

第2回筑紫野市事務事業外部評価委員会会議録（要点記録）

【開催日時】 令和6年10月9日（水） 8：55～12：18

【開催場所】 市役所403会議室

【委員出席状況】

《出席委員》 坂本委員、牧野委員、内川委員、二宮委員、西村委員 以上5名

《欠席委員》 中島委員 以上1名

【事務局出席者】 宗貞企画政策部長、中尾企画政策課長

齊田企画政策担当係長、銀島企画政策担当主任 以上4名

【所管課出席者】

（生活福祉課） 虫明生活福祉課長、山崎地域福祉担当係長

山内障がい者福祉担当係長

（危機管理課） 中村危機管理課長、結城生活安全・防犯担当係長

【市民傍聴人】 0名

【職員傍聴人】 4名

【会議概要】

1. 開会

事務局の司会により開会

2. 事務連絡

事務局より本日のタイムスケジュールについて説明。

3. 第1回委員会会議録について

事務局より説明。

委員確認により修正等なし。

4. 議事

(1) 所管課ヒアリング

①筑紫野市社会福祉協議会運営補助事業（生活福祉課）

所管課による自己紹介及び事業内容の説明

(委 員) 成果指標、社会福祉協議会の会員数の単位が「人」となっているが、「口」ではないか。実際には一人で複数口会費を払っている人がおり、口数で集計されているのではないか。

(所管課) 社会福祉協議会の会員数として示している数値については、会費を払っていただいた口数を示したものとなっており、単位の表記は「人」でなく「口」の誤りです。

(会 長) 補助金交付要綱の第2条に補助金の対象となる事業が掲げているが、第1項に社会福祉協議会運営補助事業が含まれており、補助要綱の中に補助事業があるという辻褃の合わない内容になっている。運営補助事業のみ対象の補助金要綱を作成するか、補助金交付の事業ごとに補助金要綱を作成するか、整理が必要と考える。

(所管課) ご指摘の通り、要綱について整理します。

(委 員) 補助金交付要綱に、対象経費の内容として、「会長、事務局長及び総務課職員の人件費」とあるが、補助の範囲外と示している福祉課の課長について、0.5人分の人件費を補助していることになっている。理由は何か。

(所管課) 福祉課長の人件費については、福祉課長は総務課の業務に半分以上携わっている実態があり、運営補助の範囲としています。業務量の増加や、地域との繋がりの中で実施する事業運営のため、0.5人分の人件費を増額し計上しました。

(委 員) 補助金交付要綱には、社会福祉協議会に対して補助金を払う手順は書いてあるが、運営補助事業の補助範囲については書かれているか。

(所管課) 補助金交付要綱の別表に、補助金対象事業と対象経費について掲載しています。

(会 長) 福祉課長の0.5人分の人件費もこの中に含まれているか。

(所管課) 総務課の業務と福祉課の業務を兼務しているため、補助範囲にあたると整理しています。

(会 長) 対象事業の対象経費には、「会長、事務局長及び総務課職員の人件費」とあり、現状と要綱との齟齬がある。

(所管課) 本日は令和5年度時点での事務事業評価ということで、5年度時点の要綱を提示しています。令和6年度に、業務の増加等に対応できるよう、要綱の一部改正を行い「社会福祉協議会の運営に必要と認められる人件費」と改めています。

(委員) ボランティアセンターへの補助は市として設けていないのか。

(所管課) ボランティアセンターへの補助は、本市として行っていませんが、災害ボランティアの体制づくりについては、危機管理課と協議の上、発災時に対応できるよう取組みを進めているところです。

(委員) 記載のあるボランティアセンターと、生涯学習センターにあるボランティアバンクとは別組織か。

(所管課) ボランティアセンターは、福祉ボランティアが所属するもので、ボランティアバンクとは別組織です。

(会長) 成果指標に設定されている社会福祉協議会の会員数の増加は、社会福祉協議会のねらいであると思われる。市としての運営補助のねらい・成果は、団体の継続的活動支援及び活動活発化（利用者増加）ではないか。そうであるならば成果指標は、市の自主財源比率のように、社会福祉協議会の自主運営比率を示す「社会福祉協議会の総支出（または総収入）に占める運営補助金割合」が望ましい。また、社会福祉協議会の利用増加も成果ならば、2つ目の指標に「社会福祉協議会のサービス総利用者数」の設定をしてもよいのではないか。つまり、社会福祉協議会の会員数は、安定的な財政運営となっているかの原因として記述するかたちになると思われる。

