

写真

3 安全・安心

— 地域で支え合い
安全で安心して暮らせるまち —

政策指標

本市は災害・犯罪・事故等の
発生に際し、安全・安心に
暮らせるまちだと感じますか？

【基準値】
(令和3年度)

●●%

目指す方向



11 住み続けられる
まちづくりを



基本施策 1 消防・救急体制の充実

基本施策 2 防災機能の整備・強化

基本施策 3 防災危機管理の充実

基本施策 4 地域防災力の向上

基本施策 5 交通安全の推進

基本施策 6 防犯対策の充実

基本施策 7 消費生活の安全確保

基本施策1 消防・救急体制の充実



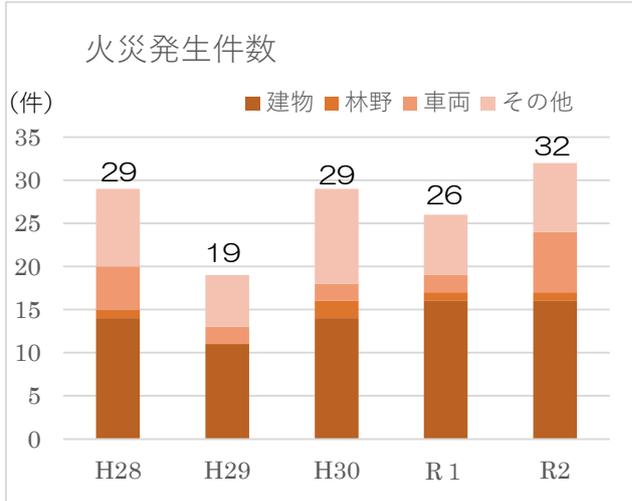
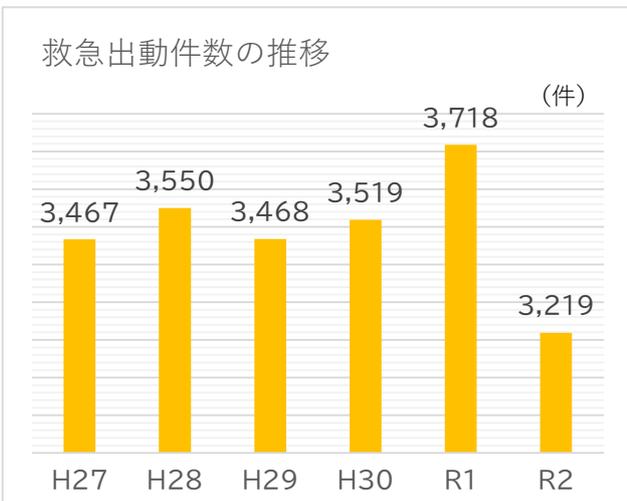
あるべき
将来の姿

継続的な訓練、資機材の整備のほか、救急救命士の育成強化や応急手当普及啓発活動の推進により災害時に消防力を最大限発揮できる体制が整っています。

成果指標	基準値 (令和2年度)	目標 (令和9年度)
救命率の向上	7.7%	基準値より 増

現状・これまでの取組

- 救急出動件数は令和元年までは増加傾向でしたが、令和2年は前年と比べ499件（13.4%）の減少が見られました。減少の要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い市民の感染症に対する衛生意識が向上したことによる急病人の減少や不要不急の外出自粛による交通事故の減少といった市民の行動変容などが考えられます。
- 全国各地で、東日本大震災などをはじめとした大規模な地震、過去に例のない集中豪雨など激甚化する自然災害、大規模な火災などの災害や高度化する救急医療事案が頻発しています。こうした状況下、消防職員の知識・技術の技能向上を図るため、消防の各所属に教育担当者を配置し、各種研修を行うことで、多角的な視点での人材育成に取り組んでいます。
- バイスタンダー（救急現場に居合わせた人）が安心して救命手当を行うことができるよう、救命講習会の実施等、啓発活動を行っています。
- 職員の年齢構成において若手の割合が増えています。また、女性消防吏員を採用し、多様なニーズに対応できる消防体制の構築を目指しています。
- 社会環境の変化と価値観の多様化により、消防団員数が減少傾向にあるため、災害発生時に必要の団員数の確保が困難となっています。
- 愛郷橋出張所を移転し、ヘリポートを含めた整備を行うことで城南地区における消防・救急体制を強化しました。



