

平成 28 年度 行政監査結果報告書

「相談業務の実施状況について」

平成 29 年 3 月
香川県監査委員

【平成 28 年度 行政監査結果報告書目次】

第 1	行政監査の趣旨	1
第 2	平成 28 年度監査のテーマ及び選定理由	1
1	監査のテーマ	1
2	選定理由	1
第 3	監査の実施概要	1
1	監査の実施期間	1
2	監査の対象とした所属	1
3	監査の実施方法	1
(1)	予備調査	1
(2)	詳細調査	2
4	監査の主な着眼点	5
第 4	監査の結果	5
1	相談の実績	5
2	県民の利便性の確保	6
(1)	着眼点：広報は支援が必要な人に対し効果的に行われているか	6
(2)	着眼点：利用しやすい環境になっているか	7
ア	開設時間	7
イ	実施方法	7
ウ	施設状況	8
3	相談体制	9
(1)	着眼点：相談員の人員配置は適切か	9
ア	相談員の配置状況	9
イ	サポート体制	10
(2)	着眼点：相談員の資質向上は図られているか	10
4	相談業務の処理	10
(1)	着眼点：相談業務のノウハウを共有するためのマニュアルが作成されているか	10
(2)	着眼点：相談記録を作成し、効果的な運用を図っているか	11
(3)	着眼点：個人情報保護の取扱いは適切か	11
5	関係機関との連携	12
(1)	着眼点：関係機関と情報を共有するなど、連携が図られているか	12
(2)	着眼点：関係機関の役割分担は適切か	13
6	相談業務の評価、相談結果の活用	13
(1)	着眼点：相談業務の検証、改善は行われているか	13
ア	ニーズの把握	13
イ	業務の検証	13
(2)	着眼点：相談で得られた情報を活用しているか	14
別記	相談業務別相談件数	15

第5	監査の意見等	17
1	県民の利便性の確保	17
(1)	広報	17
(2)	利用しやすい環境	18
ア	開設時間	18
イ	実施方法	18
ウ	施設状況	18
2	相談体制	19
(1)	相談員の配置	19
ア	人員配置	19
イ	サポート体制	20
(2)	相談員の資質向上	20
3	相談業務の処理	20
(1)	事務処理規程、マニュアル	20
(2)	相談記録	21
(3)	個人情報保護	21
4	関係機関との連携、役割分担	22
5	相談業務の評価、相談結果の活用	23
(1)	相談業務の検証、改善	23
(2)	相談で得られた情報の活用	23

第6	最後に	24
----	-----	----

別表 相談業務別の監査結果

1	男女共同参画相談	25
2	移住相談	26
3	県政相談	27
4	外国人のための生活相談	28
5	外国人のための人権・法律相談	29
6	交通事故相談	30
7	消費生活相談	31
8	難病相談	33
9	高齢者いきいき案内所における相談	35
10	ひとり親家庭相談	36
11	子どもや家庭相談	38
12	女性が抱える悩み相談	39
13	身体障害者更生相談所の専門的相談	41
14	知的障害者更生相談所の専門的相談	42
15	児童相談所（障害児）の専門的相談	43
16	障害者権利擁護センターにおける相談	44
17	障害者就業・生活支援センターにおける相談	45
18	ひきこもり相談	46
19	こころの電話相談	47
20	精神保健福祉相談	48
21	医療相談	50
22	小児救急電話相談	51
23	一般向け救急電話相談	52

24	フィブリノゲン製剤等に関する相談	53
25	企業等の技術相談	55
26	就職相談	56
27	6次産業化相談	57
28	耐震相談	58
29	患者相談	59
30	教育相談	60
31	警察相談	61
32	暴力追放相談	62

第1 行政監査の趣旨

行政監査は、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、県の事務の執行が、法令等の規定に従って適正に行われているだけでなく、経済性、効率性及び有効性などの観点に沿ってなされているかについて、監査を実施するものである。

第2 平成28年度監査のテーマ及び選定理由

1 監査のテーマ

相談業務の実施状況について

2 選定理由

県民が直面する問題や悩みは、医療・福祉、就労、育児、教育、消費生活、防犯・防災など多岐にわたり、ますます複雑・多様化、深刻化してきている。

県では、県民から寄せられるこれらの問題や悩みに関する相談に応じるため、各種の相談窓口を設置しているが、その役割は増しており、相談に関する幅広い情報の提供や相談体制の充実、子ども・女性・高齢者等への配慮など、よりの確な対応が必要となってきた。

このため、県が実施する相談業務の実態について把握するとともに、県民ニーズに十分応え、相談窓口として有効に機能しているかなどについて検証し、今後の利便性の向上と事務の改善に資するため、監査を実施することとした。

第3 監査の実施概要

1 監査の実施期間

平成28年7月から平成29年3月まで

2 監査の対象とした所属

県が県民等を対象として実施している相談業務であって、平成27年度において実施され、平成28年度においても引き続き実施されている相談業務を所管している37所属を対象とした。

3 監査の実施方法

(1) 予備調査

全所属を対象に、「県が県民等を対象として実施している相談業務（委託、指定管理によるものを含む。）であって、平成27年度において実施され、平成28年度においても引き続き実施されている相談業務」で、次のアからエのいずれかに該当するものについて報告を求めた。その結果は次表のとおりであった。

ア 県の組織に関する規則等により分掌事務として位置づけられているもの

イ 法律や制度の枠組みにより窓口設置が求められているもの

ウ 県の要綱等に基づき実施しているもの

エ 県ホームページ、広報誌、各機関が作成したリーフレット等により、県民等が利用できる旨が周知されているもの

相談業務予備調査集計表

部局	相談業務 実施所属数	相談業務数（窓口数）			部局計
		直営	委託	指定管理	
政策部	3	4(5)	2(2)		6(7)
総務部	4	3(13)		2(2)	5(15)
危機管理総局	1	3(7)			3(7)
環境森林部	1	1(1)			1(1)
健康福祉部	8	27(78)	19(29)	4(4)	50(111)
商工労働部	4	4(6)	1(1)		5(7)
農政水産部	2	1(2)	1(1)		2(3)
土木部	3	5(13)			5(13)
出納局					
水道局					
病院局	3	5(5)			5(5)
議会					
各種委員会	1	1(3)			1(3)
教育委員会	3	8(13)			8(13)
公安委員会	4	5(19)	3(3)		8(12)
計	37	67(165)	26(36)	6(6)	99(207)

(2) 詳細調査

予備調査で回答があった37所属が所管する99の相談業務（延べ207窓口）のうち、次のア～オの基準のうちいずれかに該当するものを中心に、部局間の均衡や運営形態を考慮の上、「詳細調査対象の相談業務及び実施窓口」（次表）のとおり19所属、32業務、延べ84窓口を抽出して詳細調査を実施し、その結果に基づき監査を行った。

- ア 相談内容が県政全般にわたるもの
- イ 県民の関心が高いと思われるもの
- ウ 県民の利用が多いもの（平成25年度～平成27年度で300件以上）
- エ 県民の利用が少ないもの（平成25年度～平成27年度で10件以下）
- オ 平成27年度に開始したもの

詳細調査対象の相談業務及び実施窓口

部局・課	番号	相談業務	実施窓口	委託等	選定理由				
					ア	イ	ウ	エ	オ
政策部	1	男女共同参画相談	かがわ男女共同参画相談プラザ			○	○		
	2	移住相談	かがわ就職・移住サポートセンター	委託					○
	2所属		2業務	2窓口					
総務部	3	県政相談	県民室		○		○		
			東讃県民センター		○			○	
			小豆県民センター		○			○	
			中讃県民センター		○			○	
			西讃県民センター		○			○	

部局・課		番号	相談業務	実施窓口	委託等	選定理由					
						ア	イ	ウ	エ	オ	
総務部	国際課	4	外国人のための生活相談	香川県国際交流協会	指定						
		5	外国人のための人権・法律相談	香川県国際交流協会	指定						
	2所属		3業務	7窓口							
危機管理総局	くらし安全安心課	6	交通事故相談	交通事故相談室				○			
		7	消費生活相談	消費生活センター			○	○			
				東讃県民センター			○	○			
				小豆県民センター			○	○			
				中讃県民センター			○	○			
西讃県民センター			○	○							
1所属		2業務	6窓口								
健康福祉部	健康福祉総務課	8	難病相談	健康福祉総務課				○			
				小豆総合事務所				○			
				東讃保健福祉事務所				○			
				中讃保健福祉事務所				○			
				西讃保健福祉事務所				○			
	長寿社会対策課	9	高齢者いきいき案内所における相談	香川県社会福祉協議会	委託		○	○			
	子育て支援課	10	ひとり親家庭相談	小豆総合事務所				○			
				東讃保健福祉事務所				○			
				中讃保健福祉事務所				○			
		11	子どもや家庭相談	子ども女性相談センター					○		
				西部子ども相談センター					○		
				小豆総合事務所					○		
東讃保健福祉事務所								○			
12	女性が抱える悩み相談	中讃保健福祉事務所					○				
		子ども女性相談センター					○				
		小豆総合事務所					○				
		東讃保健福祉事務所					○				
障害福祉課	13	身体障害者更生相談所の専門的相談	障害福祉相談所				○				
			知的障害者更生相談所の専門的相談	障害福祉相談所				○			
			児童相談所(障害児)の専門的相談	障害福祉相談所				○			
			障害者権利擁護センターにおける相談	障害福祉相談所							
	17	障害者就業・生活支援センターにおける相談	障害者就業・生活支援センターオリーブ	委託				○			
			障害者就業・生活支援センターくばら	委託				○			
			障害者就業・生活支援センターつばさ	委託				○			
			障害者就業・生活支援センター共生	委託				○			

部局・課		番号	相談業務	実施窓口	委託等	選定理由					
						ア	イ	ウ	エ	オ	
健康福祉部	障害福祉課	18	ひきこもり相談	ひきこもり地域支援センター			○	○			
		19	こころの電話相談	精神保健福祉センター				○			
		20	精神保健福祉相談	精神保健福祉センター				○			
				小豆総合事務所				○			
				東讃保健福祉事務所				○			
				中讃保健福祉事務所				○			
	西讃保健福祉事務所				○						
	医務国保課	21	医療相談	医務国保課			○	○			
				小豆総合事務所			○				
				東讃保健福祉事務所			○				
				中讃保健福祉事務所			○				
				西讃保健福祉事務所			○				
	22	小児救急電話相談	東京海上日動メディカルサービス(株)	委託			○				
23	一般向け救急電話相談	東京海上日動メディカルサービス(株)	委託			○					
薬務感染症対策課	24	フィブリノゲン製剤等に関する相談	薬務感染症対策課				○				
			小豆総合事務所				○				
			東讃保健福祉事務所				○				
			中讃保健福祉事務所				○				
			西讃保健福祉事務所				○				
6所属		17業務	45窓口								
商工労働	産業政策課	25	企業等の技術相談	産業技術センター			○				
	労働政策課	26	就職相談	かがわ就職・移住サポートセンター			○		改変		
	2所属		2業務	2窓口							
農政水産部	農政課	27	6次産業化相談	かがわ産業支援財団	委託						
	1所属		1業務	1窓口							
土木部	建築指導課	28	耐震相談	建築指導課			○				
				小豆総合事務所			○		○		
				長尾土木事務所			○		○		
				中讃土木事務所			○		○		
	西讃土木事務所			○		○					
1所属		1業務	5窓口								
病院局	県立病院課	29	患者相談	中央病院			○				
	1所属		1業務	1窓口							
教育委員会	香川県教育センター	30	教育相談	香川県教育センター			○	○	一部		
	1所属		1業務	1窓口							

部局・課	番号	相談業務	実施窓口	委託等	選定理由					
					ア	イ	ウ	エ	オ	
公安委員会	広聴・被害者支援課	警察相談	広聴・被害者支援課				○			
			東かがわ警察署				○			
			さぬき警察署				○			
			高松東警察署				○			
			小豆警察署				○			
			高松北警察署				○			
			高松南警察署				○			
			坂出警察署				○			
			高松西警察署				○			
			丸亀警察署				○			
			琴平警察署				○			
			三豊警察署				○			
	観音寺警察署				○					
	組織犯罪対策課	32	暴力追放相談	香川県暴力追放運動推進センター	委託			○		
	2所属		2業務	14窓口						
合計	19所属		32業務	84窓口		5	19	66	8	3

※ 選定理由の欄に○印のない業務は、部局間の均衡や運営形態を考慮して選定した。

4 監査の主な着眼点

(1) 県民の利便性の確保

- ア 広報は、支援が必要な人に対し効果的に行われているか。
- イ 利用しやすい環境（開設時間、実施方法、施設状況など）になっているか。

(2) 相談体制

- ア 相談員の人員配置（人数、専門的能力など）は適切か。
- イ 相談員の資質向上は図られているか。

(3) 相談業務の処理

- ア 相談業務のノウハウを共有するためのマニュアルが作成されているか。
- イ 相談記録を作成し、効果的な運用を図っているか。
- ウ 個人情報保護の取扱いは適切か。

