民へのさらなる周知や定期的な啓発が必要である。 【対策】 ローラー作戦を実施し、地震の被害における危険を直接住民に呼びかける。制度について広報紙、自治会回覧などで周知する。				

●施策の方向性③地域防災力の向上

事業番号	61301	事業名	地域防災力強化事業	担当課	防災対策課
事業概要	地域防災力向上のため、地域の防災活動に主体的、継続的に取り組み、防災に関する知識や技術を習得した人材を育成する。			担当課 評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 地域の防災リーダーを育成する「防災ひとづくり講座」を実施している。平成29年度は講座の内容に、女性ならではの視点を活かした防災活動についての講義を新たに追加し、女性受講者が増加した(受講者26名のうち8名が女性)。本講座終了時点で、防災推進員は84名となった。 【課題】 防災ひとづくり講座参加者の年齢層が比較的高いため、若い世代への周知が必要である。また、講座修了後の地域での継続的な活動につなげていく必要がある。 【対策】 広報紙や市ウェブサイトなどを活用し、幅広く受講者を募集する。また防災推進員については、自治会長等への啓発や防災推進員向けの講座を検討するなどし、活動をサポートする。				

●施策の方向性④防災意識の高揚

事業番号	61401	事業名	防災意識普及啓発事業	担当課	防災対策課
事業概要	市民一人ひとりの防災意識や災害時の行動力を高めるとともに、災害発生時に市民、市、防災関係団体が一体となって迅速に行動できる体制を確立するため、市内の小学校等を会場に自治会や関係機関が参加する防災訓練を実施する。			担当課 評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・ 課題・対策	【現状】 地域防災訓練は、避難所となる小中学校において、住民参加の避難所設置・運営訓練を実施した。あわせてシェイクアウト訓練を実施し、多くの市民の参加があった。 また、総合防災訓練を県消防学校において実施し、航空自衛隊、市消防団等による消防学校の施設を使用した実動訓練のほか、関係機関による展示・啓発を実施した。 【課題】 市民の防災意識の高揚のために、より多くの市民の訓練参加が必要である。 また、避難所運営においては住民の役割が重要とされているため、市民の意識向上に取り組む必要がある。 【対策】 広報紙やWEBサイトを活用し、より広く市民に周知をし、参加者の増加を図る。また、学校等への案内も積極的に実施し、児童・生徒およびその家族の集客を図る。 また、平成30年度の防災訓練においては、避難所の開設段階から住民が参画することを想定した訓練を実施する。				

○総合計画－達成指標分析シート

基本目標	いつまでも住み続けたい安全・安心のまち（防災・防犯）
施策の柱	消防・救急

●目指す姿

- 消防施設等の充実や消防職員の任務遂行能力の向上が図られています。
- 地域消防防災力の中核として、消防団等が活躍しています。
- 家庭での防火対策及び企業での防火管理が徹底されています。
- 救急業務の高度化が図られ、救命率が高まっています。
- 多くの市民が応急手当を実施することができています。

●事業の達成指標

項 目 名	現 状 値	H27	H28	H29	H30	H31	目 標 値	担 当 課
（主）火災予防を心がけている市民の割合	87.7% （H26）	－	86.3%	－	86.5%		UP	予防課
（客）住宅用火災警報器条例適合率	63.1% （H26）	62.0%	60.0%	71.0%	75.0%		78.0%	予防課
（客）救急救命士搭乗率	89.7% H25末	97.0%	99.9%	99.9%			100.0%	救急指令課
（客）救命講習受講者数（5年累計）	31,214人 （※H21～25の合計）	8,272人	16,994人	25,835人			35,000人	救急指令課

●施策の方向性①消防力の強化

事業番号	62101	事業名	消防署等改修等整備事業	担当課	消防総務課
事業概要	公共施設長寿命化計画に基づき、消防庁舎において老朽化した施設や更新時期を迎えた設備の改修等を実施する。 H29：尾崎出張所外壁等改修事業、消防本部電話設備更新工事 H30：高機能消防指令センター構成機器の部分更新（AVMⅢ型、地図検索装置道路地図・航空写真更新含む）			担当課 評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 公共施設長寿命化計画に基づき工事を実施し、「尾崎出張所外壁等改修事業」、「消防本部電話設備更新工事」を実施し、ともに完了した。 高機能消防指令センターは平成25年に導入し、迅速確実な指令管制業務を行い、市民の安全安心を確保し、救命率の向上と被害の軽減に努めている。 【課題】 高機能消防指令センターは24時間365日コンピューターが稼働しているため、各装置の不具合発生リスクが高くなっており、設備の定期更新と保守体制を確立する必要がある。 【対策】 必要に応じた公共施設等長寿命化計画の見直しを含め、整備事業を実施する。 また、平成30年度においては、高機能消防指令センターの部分更新を実施する。				