課題

- 職員の年齢構成が消防力の低下に直結しないよう、教育訓練・研修派遣等の充実が求められます。
- 消防団員の確保が必要であると共に消防団の再編に伴い、老朽化した施設の除去及び新たな施設の整備を石岡市消防施設等総合整備計画に沿って実施していくことが必要です。
- 女性消防吏員が働きやすい職場環境を整えることが重要です。
- 救命講習会に関しては、コロナ禍の影響で開催ができず、受講者を増やせないことが課題となっています。バイスタンダー（救急現場に居合わせた人）が適切な処置を行うことで、救命率が向上するため、コロナ禍における応急手当普及啓発活動の手法を検討する必要があります。
- 救急救命士が技術向上のために使用する訓練資器材及び救命講習会で使用する訓練用人形については、経年劣化がみられており、新たな購入・修繕等ハード面の強化が必要です。

関連計画

- ・ 石岡市消防施設等総合整備計画（平成 29 年度～令和 18 年度）

主要な取組

取組名	取組内容	担当課
消防組織の強化	教育研修等による人材育成を図ります。また、消防行政サービスの向上、組織活性化のため、女性消防吏員の活躍を推進します。	消防本部総務課
消防機械・施設整備の充実	市民の安全・安心な暮らしの達成を図るため、各種災害に迅速かつ確実に対応することで、消防活動拠点としての機能を十分発揮できる施設等の整備を計画的に進めます。	消防本部総務課
消防団員入団促進・消防団充実強化	消防団員数の減少による地域防災力の低下を防ぐため、入団促進の啓発活動を行うとともに、消防団が安全に活動できるための装備等に係る経費の一部を補助します。	消防本部総務課
救命率向上のための取組	救急資器材の整備や、救命士及び救急隊員の育成と教育研修の充実を図ります。また、バイスタンダーによる適切な処置により救命率向上につなげるため、市民に対して救命講習会等の普及啓発活動を実施します。	消防本部警防課



具体的な取組における参考指標

教育研修の参加者数

消防組織強化のための教育研修の参加者数
(延べ人数)

基準値 (令和2年度)

19 人

目標 (令和9年度)

133 人

消防団施設の充足率

消防団再編に伴う、詰所等の施設整備をした
分団の数

基準値 (令和2年度)

0 個分団

目標 (令和9年度)

10 個分団

救命講習会の参加者数(※)

救命率向上のための救命講習会の年間受講者
数

基準値 (令和2年度)

100 人

目標 (令和9年度)

2,500 人

バイスタンダーの応急手当

バイスタンダーが心肺蘇生法等を行った割合

基準値 (令和2年度)

51.9%

目標 (令和9年度)

基準値より 増

ランデブーポイントの整備

ドクターヘリのランデブーポイントの整備
(ドクターヘリの離着陸場所)

基準値 (令和2年度)

36 箇所

目標 (令和9年度)

42 箇所

※コロナ禍で100人まで減少した受講者をもとの水準まで引き上げます。

「救命講習会」について

心臓突然死で年間全国では約8万人の方が亡くなっています。心臓が止まり倒れた人に胸骨圧迫をすることで命が助かる可能性が約2倍に、AEDで電気ショックを行うことで更に2倍に増えます。救命率の向上のため、その場に居合わせた皆さん(バイスタンダー)のご協力が必要不可欠であることから、市では、毎年、救命講習会を実施し、応急手当の普及啓発活動を行っています。



「ドクターヘリ」について

平成 22 年から茨城県ドクターヘリが運用されております。ドクターヘリは、救命用の医療機器を装備して救命救急センターに常駐し、消防機関等からの出動要請に基づき、救急医療の専門医・看護師が同乗して救急現場に向かい、現場から適切な医療機関に搬送するまでの間、患者に救急医療を行うことのできる専用のヘリコプターです。

茨城県ドクターヘリは、1 機のドクターヘリを 2 ヶ所の基地病院で運用しています。基地病院は水戸医療センターと水戸済生会総合病院です。週の前半は水戸医療センターから、後半は水

戸済生会総合病院からドクターヘリが出動します。

◎運航時間

午前 8 時 30 分～日没（又は午後 5 時 30 分）

石岡市ではドクターヘリの離着陸場所として市内の公共施設及び小学校等 36 箇所の合流地点が指定されています。



（ランデブーポイント：愛嬌橋出張所）

基本施策2 防災機能の整備・強化



あるべき
将来の姿

防災拠点である市役所本庁舎に防災機能が集約し、情報が一元化されているとともに、市からの情報発信により風水害、震災が起こった際も市民が適切な避難行動をとっています。

