

■ 施策評価シート

施策番号	11-01-①	まちづくりの基本方針	「安心」が得られるまちへ
		分野	生活安心
		基本方針	生活安定への支援
施策名	セーフティネットの充実		

施策の概要

市民の、最低限度の生活を維持できない状況に対し、福祉施策や年金、生活困窮者自立支援事業等による支援、生活保護制度の適用、また、働く意欲と能力のある人への就労支援および就労指導、住まいに困窮される人への市営住宅等の供給を行います。

成果指標(単位)	自立を理由として生活保護を廃止したケースの比率(%)				
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	(※基準値)	3.7	3.8	3.9	4.0
実績値	2.5	3.7	2.8	—	—

成果指標実績に対するコメント

ケースワーカーと就労支援員(就労相談員)が連携し、就労支援を行ったが、被保護者世帯のうち就労により生活保護が廃止となったケースの割合が、平成29年度の3.7%(30件)から、平成30年度は2.8%(23件)と減少した。

施策の達成度評価

被保護者世帯のうち稼働年齢層ではない高齢者世帯の割合増加が減少につながったと考える。

評価に基づいた令和2年度の取組についての考え方

ケースワーカー、就労支援員(就労相談員)がハローワークと連携し、稼働能力者に対して、積極的に就労意欲の喚起を行う。また、被保護者就労準備支援事業やハローワークとの連携事業である生活保護受給者等就労自立促進事業、被保護者の自立促進を図るための就労自立給付金等を活用しながら目標達成に向けて取り組む。

施策実績に影響を与えた外的要因その他特記事項

■ 施策に含まれる主要事業一覧

主要事業	担当課	成果達成度 (主要事業のみ)	達成度評価理由
生活保護費支給事務	生活支援課	○	生活保護を必要とされる方に対して訪問調査、資産調査等を実施し、適正に生活保護を適用した。被保護者の収入に応じて、適正に生活保護費を支給できた。
生活困窮者自立支援事業	生活支援課	○	生活困窮者に対し相談支援を行うとともに、必要に応じ各自立支援事業の利用につなげた。
国民年金手続等事務	保険年金課	○	年金事務所と連携し、各種届出、免除制度等、年金制度に関わる支援を行うことができた。
就労支援相談員配置事業	商工観光労政課	○	就労支援相談員1名を配置し、32名に対し延べ250回の就労相談を行い、うち12名の就労に結びついた。
市営住宅運営事業	住宅課	△	台風21号の影響で、市営住宅の勾配屋根が破損したが、十分な改修工事が実施出来なかったため。

■ 施策に含まれるその他の事業一覧

事務事業	担当課
災害被災者見舞金交付事業	生活支援課
行旅病人・行旅死亡人に対する扶助事業	生活支援課
生活保護法施行事務	生活支援課
生活保護費返還金債権管理回収事務	生活支援課
在日外国人高齢給付金支援事業	保険年金課
就労支援対策事業	商工観光労政課

成果達成度の表示について

- ◎ 期待を超える成果があった
- 期待どおりの成果があった
- △ 期待未満の成果であった

※施策に含まれる事務事業のうち、主要事業についてのみ記載しています。

■ 施策評価シート

まちづくりの基本方針	「安心」が得られるまちへ
分野	生活安心
基本方針	暮らしの安心の確保

施策番号	11-02-①
施策名	市民相談業務の充実

**施策の概要**

相談員の技量向上を図り、相談を受けた市民の生活上の不安や問題の早期解決を図ります。

成果指標(単位)	市民から暮らしの困りごとに関して相談のあった数(件)				
	平成28年度 (※基準値)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	500	500	500	500	500
実績値	517	608	655	—	—

**成果指標実績に対するコメント**

平成30年度は、市民の様々な暮らしの中の不安や困りごとについて、655件の相談があった。前年度比で7.7%増となった。平成30年度の相談種別で最も多かったのは、昨年度同様、「相続・遺言」であった。次いで、借地借家売買、交通事故、離婚等の男女間紛争、夫婦・親子・扶養・戸籍関連相談の順となった。

