

## 治安・暮らしの安全

### 目指す姿（10年後）

- 「日本一安全・安心な広島県」の実現に向けて、「『減らそう犯罪』広島県民総ぐるみ運動」の推進をはじめ、県民からの期待と信頼に応える警察活動に取り組むことにより、多くの県民が穏やかで幸せな暮らしを実感できています。
- 不幸にして犯罪等の被害に遭われた方が、被害を抱え込まずに支援機関に相談し、必要な支援を受けることができます。
- 県民が消費生活を送る上で、必要な判断力を身に付け、自主的に行動ができるようになるための消費者教育を受けることができる機会が広がっているとともに、高齢者等の配慮を必要とする人が、消費者被害に遭わないよう支援を受けられています。また、消費者トラブルに遭った時や不安を感じた場合に、それぞれに合った方法で相談等ができるようになっていきます。
- 生産者・事業者・消費者及び行政が相互に協働して食品の安全性を確保するためのリスク管理の仕組みが構築され、県民は安全な食品を安心して食べることができます。
- 県と市町が一体となって、水道事業の広域連携に取り組むことで、水源の広域的な運用、施設の最適な配置や強靱化、デジタル技術の活用などによる業務の効率化が図られ、安全・安心な水が、安定的に供給されています。

ビジョン指標	当初値	現状値	目標値 (R7)	目標値 (R12)
刑法犯認知件数	14,160 件 (R1)	14,188 件 (R5)	12,000 件以下	10,000 件以下
体感治安 (治安良好と感じる県民の割合)	85.3% (H29 県調査)	88.4% (R5 県調査)	90%以上	90%以上 (維持)

主な取組

● 県民総ぐるみ運動の推進

- 広島県警察安全安心アプリ「オトモポリス」の普及促進
- 防犯ボランティア等による**自主防犯活動**の推進
- 市町、事業者、町内会等と連携した

**防犯カメラの設置促進**

- 少年サポートセンターを中心とした**立ち直り支援**活動の推進
- **スクールサポーターの支援訪問**による「安全に安心して学べる学校づくり」の推進

● 新たな犯罪脅威への対処

- **特殊詐欺事件検挙・抑止対策**の強化
  - ・ タイムリーな情報発信、事業者と連携した水際対策及び固定電話対策の推進
  - ・ 特殊詐欺犯行グループ等の壊滅及び犯行ツール対策の徹底
- **サイバー空間の安全**の確保に向けた取組の推進
- 凶悪犯罪等の**重要犯罪の徹底検挙**

● 交通事故抑止に向けた総合対策

- ・ **なくそう交通事故・アンダー60 作戦**の推進[R3.7~]
- ・ 交通事故実態に即したきめ細かな**交通安全教育**等の推進
- ・ 交通情勢に応じた効果的な**交通指導取締り**の推進
- ・ 安全で快適な**交通環境整備**の推進
- ・ 適切な**運転者対策**の推進

● 犯罪被害者等への支援体制づくり

- **性被害ワンストップセンターひろしま**の運用開始[H28~]
  - ・ 証拠採取の運用開始[R4.3~]
  - ・ 電話相談の無料ダイヤルの開始[R4.11~]
- **広島県犯罪被害者等支援条例**の制定[R4.3]
  - ・ 犯罪被害者等支援に関する取組方針の策定[R4.3]
  - ・ 医療・福祉に関する連携体制の整備など相談体制の充実・強化[R4~]
  - ・ 広島県二次被害防止・軽減支援金支給要綱施行[R4.4]

● 消費者被害の防止と救済

- 「**広島県消費者基本計画(第3次)**」[R2~6]に基づき次の取組を重点的に実施
  - ・ 県・市町の消費生活相談窓口体制の強化
  - ・ 外国人や高齢者等の配慮を必要とする人への支援の強化
  - ・ 自立した消費者となるための消費者教育の推進

● 食品の安全・安心の確保

- 「**食品の安全に関する基本方針及び推進プラン**」の策定[R3.3]

● 水道事業の広域連携

- ・ **広島県水道広域連合企業団**事業開始[R5.4]