事業番号	62102	事業名	消防車両更新事業	担当課	救急指令課
事業概要	消防組織法に定められた任務を遂行するために、各種消防車両等を整備し、多様化する災害事案に備える。各種消防車両等の耐用年数による更新計画に基づき、水槽付消防ポンプ自動車、消防ポンプ自動車、支援車、連絡車を順次更新する。			担当課 評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 更新計画に基づき、平成29年度は耐用年数15年以上の連絡車を更新した。 【課題】 更新計画に該当する車両については、故障等の不具合発生リスクを回避するため、計画的に更新を行う必要がある。更新にあたっては、現場で活動しやすい車両とするため、仕様の検討を綿密に行う必要がある。 また、総務省や防衛省の補助事業として更新する際は、万一事務的な不備が発生すると、契約行為が遅れ納入遅延に繋がりがかねないため、早期に納入できるよう書類整理等の着実な準備を行う必要がある。 【対策】 車両故障等の不具合については、維持管理や点検を徹底し、着実に運行できる体制を整える。 車両更新時の仕様検討にあたっては、現場の意見と車両規格上の制限との擦り合わせを行い、活動時の実用性を高めていく。 車両更新にあたって必要な資料を速やかに整理し、事務に遺漏のないようにする。				

●施策の方向性②地域消防活動の推進

事業番号	62201	事業名	非常備消防施設整備事業	担当課	消防総務課
事業概要	非常備消防施設整備のため、地域防災の活動拠点として消防団車庫を建設する。また、消防力の充実を図るため小型動力消防ポンプ及び小型動力消防ポンプ積載車、消防ポンプ車の更新を行う。			担当課 評価	事業の達成指標に対して概ね順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 更新計画に基づいて施設・設備の更新を実施した。 ・小型動力消防ポンプ積載車更新事業(18年から22年を経過した車両3台を更新) ・小型動力ポンプ更新事業(14年から16年を経過したポンプ3台を更新) ・消防団車庫建設事業(築35年以上経過した車庫1棟を建設) 【課題】 設備の更新までの期間が非常に長いため、経年劣化による故障に加えポンプ性能も低下し、部品の製造も無く、災害時に支障をきたすことが考えられる。日頃の点検整備に加え、試運転の実施が必要である。 【対策】 車両及びポンプの点検整備、試運転等を日頃から実施することにより良好な状態を維持する。 設備の更新期間を短くすることも考慮する必要がある。				

事業番号	62202	事業名	地域消防力強化事業	担当課	消防総務課
事業概要	消防団を中核とした地域防災力の充実強化を図るため、情報通信機器や安全確保のための装備、救助活動用資機材等の装備を充実し、地域消防力の強化を図る。			担当課 評価	事業の達成指標に対して概ね順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 消防団の装備の基準に従い、費用対効果を考慮しながら実情に応じて配備する。(防火衣上下40着、防火手袋40双、網上げ靴100足、活動服上衣63着、活動服ズボン77本、消防団用ホース64本) 【課題】 資機材によっては未だ装備されていないものがある。また、大規模災害による長期間の活動や訓練等での健康管理、衛生面を考慮すると、活動服や防塵マスクなどの資機材の充実が必要となる。 今後、配備が完了した防火衣、防火手袋の更新についても考慮が必要となる。 【対策】 装備品を丁寧に扱う意識の徹底を図るとともに、必要なものを必要数ずつ更新、充実させるため、消防団の実情に応じて優先順位も考慮しながら装備を検討していく。				

●施策の方向性③防火対策の推進

事業番号	62301	事業名	防火対策推進事業	担当課	予防課
事業概要	火災発生時の逃げ遅れによる死者を防ぐため、住宅用防災警報器の設置と維持管理の徹底を図るとともに、少年消防クラブ活動の推進と、今後の地域における防火・防災の担い手の育成を図り、防火対策を推進する。			担当課 評価	事業の達成指標に対して概ね順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 全国的な傾向として、建物火災における死者の約9割は住宅火災で、その約7割が65歳以上の高齢者であり、高齢化の加速に伴いさらなる死者数の増加が懸念される。 【課題】 平成18年の住宅用防災警報器の設置義務化から10年以上経過しており、維持管理についても徹底を図る必要がある。 【対策】 逃げ遅れによる死者を防ぐため、住宅用防災警報器の設置と維持管理について、あらゆる機会を捉え引き続き啓発活動を実施する。 高齢化地域への住宅防火訪問を継続的に実施するとともに、住宅用防災警報器未設置住宅等への再訪問を実施する。				

