

## 平成22年度行政監査結果に基づく措置通知公表文

### 監査公表第2号

「相談業務の実施状況について」実施した行政監査結果の報告（平成23年2月25日22監総第869号）に基づき、知事及び教育委員会から措置を講じた旨の通知があったので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、次のとおり公表する。

平成24年4月20日（県公報掲載日）

福岡県監査委員	小串	正伸
同	進谷	庸助
同	伊藤	龍峰
同	原竹	岩海

福岡県監査委員 小串 正伸 殿  
同 進谷 庸助 殿  
同 伊藤 龍峰 殿  
同 原竹 岩海 殿

福岡県知事 小川 洋

監査の結果に係る措置について（通知）

平成23年2月25日22監総第869号の監査結果の報告に基づき、次のとおり講じた措置について通知します。

記

監査の結果	講じた措置の内容
<p><b>1 相談窓口の状況について</b></p> <p><b>(1) 相談場所</b></p> <p>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が求められる。</p>	<p>間仕切りした相談ブースを設置し、相談者のプライバシーに配慮した利用しやすい環境を整えた。(福祉労働部)</p>
<p><b>2 相談体制について</b></p> <p><b>(1) 相談員の状況</b></p> <p>必要に応じて、マニュアルを作成するなど相談窓口のより一層の充実を図ることが望まれる。</p> <p><b>(2) 相談業務の状況</b></p> <p>筑豊労働者支援事務所では労働相談を担当する女性相談員がおらず、対応が難しい状況があったため、配慮が望まれる。</p> <p>乳幼児発達診査では、医師、心理判定員、作業療法士、言語聴覚士等の専門家により、地域の実情にあわせて実施しているが、地域によっては、他に受け皿が少なく、専門家による診査が必要な乳幼児が多いため、相談日が次回となる実態が見受けられた。その状況を把握してどのような対応が可能か検討する必要がある。</p>	<p>相談マニュアルを窓口に常備することとし、また、マニュアル化が困難な窓口には専門的知識を有する者の配置、研修や事例検討会を行うこととした。(福祉労働部)</p> <p>複数の女性職員（技能員除く）を配置し、労働相談（セクハラ相談を含む）を受けることとした。(福祉労働部)</p> <p>多数の相談者に対応するため、平成23年度から、医師による診査回数を年8回から年10回に増やした。また、管内の2町が平成23年度から発達障害に関する相談を開始しており、地域の受け皿も広がっている。これらの結果、監査結果にある「相談日が次回となる実態」は、現在、解消されている。(保健医療介護部：京築保健福祉環境事務所)</p>

<p><b>3 個人情報の保護について</b></p> <p>相談窓口によっては、相談記録簿を施錠がない個人の机やキャビネットに保管しているところが40ヶ所見受けられた。相談記録簿は個人情報が流出しないよう施錠可能なキャビネットなどの保管場所に適切に保管することが求められる。</p>	<p>個人情報を含む文書については施錠可能なキャビネットや扉付キャビネット保管するなど、適切に管理するようにした。(保健医療介護部)</p> <p>施錠可能なキャビネットや倉庫に、相談記録簿を保管することとした。(福祉労働部)</p>
<p><b>5 相談結果の活用について</b></p> <p>インターネット等の活用など工夫して相談者の意見、要望の把握を行うべきである。</p>	<p>福岡県NPO・ボランティアセンターのホームページにおいて、これまでもメールによる意見・要望を受け付けていたが、平成23年度のHP改修により、新たにQ&amp;Aのコメント欄を設け、センターからの回答のみならず他のHP利用者からの情報提供も受けられる機能を付加し、一層の利便性向上を図った。(新社会推進部)</p> <p>指定管理者が開設している緑の相談室ブログにて、コメント欄を設けて相談者の意見、要望の把握を行っている。(農林水産部)</p>
<p><b>6 広報の状況について</b></p> <p>パンフレット等の手段はとられているが県のホームページや所属のホームページに掲載していないものが16相談窓口あり、情報化時代にあってはホームページ掲載も検討すべきだと考えられる。一方、全ての県民がホームページを見ることができる環境にあるわけではなく、ホームページ掲載のみの19相談窓口については他に何らかの広報手段を講じることが望まれる。</p>	<p>相談業務に関する情報のホームページへの掲載状況について現状確認を行い、未掲載であったものについてもホームページへ掲載するよう改善した。(保健医療介護部)</p> <p>相談業務に関する広報については、ホームページや関係紙等に必要な情報を掲載することとした。(福祉労働部)</p> <p>ホームページでの広報に加え、貸金業に関する苦情・相談窓口を一覧にまとめたチラシを作成し、県内市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口配布し、周知に努めた。(商工部)</p>
<p><b>7 その他</b></p> <p>保健福祉環境事務所が行っている県行政、県民生活に関する相談、苦情、要望などの県政一般に関する総合相談窓口においては、平成21年度は保健福祉環境事務所1相談窓口当たり平均30件となっており、県民に対して総合相談窓口に関する周知が不足していたのではないかと思われる。今後、早急に相談業務のあり方について検討すべきである。</p>	<p>総合相談窓口の利用促進のため、全戸配布広報紙等による県民への周知を図った。(総務部)</p> <p>&lt;実績&gt;</p> <p>H23.3「全戸配布広報紙：福岡県だより3月号」で広報</p> <p>H23.6 県民相談のチラシを作成し各市町村での配布及び市町村広報紙への掲載を依頼</p> <p>H23.8「県政のしおり」で総合相談窓口を紹介</p> <p>H24.3「全戸配布広報紙：福岡県だより3月号」で広報</p>