## ① 県民総ぐるみ運動の推進

### 【5年間(R3～R7)の取組の方向】

- タイムリーな情報発信、各種防犯教室等を通じて、一人一人の防犯意識と規範意識を高め、県民自ら危険を察知し回避できる「犯罪抵抗力」の向上を図ります。
- 子供・女性・高齢者等に対する見守り活動、防犯ボランティアへの参加・促進等を通じて地域で暮らす人々が互いに見守り、支え合う、“見守り機能”を再生・強化し、地域の「犯罪抑止力」の向上を図ります。
- 犯罪の防止に配慮した道路・住宅の普及、防犯カメラ等の設置を促進するとともに、通報・相談窓口の充実などの犯罪に遭わない、犯罪を起こさせない「犯罪予防力」(防犯性)に優れた生活環境を創り出します。
- 県民が不安に感じる犯罪に対する検挙活動の強化、警察職員の執行力の向上等を通じて、犯罪の未然防止、犯罪行為に対する迅速・的確な対応、治安基盤を強化するための施策推進など、県民に安全・安心をもたらす警察活動を展開します。
- 少年サポートセンターを中心とした立ち直り支援や犯罪防止教室の開催、街頭補導活動等により、少年犯罪の抑止を図ります。

KPI		R3	R4	R5	R6	R7
不安に感じる犯罪の認知件数	目標	6,228 件	6,040 件	5,860 件	5,684 件	5,500 件以下
	実績	4,662 件	5,284 件	6,372 件		
	達成状況	達成	達成	未達成		
子供・女性・高齢者が被害者となる犯罪の認知件数	目標	5,414 件	5,252 件	5,095 件	4,942 件	4,800 件以下
	実績	4,337 件	5,069 件	6,174 件		
	達成状況	達成	達成	未達成		
非行少年総数	目標	890 人	885 人	880 人	875 人	870 人以下
	実績	676 人	783 人	888 人		
	達成状況	達成	達成	未達成		

#### 【評価と課題】

- 新型コロナの行動制限緩和による人流増加に伴い、不安に感じる犯罪及び子供・女性・高齢者が被害者となる犯罪の認知件数は増加し、目標の達成に至らなかったが、タイムリーな情報発信及び防犯教室や防犯キャンペーン等の防犯対策を積極的に推進した。
- 引き続き、事業者、ボランティア、関係団体等と協働・連携した各種取組やオトモポリス等による情報発信のほか、刑法犯認知件数等の縮減を目指すための各種抑止対策を推進する必要がある。
- 非行少年総数は、888人(前年比+105人)で13.4%増加し、新型コロナの行動制限緩和による人流増加とともに、非行少年総数はコロナ禍以前の水準に戻りつつある状況にあり、目標の達成には至らなかった。コロナ禍による行動制限において十分な犯罪防止教室の開催等がなされなかったことにより、少年の規範意識の醸成に至らなかったことが要因として考えられる。  
特に初期的段階の非行といわれる初発型非行の一つである万引きが250人(前年比+71人)と39.7%増加しており、規範意識を醸成するための学校と連携した犯罪防止教室の開催、非行を兆しの段階で抑止するための街頭補導活動、少年サポートセンターを中心とした立ち直り支援活動等の取組を一層推進する必要がある。

#### 【令和6年度取組】

- 広島県警察安全安心アプリ「オトモポリス」について、あらゆる機会を通じた広報の実施や、機能を充実させることによってダウンロード数の増加を図り、さらなる普及促進と活用により、防犯対策等の情報を効果的かつ広範に発信するとともに、事業者、ボランティア、関係団体等と協働した見守り活動の強化、防犯教室や防犯キャンペーン等の各種犯罪抑止対策を推進する。
- 街頭活動及び検挙活動の強化、警察職員の執行力の向上等を通じて、犯罪の未然防止、犯罪行為に対する迅速・的確な対応を図る。
- 非行及び犯罪被害の防止を図るため、街頭補導活動をはじめ、規範意識向上や性被害防止のための学校と連携した犯罪防止教室の開催、SNS等に潜む危険に関する広報啓発活動、スクールサポーターの運用や少年警察ボランティアの活動促進等に取り組む。
- 令和5年中の非行少年総数のうち、万引きで検挙・補導された人員は250人であり、そのうち約8割が小・中・高校生であることから、学校や関係機関、少年警察ボランティア等と連携した犯罪防止教室等を充実させ、規範意識の醸成を図るとともに、少年サポートセンターひろしま・ふくやまに加え、新たな拠点となる少年サポートセンターひがしひろしま準備室を開設しており、県内3か所となった少年サポートセンターを中心とした立ち直り支援活動を実施し再犯防止対策に取り組む。

