

戸田市 施策評価シート

作成日	令和 4年 6月22日	作成部局名	市民生活部	担当部局名		
-----	-------------	-------	-------	-------	--	--

1. 施策の位置づけ <PLAN>

基本目標	04 安全な暮らしを守るまち	担当課	くらし安心課	
		担当課		
		担当課		
施策	18 市民相談機能と消費生活の充実	関係課		
		関係課		
		関係課		
施策の目的	日常生活の中で生じた不安や疑問を相談する窓口として、関係部署・機関と連携強化を図るとともに、市民に対し必要な情報提供や啓発活動を行い、市民の問題解決を支援します。			

2. 施策の主な取り組み <DO>

取り組み	市民相談事業
取り組み	配偶者暴力相談支援事業
取り組み	消費生活相談事業
取り組み	消費者啓発事業
取り組み	
取り組み	
取り組み	

3. 施策の指標における成果（主な指標） <CHECK>

指標名	指標の説明 (算定式)	単位	目標値	達成値						
				当初値	R3	R4	R5	R6	R7	
専門相談で問題解決の契機を得たと感じた人の割合	専門相談を受けた人が感じた割合 (専門相談を受けた人へのアンケート)	%	100	85.3	88.2					
消費生活相談を受けた人の割合	希望する市民が相談できた割合 (相談者数/相談希望者数)	%	100	86.2	100					
その他施策の取組事項に係る成果										

4. 施策の展開 <ACTION>

課題	<p>市民相談においては、多種多様な市民相談を実施しており、市民ニーズに合った専門相談の体制は確保できているが、近年問題となってきているインターネット状における誹謗中傷等の人権侵害など、新たなジャンルへの相談の増加が懸念されるなど、必要に応じた見直しが必要である。</p> <p>配偶者暴力相談支援においては、DV相談から支援までを関係機関や部署と連携して行う配偶者暴力相談支援センターの設置が必要である。</p> <p>消費生活においては、複雑かつ巧妙化している消費者トラブルが増加しており、更なる情報提供と的確な対応が必要となっているとともに、市民に認知してもらうための周知活動が重要となっている。</p>	対応策	<p>専門相談の更なる充実のため、必要に応じたメニューの見直しを実施していく。</p> <p>配偶者暴力相談支援センターを設置し、DV相談においてきめ細やかな相談対応と関係機関、部署との連携を充実させる。</p> <p>県や消費者庁からのタイムリーな情報を、ホームページやSNS等を活用して迅速に提供するとともに、関係機関との連携により消費者被害の防止に努めていくとともに、市民が相談しやすい環境づくりとホームページやポスター、パンフレット等を活用し、消費生活センターの周知を図っていく。</p>
----	---	-----	--

