

・【最終年度見込み(最終年度の成果達成見込み)判定の目安】最終目標達成率66.7%(4年÷6年×100)以上で「A.順調」、53.4%(66.7%×80%)以上で「B.概ね順調」、40.0%(66.7%×60%)以上で「C.やや遅れている」、40.0%未満で「D.遅れている」 ※「()」付きは前回判定結果

・【単年度の判定基準】前年度に比して順調に近づいているもの「A.順調」、目標にやや近づいているもの「B.概ね順調」、目標から遠ざかっているもの「C.遅れている」

・指標について、※印は総合計画(基本計画)に記載していないもの。

#	政策体系	成果の定義	指標名	指標の説明	基準年度実績[H26]	H29実績	H30実績	最終目標[H32]	最終目標達成率	指標重要度	単年度	最終年度見込み[H32]	左記の理由		成果達成状況の要因		課題の整理	今後の展望	事務事業の構成 ほか	
													指標に係るもの	その他	外部環境	内部要因				
04美しい環境と心を守り育てるまちづくり(政策統括監・生活環境部長)																				
04-01地球環境保全の推進																				
04-01-01豊かな自然環境の保全																				
46		すぐれた自然の実態を的確に把握し、多様な生物の生息・生育環境が保全されている。	①	水生生物調査による水質階級I(きれいな水)の河川の割合	河川に生息する水生生物の種類及び数を調査して水質を判定	75%	100%	100%	80%	達成	20%	A	A(B)	4つの指標中、3つが目標を達成している。また、残る1つも一定程度の水準を維持している。	①自然保護団体、NPO、地域が主体的に環境保全活動及び環境学習を実施している。 ②特定外来生物等に対する市民の関心の高まりがあり、出前講座の受講者が増加した。	①公共事業の実施に際し、担当部課において環境への配慮を行っている。 ②市が事務局をしている和賀川の清流を守る会において、学校や子供会等を対象に水生生物調査等を支援し、河川愛護の意識啓発を実施している。	①里地里山の荒廃や外来生物の侵入など、生物の多様性を脅かす状況が確認されている。 ②クマ等の通報事例が多く、登山・自然観察などの実施に影響を与えている。	①野生生物の現状把握のため、博物館や各環境団体等と連携し、希少種の生息状況や特定外来種の侵入状況などについて調査を進める。 ②生態系の保全のため、特定外来種の情報や、土地の適正管理等について住民に周知を図る。 ③鳥獣駆除及び保護について関係課と連携を図る。	適切に構成されている。	
			②	環境学習講座受講者数	環境分野の出前講座受講者数	339名	705名	760名	450名	379.3%	30%									
			③	自然環境に満足している市民の割合	市民意識調査による[隔年実施]	88.8%	88.5%[H28]	89.5%	89.0%	達成	30%									
			④	森林面積	岩手県林業の指標により(国有林を含む森林面積)	25,015ha[H27.3]	25,015ha[H30.3]	24,895ha[H31.3]	25,015ha	99.5(%)	20%									
04-01-02環境監視体制の強化と公害の防止																				
47		市内の空気や水環境等において、環境基準を満たしている状態が維持され住民の快適な生活環境が確保されている状態。	①	二酸化窒素濃度の環境基準適合率	大気汚染状況(県の常時監視データ)の基準適合率	100%	100%	100%	100%	達成	15%	A	A(A)	基準年度と比較し、一部の実績値で悪化した指標はあるものの、その他指標の実績値はすべて目標値を達成しており、順調と判断した。 平成20年度以降、環境法令の権限移譲事務受け入れや専任環境監視員の設置により、公害防止機能の強化を図った結果、健康被害につながるような重大な環境汚染事故は発生していないため。	