成果指標	基準値 (令和3年度)	目標 (令和9年度)
災害時に情報を入手することに不安がない市民の割合	●●% 令和3年度調査実施	基準値より 増

現状・これまでの取組

- 平成25年12月に「国土強靱化基本法」が公布・施行され、平成26年6月に同法に基づく「国土強靱化基本計画」が閣議決定されました。県は、市町村や関係機関相互の連携のもと、国土強靱化に関する施策を総合的・計画的に推進するため、「茨城県国土強靱化地域計画」を策定しました。本市では、大規模自然災害から市民の生命と財産を守り、地域への致命的な被害を回避し、速やかな復旧復興に資する施策を計画的に推進するため、「石岡市国土強靱化地域計画」を令和3年3月に策定しました。
- 平成30年12月に公表された「茨城県地震被害想定調査報告書」によると、本市は震度6強と大きな被害が予想されています。
- 市民への情報伝達手段の充実のため、各世帯等への防災ラジオの貸与を実施しており、令和2年度には市全域でのデジタル防災行政無線の整備が完了しました。



課題

- ホームページ、SNS等、多様な防災情報発信手段を確保する一方で、必要な情報を簡潔に伝えていく必要があります。
- 防災行政無線を有効活用するために、発信のためのルール整備や庁内担当課及び消防本部、警察署との連携が必要です。
- 災害に強いまちづくりに向けて、土砂災害警戒区域などの危険個所については国や県と協力しながら整備を進めると同時に、避難情報のお知らせなどにより避難行動を適切に行うことができるよう体制を整備しておくことが求められています。

関連計画

- 石岡市国土強靱化地域計画 (令和3年度～令和7年度)

主要な取組

取組名	取組内容	担当課
的確で迅速な災害発生情報の提供	防災アプリ等の導入も含め、多様な情報発信・共有の手法を検討・採用するとともに、住民自身が避難の必要性を判断できるように啓発に努めます。	防災危機管理課
災害に強いまちづくりのための取組	国や県と連携しながら、急傾斜崩壊対策や狭あい道路待避所の整備を進めるとともに、災害時の避難誘導などがスムーズにできる体制を整えます。	道路建設課 防災危機管理課



具体的な取組における参考指標



基本施策3 防災危機管理の充実



あるべき
将来の姿

市民・行政・防災関係機関が、それぞれの役割と責任のもとに相互に連携・協働して防災対策が行える体制が整っています。

成果指標	基準値 (令和3年度)	目標 (令和9年度)
災害に備えるため、食料品などを備蓄している市民の割合	●●% 令和3年度調査実施	基準値より 増

現状・これまでの取組

- 石岡市地域防災計画を改定しました。主として、石岡市国土強靱化地域計画等の上位計画見直しに伴う修正、新型コロナウイルス等の感染症対策を踏まえた防災対策の反映、茨城県地震被害想定調査の結果を踏まえた計画の見直しを行っています。
- 令和元年に策定した「石岡市業務継続計画（BCP）【地震編】」は、大規模地震が発生した場合においても最低限必要な業務レベルを維持することを目的としており、これに基づいた訓練等を実施しています。
- 防災ハンドブック及びハザードマップの配布を通じて、災害時の避難所や日頃からの防災に対する備えについて、市民への周知を図っています。
- 新型コロナウイルス感染症を踏まえ、必要な備品を避難所に設置し、緊急時に備えています。
- 職員による避難所運営訓練や、総合防災訓練などの各種訓練を定期的を実施しています。
- 国民保護法によるJアラート運用を行い、非常時に備えています。

【近年の避難所開設災害の状況】

災害発生日	災害名	避難情報	開設避難所	最大避難者
令和元年 10月25日	台風21号による大雨	避難勧告	4人	2人
令和元年 10月12日～13日	台風19号	避難指示	38人	562人
令和元年 9月8日・9日	台風15号	避難勧告	17人	37人
平成27年 9月10日・11日	大雨特別警報	避難指示	39人	5人