## ② 新たな犯罪脅威への対処

### 【5年間(R3～R7)の取組の方向】

- 特殊詐欺について、変遷する犯行手口に関する速やかな情報発信や広報啓発活動、金融機関などの事業者と連携した水際対策の強化により、被害の未然防止を図るとともに、事件発生時には犯人の早期検挙を目指します。
- サイバー犯罪等について、フィルタリングの利用促進や防犯ボランティア等との連携による違法・有害情報の収集・削除等により、被害の未然防止を図るとともに、新たな手口への的確な対応や情報技術解析の活用等により取締りを強化します。
- 殺人、強盗などの凶悪犯罪等について、初動警察活動を強化するとともに、最新の科学技術を活用した捜査手法などを駆使しながら重点的な捜査を行い、徹底検挙を図ります。

KPI		R3	R4	R5	R6	R7
特殊詐欺被害額	目標	2億円 以下	2億円 以下	2億円 以下	2億円 以下	2億円 以下
	実績	約4億 7,261万円	約6億 8,446万円	約8億 7,992万円		
	達成状況	未達成	未達成	未達成		
重要犯罪検挙率 (5年平均値)	目標	—	—	—	—	80.0% 以上
	実績	97.6% (単年)	79.2% (単年) 88.2% (累計)	82.7% (単年) 86.1% (累計)		
	達成状況	—	—	—		

### 【評価と課題】

- 特殊詐欺認知件数は前年比+46.6%の343件、被害額は前年比+28.6%の約8.8億円となり、目標は達成できなかったが、コンビニや金融機関等と連携した取組により、水際阻止件数は前年比+15.5%の654件となった。
- 「還付金詐欺」(前年比+約4,800万円)や「キャッシュカード詐欺盗」(前年比+約3,600万円)の急増、1件数千万円の架空料金請求詐欺被害(前年比+約400万円)の連続発生が被害額増加の要因と考えられる。
- 特殊詐欺の手口や犯罪傾向は年々変化していくことから、被害状況に応じた効果的な広報啓発活動や犯罪傾向に応じた効果的な対策の推進が必要である。  
また、被害件数の過半数を占める「オレオレ詐欺」「預貯金詐欺」「還付金詐欺」「キャッシュカード詐欺盗」の犯罪傾向として、固定電話による初期接触が特徴的であることから、防犯機能付き電話機の普及促進やナンバー・ディスプレイのサービス無償化等の取組に関する周知等の固定電話対策を推進する必要がある。
- 学生や社会人といったサイバー防犯ボランティアの特性に応じ、違法・有害情報の通報活動を推進するこ

とで、年間500件を超える削除要請を実施することができた。

なお、サイバー防犯ボランティアでは通報状況を県警と共有するほか、広報・啓発資料の作成、SNSを通じた情報発信、講演活動等、ボランティアの長所を生かして官民連携した。

- 令和3年～5年の重要犯罪検挙率の累計は、目標を6.1ポイント上回るすることができた。令和5年単年では、82.7%と目標を2.7ポイント上回っており、迅速的確な初動捜査と科学捜査等を活用した捜査活動を推進できたことが、検挙率増加の一因と考えられる。
- 急速に進む犯罪の広域化に対応するためには、引き続き、緊急配備システムの整備を行う必要がある。

