

**H29取組実績報告シート①** 評価 **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

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
1.消費者教育 推進地域協議 会（仮称）の設 置	1-1 消費者教育推 進地域協議会 （仮称）の設 置	消費者教育推進法に基づき、消費者・消費者団体や、事業者、教育関係者、社会教育関係者、高齢者団体、その他関係機関などをもって、消費者教育推進地域協議会（仮称）を設置する。	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して、構成員相互の情報交換及び調整を行う。消費者教育推進計画の進捗状況を確認し、評価について意見を述べることにより、消費者教育の推進を図る。	消費者教育推進地域協議会（仮称）の設置	平成29年度	地域経済振興課		3月設置。4月28日第1回開催。平成30年3月29日第2回開催。	A		引き続き、協議会を開催し、情報及び意見交換等を行いながら、消費者教育の推進を図る。	平成30年度	
2.消費生活センター機能の強化	2-1 消費生活出前 講座の対象者 を拡大する。	平日だけでなく、休日・祝日や夜の時間帯なども対象とし、地域団体の研修会などに講師を派遣し、希望に沿った消費生活の講座を開催する。	1人でも多くの市民が知識を身に付け、消費生活トラブルを事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できる力が身に付く。	出前講座の実施	平成29年度末	地域経済振興課		12件499名に実施。うち休日3件、夜間1件。（昨年度：14件328名）	A	休日、夜間の出前講座も対象とすることにより、就労者等にも情報提供することができた。	引き続き、休日・祝日や夜の時間帯を希望する出前講座があった場合は対応し、様々な世代への啓発に努める。	平成30年度	
	2-2 各種イベントで 消費生活トラ ブルの啓発を 行う。	福祉や子育て関連イベントなどで、パネル展示やトラブル事例の紹介を通じて、広い年代層に情報を提供する。	消費生活行政との接点が少ない世代を含め、幅広い年代が知識を身に付け、消費生活トラブルを事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できる力が身に付く。	各種イベントでの啓発	平成29年度末	地域経済振興課	イベント開催課	7月福祉フェアでは、悪質商法などの契約トラブル、11月子どもフェスティバルでは、子どもの事故予防について啓発。共に、パネル展示、啓発資料、グッズ等配布、説明（福祉フェア：557名、子どもフェスティバル：609名）	A	各イベントに参加し、幅広い年代層への啓発を行うことができた。	引き続き、各種イベントに参加し、幅広い年代層への情報提供を行う。	平成30年度	
	2-3 商業系イベント など、民間事 業者による消 費イベントの実 施を支援する。	商業系イベントなど、民間事業者による、食育などの消費イベントの実施を支援する。	民間事業者が率先して消費者教育を行うことで、市民が知識を身に付ける機会が増える。	民間事業者による消費イベントの実施支援	平成29年度末	地域経済振興課	民間事業者	平成30年3月25日開催の芦屋スイーツマルシェにおいて、芦屋市商工会がアプリ普及キャンペーンとともに消費生活啓発グッズを配布した。	B	事業者もより良い消費生活を実現する役割を負っているものについて理解を得ているものの、自主的取組に至るのに準備期間が必要である。	芦屋市商工会等商工団体が消費者教育に関する事業等を主催する。	平成31年度	・市役所の空きスペース利用等、場所の工夫 ・事業者のメリットを考え、自主性を促す ・バルやハロウィンイベントなどと絡め、クイズやスタンプラリーなどを開催することで、知識を身に付けると共に、お店の周知につながる
	2-4 消費生活セン ター図書の出 し出しを啓発 する。	貸出し図書一覧を作成し、消費生活センターのホームページ上に掲載する。	市民が消費生活に関する情報や知識を身に付け、消費者市民社会を実現する。市民が消費生活センターの機能を理解し、センターを有効活用する。	ホームページ掲載	平成29年度末	地域経済振興課		図書一覧を作成し、ホームページ上に掲載。訪問販売お断りシールなど、無料配布グッズ等についてもホームページに掲載。	A	立地的な問題もあり、消費生活センターへの来訪者数は低く、認識度は低いと考えられるため、今後も周知、啓発方法等を検討。	消費生活サポーターにセンターの有効活用を促進する。あわせて、図書貸出しの推進、SNS等を利用した素早い情報発信を行う。	平成30年度	

H29取組実績報告シート① 評価 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

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
	2-5 各種啓発により、消費生活センターの機能を周知する。	庁内研修や関係機関連携、広報などを通じて、消費生活センターの機能を周知する。	警察や各課に消費生活相談があった場合に、スムーズに消費生活センターを紹介してもらえるようになる。	各機関からのスムーズな紹介	平成29年度末	地域経済振興課	関係機関	市広報で、防犯部署と連携し特殊詐欺について注意喚起するとともに、消費生活特集として、最近の事例紹介等により注意喚起。生活安全推進連絡会にオブザーバーとして出席。また、出前講座も行った。センター機能の周知を行った。庁内向けとして、新任職員研修で消費生活行政について講座を行った。	A	広報及び連絡会への出席により、広く消費生活センターの機能周知につながったと考えられる。また、新任職員へ研修することにより、各窓口等で困っている市民がいた際に、消費生活センターへつないでもらえるようになる。	引き続き、庁内研修や関係機関連携、広報などを通じて、消費生活センターの機能を周知する。	平成30年度	
3.庁内連携の強化	3-1 循環型社会の構築のため、3R活動などの省資源の取組と、グリーン購入を進める啓発活動の検討を行う。	現在、市ホームページにて3R活動及びグリーン購入の情報提供を行っているが、イベントなどにおいて、リーフレット・マイバックの配布や、展示啓発を行うなど、効果的な啓発活動の検討を行う。	環境負荷を低減し、循環型社会を実現する。	リーフレットなどの配布	平成31年度末	環境課		市のホームページにて引き続き情報提供を行っている。あしや秋まつりにおいてマイバックの配布・啓発を行った。小学生を対象とした子ども環境作文コンクールのアンケートを通して啓発を行った。	B	秋まつりには来場者数が多くあり、多数の方への啓発を行うことができた。3Rに関する啓発は昨年度よりできたものの、グリーン購入に関する啓発は、昨年度に引き続き市ホームページでの情報提供のみという結果になっている。	マイバックの配布の際にグリーン購入に関する啓発リーフレットを同封するなど、それぞれを独立して行うのではなく、うまくつなげてより効果的な啓発活動ができるよう検討する。	平成31年度	・商業系のイベントや買い物に絡めて、意識付けを行う
	3-2 リユースフェスタを共催する。	リユースフェスタにおいて、地域経済振興課がリサイクル教室を行う。	リユース、リサイクルの知識や、ごみ減量に向けた意識を身に付け、消費者市民社会、循環型社会を実現する。	リユースフェスタの共催	平成29年度末	環境施設課	地域経済振興課	5月、10月、2月のリユースフェスタにて、リサイクルクイズや啓発グッズの配布、リサイクル品の展示を行った。あわせて、マイ箸、マイバッグの配布も行った。	A	そもそもある程度リサイクルの意識がある参加者だと思われるが、さらにクイズ等による知識向上と、リサイクルグッズの配布により実行動へつながるよう啓発を行った。	引き続き、リユースフェスタを共催し、リサイクル等について啓発を行う。	平成30年度	
	3-3 リサイクルに関するパンフレットを発行する。	リサイクルに関するパンフレットを地域経済振興課と協働発行し、リサイクルの促進を行う。	リユース、リサイクルの知識や、ごみ減量に向けた意識を身に付け、消費者市民社会、循環型社会を実現する。	パンフレットの発行	平成31年度末	環境施設課	地域経済振興課	家庭ごみハンドブック・事業系ごみハンドブック発行の際に、リサイクル・食品ロスについて記載し、リサイクル等の意識向上について努めた。	A	リサイクルや食品ロスについて、コラムやロゴを用いて啓発することで、関心を持ってもらいやすい工夫した。	今年度作成したハンドブックを引き続き配布し、リサイクル等について啓発を行う。	平成30年度	