(所管課) 成果指標の見直しを検討します。

(委員) 福祉に関する事業（補助金事業含む）のあり方や成果向上策について、社会福祉協議会の理事会等で協議されると思うが、多くの意見を取り入れやすい環境は必要と考える。

(委員) 社会福祉協議会の福祉事業の重要性を市民に周知するため、社会福祉協議会の独自の活動や、福祉ボランティアの活躍をより発信する取組みも必要である。

(会長) 社会福祉協議会運営補助事業に関わらず、市が委託補助している事業費等を、一般の福祉法人が実施する際の事業費と比較し、実施するに適当であるか、双方協議し設定することが、各事業の質や成果向上に必要である（社会福祉協議会として事業に係る工数や対価の妥当性の担保が健全な事業推進に寄与する）。運営補助事業の内容や他の補助事業の事業費に適切な人件費が算定がなされているか、現状に即したものとなっている

るか検証しなおすことで、適切な予算や人員配置ができ、自主的な運営及び独自事業の質向上や活動充実が見込めるのではないかと。

(所管課) 実施事業の成果や、補助内容（必要工数の人件費算定）の過不足等明確化するなど、社会福祉協議会が福祉事業の充実化が図れるよう、また、市民へのよりよい周知を行うことについて協議をすすめてまいります。

(会 長) 年々補助金が増加しているのはなぜか。

(所管課) 職員の昇給等に伴い、人件費が増額しています。

(会 長) 会長と事務局長は、どのような人が担っているのか。

(所管課) 現状は、元市役所職員が担っています。

(会 長) 組織の活性化を促すための人材交流や、管理部門への専門職の配置、市職員向けの研修に社会福祉協議会の職員が参加できる仕組みづくりなども検討してみてもどうか。

(委 員) 以前、市との交流や育成もおこなっていたと聞いており、有意義な取組であれば復活すべきである。

(会 長) 補助金交付要綱を整理する際、人材育成の経費など、内容に付け加えることも検討されたい。

(会 長) 社会福祉協議会の決算書を見ると、赤字となっている。筑紫野市は他市と比べ、会費が1口250円と安いと、市からの補助金負担の軽減のため、会費の見直しの議論はされているのか。

(所管課) 会費については、社会福祉協議会が決定しているもので、理事会等で検討することとなっています。

(会 長) 運営補助事業の真の成果を測るのに、補助金割合の減少（自主運営比率）を指標とすると考えたとき、他市と比較した場合に会費改定が必要と考えるがどうか。

(委 員) 会費は自治会単位でまとめて徴収されている側面もあり、会費改定をするには、自治会の理解を得なければ反発を招くのではないかと。

(委 員) 社会福祉協議会が地域福祉事業を推進するにあたり、重要であるという認識が市民に広がれば、会費改定をしたとしても反発を招くことはないかと考える。

(委 員) 会費がどのように使われ、役立てられているのか、より一層アピールする必要がある。

(会 長) 他市の会費がどのような経緯を経て現在の金額になったか、本市の会費の妥当性を検討する材料として、資料を提出されたい。

(所管課) 次回のヒアリングまでに準備します。

(委 員) 社会福祉協議会に対する運営費補助以外の補助事業の中で、民生委員児童委員連合会事務局補助金とあるが、どのような内容か。

(所管課) 民生委員児童委員事務局業務への補助金で、民生委員の費用弁償等も含まれます。

(会 長) 社会福祉協議会運営補助事業の検討事項として、補助内容の明確化と時代や現状に即した変更や追記等の補助金交付要綱の見直し、組織活性化策の検討や人材育成のための仕組みづくり、会費の妥当性、真に補助事業の成果を測ることができる指標、社会福祉協議会が担う事業の必需性が市民に認識されるための成果取得と周知方法とまとめたい。

