

事務事業評価シート

評価実施年度：平成29年度

上位の施策名称 施策Ⅱ-1-4
治安対策の推進

1. 事務事業の目的・概要

事務事業担当課長

広報県民課長 山崎 孝雄

電話番号

0852-26-0110(代)

事務事業の名称	警察相談事業	
目的	(1) 対象	県民
	(2) 意図	警察に寄せられる相談内容に応じ、的確な指導助言を行うとともに、違法行為者に対して警告・検挙等の措置を講じ、犯罪等による被害を未然に防止し、県民の不安を解消する。
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> 県民の不安を解消するため、警察本部に警察相談専用電話#9110を設置して、24時間体制（夜間・休日は当直対応）で相談を受理する。 相談窓口を周知するため、県民に対し、各種の情報伝達媒体を活用して広報を行う。 警察相談受理体制の充実を図るため、警察本部・松江署・出雲署・浜田署・益田署に「警察相談員」を配置する。 相談者の立場に立った適切な対応を行うため、関係機関・団体等との緊密な連携を図る。 	

2. 成果参考指標

成果参考指標名等		年度	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	単位
1	指標名 相談解決率	目標値		100.0	100.0	100.0	100.0	%
		取組目標値						
	式・定義 相談解決数/相談受理件数	実績値	99.4	99.3				%
		達成率	-	99.3	-	-	-	%
2	指標名	目標値						
		取組目標値						
	式・定義	実績値						
		達成率	-	-	-	-	-	

3. 事業費

	前年度実績	今年度計画
事業費(b) (千円)	18,451	19,596
うち一般財源 (千円)	18,451	19,596

4. 改善策の実施状況

前年度の課題を踏まえた改善策の実施状況	②改善策を実施した（実施予定、一部実施含む）
---------------------	------------------------

5. 評価時点での現状（客観的事実・データなどに基づいた現状）

- 平成28年1月～12月の相談受理件数は10,289件と最近5年間（平成24～28年）の平均（10,973件）を下回っている。
- 平成29年1月～7月の相談受理件数は6,680件で、昨年同期に比べて815件（13.9%）増加している。
- 平成29年7月末現在における相談解決率は97.5%となっている。

6. 成果があったこと（改善されたこと）

○平成29年1月～7月の相談解決率は97.5%で、100%には至っていないが、1回の対応で解決できない複雑な相談も多数あり、継続的な相談対応により短期間での100%達成が困難であることを勘案すれば、評価時点での実績は順調と言える。

7. まだ残っている課題（現状の何をどのように変更する必要があるのか）

①困っている「状況」

- 本来、他機関・団体や地域社会で解決すべき家事問題や民事問題に関する相談も多数受理しており、平成29年7月末の相談受理件数は、家事問題が1,091件で全体の16.3%、民事問題が1,038件で全体の15.5%を占め、警察への相談が依然として多い状況にある。
- 緊急通報電話である110番に比べ、警察相談電話#9110は依然として認知度が低い。
- 犯罪の多様化により、防犯問題に関する相談が平成29年7月末で3,877件、昨年同期比606件（18.5%）増えており、全相談件数も増加するなど、依然、相談受理件数は高止まりの状況にある。

②困っている状況が発生している「原因」

- 社会情勢の変化や地域社会の連帯意識の希薄化が進んでいる。
- 行政機関のうち、幅広い内容の相談を24時間体制（夜間・休日は当直対応）で受理している機関は警察のみであり、最終的に警察を頼って相談する県民が多い。
- 警察相談専用電話#9110に関する広報が不足している。
- 犯罪手口の多種多様化により、県民の治安への不安が高まり警察への相談件数が多い。

③原因を解消するための「課題」

- 関係機関・団体との間で組織している島根県相談業務相互支援ネットワークの更なる連携強化と情報の共有化を図るとともに、他機関・団体を含む相談窓口の周知を図る。
- 警察相談専用電話#9110の周知と、更なる活用を推進するために、効果的な広報を実施して認知度の向上を図る。
- 多種多様な相談に的確に対応するため、知見を有する職員の配置による相談体制の維持、継続が必要である。

8. 今後の方向性（課題にどのような方向性で取り組むのかの考え方）

- 平成29年度の島根県相談業務相互支援ネットワーク会員一覧を作成、送付した。
- 「警察相談の日」である9月11日を中心とした時期に、各種広報媒体を活用し、警察相談専用電話#9110を始めとした警察相談に関する広報活動を集中的に実施する。
- 今後も相談体制の規模を縮小することなく維持、継続していく。