H29取組実績報告シート① 評価 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

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
	3-4 食育講座を共催する。	食品の安全性、食習慣などについての正確な情報の提供を行う。	食に関する正しい知識などを身に付け、健康的な生活を送ることができるようになる。	食育講座の共催	平成31年度末	健康課	地域経済振興課	共催に向けて内容や方法について検討中。	B	既存事業への組み込みについて検討中。	食品表示セミナーを共催予定。	平成30年度	・食品衛生協会、薬局、医師会などと絡めて取り組んでどうか。
	3-5 食育に関するパンフレットを発行する。	地域経済振興課と協働で、食品の安全性、食習慣などについてのパンフレットを発行し、情報の提供を行う。	食に関する正しい知識などを身に付け、健康的な生活を送ることができるようになる。	パンフレットの発行	平成31年度末	健康課	地域経済振興課	食品の安全性や食習慣などのパンフレット等での啓発内容について検討中。	B	対象年齢や配布場所等も含めて検討中。	共催するセミナー等において、参加者にあった食育に関するチラシを配布予定。	平成30年度	・食品衛生協会、薬局、医師会などと絡めて取り組んでどうか。 ・学校給食等と連携して、献立表に情報を載せてもらうのどうか。
	3-6 交通安全に関する講座を開催する。	自転車の正しい利用方法など、交通安全に関する講座を開催する。	交通安全に関する正しい知識を身に付け、安全・安心な社会を実現する。	講座の開催	平成30年度末	建設総務課	交通安全協会 地域経済振興課	幼稚園、保育所(園)、小学校、中学校、特別支援学校での交通安全教室の開催。 10月に自転車免許教室の開催。	A	交通安全教室を継続して開催できている。	引き続き、交通安全教室を開催する	平成30年度	
	3-7 各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。(再掲)	福祉や子育て関連イベントなどで、パネル展示やトラブル事例の紹介を通じて、広い年代層に情報を提供する。	消費生活行政との接点が少ない世代を含め、幅広い年代が知識を身に付け、消費生活トラブルを事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できる力が身に付く。	各種イベントでの啓発	平成29年度末	地域経済振興課	イベント開催課						
	3-8 児童生徒、教職員に対し、消費生活情報を提供する。	各小中学校で実施する「スマホ教室」などの開催により、児童生徒の消費生活トラブルなどの未然防止に努める。	児童・生徒による消費生活トラブルや詐欺被害について、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	スマホ教室などの実施	平成31年度末	学校教育課		小中学校共に、家庭科の授業の中で、消費者教育を実施。特に、中学校においては、消費生活トラブルに特化した授業を行い、未然防止に努めた。	A	授業だけでなく、打出教育文化センター主催のスマホサミットとも連携し、ネットによる消費生活トラブルの未然防止、早期発見に努めた。	授業内容の充実及び関係機関との連携	平成31年度	
打出教育文化センター						地域経済振興課	7月に小中学校の児童生徒代表が集まり、第5回芦屋市スマホサミットを開催した。前年度に作成した芦屋市スマホ3か条の啓発活動の内容と方法を考えた。 第6回芦屋市スマホサミットを2月に開催し、「スマホのトラブル」について話し合い、学校や地域に向けて啓発活動をしていくことを考えた。	A	策定したルール（スマホ3か条）を芦屋市立学校で共有できるよう啓発活動を行うことを決め、中学生が小学生に出前授業をすることも計画している。	芦屋市スマホサミットを継続して開催し、市内の小中学生や保護者にスマホトラブルの未然防止等の啓発活動を行う。	平成30年度		

