

令和5年度 施策評価シート

1. ふじみ野市将来構想 from 2018 to 2030 における位置づけ

施策体系	分野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～					
	施策	03 市民総合相談 ―市民総合相談の充実・消費者の被害防止と救済を支援します―					
重点プロジェクト							
主管課		市民生活部 市民総合相談室				評価責任者	粕谷 直樹
関連課						評価日	令和6年6月1日
目標		多岐にわたる市民の相談内容に応じ、更に関係部署と連携を強化し、総合的な相談体制の整備を進めます。また、消費生活相談体制の充実と、消費者教育の推進を通じて消費者の意識啓発と被害の防止を図ります。					
施策目標の実現に向けた取組		(1) 総合相談窓口の充実 ○複雑化・多様化する相談ニーズに総合的に対応できるよう専門相談の充実及び庁内の相互連携による支援など、効率的で質の高い相談サービスの提供に努めます。 ○配偶者暴力相談支援センターとして、DV被害者の相談から支援・救済保護を迅速に行うため、庁内外の関係機関や県との連携を強化します。 (2) 消費生活相談の充実 ○消費者に対する消費者教育・意識啓発を推進し、消費者自身の対応力の強化を図ります。 ○誰でも、いつでも、どこに住んでいても質の高い相談・救済支援が受けられる相談体制により、被害拡大を防止します。					

2. 施策指標と達成状況 ※網掛けの指標は前期重点プロジェクトに該当する指標です。

施策目標	指標1	指標名	市民総合相談の利用者の満足度					
		説明	相談時における相談員の対応や予約時の窓口対応等における質問6項目から利用者の満足度を測ったもの。窓口対応や相談スキル、利便性などを把握するための指標とした。					
		単位	%					
		年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
		実績値	95.70	97.85	98.38	97.82	97.98	97.97
	指標2	指標名	消費生活に関する講座等参加者の関心度、理解度					
		説明	消費生活に関する講座等などへ参加して消費者被害への関心や理解が深まったと思う人の割合。消費者被害防止への意識や理解度向上を図るための指標とした。					
		単位	%					
		年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00	95.00
		実績値	93.45	96.90	95.83	0.00	96.22	95.51
	指標3	指標名						
		説明						
		単位						
		年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値						
		実績値						
	指標4	指標名						
		説明						
		単位						
		年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値						
		実績値						
	指標5	指標名						
		説明						
		単位						
		年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		目標値						
		実績値						

3. 施策への投入コスト

(単位：千円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
支出	事務事業費	17,338	17,075	18,241	10,766	11,250	11,445
	人件費	34,004	28,642	37,782	34,147	38,273	35,620
収入	特定財源	3,188	2,397	314	38	109	140
	一般財源	48,154	43,320	55,709	44,875	49,414	46,925

4. 評価対象年度の施策実施内容

※網掛けの指標は前期重点プロジェクトに該当する取組です。

		実施内容	実施実績と効果	主な事務事業
取組①	総合相談窓口の充実	①複雑化・多様化する相談ニーズに対応できるよう専門相談の充実及び庁内連携による支援など、効率的で質の高い相談サービスの提供を行った。②配偶者暴力相談支援センターとして、DV被害者の相談から支援・保護等を迅速に行うため、関係機関や県との連携を強化した。	①相談内容や相談者の状況に応じ、外部関係機関も含め幅広い視点からコーディネートをするとともに、問題解決に向けて関係部署への情報提供や調整を行った。②DV被害者支援の体制強化を図るため、支援調整会議の実施等、庁内外の関係機関との迅速な連携を図った。	市民相談事業
取組②	消費生活センター	①消費生活相談・債務相談 ②消費者安全確保庁内推進会議 ③消費者教育	①消費生活相談930件、債務相談26件 ②消費者被害防止のための見守り体制の構築を図った。(書面会議計2回) ③出前講座を行い消費者被害防止への意識や理解向上を図った。6回 344人	消費生活センター事業
取組③				
取組④				
取組⑤				