①市域内外において、下水道の整備や合併浄化槽の普及により、事業所排水や家庭の雑排水の流入が減少することで、類型指定河川の水質改善が図られている。 ②中小河川の水質については、河川の水量が少なく上流域の事業所等からの排水や自然由来の影響を受けやすいため、年度ごとの数値の変化が大きい。(継続的な監視が必要)	①事業所のばい煙や排水に関する立入検査を実施するとともに、自主測定の実施状況を確認し、環境汚染事故の未然防止に努めている。 ②専任環境監視員による定期的なパトロールや立入による確認を実施している。 ③環境法令事務の権限移譲を受けたことにより、市の権限において立入や指導が可能となり、公害防止機能の強化が図られている。 ④平成18年に発生した4例の環境汚染事故の経験を生かし、未然防止に努めている。	①大気汚染物質による越境汚染の影響は広範囲に及ぶため、市単独の対策だけでは解決が難しい。 ②特定施設等を有する事業所が大気関係で約110事業所、水質関係で約310事業所(うち排水基準適用事業所は約80事業所)、騒音関係で約170事業所、振動関係で約50事業所と多く、対象施設全てへの巡回や立入は困難である。 ③事業所における特定施設の経年劣化や不備等による事故発生危険性の把握が難しい。 ④一部の畜産事業所やたい肥化施設から発生する臭気苦情の問題が継続している。 ⑤大手企業や関連企業の進出により、環境負荷施設の増加が見込まれる。	①健康被害が懸念される大気汚染物質(光化学オキシダントやPM2.5)の情報収集に努めるとともに、越境汚染が予想される事態が生じた際は、県と連携を図りながら速やかに関係機関や市民への注意喚起を行い、健康被害の未然防止を図る。 ②過去に事故や苦情が発生した事業所を中心に、巡回や立入による確認回数を増やすことで、効率的な監視を行う。 ③計画的に事業所を訪問することから発展させ、日常的にコミュニケーションがとれる関係を構築していくことで、相互に具体的な課題を共有し、汚染事故の未然防止につなげていく。 ④苦情が発生した際は、施設の適正管理に関し指導を行うとともに、関係機関の市農林部等と連携を図りながら、施設改善に関する助言や公害対策につながる情報提供を積極的に行う。 ⑤環境保全協定の締結や職員による立ち入り検査を実施することで、新たな環境負荷の発生抑制につなげていく。	適切に構成されている。	
			②	光化学オキシダント濃度の環境基準適合率	大気汚染状況(県の常時監視データ)の基準適合率(越境汚染の影響分については除く)	100%	100%	100%	100%	達成	15%									
			③	市内類型指定河川のBOD値(75%値)基準達成率	類型指定河川BOD値(75%値)の基準達成率(県の定期測定データから)	100%[H25年度]	100%[H28年度]	100%[H29年度]	100%[H31年度結果]	達成	15%									
			④	市内中小河川のBOD値(平均値)A類型基準達成率	市内中小河川(類型指定なし)BOD値(平均値)のA類型基準の達成率(市の定期測定データから)	100%	100%	100%	100%	達成	15%									
			⑤	環境保全協定締結事業所の協定基準遵守率	立入測定を実施した事業所のうち、協定締結項目の基準値を遵守した事業所の割合	97.2%	90.9%	97.0%	100.0%	未達成	20%									
			⑥	地区の環境で騒音・振動・悪臭等の状況が良いと感じている市民の割合	市民意識調査による[隔年実施]	69.7%	74.8%[H28]	79.2%	72.0%	達成	20%									

#	政策体系	成果の定義	指標名	指標の説明	基準年度実績 [H26]	H29実績	H30実績	最終目標 [H32]	最終目標達成率	指標重要度	単年度	最終年度見込み [H32]	左記の理由		成果達成状況の要因		課題の整理	今後の展望	事務事業の構成ほか	
													指標に係るもの	その他	外部環境	内部要因				
04-01-03地球温暖化防止対策の推進																				