課題

- 近年の大規模かつ複合的な災害に対応するために、国・県・他自治体との連携、地元の民間企業や団体との協力体制の強化が不可欠です。
- 災害ごとに、業務を継続、または早期に復旧するための業務継続計画を策定する必要があります。
- 避難体制を整備するために、実用性の高いマニュアル等の作成が必要となっています。
- 新型コロナウイルス感染症を含む感染症対策を踏まえた備蓄品の整備、避難所運営のあり方を検討する必要があります。

関連計画

- ・石岡市国民保護計画 (平成31年2月改定)
- ・石岡市国土強靱化地域計画 (令和3年度～令和7年度)
- ・石岡市地域防災計画 (令和3年3月改定)
- ・石岡市業務継続計画 (BCP)【地震編】 (令和元年度～)

主要な取組

取組名	取組内容	担当課
防災に関する啓発活動の強化	防災ハンドブックやハザードマップの配布等により防災に関する啓発活動を強化し、公助、共助の前段階である自助による防災意識の向上を図ります。	防災危機管理課
防災備蓄品の確保	食料、飲料水等を計画的に備蓄します。	防災危機管理課
業務継続計画の策定	風水害や火災など災害ごとに対応できる業務継続計画を策定します。	防災危機管理課 健康増進課
災害に対する応急体制の充実	防災関係機関との連絡体制の整備、災害時応援協定の締結先との協力関係のさらなる構築と新たな締結先を増やします。	防災危機管理課
避難所の円滑な運営のための体制づくり	平常時から避難所運営に関するルールを取り決め、その実効性について、訓練を通じて確認しながら、マニュアル作成を含む体制づくりを行います。	防災危機管理課



具体的な取組における参考指標

防災に関する啓発活動の実施回数

主に市民向けの出前講座などの各種啓発活動の実施回数

基準値（令和2年度）

4回

目標（令和9年度）

10回

防災備蓄品の食料品の量

防災備蓄品のうち、食料品の食数

基準値（令和2年度）

18,000食

目標（令和9年度）

基準値を維持

防災協定の締結数

災害時応援協定の締結数

基準値（令和2年度）

51

目標（令和9年度）

基準値より増

職員を対象とした訓練の実施回数

市の職員を対象とした防災に関する教育や訓練の年度内の実施回数

基準値（令和2年度）

2回

目標（令和9年度）

3回

総合防災訓練の実施

総合防災訓練の参加人数

基準値（令和元年度）

1,019人

目標（令和5年度）

基準値を維持

「石岡市スーパー防災 ハンドブック」について

石岡市スーパー防災ハンドブックは、災害時の「命を守る時間」を重要視して「防災の心得五箇条」を掲げ、官民連携事業により平成29年10月に発行しました。普段から手元に置いて、一人ひとりが明日につながる「マイ防災」を考え、いざというときの備えに役立ててください。



