

徳島県監査委員公表第1号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づき、平成25年度の監査を実施したので、その結果を同条第9項の規定により次のとおり公表する。

平成26年2月17日

徳島県監査委員	西	正	二	
同	川	村	廣	道
同	原	孝	仁	
同	丸	若	祐	二
同	岸	本	泰	治

平成25年度

行政監査結果報告書

徳島県監査委員

目 次

第1	行政監査の趣旨	1
第2	監査の対象	
1	監査対象事務及び選定理由	1
2	監査対象機関及び業務	1
3	監査実施期間	2
4	監査の実施方法	2
5	監査の対象としたもの	3
6	監査の着眼点	3
第3	相談業務の実施状況	
1	部局ごとの相談業務の実施状況等	4
2	県が実施している相談業務	5
3	県が実施している相談業務の概要等	10
4	監査対象業務の状況	27
第4	監査の結果	
1	はじめに	41
2	相談体制について	41
3	相談業務の実施状況について	42
4	業務の検証及び見直し等の状況について	44
第5	まとめ	47

第1 行政監査の趣旨

地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）第199条第2項の規定に基づき、一般行政事務について適正かつ効率的な運営を確保するため、合規性、経済性、効率性及び有効性の観点から行うものである。

第2 監査の対象

1 監査対象事務及び選定理由

監査対象事務は、「県が実施する相談業務について」とした。

昨今の長引く経済不況に加え、近年の児童虐待、配偶者等からの暴力（DV）、いじめ問題、食品偽装等の様々な社会問題の発生は、県民の生活に大きな暗い影を落としており、県民は、多くの悩みや問題を抱えながら日々の生活を送っている。

県では、県民が直面している問題を解決すべく様々な施策を行うとともに、悩みを持つ県民の心をケアし、安全で安心して日々の生活を送ることができるよう、様々な相談窓口を設置している。一方、県民が直面する悩みごとや問題は、多様化・複雑化するとともに、その内容も切実でより一層深刻になっており、相談窓口においても、県民の相談に対し適切な対応が求められている。

そこで、今回の監査では、県が実施する相談業務の実態を把握するとともに、県民のニーズに十分応え、適切に業務を行っているかどうかについて監査を実施することとした。

2 監査対象機関及び業務

県が実施する相談業務（業務委託及び指定管理の方法により運営しているものも調査対象に含めた。）の実態を把握するため、全ての所属を対象として調査を実施し、得られた調査結果から、県民生活により関係が深いと思われる業務を分野ごとに抽出し、監査対象機関及び業務とすることとし、資料1の機関及び相談窓口を監査の対象とすることとした。

なお、監査対象業務の選定に当たっては、監査を実施する機関及び業務が、特定の部局及び分野に偏重することのないようにした。

資料1 監査実施機関及び相談業務

部局名	監査実施機関及び相談業務
危機管理部	安全衛生課（適正表示110番） 安全衛生課生活安全室（消費生活相談，交通事故相談）
県民環境部	県民環境政策課県民協働室（県民サービスセンター）
保健福祉部	長寿保険課（高齢者総合相談） 中央こども女性相談センター（児童相談，女性相談） 発達障がい者総合支援センター（発達障がいに関する相談）
商工労働部	企業支援課（経営・融資相談） 労働雇用課（U・Iターン就労相談）
農林水産部	農林水産総合技術支援センター経営推進課 （農林水産就業相談）
総合県民局	南部こども女性相談センター（児童相談，女性相談） 西部こども女性相談センター（児童相談，女性相談）
警察本部	総務課（警察安全相談） 少年課（いじめホットライン相談，ヤングテレホン相談）
合計	13機関，18業務

3 監査実施期間

本監査は，平成25年5月から平成26年1月までの間で実施した。

4 監査の実施方法

本監査は，監査対象機関に対し，相談業務の実施状況等を記載した監査調書の提出を求め，提出された監査調書に基づき，監査委員が実施した。

5 監査の対象としたもの

県民を対象として県が実施する相談業務であって、平成25年7月31日現在で窓口開設後、一年以上経過しているもの。

ただし、県職員のみを対象とする相談窓口、監査対象期間内において廃止された相談窓口については、本監査の監査対象から除外した。

6 監査の着眼点

本監査においては、次の項目を着眼点とした。

(1) 相談体制について

ア 相談に対応できるだけの相談員を確保しているか。

イ 相談員は、相談を行う上で必要とされる資格、知識、技術等を習得（取得）しているか。

ウ 相談員に対して、必要な研修を受講させるなどの措置を講じているか。

(2) 業務の実施状況について

ア 相談業務実施の根拠となる規程は、整備できているか。

イ 窓口の開設時間は、適切か。

ウ 窓口業務は、適切に行われているか。

エ 相談記録は、適時適切に作成し保存されているか。また、作成した相談記録の取扱いに際しては、個人情報保護に留意しているか。

(3) 業務の検証及び見直し等の状況について

ア 県民への広報は、適切に行われているか。

イ 相談は、県民のニーズに十分応えられているか。また、ニーズを把握しているか。

ウ 業務について適切に検証し、見直しを行っているか。

エ 情報を共有するなど、関係機関との連携が図れているか。

オ 継続的な業務改善は、行われているか。

第3 相談業務の実施状況

県が実施する相談業務の実態を把握するため、平成25年7月31日を基準日として公安委員会を含む全所属に対し相談業務の実施状況等について調査した結果は、次のとおりであった。

1 部局ごとの相談業務の実施状況等

平成25年7月31日現在の部局ごとの状況は、資料2のとおりであった。

部局別では、県民生活に関係が深い業務を実施している保健福祉部、南部・西部の各総合県民局等で相談窓口が多い一方で、経営戦略部、監察局、出納局及び企業局については、相談業務を実施していなかった。

資料2 部局ごとの相談業務の実施状況

部局等	機関数	相談実施機関		相談窓口数
		の数	割合(%)	
危機管理部	11	3	27.2	4
政策創造部	10	3	30.0	3
経営戦略部	14	0	0.0	0
県民環境部	13	4	30.7	4
保健福祉部	24	13	54.1	38
商工労働部	14	3	21.4	6
農林水産部	35	11	31.4	11
県土整備部	21	3	14.2	4
監察局	2	0	0.0	0
出納局	3	0	0.0	0
南部総合県民局	13	6	46.1	24
西部総合県民局	13	6	46.1	22
病院局	6	3	50.0	6
企業局	6	0	0.0	0
教育委員会	65	1	1.5	1
諸局	13	1	7.6	1
公安委員会	49	22	44.8	24
合計	312	79	25.3	148

(注) 割合は、部局内の機関数に対する相談業務実施機関の割合とし、算出にあたっては、小数点第2位以下を切り捨てた。

2 県が実施している相談業務

資料2において示した部局別の相談業務の内訳は、資料3のとおりであった。

資料3 相談業務の状況

部局等	所管課	業務の名称
危機管理部	安全衛生課	適正表示110番
	安全衛生課生活安全室	消費生活相談 交通事故相談
	動物愛護管理センター	動物愛護相談
政策創造部	東京本部	Uターンコーナー
	大阪本部	Uターンコーナー
	大阪本部名古屋事務所	Uターンコーナー
県民環境部	県民環境政策課県民協働室	県民サービスセンター
	県民環境政策課県民協働室 (分室)	とくしま県民活動プラザ
	環境首都課自然環境室	鳥インフルエンザに係る野鳥について の相談
	環境管理課	「アスベストに関する相談窓口」のうち 「その他環境一般に関する相談」
保健福祉部	男女参画・人権課(分室)	人権相談 フレアとくしま相談室
	医療政策課	医療安全相談 小児救急電話相談
	健康増進課 感染症・疾病対策室	エイズに関する相談 肝炎対策に関する相談 難病に関する相談
	精神保健福祉センター	精神保健福祉相談
	長寿保険課	介護実習・普及センター 高齢者総合相談センター 認知症コールセンター
	こども未来課	こども家庭支援センター 母子家庭等就業・自立支援センター

(次ページに続く)

部局	所管課	窓口の名称
保健福祉部 (続き)	中央こども女性相談センター	児童相談 女性相談
	障がい福祉課	視聴覚障がい者支援センター 法律・視聴覚障がい者相談
	障がい者相談支援センター	障がい者相談支援センター 身体障がい者自立支援医療相談 知的障がい者更生相談
	発達障がい者総合支援センター	発達障がいに関する相談
	東部保健福祉局<徳島>	生活保護に関する相談 母子自立支援員 家庭児童相談室
	東部保健福祉局 <徳島保健所>	医療安全相談 こころの健康相談 HTLV-1抗体検査陽性献血者相談 薬物相談 エイズに関する相談 肝炎に関する相談 難病に関する相談
	東部保健福祉局 <吉野川保健所>	医療安全相談 精神保健福祉相談 HTLV-1抗体検査陽性献血者相談 薬物相談 エイズに関する相談 肝炎に関する相談 難病に関する相談
商工労働部	企業支援課	金融円滑化緊急支援パッケージ 経営・融資相談
	労働雇用課	労働雇用特別相談 U・Iターン就労相談 仕事なんでも相談室
	国際戦略課	多言語電話相談
農林水産部	農林水産政策課	就農センター (制度資金全般)
	水産課	漁業就業者確保育成センター
	農林水産総合技術支援センター 経営推進課	農林水産就業相談

(次ページに続く)

部局	所管課	業務の名称
農林水産部 (続き)	農林水産総合技術支援センター 高度技術支援課	原油価格高騰に伴う営農相談
	徳島農業支援センター	原油価格高騰に伴う営農相談
	鳴門藍住農業支援センター	原油価格高騰に伴う営農相談
	阿南農業支援センター	原油価格高騰に伴う営農相談
	美波農業支援センター	原油価格高騰に伴う営農相談
	吉野川農業支援センター	原油価格高騰に伴う営農相談
	美馬農業支援センター	原油価格高騰に伴う営農相談
	三好農業支援センター	原油価格高騰に伴う営農相談
県土整備部	建設管理課建設業振興指導室	下請け相談 建設業支援相談
	住宅課	「すだちくん」のあんしん住宅相談
	住宅課建築指導室	耐震リフォーム相談
南部総合 県民局	経営企画部<阿南>	県民センター
	経営企画部<美波>	県民センター
	保健福祉環境部<阿南>	医療安全相談 精神保健福祉相談 HTLV-1抗体検査陽性献血者相談 薬物相談 エイズに関する相談 肝炎に関する相談 難病に関する相談 女性のための健康相談 親と子の心の相談室 家庭児童相談室
	保健福祉環境部<美波>	生活保護に関する相談 母子自立支援員 ひとり親家庭等の相談 精神保健福祉相談 HTLV-1抗体検査陽性献血者相談 薬物相談 エイズに関する相談 肝炎に関する相談 難病に関する相談

(次ページに続く)

部局	所管課	業務の名称
南部総合 県民局 (続き)	南部こども女性相談センター	児童相談 女性相談
	県土整備部<阿南>	住まいづくりの相談
西部総合 県民局	企画振興部<美馬>	県民センター
	企画振興部<三好>	県民センター
	保健福祉環境部<三好>	生活保護に関する相談 母子自立支援員 ひとり親家庭等の相談
	保健福祉環境部<美馬保健所>	医療安全相談 精神保健福祉相談 HTLV-1抗体検査陽性献血者相談 薬物相談 エイズに関する相談 肝炎に関する相談 難病に関する相談 家庭児童相談室
	保健福祉環境部<三好保健所>	医療安全相談 精神保健福祉相談 HTLV-1抗体検査陽性献血者相談 薬物相談 エイズに関する相談 肝炎に関する相談 難病に関する相談
	西部こども女性相談センター	児童相談 女性相談
病院局	中央病院	地域医療センター 総合相談窓口 医療安全局相談窓口 認知症疾患医療センター相談室
	三好病院	地域医療センター
	海部病院	地域医療センター
教育委員会	総合教育センター	こころとからだのサポートセンター
労働委員会	労働委員会事務局	労働相談