(4) 関係機関との連携

- ア 関係機関と情報を共有するなど、連携が図られているか。
- イ 関係機関の役割分担は適切か。

(5) 相談業務の評価、相談結果の活用

- ア 相談業務の検証、改善は行われているか。
- イ 相談で得られた情報を活用しているか。

第4 監査の結果

1 相談の実績

- ・ 詳細調査を実施した相談業務の過去3年の相談件数は別記「相談業務別相談件数」のとおりであり、各年度の相談総数は、平成25年度が112,222件（30業務82窓口）、平成26年度が128,177件（31業務83窓口）、平成27年度が136,359件（32業務84窓口）となっており、全体として増加傾向で推移していることが認められた。

- 平成 25 年度から平成 27 年度までの間において新たに相談窓口を開設したものは、平成 25 年度が 1 業務（6 次産業化相談）、平成 26 年度が 1 業務（高齢者いきいき案内所における相談）、平成 27 年度が 1 業務（移住相談）であった。
- 相談窓口として開設はしているが、3 年間、相談実績のないものは、7 窓口（2 業務）であった。
- 2 年連続して相談件数が増加したものは 10 業務、減少したものは 4 業務であった。

2 県民の利便性の確保

(1) 着眼点：広報は支援が必要な人に対し効果的に行われているか

- 相談業務の広報周知の手段としては、全ての窓口でホームページが利用されていたのをはじめ、広報誌やパンフレットのほか、新聞への掲載やテレビ・ラジオでの放映、関係行事など、様々なものが利用されていた。
- これらの手段の複数を組み合わせて広報を実施しているものがほとんどだが、ホームページだけによるものも 6 窓口（2 業務）で見られた。
- 広報の内容や方法に、様々な工夫を凝らしているものも多くあり、効果的なものとして、関係する他機関・窓口を紹介しているものや、カード型の小さなものに相談窓口名や電話番号等を記載して携行しやすくしているもの、相談の具体例を記載しているもの、パンフレットに各種相談の相談日をまとめているもの、関係者への資料送付の際にチラシを同封しているものなどがあつた。
- 複数の窓口で実施している相談業務の多くは、共通の資料を用いたり、ホームページで相互に紹介するなど、連携して広報が行われているが、ホームページにおいて他の窓口が紹介されていないものやリンクがされていないものなど連携が十分とはいえないものもみられた。
- 県のホームページは、相談業務が統括されておらず、事業毎に散在している状態であり、ある程度、相談事業を知って調べる場合には目的にたどりつけるが、どこに相談すればよいか分からない利用者にとっては、分かりにくい状態になっている。
また、その機関が所管する相談一覧をまとめて設けておきながら、その中に掲載されていないものや、相談の受付日時や方法等が明確に記載されていないものが見られた。
- 広報の浸透度の把握のため、相談者に相談窓口を知った手段を聴取しているものは少なかった。また、聴取している場合でも、これを集計し、活用しているものが一部見られただけで、大半は、集計や活用まではしていない状況であつた。
- 広報の課題として、必要な人に行き届いているかが不明とすることを挙げるものも複数あつた。

○広報の実施方法

実施方法	相談窓口(業務)数	実施率
ホームページ	84 窓口(32 業務)	100%(100%)
広報誌	29 窓口(15 業務)	34.5%(46.9%)
パンフレット	73 窓口(26 業務)	86.9%(81.3%)
テレビ・ラジオ・新聞	19 窓口(7 業務)	22.6%(21.9%)
その他	45 窓口(23 業務)	53.6%(71.9%)

※ 実施率は、84 窓口(32 業務)に対する割合

※ 同一窓口で複数の項目に該当する場合は、それぞれに計上

(2) 着眼点：利用しやすい環境になっているか

ア 開設時間

- ・ 相談の開設日や開設時間は、平日（月～金曜日）の昼間のみとしているものが64窓口（27業務）と4分の3を占めているが、相談内容の緊急性や相談者の利便性等を考慮し、夜間や休日（土・日曜日）にも開設しているものが6窓口（6業務）、さらに24時間対応しているものが14窓口（2業務）あった。このうち、相談者のニーズを踏まえ、平成27年度から開設時間を拡大したケースもあった。
- ・ 開設時間外も、緊急時には24時間対応が可能なように、複数の機関が連携して対応しているものや、組織内で連絡体制を整えているものがあつたほか、相談者の都合に合わせて臨機応変に対応しているものがあつた。また、昼休みは、当番制等により交替で対応しているものがほとんどであつた。
- ・ 相談者の要望に応え、随時、休日に実施することとしたものがあつた。
- ・ 休日の相談を補完するものとして、全国共通の電話番号で受け付けたものについて、後日、関係県に連絡がある体制が構築されているものがあつた。
- ・ 相談者の都合に合わさざるを得なく、ほぼ毎日、時間外対応をせざるを得ない状況にあるとするものもあつた。

○相談窓口の開設時間

開設時間	相談窓口（業務）数	構成比
平日（月～金曜日）の昼間のみ開設	64 窓口(27 業務)	76.2%
夜間、休日（土・日曜日）にも開設	6 窓口(6 業務)	7.1%
24 時間常時開設	14 窓口(2 業務)	16.7%
合計	84 窓口(32 業務)	100%

※ 同一窓口で相談実施方法により開設時間が異なる場合は、最長のものを計上

※ 業務は重複しているものがあるため、合計が一致しない

イ 実施方法

- ・ 相談の実施方法としては、来所による面談、電話、メールをはじめ、相談者への訪問や巡回相談などにより行われていた。また、特殊な相談業務を除く全ての窓口において、一つの方法に限らず複数の方法を用意し、広く受け入れられる体制としていた。
- ・ 電子メールによる相談については、単にアドレスを記載しているだけでなく定型フォームを設け、記載しやすくしているものも見られた。また、積極的に広報はしていないが、電子メールでの相談の送付があれば実際に対応しているところが多々あつた。
- ・ 専用の電話を設けていたものは、19窓口（15業務）であつた。ほとんどの窓口で電話がふさがっているような状況ではなかったが、一部において、一時的にふさがるケースがあるとするものもあつた。このうち、苦情を受けて相談内容に応じ、回数や時間について協力を依頼しているものがあつた。

- ・ 面談については、相談者を待たせたり、相談者同士が鉢合わせしたりすることを防ぐため、予約制としているものが見られた。また、ケースに応じ時間を限定して対応することとしているものもあった。
- ・ 全国共通のダイヤルが設けられているものも6業務あった。
- ・ 利用者サービスの工夫として、聴覚障害者等には磁気ループの使用、筆談で対応を行っているものや、交通機関がなく、当所まで行くのが難しいとの要望を受け、相談者近くの公的施設の一室を借りて対応しているものがあった。

○相談の実施方法

方法		相談窓口（業務）数	実施率
来所		81 窓口 (29 業務)	96.4% (90.6%)
電話	専用	19 窓口 (15 業務)	22.6% (46.9%)
	共通	64 窓口 (20 業務)	76.2% (62.5%)
メール		45 窓口 (21 業務)	53.6% (65.6%)
訪問		46 窓口 (17 業務)	54.8% (53.1%)
その他		25 窓口 (10 業務)	29.8% (31.3%)

※ 実施率は、84 窓口 (32 業務) に対する割合

※ 同一窓口で複数の項目に該当する場合は、それぞれに計上

ウ 施設状況

- ・ 道路等に設置された施設名の看板や、庁舎内に設置された案内表示、窓口名を記載したプレートなどにより、相談場所の誘導が行われているが、中には、課名や事業名を記載しているだけで、相談を行っている旨が明確に分からないものもあった。
- ・ 電話のみの相談業務を除き、相談用の個室（他の相談との共用を含む。）を設けているものは64 窓口（21 業務）、執務室内のスペースを利用しているだけのものは17 窓口（12 業務）であった。執務室内スペースを利用する場合は、衝立等で仕切りがされていた。なお、本庁舎内で実施している相談については、相談室を設置しているものは僅かであった。
- ・ 相談室がない場合も、相談内容によってプライバシーを確保する必要があるものは、会議室等の使用により対応している状況であった。
- ・ 相談者同士が顔を合せないように、出入り口、通路等の動線を別にし、待合室のソファにも仕切りを設けるなど、プライバシーの確保に工夫しているものもあった。
- ・ いずれの相談においても、車椅子用スロープや車椅子対応エレベーター、障害者用トイレ、通路の手すり、点字ブロック、思いやり駐車場の設置、車椅子、磁気ループの配備などにより、障害者や高齢者等への配慮が行われていた。
- ・ 本庁舎内で行っているもので、相談窓口が庁舎内の奥まった場所にあり、分かりにくいものもあった。

○相談室の設置状況

相談場所		相談窓口（業務）数	構成比
個室を設置	個室のみ	51 窓口(21 業務)	63.0%
	執務室内のスペース等の利用もあり	13 窓口(7 業務)	16.0%
執務室内のスペースのみ		17 窓口(12 業務)	21.0%
合計		81 窓口(29 業務)	100%

※ 電話のみの相談業務（3 窓口（3 業務））を除く。

※ 業務は重複しているものがあるため、合計が一致しない

3 相談体制

(1) 着眼点：相談員の人員配置は適切か

ア 相談員の配置状況

- ・ 相談員は、正規職員や専門的知識を有する非常勤嘱託員を配置するほか、特に専門的分野の相談では、外部の医師、臨床心理士、弁護士などの委嘱によっていた。
- ・ 専任の相談員を配置しているものは、39 窓口（19 業務）で、多くの相談では、他の業務と並行して相談業務を実施している状況であった。
- ・ 相談をとりまく情勢変化に即応するため、嘱託職員として新たに弁護士や警察官OB、児童虐待・支援担当職員を配置したり、電話相談員の勤務時間を拡大したりするなどにより体制強化が図られているものもあった。
- ・ 相談件数の状況を踏まえ、費用対効果の観点から、相談体制を嘱託員から自宅電話相談員に見直したものもあった。
- ・ 兼務としているもので、兼務業務の負担が増すと、相談業務に影響が及ぶとするものがあった。
- ・ 資格を有する相談員を嘱託職員としているものについては、雇用の更新回数を限定しない例外的取扱いとはしているものの、年齢制限を設けているため、退職を余儀なくされ、その後任の確保に苦慮しているものがあった。
- ・ 一人体制で実施しているものが14 窓口（8 業務）あり、相談を予約制にするなどの工夫により、特に支障をきたしている状況でないとしているものと、他の職員がカバーせざるを得なく通常業務への支障の可能性もあるとするものがあった。
- ・ 制度改正等により相談件数が増加しているものについて、対応に苦慮しているものがあった。
- ・ 相談員の人員不足を課題として掲げるものが多くあった。

○相談員の配置状況

配置状況		相談窓口（業務）数	構成比
専任の相談員を配置	専任者のみ	12 窓口(10 業務)	14.3%
	兼任者もあり	27 窓口(13 業務)	32.1%
兼任の相談員のみ配置		45 窓口(18 業務)	53.6%
合計		84 窓口(32 業務)	100%

※ 業務は重複しているものがあるため、合計が一致しない

イ サポート体制

- ・ 相談員の心理的負担を軽減するため、随時、関係者間で状況確認や対応方針についての検討や、新しい担当者への定期面談等によるフォローを行ったり、定期的に専門家からのアドバイスを受けたりするなどの対応が行われているものがあった。
- ・ 相談員の身に危険が及ぶ可能性がある相談については、危険を回避するため、警報装置の設置や、出入り口の複数設置、複数での応対などの対応が行われていた。しかし、同じ相談業務にもかかわらず、窓口によって、こうした措置がとられていないチグハグな面も見られた。

(2) 着眼点：相談員の資質向上は図られているか

- ・ ほとんどの相談業務において、相談スキルの向上や知識の習得のため、職員間での内部研修の実施や、国や関係機関が主催する研修への参加などにより、相談員の専門的能力の向上が図られていた。
- ・ 同じ相談業務を複数の窓口で実施している場合は、主管課が研修を主催するなどして、最新情報の周知や担当職員の能力の均質化に配慮していた。
- ・ 定型的な相談業務については、必要とする一定の知識と経験を持つ職員を配置していることから、実施していないところもあった。
- ・ 法令改正等で必要となる知識の習得のための資料の購入費や研修旅費に係る予算面の課題を挙げるものも複数見られた。

4 相談業務の処理

(1) 着眼点：相談業務のノウハウを共有するためのマニュアルが作成されているか

- ・ 相談業務の流れや記録の作成、報告、関係機関との連携、留意事項等を定めた事務処理に係る規程を作成しているものは、37窓口（18業務）であり、半分以下に止まっていた。
- ・ 事務処理規程を定めているものは、おおむね、規程に沿った運用が行われていたが、一部、若干異なる運用がされていたものがあった。
- ・ 相談のためのマニュアルを作成又は国等のマニュアルを用いるなどして、活用しているものは55窓口（21業務）、であり、約3分の1で活用されていない状況であった。
- ・ 相談マニュアルを作成しているものについては、状況の変化を踏まえ、適宜、見直しが行われていた。
- ・ 同じ相談業務を複数の窓口で実施しているものについて、マニュアルが共有されていないものがあった。
- ・ 委託業務については、仕様書に実施方法、開設日時、相談員体制等が定められていた。

○事務処理規程の作成状況

事務処理規程の作成	相談窓口（業務）数	構成比
あり	37 窓口(18 業務)	44.0%
なし	47 窓口(18 業務)	56.0%
合計	84 窓口(32 業務)	100%