基本施策4 地域防災力の向上



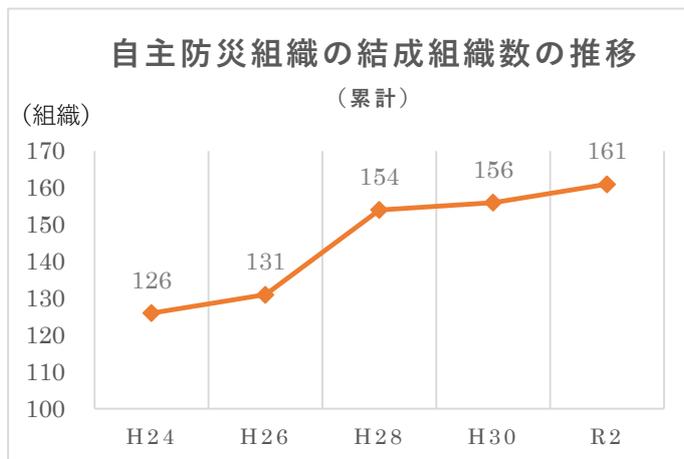
あるべき
将来の姿

市民一人ひとりの防災意識が向上し、地域における「自助」「共助」が強化されており、災害が発生した場合でも被害を最小限に抑え、生活再建がスムーズに進みます。

成果指標 指標の説明	基準値 (令和2年度)	目標 (令和9年度)
自主防災組織の設立数（累計）	161 組織	170 組織

現状・これまでの取組

- 全国各地で多発する大規模災害や、これまでの訓練や研修会を通して、市民一人ひとりの「自助」「共助」に対する意識は強くなってきています。
- 地域防災訓練の実施など、防災に対する取組は地域によって異なっているのが現状です。
- 研修会や補助金の交付を通じて自主防災組織の設置・活動を支援しています。
- 消防本部電光掲示板、ホームページ、のぼり旗、広報「いしおか」、消防車両へのマグネットシートなどの多様な広報手段により、火災予防啓発活動を実施しています。
- 住宅用火災警報器は、市民の安全・安心を確保する上で住宅防火対策として極めて重要で、設置が義務化されており、実際に火災発生時の延焼拡大が未然に防がれている等の効果があります。幼少年女性防火クラブ員や市内小学生の保護者、ひとり暮らし高齢者宅への訪問による設置促進活動等を通じて、未設置世帯への普及と、設置世帯の維持管理に努めています。
- 避難行動要支援者避難支援登録制度の周知を、広報「いしおか」、ホームページを活用して進めており、避難時に支援が必要な高齢者や障がい者等の支援体制構築を推進することに努めています。



【地域防災訓練の様子】

課題

- 訓練や研修会の内容を充実させ、更なる「自助」「共助」の意識を強化していく必要があります。
- 地域防災力の向上のため、自主防災組織の組織率の向上、活性化を図る必要があります。
- 建物火災出火防止の観点から、住宅用火災警報器の設置促進と維持管理が重要です。戸別訪問、街頭広報活動などの取組を継続し、より市民の目線に合わせた火災予防啓発活動を行う必要があります。
- 地域支援者がいない避難行動要支援者避難支援登録者がいるため、その支援者を確保することが課題となっています。

関連計画

- ・ 石岡市地域防災計画 (令和3年3月改定)
- ・ 石岡市避難行動要支援者避難支援計画 (平成30年8月改定)

主要な取組

取組名	取組内容	担当課
地域における防災意識の向上	共助として災害時に地域住民が自主的に活動できるよう、出前講座等を開催し、市民一人ひとりの防災意識の向上を図ります。	防災危機管理課
災害に対する地域の活動支援	自主防災活動の活発化のため、自主防災組織の設立、地域防災訓練の実施、資機材等の充実に支援し、地域の防災力の向上を図ります。	防災危機管理課
住環境の防災力向上	住宅用火災警報器の設置・維持管理については、消防団員や幼少年女性防火クラブ員と協力し、効果的な設置促進活動に取り組みます。	消防本部予防課
避難時に支援が必要な方への支援体制の充実	災害にそなえて、避難行動要支援者と地域住民との関わりの強化を見据えながら地域支援者の確保を進め、登録者の増加を図ります。	社会福祉課



具体的な取組における参考指標

地域防災訓練の実施

地域住民が中心となった防災訓練の年間実施回数（総合防災訓練の開催年を除く）

基準値（令和2年度）

0回

目標（令和9年度）

2回

住宅用火災警報器の設置率

住宅用火災警報器の設置率の推計値

基準値（令和2年度）

76.1%

目標（令和9年度）

80.0%

避難行動要支援者に対する地域支援者数

避難行動要支援者に対する地域支援者の確保割合

基準値（令和2年度）

62.0%

目標（令和9年度）

調整中

自助、共助、公助による地域防災力の強化

「自主防災組織」について

自主防災組織とは、自分たちの地域を自分たちで守るために自主的に結成する組織です。災害による被害を予防し、軽減するための活動を通して、共助の中核を成すことを目的とします。

大きな災害が発生した場合、消防署や消防団だけでは手が回らないため、地域でできることをすることで、地域の被害を軽減できます。地域に密着した効果的かつ速やかな組織的防災活動として、必要なところに必要な人材と敷材を配置することが重要です。

住宅用火災警報器」について

住宅火災による死傷者の多くは、就寝中における『逃げ遅れ』が原因であり、全国的には高齢者の死傷者が増加傾向となっています。

住宅用火災警報器は、火災の早期発見において非常に効果的であり、実際に火災を早期に見つけたため消火することができた事案もあることから、未設置世帯を中心に今後も継続して、広報活動を実施していきます。

なお、住宅用火災警報器は電子部品の劣化や電池切れなどで、正常に作動しなくなる場合がありますので定期的な作動確認を行い、10年を目安に交換することをおすすめしています。

