

高齢者等見守り促進事業業務委託 仕様書

1 業務名

高齢者等見守り促進事業

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、地域で高齢者等を見守ることが重要である。

そこで、地域の実情に合わせ様々な分野の連携によって高齢者等の見守りを推進するため、市町村消費者行政の実情を把握しつつ、消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）の設置を促進し、市町村における「消費者被害防止サポーター（以下「サポーター」という。）」を活用しながら、地域における啓発活動や高齢者等の見守り活動等を活性化することにより、高齢者等の消費者被害の未然防止を図る。

なお、令和5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1,130人登録されている。

3 業務内容

「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設置促進事業

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、設置に向けたアドバイスをする。
- ・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 サポーターの活用

- ・協議会の運営に対し、サポーターの活用方法等について提案を行う。

エ 訪問カードの作成

- ・市町村訪問等に当たっては、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。

オ 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活用促進事業

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 サポーターの活動支援

- ・県や市町村の啓発資料を紹介するなど、地域で活用しやすい環境づくりをアドバイスする。
- ・自主的に活動している取組について情報収集を進め、その内容を市町村等へ提供する。

ウ サポーター向け各種講座等の企画・運営

- ・別紙に定めるサポーター向け各種講座等の企画・運営を行う。

エ 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。

オ 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。

(3) 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。

(4) 消費者被害防止サポーターニュースなどの発行

消費者被害防止サポーターの活動状況や消費生活情報などを掲載した「サポーターニュース」を年2回製作、発行する。また、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。

(5) 消費者被害防止サポーターなどに関するホームページの管理・運営

消費者被害防止サポーターなどに関するホームページの更新及び管理、運営を行う。

(6) アンケートの実施

サポーターの活動内容や講座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。

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。

サポーター向け各種講座等の企画・運営

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養成し、県内全市町村でサポーター登録者がいる体制を維持できるよう、次のとおり講座を企画、運営する。

(1) 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、4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。

(2) 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。

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

(3) 受講料

無料

(4) 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。

(1) 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。

(2) 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。

- ・消費者被害の実態と未然防止対策の必要性
- ・消費者に関わる法律の専門的知識
- ・啓発講座の組み立て方 など

(3) 受講料

無料

(4) その他

消費者被害防止サポーター交流会（地域別）と同時に開催することも可

3. 消費者被害防止サポーター交流会

消費者被害防止サポーター同士及び市町村消費者行政職員との連携を深めるため、次のとおり交流会を企画、運営する。

(1) 回数

サポーターの市町村別登録状況を考慮したうえ、6回（全体会及び地域別）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。

(2) 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 など

(3) 参加料

無料

(4) 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と同時に開催することも可