

監査公表第5号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定により、行政監査を執行した結果は、次のとおりです。

平成22年3月26日

福島県監査委員 鳴原 吉之助

福島県監査委員 宗方 保

福島県監査委員 野崎 直実

福島県監査委員 高野 宏之

1 行政監査の概要

〔以下、「平成21年度行政監査結果報告書」のとおりに〕

平成21年度

行政監査結果報告書

平成22年3月

福島県監査委員

目 次

第1	行政監査の概要	1
1	監査のテーマ	1
2	監査の目的	1
3	監査の着眼点とその検証事項	1
4	監査の対象	2
(1)	監査対象及び監査対象機関	2
(2)	選定理由	2
5	監査の実施	2
(1)	実施期間	2
(2)	監査の方法	2
第2	監査対象相談業務の概要	2
第3	監査の結果と意見	4
1	相談窓口の開設状況について	4
(1)	相談の方法は多様になっているか、また、相談方法は適切か。	4
(2)	相談の開設時間等は適切か、また、時間外及び相談員不在時の対応は適切か。	5
(3)	相談員の配置状況は適切か。	5
(4)	相談窓口までの案内表示は適切か。	6
(5)	相談の実施場所は適切か、また、プライバシー保護など相談者が利用しやすい施設環境となっているか。	6
(6)	高齢者や障がい者等へ配慮した施設・設備が整備されているか。	7
2	事務処理状況について	7
(1)	事務処理規程等はあるか、また、事務処理は規程等のとおり適切に行われているか。	7
(2)	関係機関との連携は行われているか、また、役割分担に問題はないか。	7
(3)	相談記録は適切に作成し管理されているか、また、個人情報の取扱いは適切か。	7
3	相談結果の活用及び業務の見直し状況について	8
(1)	相談結果を取りまとめ、関係機関への提供及び公表など、相談結果は活用されているか。	8
(2)	相談者等から意見要望の収集は行われているか、また、その対応は適切か。	9
(3)	相談業務の見直し・改善は行われているか。	10
4	広報の状況について	10
(1)	広報媒体の種類は多様か、また、効果が上がる方法で広報が行われているか。	10
(2)	広報内容は充実しているか、また、掲載内容は適切か。	11
第4	まとめ	12
1	関係機関との連携強化について	12
2	個人情報の適切な管理について	12
3	相談業務についての意見要望の収集について	12
4	相談業務の効果的な広報について	12
別表	相談窓口別の監査結果	14

第1 行政監査の概要

1 監査のテーマ

『相談業務について』

2 監査の目的

本県では、県民が安全・安心・快適に生活できるよう、生活にかかわる様々な問題について相談業務を行っているが、家庭や社会の環境変化等に伴い相談内容も多種・多様化しており、相談に関する幅広い情報の提供や相談体制の充実など、よりの確な対応が必要となってきた。

このような中、県の相談業務の実態について把握するとともに、県民が利用しやすい相談体制になっているか、相談内容が適切に処理されているか、相談結果の活用に努めているか等を検証し、今後の適正な行政運営に資する。

3 監査の着眼点とその検証事項

着 眼 点	検 証 事 項
(1) 相談窓口の開設状況について	ア 相談の方法は多様になっているか、また、相談方法は適切か。 イ 相談の開設時間等は適切か、また、時間外及び相談員不在時の対応は適切か。 ウ 相談員の配置状況は適切か。 エ 相談窓口までの案内表示は適切か。 オ 相談の実施場所は適切か、また、プライバシー保護など相談者が利用しやすい施設環境となっているか。 カ 高齢者や障がい者等へ配慮した施設・設備が整備されているか。
(2) 事務処理状況について	ア 事務処理規程等はあるか、また、事務処理は規程等のおり適切に行われているか。 イ 関係機関との連携は行われているか、また、役割分担に問題はないか。 ウ 相談記録は適切に作成し管理されているか、また、個人情報の取扱いは適切か。
(3) 相談結果の活用及び業務の見直し状況について	ア 相談結果を取りまとめ、関係機関への提供及び公表など、相談結果は活用されているか。 イ 相談者等から意見要望の収集は行われているか、また、その対応は適切か。 ウ 相談業務の見直し・改善は行われているか。
(4) 広報の状況について	ア 広報媒体の種類は多様か、また、効果が上がる方法で広報が行われているか。 イ 広報内容は充実しているか、また、掲載内容は適切か。

4 監査の対象

(1) 監査対象及び監査対象機関

行政監査に先立ち行った調査で報告があった、平成20年度に相談業務が実施され平成21年度も継続して実施される107の相談業務及び330の相談窓口の中から、35業務、50窓口を監査対象として選定し、その相談窓口を設置する所属を監査対象機関とした。

なお、監査対象のうち11業務、11窓口については、関係団体等への業務委託により相談業務を実施していた。

(2) 選定理由

県が広く県民を対象として実施している相談業務のうち、県民の利用機会が多く生活全般に及ぶようなものや県民の関心の高いものを中心に、同種の業務、同一地域に偏在しないよう調整を図りながら選定した。

なお、許認可事務や税務事務などのように業務に付随して直接の事務担当者が行っている相談、照会等への対応は除外した。

5 監査の実施

(1) 実施期間

平成21年4月から平成22年3月まで

(2) 監査の方法

監査対象機関から提出された資料等に基づき事務局職員が実施した調査結果を踏まえ、監査委員による書面監査を実施した。

第2 監査対象相談業務の概要

監査対象となった相談業務の概要は、次のとおりである。

表1 相談業務の分野別業務数・窓口数

	分 野	業務数	窓口数	左の内訳	
				本庁	出先
1	総 合 窓 口	2	11	2	9
	┃ うち監査対象	2	8	2	6
2	生 活	13	37	11	26
	┃ うち監査対象	5	5	4	1
3	環 境	5	5	5	
4	保 健 ・ 福 祉	49	139	12	127
	┃ うち監査対象	15	23	7	16
5	経 営 ・ 労 働	17	78	10	68
	┃ うち監査対象	6	6	4	2
6	警 察 ・ 犯 罪	7	39	7	32
	┃ うち監査対象	3	3	3	
7	教 育	7	14	5	9
	┃ うち監査対象	4	5	3	2
8	そ の 他 (職員相談等)	7	7	7	
	┃ うち監査対象				
	合 計	107	330	59	271
	┃ うち監査対象	35	50	23	27