※ 現在は、石岡市火災予防条例で住宅の寝室等に設置が義務付けられています。

基本施策5 交通安全の推進



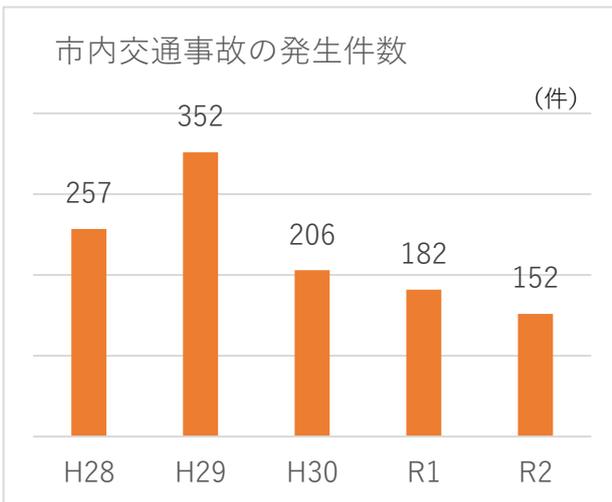
あるべき
将来の姿

交通安全施設の整備が行われるとともに、市民一人ひとりが交通ルール・マナーを守ることによって、安心して道路を利用できるまちになっています。

成果指標	基準値 (令和3年度)	目標 (令和9年度)
横断歩道を渡ろうとしている歩行者がいる場合、一時停止している市民の割合（車運転者のみ）	●●% 令和3年度調査実施	基準値より 増

現状・これまでの取組

- 近年、交通事故は全国的に減少傾向ですが、事故撲滅に関する住民の関心も高く、毎月1日を交通安全の日と定めて啓発活動をしています。
- 民間交通指導員等による児童の登校時の見守り等を実施しています。
- 本市では、交通安全運動、交通事故防止運動を実施するとともに、民間交通指導員による登校児童の保護及び誘導、カーブミラーの設置やスクールゾーンの設置を進めているほか、駅に駐輪場を整備するなど、市民の安全・安心な環境の確保に向けた活動を実施しています。
- 近年では自転車による事故も相次いでおり、自転車保険の加入促進もうたわれています。
- 多様な視点から通学路等を検証し、危険箇所の改善を目指した「石岡市通学路交通安全プログラム」に基づき、歩道整備やガードレールの設置、区画線の引き直し等、交通安全施設の整備を進めています。



民間交通指導員の写真等

課題

- 横断歩道において自動車が一時停止しないなど、交通ルールやマナーの悪い運転者が見受けられるほか、高齢化社会に伴い、高齢者がかかわる事故の割合が増加しているため警察等と連携し、交通安全意識を向上させる取組が必要です。

課題

- 高齢者が自動車のブレーキとアクセルを踏み間違えることなどによる事故が全国的に多く発生しており、防止対策が必要です。また、免許返納者への支援等の取組が必要です。
- 歩道整備については、道路の規格により設置困難な箇所があることから、新設の必要性も含めて検証していくことが求められています。交通状況及び歩行者等の利用状況を踏まえ、地域・箇所にあった交通安全対策を講じることが重要です。
- 人に優しく歩きやすいまち、歩行者を優先するまちとして、適切な歩道や横断歩道の整備、スクールゾーンのさらなる安全確保などを進める必要があります。

関連計画

- ・ 茨城県交通安全計画 令和3年度～令和7年度
- ・ 石岡市通学路交通安全プログラム 平成27年度～（令和2年8月改定）

主要な取組

取組名	取組内容	担当課
交通マナー向上に向けた啓発の推進	石岡警察署、交通安全活動団体と連携しながら、幼児から高齢者まで市民の交通安全意識向上のための啓発活動を行います。	コミュニティ推進課
民間交通指導員等による見守り強化	民間交通指導員等を育成し、児童の登校時の見守りを強化します。	コミュニティ推進課
事故防止のための支援	高齢者による踏み間違えを防止するための踏み間違え防止装置の整備支援を行います。	コミュニティ推進課
交通安全施設の整備	歩行者や自転車の安全で快適な移動を確保するため、カーブミラーやスクールゾーン等の設置や、夜間等の交通安全対策として、通学路等に街路灯の設置を進めます。 また、石岡市通学路交通安全プログラムを踏まえた歩道整備やガードレールの設置を進めます。	コミュニティ推進課 道路建設課 教育総務課