②筑紫野市災害時等要援護者支援事業（生活福祉課）

所管課による事業内容の説明

（会 長）災害時等要援護者支援制度と避難行動要支援者制度とは別の制度でよいのか。

（所管課）要援護者支援制度については、平成 17 年から、国が作成したガイドライン等に基づいて、自治体独自で取り組んでいる制度です。避難行動要支援者名簿については、東日本大震災を契機に平成 25 年度に規定が創設され、令和 3 年度からは個別避難計画作成が努力義務化されています。災害時要援護者支援制度は国が推奨し自治体が独自に取り組むもので、避難行動用援護者制度は、国で法制化されたものです。

（会 長）別の制度であることは理解したが、登録対象としては、同等となるのか。

（所管課）その通りです。

（会 長）避難行動要支援者制度は、危機管理課で取り組んでいる事業になるのか。

（所管課）その通りです。

（委 員）成果指標にある、支援者充足率についてだが、低下している原因の一つとして考えられるのは、申請時、要援護者本人が支援者を探し記入しなければならないからではないか。災害時の支援は地域全体で考えなければならない共助の課題であるため、福祉委員や民生委員など、要援護者の情報は地域で共有しておく必要があると考えるがどうか。

（会 長）支援者の充足率を上げるため、積極的に地域が関わり、本人記載でなくとも申請できるような仕組みにできないか。

（所管課）支援者は未記入でも申請ができます。未記入の場合、地域の民生委員や区長、個人情報の取扱いに関する協定を結んでいるコミュニティや自主防災組織に要援護者の情報を共有し、地域でも支援者を探せるような仕組みになっています。

（委 員）災害時の支援となれば、隣組程度の近所が望ましいと考えるが、情報共有はなされているのか。

（所管課）地域において、どの範囲まで要援護者の情報を共有するかは、個人情報の取扱いに関する協定を結んでいるコミュニティや自治会で協議されています。

（委 員）支援者に関しては、どのような支援をするか明確に示されているか。

（所管課）平常時は見守り、災害時は地域と協力しながら避難の支援ということで考えています。

（委 員）支援者が一人だった場合、責任が重いのではないか。災害時における支援者の行動内容はどのように考えているか。

- (会 長) まずは自分の命が第一ということを前提に支援者の役割などを明確にすることで、支援者の負担軽減につながると考える。
- (所管課) 支援者には、可能な範囲での支援を促すもので、義務を負うものではありません。
- (委 員) 必ず支援しなければならないものではないということを示してもらえると、支援者も増えるのでは。まず自身の安全を第一に、二番目に災害の程度にあわせた声掛けを、など具体的な行動案を周知してはどうか。
- (会 長) 支援の具体例を市民に周知するなど、支援の担い手の心のハードルを下げる取り組みが必要である。
- (委 員) 対象となる高齢者への周知には、字を大きく簡潔にするなど、高齢者でもわかりやすいものにしてほしい。公民館のサロンなど、直接話を聞ける場を設けたほうが、周知には効率的と考える。
- (委 員) 要援護者と支援者の自治会ごとの登録者数に、ばらつきがみられるがなぜか。
- (所管課) 要援護者支援について、独自に登録推進に取り組んでいる自治会や自主防災会があり、登録者にばらつきが出ているとみられます。
- (委 員) 要援護者支援の申請用紙についてだが、連絡先にファクシミリ等、一部時代にそぐわないものが見受けられる。例えば、QRコード等で要援護者や支援者同士が繋がることができるSNSを活用し、安否確認や支援行動の分担などの共有、災害の危険度が増せば自治体からの避難行動のガイドラインが送られてくるなど、最新で最適な情報を共有できるのではないか。
- (会 長) SNSに抵抗のある場合、携帯電話のショートメッセージも活用できる。申請様式の変更をする場合、検討内容に加えられたい。
- (委 員) すでに取り組まれているフェイスブックやLINEなどを利用した情報発信時、要援護者へ避難の声掛け等を促す文を添えてもよいのではないか。
- (会 長) 施策・基本事業の指標の中に、「災害等が発生した際に支援を必要とする人が近くにいることを認識している市民の割合」とあり、現在 37.1%となっている。市民の共助意識の向上のためより工夫されたい。
- (会 長) 生活福祉課が担当している災害時等要援護者支援事業と、危機管理課が担当している避難行動要支援者制度については、違う経緯があるものの、同制度としてみなしているとのことだが、連携して進めているという理解でよいのか。
- (所管課) 現在、並走して二つの事業を推進していますが、今後は危機管理課の担