H29取組実績報告シート① 評価 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

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
3-9 子育て家庭へ 消費生活トラ ブル情報を提 供する。	子どもの事故情報などを、チ ラシ・リーフレットなどにより、子 育て家庭が立ち寄る場所で 提供する。	親や子どもが消費生活トラ ブルの知識を共に身に付け、事 前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったとき に対処できる力が身に付く。 家庭教育の機会が増える。	チャシ・リーフ レットなどによる 情報提供	平成29 年度末	地域経済振興課	医師会 歯科医師会 子育て推進課 学校教育課 上宮川文化セン ター	子どもの事故情報リーフレットを保健 センターに配架。またこどもフェスティバ ルを通じて、保健センター内で、子ど もの事故予防についてパネル展示及 び事故予防冊子の配布などにより啓 発を行った。	A	事故が起こりやすい家の中の 危険について周知することによ り、事故予防につながったと 考えられる。	引き続き、子どもの事 故情報などを、チラシ・ リーフレットなどにより、 子育て家庭が立ち寄る 場所で提供する。	平成30 年度		
					健康課								
3-10 必要時に最新 情報を交換す る。	子どもの消費生活トラブルが 多発したときなど、必要時に 関連部署が集まって、情報 交換、提供を行う。	情報交換、情報共有によ り、消費生活トラブルの拡大 防止を目指す。 各機関の特性を生かし、 様々な角度から消費生活ト ラブル対策をとることができるよ うになる。	情報交換の場 への参加	平成31 年度末	地域経済振興課	警察 子育て推進課 学校教育課 上宮川文化セン ター 青少年愛護セン ター	個別に、関連機関と情報交換や提 供を行っているが、情報交換の場へ の参加はできていない。	B	連携方法等について、検討 中。	情報交換の場への参加 について検討するととも に、個別に必要な情報 提供についても行ってい く。	平成31 年度	・生活安全推進連絡会 の子ども分科会に参加 してはどうか。	
3-11 障がいのある 人向け窓口案 内リーフレットを 作成する。	アンケート結果を踏まえて障が いのある人向けに消費生活に 関する相談窓口を案内する。	障がいのある人の消費生活ト ラブルや詐欺被害が早期に発 見され、早期解決できるよう になる。 消費生活トラブルに遭ったとき に自ら対処できるようになる。	リーフレット作 成、周知、 啓発	平成29 年度末	地域経済振興課	権利擁護支援 センター 障がい者相談 支援事業	トラブルになりやすい事例及び消費生 活センターの案内を記載した音声コー ド付きリーフレット及び相談先として消 費生活センターを記載した成年後見 パンフレットを作成し、関係課及び機 関へ配架。	A	音声コード付きリーフレットは、 文字の大きさ、ルビ、情報 量など、関係機関からアドバ イスを基に作成。	作成したリーフレットを活 用するとともに、新たな 流行のトラブルが起きた 場合などは、内容を更 新し新たに作成する。 各種リーフレット等を更 新時に、相談先窓口と して消費生活センターを 記載してもらえよう、 依頼する。	平成30 年度		
					障害福祉課								
					地域福祉課								
3-12 マンションの掲 示板などに啓 発チラシを掲 示する。	外出が難しい市民が見るこ とができるように、マンションの掲 示板などに啓発チラシを掲載 する。	消費生活トラブルに関する知 識を身に付け、事前に回避 できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったとき に対処できるようになる。	啓発チラシの 掲示	平成31 年度末	地域経済振興課	市民参画課 住宅課	市営住宅でのチラシ掲載について検 討中。	B	市内民間マンションへの掲載 について、どのように広報して いくのかが要検討。掲載を希望 するマンションへ配布できるよ うな体制を整える。	市営住宅への掲載依頼 を行う。市内マンション向 けに、チラシ掲載などに ついて、ホームページな どで広報を行う。	平成31 年度	・民間マンションなら、宅 建協会を絡めて、不動 産屋が管理しているマ ンションの自治会の入会 有無や市への協力体制 などの情報を基に、掲 載可能なマンションを絞 ることができると考えら れる。	

H29取組実績報告シート① 評価 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

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
	3-13 市民課窓口番号案内システムでの消費生活情報の放映を検討する。	市民課での待ち時間を利用して、窓口番号案内システムでの消費生活情報の放映を検討する。	来庁した市民に消費生活情報を配信することで、日ごろ消費生活に興味がない市民も無意識のうちに知識を身に付け、消費生活への関心が深まり、消費生活トラブルを事前に回避できるようになる。	放映	平成29年度末	地域経済振興課	市民課	最近流行のトラブル事例を紹介し注意喚起を行った。あわせて、イベント案内についても放映した。	A	市民課利用者は基本的に毎日異なると考えられるため、定期的に放映することで、より多くの市民への意識付けが可能であると考えられる。	引き続き窓口番号案内システムにより、定期的に消費生活情報の放映を行う。	平成30年度	
	3-14 上宮川文化センターで消費生活に関する情報を提供する。	高齢者が身近なセンターで消費生活に関する情報を得られるようにする。	高齢者が消費生活トラブルの知識を身に付け、事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。高齢者の消費生活トラブルについて、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	チラシ・リーフレットの配布 出前講座の開催	平成31年度末	上宮川文化センター	地域経済振興課	よくある消費生活トラブル事例のチラシや、消費生活セミナーのチラシを配架。	A	チラシを配架し、来館者への啓発を行った。	配架だけでなく、トラブルが多い時などは、月1回発行の上宮川文化センターだよりとともに、配布予定。	平成30年度	
4.子どもの消費者教育の推進	①子どもの消費生活トラブルの防止、早期発見及び再発防止と家庭教育の充実	4-1 子育て家庭へ消費生活トラブル情報を提供する。(再掲)	子どもの事故情報などを、チラシ・リーフレットなどにより、子育て家庭が立ち寄る場所で提供する。	親や子どもが消費生活トラブルの知識を共に身に付け、事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できる力が身に付く。家庭教育の機会が増える。	チラシ・リーフレットなどによる 情報提供	平成29年度末	地域経済振興課 健康課	医師会 歯科医師会 子育て推進課 学校教育課 上宮川文化センター					
	4-2 青少年愛護センターと最新情報を交換する。	愛護班集会などで、子どもの消費生活トラブルなどに関する情報交換を行う。	情報交換、情報共有により、消費生活トラブルの拡大防止を目指す。家庭教育の機会が増える。	情報交換の定例化	平成30年度末	青少年愛護センター	地域経済振興課	地域経済振興課と協議・連携し、年度末までに各班集会において子どもの消費生活トラブルなどに関する最新情報などを提供し、その他啓発資料やグッズなどを頒布。	A	子ども自身が消費生活トラブルに巻き込まれるリスクがあるというのが今日的課題である。まずは保護者に認識してもらうことが大切。	引き続き、現状頻度で班集会での啓発を行う。情報の新しさは常に意を用いることが必要。	平成30年度	

