

監査公表第15号（平成23年3月9日、県公報第3228号）

「行政監査結果（平成22年度）」

テーマ：相談業務の実施状況について

平成 22 年度

行政 監 査 結 果 報 告 書

(相談業務の実施状況について)

福 岡 県 監 査 委 員

目 次

第1	監査概要	1
1	行政監査テーマ	1
2	テーマ選定理由	1
3	監査対象業務及び監査実施機関等	1
	(1) 監査対象業務	
	(2) 監査実施機関等	
4	監査の視点	1
5	監査の実施方法	2
6	監査の期間	2
第2	調査結果	2
1	相談窓口の開設状況	2
2	相談記録の保管状況	4
3	相談結果の活用状況	4
4	広報の状況	5
5	相談窓口の調査結果	6
第3	監査結果及び意見	13
1	相談窓口の状況について	13
2	相談体制について	13
3	個人情報の保護について	14
4	関係機関との連携について	14
5	相談結果の活用について	14
6	広報の状況について	15
7	その他	15
第4	むすび	15
資料	福岡県の相談業務	17

第1 監査概要

1 行政監査テーマ

「相談業務の実施状況について」

2 テーマ選定理由

今日の本格的な少子高齢社会の到来と長引く経済不況などで、人々の生活環境は著しく変化している。こうした状況を背景に、児童虐待事件、振り込め詐欺事件、自殺の増加や新型インフルエンザの発生といった新たな社会問題が生じ、県民が直面する問題や悩みなどはますます切実かつ深刻化してきている。こうしたことから、県では、県民が安心して生活を送ることができるよう、いろいろな施策を実施するとともに、各種の相談窓口を設置するなどの相談業務の充実を図ってきている。一方、情報通信手段の多様化、個人情報保護法の施行など、相談業務を取り巻く状況には大きな変化が見られる。

このため、県の相談業務の実態について把握するとともに、県民ニーズに十分に応えているかどうかについて検証することとした。

3 監査対象業務及び監査実施機関等

平成22年7月20日に行った予備調査結果によると、59種類の相談業務（221相談窓口）があり、その相談業務を監査対象とした。そのうち、本庁については、3相談業務主管課及び21相談窓口課（室）（31相談窓口（委託、吉塚合同庁舎実施分も含む。）、合計24課（室）について監査を実施した。出先機関については、相談窓口を設置している16機関（53相談窓口）について抽出により監査を実施した。

(1) 監査対象業務（P17 資料のとおり）

59種類（221相談窓口）

(2) 監査実施機関等（P17 資料のとおり）

本庁各課・・・24所属（31相談窓口）

出先機関・・・16所属（53相談窓口）

計 40所属（84相談窓口）

注）相談業務主管課：相談窓口を設置していないが相談業務を所管している課

相談窓口課：実際に相談窓口を設置している課

4 監査の視点

相談業務を実施する所属に対して、次の視点から監査を実施した。

(1) 県民ニーズに十分応えているか

(2) 相談窓口の開設状況は適切か

(3) 相談員の配置は適切か、また、人材育成のための研修等は適切か

(4) 相談者のプライバシー保護への配慮がなされているか

(5) 相談記録簿等の作成など適切な事務処理が行われているか

- (6) 国、県、市町村等の各関係機関との連携は図られているか
- (7) 相談結果のとりまとめを行い、相談業務や県行政に活かされているか
- (8) 広報は十分に行われているか

