

令和6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 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		
重点プロジェクト				
総合戦略		安全・安心な暮らしを守るとともに、デジタルの力を活用した魅力ある地域を構築する		
主 管 課	市民生活部 市民総合相談室	評価責任者		工藤 淳
		評価日		令和7年6月2日
関 連 課		市民総合窓口課		
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するための専門相談の充実や庁内の相互連携による支援などにより、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。 ○犯罪被害者支援総合的対応窓口として、庁内外の関係機関と連携・協力を図りながら犯罪被害者等への支援を途切れることなく行います。 (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

※網掛けの指標は後期重点プロジェクトに該当する指標です。

施策指標	指標1	指標名	市民総合相談の利用者の満足度【総合戦略】						
		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	%						
	成果	年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
		目標値	98.00	98.00	98.00	98.00	98.00	98.00	98.00
		実績値	97.73						
	指標2	指標名	消費生活相談の救済率						
		説明	消費生活相談の受付件数（不明・処理中を除く）のうち、救済した件数の割合。相談者のニーズに対応した消費者保護・救済を図る指標とした。						
		単位	%						
	活動	年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
		目標値	98.40	98.40	98.40	98.40	98.40	98.40	98.40
		実績値	99.50						
	指標3	指標名							
		説明							
		単位							
		年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
		目標値							
		実績値							
	指標4	指標名							
		説明							
		単位							
		年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
		目標値							
		実績値							
	指標5	指標名							
		説明							
		単位							
		年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
		目標値							
		実績値							

3. 施策への投入コスト

(単位：千円)

		令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度	令和12年度
支出	事務事業費	11,288	0	0	0	0	0	0
	人件費	33,457	0	0	0	0	0	0
収入	特定財源	43	0	0	0	0	0	0
	一般財源	44,702	0	0	0	0	0	0

4. 評価対象年度の施策実施内容

※網掛けの指標は後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	【総合戦略】 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918件、債務相談27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。4回 250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98%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	