5. 評価

評価	
指標の達成状況	市民の不安や悩みに応じた各種専門相談員の配置や庁内外の関係機関との連携により、迅速に対応できる総合相談窓口の充実を図った。また、市民相談と消費生活センターが一体化していることで、被害者救済も含めた相談体制が図られている。今後も利用者の満足度としては100%を目指すものである。 安心して消費生活が送れるよう、高校・地域での出前講座などの啓発事業、消費生活センターによる相談・あっせんにより消費者被害の未然防止と救済に努めた。 引き続き、市民の暮らしの安心と安定に繋がるよう総合相談窓口の充実を図っていく。
おおむね順調	
行政資源の活用	
適切	
取組の有効性	
有効	
施策の効果	
効果が得られている	

令和5年度事務事業評価シート

1. 事務事業の概要

事務事業名		市民相談事業	前年度の方向性 拡充	
重点プロジェクト				
施策 体系	分野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～		
	施策	03 市民総合相談 ー市民総合相談の充実・消費者の被害防止と救済を支援しますー		
予算費目		一般会計 02総務費 01総務管理費 15市民総合相談費		
所管部課		市民生活部 市民総合相談室	評価責任者	宮内 弥生
事務事業期間		昭和48年～	評価日	令和6年6月1日
個別計画 根拠法令・条例等		ふじみ野市市民相談実施要綱、ふじみ野市市民相談専門相談員取扱要領、ふじみ野市配偶者暴力相談支援センター事業実施要綱、ふじみ野市配偶者からの暴力等による被害者の支援に関する事務取扱要綱		
事務事業の内容	事務事業の目的	市民が抱える様々な悩みや課題に対し、その解決を支援するため、専門機関を活用した相談サービスを提供する。近年、相談内容が複雑化かつ多様化していることから、市民総合相談窓口として、ワンストップで適切な専門相談へのコーディネートや、関係機関への迅速な支援へつなげるようにする。		
	事務事業の経緯	平成21年度に消費生活センターと統合し、被害救済も含めた相談体制を整備。平成25年度に大井総合支所での相談窓口設置、平成26年度に配偶者暴力相談支援センター設置の他、女性相談日増設、支所での司法書士相談等を開設。平成27年度には生活困窮等の複雑化する相談に対応するため福祉総合支援チームと連携。平成30年度には女性相談日を週3回に増設。令和4年度から週3回→週4回。		
	事務事業の概要	市民総合相談窓口として、各種専門相談での相談の他、関係部署との連携により問題解決に向けた支援を行う。 【専門相談種目】行政書士による生活総合相談、弁護士相談、司法書士相談、人権相談、行政総合相談、女性のためのDV・総合相談、税理士による税務相談、土地建物相談、家庭問題に関する相談		
	令和5年度の主な取組	総合相談窓口として、相談者の不安や悩みがより早く解決できるよう、適切な相談種目を案内し、問題解決に向けて迅速に必要な支援へ繋げた。また、複合的な問題を抱えている相談者に対し、十分な聞き取りを行うとともに、重層的支援担当部署をはじめとする関係機関等と連携・協力を図りながら相談支援を行った。令和5年4月1日に施行されたふじみ野市犯罪被害者等支援条例に関する広報・啓発活動として、市職員の意識醸成を目的とし、職員研修を実施した。		

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】			令和4年度 実績	令和5年度 実績	令和6年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	2.70	2.30	2.40
		人件費	21,506	18,223	19,016
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	0.40	0.40
		人件費	0	2,076	2,076
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	0.00	0.00	0.00
		人件費	0	0	0
人件費計			21,506	20,299	21,092
事業費	報酬※		0	0	0
	賃金※		0	0	0
	需用費		113	113	148
	委託料		315	498	1,360
	使用料及び賃借料		101	117	222
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		25	25	25
	扶助費		0	0	300
	その他事業費※		9,964	9,783	9,248
支出合計			32,024	30,835	32,395
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	0	0	0
		使用料・手数料	0	0	0
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	0	0	0
	一般財源		32,024	30,835	32,395
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)			281	270	276

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員の人件費も含まれています。

※千円未満を四捨五入しているため、合計が合わない箇所があります。

3. 事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	年間市民相談対応件数		
	説明	本庁及び支所で実施している定例の各種専門相談や相談担当職員が対応した件数から市民の相談ニーズに対応できているかを判断する指標		
活動	単位	件		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	1,800	1,800	1,800
	実績値	1,695	1,722	
指標 2	指標名	DV総合相談窓口として支援のコーディネートをした件数		
	説明	平成26年度から、配暴センターの設置に伴い「女性のためのDV・総合相談」を週1回から週2回に増設、証明書発行等による支援の幅が広がったことを示す指標（平成30年度から週3回に増設、令和4年度から週4回に増設）		
活動	単位	延件数		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	510	610	610
	実績値	634	698	
指標 3	指標名	市民総合相談の利用者の満足度		
	説明	平成25年度から質問項目を2項目から6項目に見直し、窓口の対応や相談スキル、利便性などを把握したことにより、利用者の満足度を図る指標		
成果	単位	%		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	100.00	100.00	98.00
	実績値	97.98	97.97	