#### 【令和6年度の取組】

- 特殊詐欺の手口や犯罪傾向等を分析の上、タイムリーな情報発信や広報啓発活動を推進するため、新聞社やテレビ局等の報道機関や県警広報ツール等を最大限活用するとともに、高齢者対策として、高齢者向けの各種会合等の様々な活用や民生委員等と連携した注意喚起を行うなど、被害者特性に応じた啓発を行う。
- 犯人からの初期接触手段である固定電話対策として、ナンバー・ディスプレイのサービス無償化等の取組に関する周知や国際電話番号利用休止の申込促進、自治体に対して防犯機能付き電話機購入補助金制度導入等の働き掛け、通信事業者と連携した着信拒否機能の普及促進を行うなどの対策を推進する。
- 特殊詐欺の予兆電話に関する情報を認知した場合には、金融機関等に注意喚起を先制的に促すなど、各事業者との緊密に連携し、水際対策を強化する。
- 違法・有害情報の通報活動を強化するとともに、引き続き、サイバー防犯ボランティアの長所を生かした活動を深化させ、サイバー犯罪の被害防止に向けた取組を推進する。
- 県警としても、違法・有害情報の削除要請に加え、学校や企業等に向けた広報・啓発活動を推進し、社会全体のインターネットリテラシーの向上を図る。
- これまでと同様、重要犯罪等に迅速的確に対応し、被疑者の早期検挙を図り、体感治安向上に努める。
- 引き続き、緊急配備支援システムを整備し、同システムを活用することにより、迅速かつ効果的な初動捜査を実現させ、被疑者の早期検挙につなげる。

### ③ 交通事故抑止に向けた総合対策

#### 【5年間(R3～R7)の取組の方向】

- 交通安全広報啓発活動を推進するとともに、交通安全施設を適切に整備、維持管理し、道路管理者等と連携した道路交通環境の更なる改善や交通安全対策等を推進します。
- 自動運転技術の正しい理解についての広報啓発や公道実証実験に対する的確な助言・指導を行っていくとともに、自動運転技術に対応する交通安全施設の整備及び自動運転に関する交通事故への適切な捜査を推進します。
- 可搬式速度違反自動取締装置等の整備により交通指導取締り及び交通事故事件捜査の高度化を図るとともに、悪質性・危険性・迷惑性の高い交通違反に加え、県民からの要望の多い違反の取締り強化を推進します。
- 高齢運転者対策として、相談窓口に関する広報啓発活動及び充実化を行い、安全運転相談に適切に対応するとともに、迅速的確な臨時適性検査や受検待ち事案の減少を図ります。

KPI		R3	R4	R5	R6	R7
交通事故死者数	目標	60人 以下	60人 以下	60人 以下	60人 以下	60人 以下
	実績	70人	74人	78人		
	達成状況	未達成	未達成	未達成		
交通事故重傷者数	目標	700人 以下	700人 以下	700人 以下	700人 以下	700人 以下
	実績	900人	730人	826人		
	達成状況	未達成	未達成	未達成		

#### 【評価と課題】

- 交通事故抑止については、令和5年交通警察業務推進計画において、高齢者の安全確保、歩行者の安全確保、自転車の安全利用、飲酒運転の根絶を重点として、交通安全教育、交通指導取締り、交通環境整備等の対策を推進したほか、関係機関と連携した総合的な交通事故抑止対策に継続的に取り組んだが、交通事故の死者数は増加し、その内、飲酒運転によるものは前年から減少したが、高齢者は前年から増減がなく、歩行中、自転車及び二輪乗車中の者は増加した。
- 交通事故重傷者数についても増加し、その内、飲酒運転によるもの、高齢者、歩行者、自転車乗車中の者、いずれも増加した。
- 交通事故死者数及び重傷者数の増加の要因については、新型コロナの行動制限緩和による社会活動の活発化が挙げられる。
- 高齢死者数は全体の約半数を占めており、中でも歩行中が16人で歩行者死者数の約6割を占めるなど、依然として高い割合で推移していることから、高齢者に対する交通安全教育等の対策を推進する必要がある。
- 自転車に関係する人身交通事故については、近年交通事故全体に占める割合が増加傾向にあり、令和

5年も発生件数が 996 件で、前年から 95 件増加している。加えて、自転車側に違反行為が認められるものが約6割を占めていることから、自転車の安全利用、事故防止対策について推進する必要がある。

