

1. 事務事業の目的・概要

事務事業担当課長 広報県民課長 中原 英樹 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	%
	式・定義	相談解決数/相談受理件数	取組目標値					
			実績値	99.4				
			達成率	-	-	-	-	%
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)	18,394	19,548
うち一般財源 (千円)	18,394	19,548

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27年1月～12月の相談受理件数は11,704件と最近5年間（平成23～27年）の平均（10,995件）を上回っている。
- 平成28年1月～5月の相談受理件数は4,016件で、昨年同期に比べて872件（17.8%）減少している。
- 平成28年5月末現在における相談解決率は98.0%となっている。

6. 成果があったこと（改善されたこと）

- 平成28年1月～5月の相談解決率は98.0%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も多数受理しており、平成28年1月～5月における相談受理件数は、家事問題が642件で全体の16.0%、民事問題が533件で全体の13.3%を占めている。
- 緊急通報の電話である110番に比べ、警察相談電話#9110は認知度が低い。

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。

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会議の定期的な開催や情報交換等を行って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について、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。

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）

- 9月中旬に平成28年度の島根県相談業務相互支援ネットワーク会議を開催することとする。
- 「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こととする。

・課(室)内で事務事業評価の議論を行うにあたっては、本評価シートのほか、必要に応じて、「予算執行の実績並びに主要施策の成果」や既存の事業説明資料などを活用し、効果的・効果的に行ってください。

・上記「5. 評価時点での現状」、「6. 成果があったこと」、「7. まだ残っている課題」、及び「8. 今後の方向性」について、議論がしやすいように、「5. 評価時点での現状→6. 成果があったこと」、又は「5. 評価時点での現状→7. まだ残っている課題→8. 今後の方向性」が一連の流れとなるよう、わかりやすく、ストーリー性のあるシート作成に努めてください。

9. 追加評価（任意記載）