5 監査の実施方法

監査実施機関に対して、監査調書等に基づきヒアリングを行うとともに、必要に応じて、相談窓口を調査した。

6 監査の期間

平成22年10月5日から平成22年12月16日

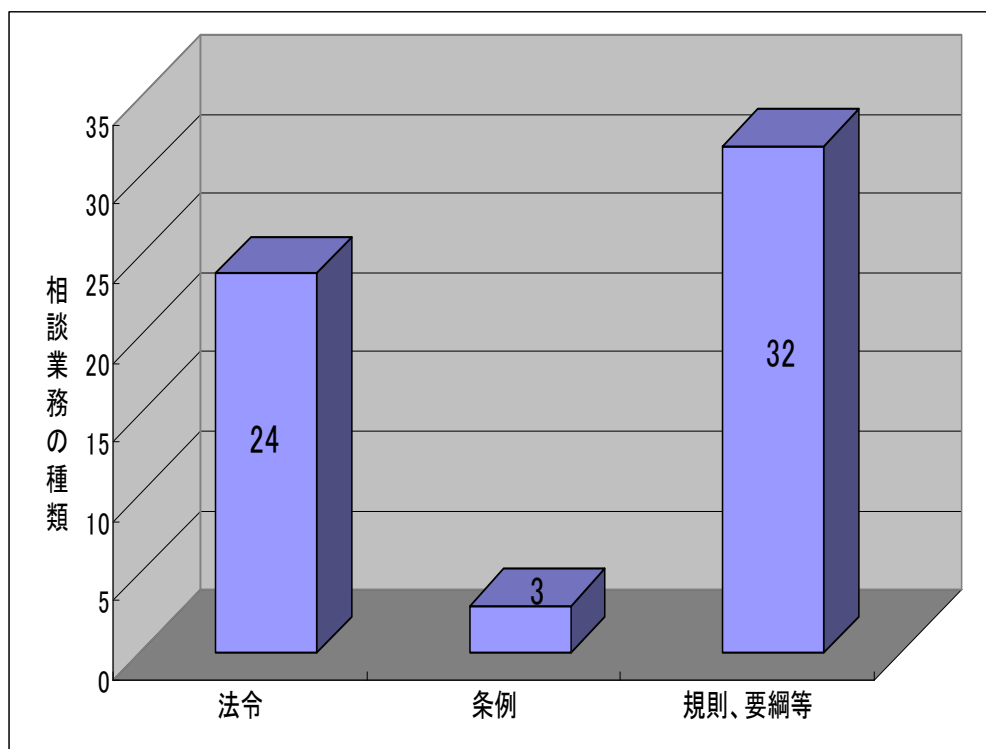
第2 調査結果

1 相談窓口の開設状況

(1) 相談業務の根拠

本県59種類（221相談窓口）の相談業務のうち、法令、条例に基づき設置義務があるものが27種類（117相談窓口）、それ以外の規則、要綱等により任意に設置されたものが32種類（104相談窓口）あった。

表1 相談業務の根拠



(2) 相談窓口数

本県の相談窓口数は、表2のとおり、221であり、そのうち、本庁に31、出先機関に190あった。

表2 相談業務の窓口数

部等	相談窓口数	左の内訳	
		本庁	出先機関
総務部	1	1	0
新社会推進部	17	6	11
保健医療介護部	92	6	86
福祉労働部	57	8	49
商工部	1	1	0
農林水産部	3	3	0
教育庁	47	3	44
警察本部	3	3	0
合計	221	31	190

*本庁には吉塚合同庁舎で実施されているもの、及び、相談業務を委託しているものも含む。

(3) 相談方法

本県の59種類の相談方法は、表3のとおり、電話のみが6種類、電話と面接によるものが42種類、訪問も加えて実施しているものが6種類あった。

表3 相談の方法

相談方法	相談業務数
電話(電子メール、FAXを含む)	54
電話のみ	6
電話+面接	42
電話+面接+訪問	6
その他	5

*その他は、巡回相談など電話対応できないもの。

(4) 相談員の状況

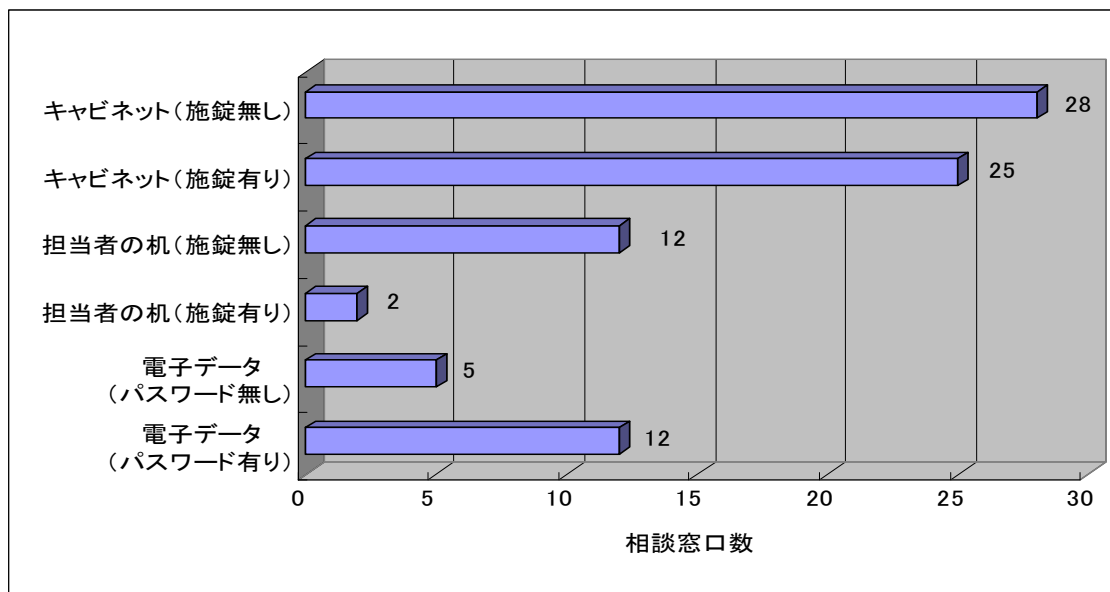
本県の相談員の状況については、専任の相談員の配置があるもの、一般事務担当者が相談員を兼ねているもの、夜間の電話相談に専門の相談員の配置がなされているもの、民間に委託しているものなど、いろいろな形態が見受けられた。特に、一般事務担当者が相談員を兼ねているものが概ね28種類の相談業務において見受けられた。