(注) 分野は、県の相談窓口一覧(県ホームページ掲載)による。

表2 相談業務の部局等別窓口数

	部局等	窓口数	左の内訳	
			本庁	出先
1	知事直轄	2	2	
	うち監査対象	2	2	
2	総務部	26	7	19
	うち監査対象	6		6
3	企画調整部	3	3	
	うち監査対象			
4	生活環境部	5	5	
	うち監査対象	4	4	
5	保健福祉部	141	14	127
	うち監査対象	22	7	15
6	商工労働部	11	7	4
	うち監査対象	5	4	1
7	農林水産部	60	3	57
	うち監査対象	1		1
8	土木部	19	3	16
	うち監査対象			
9	病院局	7		7
	うち監査対象	2		2
10	教育委員会	15	6	9
	うち監査対象	5	3	2
11	警察本部	39	7	32
	うち監査対象	3	3	
12	人事委員会	1	1	
	うち監査対象			
13	労働委員会	1	1	
	うち監査対象			
合計		330	59	271
うち監査対象		50	23	27

第3 監査の結果と意見

監査対象となった相談窓口についての監査結果及び意見は以下のとおりである。
なお、相談窓口別の監査結果は、別表のとおりである。

1 相談窓口の開設状況について

(1) 相談の方法は多様になっているか、また、相談方法は適切か。

相談の方法は、表3及び表4のとおり、面接、電話を中心として、書面、電子メール、訪問、巡回等を組み合わせるなど多様な方法により行われ、電話による相談も専用回線電話が24窓口、フリーダイヤル電話が8窓口で設置されているなど、おおむね適切に行われていた。

しかしながら、電子メールによる相談は13の窓口で実施されていたが、インターネットの普及状況等を考えると更に多くの窓口での実施が望まれる。

特に県の総合的な相談窓口である「県政相談」(1、2、3、4)はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討が必要である。

また、「高齢者総合相談センター」(14)では一般回線2回線を使用して電話相談を行っているが、2回線とも使用すると他の相談や一般業務の電話がつかないなどの支障があるため、専用回線電話の設置について検討が必要である。

その一方で、ハイテクプラザの「技術相談」(41)のように、地理的に離れた企業の便宜を図るために地方振興局、関係市町村等と協力し巡回出前相談を行うとともに、WEB相談窓口を設置し、相談者がホームページ上の相談様式に沿って記入できる利用しやすい方法とするなど、積極的な取組が見られた。

表3 相談の方法

区 分	窓口数	構成比(%)
面接のみ	2	4.0
電話のみ	6	12.0
電子メールのみ	1	2.0
面接 + 電話	8	16.0
面接 + 電話 + 書面	6	12.0
面接 + 電話 + その他	5	10.0
面接 + 電話 + 書面 + その他	22	44.0

表4 相談方法別の内訳

区 分	件 数
面接	43
訪問	4
巡回	17
フリーダイヤル電話	8
専用回線電話	24
一般回線電話	16
書面（手紙等）	28
電子メール	13
その他の方法	4

（注） 件数は各窓口で実施している相談方法の延べ数である。

(2) 相談の開設時間等は適切か、また、時間外及び相談員不在時の対応は適切か。

相談の開設時間及び開設日は、平日の勤務時間内に加えて夜間や土日等に開設されているものも見られるなど、おおむね適切なものとなっていた。

しかしながら、「交通事故相談」（5、6、7、8）のように相談員の勤務日が月17日にもかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したこと等に伴って相談件数が減少している状況などから、相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要なものや、「難病相談」（35）における特定疾患受給者証更新申請時の相談のように、臨時日程を設けて実施しているが体が不自由なために家族が休みとなる休日の開設を望む声が多く、休日対応について検討を要するものが見られた。

また、時間外や相談員不在時の対応では、他の職員による対応、留守番電話や電話転送等によって適切に対応していたが、なかには、女性のための相談支援センターの「女性相談」（12）、児童相談所の「児童相談」（16）及び「子供と家庭テレフォン相談」（19）のように、時間外等に留守番電話で業務終了と開設日時の案内はしているものの、緊急の電話相談に対する対応がとられていないため、児童相談所本所など関係機関の電話を案内する等の適切な対応が望まれるものがあった。

一方、「県制度資金に関する相談」（37）や「中小企業労働相談」（38）のように、厳しい経済・雇用状況を踏まえて、中小企業の資金繰りに関する相談や雇用労働に関する臨時相談窓口を年末等に開設し相談者の便宜を図るなど、社会経済状況に応じて弾力的に対応しているものも見られた。

(3) 相談員の配置状況は適切か。

相談員は、正規職員をはじめ、非常勤嘱託員や専門的な相談を担当する医師、看護師、弁護士等が配置されていた。

地方振興局における「県政相談」（2、3、4）及び「交通事故相談」（6、7、8）は、各部局に専門的な相談窓口が設置されていることや全国的に交通事故件数が減少傾向にあること等によって相談件数が減少している状況、厳しい県財政状況等を踏まえると、県政相談及び交通事故相談の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制について検討する必要がある。

また、各児童相談所における「児童相談」(15、16、17、18)では、福祉相談コーナー等に配置されている家庭相談員は、これまで主に町村における相談の窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや各コーナー等の相談件数が減少している状況から、家庭相談員配置の今後の在り方について検討が必要である。

さらに、「精神保健福祉相談」(28)は相談件数が年々増加している状況から、こころの電話相談との業務分担や相談員体制について調整が必要である。

(4) 相談窓口までの案内表示は適切か。

道路等に設置された庁舎の案内看板、チラシやホームページ等による地図案内、庁舎内に設置された案内表示等によって相談場所を適切に案内する必要があるが、庁舎内の案内表示が設置されていないものや、庁舎入口等に各部署名を表示した配置図の掲示のみとなっているものなど、相談場所までの案内表示が適切でないものが7窓口で見られたため、相談者の便宜を図る観点からもより分かりやすい庁舎内の案内表示設置について検討が必要である。

(5) 相談の実施場所は適切か、また、プライバシー保護など相談者が利用しやすい施設環境となっているか。

相談場所は、相談者のプライバシー保護に十分配慮するとともに相談者が利用しやすい環境づくりに努めることが求められている。

監査対象となった相談窓口のうち電話相談と電子メール相談の単独窓口を除いた相談場所の状況は表5のとおりであり、「個室あり」が31窓口、「執務室内をパーティションや衝立で仕切り」が7窓口、「執務室内の相談席」が5窓口となっていた。