当する避難行動要支援者制度に移行する方向で検討中です。災害時の要
援護者情報に関しては、高齢者支援課とも共有しており、それぞれ専用
のパソコンで管理しています。

(会 長) 避難行動要支援者については、登録する際、要件を満たせば自動登録さ
れるということで、今後は国が努力義務としている個別避難計画作成が
重要になってくると考える。関係各課が連携してより充実した事業にな
るよう検討してほしい。

(会 長) 災害時要援護者、避難行動要支援者の情報は、筑紫野太宰府消防本部の
GPSに登録されているか。

(事務局) 現在消防署への通報は、福岡都市圏で協働で受け付けており、細かな運
用については把握していません。

(会 長) 逆に福岡都市圏で取りまとめられているのであれば、GPSを採用して
いる可能性がある。このシステムは、火災などを含む災害が起こった際、
発災現場付近の要援護者の情報が地図上に示されるもので、他地域では
導入している例がある。命に係わる情報であり、DX推進の観点からも
現状を知りたい。

(事務局) 事務局で確認し、次回ヒアリングまでに報告します。

(会 長) 避難行動要支援者名簿掲載について、本市は難病の方を記載していない
状況である。60市町村中27市町村は名簿記載をしているため、本市でも
要支援者として難病の方を対象にできないか検討されたい。

名簿更新の頻度は3年に1度とされているが、年に1度の更新にできな
いか検討されたい。

また、災害時、危険区域とされている地域の要支援者の把握や個別避難
計画の作成などは、優先的に推進されたい。

③地域生活支援事業（生活福祉課）

所管課による事業内容の説明

（委 員）地域生活支援事業の中で取り組まれている必須事業の中で、筑紫野市で取り組まれていない事業があるが、現状はどのようになっているのか。

（所管課）障がい者総合支援法に基づき実施すべき 11 の必須事業のうち、地域生活支援事業内で取り組んでいるものは 4 事業あります。地域生活支援事業ではなく、他の事業内で取り組んでいる必須事業は 4 事業あり、市民からの要望や利用者がなく実績がない事業が 3 事業あります。

実績がない 3 事業として、自発的活動支援事業は、障がい児者を対象とした緊急時の預かり及びその家族を含めた相談支援の実施を行う類似事業があり、そちらで対応しています。

住宅入居者等支援事業については、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律の一部改正により、民間事業者による合理的配慮が義務化されたことなど、不動産業者の適切な物件紹介が行われていることから実施していません。また、相談に応じてグループホームなどの施設を案内する体制を整えています。

成年後見制度法人後見支援制度については、後見等の業務を適正におこなう法人を確保できる体制整備と活動支援を行うものですが、今後成年後見人を利用する市民が増えていくであろうことを見越し、障がい者だけでなく、高齢者も含めた形で事業検討を進めていければと考えています。

（会 長）障がい者基幹相談支援センターが設置されたことにより、ニーズが顕在化され利用者が増えていると考えるが、必須事業を行わないのは、人員や予算不足ではなく、市民からのニーズがないので実施していないということか。

（所管課）市民からのニーズがないものや法改正により必要性が薄れたものを実施していない状態です。

（委 員）地域活動支援センターとはどこにあるのか。

（所管課）JR春日駅付近にある筑紫地区地域活動支援センター「つくしピア」と、筑紫野市常松にある「ピアッツア桜台」の 2 か所があります。

（委 員）任意事業である訪問入浴サービスについて、8 名の利用とあるがどの事業者がサービスを実施しているのか。

（所管課）サービス事業者は、個人のケアプランの中で決定されているため、どの利用者がどの事業者を利用しているかはこの場に情報を持ち合わせておりませんが、概ねの利用者は計画相談支援事業所が提案したプランをも

とに、地域生活支援事業の中で利用できる事業者の中から選択し、利用
いただいています。

(会 長) 他自治体では、地域支援事業や自立支援事業の増加により、担い手不足
や財政負担が増えているところもあるが、本市はどうか。

(所管課) サービス需要は右肩上がりですが、現状、人員面ではサービスの提供に
問題はありません。財政面では、サービスの支給基準を設け、適切な運
用に努めているところです。