注) 専任：専ら、相談業務に従事している者で他の相談員を兼務している者も含む。(委託も含む。)

2 相談記録の保管状況

調査した84相談窓口のうち、相談記録の保管状況は表4に示すとおり、キャビネットに保管されているのが53相談窓口、そのうち施錠なしが28相談窓口、担当者の机に保管されているのが14相談窓口、そのうち施錠なしが12相談窓口、電子データで保管されているのが17相談窓口、そのうちパスワードがないのが5相談窓口あった。このように、合計で45相談窓口が施錠なし等の状況であった。

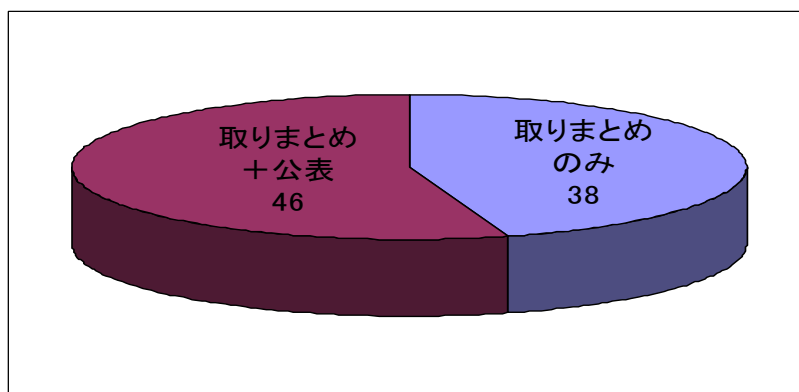
表4 相談記録の保管状況



3 相談結果の活用状況

調査した84相談窓口では全て相談結果の取りまとめを行っており、そのうち、公表を行っているのは46相談窓口あった。

表5 相談結果の取りまとめ状況

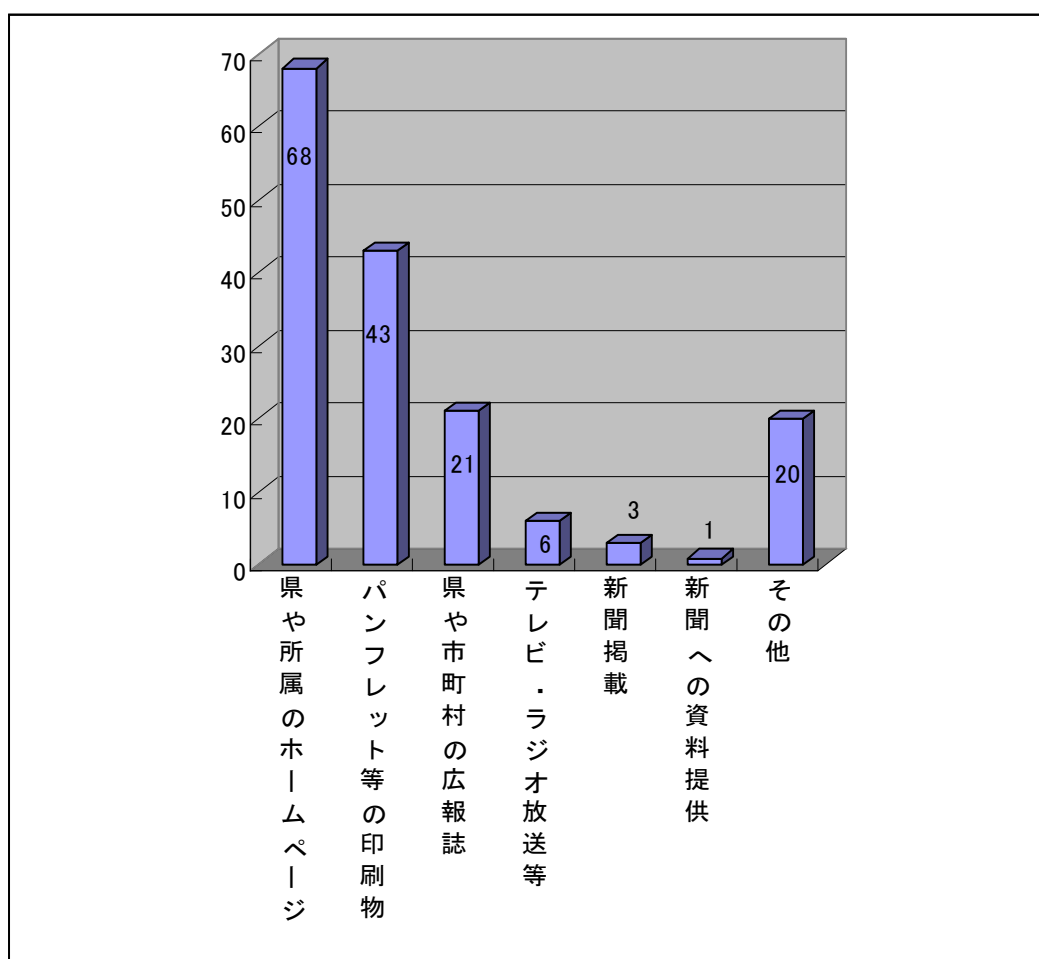


4 広報の状況

調査した84相談窓口のうち、広報については、県のホームページや所属のホームページによるものが68相談窓口と最も多く、パンフレット等の印刷物を利用するのが43相談窓口、県や市町村の広報誌によるものが21相談窓口となっていた。ホームページに掲載しておらずパンフレット等の手段がとられているものが16相談窓口あった。また、ホームページの掲載のみで他の広報手段がとられてないものが19相談窓口あった。