23教財第408号の2  
平成24年1月30日

福岡県監査委員 小 串 正 伸 殿  
同 進 谷 庸 助 殿  
同 伊 藤 龍 峰 殿  
同 原 竹 岩 海 殿

福岡県教育委員会

監査の結果及び監査結果に係る措置について（通知）

平成23年2月25日付22監総第869号の監査結果の報告に基づき、次のとおり講じた措置について通知します。

記

監査の結果	講じた措置の内容
<p><b>3 個人情報の保護について</b></p> <p>北九州教育事務所において、相談員が相談窓口で私用のパソコンを業務で使っていた。</p>	<p>相談員が使用するパソコンについては、平成23年度に公用のパソコンを配備した。</p>

～参考～

### 第3 監査結果及び意見

#### 1 相談窓口の状況について

##### (1) 相談場所

本県では59種類の相談業務について、221の相談窓口を設けており、その相談方法については、ほとんどが電話及び面接である。

また、監査を実施した84の相談窓口のうち、専用の相談室をもっているものが34の相談窓口、共用の相談室や会議室をもっているものが28の相談窓口、執務室内（机、カウンター等）で行っているものが22の相談窓口となっている状況である。専用の相談室がない場合は共用の相談室や会議室で行われているため、他の業務と重複した場合等については相談場所の確保が難しい状況となっている。

こうしたことから、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が求められる。

##### (2) 相談時間

平日の勤務時間以外でも、子どもホットライン24や労働相談など必要に応じて休日や夜間に開設している窓口もある。平成21年の新型インフルエンザの発生に伴い、平成21年4月から7月までに本庁及び各保健福祉環境事務所に臨時に新型インフルエンザ発熱電話相談窓口が設置されたが、休日、夜間も含めた24時間体制の柔軟な対応を行っていた。

労働者支援事務所では、随時に街頭労働相談会や出張相談などを実施しているほか、年末に雇止めや内定取消しなどに関する臨時の相談窓口を設けていた。

今後とも県民ニーズに迅速かつ的確に対応した相談窓口の開設が望まれる。

#### 2 相談体制について

##### (1) 相談員の状況

59種類の相談業務のうち、専任の相談員（委託を含む）がいる相談業務は概ね31種類で、一般事務担当者が相談員を兼ねているものが概ね28種類となっている。特に、一般事務担当者が相談員を兼ねている場合については、相談スキルや知識の習得がより必要である相談窓口も見受けられ、常に県民のニーズに答えられているか検証する必要がある。

相談員の研修の機会を増やし、相談員同士や関係機関の担当者との勉強会や情報交換会を定期的に開催するなど、相談員の育成に努めるとともに、マニュアルを作成していない相談窓口も見受けられるため、必要に応じて、マニュアルを作成するなど相談窓口のより一層の充実を図ることが望まれる。

##### (2) 相談業務の状況

労働者支援事務所の子育て女性就職支援センターでは、子育て女性を対象に就業相談を行っており、民間に委託して実施する求人開拓・就職あっせんとを組み合わせることによって、相談事業の充実を図り、平成21年度は登録者数1,591人のうち、335人が就労に結びつき、通常は難しい子育て女性の就職に効果が上がっている。

また、筑豊労働者支援事務所において、セクハラ相談等で相談者が女性の相談員を希望する場合に、女性の相談員がいないため対応が難しい状況も見受けられた。今後、配慮が望まれる。

乳幼児発達診査では、医師、心理判定員、作業療法士、言語聴覚士等の専門家により、地域の実情にあわせて実施しているが、地域によっては、他に受け皿が少なく、専門家による診査が必要な乳幼児が多いため、相談日が次回となる実態が見受けられた。その状況を把握してどのような対応が可能か検討する必要がある。