- 二輪乗車中の死者数や飲酒運転によるものの重傷者数が増加していることから、交通事故実態に即した交通指導取締りや広報啓発活動等の取組を強化する必要がある。

【主な事業】・交通安全施設整備費……………421 ページ

【令和6年度取組】

- 高齢者の安全意識を向上させるため、関係団体等と連携して、各季における交通安全運動や高齢者向けの各種催し等の様々な機会を活用した交通安全教育を推進する。また、交通安全教育に当たっては、横断中の死者の大半を高齢者が占めることや、横断違反の割合が高いことなどの実態に応じた具体的な指導を行うとともに、地域全体で高齢者に配慮し、高齢者の安全確保に取り組むよう、県民への意識啓発を図る。
- 自転車等の交通事故防止のための規定整備を主たる目的とする令和6年改正道路交通法について、各種メディア及びSNS等を通じた情報発信や、自転車関係団体と連携した広報啓発活動を行い、円滑な施行に向けて取り組む。
- 自転車利用者に対し、自転車は「車両」であるという認識を徹底させ、歩行者や他の車両に配慮した通行等、自転車の正しい乗り方に関する普及啓発を図るとともに、乗車用ヘルメット着用の徹底がなされるよう広報啓発活動を推進する。
- 視認性の向上による事故抑止効果が期待できる信号灯器のLED化を推進するなど、交通安全施設を適切に整備、維持管理するとともに、道路管理者等と連携した道路交通環境の更なる改善や交通安全対策等を推進する。
- 交通事故分析等に基づき、悪質性・危険性・迷惑性の高い交通違反に加え、県民に多大な迷惑を及ぼす暴走爆音走行に重点を置いた効果的な交通指導取締り及び迅速・確実な行政処分等を推進することにより道路交通の安全と安心を確保する。
- 妨害運転や、ひき逃げ等交通事故事件に対する適正緻密な捜査を推進するほか、高齢運転者対策の充実・強化が図られた改正道路交通法の円滑な施行と的確な運用を図る。
- 遠隔操作型小型車や自動運転車、特定小型原動機付自転車等の新たなモビリティに係る交通ルールの遵守や交通事故の防止に向けた積極的な広報啓発等を行う。

#### ④ 犯罪被害者等への支援

##### 【5年間(R3～R7)の取組の方向】

- 県民の理解促進を図るため、従来の街頭キャンペーンや被害者講演会などに加え、SNSを活用した相談窓口の更なる周知に取り組みます。
- 犯罪被害者等個々の状況に応じた適切な支援を提供できるよう、具体的な事例を基にしたロールプレイ研修や、有識者を招いての意見交換等により、司法、行政、医療等の支援機関が相互に連携を深めるとともに、支援員のスキルアップに取り組みます。
- 特に潜在化しやすい性犯罪・性暴力被害については、中学・高校生に対する相談窓口の周知を強化するとともに、24時間365日、秘密厳守で相談できることや、ウェブを活用した相談申込の受付など、被害者等の心情に配慮した情報発信を行い、相談しやすい取組を進めます。

KPI		R3	R4	R5	R6	R7
犯罪被害者等を支援するための相談体制の認知度	目標	13%以上	15%以上	16%以上	17%以上	18%以上
	実績	9.6%	10.0%	10.5%		
	達成状況	未達成	未達成	未達成		
性被害ワンストップセンターひろしまの認知度	目標	—	—	13%以上	—	—
	実績	—	—	9.6%		
	達成状況	—	—	未達成		

##### 【評価と課題】

- 広島県犯罪被害者等支援条例に基づき、被害者支援センターにおける医療・福祉に関する連携体制の強化や、「二次被害防止・軽減支援金制度」の運用による被害者の経済的負担の軽減など、犯罪被害者等の被害の早期の軽減・回復に向けた相談・支援体制の充実を図っている。
- 相談体制の認知度については、条例の施行に伴い新たな被害者支援啓発リーフレットを作成し、市町や被害者支援関係機関を通じて県民、事業者、学校へ配布するとともに、犯罪類型ごとの相談窓口を整理し、県ホームページで公表するなど分かりやすい広報に努めているが、無関心層に対する啓発効果が上がっていないことから、県民の認知度向上の目標を達成することができなかったものと考えられる。
- 性被害ワンストップセンターひろしまの認知度については、被害者であるとの認識が乏しいことなどにより被害を訴えることが難しい子供たちが相談窓口で相談できるよう小中学生へリーフレット配布を行っているほか、商業施設等にステッカーを貼付するなど広報に努めており、若年層の認知度は上昇しているものの、全体的な認知度が低くなっている。
- 全体的な認知度を向上させるために、関係部署と連携し、犯罪被害者週間を活用したパブリシティによる情報発信等、県民向け広報活動を強化するとともに、被害の多い若年層向けに性被害ワンストップセンターに係る TikTok 動画を作成するなど、ターゲットを意識した広報啓発の充実・強化に取り組んでおり、引き続き、SNS等デジタルを活用した広報など効果的な情報発信を行う必要がある。