表6 相談業務の広報状況

* 重複計上あり



5 相談窓口の調査結果

8.3 相談窓口の調査を行ったが、主な調査結果は次のとおりであった。

相談業務名	交通事故相談
所管所属名	生活安全課
相談内容	交通事故被害者等への損害賠償、更生に関する助言、関係機関の紹介
相談場所	福岡県庁舎 1 F 交通事故相談所 柳川総合庁舎 1 F 交通事故相談所
開設日時	月～金曜日 9:00～17:15
相談件数	県庁：年 1,402 件 柳川支所：年 464 件
相談方法	電話、面接、巡回相談
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> 電話だけでは状況を把握しにくいいため、必要に応じて面接を行っている。遠方の面接相談に対応するために、柳川支所を設け、又、8 市役所で巡回相談を行う等、工夫がなされている。 相談は窓口開設時間内の対応となっている。 相談員は警察 OB であり、相談員用のマニュアルは作成されていないが、日本損害保険協会作成のマニュアル等を参考に業務を行っている。 面接の中で相談者からの意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。

相談業務名	犯罪被害者総合サポートセンター
所管所属名	生活安全課
相談内容	犯罪被害者の身体的、精神的回復、経済的支援に関する相談
相談場所	NPO 法人福岡犯罪被害者支援センター
開設日時	月～金曜日 10:00～16:00
相談件数	年 583 件
相談方法	電話、面接
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> NPO 法人に相談業務を単独随意契約で委託している。 相談員は NPO 法人が委託している臨床心理士、認定心理士、看護師、保健師、弁護士などである。 電話によって相談を受け、必要に応じて、面接相談を行っている。 相談者が付添いを希望する場合は、付添いアドバイスを行っている。 相談員は月に 1 回弁護士などが講師となる研修会に参加している。 相談員は別に仕事を持っているため、仕事の都合や転勤等により相談業務に携われなくなることがあり、相談員の確保が課題となっている。 犯罪被害者総合サポートセンターによってマニュアルが作成されている。 関係機関の協力が必要となるが、病院や弁護士など関係機関が非常に多いため、全ての関係機関の協力を得ることが難しい面がある。 面接の中で相談者からの意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。 生活安全課において、相談状況及び結果を把握している。

相談業務名	女性相談
所管所属名	女性相談所
相談内容	DV、親・子からの暴力、離婚、生活困窮等に関する女性からの相談
相談場所	女性相談所
開設日時	月～金曜日 9:00～17:15
相談件数	年 2,605 件
相談方法	電話、面接
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・平成20年度から相談窓口を福岡西総合庁舎におき、県民が利用しやすいように工夫がなされている。 ・窓口開設時間外においては必要に応じて対応を行っている。 ・女性相談所によって婦人保護事業業務マニュアルが作成されている。 ・相談員は、一般事務職員が相談員を兼ねているために相談スキルの向上や知識の習得等がより必要となっている。 ・県の警察署、保健福祉環境事務所、児童相談所、市町村の福祉事務所、国のハローワーク、裁判所、民間シェルター、弁護士事務所、病院などの関係機関との連携を幅広く行っているが、関係機関の中には、担当者の意識の差があり、より綿密な連携が難しい場合も見受けられた。 ・県ホームページ、リーフレット、ポスター、街頭キャンペーン、新聞広告、テレビ・ラジオなどの多様な手段によって広報に努めている。 ・面接の中で相談者からの意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。

相談業務名	新型インフルエンザ発熱電話相談
所管所属名	保健衛生課、筑紫保健福祉環境事務所、京築保健福祉環境事務所
相談内容	新型インフルエンザに関わる県民の不安軽減のための相談、新型インフルエンザ患者トリアージ
相談場所	保健衛生課執務室、各保健福祉環境事務所保健衛生課執務室
開設日時	H21.4.25～7.31の間の月～金曜日 9:00～17:00(保健衛生課においては期間中24時間対応)
相談件数	期間中 23,465 件 (全県分)
相談方法	電話、FAX
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・新型インフルエンザの発生に伴い国のガイドラインに基づいて臨時で設置されたもので、迅速で柔軟な対応であった。 ・県民の不安を取り除くため、新型インフルエンザが疑われる場合の対応方法などの相談を受けた。 ・保健福祉環境事務所では相談窓口開設時間は平日の勤務時間内であったが、保健衛生課では24時間対応であった。 ・外国人を対象とした専用相談窓口(対応言語は英語、中国語、韓国語)を保健衛生課内に設置した。 ・相談は所属職員で対応した。 ・保健衛生課において、マニュアルとして最新の症例定義や発生状況を冊子化したものを作成した。保健福祉環境事務所でもマニュアルは作成されていた。 ・現在は、各保健福祉環境事務所ですべて通常健康相談で対応している。