(会 長) 本事業に限ったことではないが、事務事業評価表と補足資料で、成果状
況などのコメントに矛盾が見受けられる。昨年度のコメントをそのまま
掲載している状態と思われるので、訂正されたい。

(所管課) 確認し、訂正します。

④防犯カメラ整備事業（危機管理課）

所管課による自己紹介及び事業内容の説明

（会 長） 審議の前に一点確認したい。補助上限が防犯カメラ 1 台につき 15 万円と
なっているが、実際に防犯カメラを 1 台設置した際の金額はどの程度に
なるか。

（所管課） 設置費用の 2 分の 1 の補助としており、補助上限を 15 万円と設定してい
ます。市が設置する防犯カメラの場合、カメラを設置するための建柱費
用やカメラ、記録装置の費用等を合計すると、概ね 80 万前後の費用が発
生します。自治会等が設置する場合については、公民館等の建物に設置
することで、建柱費用が不要になる場合もありますが、概ね市が設置す
る場合と同様の費用が発生します。あくまでも設置費用の一部を補助す
る事業であるため、自治会等が設置する場合は、それなりの設置費用を
負担しなければならない状況です。

（会 長） 建物への据付型であれば費用が安価となり補助率は上がるが、ポールを
立てる場合は建柱費用が発生するため費用が高額となり、また、取り付
けるカメラ等の性能が高ければ費用も高額となるため補助率は下がる
と理解した。

（委 員） 現在の成果指標は街頭犯罪の発生件数はカメラを設置する理由と見受け
られるため、成果指標に設置した防犯カメラの記録が活用された件数を
設定した方がよいと考える。

（会 長） 委員ご指摘のように、現在の成果指標は事業に対して内容が大き過ぎる
と感じる。カメラを設置することで得られる効果を測定可能な成果指標
を設定すればよいのではないかと。犯罪は発生しない方がよいものではあ
るが、例えば設置箇所での犯罪件数を把握できれば、防犯カメラが活用
されていることが分かるのではないかと。あるいは、自転車の盗難が発生
した際に、防犯カメラの映像を確認することで、盗難後の犯人の移動を
追うことができ、犯人の逮捕に繋がった場合などは活用件数としての指
標値として設定できるのではないかと。事業内容の規模に合わせた成果指
標を検討してはどうか。

（所管課） 市が設置している防犯カメラの映像データについては、原則として市の
職員が確認することはありません。映像データについては、刑事訴訟法
に基づく警察等の捜査機関からの提供要請があった場合にのみ外部提供
している状況です。自治会等に設置している防犯カメラについても、プ
ライバシー保護の観点から、むやみに映像を外部へ提供等をしないよう、
福岡県が作成した防犯カメラに関するガイドラインに則り運用していただ
いています。捜査機関から提供依頼がある際も、映像記録日や記録場

所の情報が明かされるのみであり、映像が必要な理由などは市では把握できません。映像を活用したことで検挙に繋がったかどうかについても明確な確認方法はありませんが、捜査機関の方との話の中では、提供している防犯カメラの映像は有効に活用されていると聞いています。提供件数の把握は可能です。

(会 長) どのような活用内容であれ、提供依頼の件数は把握できており、カメラを設置した場所での犯罪発生の有無も把握できるものと考えられる。防犯カメラは犯罪の抑止効果が期待されるものであるが、自転車盗難の発生する可能性が一番高いと考えられる駐輪場への防犯カメラの設置状況はどうか。

(所管課) 市が管理している駐輪場に設置されているかどうかは把握していません。

(会 長) 本事業の意図と成果指標の関係が、街頭犯罪や性犯罪などの発生を抑止するとなっており、自転車盗が増加しているのであれば、駐輪場にカメラを設置して犯罪の抑止効果を高める必要があるのではないか。事業の意図は、カメラの設置依頼があった箇所に対して補助することなのか、市域全体の防犯性を高めるため、重要と考えられる箇所に積極的に設置していくことなのかどちらなのか。

(所管課) 犯罪の抑止効果を目的としています。また、例えば自転車盗難は駐輪場で発生しやすいという警察の分析結果もあるため、そのような内容も踏まえて今後、設置箇所の検討を進めていこうと考えています。成果指標についても、今後市内の防犯カメラの設置台数は増やしていく方針ではありますが、設置台数が増えれば認知する犯罪件数も増加することが想定されるため、成果指標の考え方を整理しつつ、今後の成果指標の変更について検討していきたいと考えています。