(次ページに続く)

部局	所管課	業務の名称
公安委員会	警務部総務課	警察安全相談
	警務部警務課	犯罪被害者相談所
	生活安全部生活安全企画課	子ども・女性を守る通報ダイヤル
	生活安全部少年課	いじめホットライン ヤングテレホン
	生活安全部生活環境課	フィッシング110番
	刑事部組織犯罪対策課	薬物・銃器・暴力団に関する相談
	交通部運転免許課	運転適性相談 高齢者運転適性相談
	徳島東警察署	警察安全相談
	徳島西警察署	警察安全相談
	徳島北警察署	警察安全相談
	鳴門警察署	警察安全相談
	小松島東警察署	警察安全相談
	阿南警察署	警察安全相談
	那賀警察署	警察安全相談
	牟岐警察署	警察安全相談
	板野警察署	警察安全相談
	石井警察署	警察安全相談
	吉野川警察署	警察安全相談
	阿波警察署	警察安全相談
	美馬警察署	警察安全相談
	つるぎ警察署	警察安全相談
三好警察署	警察安全相談	
合計	79機関	148業務

3 県が実施している相談業務の概要等

(1) 運営形態

県が実施している相談業務の運営形態は、資料4のとおりであった。

業務を所管する機関自らが運営するものが134と最も多いが、「専門的な職員を確保するため」、「相談者の利便性を考慮したため」などの理由により、21の相談業務においては、外部の機関に委託して業務を行っていた。

資料4 相談業務の運営形態

運営形態	回答件数
直営	134
外部機関への委託	21
指定管理	1
その他	3

(注) 一部業務を外部機関に委託を行っている業務があるなどの理由により、合計の数字は、相談窓口の総数と一致しない。

(2) 相談に対応する職員

相談業務に従事する職員の総数は776名となっていた。うち、専属の相談員を確保している相談窓口は66であり、全体の約45パーセントであった。残りの約55パーセントの相談窓口にあっては、日常業務と並行して相談を受け付けている状況である。

(3) 窓口開設日及び相談時間

相談窓口の開設日では、「年末年始を除く平日」、相談窓口の開設時間では、「通常勤務時間の範囲内」とする回答が最も多かった。県が実施する相談業務は、通常の担当事務の一つとして行うことが多いため、このような結果となっている。

一方で、外部機関に業務を委託している相談業務にあっては、週休日（土曜日及び日曜日）にも窓口を開設しているものが多く、相談者の利便性に配慮していることがうかがえた。

また、社会福祉の分野等、緊急性が高い相談に当たっている部署にあっては、受理方法は限定的であるものの、休業日及び休業時間を設けることなく相談を受け付けていた。

資料5 窓口の開設日

窓口の開設日	回答件数
年末年始を除く平日	101
休業日は設けていない	25
年末年始を除く平日及び祝日休日	7
平日及び日曜日	2
平日の4日間と土曜日・日曜日のいずれか一日	1
その他	15

資料6 窓口の開設時間

窓口の開設時間	回答件数
通常勤務時間の範囲内	117
24時間対応	25
通常勤務時間に加え、夜間の一定時間も対応	5
通常勤務時間に加え、早朝夜間も対応	2
その他	6

(注) 実施している相談の内容ごとにそれぞれ開設日及び開設時間を設けているなどの理由により、資料5、資料6とも、合計数は、相談業務の総数と一致しない。

(4) 相談受付体制

相談受付体制は、資料7のとおりとなっていた。

ほとんどの相談窓口で面談（142業務）及び電話（140業務）の方法により、業務を実施していた。

また、132の相談業務においては、相談方法を複数用意して相談を受け付けており、相談者の状況等に対応し、広く相談を受け入れる体制を構築していた。

なお、その他として回答のあった9件の中には、家庭訪問、出張相談、手話通訳といった方法により相談を受け付けるなど、積極的に取り組んでいる事例が確認できた。

資料7 相談の受付方法

受付方法	回答件数
面談	142
電話	140
電子メール	71
ファクシミリ	45
外国語で相談可能	2
その他	9

(注) 複数回答があったため、合計数と相談業務の総数は一致しない。

(5) 相談件数の推移

回答が得られた148の相談業務の過去3年の相談総数は、平成22年度が111,972件、平成23年度が120,697件、平成24年度が122,054件となっており、全体としては、増加傾向で推移していることが認められた。

(6) 相談窓口の施設等の状況

ア 駐車場の整備状況

徳島県は、鉄道・路線バス等の公共交通機関が十分発達していないことから、移動交通手段として自家用車を利用している県民が多いため、相談窓口利用者の利便性を考えると、相談窓口を置く施設においては、駐車場を確保することが重要である。

相談窓口ごとの駐車場の整備状況についての回答を見ると、県の本庁舎、合同庁舎等の県有施設に相談窓口を設置しているものだけでなく、外部機関が業務を受託している相談窓口においても駐車場を整備しており、全体の約97パーセントに当たる144の相談窓口で、駐車場を設置していることが確認できた。

イ 相談窓口に関する案内表示

全体の約41パーセントに当たる61の相談窓口で、看板等の相談窓口に関する表示がなされていない実態であった。

ホームページ等で相談窓口の住所は広報しているものの、施設内における案内表示は、相談者が施設を訪れた際に頼りとする重要なものであることから、未表示の相談窓口においては、改善の余地があると判断される。

ウ 相談窓口を置く施設の状況

県は、「徳島県ユニバーサルデザインによるまちづくりの推進に関する条例」(平成19年徳島県条例第14号)を制定し、その前文で「障がいの有無や年齢、性別等に関係なく、健やかで充実した生活を営むことは、県民すべての願いであり、県民、事業者及び行政は、相互に協力しそれぞれの役割を積極的に果たし、将来にわたって県民の幸福な生活が確保されるようすべての人が暮らしやすいまちづくりに取り組むことが重要である。」ことをうたい、同条例第4条では、県の責務として「自ら設置し、又は管理する生活関連施設をすべての人が安全かつ快適に利用できるようその整備に努めなければならない。」と定めている。

本条例の趣旨を踏まえ、障がい者用の駐車スペースの設置の有無、庁舎出入り口のスロープの設置の有無等、施設の状況について調査した結果は、資料8のとおりであった。

相談窓口が設置されている施設によって状況が異なるものの、対応が未済となっている施設は、認められなかった。

資料8 相談窓口の施設の状況

窓口を置く施設の状況	回答件数
障がい者用駐車スペースを設置	143
庁舎出入り口にスロープを設置	138
多機能トイレを整備	127
車椅子使用者が利用しやすいエレベーターを設置	107
施設内に視覚障がい者誘導ブロックを設置	98
案内板等に点字ブロックを設置	85
職員呼出用のインターホン等を設置	69
施設内での絵文字(ピクトグラム)による案内	65
車椅子使用者に配慮した低位カウンターを設置	55
高齢者、視覚障がい者等へ配慮した手すりを設置	51
プライバシーを確保できる授乳室を設置	43

(7) 他の機関との連携の状況

複雑化・多様化する社会経済情勢の影響等により、相談内容は、より多岐に及んでおり、このため、従来のように相談窓口が個別に相談に当たっていただけでは、処理が遅延したり根本的な解決が望めないといったことも発生している。このような相談を解決するためには、これまで以上に他の関係機関と緊密に連携し、共に問題解決に当たることが求められている。

このような状況を踏まえ、それぞれの相談窓口と他の機関との連携状況について調査したところ、資料9のとおりであった。

相談件数等の報告・通知、個別案件の情報交換若しくは情報提供等、他の関係機関と連携している相談窓口がほとんどであったものの、「連携していない」とする回答が、10件あった。

資料9 他の機関との連携状況

連携の状況	回答件数
相談件数等の報告及び通知	99
個別案件の情報交換若しくは情報提供	96
受け付けた相談内容の引継ぎ	90
定期的な連絡会等の開催	54
相談会等を共同で開催	42
合同研修の実施	37
その他	12
連携していない	10

(8) 取得した個人情報保護等の管理状況

相談業務を実施するに当たっては、必然的に個人情報を多く取り扱うが、ひとたび個人情報外部に漏れてしまうと、大きな社会問題となることが危惧される。このため、個人情報を取り扱う際には、万全の注意を払って管理しなくてはならない。

それぞれの相談窓口における個人情報の管理に関する状況は、次のとおりとなっていた。

ア 個人情報の取扱状況

個人情報の取扱いに関して、それぞれの相談窓口の状況は、資料10のとおりであった。

個人情報は、相談者から取得するもののほか、連携している他の関係機関等、相談者以外からも提供されていた。また、相談者から取得する際には、相談者に個人情報を取得する旨を説明するなどして、周知徹底を図っていた。

しかし、「個人情報取扱事務の登録を行っている」との回答は、全体の約53パーセントに当たる、78件にとどまっていた。個人情報の登録は、徳島県個人情報保護条例（平成14年徳島県条例第43号）第5条において定められる、個人情報取扱事務を行う際に必要とされる事務手続であり、改善を図る必要がある。

資料10 個人情報の取扱状況

個人情報取扱いの状況	回答件数
相談者に対し、個人情報取扱いを周知徹底	102
個人情報取扱事務の登録	78
関係機関等、本人以外からの情報提供	73
電磁的記録媒体を使用して保管	61
他機関との連携過程における個人情報の提供	58
回答無し	8

イ 相談記録の保管状況

相談記録は、個人情報を含むものが多いため、その取扱いは、厳重な万全の注意を払って行わなければならないことから、相談記録の管理状況について調査したところ、結果は、資料11のとおりであった。

「事務室内のキャビネットで保管している」とする回答が最も多く、次いで、「ハードディスク又はデータサーバーで保管している」という回答であった。

しかし一方で、「担当者の机中で保管している」という回答が19件、「USBメモリに保管している。」との回答が4件認められた。

特にUSBメモリの場合は、近年全国において紛失事故が多数発生し、情報が流出するなど大きな問題となっており、セキュリティの確保が危惧される。

今後は、他の確実な方法に切り替えるなどの対策を早急に講じる必要がある。

資料11 相談記録の保管状況

相談記録の保管状況	回答件数
事務室内のキャビネットで保管	119
ハードディスク又はデータサーバー内に保管	85
事務室とは別の部屋にある保管庫で保管	43
担当者の机中で保管	19
USBメモリ等の外部記録媒体で保管	4

ウ 情報保護への取組状況

(ア) 書類の保管状況

それぞれの相談窓口における書類の保管状況について調査した結果は、資料12のとおりであった。

重要書類の保管場所は、おおむね施錠されており、適正に管理できていると認められるが、それぞれ1件ずつではあるものの施錠していないといった回答や、保管場所に鍵がないといった回答も認められた。

資料12 相談記録を含む書類の保管場所の状況

保管場所の状況	回答件数
最終退庁時までには必ず施錠している	142
保管場所に施錠していない	1
保管場所に鍵がない	1
その他	4

(イ) 外部記録媒体の保管状況

前述したとおり外部記録媒体、特にUSBメモリの場合は、近年全国において紛失事故が多数発生し情報が流出するなど大きな問題となっており、万全の注意を払って取り扱い、セキュリティを確保する必要がある。

調査の結果、外部記録媒体の保管状況について、「その他」と回答した相談窓口が最も多く、そのうちの92件が、「外部記録媒体には保存していない」若しくは「外部記録媒体そのものは保有していない」というものであった。