このうち、「高齢者総合相談センター」(14)、「母子家庭等就業相談」(23)、「医療相談センター」(30)のように、衝立で仕切った場所等で相談を行っているが更なる配慮が必要なものや、「障がい者110番」(27)、「県制度資金に関する相談」(37)、「中小企業労働相談」(38)、「チャレンジ支援相談」(40)のように執務室内の相談席で対応しているものなど、7窓口において相談者のプライバシー保護について検討を要するものが見られた。

表5 相談場所の状況(電話相談及び電子メール相談の単独窓口7を除く。)

区 分	窓口数	左のうち個室等での対応が望まれる窓口数
個室あり	31	
執務室内をパーティションや衝立で仕切り	7	3
執務室内の相談席	5	4

(6) 高齢者や障がい者等へ配慮した施設・設備が整備されているか。

車いす対応エレベーター、段差解消のためのスロープ、階段の手摺り、障がい者用トイレなど高齢者や障がい者等への配慮はおおむね適切に行われていたが、県民広聴室における「県政相談」(1)、「交通事故相談」(5)では相談場所入口に階段があり、スロープの設置がないため障がい者等の利用が困難となっているものが見られた。

県政相談は県政全般に関する総合的な相談窓口であり、県民の幅広い利用が想定されることから適切な対応が望まれる。

また、会津児童相談所の「児童相談」(17)のように、両沼福祉相談コーナーが県農業総合センター会津地域研究所農場管理棟の2階に設置されているが、車いす対応のエレベーターがなく障がい者等の利用が困難となっているものや、教育センターの「電話相談(ダイヤルSOS)・来所相談」(47)のように障がい者用トイレが整備されていないものなど、障がい者等への配慮が不十分なため適切な対応が望まれるものが認められた。

2 事務処理状況について

(1) 事務処理規程等はあるか、また、事務処理は規程等のとおり適切に行われているか。

相談は事務処理規程、業務マニュアル、業務委託仕様書等に基づいて適切に事務処理が行われていたが、なかには、「母子家庭等就業相談」(23)のように業務委託契約において、相談方法、相談開設日時、相談員体制など相談業務に関する基本的な定めがなく仕様書等での明示が必要なものや、南会津病院の「医療相談」(32)のように相談記録が管理者まで報告されていないので、今後の事務処理方法について検討を要するものなどが認められた。

(2) 関係機関との連携は行われているか、また、役割分担に問題はないか。

相談関係機関相互の連携、役割分担はおおむね適切に行われていたが、相談業務が広範化し相談内容もより専門化・複雑化し、各部局の専門相談窓口も増えている状況から、相談関係機関相互の連携強化が一層重要性を増してきている。

このため、県民の声を広く聴く機関である県民広聴室及び各地方振興局がまとめ役となって、本庁及び各地域ごとに相談関係機関の幅広い参加による情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化について検討する必要がある。

(3) 相談記録は適切に作成し管理されているか、また、個人情報の取扱いは適切か。

相談記録は、個人情報記載されプライバシーにわたる内容となっているものが多いことから、より慎重な取扱いと適切な管理が求められている。

表6 相談記録の保管状況に示すとおり、執務室入口等への施錠はあるが、机、ロッカー等の保管場所への施錠がないものが16窓口で見られ、このうち、県北保健福祉事務所など8窓口は保管場所への施錠管理の必要が認められた。

また、相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、表7のとおり県消費生活センターなど7窓口は閲覧可能者についての取扱いが不明確であった。

これらは、「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準」等に基づいて、施錠可能な保管場所への保管、あらかじめ必要最小限の取扱者を定めておくなど適切な対応が必要である。

(注) 知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準

第7の1 保護責任者は、保有個人情報の秘匿性等その内容に応じて、当該保有個人情報を取り扱うことができる者（以下「保有個人情報取扱者」という。）を、その利用目的を達成するために必要最小限の職員に限る。

第7の6 保有個人情報取扱者は、保護責任者の指示に従い、保有個人情報が記録されている媒体を定められた場所に保管するとともに、必要があると認めるときは、個人情報の漏えい、滅失又はき損を防止するため、当該媒体の耐火金庫への保管、保管場所への施錠等の措置を講じる。

表6 相談記録の保管状況

区 分	窓口数	左のうち保管場所への施錠管理が必要な窓口数
保管場所（机・ロッカー・書庫等）に施錠管理	34	
保管場所への施錠なし（執務室等への施錠のみ）	16	8

表7 相談記録閲覧可能者の限定状況（委託10窓口を除く。）

区 分	窓口数	構成比(%)
予め閲覧可能者を限定	33	82.5
限定なし	7	17.5

3 相談結果の活用及び業務の見直し状況について

(1) 相談結果を取りまとめ、関係機関への提供及び公表など、相談結果は活用されているか。

行政機関が相談窓口を設ける意義は、県民が抱える様々な悩みごとに対する解決支援に加え、相談結果をより良い行政サービスのために活用することにあるが、事後の活用など目的意識を持って相談結果を分析・取りまとめるとともに、関係機関への提供や公表を行うなど、相談結果を有効に活用することが必要である。

表8 相談結果の活用状況

区 分	有		無
		うち遅延	
相談結果を取りまとめ	49		1
相談結果報告書等を作成	43	8	7
相談結果を関係機関等へ提供	37	4	13
相談結果を公表	32	7	18

相談結果の活用状況は表8のとおりであるが、中央児童相談所の「子どもと家庭メール相談」(20)のように相談結果の取りまとめを行っていないものや、「定住・二地域居住相談」(13)のように、取りまとめは行っているものの相談件数の推移を集計するのみで細部の分析等が行われていないものも認められたことから、適切な分析及び取りまとめ等が必要である。

また、男女共生センターにおける「一般相談」(10)をはじめ18窓口では、相談結果の公表が行われていなかったため、県ホームページ等によって公表を行う必要がある。

さらに、女性のための相談支援センターにおける「女性相談」(12)など7窓口では相談結果報告書の作成及び公表が遅延しており、関係機関等で有効に活用するためには早い時期での作成、公表に努める必要がある。