※ 業務は重複しているものがあるため、合計が一致しない

○マニュアルの活用状況

マニュアルの活用の有無		相談窓口（業務）数	構成比
マニュアル を活用	県で作成	38 窓口(14 業務)	45.2%
	国のマニュアル利用	14 窓口(4 業務)	16.7%
	その他	3 窓口(3 業務)	3.6%
マニュアルの活用なし		29 窓口(14 業務)	34.5%
合計		84 窓口(32 業務)	100%

※ 業務は重複しているものがあるため、合計が一致しない

(2) 着眼点：相談記録を作成し、効果的な運用を図っているか

- ・ いずれの相談業務においても、相談内容についての記録簿を作成することとしており、うち 69 窓口（30 業務）については、全ての相談について作成することとしていた。
- ・ 全ての相談について相談記録簿を作成しているわけではないとする相談業務においても、その内容から判断し、継続指導を要するなど必要なものについては作成することとしていた。ただ、一部で、同じ相談業務において、作成する場合と作成しない場合の基準が統一されていない等により、窓口によって取扱いが異なっているものが見られた。
- ・ 相談記録簿は、対象者毎に作成、管理するなど、継続的な相談指導等のために活用されていた。
- ・ 相談記録簿の様式については、工夫を凝らし、事後管理を効果的に行えるようにしているが、同じ相談業務でも、窓口によって内容が異なるものがあった。また、一部、様式が定められていないものもあった。
- ・ 相談管理システムを構築し、組織的な管理による放置事案の防止と事務の効率化を図っているものがあった。

○相談記録簿の作成状況

作成対象	相談窓口（業務）数	構成比
全て作成	69 窓口(30 業務)	82.1%
作成しないものがある	15 窓口(5 業務)	17.9%
合計	84 窓口(32 業務)	100%

※ 業務は重複しているものがあるため、合計が一致しない

(3) 着眼点：個人情報保護の取扱いは適切か

- ・ 香川県個人情報保護条例（平成 16 年香川県条例第 57 号）では、県が個人情報を取り扱う事務であって、特定の個人情報を検索できる行政文書等を利用するものについては、個人情報取扱事務登録簿を作成し、一般の閲覧に供しなければならないことになっている。この対象となるものについては、ほぼ適正に作成等が行われていたが、一部、現時点で個人情報を保有していないとの理由で作成されていないものや、委託事業での作成漏れが見られた。
- ・ 委託により実施されている業務については、委託契約書の特記事項で個人情報の取扱いについて示されていた。
- ・ 相談者から個人情報を取得する際には、相談者にその旨を説明するなど、周知が行われていた。

- ・ 相談記録簿等個人情報が含まれる書類の保管については、おおむね、書庫、キャビネット、ロッカー等の保管場所に施錠して保管している状態であったが、事務室入口等の施錠はあるが、保管庫が古く鍵がないことや、壊れていること等で、施錠がされていないものもあった。
- ・ 電子データについては、パスワードの付与や、アクセス権限を有するものの限定などにより、管理されていた。
- ・ 個人情報保有書類の取扱者や保管庫等の鍵の保有者は、運用上、特定の者とされていたが、概して、明確に規定するまでには至っていない状況であった。
- ・ 委嘱している自宅相談員に対し個人情報の取扱いについて注意喚起は行っているものの、一部の相談員において私用パソコンを使用して相談記録を作成する場合も見受けられた。

○個人情報取扱事務登録簿の作成、閲覧状況

区分	作成・閲覧の有無	相談窓口（業務）数	構成比
対象業務	あり	65 窓口 (28 業務)	77.4%
	なし	17 窓口 (4 業務)	20.2%
対象外業務		2 窓口 (2 業務)	2.4%
合計		84 窓口 (32 業務)	100%

※ 業務は重複しているものがあるため、合計が一致しない

5 関係機関との連携

(1) 着眼点：関係機関と情報を共有するなど、連携が図られているか

- ・ 関係機関との間で、受け付けた相談の相互引継や、個別事案の情報交換、定期的な連絡会等の開催、研修会や広報の実施などにより、連携、協力等が行われていた。
- ・ 同じ相談業務を複数の窓口で実施しているものについては、所管課に、定期的に件数や内容を報告するシステムにしているところが多かった。
- ・ 全国共通のネットワークシステムを用いた相談情報の収集・蓄積により、国・全都道府県間で情報共有が行われているものもあった。
- ・ 迅速かつ的確に対応できるよう、各ケースに応じて関係してくる機関の連絡先をまとめたものを作成しているものもみられた。

○関係機関との連携、協力等の状況

連携の内容	相談窓口（業務）数	実施率
受け付けた相談の相互引継	36 窓口 (18 業務)	42.9% (56.3%)
個別案件の情報交換、情報提供	50 窓口 (23 業務)	59.5% (71.9%)
相談会等の共同開催	20 窓口 (6 業務)	23.8% (18.8%)
合同研修の実施	14 窓口 (10 業務)	16.7% (31.3%)
定期的な連絡会等の開催	39 窓口 (14 業務)	46.4% (43.8%)
相談件数の報告、通知	25 窓口 (16 業務)	29.8% (50.0%)
広報、周知の共同実施	15 窓口 (10 業務)	17.9% (31.3%)

※ 実施率は、84 窓口 (32 業務) に対する割合

※ 同一窓口で複数の項目に該当する場合は、それぞれに計上

(2) 着眼点：関係機関の役割分担は適切か

- ・ 法律等の規定により、県と市町等の役割が明記され、県は、広域的な見地を必要とする相談や、専門的知識や技術を必要とする事例、複雑又は困難な相談への対応や、市町相互間の連絡調整、市町に対する必要な助言、協力、情報の提供等の援助を行うこととされているものがあり、それぞれ関係規定に沿って、円滑な引継や情報交換、職員の研修等の対応が図られていた。
- ・ 市町の相談体制が必ずしも十分ではなく、県の窓口を紹介されることが多いなど、県の負担が大きくなっているとするものがあった。
- ・ 法律改正により、平成29年4月から市町の役割が強化されることに伴い、市町を指導し、体制を強化することが課題となっているものがある。

6 相談業務の評価、相談結果の活用

(1) 着眼点：相談業務の検証、改善は行われているか

ア ニーズの把握

- ・ 相談に係る利用者のニーズの把握について、アンケート調査や相談時の聞き取りにより主体的に実施しているものが14窓口（8業務）、相談者からの要望によるものが6窓口（5業務）と、両方合わせても4分の1程度であった。
- ・ 利用者のニーズへの対応については、所属内で情報共有や周知を図っているのははじめ、要望を踏まえ、相談会等の日曜日の開催や近くの公的施設での実施などの改善を行っているものも見られた。

○相談者のニーズの把握の状況

相談者のニーズの把握		相談窓口（業務）数	実施率
主体的に把握している	アンケート及び聞き取りによる	3窓口(2業務)	3.6%(6.3%)
	アンケートによる	6窓口(5業務)	7.1%(15.6%)
	聞き取りによる	5窓口(3業務)	6.0%(9.4%)
相談者からの要望による		6窓口(5業務)	7.1%(15.6%)
合計		20窓口(12業務)	23.8%(37.5%)

※ 実施率は、84窓口(32業務)に対する割合

※ 業務は重複しているものがあるため、合計が一致しない

イ 業務の検証

- ・ 相談業務の効果やあり方等を検証しているものは、42窓口（17業務）と、半分であった。
- ・ 検証している場合の方法は、内部での協議や窓口の担当者会等によるものがほとんどで、外部関係者も交えて検証等を行っているものは、一部にとどまっていた。
- ・ 利用者の満足度を調査しているものが、一部で見られた。
- ・ 検証を行っているものについては、その結果を踏まえ、業務の省力化、効率化等の改善や利用者サービスの向上が図られていた。

○相談業務の検証の状況

相談業務の検証		相談窓口（業務）数	構成比
検証を行っている	定期的実施	30 窓口(11 業務)	35.7%
	随時実施	12 窓口(9 業務)	14.3%
検証を行っていない		42 窓口(17 業務)	50.0%
合計		84 窓口(32 業務)	100%

※ 業務は重複しているものがあるため、合計が一致しない

(2) 着眼点：相談で得られた情報を活用しているか

- ・ 検討会等の開催や、報告書、事例集、Q&Aの作成などにより、関係者で相談事案の検討や情報共有を行い、事後の活動に役立てていたが、これらの報告書や事例集を県民に公表しているものは少なかった。
- ・ 相談件数や内容等をまとめ、ホームページなどで県民に情報提供しているものは、半分以下にとどまっていた。
- ・ 県の施策に反映しているものとして、相談内容をもとに同様に被害を防止するため注意喚起や啓発を行っているものや、関係業者の指導等に生かしているもの、計画作成の参考データとしたものなどがあつたが、必ずしも多くない状況であつた。

○相談で得られた情報の活用状況

活用内容	相談窓口（業務）数	実施率
検討会、連絡会等の開催	42 窓口(13 業務)	50.0% (40.6%)
報告書の作成	45 窓口(21 業務)	53.6% (65.6%)
相談事例集の作成	11 窓口(7 業務)	13.1% (21.9%)
Q&Aの作成	12 窓口(4 業務)	14.3% (12.5%)
ホームページ、広報誌等による情報提供	34 窓口(14 業務)	40.5% (43.8%)
県の施策に反映	38 窓口(12 業務)	45.2% (37.5%)

※ 実施率は、84 窓口(32 業務)に対する割合

※ 同一窓口で複数の項目に該当する場合は、それぞれに計上

毎年増加△ 毎年減少▼

相談業務別相談件数

番号	相談業務	実施窓口	平成 25 年	平成 26 年	平成 27 年	
1	男女共同参画相談	かがわ男女共同参画相談プラザ	1,475	2,583	2,398	
2	移住相談	かがわ就職・移住サポートセンター	—	—	225	
3	県政相談	県民室	856	897	659	
		東讃県民センター	0	0	0	
		小豆県民センター	0	0	0	
		中讃県民センター	0	0	0	
		西讃県民センター	0	1	2	
	小計	856	898	661		
4	外国人のための生活相談	香川県国際交流協会	71	79	60	
5	外国人のための人権・法律相談	香川県国際交流協会	4	7	12	△
6	交通事故相談	交通事故相談室	689	419	1,254	
7	消費生活相談	消費生活センター	3,979	4,068	3,884	
		東讃県民センター	142	180	155	
		小豆県民センター	161	174	180	
		中讃県民センター	945	919	922	
		西讃県民センター	323	384	361	
		小計	5,550	5,725	5,502	
8	難病相談	健康福祉総務課	613	369	48	
		小豆総合事務所	567	516	271	
		東讃保健福祉事務所	1,502	2,250	1,382	
		中讃保健福祉事務所	1,599	1,802	2,327	
		西讃保健福祉事務所	974	1,067	1,152	
		小計	5,255	6,004	5,180	
9	高齢者いきいき案内所における相談	香川県社会福祉協議会	—	408	530	
10	ひとり親家庭相談	小豆総合事務所	123	89	81	
		東讃保健福祉事務所	107	97	105	
		中讃保健福祉事務所	580	755	703	
		小計	810	941	889	
11	子どもや家庭相談	子ども女性相談センター	2,534	2,646	2,384	
		西部子ども相談センター	1,054	1,368	1,346	
		小豆総合事務所	78	204	241	
		東讃保健福祉事務所	3	2	2	
		中讃保健福祉事務所	144	52	130	
		小計	3,813	4,272	4,103	
12	女性が抱える悩み相談	子ども女性相談センター	3,725	4,837	4,398	
		小豆総合事務所	126	63	49	
		東讃保健福祉事務所	3	8	3	
		中讃保健福祉事務所	252	276	190	
		小計	4,106	5,184	4,640	
13	身体障害者更生相談所の専門的相談	障害福祉相談所	6,083	5,225	4,815	▼
14	知的障害者更生相談所の専門的相談	障害福祉相談所	1,063	1,018	1,000	▼
15	児童相談所(障害児)の専門的相談	障害福祉相談所	1,065	1,075	1,034	
16	障害者権利擁護センターにおける相談	障害福祉相談所	43	40	36	▼
17	障害者就業・生活支援センターにおける相談	障害者就業・生活支援センターオリーブ	2,772	3,339	2,997	
		障害者就業・生活支援センターくばら	4,764	4,673	5,253	△

