

戸田市 施策評価シート

作成日	令和 2年 6月22日	作成者名	後藤 英明	評価者名	櫻井 聡
-----	-------------	------	-------	------	------

1. 施策の位置づけ <PLAN>

基本目標	03 安心して安全に暮らせるまち	中心となる課	市民生活部・防犯くらし交通課
分野	06 平和と人権	関係課	福祉部・福祉保健センター
施策	35 市民相談機能の充実		福祉部・生活支援課
			福祉部・長寿介護課
施策の目的	市民が安心して生活することができるよう、適切な助言や関係部署・機関と連携する相談しやすい相談窓口や相談機能の充実を図ります。		

2. 施策の主な取り組み <DO>

取り組み①	市民相談事業
取り組み②	
取り組み③	
取り組み④	
取り組み⑤	
その他の取り組み	
その他の取り組み	

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					
				H27	H28	H29	H30	R1	R2
よろず相談利用者数	よろず相談利用者数	件	510	450	371	306	253	317	
法律相談利用者数	法律相談利用者数（日曜相談を含む）	件	600	500	470	436	453	425	
その他の市民相談利用者数	その他の市民相談利用者数	件	220	190	182	241	272	277	
その他施策の取組事項に係る成果	犯罪被害者支援講演会の実施により、市民・職員への啓発を実施し、犯罪被害者の立場の理解と支援について理解を深めた。								

4. 施策の展開 <ACTION>

課題	様々な相談を実施しており、相談内容の多様化による市民のニーズに合った相談体制は概ね確保できているものの、相談傾向の把握により、必要に応じた見直しの実施を随時実施していく必要がある。併せて市民への継続的な周知が課題となっている。	対応策	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。関係する担当各課との連携及びポスター・広報・ホームページ等による相談窓口の周知を行っていく。相談対応としては、市民がどのような相談を求めているのかを聞き取りによつて的確に把握し、希望に沿った相談メニューを案内できるように、市民の立場に立った対応を行う。
----	---	-----	--

○結果と今後の方向性（シート作成次長記入）

進捗状況 (A 躍進中、B 予定通り、C 遅れ気味)	説明 (総評)	多様化・複雑化する市民ニーズに対応した相談を実施しており、平日に相談を受けられない市民に対しては、月に1度日曜法律相談を実施しているなど、概ね予定通り、相談の機会を設けることができている。
B		
今後の方向性（人員/予算） (↑増加、→維持、↓削減)	説明 (人員/予算)	相談メニューの見直しや、相談窓口の周知など、継続的に事業を実施していく必要があり、人員・予算とも維持していく。
→		

(評価者コメント)

地域のつながりの希薄化などにより、市民相談に対するニーズがあるため、関係各課とも連携しながら、継続して相談体制の確保が必要となっている。より多くの市民が、不安解消や問題解決の糸口をつかむことができるよう、相談窓口の周知を行うとともに、更なる相談体制の充実を図っていく。
--