48		市民が地球温暖化に対する問題意識を持ち、環境に配慮した生活を行っていること。	①	再生可能エネルギー発電量 (kWh)	太陽光等の再生可能エネルギー発電量(推計)	15,827.56 8kWh	55,463.06 4kWh	64,086.40 8kWh [H30.12]	59,400.00 0kWh	110.8%	50%	A	A (B)	太陽光発電の導入について、個人住宅用、事業用とも順調に伸びており、再生可能エネルギー発電量、太陽光発電量とも目標値を達成している。また、環境学習講座受講者数も増加し、目標値を達成している。	①固定価格買取制度や設置コストの低下などにより、太陽光発電設備導入が進んでいる。 ②気候変動による全国的な異常気象や災害の発生を受け、市民や企業の関心が高まっている。	①再生可能エネルギー活用推進計画に基づき、あじさい型スマートコミュニティ構想モデル事業による太陽光発電所の設立・運営や公共施設への太陽光発電設備等の導入、あじさい型CO2削減対策モデル事業による公共施設への太陽光発電設備等の導入やLED照明化・空調等の高効率化によって、再生可能エネルギーの活用や省エネルギー化を推進している。 ②北上市住宅用おひさまパワー活用設備設置費補助金により、市民への太陽光発電、太陽熱利用の導入を促進している。	①目標達成を測る指標として家庭の電力消費量や太陽光発電設備設置数等を東北電力に依頼し情報提供を受けていたが、電力の自由化に伴い提供されなくなったため、状況を正確に把握することが難しくなった。 ②ごみ・再生可能エネルギー・省エネルギー・温暖化・気候変動と多岐にわたる環境教育に広く対応することが難しい。 ③地球温暖化問題により、環境負荷の少ない低炭素社会の実現が急務とされているが、コストや利便性の問題があり、普及が難しい。	①消費エネルギーの削減・再生可能エネルギーの導入に向けた具体的な施策を展開すると同時に、代替となる新たな指標やその把握方法について検討していく。 ②環境配慮行動を促進するため各ライフステージに応じた学習機会をつくり、市民が再エネの活用や省エネについて長期的視点で未来のまちや人々の暮らしを考えることができるよう啓発を行う。 ③公共施設において率先して再生可能エネルギーの導入や消費エネルギーの削減に取り組み地球温暖化対策をおこなっていくほか、環境負荷の少ない暮らしに向けた市民の取り組みへの支援や研究を継続して進めていく。	北上ライフスタイルデザインプロジェクトについて、平成30年度外部評価において施策の目的との相関性が希薄である等の評価を受けており、事業の位置づけを再検討する。	
			②	太陽光発電量	電力会社からのデータ提供による	1,492.7万 kWh	2,146.2万 kWh	3,321.0万 kWh [H29年度末]	2,000万 kWh	360.4%	30%									
			③	環境学習講座受講者数	環境分野の出前講座受講者数	339名	705名	760名	450名	379.3%	20%									
04-02資源循環型社会の形成																				
04-02-01ごみの不適正排出・不法投棄の防止																				
49		市内の各ごみ集積所において適正にごみが分別され排出されている状態及び道路脇や山林に不法なごみが排出されない状態	①	不適正排出量	ごみ減量専任指導員が不適正排出で収集した量(単位:t)	8.37t	5.61t	5.31t	5.5t	106.6%	35%	B	B (B)	クリーン活動参加人数は前年度より減少しているが、中間目標を達成している。 ①外国人を含む新住民が増加している。 ②アパート等のごみ集積所が増加している。 ③集積所での分別不徹底がよく見受けられる。	①高齢化や人口減少、などの影響により、クリーン活動への参加人数が前年度より減ったと考えられる。 ②集合住宅専用ごみ集積所がない集合住宅の住民は、地域のごみ集積所を利用するが、一部住民のごみ出しが悪いため、収集されず残されているごみ集積所がある。 ③集合住宅居住者は市外からの単身転入者が多く、勤務形態等の事情により、適正なごみの排出(定められた時間・場所に分別し排出すること)ができていないケースがある。	