		障害者就業・生活支援センターつばさ	3,414	4,378	5,746	
		障害者就業・生活支援センター共生	2,990	2,992	3,070	
		小計	13,940	15,382	17,066	
18	ひきこもり相談	ひきこもり地域支援センター	501	609	729	△
19	こころの電話相談	精神保健福祉センター	1,816	2,201	4,001	△
20	精神保健福祉相談	精神保健福祉センター	1,554	1,953	2,317	△
		小豆総合事務所	615	425	674	
		東讃保健福祉事務所	1,120	1,067	1,129	
		中讃保健福祉事務所	1,956	1,921	2,098	
		西讃保健福祉事務所	905	1,098	1,082	
	小計	6,150	6,464	7,300		
21	医療相談	医務国保課	384	377	378	
		小豆総合事務所	2	6	4	
		東讃保健福祉事務所	8	13	13	
		中讃保健福祉事務所	56	70	34	
		西讃保健福祉事務所	7	9	15	
	小計	457	475	444		
22	小児救急電話相談	東京海上日動メディカルサービス(株)	10,981	12,324	13,189	△
23	一般向け救急電話相談	東京海上日動メディカルサービス(株)	5,179	4,927	5,521	
24	フィブリノゲン製剤等に関する相談	薬務感染症対策課	273	446	547	△
		小豆総合事務所	0	20	4	
		東讃保健福祉事務所	32	39	46	
		中讃保健福祉事務所	40	77	34	
		西讃保健福祉事務所	20	23	16	
	小計	365	605	647		
25	企業等の技術相談	産業技術センター	4,460	3,855	3,848	▼
26	就職相談	かがわ就職・移住サポートセンター	512	242	534	
27	6次産業化相談	かがわ産業支援財団	8	156	67	
28	耐震相談	建築指導課	12	48	30	
		小豆総合事務所	0	0	0	
		長尾土木事務所	0	0	0	
		中讃土木事務所	0	0	0	
		西讃土木事務所	0	0	0	
	小計	12	48	30		
29	患者相談	中央病院	10,991	14,127	15,918	△
30	教育相談	教育センター	2,159	2,675	3,690	△
31	警察相談	広聴・被害者支援課	2,368	3,789	3,283	△
		東かがわ警察署	687	761	894	
		さぬき警察署	921	1,186	1,251	
		高松東警察署	1,271	1,399	1,259	
		小豆警察署	471	816	755	
		高松北警察署	4,686	6,049	6,102	
		高松南警察署	3,469	4,131	4,530	
		坂出警察署	1,899	2,199	2,228	
		高松西警察署	821	1,115	1,242	
		丸亀警察署	3,552	4,141	4,867	
		琴平警察署	531	559	720	
		三豊警察署	987	1,337	1,442	
		観音寺警察署	1,280	1,644	1,504	
	小計	22,943	29,126	30,077		
32	暴力追放相談	香川県暴力追放運動推進センター	865	1,083	959	
	合計		112,222	128,177	136,359	

第5 監査の意見等

今回、監査対象とした相談業務においては、おおむね適正に業務が遂行されていたが、一部において改善を要すると認められる事項があったので意見として述べる。また、より良い相談窓口としていくため、さらに検討の余地があると思慮される点について要望として取りまとめた。

1 県民の利便性の確保

(1) 広報

<現状と課題>

相談を必要とする人が、的確に相談を受けられるようにするためには、相談窓口の存在や内容を知る機会が十分に確保されている必要がある。

このため、相談窓口を紹介する広報は、できるだけ多様な媒体を活用し、分かりやすく、正確で、必要な情報が盛り込まれたものとするのが求められる。

各実施機関においては、相談を必要とする人に行きわたるよう、様々な広報媒体を用い、工夫も凝らして広報が行われていた。しかし、一部で、ホームページが分かりにくいものや窓口相互のリンクが十分でないもの、必要な情報の記載のないものがあつたほか、窓口の周知自体が不足しているものが見受けられた。

また、効果的な広報の実施のためには、必要な人に行き届いているか、その浸透度を把握する必要があるが、不十分な状況であつた。

<意見>

- 県のホームページについて、トップページに各相談窓口をまとめて掲載するなどにより、総合案内機能を持たせ、相談したい人が容易に目的とする相談窓口にアクセスできるよう、改善を検討する必要がある。(広聴広報課)
- ホームページについて、相談に係る情報(受付日時、方法等)を分かりやすく記載するとともに、相談窓口相互のリンクについて改善する必要がある。(県政(東讃県民センター、小豆県民センター、中讃県民センター、西讃県民センター)、消費生活、難病、ひとり親家庭、子どもや家庭、女性が抱える悩み、精神保健福祉(小豆総合事務所、東讃保健福祉事務所、西讃保健福祉事務所)、医療(東讃保健福祉事務所)、フィブリノゲン製剤等、6次産業化、耐震)
- インターネットを利用しない人のために、ホームページ以外にも何らかの広報媒体の活用について検討する必要がある。(県政(県民室)、医療)

*各相談業務ごとの具体的意見は、「別表 相談業務別の監査結果」に記載のとおり

<要望>

- 広報の浸透度を把握するため、相談時等に、どのような手段で窓口を知ったかや、分かりやすい内容になっているか等について聞き取りなどをするとともに、その分析を行い、その結果を効果的な広報に生かすよう努められたい。

(2) 利用しやすい環境

ア 開設時間

<現状と課題>

相談業務の開設日や開設時間については、それぞれの窓口において、相談の緊急度や業務の実情を踏まえ設定するとともに、必要に応じて時間外対応も行うなど、おおむね適切な運営が図られていた。

<要望>

- 今後とも、常に県民の利便性や必要性を念頭に、県民ニーズに迅速かつ的確に対応した開設時間について検討していくことが望まれる。

イ 実施方法

<現状と課題>

相談の実施方法については、それぞれの窓口において、相談者の利便性に配慮し、来所面談や電話など各種方法を用意するとともに、必要に応じ、相談者への訪問等も行うなど、おおむね適切な運営が図られていた。

<要望>

- 電子メールでの相談は、インターネットの普及を考えると、さらに多くの窓口での主体的な実施が求められる。また、電子メールによる相談を設けている場合は、相談者がより簡単に相談内容を記載できるよう、入力用の定型フォームを設けることを検討されたい。

ウ 施設状況

(ア) 案内表示

<現状と課題>

相談を利用しようとする県民が、目的の相談窓口に容易に到達できるよう、多くの機関で窓口の案内表示がなされていたが、表示内容が十分でなく相談を行っていることがよく分からないものも見受けられた。

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り、分かりやすい案内表示を行うことが求められる。

<意見>

- 相談窓口に容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(県政(小豆県民センター)、消費生活(小豆県民センター)、難病(小豆総合事務所)、高齢者いきいき案内所、ひとり親家庭、女性が抱える悩み(中讃保健福祉事務所)、障害者就業・生活支援センター、精神保健福祉(小豆総合事務所、東讃保健福祉事務所、中讃保健福祉事務所)、医療(医務国保課、東讃保健福祉事務所、中讃保健福祉事務所)、フィブリノゲン製剤等(薬務感染症対策課、小豆総合事務所、東讃保健福祉事務所、西讃保健福祉事務所)、企業等の技術、暴力追放)

*各相談業務ごとの具体的意見は、「別表 相談業務別の監査結果」に記載のとおり

<要望>

- 複数の相談窓口が同一施設内に設置されている場合は、施設内の相談窓口の案内をまとめて記載したものを作成し入口に掲示するなど、より分かりやすいものとなるよう工夫されたい。

(イ) 相談室等

<現状と課題>

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重要である。

各相談窓口では、相談に当たり、相談室をはじめ必要に応じ会議室を利用するほか、執務室内のスペースを利用する場合でもパーテーション等の仕切りを設置し相談者同士が容易に見えないようにするなど相談者のプライバシーの確保に配慮するとともに、施設のバリアフリー化も図るなど、おおむね適切に対処されていた。

<要望>

- 個室で対応することが望ましい相談について、相談室がない場合は、共用の会議室で行われているが、他の業務と重複した場合は、場所の確保が難しくなる可能性もあるので、スペースや予算面の問題はあがるが、相談に支障を来たす状況にないかどうか常に留意の上、必要に応じ、相談室の設置について検討していくことが望まれる。

2 相談体制

(1) 相談員の配置

ア 人員配置

<現状と課題>

相談業務の水準を確保・向上させていくためには、相談件数の増加等に応じて必要な相談員が確保されなければならない。

相談状況を踏まえ、相談員の配置体制の充実強化が図られている業務がある一方で、人員不足への対応に苦慮しているものや、人員不足を課題としているところも多く見受けられた。

<意見>

- 消費生活相談員については、資格取得支援の講座の実施等により、有資格者の育成に努めているが、依然、県内に有資格者が少なく確保に苦慮していることから、その状況を踏まえつつ、年齢条件を緩和するなど雇用条件を見直すことも検討する必要がある。(消費生活)

<要望>

- 相談員の不足は、相談の質の低下を招きかねず、また、現在の相談員の負担増加にもつながることから、特に、相談件数が増加している業務にあっては、計画的に相談員の増員を検討するなど、県民ニーズに見合った適切かつ効率的な相談体制の確保が望まれる。

イ サポート体制

<現状と課題>

相談員は、長時間にわたって深刻な相談を受ける場合が多く、また、理不尽な要求や攻撃的な言動がなされることもある。

一部相談業務で、相談員の心理的負担の軽減や危険回避の取組が行われているが、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員の精神的負担は大きくなってきている。

<要望>

- 相談員の精神的負担等を軽減するため、メンタルヘルスのケアや、身の安全の確保等について、なお一層、組織的な対策に取り組まれない。

(2) 相談員の資質向上

<現状と課題>

多くの相談業務で、相談員の資質向上に向けた研修等への取組が行われているものの、予算の確保を課題とするものもあった。

各相談業務の相談内容は複雑化、困難化しており、相談員には高度な専門的な知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上を図っていくことは、一層重要性を増してきている。

<要望>

- 相談員の資質向上には、自己研さんや、相談員間での勉強会や内部研修はもちろん、外部機関が主催する研修会を組み合わせる実施するのが、より効果的である。今後とも、相談業務の質を維持していくためには、必要な予算を確保し、外部の各種研修の機会を与え、相談員の計画的な育成にさらに努められたい。

3 相談業務の処理

(1) 事務処理規程、マニュアル

<現状と課題>

相談に係る対応マニュアルや事務処理規程には、相談対応や事務処理の円滑化、統一化を図ることができるメリットがあり、これらの作成・活用は、相談業務を安定的かつ効率的に行っていく上で、有効な手法である。

しかしながら、対応マニュアル等を作成・活用していないものもあり、作成している場合でも、同じ相談業務の窓口間でマニュアルが共有されていないものや、規程どおりの運用がされていないものが一部で見られた。

<意見>

- 事務処理規程と異なった運用が一部でなされていたので、規程と運用の整合性を図る必要がある。(ひとり親家庭、子どもや家庭(東讃保健福祉事務所)、女性が抱える悩み(子ども女性相談センター、東讃保健福祉事務所))

*各相談業務ごとの具体的意見は、「別表 相談業務別の監査結果」に記載のとおり

<要望>

- 相談に係る対応マニュアルや事務処理規程を作成・活用していない相談業務にあつては、それぞれの状況を踏まえ、今後、必要に応じて、同一業務内でのマニュアル等の共有化も含め、その作成・活用を検討されたい。

(2) 相談記録

<現状と課題>

相談記録は、継続的な対応を効果的、効率的に行うとともに、相談者ごと、相談内容ごとに取り扱いや回答に差異が生じないようにすることや、管理監督者が相談内容を正確に把握する上で、重要なものである。

各相談業務では、おおむね適切な運用が図られていたが、一部の相談業務において、様式が定められていないものや窓口によって内容が若干異なるものがあった。また、相談記録簿の作成について、同じ相談業務で窓口によって作成する場合としない場合の取扱いが異なっているものが見られた。

<意見>

- 相談業務の効果的かつ効率的な遂行を図るため、同一の相談業務において、各窓口間で相談記録簿の様式を統一するとともに、これを作成する場合と作成しない場合の基準を明確にする必要がある。(県政、難病、ひとり親家庭、精神保健福祉(小豆総合事務所、東讃保健福祉事務所、中讃保健福祉事務所、西讃保健福祉事務所)、フィブリノゲン製剤等、耐震)

*各相談業務ごとの具体的意見は、「別表 相談業務別の監査結果」に記載のとおり

(3) 個人情報保護

<現状と課題>

相談記録簿等には、相談者の氏名や住所、相談内容など個人情報が記載されることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと、相談者のプライバシーを侵すことはもとより、相談業務に係る社会的信用も失墜するなど、重大な問題となることから、その取扱いに際しては、細心の注意を払うことが求められる。

このため、個人情報が含まれる相談記録簿等については、施錠して適切に保管するとともに、その電子データについてもパスワードを付して閲覧できる人を限定するなど、セキュリティ対策に万全を期す必要がある。

相談記録簿等の管理については、その保管に当たって施錠が十分でない相談窓口や、一部で私用パソコンが使用されているケースが認められた。これ以外については、現実的にはおおむね適正な取扱い、管理が行われていたが、個人情報保有書類等の取扱者の範囲や、鍵の保管責任者などについて、書面等による定めが十分とはいえない状況であった。

また、香川県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については、個人情報取扱事務登録簿の作成及び供閲の義務があるとされているが、これに該当する相談業務のうち、一部で登録等が行われていないものがあった。

<意見>

- 香川県個人情報保護条例に基づく個人情報取扱事務登録簿を作成し、一般の閲覧に供する必要がある。(県政(東讃県民センター、小豆県民センター、中讃県民センター、西讃県民センター)、障害者就業・生活支援センター、フィブリノゲン製剤等、耐震(小豆総合事務所、長尾土木事務所、中讃土木事務所、西讃土木事務所))
- 個人情報が含まれる相談記録簿等については、保管場所において適切に施錠管理する必要がある。(外国人のための生活、外国人のための人権・法律、消費生活(消費生活センター、東讃県民センター)、難病(小豆総合事務所、西讃保健福祉事務所)、子どもや家庭(小豆総合事務所)、女性が抱える悩み(小豆総合事務所)、精神保健福祉(中讃保健福祉事務所、西讃保健福祉事務所)、医療(医務国保課、小豆総合事務所、中讃保健福祉事務所)、フィブリノゲン製剤等(薬務感染症対策課、小豆総合事務所、中讃保健福祉事務所、西讃保健福祉事務所))
- 職員等が、外部で、県調達以外のパソコンによって個人情報に係る処理を行うことは禁止されている。委嘱した自宅相談員であっても、個人情報を含む相談記録を自宅で作成する場合は、私用パソコンを使用させてはならない。(教育)