●施策の方向性④救急・救助体制の推進

事業番号	62401	事業名	救急業務高度化推進事業	担当課	消防総務課
事業概要	救急救命士養成のため計画的な研修所派遣を実施し、救急救命士の救急自動車搭乗率100%を目指す。			担当課 評価	事業の達成指標に対して概ね順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 救急救命士の救急自動車搭乗率は前年同様99.9%である。処置拡大に対応できる救急救命士の養成や、メディカルコントロール(MC)救命士による教育指導を行っている。東海中央病院で救急業務の充実強化を図りながら、救急救命士のレベルアップを実施している。 【課題】 救急救命士の退職に伴い昨年度より救命士の総数が減少し、100%の搭乗率維持に署所間での調整が必要な場合がある。 MC協議会との連携体制を強化し、指導的立場である県MC救命士及び地域MC救命士の育成を図り、救急業務全般の質の向上を図る必要がある。また、東海中央病院との救急医療等に関する協定に基づき、救急救命業務の受け入れ態勢の安定と病院実習での経験実績を積む必要がある。 【対策】 救急救命士の養成計画の見直しや、新規採用による救急救命士の増員を図るほか、関係機関と連携しながら救命士の育成を図る。				

事業番号	62402	事業名	救急・救助車両更新事業	担当課	救急指令課
事業概要	消防組織法に定められた任務を遂行するために、高規格救急車・救助工作車を整備し、多様化する救急・救助事案に備える。耐用年数による更新計画に基づき順次更新する。			担当課 評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 更新計画に基づき、平成29年度は高規格救急車1台を更新した。 平成30年度の救助工作車・高規格救急車の更新手続きを進めている。 【課題】 更新計画に該当する車両については、故障等の不具合発生リスクを回避するため、計画的に更新を行う必要がある。更新にあたっては、現場で活動しやすい車両とするため、仕様の検討を綿密に行う必要がある。 また、総務省や防衛省の補助事業として更新する際は、万一事務的な不備が発生すると、契約行為が遅れ納入遅延に繋がりがかねないため、早期に納入できるよう書類整理等の着実な準備を行う必要がある。 【対策】 車両故障等の不具合については、維持管理や点検を徹底し、着実に運行できる体制を整える。 車両更新時の仕様検討にあたっては、現場の意見と車両規格上の制限との擦り合わせを行い、活動時の実用性を高めていく。 車両更新にあたって必要な資料を速やかに整理し、事務に遺漏のないようにする。				

事業番号	62403	事業名	救急救命充実事業	担当課	救急指令課
事業概要	多くの市民が応急手当を速やかに行うことができるよう、救命講習を開催し、知識と技術の普及を図る。また、心肺停止者の救命率向上を図るため、公共施設に設置されているAEDを適正に管理、更新する。			担当課 評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 救急救命受講者数は平成27年度から平成29年度末までに25,000名を越え、目標の73%を達成している。また、応急手当普及員については35名、応急手当指導員は10名を養成することができた。 公共施設に設置してあるAEDは平成29年度に20台追加し100台となった。既存のAED(平成26年度:59台、平成27年度:21台賃貸借)を更新した。 【課題】 昨年同様に約8,000名の受講者が見込まれるが、応急手当の普及啓発のため、応急手当指導員や普及員を有効活用できる方法を検討する必要がある。 また、心肺蘇生法の受講者には、人工呼吸時の確実な感染防止を啓発することが必要である。 【対策】 ニーズの高い救命入門コース、その他の講習など各種救命講習について、指導実績の少ない指導員や普及員に対してアンケート調査を行い、講師活動が促進できるよう助言していく。 人工呼吸を受講される市民へ感染防護具を紹介し普及させていく。				

○総合計画－達成指標分析シート

基本目標	いつまでも住み続けたい安全・安心のまち（防災・防犯）
施策の柱	防犯・交通安全

●目指す姿

- 交通ルールが守られており、交通事故のない安全な環境が整っています。
- 市民の防犯意識が高く、自主的な防犯活動や対策がとられています。

●事業の達成指標

項 目 名	現 状 値	H27	H28	H29	H30	H31	目 標 値	担 当 課
（主）交通マナーが良いまちだと感じる市民の割合	42.1% (H26)	－	41.6%	－	41.2%		UP	まちづくり推進課
（主）治安が良いまちだと感じる市民の割合	61% (H26)	－	59.1%	－	65.6%		UP	まちづくり推進課
（客）犯罪認知件数（年間）	2,039件 H25実績	1,702件	1,349件	1,351件			1,835件	まちづくり推進課
（客）人身交通事故発生件数（年間）	850件 H25実績	626件	583件	450件			765件	まちづくり推進課