なお、県内児童相談所の相談結果について児童家庭課がホームページに「相談件数等データ集」として公表しているが、掲載されているデータは3年前の平成18年度の数値のまま未更新となっているため、早期に最新データを公表する必要がある。

また、「母子家庭等就業相談」(23)のように委託先の団体が、当該年度の求職・求人登録件数、職業相談・紹介件数等をまとめた事業報告書を作成し県へ提出しているが相談結果が公表されていないなど、相談結果の更なる活用について県の主体的な取組が望まれるものも見られた。

(2) 相談者等から意見要望の収集は行われているか、また、その対応は適切か。

相談者等からの意見要望の収集状況は表9のとおりであり、収集されているのは17窓口にとどまり、33窓口では収集されていなかった。

相談業務についての意見要望を収集することは、相談の必要性や効果を確認するとともに、今後の業務改善を図る上からも重要なことであり、相談者等がより意見を出しやすい方法により行う必要がある。

一方、「こども救急電話相談」(36)では、相談業務を開始して3年目となることから、平成21年6～9月に市町村の乳幼児健診に参加した保護者を対象にアンケート調査を実施し相談業務に関する意見要望を収集するなどの効率的な取組も見られた。

表9 意見要望の収集状況

区 分	窓口数	構成比(%)
収集されている	17	34.0
相談の中での聞き取り	6	(12.0)
アンケート調査	9	(18.0)
その他	2	(4.0)
収集されていない	33	66.0

(3) 相談業務の見直し・改善は行われているか。

より良い相談業務を実施するためにも業務の見直し・改善を行うことは必要であるが、何らかの業務見直し・改善を行ったものは30窓口で、20窓口では見直し等が行われていなかったことから、更なる取組が望まれる。

なお、「母子家庭等相談」(21)における母子寡婦福祉資金の償還は、納入通知書により金融機関へ払い込む方法となっているが、平成19年度に多数の相談者から口座振替導入の要望があり実施の予定であったがいまだに実施されていないため、相談者(借入者)の負担軽減のためにも早期の対応が望まれる。

また、保健福祉事務所が行っている「思春期相談ほっとライン」は思春期の子が匿名でも相談できる貴重な事業であるが、本当に悩んでいるのか疑問と思われるような性に関する相談を何回も電話してくるケースが多いことから、実施の是非も含めて今後の相談の在り方についての十分な検討が必要である。

一方、「定住・二地域居住相談」(13)のように、これまで日曜日以外にセミナーを開催していたものを、職を持つ現役世代が利用しやすいよう日曜日も開設してほしいとの相談者の要望にこたえて今年度から月1回程度日曜日にセミナーと個別相談を実施し、これに併せて同一場所で「就職相談」(39)の窓口も開設するなど、団塊世代をはじめ若者や共働き者などから好評を得ている取組も見られた。

4 広報の状況について

(1) 広報媒体の種類は多様か、また、効果が上がる方法で広報が行われているか。

広報については、表10広報媒体の種類のとおり、県のホームページ、チラシ等、広報誌、新聞、テレビ、ラジオなど多様な方法によっておおむね適切に行われていた。

このうち、県ホームページによる広報は3窓口を除く47窓口で実施されていた。

表10 広報媒体の種類

区 分	窓口数	構成比(%)
1種類	4	8.0
県ホームページ	(2)	(4.0)
学校だより等	(2)	(4.0)
2種類	8	16.0
県ホームページ+チラシ等	(7)	(14.0)
チラシ等+所属の広報誌	(1)	(2.0)
3種類以上 県ホームページ・チラシ等 広報誌・新聞・テレビ・ラジオ その他	38	76.0

県民広聴室が相談窓口を取りまとめ総合的に案内するために、ホームページのトップページ「ご意見と・ご相談」からアクセスできる「県の相談窓口一覧」を掲示しているが、PDFファイルでの窓口案内のみとなっている。

相談者の利便性をより一層向上させるためには、県の相談窓口一覧から各部局が設置するそれぞれの相談窓口案内に直接リンクする方法について検討する必要がある。

なお、この県の相談窓口一覧へ掲載されていない窓口も相当数見受けられることから、的確に把握し広報周知することが必要である。

また、「医療相談センター」(30)のように県の相談窓口一覧へ掲載するのみとなっているが、広く県民に周知すべき業務であることからホームページなど多様な手段によって広報する必要があるものや、矢吹病院の「医療相談」(31)のように病院広報誌等で相談情報を提供しているものの、ホームページによる広報の検討を要するもの、南会津病院の「医療相談」(32)のようにホームページの「入院のご案内」の中で相談窓口を案内しているが、トップ画面への移行等でより分かりやすい広報となるよう検討を要するものなどが見られた。

県民広聴室の「交通事故相談」(5)では、相談後のフォローのため県で作成した「交通事故にあったら」という冊子を相談者へ配付しているが、事故発生時における的確な対応を促すためには、当該冊子をホームページへ掲載し多くの県民へ情報提供することが望ましい。

また、「県制度資金に関する相談」(37)では、制度資金等に関する情報をまとめた既存のQ & Aをホームページに掲載し周知することについて検討する必要がある。

一方、「消費生活相談」(9)では県消費生活センターの広報誌「くらしの情報」及びホームページによくある相談事例の掲載や、「悪質商法などによるトラブルとその対応について」の冊子を作成し相談員が情報共有するとともに、市町村消費者行政窓口等に配布するなど、効果的な情報提供に努めていた。

また、男女共生センターのように「一般相談」(10)、「専門相談」(11)のチラシ「相談室のご案内」を毎年手刷りで作成し、講座の募集案内への同封やイベント時に配付するなどの効率的な取組や、県社会福祉協議会のように「高齢者総合相談センター」(14)に寄せられた相談の中から典型的なものを取り上げて協議会の広報誌「はあとふるふくしま」で紹介するなど、積極的な取組も見られた。

さらに、県南保健福祉事務所の「思春期相談ほっとライン」(24)では、ホームページに思春期に関する情報や関係機関の情報等を掲載した「けんなん思春期通信」や、県南地域の思春期保健「10代の君たちへ」、「10代の子どもをもつ保護者の方へ」を掲載し10代の子どもや保護者等の悩み解決の手助けに努めるとともに、中高生が携帯電話でもホームページを見ることができるよう携帯サイトを開設するなど、様々な方法を工夫し情報提供に努めていた。

