

地域見守り力向上事業業務委託 仕様書

1 業務名

地域見守り力向上事業

2 業務目的

消費者を取り巻く環境が複雑・多様化し、高齢者等を狙った悪質商法が増加傾向にある中、高齢者等の消費者被害を防止するためには、地域における多様な主体の連携による高齢者等の見守りを推進するとともに、地域において、高齢者等への啓発活動や見守り活動を行う見守り手を増やしていくことが重要である。

そこで、地域における多様な主体の連携強化を図る講演・意見交換会等の開催、市町村に対する消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）の設置促進、地域で啓発活動や見守り活動を行う消費者被害防止サポーター（以下「サポーター」という。）の育成・活動支援などを行うことにより、地域における高齢者等の見守り体制を強化することで、高齢者等の消費者被害の防止を図る。

なお、令和7年度末現在、協議会は63市町村中38市町で設置され、サポーターは全県で1,172人登録されている。

3 業務内容

(1) 消費者被害防止サポーター基礎講座の企画・運営

消費生活に関する身近なサポーターとして、啓発などの取組を地域でボランティアとして活動する人材を育成し、県内全市町村でサポーター登録者がいる体制を維持し、さらなる登録者増加に繋げられるよう、次のとおり講座を企画、運営する。

ア 回数

1日間程度の講座とし、サポーターの現在の市町村別登録状況を考慮したうえ、3回開催することとし、うち1回はオンラインでの開催とする。また、オンデマンド配信等により、多くの方の講座受講機会を確保することとする。

イ 内容

サポーター活動（市町村広報啓発事業への参画、啓発講座への協力、見守り活動、消費生活トラブルに対する注意喚起、助言など）に必要な基本的知識を習得する、次のような内容を基本に企画する。

- ・昨今の消費者問題や消費生活に関わる各種制度について
- ・消費者行政の仕組み、消費者に関わる法律の基礎的知識
- ・最近の相談事例と啓発活動の紹介 など

ウ 受講料

無料

エ その他

受講後希望した者に登録証を交付する。

(2) 消費者被害防止地域見守り担当者講座の企画・運営

市町村職員や日頃の業務で高齢者等と接する機会のある方が消費者被害の未然防止と早期発見に必要な視点を身につけ、日頃の活動に活かせるようにするとともに、それら地域における多様な主体の連携強化を目的として、次のとおり講座を企画、運営する。

ア 回数

3回開催することとし、うち1回はオンラインでの開催とする。また、オンデマンド配信等により、多くの方の講座受講機会を確保することとする。

イ 内容

地域での見守り活動で活用できる消費者被害の未然防止と早期発見に必要な視点及び知識を習得する、次のような内容を基本に企画する。

- ・消費者被害の実態と未然防止対策の必要性
- ・高齢者などの消費者被害防止における地域での見守り及び地域連携の重要性
- ・消費者安全確保地域協議会の設置・構成員加入の重要性
- ・見守りにおける声かけの具体的実践例
- ・地域における連携好事例
- ・意見交換 など

ウ 対象者

- ・市町村職員（消費部門、福祉部門など）
- ・福祉関係者（民生委員、地域包括支援センターなど）
- ・日頃の業務で高齢者等と接する機会のある警察職員、生活協同組合・電力/ガス事業者・金融機関・郵便事業者等の職員など

エ 受講料

無料

オ その他

受講後希望した者にサポーター登録証を交付する。

(3) 消費者被害防止サポーターフォローアップ研修の企画・運営

サポーターのスキルをアップさせるため、次のとおり研修を企画、運営する。

ア 回数

サポーターの市町村別登録状況を考慮したうえ、5回開催することとし、うち1回はオンラインでの開催とする。また、オンデマンド配信等により、多くの方の研修受講機会を確保することとする。

イ 内容

サポーター活動（市町村広報啓発事業への参画、啓発講座への協力、見守り活動、消費生活トラブルに対する注意喚起、助言など）に必要な知識を習得する、次のような内容を基本に企画する。

- ・近年の消費者被害の事例と未然防止対策の必要性
- ・直近の消費生活相談の概要
- ・消費者に関わる法律の専門的知識

・啓発活動例、啓発講座の組み立て方 など

ウ 受講料

無料

エ その他

消費者被害防止サポーター交流会（地域別）と同時に開催する。

(4) 消費者被害防止サポーター交流会の企画・運営

サポーター同士や市町村消費者行政職員との連携を深めるため、(3)に続けて、次のとおり交流会を企画、運営する。

ア 内容

サポーター活動に必要な知識を習得するとともに、サポーター同士や市町村消費者行政職員との交流の活発化やサポーターの活動機会の拡充に資する次のような内容を基本に企画する。

- ・サポーターのグループ化を促すグループワーク
- ・サポーターグループや個人での活動事例の情報共有
- ・市町村によるサポーター活用事例の情報共有 など

イ 参加料

無料

ウ その他

消費者被害防止サポーター交流会（地域別）については、消費者被害防止フォローアップ研修に続けて開催する。

(5) 消費者被害防止サポーターニュースなどの発行

サポーター向け各種講座の開催情報や市町村と連携したサポーターの活動事例などの情報を提供する「サポーター通信」を年1回製作、発行する。また、各種講座の開催報告やサポーターの活動状況などを掲載した「サポーターニュース」を年2回製作、発行する。