**【令和6年度の取組】**

- 条例に基づく取組の進捗状況について、有識者の意見等も踏まえながら検証を進め、必要に応じて施策の見直しを行う。
- 被害者の状況に応じた必要な支援を提供できるよう、引き続き社会福祉士による相談員を対象とした研修や性被害の専門家による学校の保健主事を対象とした研修を行うなど、関係機関と連携して犯罪被害者等支援に関する相談体制を強化する。
- 性被害ワンストップセンターについて、引き続き、若年層の認知度向上に向けた広報を行うとともに、相談対応件数の増加を踏まえ、相談員を増員して面接相談日を拡充するなど相談体制の充実・強化を図る。
- ターゲット層及び無関心層それぞれの認知度向上に向け、時機を捉えたSNSの発信やターゲットに応じた広報啓発手法の見直しなどを進め、犯罪被害者等支援に関する社会全体の理解促進を図る。

## ⑤ 消費者被害の防止と救済

### 【5年間(R3～R7)の取組の方向】

- 学校における消費者教育を推進するため、授業で役立つ補助教材等の提供や、教員を対象とした研修等を実施します。また、地域で実施する啓発講座のメニューに、新たに「契約」や「情報」などの分野を追加し、教材の作成や登録講師の確保・育成等を行うことにより消費者として身に付けておくべき基礎的な知識等に視点を置いた教育を受ける機会の拡大を図ります。
- 高齢者等の消費者被害防止の支援のため、すべての市町において単身高齢者等の消費トラブルの早期発見や対処に必要な情報を離れて暮らす家族に継続的に提供するとともに、機器を活用した手法など高齢者の被害防止の周知を行います。
- 外国人が消費者トラブルに遭った際、県内どこかの窓口でも消費生活相談ができるよう、外国語で消費生活相談ができる窓口を整え、外国人やその周囲の人に外国語で消費生活相談ができることを周知していきます。
- 県民が、自らの都合の良い時に、自らに合った方法で相談できるよう、メールによる相談方法の改善や、自分で解決できるFAQ(よくある相談事例)の整備を進めます。
- 消費生活相談員に対する体系的な研修計画に基づく研修を実施し、高度化・複雑化した消費生活相談に対応できるようにします。

KPI		R3	R4	R5	R6	R7
消費者被害後に行動した割合	目標	81.5%	—	83%	—	85%
	実績	83.0%	87.5%	89.5%		
	達成状況	達成	—	達成		
県の消費者被害の防止と救済の取組を評価する人の割合	目標	9%	10%	11%	13%	15%
	実績	5.8%	9.3%	5.8%		
	達成状況	未達成	未達成	未達成		

### 【評価と課題】

- 消費者被害後に行動した割合については、県ホームページ、SNS等での啓発や、学校における出前講座の開催など消費者教育の取組を継続して実施したことに加え、成年年齢の引下げを受けて取り組んだSNSを活用した注意喚起や相談窓口に関する広報の強化、広島在住外国人生活情報サイトの活用などから、目標を上回る成果が挙げられている。
- 県の消費者被害の防止と救済の取組を評価する人の割合については、全年代で目標に達していないが、特に60歳代の減少幅が大きくなっている。これは、高齢者の関係団体等への高齢者向け啓発講座開催の働きかけが不足しており、啓発講座の実施回数等が目標を下回るなど、高齢者に消費者被害の具体例や県の取組等を認知してもらうための取組が想定通り進まなかったことが主な要因と考えられる。
- 高齢化の進展や成年年齢の引下げ、電子商取引の拡大など、消費者を取り巻く環境の変化に伴い消費トラブルの増加が懸念されており、消費者の特性に応じた取組を推進していく必要がある。
- メール相談件数や、FAQ(よくある相談事例)サイトのPV数の増加など、電話・来所以外の多様な相談・解決方