(2) 広報内容は充実しているか、また、掲載内容は適切か。

会津地方振興局の「県政相談」(3)、「交通事故相談」(7)のように、ホームページに県政相談と交通事故相談の電話番号を併記しているため間違っただけで県政相談のフリーダイヤルに交通事故に関する相談を寄せるケースが多いことから、分かりやすく修正を必要とするものや、いわき地方振興局の「交通事故相談」(8)のように、ホームページに県政相談用のフリーダイヤル番号を誤って案内したり、巡回相談に関する掲載内容が適切でないものが見られた。

また、児童相談所や保健福祉事務所の福祉相談コーナーは、ホームページ等に掲載されているが設置場所が明示されてなく分かりづらいものとなっていることから、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。

さらに、「医療相談センター」(30)では、医療相談事例集を平成17年1月に作成して以来改定されていないが、最近の相談状況に応じた内容となっているのが検証する必要がある。

一方、「精神保健福祉相談」(28)を実施する精神保健福祉センターのホームページは、相談窓口情報として多種多様な関係機関等のホームページへのリンクが可能であるなど、活用しやすいものとなっていた。

第4 まとめ

今回の監査対象となった相談業務については、家庭や社会の環境等が大きく変わる中で関係機関等と連携し協力を得ながらおおむね適正に実施されているものと認められたが、今後の相談業務の実施に当たっては、特に次に掲げる事項に留意するとともに、実施する相談業務が県民等にとって有用でより一層利用しやすいものとなり、県民の安全・安心・快適な生活の一助となるよう期待する。

1 関係機関との連携強化について

相談業務が広範化し相談内容もより専門化・複雑化し、各部局における相談窓口も増えている状況から、相談関係機関相互の連携強化が一層重要性を増してきている。

このため、県民の声を広く聴く機関である県民広聴室及び各地方振興局がまとめ役となって、本庁及び各地域ごとに相談関係機関の幅広い参加による情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化について検討する必要がある。

2 個人情報の適切な管理について

相談記録は個人情報に記載され、また、プライバシーにわたる内容となっているものが多いことから、より慎重な取扱いと適切な管理が求められている。

今回の監査において相談記録の保管状況を調査をしたところ、相談員の机や執務室内のロッカー等へ保管しているものの「鍵がない」、「ロッカー等が壊れていて鍵がかからない」など保管場所へ施錠されていないものが見られたが、相談記録は施錠可能な保管場所へ適切に保管する必要がある。

また、相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限しておく必要があるが、閲覧可能者についての取扱いが不明確でありあらかじめ必要最小限の取扱者を定めておく必要が認められるなど、「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準」等に基づく適切な対応が必要である。

3 相談業務についての意見要望の収集について

監査対象となった相談窓口のうち6割を超える窓口で相談者等からの意見要望の収集が行われていなかった。

意見要望の収集は、県が行う相談業務の必要性や実施している業務が適切なものであったか、その効果はどうだったかなどを確認するとともに、今後の業務改善を図る上からも必要なことであり、相談業務を実施する所属においては、ホームページを活用した意見要望の収集やアンケート調査など、相談者等がより意見を出しやすい方法によって意見要望の収集に努める必要がある。

4 相談業務の効果的な広報について

相談業務に関する広報については、「より多くの媒体を活用して」、「適切な内容でより分かりやすく」、「適時に」県民等へ知らせることが重要である。

特にインターネットによる広報は、近年のインターネット普及状況や今後の普及拡大見込みからもますますその重要性を増してくるものと考えられる。

こうした中で、県民広聴室がホームページに県の相談窓口を取りまとめ総合的に案内する「県の相談窓口一覧」を掲示しているが、掲載漏れが見られ、各相談窓口へ直接リンクすることもできないものとなっている。

県民等の利便性をより一層向上させるためには、相談窓口を漏れなく掲載するとともに、県の相談窓口一覧から各部局が設置するそれぞれの相談窓口案内に直接リンクする方法について検討する必要がある。

終わりに、相談業務は県民が抱える様々な悩みごとに対する解決機能を担うとともに、県が行う行政施策に関して直接県民の声を聴き、より良い行政サービスを提供していくための貴重な機会でもある。

今回は、県の機関から報告のあった107相談業務及び330相談窓口のうち35業務、50窓口を対象に監査を実施したが、監査対象とならなかった相談業務実施機関においても、監査結果を参考に業務の見直し・改善を行うことによって、より県民が利用しやすい相談窓口となることを期待するものである。