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の実施内容・効果	令和5年度における市民相談事業実施内容 令和5年度の相談体制（相談日1日＝1回） ・行政書士による生活総合相談（本庁：月・水・金、支所：火～金）行政書士9名 本庁 142回、支所 186回 ・弁護士相談（本庁：木、支所：月）弁護士13名 本庁 48回、支所 46回 ・司法書士相談（本庁：第1・3・5金、支所：第2・4金）司法書士5名 本庁 28回、支所 22回 ・人権相談（本庁：4・5・7・8・10・11・2月の第1火）人権擁護委員7名 本庁 0回（予約なしのため中止） ・特設人権相談（法務局）（本庁：6・9・12・3月の第11火）人権擁護委員7名 本庁 4回 ・行政総合相談（本庁：第4水）行政相談委員3名 本庁 7回（6・8・1・2・3月は予約なしのため中止） ・税理士による税務相談（本庁：第1・2水、支所：第3水）関東信越税理士会に委託、各回1名派遣 本庁 22回、支所11回 ・土地建物相談（本庁：第3水）宅建協会から各回2名派遣 本庁 11回 ・家庭問題に関する相談（本庁：第2・4金）家庭問題情報センターに委託、相談員4名（元家裁調査官） 本庁 20回（3/8・3/22は予約なしのため中止） ・女性のためのDV・総合相談（本庁：月・火・木・毎月第1・3・5金）女性相談員5名 本庁168回 本市の市民相談事業では豊富な人材（専門職）や幅広い支援機関等との協力体制を築いており、今後も「市民総合相談窓口」として相談から支援窓口への連携を図っていく。
--------------	--

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
拡充	本市においては、配偶者暴力相談支援センターを設置し、DV被害者が迅速な支援につながるよう相談サービスの充実に努めている。支援にあたっては、庁内外の関係機関と連携し、被害者の安全と自立のために支援体制の強化が求められている。さらに、令和6年4月1日に「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」が施行され、日常生活又は社会生活を営む上で困難な問題を抱える女性が安心して、かつ、自立して生活していけるよう切れ目のない支援を行うこととされている。DV被害者を含めた困難な問題を抱える女性の包括的かつ継続的支援を実施していくためには、当事者の緊急避難や支援強化にあたり専門性の高いノウハウを持った民間支援団体と連携体制を構築していく。
中長期的方向性	
継続	

令和5年度事務事業評価シート

1. 事務事業の概要

事務事業名		消費生活センター事業	前年度の方向性 拡充	
重点プロジェクト				
施策 体系	分野	01 暮らしと地域コミュニティ ～人がつながるまち～		
	施策	03 市民総合相談 ー市民総合相談の充実・消費者の被害防止と救済を支援しますー		
予算費目		一般会計 02総務費 01総務管理費 15市民総合相談費		
所管部課		市民生活部 市民総合相談室		評価責任者 宮内 弥生
事務事業期間		昭和60年度～		評価日 令和6年6月1日
個別計画 根拠法令・条例等		消費者基本法、消費者安全法、消費者教育推進法、ふじみ野市消費生活センター条例、ふじみ野市消費生活センター条例施行規則 外 4要領		
事務事業の内容	事務事業の 目的	市民から寄せられる多様な消費生活相談に対して、適切に助言・あっ旋・指導し、消費者被害の防止や救済に尽力し、消費者の権利擁護に努める。また、市内の消費者団体の活動を支援し、市民団体との連携を図ることで、広く消費者問題に対する関心を高めるとともに消費者意識の向上を図る。		
	事務事業の 経緯	平成21年度から埼玉県消費者行政活性化補助金を活用し、相談体制を強化した。平成23年度消費者啓発委託事業を開始。平成24年度以降消費者教育推進法に沿った消費者教育に取り組んでいる。平成28年度消費生活センター条例を制定、センター機能を強化した。平成30年度「ふじみ野市消費者安全確保庁内推進会議」設置。		
	事務事業の 概要	毎週月曜日から金曜日まで消費生活相談を実施し、市民から寄せられる多様な消費生活相談に対応する。さらに、地域全体の消費者問題への解決力の向上や市民の被害防止、安全確保を図るために消費者教育を推進する。		
	令和5年度の 主な取組	消費生活相談員による消費生活相談や債務整理相談を中心に、助言・あっ旋などにより消費者被害の未然防止と救済に努めた。 また、消費者教育については、地域の他、小学校やふじみ野高校への出前講座を行うなど、高齢者だけではなく若年者に向けても消費者教育への推進を図ることが出来た。		