相談業務名	小児救急医療電話相談（#8000）
所管所属名	医療指導課
相談内容	小児患者を持つ保護者からの病気、ケガ、薬などに関する相談
相談場所	小児救急センター（北九州市立八幡病院内）、福岡市立こども病院・感染症センター、聖マリア病院、飯塚病院
開設日時	365日、19:00～翌朝7:00
相談件数	年31,257件（全県分）
相談方法	電話
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・県医師会に相談業務を単独随意契約で委託している。 ・子どもの急な病気、ケガに関する夜間の電話相談であり、身近に相談者がいない保護者の不安が軽減され、相談件数は年々増加している。 ・相談員は医師、看護師である。 ・相談員は医師会等が行う研修に参加している。 ・福岡県、福岡県医師会によって小児救急医療電話相談マニュアルが作成されている。 ・福岡地区では、相談が集中するときには電話がつながりにくい状況が発生する。 ・面接の中で相談者からの意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。 ・医療指導課において、相談状況及び結果を把握している。

相談業務名	総合相談窓口
所管所属名	筑紫保健福祉環境事務所、京築保健福祉環境事務所
相談内容	県行政および県民生活に関する相談
相談場所	各保健福祉環境事務所総務企画課執務室
相談件数	筑紫：年 125 件 京築：年 43 件
相談方法	電話、面接
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・平成14年に保健所と福祉事務所が統合したときに設置され、県行政、県民生活に関する相談、苦情、要望、提案、問い合わせ等の相談を受けているが、相談件数は少ない。 ・相談員は事務所職員である。 ・マニュアルとして、県民情報広報課によって県民相談の手引き（総合相談窓口 編）が作成されている。 ・面接の中で相談者から相談業務についての意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。

相談業務名	乳幼児発達診査
所管所属名	筑紫保健福祉環境事務所、京築保健福祉環境事務所
相談内容	乳幼児の発達診査、相談
相談場所	各保健福祉環境事務所会議室
開設日時	筑紫：偶数月 第3木曜日 13：30～17：00 京築：5, 6, 7, 9, 11, 12, 1, 3月 第2金曜日 13：30～17：00
相談件数	筑紫：年 39件 京築：年 158件
相談方法	面接
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、地域の実情に合わせて実施している。 ・ 予約制で1人の相談者の受診に1時間以上かかるため、1日に少人数しか行えない。京築保健福祉環境事務所において、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、次回の検診まで待ってもらう状況があった。 ・ 相談員は専門家であるためマニュアルは必要がないということで作成していなかった。 ・ 相談者にアンケート調査を行って、健康増進課が取りまとめて、今後に役立てていた。

相談業務名	難病相談
所管所属名	筑紫保健福祉環境事務所、京築保健福祉環境事務所
相談内容	難病患者等からの病気、医療制度、福祉制度、日常生活に関する相談
相談場所	各保健福祉環境事務所健康増進課執務室、会議室
開設日時	月～金曜日 8：30～17：15
相談件数	筑紫：年 2,203件 京築：年 1,200件
相談方法	電話、面接
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 面接においては共用の相談室で実施されているが、相談が重なった場合等に執務室で行われている場合がある。 ・ 相談員は事務所職員である。 ・ 京築保健福祉環境事務所では、相談員の研修は行われていない。 ・ 両事務所とも、相談員のマニュアルが作成されていない。 ・ 筑紫保健福祉環境事務所では相談記録簿が施錠のないキャビネに保管されている。京築保健福祉環境事務所では相談記録簿が施錠のない担当者の机に保管されている。 ・ 面接の中で相談者からの意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。

相談業務名	福岡県30代チャレンジ応援センター
所管所属名	労働政策課
相談内容	30代の求職者を対象に就職活動等に関する相談
相談場所	エルガーラオフィスビル12F
開設日時	月～金曜日 10:00～19:00 (土・日・祝日 17:00まで)
相談件数	年 2,153 件
相談方法	電話、面接
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・(社)福岡県雇用対策協会に単独随意契約で委託している。 ・「福岡県若年者しごとサポートセンター」の窓口が平成21年度から、おおむね29歳までの若者を対象とした「福岡県若年者しごとサポートセンター」と、おおむね30歳から39歳までの求職者を対象とした「福岡県30代チャレンジ応援センター」と2つになり、年代に応じた細やかな対応となっている。 ・相談員は2名で産業カウンセラー、キャリア・コンサルタント等が行っている。 ・相談員同士で、随時、事例研究など情報共有を行っている。 ・(社)福岡県雇用対策協会によってマニュアルが作成されている。 ・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、日・祝日は来所者が少ない。 ・面接の中で相談者からの意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。 ・労働政策課において、相談状況及び結果を把握している。

