

# 戸田市 施策評価シート

作成日	令和 7年 6月10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	93	92.3	93.2	
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	100	100	100	
DV相談者を支援につなげた割合	関係機関と調整、支援につなげた割合 (支援件数/相談者件数)	%	80	80	-	40	80.6	76.9	
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上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ており、必要に応じた見直しが必要となっている。</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を設置した。今後は、対応におけるスキルアップに取り組んでいく必要がある。</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>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とともに、各種研修等へ参加し、相談対応におけるスキルアップを図る。</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LINE市公式アカウント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。また、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>
----	--	-----	---

# 戸田市 施策評価シート

作成日	令和 7年 6月10日	作成部局名	市民生活部	担当部局名	
-----	-------------	-------	-------	-------	--

## ○結果と今後の方向性

<b>進捗状況</b> <small>(A 躍進中、B 予定通り、C 遅れ気味)</small>  <span style="font-size: 2em; font-weight: bold;">B</span>	<b>説明</b> <small>(総評)</small>	多岐にわたる市民からの相談に的確に対応するための体制が整備できている。今後も複雑化、多様化していく市民からの相談へ対応するため、国、県の専門相談窓口と連携を深めていくとともに、必要に応じて専門相談体制を見直していく。 消費生活相談については、消費生活相談員によりの確な対応ができている。今後も消費者被害を未然に防ぐため、ホームページやLINEなどを活用して適切な消費者情報を継続的に提供するとともに、関係機関との連携や消費生活センターの更なる周知に努めていく。
--	----------------------------------	---

今後の方向性 (予算)	令和07年度 (事業費総額)	令和08年度	令和09年度	令和10年度
(↑増加、→維持、↓削減)	28,564 ↓	28,203 →	28,203 →	28,203
説明	現在提供できている専門相談窓口でのサービスや、よろず相談窓口でのサービスを今後も提供できるよう窓口相談員の専門性の確保に努める。またインターネット上における誹謗中傷などの新たな相談に関連して、市民の誰もが被害者、加害者とならないため、インターネットリテラシーに関する情報提供を進めていく。			
今後の方向性 (人員)	令和07年度 (人件費総額)	令和08年度	令和09年度	令和10年度
(↑増加、→維持、↓削減)	14,637 →	14,637 →	14,637 →	14,637
説明	国による新制度の創設や、県策定の計画など他律的な要因に対応して、市民相談のメニュー、相談窓口体制の拡充など見直しを要している。また、市民相談の内容によっては、緊急避難対応を県と連携して即時実施するなど、様々な対応を要している実情であり、現状の人員体制の継続が必須である。			

## 【企画財政部コメント】

--

## 5. 事務事業の検討 【一般会計】

(単位：千円)

大	中	事務事業名	事業区分	事務事業評価の結果										担当部局の評価												
				R8計画額	強	化	計	画	額	評価結果					施	策	コ									
										R6決算額	R7予算額	業	実	施				業	手	法	受	負	担	の	公	平
01 市民相談事業 (くらし安心課)																										
		市民相談事業	任意	13,142													インターネット上の誹謗中傷防止に取り組むとともに、相談体制を充実させていく。									
01	02	01		10	01	01	15,029	-	-	1	○	A	A	A	A	A										
		よろず相談、国税相談、厚生年金・労務相談、土地家屋調		14,668																						
				7,497																						
		配偶者暴力相談支援事業	義務	154													DV被害者からの相談を受け付け、相談者の状況に合わせてきめ細やかな支援へつなげていく。									
02	01	02		01	10	01	02	235	-	-	1		A	A	A	A										
		相談または相談機関の紹介、被害者及び同伴者の緊急時に		235																						
				4,641																						
01 消費生活相談事業 (くらし安心課)																										
		消費生活相談事業	義務	9,257													消費者安全地域協議会の運営などにより、未然防止を図っていく。									
01	01	07		01	03	01	01	10,976	-	-	1		A	A	B	A										
		週5回、消費生活相談員による消費生活に関する被害者へ		10,976																						
				10,933																						
				1,785																						
02 消費者啓発事業 (くらし安心課)																										
		消費者啓発事業	義務	1,940													啓発品を活用した効果的な周知・啓発を実施していく。									
01	01	07		01	03	02	01	2,324	-	-	1		A	A	A	A										
		消費生活講座、啓発イベント		2,324																						
		消費生活講座、啓発イベント		2,324																						
		、消費者被害未然防止リーフ		714																						
計 (千円)												R6決算額	R7計画額	R8予算額												
												事業費	24,493	28,564	28,203											
												うち一般財源	24,337	28,356	27,992											