*各相談業務ごとの具体的意見は、「別表 相談業務別の監査結果」に記載のとおり

<要望>

- 個人情報保有書類等の取扱者の範囲や、鍵の保管責任者など、個人情報取扱事務を処理する上での具体的な留意事項を明確に定めておくなど、個人情報の保護に一層適正に取り組まれない。

4 関係機関との連携、役割分担

<現状と課題>

各相談業務については、県のみならず、市町や関係団体において実施されている場合も多い。

県民の様々な相談のニーズに的確に答えていくためには、関係する機関・団体が連携、協力して対応することが求められ、各相談窓口では、それぞれの役割分担の中で、様々な方法で、適切に連携、協力を努めていることが窺えた。

しかしながら、社会情勢の変化に伴い、県民の相談内容も専門化・複雑化し、広範多岐にわたるようになる中、今後、一つの相談機関だけでは解決が困難なケースがますます増えてくるものと考えられる。

また、膨大な相談に効率的に対応するためには、関係機関がそれぞれの役割を十分に果たしていくことが求められる。

<要望>

- 今後とも、相談者のさらなる利便性を確保するため、市町や関係機関・団体との連携と協力を一層密にするとともに、法律改正にも的確に対応しながら、相互の役割分担を明確にし、それぞれの責任を果たすことにより、全体としての相談機能のさらなる強化を図られたい。

5 相談業務の評価、相談結果の活用

(1) 相談業務の検証、改善

<現状と課題>

県民の相談内容は、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。

相談窓口利用者から相談業務についての意見、要望を収集することは、相談業務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で重要なことである。

しかしながら、相談窓口利用者のニーズの把握について、主体的に実施しているものは多くない状況であった。また、業務の効果やあり方等の検証、改善についても、十分に行われていない状況であった。

<要望>

- 相談窓口利用者の様々なニーズとかい離することのないよう、アンケート調査や意見箱の設置、ホームページの活用など、相談窓口利用者が意見、要望等を伝えやすい手法により常にニーズを把握しながら、その結果も踏まえ、定期的に業務のあり方等について評価・検証を行い、必要な見直し改善を図るなど、より実効性のある相談窓口となるような運営を図っていくことが望まれる。

(2) 相談で得られた情報の活用

<現状と課題>

相談業務は、第一義的には相談者個人の様々な問題を解決することを目的として運営されるべきものではあるが、一方で、相談結果をより良い行政サービスのために活用するということも重要である。

相談で得られた情報として、相談内容等を公表しているものや、相談結果を県の施策に反映しているものも見られたが、全体として必ずしも十分とはいえない状況であった。

<要望>

- 相談結果をもとにした情報を県民に周知、啓発していくことは、それを知ることによって、相談をしなくても問題の解決に至る場合も考えられ、県民サービスの向上につながるのと同時に、相談側にとっても、真に相談を必要とするものに集中できるというメリットも想定される。

このため、相談者のプライバシーに十分配慮する必要があるものの、事後の活用など目的意識を持って相談結果を分析し取りまとめるとともに、関係機関への提供や県民への公表を行うなど、相談結果の情報を相談窓口限りとせず、積極的に活用・還元していくことが望ましい。

第6 最後に

社会経済情勢が変化するとともに、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、県民が抱える様々な不安や悩みを解消する機能を有することはもとより、行政にとっても県民の生の声を直接聞くことができる貴重な機会となるものであり、その果たす役割はますます大きくなるものと考えられる。

今後とも、各相談実施機関においては、県民のニーズを的確に把握しながら、相談業務の効果や成果を検証し、絶えずその見直し、改善に努め、県民がより利用しやすく、県民にとって有用な相談業務となるよう期待するものである。

なお、今回、監査対象とならなかった相談実施機関においても、本監査報告書で意見や要望として掲げた事項に該当するかどうかを改めて検討し、適切に対応されるよう望むものである。

別表 相談業務別の監査結果

1 男女共同参画相談

(1) 実施状況

業務主管課	男女参画・県民活動課	開始年月日	平成14年5月																								
実施機関(窓口)	かがわ男女共同参画相談プラザ																										
業務の目的	性別による差別的な取扱いなど男女共同参画に関する相談に対応するため																										
根拠法令等	香川県男女共同参画推進条例、かがわ男女共同参画相談プラザ運営要領																										
開設状況	方法	来所、電話、メール、郵便、FAX																									
	来所	一般相談	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:00																								
		弁護士	法律相談 毎月第1金曜日 13:30~16:30																								
		精神科医	こころの相談 毎月第1火曜日 13:30~16:30																								
		臨床心理士	こころの相談 毎月第3金曜日 13:30~16:30																								
	電話	一般相談	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:00																								
		臨床心理士	こころの相談 毎月第3金曜日 13:30~16:30																								
	メール	随時																									
	郵便	随時																									
	FAX	随時																									
相談員	嘱託職員、弁護士、精神科医、臨床心理士																										
運営形態	直営																										
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>人間関係</th> <th>経済関係</th> <th>医療関係</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>593</td> <td>39</td> <td>520</td> <td>323</td> <td>1,475</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>758</td> <td>10</td> <td>1,641</td> <td>174</td> <td>2,583</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>753</td> <td>6</td> <td>1,375</td> <td>264</td> <td>2,398</td> </tr> </tbody> </table>				人間関係	経済関係	医療関係	その他	計	平成25年度	593	39	520	323	1,475	平成26年度	758	10	1,641	174	2,583	平成27年度	753	6	1,375	264	2,398
	人間関係	経済関係	医療関係	その他	計																						
平成25年度	593	39	520	323	1,475																						
平成26年度	758	10	1,641	174	2,583																						
平成27年度	753	6	1,375	264	2,398																						
主な相談内容	配偶者、子ども、親族など家庭に関する問題。男女問題、セクハラ等人間関係に関する問題。経済関係や医療関係に関する問題等																										

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

2 移住相談

(1) 実施状況

業務主管課	地域活力推進課	開始年月日	平成27年4月1日											
実施機関(窓口)	かがわ就職・移住サポートセンター													
業務の目的	本県の活力ある発展のため、UJIターンを積極的に推進し、地域が必要とする人材の還流を図る必要がある。移住希望者に対して仕事情報のほか、住宅情報や医療・子育て・イベント情報など生活関連情報をワンストップで提供するため。													
根拠法令等	なし													
開設状況	方法	来所、電話、メール、訪問												
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15											
		電話												
		訪問												
		メール												
相談員	移住コーディネーター													
運営形態	委託													
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>相談</th> <th>情報提供</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成27年度</td> <td>79</td> <td>90</td> <td>56</td> <td>225</td> </tr> </tbody> </table>					相談	情報提供	その他	計	平成27年度	79	90	56	225
		相談	情報提供	その他	計									
平成27年度	79	90	56	225										
主な相談内容	移住に適した空き家の情報や改修補助、周辺のスーパー、病院や学校の情報、家賃補助、移住起業者支援、移住して農業をするにあたっての手續、移住希望者や移住者への支援制度等													

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

3 県政相談

(1) 実施状況

業務主管課	広聴広報課	開始年月日	昭和48年10月15日																															
実施機関(窓口)	広聴広報課県民室、東讃県民センター、小豆県民センター、中讃県民センター、西讃県民センター																																	
業務の目的	県民の県政についての意見、要望、苦情、相談等を聴取し、受け付けた相談への対応を担当部局へ依頼するなど、総合行政相談窓口として調整を行う。																																	
根拠法令等	県民室設置要綱、県民センター設置要綱																																	
開設状況	方法	来所、電話																																
	開設日時	来所 電話	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																															
	相談員	正規職員																																
	運営形態	直営																																
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>相談</th> <th>苦情</th> <th>意見要望</th> <th>照会</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>41</td> <td>19</td> <td>27</td> <td>56</td> <td>713</td> <td>856</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>41</td> <td>20</td> <td>29</td> <td>118</td> <td>690</td> <td>898</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>33</td> <td>24</td> <td>48</td> <td>75</td> <td>481</td> <td>661</td> </tr> </tbody> </table>							相談	苦情	意見要望	照会	その他	計	平成25年度	41	19	27	56	713	856	平成26年度	41	20	29	118	690	898	平成27年度	33	24	48	75	481	661
	相談	苦情	意見要望	照会	その他	計																												
平成25年度	41	19	27	56	713	856																												
平成26年度	41	20	29	118	690	898																												
平成27年度	33	24	48	75	481	661																												
主な相談内容	住宅、道路関係、生活環境関係、社会福祉関係、資料提供、情報提供																																	

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 広報

- 県民センターのホームページについて、業務概要として県政相談の記載はあるものの、相談の受付日時や方法が記載されていない。また、県民室における相談について紹介されておらず県民室のページへのリンクもされていない。
相談の受付日時や方法の明確な記載と県民室のページへのリンクについて改善する必要がある。(東讃県民センター、小豆県民センター、中讃県民センター、西讃県民センター)
- 県民室において、ホームページでの広報しか行われておらず、インターネットを利用しない人のために、広報誌やパンフレット等、他に何らかの効果的な広報媒体の活用について検討する必要がある。(県民室)

イ 施設状況(案内表示)

- 庁舎案内図に県民センターの主な業務として「県政相談」の表示はあるものの、庁舎案内板や県民センター入口には案内表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(小豆県民センター)

ウ 相談記録

- 県民室においては相談記録簿の様式を定め、全ての事案についてこれを作成している。一方、各県民センターにおいては、県税やパスポート等の問合せへの情報提供が主であり、県政相談事案はほとんどないことから、過去に相談があった県民センターでは個々の様式を用いている。
相談業務の効果的かつ効率的な遂行を図るため、各窓口間で相談記録簿の様式を統一した上で、情報提供分も含めこれを作成する場合と作成しない場合の基準を明確にする必要がある。

エ 個人情報保護

- 現時点では個人情報を保有していないことを理由に、個人情報保護条例で規定する個人情報取扱事務登録簿が作成されていなかったが、当該登録簿はあらかじめ作成する必要があるため、これを作成し、一般の閲覧に供する必要がある。(東讃県民センター、小豆県民センター、中讃県民センター、西讃県民センター)

4 外国人のための生活相談

(1) 実施状況

業務主管課	国際課	開始年月日	平成元年																										
実施機関(窓口)	公益財団法人香川県国際交流協会[香川国際交流会館:アイパル香川]																												
業務の目的	外国人住民が日常生活で抱いた疑問や問題に関する相談に多言語で対応し、必要な情報提供や助言をしたり、適切な相談機関を紹介することで、日本語や日本の生活に不慣れな外国人住民の情報不足の解消を図り、外国人住民がより安心して豊かな暮らしを営むための支援を行う。																												
根拠法令等	なし																												
開設状況	方法	来所、電話、メール																											
	開設日時	来所	火曜日から日曜日 9:00~18:00																										
		電話																											
		メール																											
	相談員	協会職員が英語、中国語、ポルトガル語での対応																											
運営形態	指定管理																												
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>在留資格</th> <th>日本語</th> <th>労働</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>6</td> <td>18</td> <td>7</td> <td>40</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>13</td> <td>11</td> <td>5</td> <td>50</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>6</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>44</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table>						在留資格	日本語	労働	その他	計	平成25年度	6	18	7	40	71	平成26年度	13	11	5	50	79	平成27年度	6	4	6	44	60
		在留資格	日本語	労働	その他	計																							
	平成25年度	6	18	7	40	71																							
	平成26年度	13	11	5	50	79																							
平成27年度	6	4	6	44	60																								
主な相談内容	在留資格、日本語、労働、観光、通訳、離婚等																												

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

個人情報保護

- 個人情報が含まれる相談記録簿が担当者の机の鍵のない引出しに保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。

5 外国人のための人権・法律相談

(1) 実施状況

業務主管課	国際課	開始年月日	平成5年																								
実施機関(窓口)	公益財団法人香川県国際交流協会[香川国際交流会館:アイパル香川]																										
業務の目的	日常生活を送る中で人権、法律上のトラブルを抱えた外国人住民を支援することを目的として、弁護士と法務局職員による無料法律相談を実施している。(日本語能力が十分でない相談者には協会が通訳を派遣している。)																										
根拠法令等	外国人のための人権・法律相談事業等実施要綱																										
開設状況	方法	来所																									
	開設日時	来所	毎月第3金曜日 13:00~15:00 第3金曜日が祝日にあたる場合は第2金曜日に実施。																								
	相談員	協会職員、弁護士、法務局職員																									
	運営形態	指定管理																									
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>離婚</th> <th>交通事故</th> <th>労働</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td>2</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>1</td> <td></td> <td>2</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>				離婚	交通事故	労働	その他	計	平成25年度	2			2	4	平成26年度	1		2	4	7	平成27年度	4	3	1	4	12
	離婚	交通事故	労働	その他	計																						
平成25年度	2			2	4																						
平成26年度	1		2	4	7																						
平成27年度	4	3	1	4	12																						
主な相談内容	離婚、交通事故、労働、対人関係、訴訟、在留資格等																										