#### 3 個人情報の保護について

ほとんどの相談窓口では、その内容について相談記録簿等を作成することとなっているが、相談記録簿は個人情報に記載されプライバシーに係わ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。

児童相談所のように、相談記録簿を決裁する際に、施錠可能な棚や別室に決裁すべき相談記録簿を置くことによって、個人情報が漏れないように細心の注意を払ってるところもある。しかし、相談窓口によっては、相談記録簿を施錠がない個人の机やキャビネットに保管しているところが

40ヶ所見受けられた。

相談記録簿は個人情報が出ないように施錠可能なキャビネットなどの保管場所に適切に保管することが求められる。

また、子どもホットライン24の相談窓口では、相談員が相談窓口で私用パソコンを業務で使用しているところもあった。私用パソコンを業務に使用することは情報が流出する恐れがあり、早急に改善するよう求めた。

#### 4 関係機関との連携について

近年、ドメスティック・バイオレンス（以下、DVという）や雇用関係相談のようにその相談がより専門化・複雑化してきているため、相談関係機関相互の連携強化や適切な役割分担が重要性を増してきている。

児童相談所においては、他の関係機関や市町村と連携に努めているが、相談業務によっては市町村などによって取組みの体制や認識に差違が見られる。また、福岡県30代チャレンジ応援センターでは、同じフロアにあるハローワークプラザが日・祝日は閉所しており、相談者が職業紹介を希望する場合に、連携がとれないため、効果が上がっていない場合なども見受けられる。

真に相談者のための相談窓口として役割が果たせるよう、これまで以上に連携強化に努める必要がある。

#### 5 相談結果の活用について

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あるが、他方、相談結果を県民のための行政に生かして行くために活用することも必要である。

この観点から見ると、緑の相談室においては、ホームページに相談事例集を掲載し県民の利便性に役立っていたが、調査した中には、乳幼児発達診査と子育て女性就職支援センターを除きアンケート調査を行っていなかった。今後は、要望等を把握し実効性のある相談窓口となるよう、必要に応じて、窓口アンケートのみならず、インターネット、はがきを活用するなど工夫して相談者の意見、要望の把握を行うべきである。

#### 6 広報の状況について

相談業務に関する広報については、より多くの情報伝達媒体を活用して県民に知らせることが大切である。本県の相談窓口に関しては、県や所属のホームページ、県や市町村の広報誌、リーフレット、ポスター、新聞掲載、テレビやラジオ放送などの多様な広報を行っている。しかし、パンフレット等の手段はとられているが県のホームページや所属のホームページに掲載していないものが16相談窓口あり、情報化時代にあってはホームページ掲載も検討すべきだと考えられる。一方、全ての県民がホームページを見ることができ環境にあるわけではなく、ホームページ掲載のみの19相談窓口については他にも何らかの広報手段を講じることが望まれる。

#### 7 その他

保健福祉環境事務所が行っている県行政、県民生活に関する相談、苦情、要望などの県政一般に関する総合相談窓口においては、平成21年度は保健福祉環境事務所1相談窓口当たり平均約30件となっており、県民に対して総合相談窓口に関する周知が不足していたのではないかとと思われる。今後、早急に、相談業務のあり方について検討すべきである。

### 第4 むすび

今日、本格的な少子高齢社会の到来や経済不況による雇用不安など、社会は急速に変化しており、県ではこのような変化に対応すべく、乳幼児医療の充実や子育て応援県民運動をはじめとする少子化対策、生涯現役のはつらつ高齢社会、男女がともに能力を發揮できる男女共同参画社会、NPO・ボランティアと行政、企業との協働社会づくりなど、すべての人がいきいきと健やかに暮らせる社会づくりを進めている。また、DV、児童虐待事件、自殺の増加や新型インフルエンザの発生などを背景に、安全・安心に対する県民の意識はかつてないほど高まっている。

相談業務は県民が抱える種々多様な不安や悩みごとに対してその解決の一助となるものであ

るが、県民から生の声を聞くことができる機会の一つでもある。相談業務は、今後、ますます重要性が増していくものと考えられるため、相談体制やプライバシーの保護が適切であるか、関係機関と十分に連携されているか、相談結果が活用されているかなどについて検証し、県民ニーズに十分に対応できる相談体制の構築を図っていく必要がある。

今後とも、より県民が利用しやすい相談窓口となること、及び、県民ニーズに十分応え得るような実効性のある相談業務が行える相談窓口となることを期待するものである。