相談業務名	児童相談
所管所属名	久留米児童相談所、京築児童相談所
相談内容	養護相談(児童虐待相談を含む)、障害相談、非行相談等
相談場所	各児童相談所相談室
開設日時	月～金曜日 8:30～17:15 電話相談は24時間・365日対応
相談件数	久留米:年 2,561 件 京築:年 743 件
相談方法	電話、面接
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員は事務所職員(児童福祉司)である。 ・24時間・365日相談対応している。 ・マニュアルとして、児童虐待対応については、厚生労働省によって子ども虐待対応の手引きが作成されている。 ・警察署、保健福祉環境事務所、市町村、児童福祉施設、医療機関、保育所、学校等関係機関が多岐にわたっている。 ・児童に関する相談は市町村の業務とされており、児童相談所は専門的な知識及び技術を必要とする相談に対応している。このほかに保健福祉環境事務所の家庭児童相談室においても家庭児童福祉に関する相談に対応している。 ・市町村によって相談体制に差がある。 ・面接の中で相談者からの意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。

相談業務名	労働相談
所管所属名	福岡労働者支援事務所、筑豊労働者支援事務所
相談内容	賃金未払い、セクシャルハラスメント等の労働問題の相談
相談場所	各労働者支援事務所相談室
開設日時	月～金曜日 8：30～17：15 夜間電話相談／毎週水曜日 17：15～20：00
相談件数	福岡：年 5,268 件 筑豊：年 1,083 件
相談方法	電話、面接
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員は事務所職員である。 ・労働政策課によって労働相談対応マニュアルが作成されている。 ・相談員は労働政策課主催や所属主催の研修に参加している。 ・解雇、賃金未払い、セクハラ等の相談に応じる他、必要に応じて年末等臨時に相談窓口を開設し、県民のニーズに対応している。 ・筑豊労働者支援事務所において、セクハラ相談等で女性の相談員の希望があった場合に対応が難しい状況が見受けられた。 ・面接の中で相談者からの意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。

相談業務名	子育て女性就職支援センター
所管所属名	福岡労働者支援事務所、筑豊労働者支援事務所
相談内容	子育て女性からの就職に関する相談
相談場所	各労働者支援事務所相談室
開設日時	月～金曜日 8：30～17：15
相談件数	福岡：年 1,159 件 筑豊：年 578 件
相談方法	電話、面接
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員は事務所職員である。 ・マニュアルとして、新雇用開発課によって子育て女性就職支援センター事業実務手引きが作成されている。 ・相談者にアンケート調査を実施している。 ・当該子育て女性からの就業相談と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、就職に結びついている。 ・登録者数 1, 5 9 1 人のうち、3 3 5 人が就職していた。

相談業務名	緑の相談室
所管所属名	林業振興課
相談内容	庭木の育て方、病虫害の防除に関する相談
相談場所	福岡県緑化センター
開設日時	火～日曜日 8:30～17:00
相談件数	年 483 件
相談方法	電話、面接、電子メール
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡県緑化センターを（社）福岡県樹芸組合連合会に指定管理者として委託して相談業務を行っている。 ・相談員に必要な資格は特にない。 ・毎週日曜日（第5日曜除く）は専門の樹木医による個別相談に応じている。 ・マニュアルが作成されていない。 ・県民の利便性のためにホームページに相談事例集を掲載している。 ・面接の中で相談者から意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。 ・林業振興課において、相談状況及び結果を把握している。

相談業務名	子どもホットライン24
所管所属名	北九州教育事務所、筑豊教育事務所
相談内容	いじめ、不登校、学習、進路、しつけ、非行、就学等の相談
相談場所	各教育事務所相談室
開設日時	年末年始を除く毎日9:00～17:30 (上記外の夜間・深夜は転送電話にて相談対応)
相談件数	北九州：年 226 件 筑豊：年 998 件
相談方法	電話、面接
調査結果等	<ul style="list-style-type: none"> ・相談の日時 <ul style="list-style-type: none"> ①相談日：毎日（土、日、祝日も可）。但し、平成20～25年度までの各年度の12月29日から1月3日までの期間については、各教育事務所が1日ずつ交代で勤務し、県内全域を担当する。 ②電話による相談：毎日9:00～17:30 (17:30～24:00は夜間勤務相談員宅) (0:00～9:00は深夜勤務相談員宅) ③来所による相談時間：毎日9:00～17:30 ・相談員は教員OBなどである。 ・各教育事務所によってそれぞれマニュアルが作成されている。 ・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。 ・面接の中で相談者からの意見、要望等の把握に努めているが、アンケート調査などは行っていない。

第3 監査結果及び意見

相談業務の実施状況についての監査結果及び意見は、以下のとおりである。

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応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で開催するなど、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が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いるところもある。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。

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活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てていたが、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い。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発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。