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

個人情報保護

- 個人情報が含まれる相談記録簿が担当者の机の鍵のない引出しに保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。

6 交通事故相談

(1) 実施状況

業務主管課	くらし安全安心課	開始年月日	昭和42年10月1日			
実施機関(窓口)	香川県交通事故相談室					
業務の目的	県民の身近な交通事故相談窓口として広く利用していただくため					
根拠法令等	香川県交通事故相談所運営要領					
開設状況	方法	来所、電話、巡回				
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:00			
		電話				
		巡回	1市5町(指定週の水曜日又は木曜日) 10:00~15:00(前日17:00まで要予約)			
	相談員	嘱託職員				
運営形態	直営					
相談件数		自賠責・任意保険関係	援護機関への紹介	過失割合関係	その他	計
	平成25年度	178	81	77	353	689
	平成26年度	155	65	29	170	419
	平成27年度	374	208	145	527	1,254
主な相談内容	交通事故の補償内容、過失責任割合、自賠責保険や任意保険の請求手続き、示談の進め方や時効の問題等					

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

7 消費生活相談

(1) 実施状況

業務主管課	くらし安全安心課	開始年月日	昭和46年9月1日																					
実施機関(窓口)	消費生活センター、東讃県民センター、小豆県民センター、中讃県民センター、西讃県民センター																							
業務の目的	消費生活に関する知識の普及及び情報の提供並びに消費者の苦情の処理等を行うことにより、消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上に資する。																							
根拠法令等	消費者安全法、香川県消費生活センター条例																							
開設状況	方法	来所、電話、メール、FAX																						
	開設日時	来所	消費生活センター	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。)	8:30~17:00																			
				毎月第1木曜日(祝日除く。)	13:00~16:00																			
				毎月第3木曜日(祝日除く。)	13:00~16:00																			
		電話	消費生活センター	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。)	8:30~17:00																			
				随時																				
				随時																				
	来所・電話	東讃県民センター 小豆県民センター 中讃県民センター 西讃県民センター	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。)	8:30~16:00(12:00~13:00除く。)																				
			月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。)	8:30~17:00(12:00~13:00除く。)																				
相談員	嘱託職員(消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント)、弁護士、司法書士																							
運営形態	直営																							
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>来所</th> <th>電話</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>636</td> <td>4,834</td> <td>80</td> <td>5,550</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>728</td> <td>4,902</td> <td>95</td> <td>5,725</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>676</td> <td>4,751</td> <td>75</td> <td>5,502</td> </tr> </tbody> </table>					来所	電話	その他	計	平成25年度	636	4,834	80	5,550	平成26年度	728	4,902	95	5,725	平成27年度	676	4,751	75	5,502
	来所	電話	その他	計																				
平成25年度	636	4,834	80	5,550																				
平成26年度	728	4,902	95	5,725																				
平成27年度	676	4,751	75	5,502																				
主な相談内容	<p>悪質商法による被害、訪問販売・通信販売等による事業者とのトラブル、産地の偽装、虚偽の広告など不適切な表示に関する事業者とのトラブル、安全性を欠く製品やエステティックサービスによる身体への被害等</p>																							

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 広報

- 消費生活センターのホームページについて、他の消費生活センターとして県民センターを紹介しているが、名称と位置図のみで、相談の受付日時や方法が記載されておらず、県民センターのページへのリンクもされていない。
県民センターのホームページについて、業務概要として消費生活相談の記載はあるものの、相談の受付日時や方法が記載されていない。また、消費生活センターにおける相談について紹介されておらず、消費生活センターのページへのリンクもされていない。
消費生活センター及び県民センターのホームページについて、相互の相談に係る情報の明確な記載とリンクについて改善する必要がある。

イ 施設状況(案内表示)

- 庁舎案内図に県民センターの主な業務として「消費生活相談」の表示はあるものの、庁舎案内板や県民センター入口には表示がないため、相談窓口にも容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(小豆県民センター)

ウ 相談員の配置

- 消費生活相談員については、資格取得支援の講座の実施等により、有資格者の育成に努めているが、依然、県内に有資格者が少なく確保に苦慮していることから、その状況を踏まえつつ、年齢条件を緩和するなど雇用条件を見直すことも検討する必要がある。

エ 個人情報保護

- 個人情報が含まれる相談記録簿が鍵のできないロッカー等に保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(消費生活センター、東讃県民センター)

8 難病相談

(1) 実施状況

業務主管課	健康福祉総務課	開始年月日	平成16年6月1日																										
実施機関(窓口)	健康福祉総務課、小豆総合事務所[保健福祉課]、東讃保健福祉事務所[保健対策課]、中讃保健福祉事務所[健康福祉課]、西讃保健福祉事務所[保健対策課]																												
業務の目的	難病の患者の療養生活に関する様々な問題につき、難病の患者及びその家族その他の関係者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言その他の支援を行うことにより、難病の患者とその家族の生活の質の維持向上を図ることを目的とする。																												
根拠法令等	地域保健法、難病の患者に対する医療等に関する法律、療養生活環境整備事業実施要綱、難病特別対策推進事業実施要綱、香川県難病相談支援ネットワーク事業実施要綱、香川県難病患者地域支援対策推進事業実施要綱																												
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール																											
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																										
		電話																											
		訪問																											
相談員	正規職員(保健師)																												
運営形態	直営																												
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>来所</th> <th>電話</th> <th>訪問</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>3,389</td> <td>1,478</td> <td>347</td> <td>41</td> <td>5,255</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>3,532</td> <td>2,076</td> <td>372</td> <td>24</td> <td>6,004</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>3,691</td> <td>1,033</td> <td>400</td> <td>56</td> <td>5,180</td> </tr> </tbody> </table>						来所	電話	訪問	その他	計	平成25年度	3,389	1,478	347	41	5,255	平成26年度	3,532	2,076	372	24	6,004	平成27年度	3,691	1,033	400	56	5,180
		来所	電話	訪問	その他	計																							
	平成25年度	3,389	1,478	347	41	5,255																							
	平成26年度	3,532	2,076	372	24	6,004																							
平成27年度	3,691	1,033	400	56	5,180																								
主な相談内容	申請、医療、家庭看護、福祉制度、就労、就学、食事栄養、歯科等に関すること																												

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 広報

- 健康福祉総務課の難病相談支援ネットワークのホームページについて、相談の受付日時や方法が記載されていない。また、相談窓口一覧として、小豆総合事務所及び各保健福祉事務所を紹介しているが、相談の受付日時や方法が記載されておらず、ホームページへのリンクもされていない。小豆総合事務所のホームページについて、相談について掲載されておらず、難病相談支援ネットワークのページへのリンクがされていない。東讃保健福祉事務所のホームページについて、助成のみの内容となっており、相談についての記載がなく、難病相談支援ネットワークのページへのリンクがされていない。中讃保健福祉事務所のホームページについて、相談日等が随時と記載されており、不明瞭である。西讃保健福祉事務所のホームページについて、「相談したい」として掲載している相談一覧に掲載されていない。上記の各相談窓口のホームページについて、相談に係る情報の明確な記載と相互のリンクについて改善する必要がある。

イ 施設状況(案内表示)

- 庁舎案内図に保健福祉課の主な業務として「難病対策」の表示はあるものの相談について明記されておらず、また、庁舎案内図や事務室入口にも相談名の表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(小豆総合事務所)

ウ 相談記録

- 各相談窓口において、訪問指導の対象者等に対する相談記録簿については同じ様式を用いているが、それ以外の相談に関しては、相談記録の方法(様式、記録内容等)が異なっている。相談業務の効果的かつ効率的な遂行を図るため、全ての相談について、各窓口間で相談記録簿の様式を統一する必要がある。

エ 個人情報保護

- 個人情報が含まれる相談記録簿について、キャビネットの鍵の紛失により無施錠で保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(小豆総合事務所)
- 個人情報が含まれる相談記録簿が鍵のない保管庫等に保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(西讃保健福祉事務所)

9 高齢者いきいき案内所における相談

(1) 実施状況

業務主管課	長寿社会対策課	開始年月日	平成26年7月30日																
実施機関(窓口)	社会福祉法人香川県社会福祉協議会																		
業務の目的	「高齢者いきいき案内所」において、コーディネーターを配置し、高齢者の活躍の場等の情報収集や提供及び高齢者人材バンクを運営し、地域での活躍を望む高齢者を活躍の場へと案内することにより、高齢者の豊富な知識・経験・技能をさまざまなニーズに結びつけることを目的とする。																		
根拠法令等	なし																		
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール																	
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																
		電話																	
		訪問																	
		メール		随時															
相談員	協議会職員(コーディネーター:社会福祉士)																		
運営形態	委託																		
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>高齢者本人から</th> <th>施設等から</th> <th>家族等関係者から</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成26年度</td> <td>275</td> <td>38</td> <td>95</td> <td>408</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>238</td> <td>47</td> <td>245</td> <td>530</td> </tr> </tbody> </table>					高齢者本人から	施設等から	家族等関係者から	計	平成26年度	275	38	95	408	平成27年度	238	47	245	530
		高齢者本人から	施設等から	家族等関係者から	計														
	平成26年度	275	38	95	408														
	平成27年度	238	47	245	530														
主な相談内容	長年培った豊富な知識・経験・技能を地域のために生かしたいと考えている高齢者を人材バンクに登録し、地域のニーズに合わせて案内したり、地域活動を希望する高齢者には、活躍の場の情報提供やマッチングを行う。																		

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

施設状況(案内表示)

- 1階ロビーやエレベーター内に実施機関名の表示はあるものの相談名の表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、委託契約においてより分かりやすい案内表示を設けることについて規定する必要がある。

10 ひとり親家庭相談

(1) 実施状況

業務主管課	子育て支援課	開始年月日	平成16年10月			
実施機関(窓口)	小豆総合事務所[保健福祉課]、東讃保健福祉事務所[健康福祉総務課]、中讃保健福祉事務所[生活福祉総務課]					
業務の目的	ひとり親家庭に対し、相談に応じ、その自立に必要な情報提供及び指導を行うこと。					
根拠法令等	母子及び父子並びに寡婦福祉法、香川県母子・父子自立支援員設置要綱					
開設状況	方法	来所、電話、訪問				
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:00			
		電話				
		訪問				
	相談員	嘱託職員(母子・父子自立支援員)				
運営形態	直営					
相談件数		生活一般	児童	経済支援 生活支援	その他	計
	平成25年度	216	88	505	1	810
	平成26年度	324	121	480	16	941
	平成27年度	274	127	485	3	889
主な相談内容	生活一般に関する相談、児童に関する相談、経済的支援や生活援護に関する相談等					

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 広報

- 子育て支援課のひとり親家庭のホームページについて、相談窓口として県保健福祉事務所、小豆総合事務所等が紹介されているが、相談の具体的な内容が全く記載されておらず、各相談窓口へのリンクもされていない。
小豆総合事務所のホームページについて、「相談日」の一覧には掲載されているものの、「相談」の一覧に掲載されておらず、子育て支援課のページへのリンクが分かりにくい。
東讃保健福祉事務所のホームページについて、相談の受付日時の記載がなく、子育て支援課のページへのリンクがされていない。
中讃保健福祉事務所のホームページについて、相談名が誤った表記になっており、相談日等が随時と記載され不明瞭であるとともに、子育て支援課のページへのリンクが分かりにくい。
保健福祉事務所共通ページが設けられているが、相談の受付日時が記載されておらず、また、中讃保健福祉事務所以外では使用されていない。
上記の各相談窓口のホームページについて、相談に係る情報の明確な記載と相互のリンクについて改善する必要がある。

イ 施設状況(案内表示)

- 庁舎案内図に保健福祉課の主な業務として「母子・児童・女性相談」の表示はあるものの正確ではなく、また、庁舎案内板や事務室入口にも相談名の表示がないため、相談窓口にも容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(小豆総合事務所)
- 庁舎入口やエレベーター内に実施機関名の表示はあるものの相談名の表示がなく、また、事務室入口の表示が「母子・寡婦福祉相談」となっており正確ではないため、相談窓口にも容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(東讃保健福祉事務所)
- 庁舎案内図や事務所受付に相談名の表示がないため、相談窓口にも容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(中讃保健福祉事務所)

ウ 事務処理規程

- 「香川県母子・父子自立支援員設置要綱」において、四半期毎に相談業務報告書を作成し子育て支援課長に提出することとされているが、実際には年1回しか作成・提出されておらず、要綱の規定と運用の整合性を図る必要がある。

エ 相談記録

- 「香川県母子・父子自立支援員設置要綱」において、相談記録簿(「ケース記録簿」)は各事務所で定めることとされており、実際も各窓口間で様式が異なっている。また、小豆総合事務所では全ての事案について相談記録簿を作成しているのに対し、他の窓口では継続事案等についてのみ作成することとしている。
相談業務の効果的かつ効率的な遂行を図るため、各窓口間で相談記録簿の様式を統一した上で、これを作成する場合と作成しない場合の基準を明確にする必要がある。