H29取組実績報告シート① 評価 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

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
	4-3 子どものいる世帯を対象に市内文化施設利用を促進する。	文化施設を利用してイベントを実施するなど、文化価値の高いものに触れる機会を増やす。	市場に流通する商品とは違うものに接する機会を持つことで、物の価値判断についての家庭教育を充実し、学校教育を補完する。	イベントの開催	平成29年度末	生涯学習課	地域経済振興課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●美術博物館 小中学生入場者数：1806名</li> <li>●谷崎潤一郎記念館 小中学生入場者数：700名</li> <li>●美術博物館の子ども向けイベント                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①あしやつくる場（2回・11,055名）</li> <li>②びはくルーム（4回・214名）</li> <li>③ワークショップ（12回・682名）</li> </ul> </li> <li>●文化ゾーンのイベント                             <ul style="list-style-type: none"> <li>①niwa-doku（564名）</li> </ul> </li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>●美術博物館や谷崎潤一郎記念館の展覧会は内容により、子どもの入場者数にばらつきがあるものの入場者数は増加。美術博物館を利用したイベントは子どものいる世帯に大変好評であり、参加者数も多い。</li> <li>●あしやつくる場 幅広い年代の方が楽しめるような内容にし、周知を工夫した結果、家族連れの来場者が多くみられ、滞留時間も長かった。またSNSなどで周知力のある出店者に広報の協力をいただき新たな客層を取り込むことができた。今後は展覧会の入館に繋がる工夫が必要。</li> <li>●びはくルーム 建築家を招き美術の楽しさを体験してもらったり、家族で楽しめることを考えた。それぞれ定員を超え、中には、2倍3倍の参加となった。</li> </ul>	催し内容を毎回工夫し、常に新鮮味のあるイベントを目指す。また、「文化ゾーン」として継続的に催しを実施。  ○あしやつくる場 ○びはくルーム ○ワークショップ ○niwa-doku	平成30年度	
	4-4 中学校においてトライやるウィークを実施する。	中学2年生を対象に市内で就業体験をさせる。	事業者側の視点を学ぶことで、経済構造の仕組みを知るとともに、体験発表を通じて、消費者市民社会のあり方を改めて考える機会を得る。	トライやるウィークの実施	平成29年度末	学校教育課		芦屋市立中学2年生519名が、市内97事業所で就業体験を実施した。活動期間は各校5日間。5月下旬から6月上旬に実施	A	指導ボランティア、介助補助員の配置 学校・地域・保護者の連携 今年度新規事業所4ヶ所	中学2年生を対象に市内で就業体験をさせる。キャリア教育の視点を取り入れた事前・事後指導の充実	平成30年度	
	4-5 小学生が商店街を体験する。	子ども会、コミスクの子どもを対象に、クイズやゲームなどを交え、地域の商店街の探検ツアーを実施する。	低年齢時から商売や金融の仕組みを知る。	商店街体験の実施	平成30年度末	地域経済振興課	商工会 商店街会	商店街体験については検討中。別途、金融教育としては、夏休みに小学生を対象とした金融教室を開催し、「お金」の大切さについて学んだ。	B	今年度の金融教室は参加者が15名と少なかったため、どのような企画にニーズがあるかを検討し、商店街体験へつなげていく。	子ども会、コミスクの子どもを対象に、クイズやゲームなどを交え、地域の商店街の探検ツアーを実施する。	平成30年度	・連携先の商店街連合会は休会中。各商店街との取組にはなる。商工会で取りまとめは可能。 ・キッズスクエアでクイズ形式をやってもいいと思う。 ・交通量等の関係で、安全面から打出商店街がいいと思う。

H29取組実績報告シート① 評価 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

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
		4-6 保護者を対象とした子どもの消費生活トラブルなどに関する研修会を開催する。	保護者を対象に、子どもの消費生活トラブルなどを演題とした合同研修会を開催する。	親が消費生活トラブルの知識を共に身に付け、事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できる力が身に付く。家庭教育の機会が増える。	研修会の開催	平成31年度末	青少年愛護センター	青少年愛護センターと芦屋市中学校区青少年健全育成推進会議と合同で、スマホに伴う危険性をテーマにした研修会を実施。経済的リスクと対処方法についても学習する。	A	研修会の開催を広く呼びかけ、学校関係者だけでなく、保護者も含め、できるだけ多くの人に最新の情報を提供する。	スマホは歴史の浅いメディアで、その可能性と危険性は常に変化をしている。継続しての取り組みが必要であるため、来年度も引き続き開催予定。	平成31年度	
		4-7 必要時に最新情報を交換する。(再掲)	子どもの消費生活トラブルが多発したときなど、必要時に関連部署が集まって、情報交換、提供を行う。	情報交換、情報共有により、消費生活トラブルの拡大防止を目指す。各機関の特性を生かし、様々な角度から消費生活トラブル対策をとることができるようになる。	情報交換の場への参加	平成31年度末	警察 子育て推進課 学校教育課 上宮川文化センター 青少年愛護センター						
4.子どもの消費者教育の推進	②学校教育を通じた消費者教育の推進	4-8 児童生徒、教職員に対し、消費生活情報を提供する。(再掲)	各小中学校で実施する「スマホ教室」などの開催により、児童生徒の消費生活トラブルなどの未然防止に努める。	児童・生徒による消費生活トラブルや詐欺被害について、未然防止、早期発見、早期解決できるようにする。	スマホ教室などの実施	平成31年度末	学校教育課 打出教育文化センター						
		4-9 ゲストティーチャー(専門家)を迎えて、消費者教育の学習を実施する。	社会などの教科学習の中における消費者教育に関する単元で、教員と専門家が協力して授業を作る。	消費に関する様々な課題を知る中で消費者教育の大切さを知る。	80%の学校がゲストティーチャーを迎えての授業の実施	平成31年度末	学校教育課	ゲストティーチャーの調整ができなかった。	C	カリキュラムに合うゲストティーチャーの人選が難しい。	年度当初から学校と調整を行う。	平成31年度	・テーマごとに、該当する講師(団体)や学習内容等を記載したメニュー表を作成、リスト化することで選びやすくなる。 ・身近なことをわかりやすく伝えるために、専門家の幅を広げ、若手のお笑いや落語家などの起用も検討しては。
		4-10 子どもの消費生活トラブル事例を乗せたリーフレットなどを配布する。	インターネット・ゲームの高額請求に関する内容など子どもたちが巻き込まれやすい内容のもので危険性を伝える。	身近にあるものの危険性を知り、ルールを守って機器を利用する重要性を身に付ける。	リーフレットの配布	平成31年度末	学校教育課	子どもが巻き込まれやすいトラブルや注意点等に関するリーフレットを発行。	B	発行したのみで、未配布だが、今後順次配布を行っていく。	機会をみて、有効なタイミングでの配布を行う。	平成31年度	・誤字：取組「乗せた」→「載せた」