●施策の方向性①防犯活動の推進

事業番号	63101	事業名	防犯活動推進事業	担当課	まちづくり推進課
事業概要	防犯に取り組む各種団体への帽子・腕章等の物品の支給など防犯団体への支援を行うことで、防犯意識の向上に努める。			担当課評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 防犯ボランティア団体の活動支援を行っている。広報紙「みんな集合」で防犯ボランティア団体の活動を紹介（平成29年度：6団体）し広く団体や活動の周知を図った。 団体の防犯活動意識の向上を図るため、県安全・安心まちづくり賞へ推薦し3団体が受賞した。 【課題】 犯罪の複雑化、地域のつながりの希薄化が進むと、地域における犯罪抑止機能の低下が懸念されるため、その抑制が必要である。 【対策】 地域の犯罪抑止機能をより一層高めていくため、各種関係機関との連携を図り団体の設立を促したり、地域防犯ボランティア団体へ装備品（腕章、帽子）を支給したりしながら防犯活動を推進していく。また、自治会等による防犯カメラ設置への支援策について検討する。				

●施策の方向性②防犯意識の高揚

事業番号	63201	事業名	防犯意識高揚事業	担当課	まちづくり推進課
事業概要	犯罪に巻き込まれる市民を減らすため、警察署と連携し講話等を実施するなど市民の防犯意識の高揚を図る。			担当課評価	事業の達成指標に対して順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 高齢者安全安心事業の一環として、各務原警察署と連携し、高齢者に向けた防犯対策に関する講話を実施した。平成29年度は市内シニアクラブを中心に8回(335人)の講話を行い、地域において自らが身を守ることの大切さをお伝えしている。 【課題】 犯罪の複雑化、巧妙化が進んでいることから、犯罪に巻き込まれる市民の増加が懸念される。 【対策】 市民一人ひとりの意識啓発や地域の犯罪抑止機能を高めていくため、市防犯協会連合会や各務原警察署などと連携しながら、ポスターやチラシの配布などによる防犯団体の設立や防犯意識の高揚を図る。また、シニアクラブや市内各種高齢者団体への出前講座の周知を行い、防犯に関する講話への参加を促進する。				

●施策の方向性③交通安全意識の啓発

事業番号	63301	事業名	交通安全意識啓発事業	担当課	まちづくり推進課
事業概要	各務原警察署や各種交通団体と連携した交通安全運動の実施により、交通安全意識の高揚を図る。			担当課評価	事業の達成指標に対してあまり順調に進んでいない
現状・課題・対策	【現状】 警察署や交通安全協会、交通安全婦人連絡協議会、交通安全指導隊などの関係機関と連携し、街頭啓発や交通安全教室、春・夏・秋・年末の交通安全運動に取り組み、交通安全意識の高揚を図っている。また、広報紙(4/15号)において“交通死亡事故ゼロ”を目指した特集記事を掲載し啓発を行った。 市内中学校(4校)、高校(3校)で自転車点検を実施した際には、自転車マナーの向上や保険の必要性を伝えるチラシを配布し意識の高揚を図った。 【課題】 市民意識調査の結果が微減となっている。市民一人ひとりが日ごろから交通ルールや交通マナーを守り注意して行動することが重要であり、さらなる意識高揚が必要である。 【対策】 各務原地区交通安全協会などの市内交通安全団体や警察、学校、企業、市関連部署などで組織する各務原市交通安全対策協議会において、毎月の街頭立哨など、啓発活動やキャンペーンといった様々な交通安全対策を継続的に実施し、交通安全意識の高揚を図る。				