11 子どもや家庭相談

(1) 実施状況

業務主管課	子育て支援課	開始年月日	昭和23年4月1日				
実施機関(窓口)	香川県子ども女性相談センター、西部子ども相談センター、小豆総合事務所[保健福祉課]、東讃保健福祉事務所[健康福祉総務課]、中讃保健福祉事務所[生活福祉総務課]						
業務の目的	子どもに関する家庭その他からの相談のうち、専門的な知識及び技術を必要とするものについて、総合的に調査、診断、判定を行い、それに基づいて援助方針を定め、関係機関等も活用して子どもに対する一貫した援助活動を行う。						
根拠法令等	児童福祉法、児童虐待の防止等に関する法律						
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール					
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15(小豆、中讃17:00まで) (子ども女性相談センター、西部子ども相談センターは、時間外相談あり)				
		電話	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。)8:30~17:15(小豆、中讃17:00まで)				
			西部子ども相談センター	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:45			
		専用電話	子ども女性相談センター	月曜日から土曜日 9:00~21:00			
		緊急対応電話		24時間対応			
		訪問	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15(小豆、中讃17:00まで)				
	メール	随時					
	相談員	正規職員、嘱託職員、児童福祉司、児童心理司、弁護士					
	運営形態	直営					
相談件数		養護(虐待)	養護(虐待除く)	非行	育成	その他	計
	平成25年度	621	451	266	1,021	1,454	3,813
	平成26年度	937	595	328	1,015	1,397	4,272
	平成27年度	981	641	274	1,165	1,042	4,103
主な相談内容	子どもや家庭に関する養護相談、保健相談、障害相談、非行相談、育成相談等						

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 広報

- 子ども女性相談センター及び西部子ども相談センターのホームページについて、関係相談窓口として県保健福祉事務所等を紹介しているが、相談の受付日時や方法が記載されておらず、ホームページへのリンクもされていない。
保健福祉事務所共通ページが設けられているが、相談の受付日時が記載されていない。
東讃保健福祉事務所では、保健福祉事務所共通ページを使用しておらず、当該事務所のホームページについて、「相談」の一覧に掲載されていない。
上記の各相談窓口のホームページについて、相談に係る情報の明確な記載と相互のリンクについて改善する必要がある。

イ 事務処理規程

- 「香川県家庭相談員・女性相談員設置要綱」において相談記録簿の様式(「ケース記録票」「相談記録票」)が定められているが、これと異なる様式を使用しているため、要綱の規定と運用の整合性を図る必要がある。(東讃保健福祉事務所)

ウ 個人情報保護

- 個人情報が含まれる相談記録簿が鍵のないロッカーに保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(小豆総合事務所)

12 女性が抱える悩み相談

(1) 実施状況

業務主管課	子育て支援課	開始年月日	昭和31年12月1日																										
実施機関(窓口)	香川県子ども女性相談センター、小豆総合事務所[保健福祉課]、東讃保健福祉事務所[健康福祉総務課]、中讃保健福祉事務所[生活福祉総務課]																												
業務の目的	女性の権利擁護機関として、配偶者暴力等の相談支援の専門的機能の強化を図り、その最善の利益と人権を尊重した相談援助活動を行う。 また、配偶者暴力相談支援センターとしてDV被害者の保護と自立支援に向けた援助を展開する。																												
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等に関する法律																												
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール																											
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15(小豆、中讃17:00まで)																										
		電話	専用電話	月曜日から土曜日 9:00~21:00																									
		緊急対応電話	子ども女性相談センター	24時間対応																									
	訪問	小豆総合事務所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。)																										
		中讃保健福祉事務所	8:30~17:00																										
	メール	子ども女性相談センター	随時																										
		東讃保健福祉事務所																											
		中讃保健福祉事務所																											
	相談員	正規職員、嘱託職員																											
運営形態	直営																												
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>夫等の暴力</th> <th>離婚問題</th> <th>生活困窮</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>791</td> <td>263</td> <td>236</td> <td>2,816</td> <td>4,106</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>619</td> <td>216</td> <td>125</td> <td>4,224</td> <td>5,184</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>693</td> <td>173</td> <td>67</td> <td>3,707</td> <td>4,640</td> </tr> </tbody> </table>						夫等の暴力	離婚問題	生活困窮	その他	計	平成25年度	791	263	236	2,816	4,106	平成26年度	619	216	125	4,224	5,184	平成27年度	693	173	67	3,707	4,640
		夫等の暴力	離婚問題	生活困窮	その他	計																							
	平成25年度	791	263	236	2,816	4,106																							
	平成26年度	619	216	125	4,224	5,184																							
平成27年度	693	173	67	3,707	4,640																								
主な相談内容	女性に関する生活の問題、経済の問題、夫婦関係の問題、施設入所の問題、家庭環境の問題等																												

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 広報

- 子ども女性相談センターのホームページについて、関係相談窓口として県保健福祉事務所等を紹介しているが、相談の受付日時や方法が記載されておらず、各機関のホームページへのリンクもされていない。
保健福祉事務所共通ページが設けられているが、相談の受付日時が記載されていない。
東讃保健福祉事務所では、保健福祉事務所共通ページを使用しておらず、当該事務所のホームページについて、「相談」の一覧に掲載されていない。
上記の各相談窓口のホームページについて、相談に係る情報の明確な記載と相互のリンクについて改善する必要がある。

イ 施設状況(案内表示)

- 庁舎案内図や事務所受付に相談名の表示がないため、相談窓口にも容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(中讃保健福祉事務所)

ウ 事務処理規程

- 「香川県家庭相談員・女性相談員設置要綱」において相談記録簿の様式(「ケース記録票」「相談記録票」)が定められているが、東讃保健福祉事務所ではこれと異なる様式を使用し、子ども女性相談センターでは一部を変更しているため、要綱の規定と運用の整合性を図る必要がある。(子ども女性相談センター、東讃保健福祉事務所)

エ 個人情報保護

- 個人情報が含まれる相談記録簿が鍵のないロッカーに保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(小豆総合事務所)

13 身体障害者更生相談所の専門的相談

(1) 実施状況

業務主管課	障害福祉課	開始年月日	平成18年4月1日						
実施機関(窓口)	香川県障害福祉相談所								
業務の目的	身体障害者の福祉に関し、身体障害者の相談・判定の専門機関として、援護の実施機関である市町からの依頼に基づき、専門的相談及び補装具・自立支援医療費等の判定を行うとともに、施設利用についても相談・調整を行っている。また、平成22年度から身体障害者手帳の交付事務を行っている。								
根拠法令等	身体障害者福祉法								
開設状況	方法	来所、電話、訪問、巡回							
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15						
		電話							
		訪問							
	巡回	東讃保健福祉事務所、中讃保健福祉事務所、西讃保健福祉事務所、土庄町総合福祉会館、小豆島町農村環境改善センターの5か所(年間24回)							
相談員	正規職員(専門職員等)、嘱託職員(保健師等)								
運営形態	直営								
相談件数		更生医療	身障手帳	補装具	職業	生活	施設入所	その他	計
	平成25年度	1,096	3,723	1,195		4	63	2	6,083
	平成26年度	1,006	2,895	1,236		7	75	6	5,225
	平成27年度	953	2,621	1,188	1	1	39	12	4,815
主な相談内容	専門的相談・支援・判定、施設利用に関する情報提供や調整、身体障害者手帳の交付(高松市以外)、補装具費の支給判定、自立支援医療費(更生医療)の支給判定等								

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

14 知的障害者更生相談所の専門的相談

(1) 実施状況

業務主管課	障害福祉課	開始年月日	平成18年4月1日						
実施機関(窓口)	香川県障害福祉相談所								
業務の目的	知的障害者の福祉に関し、知的障害者の相談・判定の専門機関として、援護の実施機関である市町からの依頼に基づき、専門的助言・判定を行うとともに、施設利用についても相談・調整を行っている。また、療育手帳の判定・交付事務を行っている。								
根拠法令等	知的障害者福祉法								
開設状況	方法	来所、電話、訪問、巡回							
	開設日時	来所							
		電話	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15						
		訪問							
	巡回	東讃保健福祉事務所、中讃保健福祉事務所、西讃保健福祉事務所、東かがわ市役所、さぬき市役所、善通寺市役所、坂出市役所、土庄町総合福祉会館、小豆島町農村環境改善センターの9か所(年間104回)							
相談員	正規職員(専門職員等)、嘱託職員(保健師等)								
運営形態	直営								
相談件数		施設	職業	医療保健	生活	教育	療育手帳	その他	計
	平成25年度	105	18	13	79	5	623	220	1,063
	平成26年度	43	24	20	101		634	196	1,018
	平成27年度	49	27	9	69		651	195	1,000
主な相談内容	専門的相談・支援・判定、施設利用に関する情報提供や調整、療育手帳の障害程度の判定及び交付等								

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

15 児童相談所(障害児)の専門的相談

(1) 実施状況

業務主管課	障害福祉課	開始年月日	平成18年4月1日																																														
実施機関(窓口)	香川県障害福祉相談所																																																
業務の目的	児童相談所の障害児部門として、児童の障害に関する専門的な知識及び技術を必要とする相談に対応する。また、療育手帳の判定、交付事務を行っている。																																																
根拠法令等	児童福祉法																																																
開設状況	方法	来所、電話、訪問、巡回																																															
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																																														
		電話																																															
		訪問																																															
	巡回	東讃保健福祉事務所、中讃保健福祉事務所、西讃保健福祉事務所、東かがわ市役所、さぬき市役所、善通寺市役所、坂出市役所、土庄町総合福祉会館、小豆島町農村環境改善センターの9か所(年間104回)																																															
相談員	正規職員(専門職員等)、嘱託職員(保健師等)																																																
運営形態	直営																																																
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>肢体不自由</th> <th>言語発達障害</th> <th>重症心身障害</th> <th>知的障害</th> <th>自閉症</th> <th>性格行動</th> <th>不登校</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>12</td> <td>10</td> <td>69</td> <td>946</td> <td>23</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1,065</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>14</td> <td>7</td> <td>63</td> <td>971</td> <td>17</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td>1,075</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>9</td> <td>3</td> <td>74</td> <td>909</td> <td>36</td> <td>2</td> <td>1</td> <td></td> <td>1,034</td> </tr> </tbody> </table>										肢体不自由	言語発達障害	重症心身障害	知的障害	自閉症	性格行動	不登校	その他	計	平成25年度	12	10	69	946	23	3	1	1	1,065	平成26年度	14	7	63	971	17	3			1,075	平成27年度	9	3	74	909	36	2	1		1,034
		肢体不自由	言語発達障害	重症心身障害	知的障害	自閉症	性格行動	不登校	その他	計																																							
	平成25年度	12	10	69	946	23	3	1	1	1,065																																							
	平成26年度	14	7	63	971	17	3			1,075																																							
平成27年度	9	3	74	909	36	2	1		1,034																																								
主な相談内容	専門的相談・支援・判定、障害児入所施設の利用の相談、在宅重症心身障害児(者)訪問指導、在宅重症心身障害児(者)の家庭に、嘱託医師等で巡回訪問指導、療育手帳の障害程度の判定及び交付等																																																

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

16 障害者権利擁護センターにおける相談

(1) 実施状況

業務主管課	障害福祉課	開始年月日	平成24年10月1日						
実施機関(窓口)	香川県障害福祉相談所								
業務の目的	障害者虐待防止法に基づき、使用者による障害者虐待通報の受理及び対応、市町に対する情報提供及び援助、情報の収集及び分析等を行っている。								
根拠法令等	障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律								
開設状況	方法	来所、電話、訪問							
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15						
		電話							
		訪問							
		緊急対応電話							土曜日、日曜日、祝日、年末年始、夜間17:15~8:30(受付:香川県子ども女性相談センター)
	相談員	正規職員(専門職員等)、嘱託職員(保健師等)							
運営形態	直営								
相談件数		通報・相談 (擁護者)	市町相談 (擁護者)	通報・相談 (施設)	市町相談 (施設)	通報・相談 (使用者)	労働局通報 (使用者)	その他	計
	平成25年度	6	8	11	2	2	13	1	43
	平成26年度	2	5	12	5	6	8	2	40
	平成27年度	5	7	4	7		9	4	36
主な相談内容	障害者への虐待に関する相談、障害者への虐待対応に関する相談等								