H29取組実績報告シート① 評価 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

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
4.子ども の消 費者教 育の推 進	③高等 学校・ 大学と の協働 事業に よる学 校にお ける消 費者教 育の推 進	<b>4-11 成人年齢前後 に必要な知識 の講座を開催 する。</b>	入学時オリエンテーションなどで 契約や金融について講座を開 催する。	成人年齢前後の消費者が、 契約や金融など必要な知識 を身に付け、消費生活トラ ブルを事前に回避できるよう なる。	講座の開催	平成31 年度末	地域経済振興課  教育委員会 大学	講座は未開催だが、成人式で啓発 リーフレットを配布し、契約のルールや よくあるトラブル事例などの紹介を行っ た。	B	リーフレットは、四コマ漫画で 事例紹介をしているものに し、読みやすいものにした。講 座の開催については現在検 討中。	入学時オリエンテーション などで契約や金融につい て講座を開催する。	平成31 年度	・10分から15分程度の DVDなどを作成し貸出 しなどをすれば、講師を 呼ばなくても開催可能。 開催側もやりやすく、よ り多人数に啓発可能。 ・市内在住だが市外学 校に通学の場合もあり 、該当する子がいる家 に個別配布するにしま ても、近隣市と一斉に行 う必要あり。
		<b>4-12 高校生、大学 生と協働で子 ども向けや高齢 者向け消費者 教育講座プロ グラムを構築 する。</b>	高校生、大学生と協働で子 ども向けや高齢者向け消費者 教育講座プログラムを構築す る。	子どもや高齢者向けのプログラ ム構築を通じて、若者が自分 で理解し、選択し、行動する 消費者力を有するようになる。	消費者教育 講座プログラ ムの構築	平成31 年度末	地域経済振興課  教育委員会 大学	協働先及び若者向けプログラムを検 討中。	C	協働先未定。他市町、他課 の連携事例等を参考に、協 働先を検討する。 どのようなプログラムが有効か 情報収集を行う必要がある。	高校生、大学生と協働 で子ども向けや高齢者 向け消費者教育講座プ ログラムを構築する。	平成31 年度	・演劇部などに絞って、 寸劇を依頼してはどうか。 台本もある。 ・サポーターにも寸劇を 依頼しては。学生と一 緒にやったり、地域で活 動ができるようになる。
5.障がいのある 人に関する切れ 目のない消費者 教育の実現	<b>5-1 障がいのある 人向けの「消費 者トラブルガイ ドブック」を配 布・活用する。</b>	障がいのある人向けの「消費 者トラブルガイドブック」を福祉 関連事業所などに配布し、 啓発を図る。	障がいのある人の消費生活ト ラブルや詐欺被害が早期に発 見され、早期解決できるよう なる。	消費者トラ ブルガイドブ クの配布、周 知・啓発	平成29 年度末	地域経済振興課  障害福祉課  地域福祉課	権利擁護支援 センター 障がい者相談 支援事業	消費者トラブルの予防に関するリーフ レットを市役所窓口、障がい者相談 支援事業窓口で配布。 市民後見人活動マニュアルにおい て、消費者被害に関する相談先とし て、消費生活センターを記載し、支 援者への周知啓発を行っている。	B	障がいのある人への啓発と合 わせ、支援者へも相談先の 周知を図った。 トラブルにも流行があるため、 障がいのある人が言いやすい 事例を随時検討し、更新し ていく必要がある。	消費者トラブルガイドブ ックを作成し、課内及び 関係機関職員へも周 知・啓発を実施する。 引き続き市民後見人活 動マニュアルの活用やそ の他啓発に関するリーフ レット等を配布する。	平成31 年度	・例えば、木口福祉財 団や三田谷治療教育 院などと連携しては。 ・障がいによって内容を 変える必要があるため、 それぞれに作成の必要 あり。情報量も適量に。
	<b>5-2 障がいのある 人向け窓口案 内リーフレットを 作成する。 (再掲)</b>	アンケート結果を踏まえて障が いのある人向けに消費生活に 関する相談窓口を案内する。	障がいのある人の消費生活ト ラブルや詐欺被害が早期に発 見され、早期解決できるよう なる。 消費生活トラブルに遭ったとき に自ら対処できるようなる。	リーフレット作 成、周知、 啓発	平成29 年度末	地域経済振興課  障害福祉課  地域福祉課	権利擁護支援 センター 障がい者相談 支援事業						

H29取組実績報告シート① 評価 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

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
	5-3 視覚障がいのある人を対象とした消費生活トラブルのリーフレットなどを作成する。	点字や音声コードを付けた消費生活トラブルのリーフレットなどを作成し、視覚障がいのある人に対しても情報提供を行う。	視覚障がいのある人も消費生活トラブルの知識を身に付け、事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに自ら対処できるようになる。	リーフレットなどの作成、周知・啓発	平成29年度末	地域経済振興課 障害福祉課		トラブルになりやすい事例及び消費生活センターの案内を記載した音声コード付きリーフレットを作成し障害福祉課、権利擁護支援センター、社会福祉協議会等に配架。	A	点字が読めない人もいることから、携帯で読み取れる音声コード付とした。	引き続き、視覚障がいのある人も対象とした、流行のトラブル事例や相談先として消費生活センターを案内するリーフレット等を配架・作成。	平成31年度	
	5-4 施設の職員や相談員など情報交換する。	家族よりも、場合によっては第三者である施設の職員や相談員などが、消費生活トラブルに巻き込まれたときに相談しやすいとの意見を踏まえ、個別または自立支援連携会議などの場で情報交換を行う。	障がいのある人の消費生活トラブルや詐欺被害が早期に見られ、早期解決できるようになる。情報交換、情報共有により、消費生活トラブルの拡大防止を目指す。	定期的な情報交換	平成31年度末	地域経済振興課 障害福祉課	民間企業 障がい者相談 支援事業	個別の対象者について、対応方法等について必要に応じて相談し、情報共有を行った。	B	個別の対象者に関する相談等、連携を図っているが、定期的な情報交換の場の設置については検討中である。	更なる連携の強化を図るとともに、効果的な情報共有、情報交換の仕方について検討が必要。	平成31年度	・現場の相談員が集まる場面がそれぞれあると思うので、そういうところで具体的な事例紹介をすると参考になると思う。
	5-5 特別支援学校で消費者教育の出前講座を行う。	障がいのある人がターゲットになりやすい消費生活トラブル事例を紹介する。	消費生活トラブルについて事例などを学ぶことにより、社会に出た後も、事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。	出前講座の実施	平成29年度末	地域経済振興課	兵庫県	高校2年生にはロールプレイなどを交えた出前講座を実施。主に社会に出ていく生徒が対象で、ネットトラブルやデート商法などを紹介。クーリングオフについても説明。 3年生はカリキュラムの都合上、講座未実施だが、2年生の時に講座をしており、その補足としてマルチ商法に関する資料を提供。	A	事前に授業を見学し、生徒の能力に応じた講座を構成。来年度は、社会に出ていく3年生に対しても講座開催ができるよう、働きかける。	高校2年生、3年生を対象に、それぞれのレベルにあった出前講座を実施する。	平成30年度	
6.高齢者への消費者教育の推進	6-1 上宮川文化センターで消費生活に関する情報を提供する。(再掲)	高齢者が身近なセンターで消費生活に関する情報を得られるようにする。	高齢者が消費生活トラブルの知識を身に付け、事前に回避できるようになる。消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。高齢者の消費生活トラブルについて、未然防止、早期発見、早期解決できるようになる。	チラシ・リーフレットの配布 出前講座の開催	平成31年度末	上宮川文化センター	地域経済振興課						
	6-2 高校生、大学生と協働で子ども向けや高齢者向けの消費者教育講座プログラムを構築する。(再掲)	高校生、大学生と協働で子ども向けや高齢者向け消費者教育講座プログラムを構築する。	子どもや高齢者向けのプログラム構築を通じて、若者が自分で理解し、選択し、行動する消費者力を有するようになる。	消費者教育講座プログラムの構築	平成31年度末	地域経済振興課	教育委員会 大学						