また、外部記録媒体を保有している相談窓口にあつては、保管庫には必ず施錠しており、おおむね適正に管理していることが確認できた。

資料13 外部記録媒体の保管状況

外部記録媒体の保管状況	回答件数
最終退庁時までには必ず施錠している	37
保管場所に施錠していない	0
保管場所に鍵がない	0
その他	93
回答無し	18

(ウ) データ保護に対する取組状況

日常使用するパソコン等については、徳島県情報セキュリティ対策基準において、「情報セキュリティ管理者は、所管する課室等のパソコン等の端末について、離席の際の盗難防止のため、ワイヤによる固定等の物理的措置を講じなければならない。」と定められており、盗難防止のため、所要の措置を講じなければならないが、調査の結果、「パソコンやサーバーに対して物理的な盗難防止措置を講じている」とする回答が得られなかった相談窓口が、複数認められた。

また、「パスワードやIDカード等によるアクセス制限の措置」についても同様であり、「アクセス制限は行っていない」と回答した相談窓口や、「特に対策は講じていない」とする回答も認められた。

資料14 外部記録媒体の保管状況

データ保護の取組み	回答件数
パスワード・IDカード等によりアクセスを制限	130
パソコン、サーバーへの物理的盗難防止措置	116
特に対策は講じていない	4
その他	8

(エ) 相談記録，外部記録媒体の取扱いに関する個別規程

a 個別規程の整備状況

業務を実施する上では，事務処理等について一定の基準をもって行うことが重要であり，全ての者が統一的に実施するためには，規程等を定め，遵守することが重要である。

このため，USBメモリ等の外部記録媒体や相談記録の取扱いに関する個別規程の整備状況について調査したところ，個別の規程を設けていない相談窓口が，個別の規程を設けている相談窓口を上回る結果となっていた。

ただし，「個別規程を設けていない」と回答があった相談窓口においても，徳島県公文書管理規則（平成13年徳島県規則第73号）等を遵守して文書を管理しているとの回答が得られたなど，おおむね基準は整備されていると認められる。

資料15 個別規程の有無

規程の有無	回答件数
有り	60
無し	88

b 個別規程の内容

個別規程を設けている60の相談窓口における，当該規程の規定内容は，次のとおりとなっている。

(a) 相談記録等の保存年限

相談記録等の保存年限については，紙媒体・電子データともに5年間としている相談窓口が最も多かった。

なお，回答が無かったものについては，「そもそも電子データでは保管していない」とするものが大半であった。

資料16 書類等の保存年限

保存年限	紙媒体	電子データ
1年	9	3
3年	1	0
5年	46	26
6年以上	2	7
定めていない	2	11
回答無し	0	13

(b) 閲覧が可能な職員の範囲

相談記録等を閲覧できる職員の範囲を明確にしておくことは、事故を防止するためにも有効であるが、「個別の規程で定めている」と回答があったのは、48件であった。

資料17 閲覧が可能な職員の範囲

規程の状況	回答件数
規程で定めている	48
規程では定めていない	12

(c) 相談記録等の書類の保管方法及び保管場所

相談記録等、書類の保管方法及び保管場所については、ほぼ全ての相談窓口において個別の規程で定めている状況であった。

資料18 書類の保管方法

規程の状況	回答件数
規程で定めている	57
規程では定めていない	3

資料19 書類の保管場所

規程の状況	回答件数
規程で定めている	55
規程では定めていない	5

(d) 外部記録媒体を含む電磁的記録の保管方法及び保管場所

電磁的記録等の保管方法及び保管場所について、「規程で定めている」と回答した相談窓口が多かったものの、紙媒体の書類と比較すると「規程では定めていない」とする回答が多かった。

資料20 電磁的記録の保管方法

規程の状況	回答件数
規程で定めている	48
規程では定めていない	11
回答無し	1

資料21 電磁的記録の保管場所

規程の状況	回答件数
規程で定めている	53
規程では定めていない	5
回答無し	2

(e) 書類及び電磁的記録の廃棄方法

相談窓口で作成し保存している書類及び電磁的記録については、その内容の重要性を考慮すると、保存期間経過後は、厳重な管理のもと廃棄しなければならない。廃棄の方法をあらかじめ個別の規程等で定めておくことは、情報を安全に処分する上で非常に有効となる。

調査の結果、情報管理等について個別の規程を整備しているほぼ全ての相談窓口で、書類及び電磁的記録の廃棄方法について規定していた。

資料22 書類及び電磁的記録の廃棄方法

規程の状況	回答件数
規程で定めている	55
規程では定めていない	5

エ 円滑な事務執行に向けた取組み

相談業務を実施する上で、担当者により対応に差がなく統一的に処理することが求められることから、このことを実践するためにも相談の処理方法等を定めたマニュアルを整備することが有効である。そこで、各種マニュアルの整備状況について調査した結果は、資料23のとおりであった。

「業務実施マニュアル、実施手順書等を制定している」と回答した相談窓口が最も多かった一方で、業務が定型的であり複雑な事務処理もないなどの理由から、「相談マニュアル等は定めていない」とする回答も、45件認められた。

資料23 業務実施マニュアルの整備状況等

規定内容	回答件数
業務実施マニュアル、実施手順書等を制定	68
相談業務について定めた要綱を制定	63
苦情対応等のマニュアルを制定	40
相談記録の作成、保管に関する手順書を制定	36
独自の相談業務システム、機器の操作手順書を制定	28
他の機関との連携に関する手順書を制定	27
災害、業務上のトラブル等発生時のマニュアルを制定	11
相談案件の標準処理期間を定めた要綱を制定	2
その他	6
相談マニュアル等は定めていない	45

(9) 相談者のプライバシー保護の取組状況

相談窓口を訪れる県民は、自らが抱える不安や悩みに対し答えを求める一方、他人にはそのことを知られたくないという心理が働くため、相談窓口には、相談者のプライバシーに配慮することが求められる。

このような観点からプライバシー保護の取組状況について調査した結果は、資料24のとおりであった。

特に本庁舎内で業務を実施している相談窓口にあっては、専用の相談室を確保しているものが僅かであり、相談室の確保が課題であることが認められた。

資料24 相談者のプライバシー保護の取組状況

連携の状況	回答件数
施設内に相談室を有している	96
施設内に相談室はなく、会議室を利用している	29
執務室で面談している	
執務室内に仕切りを設置している	14
仕切りは設置していない	22
その他	11

(注) 複数回答があったため、合計数は、相談業務の総数と一致しない。

(10) 専門性強化のための取組み

近年、相談内容は多岐にわたり、相談員には、相談者の悩みに応え、解決に導くだけの広い知識や技術が求められている。このような知識や技術を習得し、相談員の質を向上させるためには、外部の機関が主催する研修を受講することが、有効な方法となる。

また、職員同士で知識や経験、最新の情報等を共有することができる内部研修を組み合わせていくことで、相談担当者の専門性が強化され、ひいては相談者の悩みに十分に対応することのできる人材が育成されることとなる。

そこで、平成24年度における各種研修の受講状況について調査したところ、相談窓口ごとの状況は、資料25から資料32のとおり実施機関によって対応がまちまちであるが、外部研修では、全体の約59パーセントに当たる88の相談窓口が、内部研修では、全体の約57パーセントに当たる84の相談窓口が、「研修を受講（実施）していない」という回答であった。

研修に要する経費や人員配置上の問題はああるものの、今後検討を行う余地があると判断される。

ア 外部研修

資料25 平成24年度の受講状況

受講状況	回答件数
受講している	60
50パーセント以上の職員が受講	49
受講率は50パーセント未満	11
受講していない	88

資料26 平均受講日数

平均受講日数	回答件数
1日	19
1日から2日	30
2日から3日	3
3日以上	8

資料27 研修実施目的

実施目的	回答件数
専門知識、技術の向上	57
基礎的知識・技術の習得	46
相談担当者としての心構えの醸成	39
その他	4

資料28 研修計画

研修計画	回答件数
有り	29
無し	119

イ 内部研修

資料29 平成24年度の実施状況

実施状況	回答件数
実施している	64
50パーセント以上の職員が受講	64
受講率は50パーセント未満	0
実施していない	84

資料30 平成24年度の実施回数

実施回数	回答件数
1回	14
2回から5回	17
6回から10回	7
11回以上	26

資料31 研修の実施目的

実施目的	回答件数
専門知識、技術の向上	60
基礎的知識・技術の習得	59
相談担当者としての心構えの醸成	45
その他	3

資料32 年度計画

計画の有無	回答件数
有り	34
無し	114

(11) よりよい相談窓口とするための取組み

ア 利用者のニーズの把握

相談に至る県民の悩みは、ますます複雑・多様化しており、県民の相談窓口に対する期待や要求も日々変化している。このため、相談業務の実施に当たっては、利用者の意見や要望等を把握し、改善の余地がないかどうか日頃から検討し業務に反映させるなど、よりよい相談窓口となるよう、改善を図っていくことが求められている。

こうした視点から、それぞれの相談窓口で利用者ニーズをいかに把握しているかについて調査したところ、アンケート調査等により利用者のニーズを把握している相談窓口も認められたが、多くの相談窓口は、「利用者のニーズは把握していない」という回答であった。

資料33 利用者ニーズの把握状況

把握状況	回答件数
窓口利用者にアンケート調査を実施	20
利用者に対して直接聞き取り調査を実施	20
相談窓口内に意見収集ポストを設置	6
インターネット、メール等を利用して意見収集	4
その他	4
利用者のニーズは、把握していない	102

(注) 「相談実績が無く、利用者ニーズを把握するまで至らない」旨の回答があったものは、集計から除いた。

イ 相談結果の活用状況

相談結果の活用状況については、相談事例及び結果をデータ化して相談窓口で共有しているとする回答が最も多かったが、「相談結果の活用方法については、検討段階である」とする回答が、59件認められた。

相談結果は、県民の直面する問題や悩みを発生させる時代背景を映しており、今後の県政に大変有用な情報だと思われる。また、相談結果を元にして県民に啓発していくことで、相談につながるケースもあると想定されるなど、相談窓口限りとせず、積極的に相談結果を活用・還元していくことが望ましいと思われる。

今後、相談結果が有効に利用されるよう、その方法等について検討されたい。

資料34 相談結果の活用状況

その状況	回答件数
相談事例及び結果をデータ化し相談窓口で共有	60
案件を抽出し定期的に追跡確認を実施	29
総合的な相談分析システムを構築	19
ホームページ，広報誌等で情報を提供	12
事業評価の実施	12
相談事例集を作成	5
その他	21
活用方法については，検討段階である	59

(注) 「相談実績が無く，活用できる状態にない」旨の回答があったものは，集計から除いた。

4 監査対象業務の状況

監査の対象とした相談業務の状況については、次のとおりとなっている。

(1) 適正表示110番

実施機関	県民暮らし安全局安全衛生課																				
開設年度	平成14年度																				
根拠法令等	徳島県適正表示110番設置要領																				
目的	「農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律」等の食品関係法令で定められている食品表示や食の安全・安心に対する消費者の関心の高まりを受け、食の安全性について、消費者や食品事業者からの疑問や問い合わせに総合的に対応する。																				
窓口開設状況	<ol style="list-style-type: none"> 1 開設日時 月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで (ただし、祝日及び年末年始を除く。) 2 実施場所 県民暮らし安全局安全衛生課内(徳島県庁2階) 3 運営方法 直営 4 相談方法 面談, 電話, ファクシミリ 5 対象者 県民全般 																				
相談実施体制	担当職員7名で対応。																				
相談件数	<ol style="list-style-type: none"> 1 内容別の相談実績 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>食品表示 方 法</th> <th>食品表示</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>67</td> <td>7</td> <td>3</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>94</td> <td>8</td> <td>7</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>122</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>126</td> </tr> </tbody> </table> 	年度	食品表示 方 法	食品表示	その他	計	平成22年度	67	7	3	77	平成23年度	94	8	7	109	平成24年度	122	2	2	126
年度	食品表示 方 法	食品表示	その他	計																	
平成22年度	67	7	3	77																	
平成23年度	94	8	7	109																	
平成24年度	122	2	2	126																	
相談内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 食品事業者からの食品表示に関することの問い合わせ。 2 消費者からの食品表示に関すること及び食の安全・安心に関することについての問い合わせ。 																				
現状と課題	<ol style="list-style-type: none"> 1 積極的に関係機関と情報を共有し、合同で研修会を開催するなど、相談員のスキルアップを図るための方策を講じている。 2 食品ごとに表示基準が異なるなど、専門性が高く広範囲にわたる知識が要求されるため、迅速かつ的確な対応ができるよう、食品表示制度に精通した相談体制が求められる。 3 食品表示は、食品衛生法等の各種法令に関係することから、保健所等の法令を所管する関係機関と連携した対応が求められている。 4 相談は、県職員が対応していることから、人事異動等においても変わらない専門性の維持が求められているが、新年度当初に新任職員の割合が高い場合は、迅速な対応が困難な場合がある。 																				