別表 相談窓口別の監査結果

監査結果には、改善・検討を要する内容を記載したが、併せて、今後、相談業務を行う際に参考となる取組を【効果的取組】として掲載した。

なお、[分野]は県の相談窓口一覧（県ホームページ掲載）によった。

また、相談件数は平成20年度実績を、その他の項目は平成21年4月1日現在の状況を掲載した。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
1	県政相談[総合窓口] 2名 881件 面接・電話・書面・その他 県民広聴室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談場所入口に階段があり、スロープの設置がなく障がい者等の利用は困難であるため、庁舎内1階スペースの確保やスロープ設置等のバリアフリー対策の検討が必要である。 ・ 県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。 ・ 相談業務は広く県政全般にわたり相談内容もより専門化し、各部局には多くの専門相談窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。県民の声を広く聴く機関である県民広聴室がまとめ役となり、相談関係機関の幅広い参加による情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・ 相談者の利便性をより一層向上させるためには、ホームページに掲載された「県の相談窓口一覧」から、各部局のそれぞれの相談窓口案内に直接リンクできるような方法を検討する必要がある。 ・ 「県の相談窓口一覧」へ掲載されていない窓口も相当数見受けられることから、的確に把握し広報周知することが必要である。
2	県政相談[総合窓口] 1名 91件 面接・電話・その他 県中地方振興局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種の専門相談窓口設置等に伴い相談件数が減少している状況や厳しい県財政状況等から、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制についての検討が必要である。 ・ 県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。 ・ 相談内容はより複雑化し専門性を増し、多くの専門相談窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。 地方振興局がまとめ役となり情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
3	県政相談[総合窓口] 1名 186件 面接・電話・書面・その他 会津地方振興局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種の専門相談窓口設置等に伴い相談件数が減少している状況や厳しい県財政状況等から、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制についての検討が必要である。 ・ 県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。 ・ 相談内容はより複雑化し専門性を増し、多くの専門相談窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。 地方振興局がまとめ役となり情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・ 県政相談のフリーダイヤルに間違えて交通事故に関する電話を寄せる相談者が多いことから、ホームページの「県政・交通事故相談」の電話番号の掲載について、分かりやすく修正する必要がある。
4	県政相談[総合窓口] 1名 159件 面接・電話・書面・その他 いわき地方振興局	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種の専門相談窓口設置等に伴い相談件数が減少している状況や厳しい県財政状況等から、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制についての検討が必要である。 ・ 県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。 ・ 相談内容はより複雑化し専門性を増し、多くの専門相談窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。 地方振興局がまとめ役となり情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
5	交通事故相談[総合窓口] 1名 264件 面接・電話・書面 県民広聴室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談場所入口に階段があり、スロープの設置がなく障がい者等の利用は困難であるため、庁舎内1階スペースの確保やスロープ設置等のバリアフリー対策の検討が必要である。 ・ 相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したこと等に伴って相談件数が減少している状況から、相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
		<ul style="list-style-type: none"> 相談後のフォローのため、県で作成した「交通事故にあったら」という冊子を相談者へ配付しているが、事故発生時における的確な対応を促すためには当該冊子を県ホームページへ掲載し多くの県民へ情報提供することが望ましい。
6	交通事故相談[総合窓口] 1名 98件 面接・電話・その他 県中地方振興局	<ul style="list-style-type: none"> 相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したこと等に伴って相談件数が減少している状況から、相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。また、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制について検討が必要である。 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
7	交通事故相談[総合窓口] 1名 95件 面接・電話・書面・その他 会津地方振興局	<ul style="list-style-type: none"> 相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したこと等に伴って相談件数が減少している状況から、相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。また、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制について検討が必要である。 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 県政相談のフリーダイヤルに間違えて交通事故に関する電話を寄せる相談者が多いことから、ホームページの「県政・交通事故相談」の電話番号の掲載について、分かりやすく修正する必要がある。
8	交通事故相談[総合窓口] 1名 107件 面接・電話・書面・その他 いわき地方振興局	<ul style="list-style-type: none"> 相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したが相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。また、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制について検討が必要である。 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ホームページに誤って県政相談のためのフリーダイヤルを案内したり、巡回相談に関する掲載内容にも適切でないものが認められることから修正が必要である。
9	消費生活相談[生活] 14名 8,597件 面接・電話・書面・その他 消費生活課	<ul style="list-style-type: none"> 相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがない。「知事の保有する個人情報適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
		<p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 暮らしの情報及びホームページによくある相談事例の掲載や、相談事例等を取りまとめた「悪質商法などによるトラブルとその対応について」の冊子を作成し相談員が情報共有するとともに、市町村消費者行政窓口等に配布するなど効果的な情報提供に努めている。
10	<p>一般相談[生活] 2名 748件 面接・電話 人権男女共生課 (委託先：財団法人福島県青少年育成・男女共生推進機構)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 <p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 委託先の財団が、チラシ「相談室のご案内」を毎年手刷りで作成し、講座参加者募集案内に同封したりイベント時に配付するなど、効果的な広報周知に努めている。
11	<p>専門相談[生活] 2名 91件 面接・電話 人権男女共生課 (委託先：財団法人福島県青少年育成・男女共生推進機構)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 <p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 委託先の財団が、チラシ「相談室のご案内」を毎年手刷りで作成し、講座参加者募集案内に同封したりイベント時に配付するなど、効果的な広報周知に努めている。
12	<p>女性相談[生活] 5名 2,151件 面接・電話 女性のための相談支援センター</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 時間外等は留守番電話によって業務終了と開設日時の案内はしているものの、緊急の電話相談に対する対応がとられていないため、適切な対応方法について検討する必要がある。 ・ 相談の内容を「女性保護事業概要」に取りまとめ関係機関へ提供するとともに、相談結果をホームページで公表しているが作成等の時期が遅延している。関係機関で有効に活用するためには早期の作成及び公表が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
13	<p>定住・二地域居住相談 [生活] 3名 1,237件 面接・電話・書面・その他 観光交流課 (委託先：NPO法人ふるさと回帰支援センター)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談結果の取りまとめは行っているものの、相談件数の推移を集計しているだけであり、細部についても分析・取りまとめ、市町村等へ情報を提供するとともに、公表する必要がある。 <p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ これまで日曜日以外にセミナーを開催していたものを、職を持つ現役世代が利用しやすいように日曜日も開設してほしいとの相談者からの要望にこたえて、今年度から月1回程度日曜日にセミナーと個別相談会を実施し、これに併せて同一場所で就職相談窓口も開設するなど、団塊世代をはじめ若者や共働き者などから好評を得ている。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
14	<p>高齢者総合相談センター [保健・福祉] 7名 1,503件 面接・電話・書面・その他 高齢福祉課 (委託先：社会福祉法人福島県社会福祉協議会)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般回線2回線を使用し電話相談を行っているが、2回線ともふさがると他の相談や一般業務の電話がつかないなど支障があるため、相談専用回線電話の設置について検討を要する。 ・ 相談は衝立で仕切った場所等で行っているが、相談者のプライバシー保護について更なる検討が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 <p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 委託先の県社会福祉協議会は、寄せられた相談の中から典型的なものを取り上げて、協議会の広報誌「はあとふるふくしま」で紹介するなど、積極的な情報提供に努めている。
15	<p>児童相談[保健・福祉] 18名 1,823件 面接・電話・書面・その他 中央児童相談所</p> <p>(注) 相談件数は、厚生労働省への報告基準により、相談者1名につき1件とした。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉相談コーナーの家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。 ・ 相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。 ・ 県内4児童相談所の相談結果を取りまとめ「業務概要」を作成しているが、平成21年版(平成20年度実績)の作成が遅延している。関係機関等で有効に活用するには、早時の作成が必要である。 ・ 県内児童相談所における相談結果を、児童家庭課がホームページに「相談件数等データ集」として公表しているが、現在掲載されているデータは平成18年度の数値のままで未更新となっている。早期に最新データを公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・ ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。
16	<p>児童相談[保健・福祉] 26名 1,528件 面接・電話・書面・その他 県中児童相談所</p> <p>(注) 相談件数は、厚生労働省への報告基準により、相談者1名につき1件とした。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 石川福祉相談コーナーの時間外、相談員不在時の留守番電話による対応は、相手方の用件メッセージの入力を促すのみとなっているが、緊急の相談には本所の電話番号を案内するなど適切な対応が必要である。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉相談コーナー等の家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・ ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。
17	児童相談[保健・福祉] 20名 912件 面接・電話・書面・その他 会津児童相談所 (注) 相談件数は、厚生労働省への報告基準により、相談者1名につき1件とした。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉相談コーナー等の家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。 ・ 両沼福祉相談コーナーは県農業総合センター会津地域研究所農場管理棟の2階に設置されているが、車いす対応エレベーターがなく障がい者等の利用が困難なため、障がい者等に対する適切な対応が望まれる。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・ ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。
18	児童相談[保健・福祉] 17名 1,209件 面接・電話・書面・その他 浜児童相談所 (注) 相談件数は、厚生労働省への報告基準により、相談者1名につき1件とした。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福祉相談コーナー等の家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。 ・ 相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・ 県ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