(委 員) 本事業は市が独自で設置する部分と自治会等へカメラの設置費用を補助する部分の2通りに分かれるということか。

(所管課) その通りです。

(委 員) その場合、今年度の自治会等の防犯カメラ設置数は2か所となっているが、毎年2か所ずつ設置していくという方針か。自治会からの希望が増えていけば、補助件数を増やしていくのか。

(所管課) 自治会等に対する補助金は令和5年度の途中に開始したものです。申請件数の見込みを5〜6台程度と想定していましたが、補助金の創設時期が自治会の予算決定時期よりも後になってしまったため、結果的に補助を希望する自治会が少ない状況になりました。現在は当初予算を超える要望が自治会等から上がってきたため、補正予算を計上し、要望があった自治会等に対応できるように努めているところです。補助上限件数を設けているわけではなく、見込み件数から当初予算を算出しており、予算に不足が発生した際は、適切な対応をとるよう努めていこうと考えてい

ます。

(委 員) 犯罪の抑止効果だけではなく、危険箇所を含む通学路等に市民の安全確保を目的とした防犯カメラを設置しても良いのではないかな。

(会 長) 街頭犯罪という言葉は市民に浸透していないイメージがあるが、街頭犯罪に自転車盗難やひき逃げ等の交通事故も含まれるのか。

(所管課) 交通事故は含まれません。空き巣などの窃盗や自転車盗難、自販機を荒らす行為や強制わいせつといったものが街頭犯罪に含まれます。防犯カメラの設置については、福岡県の防犯対策カメラの補助事業の内容に則り取組を進めており、通学路等の危険箇所については、教育委員会と協議を行いながら安全確保に努めています。しかし、カメラの設置台数が十分ではない箇所がある可能性もあるため、可能な限り積極的に危険箇所を見守るようなカメラの設置を進めていきたいと思っています。

(会 長) そのような思いがあるならば、事業の意図として危険箇所を見守る等の内容を追加しても良いかもしれない。意図を追加することで、先ほど議論した成果指標の内容と整合性が取れるため、事業の意図と成果指標をあわせて変更することを検討すると良いのではないかな。成果指標のひとつめに「防犯カメラを設置することで防犯性が高まった箇所数（のべ）」を設定し、市内の安全性が高まっていることが評価できるのではないかな。また、2つめの成果指標として「防犯カメラ映像の警察捜査への提供件数」を設定することで、防犯カメラが有効に活用できているかの評価ができるのではないかな。活動指標である設置箇所数ではない成果指標の設定を検討しても良いと考える。

(委 員) 公園に防犯カメラを設置することで、犯罪の抑止に繋がると考えられるが、防犯カメラを設置していることを看板等で利用者にも分かるようにすれば、より抑止効果が強まるのではないかな。

(会 長) 犯罪の抑止効果を高めることが期待できるためセットで実施することを検討してみてはどうか。

(所管課) 設置主体が市か自治会かを問わず、防犯カメラを設置した際は必ず看板を掲示して録画中であると分かるようにしています。

(委 員) 今後防犯カメラの設置箇所はどのように検討していく方針か。

(所管課) 市が設置する箇所については公共の施設や用地のうち、小学校周辺や交通量の多い場所を選定し、自治会が設置する場合は、それぞれの設置希望箇所を選定してもらう方針です。

(委 員) 市が設置していく防犯カメラはいずれかの自治会内に設置されていくことになるが、設置箇所を検討する際に当該自治会の意見を反映させることはあるか。

(所管課) 現時点では、市と警察で協議を進めながら検討していく方針です。現在も警察は民間を含めた防犯カメラの設置箇所をある程度把握しているため、市が選定した場所に防犯カメラを設置した際の妥当性や有効性を検証してもらいながら設置箇所を検討しております。

(会 長) 自転車盗難や交通事故が多い地域を重点地域として設定し、計画的に防犯カメラの設置を進めていけば、有効的に防犯の効果を発揮できるのではないかと。財政的な措置をしてもらうためにも、市の防犯カメラの整備に係る計画をより明確化し、財政部局や企画部局と協議を進めながら事業推進していくように検討していただきたい。