①ごみの不法投棄対策として、不法投棄防止看板の無償提供を実施した他、監視カメラが非常に有効であり、市公衆衛生組合連合会が所有する録画機能付きカメラ2台を不法投棄が多い地区に貸与した。 ②地域ごみ集積所や資源ごみ常設ステーションの不適正排出者への指導を実施している。 ③集合住宅専用ごみ集積所の不適正排出により残されたごみの処理について不動産会社等へ指導している。 ④外国人がごみを適正に排出できるよう英語・中国語・ベトナム語版のごみの分け方出し方パンフレットを作成し、配布している。	①適切な土地管理が行われていない場所に不法投棄が依然として見られる。 ②地域のごみ集積所や資源ごみ常設ステーションに不適正排出が多くあり、管理している地域住民・公衆衛生指導員や資源ごみ常設ステーション設置先が不適正排出ごみの対応に苦慮している。 ③集合住宅専用ごみ集積所について、不適正排出されたごみを迅速に処理しないなど適切に管理できていない集積所があり、集積所利用者やごみ収集作業に支障が生じている。	①不法投棄防止看板の無償提供や市公衆衛生連合会事業として実施している不法投棄監視カメラの貸与を継続する。 ②ごみの分け方、出し方について、出前講座、ホームページにより周知・指導を行うとともに、ごみアプリの普及・拡大を推進していく。 ③-1 集合住宅専用ごみ集積所の管理や利用方法について、集合住宅専用看板(管理者の連絡先を記載する)を作成し設置するなど管理会社の責任を明確にし、適切に管理するよう指導する。また、ホームページやごみ分別アプリ等によるごみ情報の発信や集合住宅の管理会社を通じて、入居者へごみの分け方・出し方の周知・指導を行う。 ③-2 韓国語等他の外国語版のごみの分け方出し方パンフレットを作成・配布し、外国人に対し、ごみの分け方出し方を周知する。	適切に構成されている。	
			②	清潔なまちであると思う市民の割合	市民意識調査による[隔年実施]	72.7%	76.0% [H28]	77.4%	75.0%	達成	30%									
			③	クリーン活動参加人数	公衆衛生組合春秋清掃月間実績	24,050人	24,804人	22,773人	25,500人	-88.1%	35%									

#	政策体系	成果の定義	指標名	指標の説明	基準年度実績 [H26]	H29実績	H30実績	最終目標 [H32]	最終目標達成率	指標重要度	単年度	最終年度見込み [H32]	左記の理由		成果達成状況の要因		課題の整理	今後の展望	事務事業の構成 ほか
													指標に係るもの	その他	外部環境	内部要因			
04-02-02ごみの発生抑制																			
50		ごみの減量に向け、市民・事業者による2R(発生抑制、再使用)の推進が図られている。	①	ごみ総排出量	家庭系(可燃+不燃+資源)+事業系(可燃+不燃)	25,490t	25,565t	25,682t	23,100t	-8.0%	25%	C	B(B)	家庭系ごみは、総量、一人1日当たりの量ともに基準年度より下回っている。 ①県内都市との比較では、本市の一人1日当たり家庭ごみ排出量は一番少ない。 ②全国的にみると、9万から10万人未満の自治体との比較においても、本市の一人1日当たり家庭ごみ排出量は4番目に少ない。	①人口は微減しているものの世帯数は増加している。 ②事業所数や復興関連事業に伴う交流人口が増加している。 ③経済・消費活動が活性化している。	①30・10運動を市内の飲食店等に働きかけ、店舗でポスターやチラシを掲示した他、広報やFMを活用し、食品ロス削減の取組を呼びかけた。 ②事業系ごみの内容物調査を実施し、事業系ごみの分け方出し方パンフレットを作成、周知した。 ③メダルプロジェクトへ参加したことにより、拠点回収で回収する小型家電類の品目と量が増えた。	①事業系ごみの内容物調査の結果から、資源物や産廃などの不適物の他、たい肥化可能な生ごみが多い。 ②家庭系ごみの組成分析結果から、リサイクル可能な衣類、生ごみ、小型家電類が多い。 ③家庭ごみ排出量が横ばいとなっている。	①-1 事業系ごみの組成を数値的に分析することにより現状把握し、排出事業所に対し具体的指導と注意喚起を強化する。 ①-2 30・10運動の拡大により食品ロスを削減し、事業系生ごみの発生抑制を図る。 ②-1 衣類や小型家電類の拠点回収を継続し、家庭系ごみの減量化を図る。 ②-2 食材を計画的に購入し、消費期限・賞味期限切れの食品ロス等の無駄なごみを出さないこと、食べ切れるだけの食材を使用していくことを市民に呼びかけ、生ごみの発生抑制を図る。 ③可燃ごみ・不燃ごみが最終処分されるまでの処理過程やごみ処理手数料の用途などを市民に可視化することにより、3R(発生抑制、再使用、リサイクル)の意識高揚を図る。	適切に構成されている。
			②	一人1日当たりのごみ排出量(家庭系ごみ)	家庭系ごみ量(可燃+不燃+資源)/365/人口	482g	481g	481g	445g	2.7%	25%								
			③	※ 家庭系ごみ排出量	家庭系(可燃+不燃+資源)	16,486t	16,305t	16,266t	14,980t	14.6%	25%								
			④	※ 事業系ごみ排出量	事業系(可燃+不燃)	9,004t	9,260t	9,416t	8,120t	-46.6%	25%								
04-02-03リサイクルの推進																			
51		各家庭及び事業者から排出されるごみ処理量(可燃・不燃)が減少すること及びごみ総量に対して資源ごみ量、集団資源回収量が増加しリサイクル率がアップしている状態	①	リサイクル率(事業系資源含む)	資源ごみ(事業系含む)+集団資源回収+磁性物+アルミ類/ごみ総量+事業系資源ごみ+集団資源回収+焼却灰+側溝泥	33.9%	32.5%	32.3%	39.0%	未達成	30%	C	B(B)	事業系生ごみリサイクル量は、中間目標を達成している。 県内都市と比較すると、リサイクル率は上位である。また、集団資源回収量も上位である。 ①インターネットや電子書籍等の普及による新聞等の紙類の減少、缶やペットボトルなど容器の軽量化、資源ごみの店頭回収の浸透などにより資源ごみの収集量は減少している。 ②集団資源回収の活動団体数と回収量は、少子化の影響で取り組む子供会の数が減っていること、収集したとしても回収業者まで運ぶ手段がないなどの理由により、集団回収を中止した地域があることなどにより、減少している。	①市内エコショップ認定店が取り組んでいる資源ごみの店頭回収についてホームページにより紹介し、利用促進を図っている。 ②平成28年度から集団資源回収品目に衣類を追加したが、取り組む団体が少ない。 ③活動団体が取り組む時期を逸しないよう集団資源回収事業説明会を年度の早期に開催し、事業促進を図っている。	①家庭系可燃ごみ及び不燃ごみの中に資源ごみが未だに混在し、排出されている。 ②集団資源回収の活動団体は、団体内の取り組みの周知、運搬手段や保管場所の確保、回収日程の調整が活動の支障となっている。 ③店頭回収の浸透により、市が収集する資源ごみ量が減少し、統計上、リサイクル率が下がっている。	①資源ごみの分別の目的と効果を分かりやすく市民に周知し、リサイクルの意識高揚を図る。 ②集団資源回収事業について、活動団体数が減少していることを踏まえ、活動支援の在り方を検討する。 ③資源ごみの店頭回収品目や量のデータを収集し、店頭回収を含んだリサイクル率を検討する。	適切に構成されている。	
			②	一人1日当たりのごみ排出量(資源ごみを除く)	家庭系ごみ量(可燃+不燃)/365/人口+事業系ごみ量(可燃+不燃)/365/人口	633g	648g	654g	570g	-33.3%	15%								
			③	※ 家庭系一人1日当たりのごみ排出量(資源ごみを除く)	(可燃+不燃)/365/人口	370g	375g	376g	329g	-14.6%	15%								
			④	※ 集団資源回収量	集団資源回収団体が回収した量	1,340t	1,099t	1,037t	1,500t	-189.4%	20%								