(2) 消費生活相談

実施機関	県民くらし安全局安全衛生課 生活安全室																				
開設年度	昭和44年度																				
根拠法令等	消費者安全法，徳島県消費者情報センターの設置及び運営に関する要綱																				
目的	消費者の権利の実現を確保し，併せてその自立の支援を図る。																				
窓口開設状況	<ol style="list-style-type: none"> 1 開設日時 月曜日，火曜日，木曜日及び金曜日の午前9時から午後6時まで 土曜日及び日曜日の午前9時から午後4時まで (ただし，祝日及び年末年始を除く。) 2 実施場所 徳島県消費者情報センター（徳島県青少年センター5階） 3 運営形態 徳島県消費者協会に業務委託 4 相談方法 面談，電話，電子メール（例外として郵便も受付） 5 対象者 県民全般（原則として消費者） 																				
相談実施体制	担当職員3名，徳島県事業者指導専門員1名，業務委託先の相談員8名。																				
相談件数	<ol style="list-style-type: none"> 1 内容別の相談実績 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>苦情</th> <th>問合せ</th> <th>要望</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>2,895</td> <td>441</td> <td>2</td> <td>3,338</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>2,706</td> <td>322</td> <td>2</td> <td>3,030</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>2,405</td> <td>271</td> <td>0</td> <td>2,676</td> </tr> </tbody> </table> 	年度	苦情	問合せ	要望	計	平成22年度	2,895	441	2	3,338	平成23年度	2,706	322	2	3,030	平成24年度	2,405	271	0	2,676
年度	苦情	問合せ	要望	計																	
平成22年度	2,895	441	2	3,338																	
平成23年度	2,706	322	2	3,030																	
平成24年度	2,405	271	0	2,676																	
相談内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 事業者との契約トラブルに関するもの。 2 平成24年度の相談実績では，20歳代から50歳代の相談者においては「デジタルコンテンツ」に関する相談が最も多くなっており，全相談件数の約15パーセントを占めている。 また，60歳代以上の高齢者層にあっては，「健康食品」に関する相談が最も多く，当該年代の相談件数の約16パーセントを占めている。 																				
現状と課題	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の声を聞くことは，よりよい運営を確保するために有効な方法の一つであり，業務改善の方法の一つとして検討する余地がある。 2 相談窓口の運営は，特定非営利法人徳島県消費者協会に委託しているが，県の職員も駐在しており，随時情報を入手できる体制となっている。 3 ホームページに業務概要，具体的な相談事例，相談結果を掲載しているほか，テレビ，ラジオ，新聞等のメディアを通じて広報を行っている。 4 出前講座，テレビ，ラジオ，新聞等で注意喚起しているものの，類似の詐欺事件の被害が減らず，問題解決に苦慮している。 5 市町の消費生活センター及び市町村の消費生活窓口と受付内容の引継，個別案件の情報交換・提供を行い，連携を図っている。また，徳島弁護士会，徳島司法書士会と共同で相談会を開催し，消費者の法律等の関する悩みに専門的な立場で応えられるよう配慮している。 																				

(3) 交通事故相談

実施機関	県民くらし安全局安全衛生課 生活安全室																								
開設年度	昭和42年度																								
根拠法令等	交通安全対策基本法，徳島県交通事故相談所の設置及び運営に関する要綱， 徳島県交通専門員設置要綱																								
目的	全国交通安全協会や，交通事故被害者の会の代表等からの「都道府県に公的な交通事故に関する相談機関を設けること」との強い要望等により設置され，交通事故全般につき，賠償額の算定等に関する相談を受け付けている。																								
窓口開設状況	<ol style="list-style-type: none"> 1 開設日時 平日の午前9時から正午まで及び午後1時から午後4時まで (ただし，祝日及び年末年始を除く。) 2 実施場所 交通事故相談室（徳島県庁1階） 3 運営形態 直営 4 相談方法 面談，電話 5 対象者 県民全般 																								
相談実施体制	担当職員2名，相談員2名。																								
相談件数	<ol style="list-style-type: none"> 1 内容別の相談実績 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>賠償額の算定</th> <th>過失の程度</th> <th>示談の仕方</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>122</td> <td>76</td> <td>48</td> <td>341</td> <td>587</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>63</td> <td>30</td> <td>76</td> <td>230</td> <td>399</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>58</td> <td>28</td> <td>43</td> <td>253</td> <td>382</td> </tr> </tbody> </table> 	年度	賠償額の算定	過失の程度	示談の仕方	その他	計	平成22年度	122	76	48	341	587	平成23年度	63	30	76	230	399	平成24年度	58	28	43	253	382
年度	賠償額の算定	過失の程度	示談の仕方	その他	計																				
平成22年度	122	76	48	341	587																				
平成23年度	63	30	76	230	399																				
平成24年度	58	28	43	253	382																				
相談内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 交通事故の損害・慰謝料等の計算方法や損害賠償の仕方。 2 示談の進め方，解決への手引き。 3 その他交通事故に関する問題全般。 																								
現状と課題	<ol style="list-style-type: none"> 1 加害者が任意保険に非加入のため，超過部分の賠償や示談代行サービス，一括払請求等の事務が受けられず，相談に来るケースが多い。 2 8割程度が被害者からの相談となっている。 3 専門的な見地からの助言が必要と判断される場合は，相談内容に応じて他の適切な機関を紹介している。 4 年々相談件数が減少していることから，窓口の認知度を高めていく必要があると判断し，新たな取り組みとして，自動車安全運転センターと連携し，平成26年1月より，年間3万枚発行されている事故証明書を郵送する際に，交通事故相談所を案内するチラシを同封するよう計画している。 5 これまで，移動相談所，テレビ電話を用いての相談を実施していた時期もあったが，利用者がほとんど無く，現在は実施していない。 																								

(4) 県民サービスセンター

実施機関	県民環境政策課 県民協働室																		
開設年度	昭和40年度																		
根拠法令等	徳島県県民サービスセンターの設置及び事務処理に関する要綱																		
目的	県政に対する県民の声を的確に把握し積極的に県政に反映させるとともに、県民からの県政に対する要望、苦情その他の相談に応じ、これを適切に処理すること及び県民に対し身近な県政情報を提供することをもって、県民の県政に対する理解と関心を深めることを目的としている。																		
窓口開設状況	<ol style="list-style-type: none"> 1 開設日時 月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後6時15分まで (ただし、祝日及び年末年始は除く。) 2 実施場所 県民サービスセンター(徳島県庁1階) 3 運営形態 直営。コールセンター業務については他の機関に業務を委託。 4 相談方法 面談、電話、ファクシミリ、電子メール、郵便 5 対象者 県民全般 																		
相談実施体制	担当職員4名、コールセンターは、常時2名以上のオペレーター等が駐在。																		
相談件数	<ol style="list-style-type: none"> 1 受付部門別の相談実績 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>県民サービスセンター</th> <th>県庁コールセンター</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>1,086</td> <td>7,755</td> <td>8,841</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>1,138</td> <td>6,704</td> <td>7,842</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>1,411</td> <td>5,654</td> <td>7,065</td> </tr> </tbody> </table> 			年度	県民サービスセンター	県庁コールセンター	計	平成22年度	1,086	7,755	8,841	平成23年度	1,138	6,704	7,842	平成24年度	1,411	5,654	7,065
年度	県民サービスセンター	県庁コールセンター	計																
平成22年度	1,086	7,755	8,841																
平成23年度	1,138	6,704	7,842																
平成24年度	1,411	5,654	7,065																
相談内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 道路の維持・管理に関すること、パスポートの申請書類の要求、観光パンフレットの希望等、県政全般について。 																		
現状と課題	<ol style="list-style-type: none"> 1 相談者とのトラブルに適切に対応するため、あらかじめ関係各課等と対応方法について協議し決定している。 2 過去3年間の相談件数を見ると、県庁コールセンターへの相談件数は、年々減少傾向にあるが、これは、情報を希望する者が徳島県ホームページに掲載しているコールセンターFAQで希望する情報を取得できるようになったことにより、コールセンター等に直接相談するまで至らないケースが増えたためであると推察される。 3 FAQの更新については、各課室が行っており、業務多忙、人事異動等の関係から、全ての課室で適時に最新情報へ更新することが難しい状況である。 4 相談内容によっては相談者のプライバシーに配慮する必要があるが、プライバシーに配慮した施設の整備することが困難な状況である。 5 同じ者が何回も相談に来たり、中には強圧的な態度を取る相談者が存在する。 6 コールセンターの受付案件について、一次完了率の更なる向上が課題となっている。 																		

(5) 高齢者総合相談

実施機関	長寿保険課																																				
開設年度	昭和62年度																																				
根拠法令等	徳島県高齢者総合相談センター運営要綱																																				
目的	高齢者及びその家族等が抱える悩みごとの相談に対し総合的、一体的かつ迅速に対応し、その福祉の向上を図る。																																				
窓口開設状況	<p>1 開設日時 「一般相談」 月曜日から金曜日までの午前9時から午後4時まで (12時から13時までの時間帯を除く。) 「こころの相談」 毎週火曜日及び木曜日の午前9時から正午まで 「法律相談」 毎週木曜日の午後1時から午後3時まで 「内科医療に関する相談」 毎月第1・第3火曜日の午後2時から午後4時まで 「健康・介護・虐待に関する相談」 毎月第2・第4水曜日の午後1時から午後4時まで 「税金に関する相談」 毎月第3水曜日の午後1時から午後4時まで</p> <p>2 実施場所 徳島県高齢者総合相談センター（徳島県総合福祉センター4階）</p> <p>3 運営形態 他の機関に業務を委託。</p> <p>4 相談方法 面談、電話（フリーダイヤルを設置）、電子メール、郵便</p> <p>5 対象者 高齢者及びその家族</p>																																				
相談実施体制	一般相談員1名及び専門相談員5名で相談を受付。																																				
相談件数	<p>1 内容別の相談実績</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>一般相談</th> <th>こころ</th> <th>法律</th> <th>健康・介護・虐待</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>742</td> <td>23</td> <td>59</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>690</td> <td>17</td> <td>65</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>793</td> <td>31</td> <td>49</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>内科医療</th> <th>税金</th> <th>認知症</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td>17</td> <td>6</td> <td>904</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>11</td> <td>2</td> <td>841</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>12</td> <td></td> <td>933</td> </tr> </tbody> </table>	年度	一般相談	こころ	法律	健康・介護・虐待	平成22年度	742	23	59	31	平成23年度	690	17	65	32	平成24年度	793	31	49	31	内科医療	税金	認知症	計	26	17	6	904	24	11	2	841	17	12		933
年度	一般相談	こころ	法律	健康・介護・虐待																																	
平成22年度	742	23	59	31																																	
平成23年度	690	17	65	32																																	
平成24年度	793	31	49	31																																	
内科医療	税金	認知症	計																																		
26	17	6	904																																		
24	11	2	841																																		
17	12		933																																		
相談内容	<p>1 一般相談：高齢者のいろいろな悩みごと等、高齢者の生活上の全般的な相談</p> <p>2 こころ：精神的不安、自殺等についての相談</p> <p>3 法律：財産、相続、金銭貸借等についての相談</p> <p>4 内科医療：病気や治療上の悩み、病気予防等についての相談</p> <p>5 健康・介護・虐待：保健、介護、高齢者虐待等についての相談</p> <p>6 税金：所得、相続、贈与等の各種税金についての相談</p>																																				
現状と課題	<p>1 一般相談から各種専門相談まで、手広く相談業務を実施している。</p> <p>2 一般相談では、広い知識・情報が求められる一方、近年はカウンセリングの要素が強くなり、これに対応できる人材が求められるが、人材確保が困難な状況である。</p> <p>3 高齢者の自殺が減少していない状況の中で、相談者は伸びておらず、今後は相談窓口の周知を図っていく必要がある。</p>																																				