H29取組実績報告シート① 評価 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

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											
基本施策①		消費者の環境やライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点、実施効果 未達成の理由、課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
	6-3 高齢者生活支援センターへ最新情報を提供する。	高齢者が身近なセンターで消費生活に関する相談ができるよう対応する。	高齢者の第一義的な相談窓口として、消費生活の相談を受けた場合、被害を最小限に食い止める。	定期的な情報提供	平成31年度末	高齢介護課	高齢者生活支援センター	各高齢者生活支援センターへ月1回程度、流行の事例について情報提供。 高齢者生活支援センター発行の情報誌に消費生活トラブルの注意喚起などを記載。 <b>高齢者生活支援センターが民生・児童委員、福祉推進員、市民向けに出前講座を行った。</b>	A	高齢者生活支援センターからも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。	平成30年度	
	6-4 老人クラブ連合会へ最新情報を提供する。	老人クラブ連合会、単位老人クラブの会員が集まる機会に、消費生活に関する講習会を企画し、会員への教育を図る。	高齢者が消費生活トラブルの知識を身に付け、事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに、相互に助け合うことができるようになる。	消費生活に関する講習会への参加数増加	平成31年度末	高齢介護課	老人クラブ連合会	老人クラブ連合会の3月開催の理事会において、消費生活センターによる講習会を開催した。	A	理事会で開催することにより単位老人クラブの全会長への周知ができ、そこから一般の会員への波及効果も見込める。	引き続き、定期的に講習会を実施する。	平成30年度	

**H29取組実績報告シート②** 評価 **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

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											
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											
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点，実施効果 未達成の理由，課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言
1.民間事業者との協働事業による消費者教育の実現	1-1 地域の見守りの観点から，市内事業者へ講座を実施する。	シルバー人材センターや，介護ヘルパーなど訪問型業務の職員に，地域の見守りの観点から消費生活講座を実施する。	高齢者の消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	講座の開設	平成31年度末	地域経済振興課	シルバー人材センター ハートフル福祉公社 民間事業者 高齢介護課	シルバー人材センター職員向けに，見守りの観点から出前講座を行った。	A	高齢介護課からの依頼に基づき実施。 また，次へつながるよう，高齢者生活支援センターにセミナーの案内や出前講座の周知を行った。	シルバー人材センターだけでなく，介護ヘルパーなどの訪問型業務の職員に対し，見守り関係の講座を開催できるよう，積極的に働きかける。	平成31年度	
	1-2 地域の見守りの観点から，市内事業者と情報交換を行う。	定期的に生活協同組合と消費生活関連についての情報交換を行う。	高齢者の消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	定期的な情報交換	平成31年度末	地域経済振興課	生活協同組合 市内事業者など	毎月，西宮市と協働で，コープこうべの夕食お弁当サービス利用者に，月1回消費者啓発情報を折り込みチラシとして配布。	A	現在，流行しているトラブル事例を紹介し，未然防止につなげている。	流行しているトラブルについて，折り込みチラシの配布を継続する。	平成30年度	
	1-3 地域の見守りの観点から，市内事業者へ情報提供を行う。	商工会へ消費生活関連情報などを提供する。	高齢者の消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	定期的な情報提供	平成29年度末	地域経済振興課	商工会	特定商取引法改正など必要な情報提供を行った。	C	特定商取引法改正など必要な情報について提供しているが，定期的な情報提供につなげていない。	1-2で記載した「流行しているトラブルについての折り込みチラシ」を同時に芦屋市商工会事務局に配布する。	平成30年度	・ポスターやチラシを作成し，各事業者に貼ってもらえば，消費者トラブルの予防や，グリーン購入の周知にも効果的だと思う。 ・各事業者に見守りポイントを周知