具体的な取組における参考指標

交通死亡事故の件数

年間の交通死亡事故の件数

基準値（令和2年度）

1回

目標（令和5年度）

0回

民間交通指導員数

民間交通指導員数

基準値（令和2年度）

43人

目標（令和5年度）

50人

踏み間違い防止装置補助件数

踏み間違い防止装置の整備に関する補助件数

基準値（令和2年度）

24件

目標（令和5年度）

32件

通学路交通安全プログラムの整備延長

通学路交通安全プログラムに掲載された事業
うち当該年度に整備した延長

基準値（令和2年度）

調整中

目標（令和5年度）

整備を進める

「通学路交通安全プログラム」について

全国で登下校中の児童生徒の交通事故が相次いでいる中、本市においても各小中学校の通学路において、関係機関と連携して合同点検を実施し、必要な安全対策について協議をしました。引き続き、通学路の安全確保に向けた取組を行う為、「通学路交通安全プログラム」に基づき、児童生徒が安全に通学できるように通学路の安全確保を図っていきます。

基本施策6 防犯対策の充実



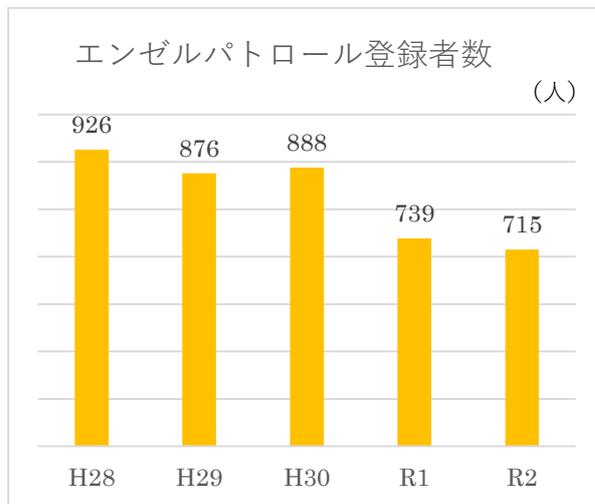
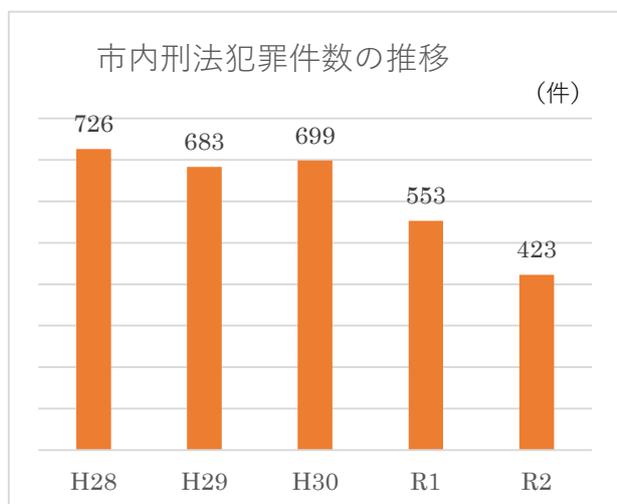
あるべき
将来の姿

「地域の安全は地域で守る」という意識により、市民一人ひとりが常に防犯活動を担っていることにより市民が犯罪から守られ安全・安心に生活できる環境が整備されています。

成果指標	基準値 (令和2年度)	目標 (令和9年度)
市内における年間の刑法犯罪件数	423件	基準値より 減

現状・これまでの取組

- 地域の連帯意識の希薄化等により、隣近所における防犯抑止力の低下が大きな社会問題になっています。
- 子どもや女性・高齢者等、社会的に弱い立場にある者が被害者となる犯罪が増加しています。
- 地域における犯罪防止のために、市内主要箇所には防犯カメラを設置し、市民との協働事業としてエンゼルパトロール（市民ボランティア）による見守り合いの活動を推進しています。
- LED防犯灯設置に対して補助を行い、市内の暗所を減らし、犯罪のないまちづくりを推進しています。



課題

- 「地域の安全は地域で守る」という意識が大切であり、市民一人ひとりが常に防犯活動の担い手であるという認識を持つ必要があります。
- 犯罪の複雑多様化、広域化により警察活動のみの防犯に頼ることなく、市民一人ひとりが防犯への取組を理解し、力を合わせて犯罪の起きにくい地域環境をつくり出す必要があります。
- 地域における犯罪防止のため、エンゼルパトロールの活動を推進していますが、登録者数が減少しています。また、若い方による積極的な地域防犯活動や地域見守り活動を活発化する等、地域全体で防犯活動をしていく必要があります。