(6) 児童相談

実施機関	中央こども女性相談センター，南部こども女性相談センター，西部こども女性相談センター																																																																																				
開設年度	昭和23年度（中央），平成17年度（南部），平成18年度（西部）																																																																																				
根拠法令等	児童福祉法																																																																																				
目的	市町村と適切な役割分担・連携を図りつつ，子どもに関する家庭その他からの相談に応じ，子どもが有する問題又は子どもの真のニーズ，子どもの置かれた環境の状況等を的確に捉え，個々の子どもや家庭に最も効果的な援助を行い，もって子どもの福祉を図るとともに，その権利を擁護することを主たる目的とする。																																																																																				
窓口開設状況	<p>1 開設日時 月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時まで。 ただし，児童虐待通告等の緊急を要するものについては，24時間対応。</p> <p>2 実施場所 中央こども女性相談センター，南部こども女性相談センター 西部こども女性相談センター</p> <p>3 運営形態 直営</p> <p>4 相談方法 面談，電話</p> <p>5 対象者 18歳未満の子どもに関し，本人・地域住民等からの相談を受付。 重症心身障がい児（者）は，年齢に関係なく相談に応じている。</p>																																																																																				
相談実施体制	中央19名，南部9名，西部9名																																																																																				
相談件数	<p>1 受付内容別の相談実績</p> <p>(1) 中央</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>養護</th> <th>障がい</th> <th>非行</th> <th>育成</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>444</td> <td>1,376</td> <td>72</td> <td>218</td> <td>1</td> <td>2,111</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>422</td> <td>1,241</td> <td>84</td> <td>188</td> <td>0</td> <td>1,935</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>412</td> <td>1,189</td> <td>94</td> <td>169</td> <td>0</td> <td>1,864</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 南部</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>養護</th> <th>障がい</th> <th>非行</th> <th>育成</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>89</td> <td>199</td> <td>26</td> <td>40</td> <td>0</td> <td>354</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>105</td> <td>160</td> <td>19</td> <td>22</td> <td>0</td> <td>306</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>72</td> <td>197</td> <td>12</td> <td>42</td> <td>0</td> <td>323</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 西部</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>養護</th> <th>障がい</th> <th>非行</th> <th>育成</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>72</td> <td>174</td> <td>5</td> <td>15</td> <td>0</td> <td>266</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>78</td> <td>175</td> <td>9</td> <td>22</td> <td>0</td> <td>284</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>57</td> <td>162</td> <td>4</td> <td>16</td> <td>1</td> <td>240</td> </tr> </tbody> </table>	年度	養護	障がい	非行	育成	その他	計	平成22年度	444	1,376	72	218	1	2,111	平成23年度	422	1,241	84	188	0	1,935	平成24年度	412	1,189	94	169	0	1,864	年度	養護	障がい	非行	育成	その他	計	平成22年度	89	199	26	40	0	354	平成23年度	105	160	19	22	0	306	平成24年度	72	197	12	42	0	323	年度	養護	障がい	非行	育成	その他	計	平成22年度	72	174	5	15	0	266	平成23年度	78	175	9	22	0	284	平成24年度	57	162	4	16	1	240
年度	養護	障がい	非行	育成	その他	計																																																																															
平成22年度	444	1,376	72	218	1	2,111																																																																															
平成23年度	422	1,241	84	188	0	1,935																																																																															
平成24年度	412	1,189	94	169	0	1,864																																																																															
年度	養護	障がい	非行	育成	その他	計																																																																															
平成22年度	89	199	26	40	0	354																																																																															
平成23年度	105	160	19	22	0	306																																																																															
平成24年度	72	197	12	42	0	323																																																																															
年度	養護	障がい	非行	育成	その他	計																																																																															
平成22年度	72	174	5	15	0	266																																																																															
平成23年度	78	175	9	22	0	284																																																																															
平成24年度	57	162	4	16	1	240																																																																															
相談内容	<p>1 養護，障がい，非行，育成等の相談が大半となっている。</p> <p>2 児童虐待は深刻であり，児童通告の増加等により件数が急増している。</p>																																																																																				
現状と課題	<p>1 市町の相談担当部局では定数削減が進んでおり，広域行政の主体として県に期待する役割は，より大きくなっている。このため，今後の市町との役割分担，連携等，そのあり方を検討するとともに，互いに連絡を密にして相談者支援を行っていくことが求められる。</p> <p>2 児童虐待の件数が急増し，対応責任が問われている。児童福祉法等が改正されたことにより，児童相談所の責務が一層重大になる一方，虐待する保護者に対する指導及び継続指導が十分でない問題を抱えている。</p> <p>3 近年，子どもの発達障がい特性と関連した性格行動に関する相談が増加しており，子どもにとって適切な支援を提供することが重要である。このため，今後は医療，教育等の専門機関が連携し対応することが課題となっている。</p> <p>4 関係機関との連携強化が求められていることから，関係者からの助言指導要請には，できる限り応えているが，地域におけるケースカンファレンスでは，児童相談所と福祉事務所，町村，保健所との役割分担が必要であるにもかかわらず，市町の体制に格差があり，主体的に児童相談に取り組んでいる市町が少ない。</p> <p>5 虐待相談，非行相談は高度な専門的知識を必要とされるが，これに対応する児童福祉司は通常の定期異動により異動するため，経験が生かされない。</p>																																																																																				

(7) 女性相談

実施機関	中央こども女性相談センター，南部こども女性相談センター，西部こども女性相談センター																																																
開設年度	昭和32年度（中央），平成22年度（南部，西部）																																																
根拠法令等	売春防止法，配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律 人身取引対策行動計画2009																																																
目的	夫等からの暴力等により保護を必要とする女性や，家族・人間関係，離婚等の女性の抱える問題に対し相談に応じ，もって女性の人権を守ることを目的として窓口を設置。																																																
窓口開設状況	<p>1 開設日時 中央： 面談 月曜日から金曜日までの午前10時から午後4時まで （ただし，祝日及び年末年始は除く。） 電話 月曜日から金曜日までの午前9時から午後10時まで （ただし，年末年始は除く。） 南部，西部： 面談 月曜日から金曜日までの午前10時から午後4時まで 電話 月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時まで （いずれも祝日及び年末年始は除く。）</p> <p>2 実施場所 中央こども女性相談センター，南部こども女性相談センター 西部こども女性相談センター</p> <p>3 運営形態 直営</p> <p>4 相談方法 面談，電話</p> <p>5 対象者 県民一般（女性に限る）</p>																																																
相談実施体制	中央11名，南部4名，西部5名																																																
相談件数	<p>1 内容別の相談実績</p> <p>(1) 中央</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>DV</th> <th>DV以外</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>1,653</td> <td>1,375</td> <td>3,028</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>1,585</td> <td>1,093</td> <td>2,678</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>1,277</td> <td>720</td> <td>1,997</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2) 南部</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>DV</th> <th>DV以外</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>818</td> <td>242</td> <td>1,060</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>529</td> <td>128</td> <td>657</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>391</td> <td>55</td> <td>446</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 西部</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>DV</th> <th>DV以外</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>319</td> <td>151</td> <td>470</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>474</td> <td>377</td> <td>851</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>371</td> <td>258</td> <td>629</td> </tr> </tbody> </table>	年度	DV	DV以外	計	平成22年度	1,653	1,375	3,028	平成23年度	1,585	1,093	2,678	平成24年度	1,277	720	1,997	年度	DV	DV以外	計	平成22年度	818	242	1,060	平成23年度	529	128	657	平成24年度	391	55	446	年度	DV	DV以外	計	平成22年度	319	151	470	平成23年度	474	377	851	平成24年度	371	258	629
年度	DV	DV以外	計																																														
平成22年度	1,653	1,375	3,028																																														
平成23年度	1,585	1,093	2,678																																														
平成24年度	1,277	720	1,997																																														
年度	DV	DV以外	計																																														
平成22年度	818	242	1,060																																														
平成23年度	529	128	657																																														
平成24年度	391	55	446																																														
年度	DV	DV以外	計																																														
平成22年度	319	151	470																																														
平成23年度	474	377	851																																														
平成24年度	371	258	629																																														
相談内容	<p>1 夫等からの暴力，家族・人間関係，離婚のほか女性の抱える問題。</p> <p>2 配偶者からの暴力に関する相談が多い。</p>																																																
現状と課題	<p>1 配偶者からの暴力により相談に至る割合が，高くなってきている。</p> <p>2 相談につながるまでに長期間を要したことで回復や支援が困難となっている事例や，高齢者からの相談事例等が認められ，相談内容も広範囲にわたっている。</p> <p>3 配偶者等からの暴力の影響により，心身の回復や生活の自立に長期間を要する相談者が見受けられる。</p> <p>4 非常勤相談員は，雇用期間の上限が定められており，経験豊富な者が退職を余儀なくされるため，相談の質を維持することが困難である。また，緊急の必要性等から相談時間が夜間・休日に及ぶなど，緊急対応の場合の負担が大きく，人員確保が困難な要因となっている。</p>																																																

(8) 発達障がいに関する相談

実施機関	発達障がい者総合支援センター																																				
開設年度	平成18年度																																				
根拠法令等	発達障害者支援法																																				
目的	学校や職場、家庭での日常生活における発達障がいに関する諸問題について、相談、支援等、総合的に対処するために設置。																																				
窓口開設状況	<ol style="list-style-type: none"> 1 開設日時 月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時15分まで (ただし、祝日及び年末年始は除く。) 2 実施場所 発達障がい者相談支援センター 3 運営形態 直営 4 相談方法 面談、電話、電子メール(24時間) 5 対象者 発達障がい者、その家族及び関係者 																																				
相談実施体制	児童心理司、保育士等、10名で対応。																																				
相談件数	<ol style="list-style-type: none"> 1 内容別の相談実績 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>家庭生活</th> <th>教育</th> <th>健康・医療</th> <th>就労</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>291</td> <td>53</td> <td>83</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>392</td> <td>203</td> <td>141</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>1,191</td> <td>263</td> <td>256</td> <td>149</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>情報提供</th> <th>進路相談</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50</td> <td>20</td> <td>41</td> <td>573</td> </tr> <tr> <td>63</td> <td>27</td> <td>63</td> <td>961</td> </tr> <tr> <td>153</td> <td>57</td> <td>74</td> <td>2,143</td> </tr> </tbody> </table> 	年度	家庭生活	教育	健康・医療	就労	平成22年度	291	53	83	35	平成23年度	392	203	141	72	平成24年度	1,191	263	256	149	情報提供	進路相談	その他	計	50	20	41	573	63	27	63	961	153	57	74	2,143
年度	家庭生活	教育	健康・医療	就労																																	
平成22年度	291	53	83	35																																	
平成23年度	392	203	141	72																																	
平成24年度	1,191	263	256	149																																	
情報提供	進路相談	その他	計																																		
50	20	41	573																																		
63	27	63	961																																		
153	57	74	2,143																																		
相談内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 発達障がいは、どんな能力に障がいがあるか、どの程度なのかは、人によって異なっており、家庭生活、教育、健康・医療、就労等、様々な相談がある。 2 平成23年度を除くと年度相談件数の半数以上が家庭生活に関する相談となっているが、相談を継続していく課程で教育、就労等の問題につながることもある。 																																				
現状と課題	<ol style="list-style-type: none"> 1 発達障がい者総合支援センターは、開設後間もないことから、今後は、相談実施機関としてノウハウを蓄積していくことが重要である。 また、継続的に人材を確保し、育成していくことが必要とされており、今後の課題となっている。 2 相談者の年齢別の構成を見ると、16歳以上が6割、19歳以上では4割を占めている。また、6割近くの者が過去に発達障がいと診断されていなかったり、診断されている若しくは不明である者である。 3 知的障がいが無い若しくは軽度の場合には、特別な支援を受けずに成長し、成人してから相談につながるものや、進学や就職を検討する時期になってから相談につながるものの増加が目立っている。 4 発達障がい者支援センターの立地の関係から、県西部及び県中央部の在住者の利便性が悪い。現在以上に相談件数が増加した際には、こども女性相談センターと同様に分割若しくは新設するかの検討を要すると目される。 																																				