**施策の達成度評価**

様々な相談に的確に対応するために相談員の技量の向上はもとより、法律の専門家や関係行政機関、庁内組織との連携とネットワークを生かすことにより、市民の相談ニーズに対し丁寧な対応が図られた。

**評価に基づいた令和2年度の取組についての考え方**

今後も市民にとってより身近な一次相談窓口としての機能として、相談員の知識の集積に加え、庁内組織や関係専門機関等へ適切に繋ぎ、相談ニーズへの丁寧な対応に努める。

**施策実績に影響を与えた外的要因その他特記事項**

個人の権利意識が高まる一方、当事者間や地域自体で問題解決できるだけの調整力が不足していること、また、様々な課題が輻輳し問題解決が容易でないことが原因で相談件数が増加していると考えられる。

■ 施策に含まれる主要事業一覧

主要事業	担当課	成果達成度 (主要事業のみ)	達成度評価理由
市民相談室運営事業	生活安心課	○	相談内容を的確に把握し、必要な助言や指導を行った。高度な法的解釈を必要とする案件は、弁護士相談の活用や司法書士会などの関係専門機関等へ繋ぐなど多様な相談ニーズに的確に対応した。

■ 施策に含まれるその他の事業一覧

事務事業	担当課

成果達成度の表示について

- ◎ 期待を超える成果があった
- 期待どおりの成果があった
- △ 期待未満の成果であった

※施策に含まれる事務事業のうち、主要事業についてのみ記載しています。

■ 施策評価シート

施策番号	11-02-②	まちづくりの基本方針	「安心」が得られるまちへ
		分野	生活安心
		基本方針	暮らしの安心の確保
施策名	消費者の自立支援・消費者教育の推進と消費者団体の育成		

施策の概要

消費生活に関する相談や出前講座など消費者トラブルに陥らないための啓発・教育に努めるとともに、消費者団体の育成・支援を行います。

成果指標(単位)	市民から消費生活に関して相談(苦情)のあった件数(件)				
	平成28年度 (※基準値)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	(※基準値)	1,100	1,100	1,100	1,100
実績値	968	1,009	1,202	—	—

成果指標実績に対するコメント

平成30年度は、消費生活に関する相談(苦情)について、1,202件の相談があった。前年度比で19%増となった。相談総額は、5億7千451万円で、前年度より7千763万円増加(前年度比で16%増)。そのうち、取り戻し金額は、3千746万円で、相談総額の6.5%であった。

施策の達成度評価

平成23年4月に消費生活センターを立ち上げ、活動方針として「個人救済(被害回復)から教育・啓発活動」をテーマに据え、消費者リーダー会とも連携を図りながら積極的な啓発活動を展開している。平成30年度は「出前講座」は14回、街頭啓発4回、各種イベント実施、参加4回、メール配信15回のほか、隔月で広報くさつに啓発記事を掲載、センターニュースを年2回発行し、消費者被害防止の啓発等を実施した。

評価に基づいた令和2年度の取組についての考え方

「消費者教育推進法」に基づき、現在取り組んでいる「出前講座」において、小・中学校の生徒を対象とした消費者教育の推進に努める。また、消費者教育・啓発用マスコットキャラクターであり、国から「消費者教育推進大使」の委嘱を受けている「クウとかいな」を用いて啓発活動を実施し、消費生活トラブル等の未然防止に努める。相談業務では斡旋業務を積極的に行い消費者の被害回復に努める。

施策実績に影響を与えた外的要因その他特記事項

IT関連や携帯・通信機器の普及に伴うトラブルの低年齢化など消費者問題を取り巻く環境、相談内容も変わりつつある。また、高齢者を狙った特殊詐欺、架空請求等による被害も後を絶たない。このため、常に迅速かつ確かな情報の収集と、関連する法律改正に適切に対応できる知識の習得、関係機関等との連携が求められる。