福岡県の相談業務

本庁

部局名	監査実施	相談業務所管所属	相談業務名
総務部	○	県民情報広報課	県民相談
新社会推進部	○	社会活動推進課	福岡県NPO・ボランティアセンター
		男女共同参画推進課	あすばる相談室
			福岡県女性相談所 (女性からの電話・来所相談)
	福岡県女性相談所 (配偶者からの暴力相談)		
	○	生活安全課	福岡県交通事故相談所
			多重債務者生活再生相談
犯罪被害者総合サポートセンター			
福岡県消費生活センター			
保健医療介護部	○	保健医療介護総務課	[総合相談窓口]
	○	健康増進課	福岡県難病相談・支援センター
			[ふくおか自殺予防ホットライン]
			[総合栄養相談]
			[難病相談]
			[乳幼児発達診査]
			[肝炎相談]
			[女性の健康相談]
	[精神保健福祉相談]		
	○	保健衛生課	新型インフルエンザ発熱電話相談 [特定感染症相談]
○	医療指導課	福岡県医療相談支援センター	
		福岡県小児救急医療電話相談 (#8000)	
○	高齢者支援課	シルバー110番 (福岡県高齢者総合相談センター) 介護実習・普及センター事業	
福祉労働部	○	福祉総務課	福岡県福祉人材センター
	○	児童家庭課	福岡県母子家庭等就業・自立支援センター
			久留米母子家庭等就業・自立支援センター
			[児童相談]
	○	障害者福祉課	[母子・寡婦相談]
			[家庭児童相談室]
			障害者110番
			[障害者更生相談]
	○	労働政策課	[外来相談]
			[福岡県身体障害者相談]
[福岡県知的障害者相談]			
福岡県若者サポートステーション			
福岡県若者しごとサポートセンター			
		福岡県30代チャレンジ応援センター	

			福岡県中高年就職支援センター 〔労働相談〕
	○	新雇用開発課	〔子育て女性就職支援センター〕
商工部	○	中小企業経営金融課	貸金業者の登録確認・照会、苦情相談
農林水産部	○	農林水産政策課 後継人材育成室	ふくおか農林漁業新規就業セミナー・ 相談会
	○	農林水産物安全課	福岡県食品表示110番
	○	林業振興課	緑の相談室
教育庁	○	総務課	教育行政に係る相談
	○	社会教育課	〔家庭教育相談「親・おや電話」〕
	○	義務教育課	教育相談室 〔子どもホットライン24〕 〔障害児巡回教育相談〕 〔巡回相談 (発達障害児等相談支援事業)〕 〔福岡県教育センター教育相談〕 〔福岡県教育センター教育相談 (特別支援教育)〕 〔県立特別支援学校教育相談〕
	○	体育スポーツ健康課	スポーツ医事・健康体力相談事業
警察本部	○	警察安全相談課	警察安全相談コーナー 犯罪被害者相談電話 「ミズ・リリース・ライン」
	○	少年課	少年サポートセンター
小計	24 所属	24所属	59種類 31相談窓口（本庁に設置された相談窓口 (委託を含む)）

* [] は、所管しているが、実施は出先機関であるもの

出先機関

部局名	監査 実施	相談業務所管所属	相談業務名
新社会推進部	○	女性相談所	女性相談（女性からの電話・来所相談） 女性相談（配偶者からの暴力相談）
保健医療介護部	○	筑紫保健福祉 環境事務所	総合相談窓口 婦人相談員・配偶者暴力相談支援センター 総合栄養相談 難病相談 乳幼児発達診査 肝炎相談 精神保健福祉相談 新型インフルエンザ発熱電話相談 特定感染症相談 医療相談 母子・寡婦相談 家庭児童相談室 福岡県身体障害者相談 福岡県知的障害者相談

	粕屋保健福祉事務所	総合相談窓口
		婦人相談員・配偶者暴力相談支援センター
		総合栄養相談
		難病相談
		乳幼児発達診査
		肝炎相談
		精神保健福祉相談
		新型インフルエンザ発熱電話相談
		特定感染症相談
		医療相談
		母子・寡婦相談
		家庭児童相談室
		福岡県身体障害者相談
		福岡県知的障害者相談
婦人相談員・配偶者暴力相談支援センター		
総合栄養相談		
難病相談		
乳幼児発達診査		
肝炎相談		
精神保健福祉相談		
新型インフルエンザ発熱電話相談		
特定感染症相談		
医療相談		
母子・寡婦相談		
	宗像・遠賀保健福祉 環境事務所	総合相談窓口
		婦人相談員・配偶者暴力相談支援センター
		総合栄養相談
		難病相談
		乳幼児発達診査
		肝炎相談
		女性の健康相談
		精神保健福祉相談
		新型インフルエンザ発熱電話相談
		特定感染症相談
		医療相談
		母子・寡婦相談
		家庭児童相談室
		福岡県身体障害者相談
福岡県知的障害者相談		
	嘉穂・鞍手保健福祉 環境事務所	総合相談窓口
		婦人相談員・配偶者暴力相談支援センター
		総合栄養相談
		難病相談
		乳幼児発達診査
		肝炎相談
		女性の健康相談
		精神保健福祉相談
新型インフルエンザ発熱電話相談		