19	子どもと家庭テレフォン相談 [保健・福祉] 5名 617件 電話 中央児童相談所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 時間外や相談員不在時は留守番電話によって対応しており、平日の日中で急ぎの場合は中央児童相談所相談課に電話するよう案内しているが、相談課職員が不在となる平日の夜間、祝日等は、業務が終了したので翌日の開設時間にかけて直すよう案内するのみとなっている。緊急の相談には中央児童相談所の電話番号を案内するなど適切な対応が必要である。 ・ 相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。 ・ 相談結果を「業務概要」に取りまとめ、関係機関に提供しているが公表が行われてなく、平成21年版（平成20年度実績）の作成時期も遅延している。関係機関等で有効に活用するには早期の作成及び公表が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
20	子どもと家庭メール相談 [保健・福祉] 5名（19と同一者） 10件 その他 中央児童相談所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。 ・ 相談結果の取りまとめ等が行われていないが、相談内容を取りまとめ、公表を行う必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
21	母子家庭等相談 [保健・福祉] 4名 2,666件 面接・電話・書面・その他 県北保健福祉事務所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本所の相談記録は執務室のロッカーに保管しているが鍵がなく、庁舎入口を施錠するのみとなっている。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき保管場所の適切な施錠管理を要する。 ・ 母子寡婦福祉資金の償還は納入通知書で金融機関へ払い込む方法としているが、多数の相談者から口座振替導入の要望を受けたため、平成19年度に県北保健福祉事務所が児童家庭課へ要望し、実施予定だったがいまだに実施されていない。相談者（借入者）の負担軽減のため早期の対応が望まれる。 ・ ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
22	母子家庭等相談 [保健・福祉] 4名 3,017件 面接・電話・書面・その他 会津保健福祉事務所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本所の庁舎内案内表示は庁舎入口に部署名が書かれた配置図を掲示しているのみであるが、相談窓口について分かりやすい案内表示を行う必要がある。 ・ 本所の相談記録は執務室のロッカーに保管しているが鍵がなく、職員退庁時に執務室入口に施錠するのみとなっている。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき保管場所の適切な施錠管理が必要である。 ・ 相談結果は「業務概況」に掲載しホームページで公表しているが作成等が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
23	母子家庭等就業相談 [保健・福祉] 3名 1,621件 面接・電話・書面・その他 児童家庭課 (委託先：社会福祉法人福島県社会福祉協議会)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務委託契約において、相談の方法、相談開設日時、相談員体制、記録の作成など基本的な内容の定めがないが、仕様書等によって明示する必要がある。 ・ 相談は衝立で仕切った場所等で行っているが、相談者のプライバシー保護について更なる検討が必要である。 ・ 委託先の県社会福祉協議会が、求職・求人登録件数、職業相談・紹介件数等をまとめた事業報告書を作成し県に提出しているが、相談結果の公表など県の主体的な取組が望まれる。
24	思春期相談ほっとライン [保健・福祉] 2名 121件 面接・電話・その他 県南保健福祉事務所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがなく、記録は鍵のないロッカーに保管している。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準」に基づき、必要最小限の閲覧可能者の限定及び保管場所への施錠など適切な対応が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・ 思春期の子が匿名でも相談できる貴重な事業であるが、いたずらや面白半分で本当に悩んでいるのか疑問と思われるような性に関する相談を同じ内容で何回も電話してくるケースが多いことから、実施の是非も含めて今後の相談の在り方について十分な検討が必要である。 <p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページに、思春期に関する情報や関係機関の情報等を掲載した「けんなん思春期通信」の発行や、「10代の君たちへ」「10代の子どもをもつ保護者の方へ」の掲載などにより、10代の子どもや保護者等の悩み解決の手助けに努めている。また、中・高生が携帯でも所ホームページを見ることができるよう携帯サイトを開設するなど様々な方法で情報提供に努めている。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
25	思春期相談ほっとライン [保健・福祉] 3名 123件 面接・電話・その他 南会津保健福祉事務所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁舎内案内表示は庁舎入口に部署名が書かれた配置図を掲示しているのみであるが、相談窓口について分かりやすい案内表示を行う必要がある。 ・ 相談記録は執務室内のロッカーに保管しているが、鍵がかからないため、「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。 ・ 相談結果は「業務概況」に掲載しホームページで公表しているが作成等の時期が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・ 思春期の子が匿名でも相談できる貴重な事業であるが、いたずらや面白半分で本当に悩んでいるのか疑問と思われるような性に関する相談を同じ内容で何回も電話してくるケースが多いことから、実施の是非も含めて今後の相談の在り方について十分な検討が必要である。
26	視覚障がい者相談 [保健・福祉] 1名 909件 面接・電話・その他 障がい福祉課 (委託先：社団法人福島県盲人協会)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。
27	障がい者110番 [保健・福祉] 2名 282件 面接・電話・書面・その他 障がい福祉課 (委託先：財団法人福島県身体障がい者福祉協会)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。 ・ 相談は執務室内の相談席で行っているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。 ・ 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
28	精神保健福祉相談 [保健・福祉] 4名 1,647件 面接・電話 精神保健福祉センター	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談件数が年々増加していることから、こころの電話相談業務との業務分担及び相談員体制について調整する必要がある。 ・ 相談結果は所報に掲載しホームページで公表しているが作成等の時期が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 <p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 本センターのホームページは、「相談窓口情報」として、多種多様な関係機関等のホームページへのリンクが可能で利用しやすいものとなっている。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
29	こころの電話相談 [保健・福祉] 2名 1,443件 電話 精神保健福祉センター	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談結果は所報に掲載しホームページで公表しているが作成等の時期が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
30	医療相談センター [保健・福祉] 3名 535件 面接・電話・書面 医療看護課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。 ・ 相談は衝立で仕切った場所で行っているが、相談者のプライバシー保護について更なる検討が必要である。 ・ 相談記録を相談員の机に保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。 ・ 相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・ 広く県民に周知すべき業務であることから、「県の相談窓口一覧」だけでなく、医療看護課のホームページなど多様な手段で広報する必要がある。 ・ 医療相談事例集については、平成17年1月の作成以来改定されていないが、最近の相談結果等に応じた内容となっているのか検証する必要がある。
31	医療相談[保健・福祉] 3名 1,159件 面接・電話・書面 矢吹病院	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「病院概要」の冊子で相談情報を提供しているが、ホームページへの掲載についても検討する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
32	医療相談[保健・福祉] 1名 867件 面接・電話 南会津病院	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談記録が管理者まで報告されていないので、管理者等は処理状況について適切に把握するなど、今後の事務処理方法について検討する必要がある。 ・ 相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限すべきであり、相談記録の閲覧可能者をあらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。 ・ 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、ホームページ等で公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
		<ul style="list-style-type: none"> ホームページの「入院のご案内」の中で相談窓口を案内しているが、これをトップ画面へ移行するなどして、より分かりやすい広報となるよう検討する必要がある。
33	難病相談[保健・福祉] 3名 537件 面接・電話・書面・その他 健康増進課	特になし
34	難病相談[保健・福祉] 6名 2,123件 面接・電話・書面・その他 県中保健福祉事務所	<ul style="list-style-type: none"> 相談記録を執務室内のロッカーに保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。
35	難病相談[保健・福祉] 7名 2,390件 面接・電話・書面・その他 相双保健福祉事務所	<ul style="list-style-type: none"> 特定疾患受給者証更新申請時の相談については、体が不自由なために家族が休みとなる休日の開設要望が多いことから、休日における対応について検討する必要がある。 庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。
36	こども救急電話相談 [保健・福祉] 27名 6,429件 電話 医療看護課 (委託先：ダイヤルサービス株式会社)	<ul style="list-style-type: none"> 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。 <p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談業務を開始して3年目である平成21年6～9月に、市町村の乳幼児健診に参加した保護者を対象としてアンケート調査を実施し、本相談業務に関する意見要望を収集するなど効果的な取組を行っている。
37	県制度資金に関する相談 [経営・労働] 3名 958件 面接・電話・書面・その他 金融課	<ul style="list-style-type: none"> 庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。 相談は執務室内の相談席で行っているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。 相談記録を相談員の机に保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、ホームページ等による公表と、併せて既存のQ & Aの公表についても検討する必要がある。 <p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> 厳しい経済状況を踏まえて、中小企業の資金繰りに関する相談に対応するため、年末や年度末の閉庁日に相談日を設け、相談者の便宜を図っている。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
38	中小企業労働相談 [経営・労働] 2名 997件 面接・電話・書面 雇用労政課 (中小企業労働相談所)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。 ・ 相談は執務室内の相談席で行っているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。 ・ 相談記録を執務室内のロッカーに保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 <p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 厳しい経済・雇用状況を踏まえて、雇用労働に関する相談に対応するため、年末の閉庁日に相談日を設け、相談者の便宜を図っている。
39	就職相談[経営・労働] 6名 7,797件 面接・電話・書面・その他 雇用労政課 (委託先：株式会社東京リーガルマインド)	<p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 東京窓口において月1回程度日曜日に、定住・二地域居住相談のセミナーと個別相談会の開催に併せて同一場所で就職相談窓口を開設しており、団塊世代をはじめ若者や共働き者などから好評を得ている。
40	チャレンジ支援相談 (女性就業援助相談) [経営・労働] 4名 4,324件 面接・電話 人権男女共生課 (委託先：財団法人福島県青少年育成・男女共生推進機構)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会津相談コーナーでは相談を執務室内の相談席で行っているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。 ・ 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
41	技術相談[経営・労働] 42名 2,968件 面接・電話・書面・その他 ハイテクプラザ	<p>【効果的取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ハイテクプラザから地理的に離れた企業の便宜を図るため、各地方振興局及び関係市町村等と協力して巡回出前相談を実施している。 また、WEB相談窓口を設置しており、相談者がホームページ上の相談様式に沿って記入できる利用しやすい方式となっている。
42	農業技術相談[経営・労働] 6名 272件 面接・電話・書面 農業総合センター	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相談結果は「業務年報」に掲載し公表しているが、作成時期が遅延している。早期の作成及び公表が必要である。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