(9) 経営・融資相談

実施機関	企業支援課																																												
開設年度	平成19年度：原油・原材料価格高騰に関する相談窓口を開設 平成20年度：円高及び国際金融危機に関する相談窓口を開設 セーフティネット保証に関する相談窓口を開設 平成21年度：穴吹工務店に関する相談窓口を開設 平成22年度：ジオスの破産に伴う相談窓口を開設 日本振興銀行の破産に伴う相談窓口を開設 武富士の倒産に伴う相談窓口を開設 東日本震災枠に関する相談窓口を開設																																												
根拠法令等	なし																																												
目的	中小企業に多大な影響があると判断される災害の発生，大企業の倒産等，著しい経済情勢の変動の際に「特別相談窓口」を開設し，中小企業の経営及び資金繰りに関する相談に応じる。																																												
窓口開設状況	1 開設日時 月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後6時15分まで (ただし，祝日及び年末年始は除く。) 2 実施場所 企業支援課内（徳島県庁5階） 3 運営形態 直営 4 相談方法 面談，電話，ファクシミリ，電子メール (ファクシミリ及び電子メールは24時間受信可能) 5 対象者 県内の中小企業，市町村や信用保証協会等の関係機関																																												
相談実施体制	担当職員7名で実施。																																												
相談件数	1 内容別の相談実績 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>原油・ 原材料高</th> <th>国際 金融危機</th> <th>セーフティネット 保証</th> <th>震災 緊急保証</th> <th>穴吹 工務店</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>42</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>55</td> <td>19</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>50</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>ジオス</th> <th>日本 振興銀行</th> <th>武富士</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>73</td> <td>126</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>47</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>55</td> <td>105</td> </tr> </tbody> </table>	年度	原油・ 原材料高	国際 金融危機	セーフティネット 保証	震災 緊急保証	穴吹 工務店	平成22年度	0	0	42	0	0	平成23年度	0	0	55	19	0	平成24年度	0	0	50	0	0	ジオス	日本 振興銀行	武富士	その他	計	7	3	1	73	126	0	1	0	47	122	0	0	0	55	105
年度	原油・ 原材料高	国際 金融危機	セーフティネット 保証	震災 緊急保証	穴吹 工務店																																								
平成22年度	0	0	42	0	0																																								
平成23年度	0	0	55	19	0																																								
平成24年度	0	0	50	0	0																																								
ジオス	日本 振興銀行	武富士	その他	計																																									
7	3	1	73	126																																									
0	1	0	47	122																																									
0	0	0	55	105																																									
相談内容	1 中小企業向けの融資制度に関するもの																																												
現状と課題	1 過去3年間を見ると，セーフティネット保証に関する相談が多い。 2 中小企業に多大な影響があると判断される問題が発生した際，相談に応じるため開設した相談窓口を総称して「経営・融資相談窓口」としている。このため，相談の実績がない場合でも相談窓口は存続させており，このままの職員体制を維持するかの検討が求められる。 また，相談を休止若しくは廃止する場合の基準が無く，休止若しくは廃止の際の判断が難しい。 3 より広く相談窓口を利用してもらうための効果的な手法等について，検討を行う必要がある。																																												

(10) U・Iターン就労相談

実施機関	労働雇用課																
開設年度	昭和45年度																
根拠法令等	徳島県職業相談員設置要綱																
目的	県内企業の人材確保を図るとともに県外在住の就労者であり県内企業への就職を希望しているUターン等の希望者の雇用の促進と、中高年齢者等の就職困難者の再就職に当たり、就職登録制度を設け、本人の希望や職歴等の情報提供を行い就職の支援を実施する。																
窓口開設状況	<ol style="list-style-type: none"> 1 開設日時 月曜日から金曜日までの午前10時から午後6時まで (祝日、年末年始及び徳島クレメントプラザの閉館日は除く。) 2 実施場所 徳島ジョブステーション (徳島クレメントプラザ5階) 3 運営形態 直営 4 相談方法 面談、電話 5 対象者 U・Iターン就職希望者、中高年齢者等の就職困難者 U・Iターン者の採用希望企業 																
相談実施体制	基本4名の相談員で対応。																
相談件数	<ol style="list-style-type: none"> 1 受付部門別の相談実績 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>Uターン希望者</th> <th>中高年・就職困難者</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>184</td> <td>50</td> <td>234</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>181</td> <td>57</td> <td>238</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>157</td> <td>63</td> <td>220</td> </tr> </tbody> </table> <p>※実績の件数には、徳島ジョブステーションのほか東京本部、大阪本部、名古屋事務所において受け付けたものを含む。 ※当該件数は、就職の支援を受けるために新規登録を行った相談者の延人数である。 ※Iターンは、統計をとっていないため分類していない。</p> 	年度	Uターン希望者	中高年・就職困難者	計	平成22年度	184	50	234	平成23年度	181	57	238	平成24年度	157	63	220
年度	Uターン希望者	中高年・就職困難者	計														
平成22年度	184	50	234														
平成23年度	181	57	238														
平成24年度	157	63	220														
相談内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 Uターン就職に関し、就職希望者からの情報提供の依頼、Uターン就職希望者及び中高年・就職困難者からの就職登録の受付、求人登録希望企業からの情報提供の依頼等。 																
現状と課題	<ol style="list-style-type: none"> 1 とくしまジョブステーション内で同居する「駅のハローワーク」から求人情報の提供を受け、その情報をU・Iターン就職登録を行った者に対して提供している。 2 Uターン就職者の採用希望企業から申し込まれた求人情報を取りまとめ、「徳島Uターンコーナー」に提示するとともに、U・Iターン就職希望登録を行った者に対して、定期的に情報を提供している。 3 利用者の利便性、業務の効率性等を考慮すると、「駅のハローワーク」との業務分担について整理するなどすることが望ましい。 																

(11) 農林水産就業相談

実施機関	農林水産総合技術支援センター 経営推進課																				
開設年度	平成20年度																				
根拠法令等	なし																				
目的	徳島県緊急経済雇用対策の一環として、都会等で職を失ったため故郷に帰り、徳島県の農林水産業に就業しようと考えている者等の相談及び情報提供に対応するために設置。																				
窓口開設状況	<ol style="list-style-type: none"> 1 開設日時 月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後6時15分まで (ただし、祝日及び年末年始は除く。) ファクシミリは24時間受け付けており、受信次第対応。ただし夜間に受信した場合は、後日速やかに対応。 2 実施場所 経営推進課内(徳島県庁6階) 3 運営形態 直営 4 相談方法 面談、電話、ファクシミリ、電子メール 5 対象者 徳島県において新たに農林水産業に従事しようとする希望する者。 																				
相談実施体制	職員3名で対応。																				
相談件数	<ol style="list-style-type: none"> 1 受付内容別の相談実績 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>就農全般</th> <th>支援制度</th> <th>研修制度</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年度</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>平成23年度</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>1</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>平成24年度</td> <td>16</td> <td>19</td> <td>3</td> <td>38</td> </tr> </tbody> </table> 	年度	就農全般	支援制度	研修制度	計	平成22年度	2	4	2	8	平成23年度	7	7	1	15	平成24年度	16	19	3	38
年度	就農全般	支援制度	研修制度	計																	
平成22年度	2	4	2	8																	
平成23年度	7	7	1	15																	
平成24年度	16	19	3	38																	
相談内容	<ol style="list-style-type: none"> 1 徳島県の農林水産業に就業するための方法、県内の農業関係の企業の採用状況等、農林水産業の新規就業に関する全般的な問い合わせ。 2 徳島県の農林水産業への就業に関する資料、情報等の提供依頼。 3 農林水産業を始めるに当たって問題となる「生産・経営技術の習得」、施設や生産機械の整備・取得、就農先の調査等のために要する「資金」に関すること等に対する支援制度についての照会等。 4 農業大学校等の研修施設における研修制度の状況等に関する照会等。 																				
現状と課題	<ol style="list-style-type: none"> 1 農地等の情報を窓口で随時集約するなどの仕組み作り、今後の動向や利用者の声等を踏まえての部内の窓口の集約化等、相談者に対して一元的に支援できるような窓口体制について検討する必要があると目される。 2 相談の内容を見ると、就農支援制度の情報収集に関するものが、最も多い。 3 県外で開催された就農相談会を利用して面談し、要望を聞き取るなど、就農に関する相談を実施している。 4 支援制度が創設された際には、適時に報道発表し、情報提供に努めている。 5 類似の相談を行っている徳島県新規就農相談センター、徳島県林業労働力確保支援センター、徳島県漁業就業者確保支援センター及び関係市町村と定期的に連絡会議を開催している。 6 必要に応じて、県のお他機関(徳島県農業支援センター)及び関係する外部機関(徳島県農業会議)に対して、相談者の状況等についての経過観察及び必要な指導を依頼している。 7 潜在的な相談の需要を把握することが困難であり、効率的に広報を行うことが難しい。今後は、県民にわかりやすい方法、表現等の検討を行い、効率的に広報を行っていくことが求められる。 																				