法の浸透が見られる。今後も引き続き、消費者が自らに合った方法で相談できる環境整備を行うとともに、住民に身近な市町における相談対応の支援を図っていく必要がある。

**【令和6年度の取組】**

- 若年層については、高等学校等での出前講座の活用を積極的に働きかけるとともに、講座等で活用できる動画教材を作製するなど、消費者教育の充実に取り組むほか、SNS等を活用した広報啓発を行う。
- 高齢層については、民生委員の団体等、高齢者に関係する団体に消費者啓発講座の開催を働きかける。また、高齢者宅への宅配事業を行う団体など、高齢者と日常的に接点のある団体・企業等と連携し、啓発活動を実施するとともに、単身高齢者等の離れて暮らす家族等の見守り者に対して、市町や県の公式SNSなどを活用し、トラブルの早期発見や対処に必要な情報を継続的に提供することで、高齢者本人、家族等周囲の方の両面に対し、高齢者の消費者被害防止に向けた意識を醸成する。
- 電話相談が不得意、トラブルを自己解決したい、相談窓口へ出向くのが困難、多言語化などの多様なニーズに対応するため、メール相談やFAQ(よくある相談事例)等の充実と周知を図り、消費者トラブルの潜在化防止に取り組む。併せて、FAQ(よくある相談事例)が円滑に利用されるようAIチャットボットを導入し、利用促進に取り組む。
- 「県・市町相談対応連携マニュアル」に基づき、県の相談員による助言、弁護士等に相談する機会の提供等を行うとともに、「消費生活相談員に対する体系的な研修計画」に基づく研修の実施等により、相談員のスキルアップを支援する。

## ⑥ 食品の安全・安心確保対策

### 【5年間(R3～R7)の取組の方向】

- 生産者・事業者の衛生管理に関する知識や技術の向上、及び事業者の自主衛生管理の定着を図るため、食品衛生講習会等を開催します。
- 生産者・事業者の衛生管理の実施状況を確認し、不備、違反があった場合には速やかに改善させるため、重点的かつ効果的な監視指導を実施します。

KPI		R3	R4	R5	R6	R7
有症者 50 人以上の集団食中毒発生件数(過去5年平均)	目標	2.6 件	2.6 件	2.4 件	2.2 件	2.0 件
	実績	1.2 件	1.0 件	0.6 件		
	達成状況	達成	達成	達成		
講習会受講者に占める HACCPを理解している者の割合	目標	40%	45%	50%	60%	70%
	実績	57%	69%	67%		
	達成状況	達成	達成	達成		

### 【評価と課題】

- 有症者 50 人以上の集団食中毒発生件数(過去5年平均)について、令和5年度目標を達成した。要因としては、新型コロナの影響により、営業自粛や外食控えなど飲食業界全体に抑制がかかったことや、手洗いの励行など個人の感染予防策が徹底されたことが影響し、コロナ禍(令和2～4年)の食中毒の発生そのものが減少したと考えられる。
- しかし、昨年5月に新型コロナが感染症法上の5類感染症に移行し、外食機会が再び増加したためか、令和5年の集団食中毒(有症者6名以上)の発生件数が増加傾向に転じているため、食中毒発生の未然防止に向けて、引き続き生産者や事業者に対する監視指導等に取り組む必要がある。
- 講習会受講者に占めるHACCPを理解している者の割合についても、令和5年度の目標を達成した。要因としては、令和5年度は業種別のHACCP基礎講習会及び実践講習会の開催に加え、県ホームページにおいて講習動画を配信したことにより、HACCPに関する周知が進み、理解度が向上したためと考えられる。
- しかし、講習会アンケートを業種別に分析すると、製造・加工業の受講者が 78%と高い理解度であったのに対して、飲食店の受講者は 59%と、業種によって依然として理解度に差がある状況である。