**H29取組実績報告シート②** 評価 **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

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												
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												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点，実施効果 未達成の理由，課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言	
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	2-1 各種イベントで消費生活トラブルの啓発を行う。(再掲)	福祉や子育て関連イベントなどで，パネル展示やトラブル事例の紹介を通じて，広い年代層に情報を提供する。	消費生活行政との接点が少ない世代を含め，幅広い年代が知識を身に付け，消費生活トラブルを事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できる力が身に付く。	各種イベントでの啓発	平成29年度末	地域経済振興課	イベント開催課							
	2-2 外国語で消費生活トラブル事例などを紹介する。	外国人向けの情報媒体により，外国語で消費生活トラブル事例などを紹介する。	外国人が日本の消費生活トラブルに関する知識を身に付け，事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。	定期的な情報提供	平成29年度末	地域経済振興課	関連部署	アジアニューズレターでよくあるトラブル事例などを掲載。	B	掲載後，日本語を話せない外国人からの相談はなかったが，実際に相談があった場合は，外国語に対応できる相談員がいないため，通訳などをお願いする必要がある。また，外国人からの相談件数も少ないため，実際にどのようなトラブルに遭いやすいのかを把握する必要がある。	外国人が遭いやすい消費生活トラブル等を把握し，外国人向け情報媒体を通じて発信する。	平成30年度	・防災が外国人向けの情報を発信しているの で，一緒にまとめてはどうか。	
	2-3 マンションの掲示板などに啓発チラシを掲示する。(再掲)	外出が難しい市民が見ることができるように，マンションの掲示板などに啓発チラシを掲載する。	消費生活トラブルに関する知識を身に付け，事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。	啓発チラシの掲示	平成31年度末	地域経済振興課	市民参画課 住宅課							
	2-4 消費者にとって身近な団体である自治会などへ消費生活トラブルなどの情報を提供する。	身近な団体である自治会などへ消費生活トラブルなどの情報を提供する。	身近な団体からの情報提供により，市民が消費生活トラブルに関する知識を身に付け，事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。	定期的な情報提供	平成31年度末	地域経済振興課	市民参画課	公光町，若葉町自治会や，山手地区，陽光町の福祉委員会で出前講座を開催し，よくあるトラブル事例などを紹介。	A	出前講座を受講された方から，再依頼や紹介につながる事が多いため，今後も様々なところで，啓発を行っていく。	引き続き自治会や地域の集まりなどへ消費生活トラブルなどの情報を提供する。	平成31年度		

**H29取組実績報告シート②** 評価 **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

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												
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												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点，実施効果 未達成の理由，課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言	
3.専門 相談・ 支援機 関との 連携	3-1 権利擁護支 援者への勉強 会を行う。	権利擁護支援者養成研修において，消費者保護の講座をカリキュラムに設定する。	地域見守り力が強化され，高齢者の消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	勉強会の開催	平成29 年度末	地域福祉課	芦屋市権利擁護支援センター	権利擁護支援者養成研修にて「消費者保護の基本的理解（生活支援）」の科目を設定し，「消費者保護の基本と悪徳商法への対応」について研修を実施。	A	権利擁護支援者養成研修を多くの市民に受講してもらえるように，「広報あしや」や市民課窓口番号案内等で広報を実施。	権利擁護支援者養成研修時のアンケートより，消費者保護に関する内容を見直し，継続して研修を実施。	平成30 年度		
	3-2 民生児童委員 へ最新情報を 提供する。	民生児童委員の定例会において消費生活に関する講習会を開催する。	地域見守り力が強化され，高齢者や子ども，障がいのある人などを含めた地域住民の消費生活トラブルや詐欺被害について，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	講習会の開催	平成29 年度末	地域福祉課	民生児童委員	民生児童委員の9月定例会において，「消費者市民社会の実現について」というテーマで，地域住民の消費生活トラブルや詐欺被害について研修を実施。	A	日頃の民生児童委員活動の中で，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	引き続き，民生児童委員の定例会や高齢者専門部会にて，講習会を実施。	平成30 年度		
	3-3 高齢者生活支 援センターへ最 新情報を提供 する。(再掲)	高齢者が身近なセンターで消費生活に関する相談ができるよう対応する。	高齢者の第一義的な相談窓口として，消費生活の相談を受けた場合，被害を最小限に食い止める。	定期的な情報提供	平成31 年度末	高齢介護課	高齢者生活支援センター							
	3-4 施設の職員や 相談員などと 情報交換す る。(再掲)	家族よりも，場合によっては第三者である施設の職員や相談員などが，消費生活トラブルに巻き込まれたときに相談しやすいとの意見を踏まえ，個別または自立支援連携会議などの場で情報交換を行う。	障がいのある人の消費生活トラブルや詐欺被害が早期に発見され，早期解決できるようになる。 情報交換，情報共有により，消費生活トラブルの拡大防止を目指す。	定期的な情報交換	平成31 年度末	地域経済振興課 障害福祉課	民間企業 障がい者相談支援事業							

**H29取組実績報告シート②** 評価 **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

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												
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												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点，実施効果 未達成の理由，課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言	
4.地域の各団体との連携及び協働事業の展開	4-1 高齢者などに向けての研修を開催する。	まちづくり防犯グループなど団体の連絡協議会において研修会を行う。	消費への関心を深め，知識を身に付けることにより，高齢者などの消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	研修の開催	平成30年度末	建設総務課	まちづくり防犯グループ	7月，11月，2月のまちづくり防犯グループ連絡協議会で芦屋警察による防犯講話を開催するとともに，地域の活動事例を紹介してもらい情報を共有した。	A	芦屋警察等と連携し，最新の情報や，地域の活動事例を共有した。	引き続き関係機関と連携し，情報を共有し，地域の防犯活動を活発にする	平成30年度		
	4-2 高齢者などに向けての講演会を開催する。	生活安全推進連絡会の場において消費に関する講演などを行う。	最新情報の相互共有などの連携を強化することにより，高齢者などの消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	講演会の開催	平成30年度末	建設総務課	生活安全推進連絡会	7月の高齢者分科会で芦屋警察による講話，11月の高齢者分科会において消費生活センターによる講習会を開催。	A	芦屋警察，消費生活センターと連携し，最新の情報を用いた講習等を行った。	引き続き関係機関と連携し，情報を共有し知識を深めることでトラブルを未然に防ぐ。	平成30年度		
	4-3 自治会など情報交換を行う。	自治会などへ消費生活情報や出前講座の周知を行う。	自治会などに情報を利用してもらうことで，市民が消費生活情報に触れる機会が増え，消費への関心が深まり，身近に感じるようになる。	定期的な情報提供，講座の周知	平成29年度末	地域経済振興課	市民参画課 生涯学習課	公光町，若葉町自治会で出前講座を開催。	A	出前講座を受講された方から，再依頼や紹介につながるが多いため，今後も様々なところで，啓発を行う必要がある。	引き続き，自治会などへ消費生活情報や出前講座の周知を行う。	平成30年度		
	4-4 市内で活動する団体と情報交換を行う。	市内で活動する団体へ消費生活情報や出前講座の周知を行う。	市内で活動する団体に情報を活用してもらうことで，市民が消費生活情報に触れる機会が増え，消費への関心が深まり，身近に感じるようになる。	定期的な情報提供，講座の周知	平成29年度末	地域経済振興課	市民参画課 市民活動センター 生涯学習課	消費生活セミナー情報を市内集会所に配布。また，リードあしやのふれあいCAFÉの講座として参加し，子ども向けの金融講座を開催。公明党支部会へ出前講座を開催。	A	消費生活センターの知名度はまだ低いと考えられるため，引き続き各団体が集まる場所などへ情報提供を行い，出前講座などへつなげていく必要がある。	引き続き，市内で活動する団体へ消費生活情報や出前講座の周知を行い，消費生活センターを活用してもらう。	平成30年度		

