

# 令和2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				福島 浩之	
		評価日				令和3年7月12日	
関連課							
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		<p>(1) 総合相談窓口の充実</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>(2) 消費生活相談の充実</p> <p>○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。</p> <p>○市民に質の高い相談・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。</p>					

## 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	平成25年度から質問項目を2項目→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					
		単位	%					
	成果	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			
	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	%					
	成果	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			
	指標 3	指標名						
		説明						
		単位						
	成果	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							
成果	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							
成果	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	11,571		
	人件費	34,004	28,642	37,782	34,789		
収入	特定財源	3,188	2,397	314	82		
	一般財源	48,154	43,320	55,709	46,278		

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ことにより、迅速に相談に繋げることができた。②子育て支援課や福祉課等庁内外の関係機関との連携を図ることで、複合的な問題の解決に向けて迅速な支援を実施できた。	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 ④消費者啓発委託事業	①消費生活相談787件、債務相談19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1回)③啓発資料等配布回数23回、12,454枚、750個④消費者啓発委託事業(1団体計1回、29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。
おおむね順調	
行政資源の活用	高校・地域での出前講座等は新型コロナウイルス感染拡大により中止となったが、安心して消費生活が送れるよう、啓発品や啓発チラシ等の配付に重点を置き、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。
適切	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。
取組の有効性	
有効	
施策の効果	
効果が得られている	

# 令和2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	継続
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 -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-		
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	今井 等	
事務事業期間	昭和48～	評価日	令和3年7月12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年度に配暴センター設置の他、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内容に対応するため福祉総合支援チームと連携。平成30年度には増加するDV相談に対応するため女性相談日増設。		
	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2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に応じた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は、福祉課や福祉総合支援チーム、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2年度は、緊急事態宣言中の相談にも対応できるよう面談の他に電話相談を実施した。		

## 2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		令和元年度 実績	令和2年度 実績	令和3年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	2.29	2.70	2.20
		人件費	18,270	21,754	17,726
	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)	0.00	0.00	0.00
	人件費	0	0	0	
	人件費計	18,270	21,754	17,726	
事業費	報酬※	8,789	0	0	
	賃金※	0	0	0	
	需用費	46	48	101	
	委託料	300	315	345	
	使用料及び賃借料	69	60	193	
	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	0	
その他事業費※	443	9,690	9,996		
	支出合計	27,942	31,891	28,386	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	750	84	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	27,192	31,807	28,386	
	市民1人あたりの負担コスト(単位：円)	238	274	248	

※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。

### 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	目標値	1,800	1,800	1,800
	実績値	1,675	1,587	
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）		
活動	単位	延件数		
	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	目標値	510	510	510
	実績値	469	532	
指標 3	指標名	相談サービスの利用者の満足度		
	説明	平成25年度から質問項目を2項目→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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	目標値	100.00	100.00	100.00
	実績値	97.85	98.38	

### 4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	<p>令和2年度における市民相談事業実施内容 令和2年度の相談体制（相談日1日＝1回）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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11名 本庁 147回、支所 184回</li> <li>・弁護士による法律相談（本庁：木、支所：月）弁護士13名 本庁 49回、支所 45回</li> <li>・司法書士による法律・成年後見相談（本庁：第1・3・5金、支所：第2・4金）司法書士5名 本庁 25回、支所 22回</li> <li>・人権相談（本庁：4・5・7・8・10・11・1・2月の第1金）人権擁護委員7名 本庁 1回（新型コロナウイルス感染拡大防止のため5月以降の相談は中止）</li> <li>・特設人権相談（法務局）（本庁：6・9・12・3月の第1金）人権擁護委員7名 本庁 0回（新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和2年度の相談は中止）</li> <li>・行政総合相談（本庁：第4水）行政相談委員3名 本庁 1回（7月実施。新型コロナウイルス感染拡大防止のため4・5・1・2・3月の相談は中止。その他の月は事前予約なしのため中止）</li> <li>・税理士による税務相談（本庁：第1・2水、支所：第3水）税理士会から各回1名派遣 本庁 23回、支所 12回</li> <li>・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</li> <li>・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相談員4名（元家裁調査官） 本庁 21回</li> <li>・女性のためのDV・総合相談（本庁：月・火・木）女性相談員5名（年度途中から4名） 本庁 142回</li> </ul>
------------------	---

### 5. 今後の方向性

来年度の方向性	理由
継続	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、総合相談窓口としての機能を拡充させてきた経緯がある。今後も総合的な相談対応ができる「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る。また、配偶者暴力相談支援センターとして、DVだけではなく、性暴力やストーカー、家族間の暴力など地域の相談ニーズに対応できる相談体制の強化を図る。
中長期的方向性	
継続	

# 令和2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 継続	
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 –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–			
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	今井 等
事務事業期間		昭和60年度～		評価日	令和3年7月12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・あっせん・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、消費者団体による消費者啓発事業の委託及び市民対象の啓発講座を開催するなど、消費者教育を推進する。			
	令和2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相談を中心に、消費者団体による市民向けの消費者啓発委託事業などを行い、諸費者被害の防止に努めた。 なお、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、当初予定していた消費者安全確保庁内推進会議が書面開催となったほか、ふじみ野高校への出前授業とシニア世代講演会は中止とした。代替え措置として啓発チラシや啓発グッズの配布を積極的に行った。			

## 2. 事務事業費・人件費

(単位：千円)

【支出】		令和元年度 実績	令和2年度 実績	令和3年度 当初予算	
人件費	正規職員	従事人数(人)	1.30	1.20	1.20
		人件費	10,372	9,669	9,669
	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)	0.00	1.78	1.78
	人件費	0	6,359	7,394	
人件費計		10,372	16,028	17,063	
事業費	報酬※	5,460	4,976	5,074	
	賃金※	0	0	0	
	需用費	308	348	341	
	委託料	99	42	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※	1,526	2,727	2,878		
支出合計		17,775	17,772	17,974	
財源内訳	特定財源	国庫支出金	0	0	0
		県支出金	1,571	213	63
		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	76	17	19
一般財源		16,128	17,542	17,892	
市民1人あたりの負担コスト(単位：円)		141	151	156	

※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。



### 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である。相談件数に伴い、減少傾向にあるが、センターの重要な機能であるため指標とした。		
活動	単位	件		
	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	目標値	60	60	60
	実績値	77	87	
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。 ※令和2年度実績において、新型コロナウイルス感染拡大の影響により啓発事業の開催回数が1回であったため、令和3年度の目標値を見直し、7回から3回に変更する。		
活動	単位	回		
	年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	目標値	7	3	7
	実績値	14	1	
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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
	目標値	95.00	95.00	95.00
	実績値	96.90	95.83	

### 4. 事務事業の実施内容・効果

事務事業の 実施内容・効果	<p>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。</p> <p>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、消費者啓発事業を委託実施したほか、啓発資料の配布を行った。今後も、消費者が自ら被害に遭わず、主体的に考え行動できるよう、「新しい生活様式」に即した消費者教育を強化していく必要がある。</p> <p>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。消費者被害防止サポーター養成講座、見守り活動協力者向け研修やいきいきクラブ（老人クラブ）等への出前講座を行い、地域連携による消費者被害防止に注力していく必要がある。</p>
------------------	---

### 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せん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	