■ 施策に含まれる主要事業一覧

主要事業	担当課	成果達成度 (主要事業のみ)	達成度評価理由
消費者教育推進事業	生活安心課	○	消費生活に関する相談に的確に対応するとともに、出前講座など消費者トラブルに陥らないための啓発活動、消費者団体の育成・支援を行った。
消費生活相談啓発事業	生活安心課	○	消費者被害を防止するための教育・啓発活動を充実・強化するため、相談支援体制の充実を図った。

■ 施策に含まれるその他の事業一覧

事務事業	担当課
食の安全推進事業	生活安心課

成果達成度の表示について

- ◎ 期待を超える成果があった
- 期待どおりの成果があった
- △ 期待未満の成果であった

※施策に含まれる事務事業のうち、主要事業についてのみ記載しています。

■ 施策評価シート

施策番号	11-02-③	まちづくりの基本方針	「安心」が得られるまちへ
		分野	生活安心
		基本方針	暮らしの安心の確保
施策名	生活衛生の向上		

施策の概要

畜犬登録・狂犬病予防注射の実施、公道上等の小動物死骸処理をはじめ、火葬施設や市営墓地の適正管理等、生活衛生の向上に努めます。

成果指標(単位)	狂犬病予防注射接種率(%)				
	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
目標値	(※基準値)	80	80	81	81
実績値	81.08	79.41	78.96	—	—

成果指標実績に対するコメント

犬の飼い主に対して狂犬病予防注射の周知や未接種の飼い主への督促通知、また、4・5月には各地域のまちづくりセンター等で集合注射を実施した結果、高い接種率を保つことができた。

施策の達成度評価

狂犬病予防注射の接種率向上のため、周知・啓発を実施した。また、未登録の犬が生じないよう、ペットショップでの登録に関する周知依頼や転入者への手続案内を行った。  
公衆衛生の向上ならびに市民生活への安心につなげるため、公道上の犬猫等の死骸回収および焼却処理、ならびに市営火葬場や市営墓地の適正な維持管理に努めた。

評価に基づいた令和2年度の取組についての考え方

引き続き、狂犬病予防注射の接種率向上のための周知・啓発や、未登録の犬が生じないよう、畜犬登録に対する周知を行う。  
あわせて、公道上の犬猫等の死骸回収および焼却処理、ならびに市営火葬場や市営墓地の適正管理にも務め、生活衛生の向上を図る。特に市営火葬場については今年度より指定管理者制度を導入したことから一層の効率的かつ安定的な管理を行う。

施策実績に影響を与えた外的要因その他特記事項

■ 施策に含まれる主要事業一覧

主要事業	担当課	成果達成度 (主要事業のみ)	達成度評価理由
畜犬対策事業	生活安心課	○	畜犬登録への啓発および、狂犬病予防注射の接種推進に努めた。
火葬場管理運営事業	生活安心課	○	火葬需要に適切に対応しながらも必要な修繕を実施し、適正な維持管理を行うことができた。また、今後の火葬場整備に向け、基礎調査を実施した。
市営墓地管理事業	生活安心課	○	清掃作業等、市営墓地の適正な管理に努めた。また、管理料についても完納を達成した。
小動物死骸処理事業	環境政策課	○	公道上の犬猫等の死骸回収および焼却処理を行い、生活環境・公衆衛生の保全に努めた。

■施策に含まれるその他の事業一覧

事務事業	担当課
公衆浴場衛生確保対策費補助事業	生活安心課
衛生害虫駆除事業	生活安心課
路上喫煙対策事業	生活安心課
公衆衛生確保対策事業	生活安心課
駅前公衆便所維持管理事業	資源循環推進課

成果達成度の表示について

- ◎ 期待を超える成果があった
- 期待どおりの成果があった
- △ 期待未満の成果であった

※施策に含まれる事務事業のうち、主要事業についてのみ記載しています。