## H29取組実績報告シート②

評価 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

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												
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												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点，実施効果 未達成の理由，課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言	
	4-5 シルバー人材センターへ最新情報を提供する。	シルバー人材センターが自主的に消費生活に関する講習会を開催する。	会員が知識を身に付けることにより，業務をする中で，高齢者などの消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	消費生活に関する講習会の開催	平成31年度末	高齢介護課	シルバー人材センター	3月にシルバー人材センターの会員向け17名に，見守りに関する講習会を開催。	A	シルバー人材センターの機関紙において講習会開催を周知。	引き続き，定期的に講習会を実施する。	平成30年度		
	4-6 老人クラブ連合会へ最新情報を提供する。 (再掲)	老人クラブ連合会，単位老人クラブの会員が集まる機会に，消費生活に関する講習会を企画し，会員への教育を図る。	高齢者が消費生活トラブルの知識を身に付け，事前に回避できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに対処できるようになる。 消費生活トラブルに遭ったときに，相互に助け合うことができるようになる。	消費生活に関する講習会への参加数増加	平成31年度末	高齢介護課	老人クラブ連合会	老人クラブ連合会の3月開催の理事会において，消費生活センターによる講習会を開催した。	A	理事会で開催することにより単位老人クラブの全会長への周知ができ，そこから一般の会員への波及効果も見込める。	引き続き，定期的に講習会を実施する。	平成30年度		
	4-7 サービス事業者へ最新情報を提供する。	高齢者や障がいのある人が利用するサービス事業者に消費生活に関する最新情報を提供する。	高齢者や障がいのある人が，身近なケアマネージャーや相談員などに消費生活に関する相談ができるようになる。 消費生活トラブルについて，未然防止，早期発見，早期解決できるようになる。	消費生活に関する相談の実施	平成31年度末	高齢介護課	市内介護福祉事業所 市内障がい福祉サービス事業所	日本司法支援センター（法テラス）が実施している、「認知機能が十分でない方への出張法律相談」の周知を行った。	B	必要な情報提供は行っているが，実際の相談内容等については聞き取りができていない。	声が上がのを待つのではなく，サービス調整会議等で積極的に事業所の声を聞く。	平成30年度	・取組内容：法テラスの周知というよりは，会議等での連携により，消費トラブルが解決していることなどを記載したほうがよいのでは。実際に，高齢者生活支援センターやヘルプの事業者が高齢者宅を訪問し，消費生活トラブルを発見したりしている。	
障害福祉課						消費生活センターを紹介先として記載した，成年後見パンフレットを市内のサービス提供事業所に配布。		A	市民が利用するサービス提供事業所は市内に限らないため，利用者の身近な相談窓口となる相談支援事業所に対する周知・啓発の継続。	新たな相談員が配属された場合にも情報が引き継がれるよう，相談支援事業所に対する周知・啓発の継続。	平成31年度			

**H29取組実績報告シート②** 評価 **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

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												
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												
項目	取組	具体的な内容	期待される目標	達成指標	最終達成年度	担当課	連携先等	29年度取組内容 (進捗を表す指標等)	評価	努力した点，実施効果 未達成の理由，課題等	30年度以降取組内容 (改善案等)	改善案 達成年度	協議会からの 意見・助言	
5.消費者団体強化支援	5-1 消費者団体強化支援	消費者団体強化支援	今後も多様化する消費者問題に対し，柔軟に対応できるよう消費者力の向上に向け，消費者教育を推進する。消費者市民社会の実現に向けて，活動支援を行う。	消費者協会等の設立	平成31年度末	地域経済振興課		休会中の消費者協会について再設立を検討。	B	協会の会長の人選や，消費生活サポーターとの連携方法等について検討。	休会中の消費者協会の活動を再開し，消費者教育の推進に向け，活動支援を行う。	平成31年度	・消費生活サポーターがメインとなることが考えられるが，どのように担っていくかが課題。	
6.消費生活サポーター制度の設立	6-1 消費生活サポーターを育成する。	消費生活サポーター研修を実施し，兵庫県の研修システムとも連携しながら消費生活サポーターを育成する。	消費生活サポーターが地域において安全・安心な消費生活を支える活動を行うようになる。	研修プログラムの作成 消費生活サポーター10人登録	平成31年度末	地域経済振興課	兵庫県	10月から研修を開催。消費生活サポーターとして必要な知識についてのプログラムを作成し，6日間（全9回）行った。11名が参加し，サポーターとして登録を行った。	A	基本的な知識から，消費に関する法律や，トラブルの多い通信関係，表示など，サポーターとして必要な知識を学ぶプログラムを作成。最後には，事例から気づきと見守りの観点を学ぶグループワークを行うことで，横のつながりも強化。	第2期消費生活サポーター研修を実施。第1期生も交えて，活動の活発化を図る。	平成30年度	・サポーターにも寸劇を依頼しては。学生と一緒にやったり，地域で活動ができるようになる。	
	6-2 消費生活サポーター登録制度の構築及び継続を支援する。	消費生活サポーター登録制度を構築し，サポーターに対し，継続的に消費生活情報などを提供する。	消費生活サポーターが継続して地域において安全・安心な消費生活を支える活動を行うようになる。	登録制度の準備，構築	平成31年度末	地域経済振興課	消費者協会	登録制度を構築。サポーター登録証を発行。セミナーの案内などを郵送等により配布。	A	地域での活動内容等をグループワークで考えることで，具体的なイメージをつかみやすくなったと考えられる。継続してサポーターとして活動するにあたり，どのように情報提供等を行うのが有効か検討。	第1期生に対し，フォローアップ講座や情報提供を行うと共に，第2期生の育成を共に行う。	平成30年度	・サポーターにも寸劇を依頼しては。学生と一緒にやったり，地域で活動ができるようになる。	