(6) ホームページの管理・運営

各種講座の開催情報などについて発信を行うため、ホームページの更新及び管理、運営を行う。

(7) アンケートの実施

サポーターの活動内容について状況を把握するために、年1回、サポーター向けアンケートを行い、アンケート結果を取りまとめる。

(8) 高齢者の消費者被害防止フォーラムの企画・運営

高齢者の消費者被害防止をテーマに、市町村職員や日頃の業務で高齢者等と接する機会のある方が地域連携の重要性や協議会の意義等を学び、それら地域における多様な主体の連携強化を目的としたフォーラムを次のとおり企画、運営する。

ア 回数

開催時間は2時間30分程度とし、1会場で開催することとする。会場は大宮駅周辺とする。なお、参加のしやすさを考慮しハイブリッドでの開催とし、オンデマンド配信等により、多くの方の視聴機会を確保することとする。

イ 対象

- ・消費者行政担当課職員
- ・消費生活相談員
- ・高齢者福祉担当課職員
- ・県・市町村社会福祉協議会職員
- ・地域包括支援センター職員
- ・民生委員・児童委員
- ・日頃の業務で高齢者等と接する機会のある警察職員、生活協同組合・電力/ガス事業者・金融機関・郵便事業者等の職員など

ウ 規模

定員80名程度

エ 内容

講義及び意見交換の2部制とし、高齢者の消費者被害の現状や地域連携の重要性、消費者被害防止のための地域での取組や体制整備についての必要な知識を習得するとともに、地域における多様な主体の連携強化につながるよう、次のような内容を基本に企画する。

- ・高齢者の消費者被害の現状についての基礎的知識
- ・高齢者などの消費者被害防止における地域での見守り及び地域連携の重要性
- ・消費者安全確保地域協議会の設置・構成員加入の重要性
- ・高齢者の消費者被害防止のための地域での見守り手法
- ・地域における連携好事例
- ・意見交換 など

オ 参加費

無料

(9) 県内市町村における消費者安全確保地域協議会の設置促進・活動支援／消費者被害防止サポーターの活用促進

「見守り推進員」を配置し、以下の事業を実施する。

①消費者安全確保地域協議会の設置促進・活動支援

ア 消費者安全確保地域協議会の設置促進

- ・協議会設置の意義や目的について理解を高め、地域の実情に合わせた設置プランを情報提供する。
- ・設置済市町村から設置経緯等に関する情報を収集するとともに、未設置市町村へ参考事例として情報提供し、設置に向けた助言等を行うとともに、設置済市町村に対しても協議会の活動支援に向けた助言等を行う。
- ・設置課題ごとのケースに対応するため、具体的な設置事例や運営方法などを提案する。

イ 消費者行政部門と福祉部門との連携強化

- ・消費者行政部門と福祉部門との連携意義の理解を高め、連携強化の働きかけを行う。
- ・必要に応じて、直接、福祉部門等の職員に対し協議会の説明を行う。

ウ 訪問カードの作成

- ・市町村訪問等にあたっては、基礎資料として「訪問カード」を作成し、市町村別の状況、課題及び今後の推進方針等を記載し、具体的な提案方法を整理する。

エ 重点訪問市町村の設定

- ・県と協議の上、協議会設置に向けた「重点訪問市町村」を設定し、協議会設置を推進する。

②消費者被害防止サポーターの活用促進

サポーター活動の理解促進を図り、地域で活用できるよう情報提供などの支援を行い、市町村・サポーターが相互連携した活動を促進する。

ア 市町村支援

- ・サポーター制度の理解向上を図り、具体的な活動事例の提案を行う。
- ・サポーター連携に必要なサポーターとの意見交換会や情報提供などについてアドバイスする。
- ・サポーターと連携した活動事例を聴取した内容を他の市町村へ情報提供する。
- ・市町村とサポーターとの間の連携調整等を行う。

イ 重点訪問市町村の設定

- ・県と協議の上、サポーターとの連携を推進するため、重点的に訪問する市町村を設定し、県内全市町村でサポーターと連携した見守り体制の構築を進める。

ウ その他

- ・サポーターから市町村の消費者行政に対する意見・要望などを受付けた際は、市町村に伝え、市町村の消費者行政の充実に関してアドバイスする。

(10) 市町村ヒアリング

- ・全ての市町村の実情を把握するため、聞き取り調査等を行う。
- ・福祉部門及びサポーターとの連携状況について情報収集を行う。
- ・サポーターの活用状況や見守りネットワークの設置・運営状況並びに協議会設置に向けた検討状況・課題について情報収集を行う。
- ・その他、市町村の実情把握のために必要な事項の聞き取りを行う。

(11) 地域の見守り手に対する啓発物の作成・配布

地域の見守り手による見守り・啓発活動が活発化するよう、それら活動に資する消費者被害防止に係る啓発用シールを数千部程度作成し、サポーターや市町村職員等に配布する。その他、サポーターや市町村等からの要望があれば、別途啓発物の作成・配布を検討する。

4 実績報告

事業の実施状況、実績のわかる資料を添付し、県からの求めに応じ、随時提出すること。

5 その他

- (1) 受託者は本事業担当者を置き、県担当者と事業計画等について連絡調整をとりながら進めるものとする。
- (2) この仕様書に定めのないものは、県と協議を行い定めるものとする。