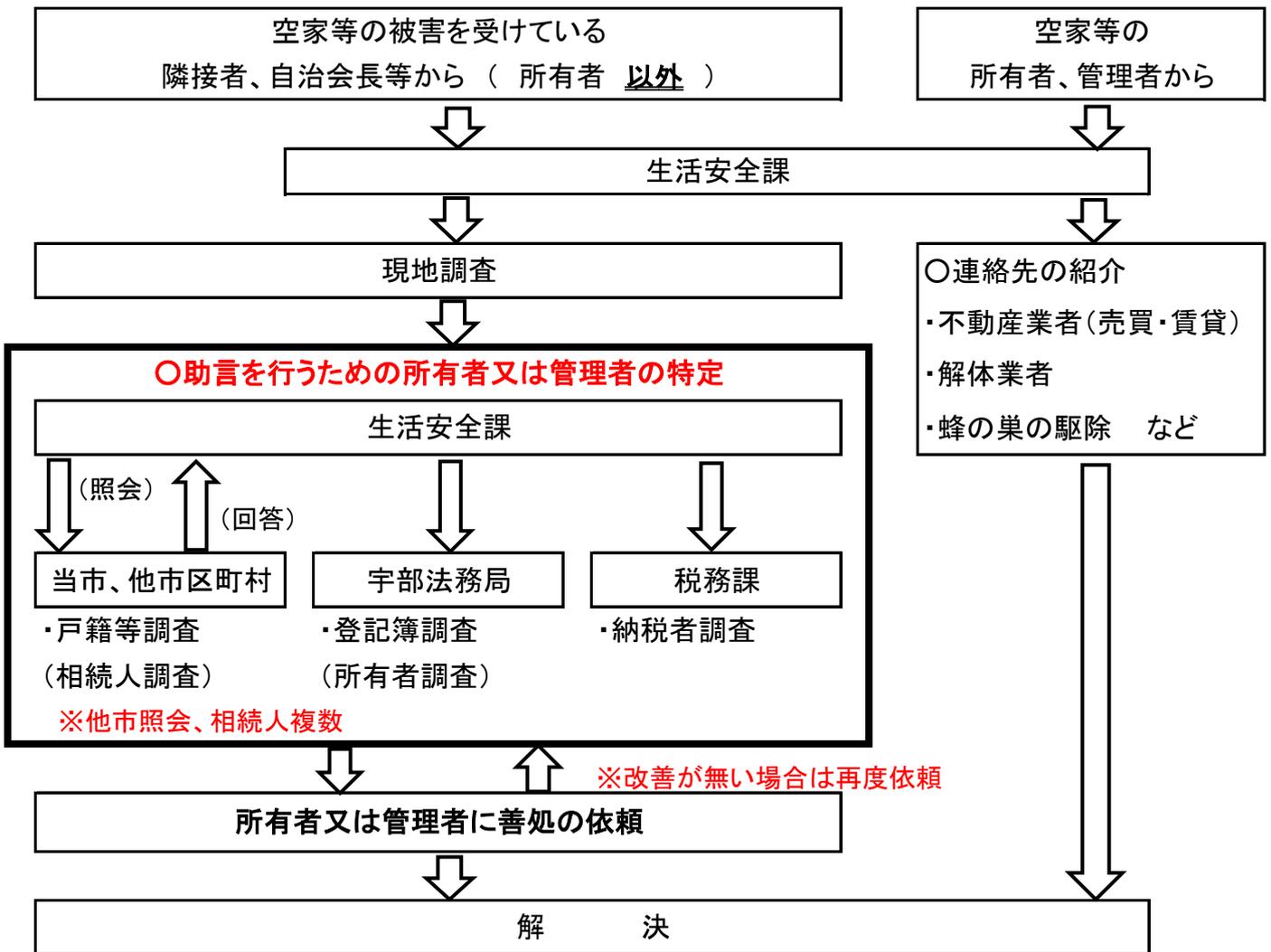


総合計画審査特別委員会民生福祉分科会審査日程

日時 平成29年12月7日（木）
一般会計予算決算常任委員会
民生福祉分科会終了後
場所 第1委員会室

- 1 議案第81号 第二次山陽小野田市総合計画に係る基本構想及び基本計画の策定について（民生福祉分科会所管部分）



【空家等相談を解決率等ではなく助言率100%にした理由】

1 解決率

空家等の問題は、単年度で解決するものばかりではなく、むしろ複数年度に渡り、調査を行うものが増えています。空家等の問題の多くは、所有者が亡くなった際に相続登記を行っていないため、次の所有者が決まっておらず、助言を行うための所有者又は管理者が特定できず、相続人調査に数ヶ月間要する場合や、相続人等の連絡先が特定できたとしても、既に相続放棄している場合や所有者又は管理者と連絡が取れないことも多くあるため、問題の解決に至るまでに複数年度に渡って調査する案件が多い。

よって、単年度指標となる前期目標値(平成33年度)の目標値を解決率ではなく、助言率に決めました。

2 空家率

建物の総数と空家等の総数を把握することが困難なため、空家率を算出することが困難であり、目標値とすることが出来ないと考えました。

3 空家数

国が実施する「住宅土地統計調査」で空家数は、5年ごとに公表されますが、基本構想の作成期間とは時期が合わないため、目標値にすることがそぐわないと考えました。

4 助言率

所有者本人への助言は容易である。しかし、多くの場合は、助言を行うための所有者等の特定から行う必要がある。問題のある全ての空家等に対処を行っていただくため、助言を行うべき、所有者等を特定し、適切な助言を行っていくことを目標としました。