			⑤	※ 事業系生ごみリサイクル量	岩手環境事業センター及びKSテックの報告値による	351t	385t	402t	400t	104.1%	20%								

#	政策体系	成果の定義	指標名	指標の説明	基準年度実績 [H26]	H29実績	H30実績	最終目標 [H32]	最終目標達成率	指標重要度	単年度	最終年度見込み [H32]	左記の理由		成果達成状況の要因		課題の整理	今後の展望	事務事業の構成ほか	
													指標に係るもの	その他	外部環境	内部要因				
04-03-04交通安全対策の推進																				
55		交通安全啓発や交通安全教育により、市民が交通安全に対する意識を高めることで、市民が交通事故の少ない安全なまちで安心して暮らしている状態。 交通安全施設を整備し、道路交通の円滑化及び安全性の向上が図られている。	①	危険箇所改修率	北上市交通安全施設検討部会で協議された市道の危険箇所の改修率	62.50%	87.50%	100%	100.00%	達成	25%	B	C (C)	交通事故(人身)発生件数及び飲酒運転検挙者数は共に減少しており、昨年度に比して目標値に近づいているため。 ②交通安全教室の開催回数が昨年度に比して減少している。(190回→171回)	①高齢化に伴い、運動能力や判断能力等の低下する高齢ドライバーが増加している。 ②交通安全教室の要請が市内の小中学校や幼稚園等にほぼ限定される。	①交通事故防止等のため、免許証を自主返納した高齢者に対して、公共交通機関で使用できるサポート券を交付している。	①運転能力等の低下する高齢ドライバーが増加している。 ②交通安全教室の開催回数や参加人数が、昨年度に比して減少している。 ③飲酒運転の検挙者数は、昨年度に比して減少しているものの、基準年度よりも増加している。	①高齢者免許証自主返納促進事業を継続し、運転に不安のある高齢ドライバーの免許証の自主返納を促進する。 ②あらゆる世代を対象とした交通安全教育を実施するとともに、高齢者が関わる事故を抑制する施策を検討する。 ③飲酒運転の根絶に向けて、関係団体と協力し啓発活動を実施する。	適切に構成されている。	
			②	交通事故(人身)発生件数	岩手県警察の発表資料	222件	214件	190件	180件	76.2%	35%									
			③	交通安全教室啓蒙活動への市民参加	専任交通指導員、交通指導員による交通安全教室参加者数	13,106人	15,512人	13,374人	17,000人以上	6.9%	15%									
			④	飲酒運転検挙者数	岩手県警察の発表資料	23人	40人	33人	12人	-90.9%	25%									
04-03-05防犯対策の推進																				
56		市民の防犯意識の高揚と各種防犯活動の推進、少年非行に未然防止活動を展開し、犯罪や非行のない明るく安全な地域社会となる状態。 犯罪が発生しにくい状態であり、市民が安全に安心して暮らしている。	①	犯罪件数	岩手県警察の発表資料	463件	283件	262件	350件(H33目標)	177.9%	35%	B	A (A)	犯罪件数、刑法犯少年認知件数及び侵入盗認知件数は、順調に減少し目標値に達しているが、市民意識調査による安全に安心して暮らせると思う市民の割合は若干減少しているため。	①犯罪件数・少年犯罪件数とも順調に減少傾向が続いているが、市民の安全に対する意識、関心が高くなっている。 ②自治会設置の街路灯は蛍光灯のものが多く、徐々に灯具寿命が長く照度の高いLED街路灯の普及が進んできている。	①防犯隊による定期的な巡回や少年センター補導員による年間計画に沿った補導活動が着実に実施された。 ②市設置の街路灯をLED化したことにより照度が確保され、市民の安心・安全に寄与している。	①特殊詐欺被害件数は減少傾向にあるが、年々手口を変え、かつ、巧妙化している。 ②乗物盗、侵入窃盗における無施錠被害率が依然として高い。 ③自治会等の予算規模の大小により、LED化への取り組みスピードに差がある、又は、取り組みができない自治会等もある。	①特殊詐欺被害防止のため、最近の手口等を把握し、関係団体と協力し啓発活動を実施する。 ②自転車置き場の整理など、犯罪の起こりにくい環境整備を推進するとともに、自主防犯意識を高めるため広報啓発活動を推進する。 ③老朽化している自治会等管理の街路灯のLED化を推進するための補助金制度を継続する。	適切に構成されている。	
