

# 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-1-5  
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 田中 浩史 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	%
			取組目標値					
	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	実績値	100.0	95.0			
			達成率	105.6	-	-	-	%
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)	6,137	5,967
うち一般財源(千円)	6,137	5,967

## 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年度の相談件数は212件で、昨年度に比べ66件減少(▲23.7%)で、全国平均※(▲11.6%)より減少幅が大きかった。 ※都道府県+政令市  
相談員1人当たりの相談件数は106件であり、全国平均207件より少なかった。  
相談内容別では、賠償問題が78.5%と最も高く、全国平均75.5%とほぼ同様である。現状に対する不満を持ち込むケースもあり、それぞれに応じた的確なアドバイスと、精神的な支えとなりうる対応が求められている。

## 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一方、関係機関や団体等と連携をとりながら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で「相談が役に立った」と答えていただいた。「どちらともいえない」とした者も「精神的支えになった」と答えている。  
突然の事故により困難を抱えた相談者の実務的、精神的な支えになっている。

## 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」

交通事故相談所や巡回相談所の利用の減少

### ②困っている状況が発生している「原因」

- 相談件数の減少は全国的な状況であるが、全国の減少率に比べ、その比率が高い。
- 一般に、相談所が広く知られていない。場所が分かりづらい、入りにくい。
- しかし、交通事故を起こした者には警察から交通事故相談所の連絡先のカードを全員に渡している。
- ネット利用等により最低限の情報は簡単に入手できる時代であるが、相談所利用により、相談者に応じた情報が入手できることの周知が不足している。アンケート等でも「早く相談すればよかった」との回答もある。

### ③原因を解消するための「課題」

- 交通事故相談所の有効性の周知。
- 入りやすい交通事故相談所

## 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)

- 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。
- 県ホームページの充実
- 松江・浜田、各相談所を入りやすい状況にするため、見た目などの工夫を検討。