

事務事業評価シート

評価実施年度：平成30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 三原 亮二 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 相談解決率/相談受理件数	実績値	99.4	99.3	99.2			
		達成率	-	99.3	99.2	-	-	%
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)	19,003	21,397
うち一般財源 (千円)	19,003	21,397

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29年1月～12月の相談受理件数は、11,768件で過去5年間（平成25年～平成29年）で最も多い受理件数（過去5年間平均11,331件）
- 平成30年1月～7月の相談受理件数は7,547件で、昨年同期に比べて867件（13.0%）増加、解決件数7,342件、相談解決率は97.3%

6. 成果があったこと（改善されたこと）

- 平成30年7月末の相談解決率は97.3%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ることや継続的な相談対応により短期間で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いえる。
- 多数の相談を受理する松江警察署に、相談業務の知見、経験を有するOBを本年4月から配置し、相談受理体制を強化している。

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が依然として警察に多くされており、再度他機関等への相談を依頼するケースが多く、相談者に負担を掛けられている。
- 犯罪の多様化により、防犯問題に関する相談が平成30年7月末で4,515件、昨年同期に比べて638件（16.5%）増えているほか、全相談件数も増加している状況にある。

②困っている状況が発生している「原因」

- 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。
- 特殊詐欺等の犯罪手口が多様化し、県民の不安が高まっている。

③原因を解消するための「課題」

- 消費者センター、法テラス等主要な他機関・団体の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、効果的な広報を実施して認知度の向上を図る。
- 多様な相談に対応するため、知見を有する職員の配置等相談体制の維持、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）

- 「警察相談の日」である9月11日を中心とした時期に、警察相談専用電話#9110をはじ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。
- 知見を有する職員の配置等相談体制を維持、継続し、多様な相談に対応する。