### 【令和6年度の取組】

- 有症者 50 人以上の集団食中毒は、ノロウイルスが原因となっていることが多いことから、特にノロウイルス食中毒対策を指導・啓発することとし、食品製造施設、大量調理を行う飲食店への立入調査時のノロウイルス対策の実施状況の確認や、ノロウイルス食中毒予防期間(11 月～1月)における監視指導の強化等に取り組む。
- 衛生知識のさらなる普及啓発のため、事業者及び消費者向けに食中毒予防講習会等を開催するとともに、SNS等を活用した食中毒予防の広報を行い、食中毒の未然防止を図る。また、普及啓発に係る取組の効果を測るため、毎年度事業者及び消費者に対し実施しているアンケート調査の中で食中毒に関するクイズを実施し、その正解率をモニタリングしていく。

- 食品事業者の自主衛生管理の向上には、関係者がHACCPを理解していることが土台となるため、理解度の低い飲食店をターゲットとしてHACCP講習会を重点的に開催するとともに、講習動画を配信することなどにより、事業者全体のHACCP理解度の底上げに取り組む。
- また、HACCPに基づく衛生管理が求められる大規模事業者に対しては、立入調査時に実施状況の確認を、HACCPの考え方を取り入れた衛生管理が求められる小規模事業者に対しては、通常監視時に丁寧に指導・助言を行うことにより、事業者における自主衛生管理の定着を推進する。なお、県内事業者における自主衛生管理の定着が進んでいるかを測るため、食中毒が発生しやすい時期(夏期・年末)に行う事業者に対する集中監視指導の際に確認した「HACCP実施状況の違反率」をモニタリングしていく。

## ⑦ 水道事業の広域連携

### 【5年間(R3～R7)の取組の方向】

- 持続可能な水道事業を実現するため、市町の枠を超えた水道事業の統合に賛同する市町と広域連携の受け皿となる企業団を設立し、事業運営を開始します。
- 企業団に参画しない市町とも研修の共同実施など、統合以外の連携を実施します。
- 現在、市町や施設ごとに稼働している運転監視システムを相互連携させるための広域運転監視システムを導入します。

KPI		R3	R4	R5	R6	R7
県内水道事業の統合の受け皿となる新たな組織の設立	目標	・市町と県がそれぞれ単独で事業運営 ・広域的な事業運営ができる新たな組織として企業団の設立を検討	統合に賛同する市町と企業団を設立	・企業団による事業運営 ・企業団に参画しない市町とも統合以外の連携を実施		
	実績	統合に賛同する市町と県で広島県水道企業団設立準備協議会を設置し、事業計画素案を取りまとめ	14市町と県で広島県水道広域連合企業団を設立	・令和5年4月から企業団による事業運営開始 ・企業団に参画しない市町と職員研修及び情報交換会の開催		
	達成状況	達成	達成	達成		
広域運転監視システムの導入	目標	広域運転監視システムの導入検討	広域運転監視システムの設計・システム構築・テスト		広域運転監視システムの稼働	
	実績	広域運転監視システムの導入に向けて必要な機能を整理し、仕様書を作成	広域運転監視システムの基本設計書の作成	広域運転監視システムの仮稼働を開始		
	達成状況	達成	達成	達成		

**【評価と課題】**

- 令和4年11月に、14市町と県で広島県水道広域連合企業団(以下、水道企業団という。)を設立し、令和5年4月に事業を開始したところであり、全体最適の観点から、市町の枠を超えた施設の再編整備や危機管理の強化などに取り組んでいる。
- 水道企業団に参画していない市町とは、統合以外の連携として、水道企業団を含む県内水道事業者による職員研修の共同実施や、広域連携やDXの取組等についての情報交換会を開催している。
- 広域運転監視システムについては、水道企業団が所管する一部の浄水場において、仮稼働を開始したところであり、施設間の相互連携に向けた取組を進めている。

**【主な事業】** 水道事業の広域連携……………548 ページ

**【令和6年度の取組】**

- 水道企業団に対しては、引き続き、水道企業団の広域計画に基づき、施設の最適化や危機管理体制の強化、DXを活用したサービスの向上などに取り組めるよう、必要な支援を行う。
- 水道企業団に参画していない市町とは、引き続き、統合以外の連携として、水道企業団を含む県内水道事業者による職員研修の共同実施や、広域連携やDXの取組等についての情報交換会を開催する。