⑤消費者啓発事業（危機管理課）

所管課による事業内容の説明

(委 員) 消費生活センターの種別ごとの相談件数では、通信販売に係る内容が最も多いが、消費者基礎講座のテーマになっていない。令和5年度開催した講座では消費者トラブルに関係ないと見受けられるテーマも確認できるが、よりダイレクトに消費者啓発につながるテーマを選定してはどうか。

(会 長) 相談件数が多い内容と講座のテーマをリンクさせた方が良いではないかとの意見かだろうか。

(所管課) 各講座の前に相談員から、最新の消費者問題についての情報提供を行った上で、各講座のテーマに沿った内容になるよう講座を組み合わせています。相談件数が多い内容と講座のテーマのリンクについては、今後の検討課題としていきたいと思います。

(会 長) 来年の講座のプログラムの改訂の際はぜひ検討していただきたい。

(委 員) 出前講座の希望は年何件ぐらいあるか。

(所管課) 昨年度は1回申し込みがありました。新型コロナの影響もあり、申し込み自体が低調になったため、様々な機会を捉えて、出前講座の周知啓発に努めたいと考えています。

(委 員) 消費者基礎講座には参加した経験があるが、出前講座を実施していることは初めて知った。消費者トラブルの被害者は高齢者が多い傾向があるが、インターネット等での情報収集が困難であるため、出前講座で学ぶことができるのは非常に有効だと感じる。また、特定の施設に行く必要がなく、地元の公民館等の高齢者の集まる施設で実施することができることは非常に有意義だと思う。

(所管課) 様々な機会を捉えて、講座開催の案内をコミュニティや自治会等に行うなど、積極的な周知啓発に努めていきたいと考えています。

(委員) 消費者啓発に係る様々な事業を実施しているのにも関わらず、成果指標が消費者基礎講座の申し込み人数のみになっている。啓発した内容がどの程度市民にリーチしたか分かる成果指標を設定する必要があるのではないか。基礎講座や出前講座の参加者数、消費者トラブル啓発の情報発信ページのアクセス数を加算した数値などを成果指標としてはどうか。また、パネル展であれば来場者に名前書いてもらうなど、手間のかからない方法で集計可能な手法を検討することで、基礎講座に限らず、消費者啓発の年間リーチ人数を把握することができるのではないかと考える。加えて、事業の進め方や啓発媒体も時代に合わせて変化させていく必要があると考える。

(委員) 通信販売による被害は情報取得方法が比較的少ない高齢者が多いと感じている。

(会長) 時代にあわせた事業内容等の変更や年齢に応じてどのような啓発媒体を活用するかなどの課題があると考えます。副会長からも、「投資詐欺、金融商品詐欺、特殊詐欺など新たな詐欺事案に関して消費者啓発を強化してほしい。」と意見をいただいている。また、未成年の金銭トラブルも増加傾向にあるため、「賢い消費者を育てるために、今後は子どもたちに対する金融リテラシー教育も必要ではないか。」という意見もいただいている。高齢者に対しての消費者啓発を強化していくことに加え、今後は未成年に対する金融リテラシー教育も強化していくなど、現状の課題や時代に合わせた啓発内容や手法を検討していく必要がある。子どもたちへの啓発については、GIGA 端末を通じて、国などが作成した啓発動画を視聴させるなど、効率的、効果的な方法での実施に向け検討してはどうか。映画館等での自治体 CM の配信や、病院にタブレットを配置して啓発を行うなど、必要な方に的確にリーチできるような媒体が何かを考え、工夫して啓発を行うことを検討してもらいたい。

(委員) 本事業で実施しているパネル展で、どのぐらいの方に対して啓発したか把握するためにも、パネル展の横にタブレットを設置して、アンケート形式で意識調査を実施すれば、パネル展での啓発の効果が分かるようになるのではないかと考える。

(会長) 見た方にシールを貼ってもらう形式等で、パネル展を見たか否かを聞くような簡単かつアナログチックな方法で意識調査を行うことを検討しても良いと思う。

5. 事務連絡

事務局より次回会議の開催日程等を説明。

6. 閉会

12:18 閉会。