(12) 警察安全相談

実施機関	警察本部 総務課, 県内各警察署 警務課																																
開設年度	平成12年度																																
根拠法令等	徳島県警察安全相談取扱要綱																																
目的	警察安全相談は, 警察改革要綱において「国民のための警察」の確立を図る上での重要な柱とされ, 徳島県警察においても県民からの各種相談等に対し適切な対応を行うことを目的として, 相談窓口を設置している。																																
窓口開設状況	<ol style="list-style-type: none"> 開設日時 24時間態勢で対応している。 電子メールは24時間受け付けており, 受信次第対応。ただし, 夜間に受信した場合は, 後日速やかに対応。 実施場所 警察総合相談センター (徳島県警察本部 8階) 県内の各警察署 (徳島東警察署ほか14警察署) 運営形態 直営 相談方法 面談, 電話, 電子メール 対象者 限定はしていない。 																																
相談実施体制	県警本部: 警察総合相談センターに担当員及び相談員を各1名配置。 各警察署: 各警察署の体制によって異なる。 合計53名の人員により対応。																																
相談件数	<ol style="list-style-type: none"> 受付内容別の相談実績 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>家庭・職場 近隣関係</th> <th>防犯問題 その他</th> <th>刑事関係</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年</td> <td>2,568</td> <td>1,935</td> <td>2,572</td> </tr> <tr> <td>平成23年</td> <td>2,989</td> <td>2,741</td> <td>2,948</td> </tr> <tr> <td>平成24年</td> <td>3,155</td> <td>3,056</td> <td>2,969</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>犯罪等の 被害防止</th> <th>迷惑行為</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2,233</td> <td>1,677</td> <td>6,648</td> <td>17,633</td> </tr> <tr> <td>2,337</td> <td>1,709</td> <td>6,853</td> <td>19,577</td> </tr> <tr> <td>2,524</td> <td>2,015</td> <td>7,245</td> <td>20,964</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※集計は, 暦年で行われている。</p> 	年度	家庭・職場 近隣関係	防犯問題 その他	刑事関係	平成22年	2,568	1,935	2,572	平成23年	2,989	2,741	2,948	平成24年	3,155	3,056	2,969	犯罪等の 被害防止	迷惑行為	その他	計	2,233	1,677	6,648	17,633	2,337	1,709	6,853	19,577	2,524	2,015	7,245	20,964
年度	家庭・職場 近隣関係	防犯問題 その他	刑事関係																														
平成22年	2,568	1,935	2,572																														
平成23年	2,989	2,741	2,948																														
平成24年	3,155	3,056	2,969																														
犯罪等の 被害防止	迷惑行為	その他	計																														
2,233	1,677	6,648	17,633																														
2,337	1,709	6,853	19,577																														
2,524	2,015	7,245	20,964																														
相談内容	<ol style="list-style-type: none"> 家庭・職場・近隣関係, 防犯問題その他, 刑事関係, 犯罪等の被害防止, 迷惑行為等, 県民生活の安全に関わる問題や悩みに関するもの。 警察に関係しない内容の相談が増加している。 																																
現状と課題	<ol style="list-style-type: none"> 平成24年度には, 窓口開設以来初めて相談受理件数が2万件を突破し, 将来の相談件数増加に備えた人員の配置が課題となっている。 同じ相談者が何度も相談に来たり, 強圧的な態度で権利を主張する相談者が増加している。 相談担当部門において相談処理状況を定期的に点検するとともに, 相談者からの要望を受け付け, 相談者支援に関する指示を行っている。また, 徳島県警察総合相談業務支援システムにより, 管理者が処理の進捗状況を点検している。 DV・ストーカー事案等の相談者に対しては, 定期的に事後状況調査, 防犯指導等を実施している。 平成25年4月から相談業務主管課が生活部門から総務・警務部門に移管されたことから, 相談受理部門と処理部門の連携の推進, 業務管理が適切に実施されるための指導等を今後とも継続していく必要がある。 各警察署段階の相談を管理するため, 相談業務支援システムを構築し, 相談結果の蓄積及び相談案件ごとの進行管理を行っており, 遅延している案件や対応が不十分と目される案件等については, 各警察の署長が指示し改善を促している。 相談業務の主管課が移管されたことで, 一部の警察署を除くと担当課の執務室の直近に専用の相談室が無く, 他課の相談室を兼用している状態であるため, 施設を整備することが望ましい。 年間に2万件前後の多くの相談が窓口寄せられていることから, これまでの広報活動を継続し, 県民に対し周知を図っていく必要がある。 																																

(13) いじめホットライン相談

実施機関	警察本部 少年課																																										
開設年度	平成6年度																																										
根拠法令等	少年警察活動規則，少年警察活動細則，少年相談マニュアル， 「少年相談実施基準の制定について」， 「「いじめホットライン」の設置について」， 「学校におけるいじめ問題への的確な対応について」， 「徳島県警察安全相談取扱要領の制定について」																																										
目的	全国的にいじめを苦にした自殺が発生している現状から，いじめの事案を早期に把握して，指導・助言等の適切な対応を実施する必要があるため。																																										
窓口開設状況	1 開設日時 24時間態勢で対応している。 2 実施場所 少年サポートセンター（徳島県警察本部5階） 3 運営形態 直営 4 相談方法 面談，電話 5 対象者 こども及びその保護者等。																																										
相談実施体制	職員4名（うち1名は，少年補導嘱託員）で対応。																																										
相談件数	1 受付内容別の相談実績 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">非行問題</th> <th rowspan="2">学校問題</th> <th colspan="2">いじめ</th> <th rowspan="2">家庭問題</th> </tr> <tr> <th>いじめ</th> <th>いじめ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年</td> <td>4</td> <td>58</td> <td>32</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>平成23年</td> <td>1</td> <td>49</td> <td>37</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>平成24年</td> <td>1</td> <td>56</td> <td>40</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>交友問題</th> <th>健康問題</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>17</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>87</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>0</td> <td>8</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>80</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※集計は，暦年で行われている。</p>	年度	非行問題	学校問題	いじめ		家庭問題	いじめ	いじめ	平成22年	4	58	32	2	2	平成23年	1	49	37	5	5	平成24年	1	56	40	4	4	交友問題	健康問題	その他	計	17	1	5	87	13	0	8	76	14	1	4	80
年度	非行問題				学校問題	いじめ		家庭問題																																			
		いじめ	いじめ																																								
平成22年	4	58	32	2	2																																						
平成23年	1	49	37	5	5																																						
平成24年	1	56	40	4	4																																						
交友問題	健康問題	その他	計																																								
17	1	5	87																																								
13	0	8	76																																								
14	1	4	80																																								
相談内容	1 少年自身や保護者等のいじめに関する悩み。 2 無視・仲間はずれ，悪口・からかい，いやがらせ，暴力行為，金品・物品の要求，学校への不満等。																																										
現状と課題	1 警察は，最後に残された県民の心のよりどころであり，相談者に寄り添っていくことが大事となる。また，今後相談・支援を行うに当たっては，学校と連絡を密にし，根本から問題を解決していくことが求められる。 2 いじめという問題からすると比較的相談件数が少ないが，これは他の類似の相談窓口でも相談を受け付けていることが理由の一つと推察される。 3 臨床心理士等の資格を有する職員を配置しているなど，体制を整備している。 4 相談者に対して事後指導を行う場合は，相談者に了承を得て行っており，継続指導の可否は，状況等を踏まえ，課長が判断し実施している。 5 継続的に支援を行うケースについては，専門家からの助言や指導を受けるためのケース検討会議を実施している。 6 学校に相談したものの対応に納得せず，相談に至る場合が多い。 7 他の機関への通報については，事実関係が明らかな場合に限り行っている。 8 いじめ問題は近年大きな社会問題となっており，相談に対応するためには，更に広報活動を継続し，県民に周知を図る必要がある。 また，相談の際に高度な知識を求められる場合があり，全ての相談に対応するためには，相談員は日々研さんし資質を向上させることが求められている。 9 今後は，他の機関との連携をより密にして強力な関係を築くとともに，学校関係者に対してノウハウを伝えるなど，関係機関の職員の資質向上に協力し，迅速な問題解決及びいじめ被害の未然防止に資することが求められる。																																										

(14) ヤングテレホン相談

実施機関	警察本部 少年課																																
開設年度	昭和53年度																																
根拠法令等	少年警察活動規則，少年警察活動細則，少年相談マニュアル， 「少年相談実施基準の制定について」， 「ヤングテレホン（少年相談電話）の開設について」， 「徳島県警察安全相談取扱要領の制定について」																																
目的	複雑な社会情勢は，非行に走る少年を生み出し，また異性，学業，家庭問題等の悩みを抱えた少年の家出，自殺を増加せしめていることから，これらの問題の未然防止を図る目的で相談窓口を設置。																																
窓口開設状況	1 開設日時 月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分まで （面談の場合，夜間，休日の場合には，当直員が対応する。また，電話の場合，夜間・休日は音声案内で警察安全相談及びいじめホットラインの電話番号を案内している。） 毎月第1日曜日は，サンデー親子相談室として午前10時から午後4時まで相談を受付。 2 実施場所 少年サポートセンター（徳島県警察本部5階） 3 運営形態 直営 4 相談方法 面談，電話 5 対象者 少年，保護者及び一般県民																																
相談実施体制	職員4名（うち1名は，少年補導嘱託員）で対応。																																
相談件数	1 受付内容別の相談実績 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>非行問題</th> <th>学校問題</th> <th>家庭問題</th> <th>交友問題</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成22年</td> <td>11</td> <td>16</td> <td>19</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>平成23年</td> <td>9</td> <td>40</td> <td>33</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>平成24年</td> <td>8</td> <td>36</td> <td>11</td> <td>26</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>健康問題</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6</td> <td>17</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>19</td> <td>137</td> </tr> <tr> <td>0</td> <td>9</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※集計は，暦年で行われている。</p>	年度	非行問題	学校問題	家庭問題	交友問題	平成22年	11	16	19	21	平成23年	9	40	33	34	平成24年	8	36	11	26	健康問題	その他	計	6	17	90	2	19	137	0	9	90
年度	非行問題	学校問題	家庭問題	交友問題																													
平成22年	11	16	19	21																													
平成23年	9	40	33	34																													
平成24年	8	36	11	26																													
健康問題	その他	計																															
6	17	90																															
2	19	137																															
0	9	90																															
相談内容	1 少年自身及び子どもの非行等に関する保護者の悩み。 2 非行問題，学校問題，家庭問題，交友問題，犯罪被害等。																																
現状と課題	1 警察は，最後に残された県民の心のよりどころであり，相談者に寄り添っていくことが大事となる。また，今後相談・支援を行うに当たっては，学校と連絡を密にし，根本から問題を解決していくことが求められる。 2 相談者に対して事後指導を行う場合は，相談者に了承を得て行っており，継続指導の要否は，状況等を踏まえ，課長が判断し実施している。 3 継続的に支援を行うケースについては，専門家からの助言や指導を受けるためのケース検討会議を実施している。 4 子どもが，親には言えないような悩みを親のいない時間帯に相談してくることが多い。 5 他の機関への通報については，事実関係が明らかな場合に限り行っている。 6 少年問題は近年大きな社会問題となっており，相談に対応するためには，更に広報活動を継続し，県民に周知を図る必要がある。 また，相談の際に高度な知識を求められる場合があり，全ての相談に対応するためには，相談員は日々研さんし資質を向上していくことが求められている。 7 今後は，他の機関との連携を一層密にして強力な関係を築くとともに，学校関係者に対してノウハウを伝えるなど，関係機関の職員の資質向上に協力し，迅速な問題解決及びいじめ被害の未然防止に資することが求められる。																																

第4 監査の結果

1 はじめに

相談業務は、県民がその時々で抱える切実な悩みごとや問題について、迅速かつ的確に情報を提供し助言を行い、時には継続的に個別支援することにより、解決を図る業務である。相談内容は、社会経済情勢の変化につれ、ますます複雑で多岐にわたるようになり、相談業務の実施に当たっては、絶えずその目的、機能及び体制を見直し、県民のニーズに合致したものとなっているかどうかについて検討し、改善を図っていくことが求められる。

今回の監査を実施するに当たっては、それぞれの相談窓口において相談体制が十分であるか、業務の実施状況はどうかなど、窓口が円滑に機能し、県民福祉の向上に寄与しているかについて確認を行ったが、おおむね適正に運営されていると認められた。

しかしながら、今後ともよりよい相談窓口としていくため、次の点について検討し改善を図る必要があると目されるので、それぞれ適切に対応されたい。

なお、本報告書には、予備監査時に指導を行った事項のうち、本監査報告書を取りまとめるまでの間でそれぞれの相談窓口において改善等がなされたものについても記載しているので、御留意されたい。

2 相談体制について

相談業務を行うに当たり相談担当者には、相談者の心の悩みに迅速かつ真摯に応え、相談者が直面する課題を解消すべく、相談者と向き合っていくことが求められている。

担当者は、相談者に寄り添い、相談者の目線に立って相談に当たることはもちろんのこと、課題を解決し、相談者の不安を解消するための相談内容全般にわたる詳細な知識や豊富な経験が求められており、そのためには、日々研さんを怠ることなく知識を習得し、経験を積み重ねていくことが重要となる。

これらの視点からそれぞれの相談窓口の状況について検証を行ったところ、次のとおり課題が検出された。

(1) 相談員の確保

相談窓口に寄せられる相談は、置かれている相談窓口の状況により違いはあるものの、全体的に見るとその件数が増加傾向にあるとともに、複雑化・多様化する社会経済情勢の影響等を受け、年々その内容も多様化・深刻化している。

