

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-1-5
交通安全対策の推進

1. 事務事業の目的・概要

事務事業担当課長 交通対策課長 小笠原 唯真 電話番号 0852-22-5898

事務事業の名称	交通事故相談所運営事業	
目的	(1) 対象	交通事故被害者等
	(2) 意図	被害者及びその家族等の抱える問題の解決を助け、悩みを軽減する。
事業概要	交通事故被害者対策として、交通事故相談所を松江市と浜田市に設置して相談員2名を配置、出雲市、大田市、益田市、隠岐の島町の4か所では巡回相談を実施し、相談者の抱える問題の解決にあたった。	

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	相談者の満足度	目標値	90.0	90.0	90.0	90.0	%
	式・定義	アンケートにより、相談が役に立ったとする相談者の比率	取組目標値					
			実績値	100.0	95.0	96.6		
			達成率	-	105.6	107.4	-	%
2	指標名		目標値					
	式・定義		取組目標値					
			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)	5,967	6,001
うち一般財源 (千円)	5,967	6,001

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）

- 相談件数 島根県 H29年度：204件（前年比▲8件、▲3.8%）、H28年度：212件（前年比▲66件、▲23.7%）
全国 H29年度：43,557件（前年比▲3,657件、▲7.7%）、H28年度：47,214件（前年比▲6,166件、▲11.6%）
- 交通事故死傷者数(暦年)に対する相談件数(年度)の割合
島根県 H29年度：13.6%（全都道府県中11位）、H28年度：13.5%
全国 H29年度：7.5% H28年度：7.6%
- アンケートによると、「相談してよかった」理由については、「損害賠償交渉の進め方全般」に次いで、「精神的な支え」と回答した者が多かった。

6. 成果があったこと（改善されたこと）

相談者のニーズに的確に対応できるよう、相談員の積極的な研修会への参加や、各専門書の入手などによる相談員のスキル向上を図ることにより、相談者が満足を得られるよう丁寧な相談活動に努めた。その結果、アンケートのほとんどが「相談が役に立った」との回答であった。

また、交通事故相談所について周知するため、県民だよりの掲載、市町村広報誌への掲載依頼などを行った。

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」

相談者の満足度の目標は達成しているが、そもそも交通事故相談所について知らない人が多い。

②困っている状況が発生している「原因」

交通事故相談の新しい需要は日々発生している

③原因を解消するための「課題」

様々な広報媒体、機会を利用し、多くの県民に伝わる広報を継続して実施する必要がある。

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）

- 引き続き、市町村や関係機関、団体等と連携し、県民の身近な相談窓口として周知を図る。
- 県民だより等、広報媒体を利用し周知を図る。
- 県ホームページの充実を行う。