主要な取組

取組名	取組内容	担当課
防犯意識の高揚	多様化・巧妙化する犯罪に対応するため、警察や関係団体、地域と連携しながら、市民の防犯意識を高める取組を実施します。	コミュニティ推進課
地域防犯環境の整備 (エンゼルパトロール)	市民が安全・安心に生活できる環境を整備するため、地域における犯罪防止に寄与するエンゼルパトロールの活動を広報し、登録者の増加を図ります。	コミュニティ推進課
犯罪被害にあいにくいまちづくりの推進	自治会において設置するLED防犯灯に対する補助を継続し、地域による防犯活動を奨励します。	コミュニティ推進課
子どもを守る110番の家	児童生徒の通学路において市民の協力により非常時に駆け込める避難先を設けます。	生涯学習課



具体的な取組における参考指標



基本施策7 消費生活の安全確保



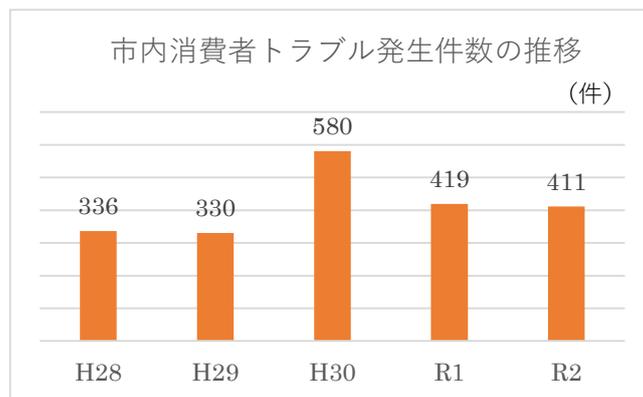
あるべき
将来の姿

高い消費者意識を持つ市民が増えるとともに、被害にあったとしても相談体制の充実により消費生活の安全が確保されています。

成果指標	指標の説明	基準値 (令和2年度)	目標 (令和9年度)
消費者トラブル発生件数	市内における消費者トラブルの発生件数（消費者庁報告案件）	411件	280件

現状・これまでの取組

- 成年年齢の引き下げなど、消費者を取り巻く環境は日々変化しており、特に未成年や高齢者等が消費生活に係る被害に遭うケースが増加しています。
- 大量の情報が氾濫するなかで、容易に個人情報が入手できることから、それらを悪用された消費者の被害が後を絶たない状況です。
- 悪質商法や振り込め詐欺など、毎年のように新たな手口が見られます。
- 新型コロナウイルス感染症に係る悪質商法の発生など、常に化する消費者トラブルに対処するため、消費生活相談員による相談受付を行っています。
- 消費生活に関する出前講座を行うなど、市民の意識向上に向けた啓発活動に努めています。
- インターネットやスマートフォン等の情報通信技術の発達により、生活の利便性が向上した一方で関連する消費者トラブルが増えています。



課題

- 消費者自身が自主的に商品知識や消費者保護等の諸制度を習得することにより、消費者トラブルに関する知識と意識の向上を図り、詐欺等の被害防止を図る必要があります。
- 市民の消費生活に係る相談及び苦情の対応を、適正かつ効率的に処理できる消費生活相談員の確保と、能力の向上が必要です。
- 令和4年4月からの成年年齢の引き下げを見据えた若年層の消費者被害防止策が必要です。

関連計画

- ・消費者基本計画（消費者庁）

主要な取組

取組名	取組内容	担当課
消費者の自立のための支援	高い消費者意識を持ち、犯罪被害に遭わない「賢い消費者」を育成するため、出前講座や広報活動を通じて、市民一人ひとりの消費生活に係る意識向上を図ります。	コミュニティ推進課
消費者トラブルに関する相談体制の充実	消費者生活センターを中心に、被害に遭った市民のバックアップ体制の整備を進め、安心・安全なまちづくりを目指します。	コミュニティ推進課



具体的な取組における参考指標

消費生活に関する啓発活動数

消費生活に関する啓発活動の実施数

基準値（令和2年度）

3回

目標（令和5年度）

7回

消費者トラブル相談件数

消費者トラブル等の相談件数（消費生活相談員への相談件数）

基準値（令和2年度）

818件

目標（令和5年度）

実情に応じた
相談体制を継続