2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】			令和4年度 実績	令和5年度 実績	令和6年度 当初予算
人件費	正規職員	従事人数(人)	1.20	1.00	1.00
		人件費	9,558	7,923	7,923
	再任用職員	従事人数(人)	0.00	0.00	0.00
		人件費	0	0	0
	会計年度任用職員※	従事人数(人)	1.76	1.76	1.76
		人件費	7,209	7,398	7,446
人件費計			16,767	15,321	15,369
事業費	報酬※		4,994	5,059	5,048
	賃金※		0	0	0
	需用費		380	507	390
	委託料		0	0	0
	使用料及び賃借料		0	0	2
	工事請負費		0	0	0
	負担金、補助及び交付金		10	10	10
	扶助費		0	0	0
	その他事業費※		2,558	2,732	3,880
支出合計			17,500	16,231	17,253
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	85	108	0
		使用料・手数料	0	0	0
		分担金・負担金	0	0	0
		地方債	0	0	0
		基金	0	0	0
		その他	24	32	43
	一般財源		17,391	16,091	17,210
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)			152	141	147

※報酬、賃金、その他事業費には、会計年度任用職員の人件費も含まれています。

※千円未満を四捨五入しているため、合計が合わない箇所があります。

3. 事務事業の指標と実績

指標 1	指標名	消費者被害の救済件数（あつ旋件数）		
	説明	市民等を消費者被害から専門的見識を要して救済した件数。あつ旋件数は、市民等を消費者被害から消費生活相談員が専門的見識を要して救済したものであり、センターの重要な役割及び機能であるため指標とした。		
活動	単位	件		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	60	60	60
	実績値	130	116	
指標 2	指標名	消費者啓発事業（出前講座・委託事業等）の開催回数		
	説明	地域団体、学校などへの出前講座、消費者団体への委託による消費者啓発事業の実施回数。消費者被害防止等の啓発を推進していくための指標とした。		
活動	単位	回		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	3	3	3
	実績値	6	6	
指標 3	指標名	消費生活に関する講座等参加者の関心度、理解度		
	説明	消費生活に関する講座等などへ参加して消費者被害への関心や理解が深まったと思う人の割合。消費者被害防止への意識や理解度向上を図るための指標とした。		
成果	単位	%		
	年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	目標値	95.00	95.00	96.00
	実績値	96.22	95.91	

4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	①消費生活相談 多様な消費生活相談に対し、適切な助言・あつ旋・指導等ができる専門性及び交渉力の高い相談員体制を保持するため、埼玉県消費者行政活性化補助金を活用し、相談員の資質向上を図った。コロナ禍の中、限られた研修機会を最大限に活用したほか、消費者問題に精通した弁護士（アドバイザー弁護士）から直接指導を受けるなど、専門的見識を要するあつ旋相談処理を実施した。
	②消費者教育 消費者被害が多発・深刻化しているなか、消費生活に関する学習の機会を提供するため、出前講座の実施や啓発資料の配布を積極的に行った。
	③ふじみ野市消費者安全確保庁内推進会議 消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の機能を兼ねる「ふじみ野市消費者安全確保庁内推進会議」を平成30年4月1日に設置した。庁内関係課及び地域の見守り活動者との連携や消費者教育などの協議会機能を活用することで、消費者の被害防止を目指すものである。

5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	相談内容が多様・高度化している中、消費者保護関連の法律も複雑化しており、業者との交渉やあつ旋等に時間を要するため、相談員の更なるレベルアップを図る。また、消費者安全確保地域協議会を兼ねる庁内会議とネットワークを活用し、学校、地域と連携しながら、消費者教育を推進する。
中長期的方向性	
継続	