			②	刑法犯少年認知件数	岩手県警察の発表資料	19件	8件	3件	11件	200.0%	20%									
			③	侵入盗認知件数	岩手県警察の発表資料	66件	32件	9件	40件	219.2%	20%									
			④	安全に安心して暮らせると思う市民の割合	市民意識調査による[隔年実施]	83.4%	88.3% [H28]	87.9%	90%(H33目標)	68.2%	25%									
04-03-06市民相談の充実																				
57		市民が抱えるさまざまな問題の相談窓口となり、必要に応じて担当課や専門の相談窓口の紹介により、市民が抱える問題解決の一助となることで、市民が安全・安心な生活を送ることができる状態。	①	消費生活相談件数	消費生活相談の受付件数	601件	842件	850件	700件	251.0%	50.0%	A	A (A)	消費生活センターのPR、関係課、関係機関への周知により相談窓口として市民の利用が定着した。出前講座メニュー充実させ、幅広い年齢層に対応した。講座の周知や消費生活に関する情報提供を行った。	①これまでの電話による勧誘や利殖商法、インターネットのワンクリック詐欺等のほかに、さらに手口が複雑かつ巧妙になってきており、新たに一度被害に遭った人がまた被害に遭う二次被害も増加している。 ②新しい手口の商法とそれによって生じた被害等がマスコミ等で報道されることにより、市民の関心も高くなり出前講座の申込みが増えた。 ③消費環境の変化(インターネットやキャッシュレス)により契約形態が多様化し、相談内容がより複雑化している。	①平成25年度から消費生活センターの設置場所を4階から市民の利用しやすい1階へ移動した。 ②相談員増員により、専門的かつ複雑な相談が以前より可能になり、消費生活センターが身近な存在となり利用者も増加した。 ③講座メニューを見直し、講座の周知を関係機関に行い、講座利用者が楽しみながら学べる講座を展開した。 ④被害の拡大が懸念される事案については、様々な媒体を利用して注意喚起や情報提供を行った。 ⑤教育機関への啓発活動により教育現場での講座が一部定着した。	①相談業務が複雑かつ多様化しており、対応するための知識や能力の維持向上が求められる。 ②消費者被害を未然に防止するために開催する啓発活動(出前講座)は高齢者には定着してきているが、消費者トラブルに巻き込まれやすい年代(若年層、子育て世代)や障がい者等への啓発活動が不十分である。 ③教育現場での消費者講座が一部では定着しているが、全体としての定着とはなっていない。また、成人年齢引き下げに対応する講座の企画実施が必要である。 ④地域ぐるみでの消費者被害防止の見守り体制が構築できていない。	①今後も相談員を様々な研修に参加させ、消費生活相談に関する技量の維持向上を図る。 ②-1消費生活情報について、広報・ホームページ等の媒体を使い、関係機関への情報提供を行い、タイムリーに情報発信をしていく。 ②-2講座メニューの見直しを行い、さらに魅力あるものにする。 ②-3若年層、子育て世代、障がい者等への啓発活動を充実させる。 ③教育現場への働きかけを継続し、消費者講座を定着させ、成年年齢引き下げに対応した講座を実施する。 ④関係課と連携し、情報の共有を行う。見守りをする側への出前講座や情報提供を行う。	適切に構成されている。	
			②	出前講座等による啓発活動件数	消費生活に関する各種啓発活動回数(講座・広報・メルマガ・コミュニティFM・チラシ) ※メルマガ廃止により、コミュニティFMに変更	60件	81件	89件	80件	145.0%	50.0%									