	相談業務名[分野] 相談員数 相談件数 相談方法 所属名	監 査 結 果
43	警察安全相談[警察・犯罪] 8名 3,575件 面接・電話・書面 警察本部県民サービス課	特になし
44	いじめ110番[警察・犯罪] 8名(43と同一者) 100件 電話 警察本部県民サービス課	・ 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、ホームページ等で公表する必要がある。
45	ヤングテレフォン[警察・犯罪] 8名(43と同一者) 28件 電話 警察本部県民サービス課	・ 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、ホームページ等で公表する必要がある。
46	子ども24時間いじめ電話相談 [教育] 12名 116件 電話 教育庁学校生活健康課 (一部委託先：社会福祉法人福島いのちの電話)	・ 相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要がある。
47	電話相談(ダイヤルSOS) ・ 来所相談[教育] 7名(46と重複者2名) 984件 面接・電話 教育センター	・ 障がい者用トイレが設置されていないが、相談者の便宜を図る観点からも、障がい者用トイレの整備について検討する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
48	教育相談[教育] 7名 2,125件 面接・電話 養護教育センター	・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
49	スクールカウンセラー等活用 補助事業[教育] 92名 27,775件 面接 教育庁学校生活健康課	・ 相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要がある。
50	スクールカウンセラー活用 事業[教育] 30名(49と重複者22名) 4,675件 面接 教育庁学校生活健康課	・ 相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要がある。