●施策の方向性④交通安全教育の推進

事業番号	63401	事業名	交通安全教育推進事業	担当課	まちづくり推進課
事業概要	交通安全教室等の開催により交通ルールの周知やマナーの向上を図る。			担当課評価	事業の達成指標に対してあまり順調に進んでいない
現状・課題・対策	【現状】 交通ルールの周知やマナーの向上を図るとともに、交通事故の防止のため、子どもや高齢者を中心に、交通安全教室を実施している。平成29年度は年間60回の教室を開催し、4,656名が受講するなど、交通安全の推進に努めている。 【課題】 市民意識調査の結果が微減となっている。市民一人ひとりが日ごろから交通ルールや交通マナーを守り注意して行動することが重要であり、さらなる意識高揚が必要である。 【対策】 より多くの子どもや高齢者に交通安全教室などを活用していただけるようイベントなどの機会をとらえて交通安全教室の啓発を実施していく。また、交通安全対策協議会など関係機関と連携し、ドライバーへの安全運転やマナー向上などの啓発を行い、交通安全意識を高めていく。				

○総合計画－達成指標分析シート

基本目標	いつまでも住み続けたい安全・安心のまち（防災・防犯）
施策の柱	市民相談

●目指す姿

- 社会情勢の変化や市民の様々な相談ニーズに対応した、きめ細やかな相談体制が整えられています。
- 市民が消費者トラブルに巻き込まれることなく、安全・安心な消費生活を送ることができています。
- 消費者トラブルに対して、迅速・的確な支援体制ができています。

●事業の達成指標

項 目 名	現 状 値	H27	H28	H29	H30	H31	目 標 値	担 当 課
（主）消費者トラブル時の相談場所を知っている市民の割合	28.3% (H26)	－	28.3%	－	31.0%		UP	まちづくり推進課
（客）消費生活相談件数	291件 H25実績	344件	370件	415件			380件	まちづくり推進課

●施策の方向性①各種相談窓口体制の充実

事業番号	64101	事業名	市民相談事業	担当課	まちづくり推進課
事業概要	市民が抱える日常生活上のトラブルに対し、その解決方法等について、専門家による相談支援を行う。			担当課評価	事業の達成指標に対して概ね順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 市民の日常生活の中で起きる様々な悩み事等について、専門家による相談窓口を設け、問題解決への助言を行っている。まちづくり推進課が設置する相談窓口の相談件数は、ほぼ横ばいになっている。 【課題】 市民の様々な相談に対し、適切な助言を行えるよう相談窓口体制を整える必要がある。 【対策】 市民ニーズを把握し、相談内容から適切な助言や他機関の相談窓口を紹介できるよう、職員や相談員の知識の向上に努める。また、広報紙やウェブサイト、出前講座等、様々な機会をとらえて市民相談窓口の周知を図る。 平成30年度上半期には、法律相談と一般相談について、試行的に休日相談を実施する。				

●施策の方向性②消費者保護の推進

事業番号	64201	事業名	消費生活相談事業	担当課	まちづくり推進課
事業概要	消費生活に関する様々なトラブルに対応するため、消費生活相談体制の強化と相談窓口の周知を図り、消費者被害の救済と消費者保護に努める。			担当課評価	事業の達成指標に対して概ね順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 消費生活専門相談員による消費生活相談を週4日開設し、消費者被害の救済に努めている。 また、広報紙やウェブサイト出前講座等で、相談窓口の周知や消費者トラブル事例についての注意喚起を行い、消費者被害の未然防止を図っている。 【課題】 相談者数は増えているが、市民意識調査では、相談窓口を知らないという市民の割合がいまだ7割となっている。 【対策】 今後も、広報紙や出前講座など様々な機会をとらえ、消費生活相談窓口を周知するとともに、消費者トラブル、特殊詐欺への注意喚起を行い、消費者保護に努める。				

●施策の方向性③消費者知識の普及啓発

事業番号	64301	事業名	消費者知識普及啓発事業	担当課	まちづくり推進課
事業概要	消費生活に関するトラブルや犯罪を防止するため、警察と連携した分かりやすい出前講座の開催や、学校への消費生活相談員の派遣など、消費生活に関する学習機会の充実を図り、消費者知識の向上に努める。			担当課評価	事業の達成指標に対して概ね順調に進んでいる
現状・課題・対策	【現状】 消費者被害の事例や対処法について、寸劇を交え、楽しく学んでいただける出前講座を実施し、消費者知識の習得及び消費者被害の未然防止に努めた。平成29年度は、35回1,131人に出前講座を実施した。また、広報紙や回覧文書で、トラブルにあいやすい事例について情報提供し、消費者知識の向上を図っている。 【課題】 消費者被害の防止のためには、より多くの市民を対象に事業を実施する必要がある。 【対策】 消費者被害や特殊詐欺に巻き込まれやすい高齢者や見守る立場の団体への周知を行い、出前講座の利用を促す。また、広報紙やウェブサイト等で引き続き消費者トラブル事例の情報提供を行っていく。				