			特定感染症相談
			医療相談
			母子・寡婦相談
			家庭児童相談室
			福岡県身体障害者相談
			福岡県知的障害者相談
	田川保健福祉事務所	総合相談窓口	
		婦人相談員・配偶者暴力相談支援センター	
		総合栄養相談	
		難病相談	
		乳幼児発達診査	
		肝炎相談	
		精神保健福祉相談	
		新型インフルエンザ発熱電話相談	
		特定感染症相談	
		医療相談	
		母子・寡婦相談	
		家庭児童相談室	
		福岡県身体障害者相談	
		福岡県知的障害者相談	
		北筑後保健福祉環境 事務所	総合相談窓口
	婦人相談員・配偶者暴力相談支援センター		
	総合栄養相談		
	難病相談		
	乳幼児発達診査		
	肝炎相談		
	女性の健康相談		
	精神保健福祉相談		
	新型インフルエンザ発熱電話相談		
	特定感染症相談		
	医療相談		
	母子・寡婦相談		
	家庭児童相談室		
福岡県身体障害者相談			
福岡県知的障害者相談			
南筑後保健福祉環境 事務所	総合相談窓口		
	婦人相談員・配偶者暴力相談支援センター		
	総合栄養相談		
	難病相談		
	乳幼児発達診査		
	肝炎相談		
	精神保健福祉相談		
	新型インフルエンザ発熱電話相談		
	特定感染症相談		
	医療相談		
	母子・寡婦相談		
	家庭児童相談室		
福岡県身体障害者相談			
福岡県知的障害者相談			

	○	京築保健福祉環境 事務所	総合相談窓口
			婦人相談員・配偶者暴力相談支援センター
			総合栄養相談
			難病相談
			乳幼児発達診査
			肝炎相談
			精神保健福祉相談
			新型インフルエンザ発熱電話相談
			特定感染症相談
			医療相談
			母子・寡婦相談
			家庭児童相談室
			福岡県身体障害者相談
			福岡県知的障害者相談
	○	精神保健福祉センター	ふくおか自殺予防ホットライン
			精神保健福祉相談
福祉労働部		福岡児童相談所	児童相談
	○	久留米児童相談所	児童相談
		田川児童相談所	児童相談
		大牟田児童相談所	児童相談
		宗像児童相談所	児童相談
	○	京築児童相談所	児童相談
	○	障害者更生相談所	障害者更生相談
	○	粕屋新光園	外来相談
	○	福岡労働者支援事務所	労働相談
			子育て女性就職支援センター
		北九州労働者支援事務	労働相談
			子育て女性就職支援センター
		筑後労働者支援事務所	労働相談
			子育て女性就職支援センター
○	筑豊労働者支援事務所	労働相談	
		子育て女性就職支援センター	
教育庁		福岡教育事務所	教育相談室
			子どもホットライン24
			障害児巡回教育相談
			巡回相談（発達障害児等相談支援事業）
	○	北九州教育事務所	教育相談室
			子どもホットライン24
			障害児巡回教育相談
			巡回相談（発達障害児等相談支援事業）
		北筑後教育事務所	教育相談室
			子どもホットライン24
			障害児巡回教育相談
			巡回相談（発達障害児等相談支援事業）
		南筑後教育事務所	教育相談室
			子どもホットライン24
			障害児巡回教育相談
			巡回相談（発達障害児等相談支援事業）

	○	筑豊教育事務所	教育相談室
			子どもホットライン24
			障害児巡回教育相談
			巡回相談（発達障害児等相談支援事業）
		京築教育事務所	教育相談室
			子どもホットライン24
			障害児巡回教育相談
			巡回相談（発達障害児等相談支援事業）
	○	教育センター	教育相談
			教育相談（特別支援教育）
	○	社会教育総合センター	家庭教育相談「親・おや電話」
		築城特別支援学校	教育相談
		小倉聴覚特別支援学校	教育相談
		北九州視覚特別支援学校	教育相談
		古賀特別支援学校	教育相談
		福岡聴覚特別支援学校	教育相談
	○	福岡高等聴覚特別支援学校	教育相談
		福岡視覚特別支援学校	教育相談
		福岡高等視覚特別支援学校	教育相談
		小郡特別支援学校	教育相談
○	久留米聴覚特別支援学校	教育相談	
	田主丸特別支援学校	教育相談	
	柳河特別支援学校	教育相談	
	筑後特別支援学校	教育相談	
	川崎特別支援学校	教育相談	
	嘉穂特別支援学校	教育相談	
	直方聾学校	教育相談	
	直方養護学校	教育相談	
小計	16 所属	48所属	190相談窓口
合計	40 所属	72所属	59種類 221相談窓口

*○については監査を実施