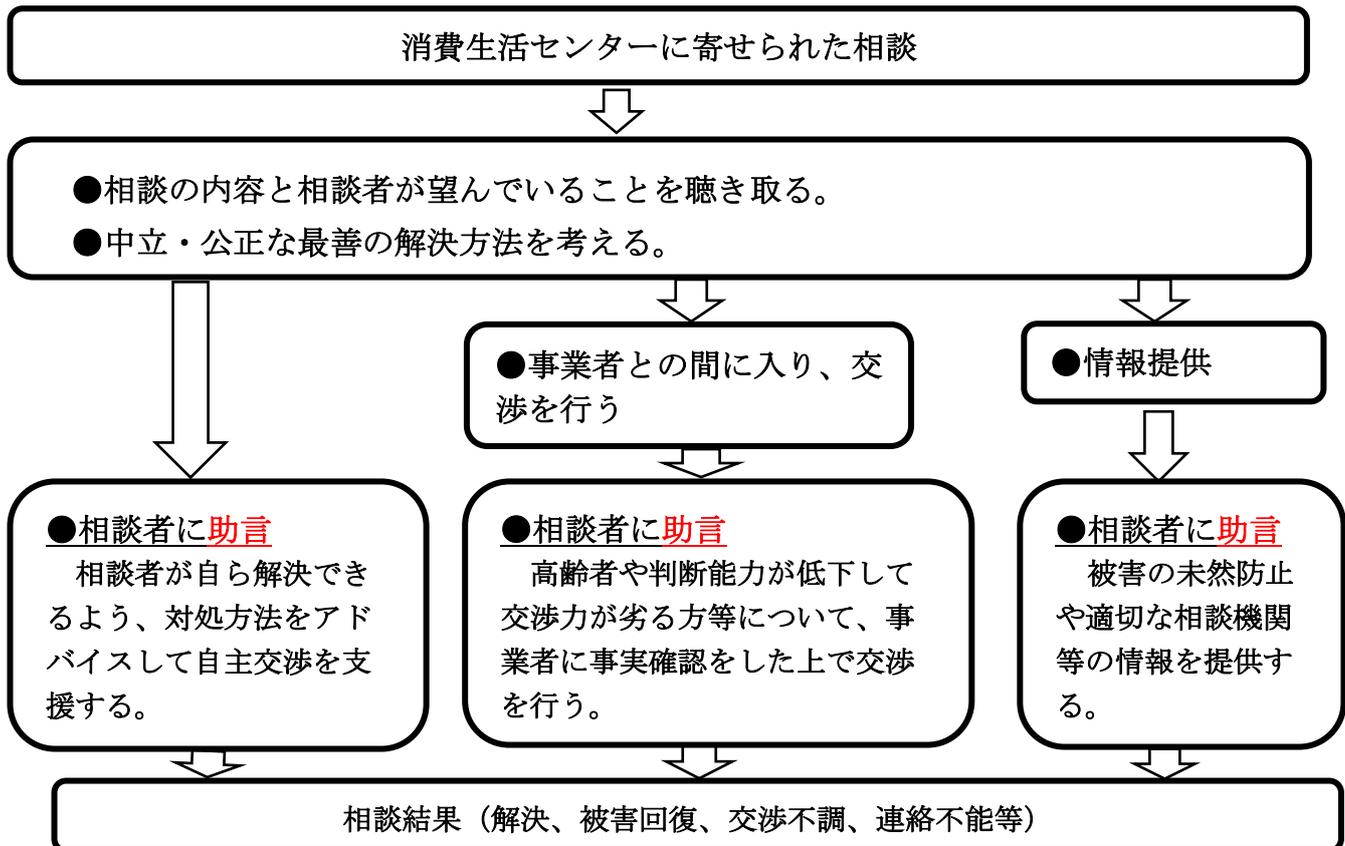
消費生活相談について

【消費生活センターの意義と役割】

消費生活センターでは、「消費者の保護と自立の支援」を柱として、相談業務を行っています。

消費生活に関するトラブルは、ネット社会の進展等で、ますます複雑・多様化し、解決にはより高度な法律知識や専門知識が不可欠になっています。

しかし、消費者は事業者に比べて情報や専門知識、交渉力が不十分な場合が多いため、消費生活センターでは、消費者と事業者との間に生じた商品やサービスに関する苦情などについて、相談者に適切に**助言**を行い、公正な立場で相談を行っています。



【消費生活相談の助言率を100%とした理由】

職員の資質の向上に努め、複雑多岐にわたる消費相談に対して適切な助言を100%行うことを評価指標とします。

(助言について)

- 同様のトラブルに遭わないためのアドバイス等、相談者に適切な**助言**を行います。
- 相談業務は、消費者が適切な判断を行うための消費者教育も担っており、安全で安心な消費生活を送るための支援に繋がります。

【解決率・交渉（斡旋）率を評価指標の目標値に設定してしない理由】

相談内容は、①被害に遭った、②被害に遭っていないがその対策の問い合わせ、③情報提供等があります。年度によって相談内容の件数が異なり、②・③の場合は、被害に遭っておらず解決が目的ではない為、目標値に**解決率**を設定することは適切ではないと考えます。

事業者との交渉については、高齢者や判断能力の低下した相談者、契約内容が複雑な場合等の際に行いますが、このような相談が無くなることが望ましいことであり、この**交渉率**を目標値に設定することはそぐわないと考えます。