このような相談に十分応え、相談業務の水準を向上させていくためには、相談件数の増加に合わせて相談員を確保する必要があるが、相談担当者が県の職員である場合には、担当ごとに定員が決められていたり、非常勤特別職の相談員には、雇用期間に制限があり、採用後一定期間の経過により退職を余儀なくされるなど、相談員の確保が困難な状況にある相談窓口が複数認められた。

また、相談員の不足は、現在の相談員に対する負担増加にもつながることから、長期的な計画のもと、人員配置の検討を望みたい。

(2) 相談員の資格

業務を行う上で必須の資格については、おおむね取得しており、問題は認められなかった。

また、必須ではないものの、個々の判断で資格を取得している相談窓口も見受けられ、相談業務の品質向上に努めていることが認められた。

(3) 相談員の資質向上

相談者の要求を満たすためには、個々の相談員の資質向上が不可欠である。

相談員は、日々の研さんを怠ることなく知識を習得することはもちろんのこと、効果的に資質を向上させるためには、職員若しくは相談員同士で勉強会や内部研修会を開催したり、特に、短期間で必要な知識やノウハウを習得することのできる外部機関が主催する研修会を組み合わせるなどの方法が、より効果的である。

積極的に研修を行い、相談員の資質向上に取り組んでいる相談窓口がある一方で、業務が定型的であり研修の必要はないとして研修を行っていない相談窓口があるなど、相談窓口ごとに格差がある状況が見受けられた。

3 相談業務の実施状況について

相談業務は、相談者の悩みを解決することが目的ではあるものの、相談窓口そのものの利便性が高くないと相談に至らないケースが多いと推察される。また、相談者にとって窓口の対応が悪かったり、期待する指導・情報等が得られなかったりすると、継続的な支援が必要であるにもかかわらず途中で相談に来なくなったり、別の相談窓口の問題解決のための教示を求めたりする場合も考えられる。

相談業務は、徳島県という公的機関が実施し、県民サービスの向上のためには、窓口の充実は欠かせないものとなっているが、おおむね適正に運営されているとは認められるものの、改善を要すると判断される事例も見受けられた。

(1) 相談業務の根拠規程等

ア 相談業務の根拠規程等

相談業務は、国の法律等によるもの若しくは県が定めた要綱・要領等に従い業務を運営しているものが大半であったが、一部の相談窓口にあつては、業務の根拠規程を整備していなかった。

相談窓口に求められる役割や業務実施体制は、時代とともに質的にも量的にも変化していくことから、こうした動向を注視し、適時適切に規程を整備されたい。

なお、要綱又は要領を整備している相談窓口にあつては、当該要綱又は要領に基づき業務が行われており、おおむね適正であると認められた。

イ 業務マニュアルの検討

相談業務を実施する上では、担当者ごとの対応に差異があつてはならず、相談者に公平で適切な対応を行うためには、相談処理、相談に対する回答、非常時の想定、相談記録や個人情報の取扱い等、相談業務の全般を網羅したマニュアル等の制定が有効である。またマニュアルは、人事異動や相談員の新規雇用の際に、事務を円滑に行い、対応を統一できるなどのメリットがある。

監査を実施した時点で、監査の対象とした相談業務のうちマニュアルを整備していたとの回答は、14にとどまっていたので、未整備の相談窓口にあつては、相談マニュアルについて、状況を踏まえ検討されたい。

(2) 相談窓口の開設時間

監査の対象とした相談業務のうち、本庁舎内に相談窓口を設けているものについては、開庁時間に合わせて業務を実施している状況であった。

一方、本庁舎以外で相談窓口を開設しているものについては、開庁時間に合わせて業務を実施しているものの、一部の相談窓口では、緊急を要すると認められる相談案件について、受付時間外でも対応していた。

また、休日に相談会を実施している相談窓口、24時間体制で相談を受け付けている相談窓口も認められた。

このように、それぞれの相談窓口において実情を踏まえて相談時間を設けており、相談者の利便性向上に配慮した運営がなされていた。

(3) 適正な窓口業務の確保

業務実施に当たり根拠となる要綱等を整備している相談窓口について、要綱等に基づく事務処理がなされているかどうか確認した結果、おおむね適正に運営されていた。また、要綱等を整備していない相談窓口にあつても県が定める規則等に基づき事務処理がなされており、適正であることが確認できた。

(4) 相談記録の取扱い等

ア 相談記録の作成状況

相談記録は、相談内容を記録する書類であるとともに、今後の相談に際して相談者ごと、相談内容ごとに取り扱いや回答に差異がないようにするためにも重要であり、適時適切に作成しなければならない。

それぞれの相談窓口においては、専用の相談管理システムを構築しているもの、電子データで管理し担当内で閲覧を可能にしているもの、紙媒体で作成しているもの等、方法こそ異なるものの適時に作成しており、適切に取り扱っていることが確認できた。

イ 個人情報の取扱い

相談記録には、相談者の氏名、住所、相談内容等、個人情報が記載されることが多く、相談記録を取り扱うに当たっては、情報漏えい等の事故を起こすこと無く、細心の注意を払って管理しなくてはならない。万が一情報が漏えいしてしまうと、相談者のプライバシーが犯されてしまうのみならず、相談業務を実施する県の社会的信用も失墜してしまうなど、多大な影響が出てしまう。

個人情報に関する取扱いの基準を見ると、個人情報の管理方法等について全国共通の基準や方法が定められているもの、相談窓口において独自の基準を定めて管理しているもの、県の規則を準用し管理しているものなど、基準は様々であるものの、おおむね適正に取り扱っていることが確認できた。

今後とも事故のないよう、内部の研修等により、個人情報の保護について改めて徹底するなど、引き続き適正に取り扱われたい。

4 業務の検証及び見直し等の状況について

相談事業は、基本的には相談者個人の問題を解決するために運営されるべきものではあるが、県民の声を県政に反映させるという機能も併せ持っている。相談者のプライバシーに十分配慮する必要はあるものの、県政に反映し活用できる情報は、積極的に利用していくべきであるが、次のように、事務処理面で十分とは言えないものが認められた。

(1) 県民への広報

ア 相談窓口の広報の状況

現在、県が運営する相談窓口においては、主にホームページに相談業務の概要等を掲載することで、情報を発信している。

近年のICT化の進展はめざましく、ホームページはパソコンだけでなく、スマートフォンやタブレット端末からでも閲覧することができ、県にとって最も確実かつ安価に多くの県民に対して情報を発信することができる便利なツールとなっている。

しかしながら、ICTになじみのない高齢者やパソコン等の情報通信機器を所有していない者にとっては、ホームページ上の情報を得ることが難しいことから、情報発信は、ホームページだけでなく、可能な限り多様な方法により行われるべきである。

相談は、悩みを抱えている県民が相談窓口を知ることから始まることを認識し、予算的な制約もあるが、県民が広く相談窓口を認識できるよう、多くの媒体を利用し、広報されたい。

イ 相談結果等の広報の状況

毎年度、相談結果を集計・分析した結果をホームページで公開している相談窓口等、広報に積極的な相談窓口がある一方で、特定の機関にしか情報を提供していない相談窓口もあるなど、情報公開・提供に対する姿勢に差異が認められた。

無論、相談者のプライバシーは保護されるべきであるし、相談結果を公表する際には内容を精査し、公表の是非を検討する必要がある。しかしながら、情報をどう捉えどう活かすかは、県民に委ねられるものであることを認識し、県としては、そうした情報は、原則として提供すべきであると考えます。

相談結果は、県民にとり有意義な情報となることから、それぞれの相談窓口において検討し、可能な限り公表されたい。

ウ わかりやすいホームページの運営

ホームページは、掲載する情報及び形式について、所管する機関が決定し作成している。しかし、それぞれの窓口が管理・運営するホームページを見ると、一部において、知りたい情報にたどり着くのが困難なものや県全体の集計結果を掲載していないもの等が見受けられた。

ホームページは、情報の正確さはもちろんのこと、わかりやすいことも重要な要素であることから、多くの県民が使いやすいよう、利用者から意見を求めるなどの見直しを行い、利便性向上を図られたい。

(2) 県民ニーズの把握の状況

相談窓口は、県民の抱える様々な悩みを解決するため、情報を提供したり、傾聴するなどして問題解決への道筋を共に考え、解決を図ることを目的として開設している。

しかしながら、社会経済情勢の変化とともに相談内容は変化し、県民が相談窓口を求めるニーズも変化しており、開設当初の人的体制、施設の状況等のまま事業を続けると、県民の期待とかけ離れたものとなり、相談件数の減少、利用者の満足度の低下、相談したものの問題が解消されないなどの弊害を生じることとなる。

今後のよりよい相談窓口の実現のためにも、県民ニーズを常に把握し、運営に活かしていくことが重要であるが、この点において、県民ニーズを十分把握しているとは言い難いものも一部見受けられたので、今一度検討を行い、改善を図りたい。

(3) 継続的な業務改善等の状況

それぞれの相談窓口の状況を見ると、開設以来、業務改善を行ってきたことで、窓口開設時間の拡大、相談受付方法の拡充、ホームページへの質問検索システムの導入、統合的な相談管理システムの構築等、相談者の立場に立ち、よりよい相談業務となるための改善策を講じている事例が認められた。

その一方で、相談件数の減少等を理由として、従来行っていた相談方法を廃止しているもの、業務が定型的であり業務改善の余地はないとするもの等もあり、相談窓口によって業務改善の程度に差異が認められる状況であった。

相談窓口ごとに置かれた状況が異なり、やむを得ない側面があることも理解できるが、今一度改善の余地がないか検討されたい。

(4) 関係機関との連携の状況

近年の社会経済情勢は、ますます複雑化・多様化し、これを背景として県民の悩みも深刻化し、相談の内容も多岐にわたっている。また、インターネット掲示板等でのひぼう中傷のような、従来は無かった新たな問題も生じている。

このような状況の中、相談窓口には、より一層関係機関と連携を密にして問題解決に当たり、時には共同して支援を行うなどの対応が要請されている。

監査を実施した相談窓口においては、個別相談案件の情報交換・引継ぎ、相談会等の共同開催、合同研修の実施等の対応を行っており、それぞれ関係機関と連携を図っていることが認められた。

しかしながら、時代が変化していく中で、今後新たに連携を図り解決に当たるべき事案も増える可能性があることから、時代の変化を十分注視し、時機を逸しないよう連携を図り、強力な相談体制を構築されたい。

第5 まとめ

今回の監査においては、それぞれの相談窓口における体制、相談業務の実施状況、業務の検証や見直し等の状況について、円滑に実施できているか、改善の余地がないかという観点から検証を行った。

監査の結果、現在のところ、おおむね適正に運営されていることが確認できた。また、予備監査の際に不備が認められたものであっても、監査を実施する過程において改善が図られたものも認められた。

しかしながら、県の相談窓口に寄せられる相談は年々増加傾向にあり、内容も多岐に及んでいること、公共サービスの実施主体である県は、県民福祉の向上に常に寄与しなければならないという公的使命感を負っていることを考え合わせると、その使命達成のためには、相談窓口の充実こそが重要である。

監査調書を見ると、設立の目的に差異はあるものの、それぞれの相談窓口は、県民福祉を向上させ、県民が悩みを抱えず日々の生活を送ることができるようにすることを第一に考え、設立されている。今後とも設立当初の目的を見失うことなく、社会や県民のニーズの変化を的確に捉えて適時適切に改善を図り、県民福祉の向上に寄与し続けられるよう、期待するものである。

なお、今回の監査は、事前調査において回答があった相談業務の中から、13機関で実施する18の相談業務を抽出して実施した。しかしながら、今回監査を実施しなかった相談窓口においても、本監査報告書の本文で述べたとおり、課題が認められた。

それぞれの相談窓口においては、本監査報告書で課題とした事項に該当するかどうか改めて検証し、当該事項に該当すると認められた際には、改善に向け対策を講じられるよう、併せて望むものである。