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

17 障害者就業・生活支援センターにおける相談

(1) 実施状況

業務主管課	障害福祉課	開始年月日	平成15年4月1日																															
実施機関(窓口)	障害者就業・生活支援センターオリーブ、障害者就業・生活支援センターくばら、障害者就業・生活支援センターつばさ、障害者就業・生活支援センター共生																																	
業務の目的	職業生活における自立を図るため、就業及び就業に伴う日常生活又は社会生活上の支援を必要とする障害者に対し、雇用、保険、福祉、教育等の関係機関と連携を図り、身近な地域において必要な指導、助言その他の支援を行うことにより、その雇用の促進及び職業の安定を図る。																																	
根拠法令等	障害者の雇用の促進等に関する法律																																	
開設状況	方法	来所、電話、訪問(面談、同行含む)、メール																																
	開設日時	来所	オリーブ	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。)			8:30~17:30																											
		電話	くばら	月曜日から土曜日(祝日、年末年始を除く。)			9:00~17:00																											
		訪問	つばさ	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。)			8:30~17:30																											
		メール	共生	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。)			8:30~17:00																											
相談員	生活支援ワーカー・就業支援ワーカー(精神保健福祉士、社会福祉士、作業療法士等)																																	
運営形態	委託																																	
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>来所</th> <th>電話、FAX、メール</th> <th>職場訪問</th> <th>家庭・入所施設訪問</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>865</td> <td>6,790</td> <td>2,809</td> <td>782</td> <td>2,694</td> <td>13,940</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>1,117</td> <td>7,252</td> <td>3,858</td> <td>770</td> <td>2,385</td> <td>15,382</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>1,172</td> <td>7,896</td> <td>4,793</td> <td>548</td> <td>2,657</td> <td>17,066</td> </tr> </tbody> </table>							来所	電話、FAX、メール	職場訪問	家庭・入所施設訪問	その他	計	平成25年度	865	6,790	2,809	782	2,694	13,940	平成26年度	1,117	7,252	3,858	770	2,385	15,382	平成27年度	1,172	7,896	4,793	548	2,657	17,066
		来所	電話、FAX、メール	職場訪問	家庭・入所施設訪問	その他	計																											
	平成25年度	865	6,790	2,809	782	2,694	13,940																											
	平成26年度	1,117	7,252	3,858	770	2,385	15,382																											
平成27年度	1,172	7,896	4,793	548	2,657	17,066																												
主な相談内容	就業を希望する障害者又は在職中の障害者が抱える課題に応じて、雇用及び福祉の関係機関との連携のもと、就業面・生活面の一体的な支援を行うことにより、その雇用の促進及び職業の安定を図る。																																	

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 施設状況(案内表示)

- 施設入口等を実施機関名の表示はあるものの相談名の表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、委託契約においてより分かりやすい案内表示を設けることについて規定する必要がある。

イ 個人情報保護

- 個人情報保護条例で規定する個人情報取扱事務登録簿が作成されていなかったため、これを作成し、一般の閲覧に供する必要がある。

18 ひきこもり相談

(1) 実施状況

業務主管課	障害福祉課	開始年月日	平成23年6月20日																																				
実施機関(窓口)	ひきこもり地域支援センター																																						
業務の目的	ひきこもりの状態にある本人やその家族等を支援することにより、ひきこもりの状態にある本人の自立を促進し、本人及び家族等の福祉の増進を図る。																																						
根拠法令等	ひきこもり対策推進事業実施要領																																						
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール、親のグループワーク、当事者の集団活動																																					
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																																				
		精神科医	月3回																																				
		グループワーク	月1回																																				
		集団活動	月2回																																				
	電話	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																																					
	訪問																																						
	メール	随時																																					
	相談員	正規職員(精神保健福祉士、社会福祉士、臨床心理士)、精神科医																																					
運営形態	直営																																						
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>来所</th> <th>電話</th> <th>訪問</th> <th>メール</th> <th>グループワーク</th> <th>集団活動</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>342</td> <td>94</td> <td>19</td> <td>17</td> <td>9</td> <td>20</td> <td>501</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>316</td> <td>197</td> <td>15</td> <td>9</td> <td>53</td> <td>19</td> <td>609</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>391</td> <td>158</td> <td>57</td> <td>16</td> <td>78</td> <td>29</td> <td>729</td> </tr> </tbody> </table>								来所	電話	訪問	メール	グループワーク	集団活動	計	平成25年度	342	94	19	17	9	20	501	平成26年度	316	197	15	9	53	19	609	平成27年度	391	158	57	16	78	29	729
	来所	電話	訪問	メール	グループワーク	集団活動	計																																
平成25年度	342	94	19	17	9	20	501																																
平成26年度	316	197	15	9	53	19	609																																
平成27年度	391	158	57	16	78	29	729																																
主な相談内容	ひきこもりに関する相談																																						

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

19 こころの電話相談

(1) 実施状況

業務主管課	障害福祉課	開始年月日	平成4年4月1日						
実施機関(窓口)	香川県精神保健福祉センター								
業務の目的	精神保健及び精神障害者福祉に関する相談及び指導のうち、複雑又は困難なものを行う。								
根拠法令等	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律、精神保健福祉センター運営要領								
開設状況	方法	電話							
	開設日時	電話	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 9:00~16:30 自殺予防週間、自殺対策強化月間は、8:30~17:00						
	相談員	嘱託職員(精神保健福祉士、臨床心理士)							
	運営形態	直営							
相談件数		社会復帰	老人精神保健	アルコール	薬物	思春期	心の健康づくり	その他	計
	平成25年度	1,080	13	2	3	25	434	259	1,816
	平成26年度	48	18	3	5	44	377	1,706	2,201
	平成27年度	13	54	6	2	39	1,407	2,480	4,001
主な相談内容	心の健康相談から、精神医療に係る相談、社会復帰相談をはじめ、アルコール、薬物、思春期、痴呆等の特定相談を含め、精神保健福祉全般の相談								

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

20 精神保健福祉相談

(1) 実施状況

業務主管課	障害福祉課	開始年月日	昭和42年4月1日																																									
実施機関(窓口)	香川県精神保健福祉センター、小豆総合事務所[保健福祉課]、東讃保健福祉事務所[保健対策課]、中讃保健福祉事務所[保健対策第二課]、西讃保健福祉事務所[保健対策課]																																											
業務の目的	精神保健の向上及び精神障害者の福祉の増進を図る。																																											
根拠法令等	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律、精神保健福祉センター運営要領																																											
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール																																										
	開設日時	来所 精神科医	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																																									
			精神保健福祉センター	月3回																																								
			小豆総合事務所	偶数月第1木曜日 14:30~16:10 奇数月第3火曜日 14:30~16:10 奇数月第4金曜日 14:00~15:30																																								
			東讃保健福祉事務所	毎月第4火曜日 14:30~16:30																																								
			中讃保健福祉事務所	毎週木曜日 14:00~16:00 毎月第4水曜日 14:00~16:00																																								
			西讃保健福祉事務所	毎月第2月曜日 14:00~16:00 毎月第4水曜日 13:45~15:45																																								
			電話	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15(東讃、小豆17:00まで)																																								
	訪問	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																																										
	メール	随時(東讃、小豆を除く。)																																										
相談員	正規職員・嘱託職員(保健師、精神保健福祉士、精神保健福祉相談員、社会福祉士、臨床心理士)、精神科医																																											
運営形態	直営																																											
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>社会復帰</th> <th>老人精神保健</th> <th>アルコール</th> <th>薬物</th> <th>思春期</th> <th>心の健康づくり</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>3,536</td> <td>78</td> <td>276</td> <td>55</td> <td>266</td> <td>997</td> <td>942</td> <td>6,150</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>3,437</td> <td>69</td> <td>260</td> <td>78</td> <td>533</td> <td>855</td> <td>1,232</td> <td>6,464</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>3,924</td> <td>66</td> <td>214</td> <td>64</td> <td>582</td> <td>906</td> <td>1,544</td> <td>7,300</td> </tr> </tbody> </table>									社会復帰	老人精神保健	アルコール	薬物	思春期	心の健康づくり	その他	計	平成25年度	3,536	78	276	55	266	997	942	6,150	平成26年度	3,437	69	260	78	533	855	1,232	6,464	平成27年度	3,924	66	214	64	582	906	1,544	7,300
		社会復帰	老人精神保健	アルコール	薬物	思春期	心の健康づくり	その他	計																																			
	平成25年度	3,536	78	276	55	266	997	942	6,150																																			
	平成26年度	3,437	69	260	78	533	855	1,232	6,464																																			
平成27年度	3,924	66	214	64	582	906	1,544	7,300																																				
主な相談内容	心の健康相談から、精神医療に係る相談、社会復帰相談をはじめ、アルコール、薬物、思春期、痴呆等の特定相談を含め、精神保健福祉全般の相談																																											

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 広報

- 小豆総合事務所のホームページについて、「相談」の一覧に掲載されておらず、別に掲載されているページにおいても一部の相談しか記載されていない。
東讃保健福祉事務所のホームページについて、精神保健福祉センターのページへのリンクがされていない。
西讃保健福祉事務所のホームページについて、一部の相談しか記載されていない。
上記の各相談窓口のホームページについて、相談に係る情報の明確な記載とリンクについて改善する必要がある。

イ 施設状況(案内表示)

- 庁舎案内図に保健福祉課の主な業務として「精神保健福祉対策」の表示はあるものの相談について明記されておらず、また、庁舎案内図や事務室入口にも相談名の表示がないため、相談窓口にも容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(小豆総合事務所)

- 事務室入口等に相談名の表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(東讚保健福祉事務所)
- 精神科医師による相談時は庁舎玄関や会場入口に相談の表示を設置しているが、常時の相談については案内表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(中讚保健福祉事務所)

ウ 相談記録

- 各保健福祉事務所においては、相談記録簿について保健所共通の様式を使用しているとしているが、若干異なる内容となっている。
相談業務の効果的かつ効率的な遂行を図るため、各窓口間で相談記録簿の様式を統一する必要がある。(小豆総合事務所、東讚保健福祉事務所、中讚保健福祉事務所、西讚保健福祉事務所)

エ 個人情報保護

- 個人情報が含まれる相談記録簿がロッカー等は無施錠で保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(中讚保健福祉事務所)
- 個人情報が含まれる相談記録簿について、保管庫の鍵が壊れている等のため無施錠で保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(西讚保健福祉事務所)

21 医療相談

(1) 実施状況

業務主管課	医務国保課	開始年月日	平成15年6月2日			
実施機関(窓口)	医務国保課、小豆総合事務所[保健福祉課]、東讃保健福祉事務所[保健対策課]、中讃保健福祉事務所[保健対策第一課]、西讃保健福祉事務所[保健対策課]					
業務の目的	県民の医療に関する相談の利便性の向上、医療機関における患者サービスの向上、患者及びその家族と医療機関との相互の信頼に基づく医療の推進に寄与することを目的とする。					
根拠法令等	医療法					
開設状況	方法	来所、電話、メール				
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15			
		電話				
		メール	随時受付(返信は、平日 8:30~17:15)			
	相談員	正規職員・嘱託職員				
運営形態	直営					
相談件数		医療内容等のトラブル	職員への対応、接遇	医療機関の案内	その他	計
	平成25年度	126	99	59	173	457
	平成26年度	173	85	60	157	475
	平成27年度	167	87	57	133	444
主な相談内容	医療上若しくは医療内容の相談、医師等の説明、医療機関の職員への対応・接遇等					

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 広報

- 東讃保健福祉事務所のホームページにおいて、他の窓口の掲載内容と異なった内容を掲載し、相談の受付日時の記載がない。また、他の相談窓口の相談について掲載しておらず、ホームページへのリンクもされていない。
相談の受付日時の明確な記載と他の相談窓口の相談に係る情報の紹介又はホームページへのリンクについて改善する必要がある。
- 各相談窓口においてホームページでの広報しか行われておらず、インターネットを利用しない人のために、広報誌やパンフレット等、他に何らかの効果的な広報媒体の活用について検討する必要がある。

イ 施設状況(案内表示)

- 事務室内には「医療相談」の表示を設置しているものの、エレベーターホールからの入口には表示がないため、相談窓口にも容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(医務国保課)
- 事務室入口等に相談名の表示がないため、相談窓口にも容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(東讃保健福祉事務所、中讃保健福祉事務所)

ウ 個人情報保護

- 個人情報が含まれる相談記録簿がキャビネットに無施錠で保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(医務国保課、中讃保健福祉事務所)
- 個人情報が含まれる相談記録簿について、キャビネットの鍵が壊れているため無施錠で保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(小豆総合事務所)

22 小児救急電話相談

(1) 実施状況

業務主管課	医務国保課	開始年月日	平成17年1月29日					
実施機関(窓口)	東京海上日動メディカルサービス株式会社							
業務の目的	夜間(19時から翌朝8時)において、小児救急患者に対し救急電話相談事業を実施し、看護師等が電話で助言等を行うことで、県民への安心をもたらすとともに、軽症患者の救急医療機関への安易な流入を抑制する。							
根拠法令等	なし							
開設状況	方法	電話						
	開設日時	電話	毎日 19:00～8:00					
	相談員	看護師						
	運営形態	委託						
相談件数		助言指導で解決	昼間にかかりつけ医受診を勧める	何かあれば医療機関受診を勧める	医療機関受診を勧め、紹介	119番へ連絡を勧める	その他	計
	平成25年度	6,163	2,135	2,120	269	50	244	10,981
	平成26年度	6,230	2,553	2,631	615	24	271	12,324
	平成27年度	1,590	4,908	3,150	3,305	30	206	13,189
主な相談内容	夜間における急病(小児)に対する相談							

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

23 一般向け救急電話相談

(1) 実施状況

業務主管課	医務国保課	開始年月日	平成23年4月15日					
実施機関(窓口)	東京海上日動メディカルサービス株式会社							
業務の目的	夜間(19時から翌朝8時)において、救急患者(小児を除く。)に対し救急電話相談事業を実施し、看護師等が電話で助言等を行うことで、県民への安心をもたらすとともに、軽症患者の救急医療機関への安易な流入を抑制する。							
根拠法令等	なし							
開設状況	方法	電話						
	開設日時	毎日 19:00～8:00						
	相談員	看護師						
	運営形態	委託						
相談件数		助言指導で解決	昼間にかかりつけ医受診を勧める	何かあれば医療機関受診を勧める	医療機関受診を勧め、紹介	119番へ連絡を勧める	その他	計
	平成25年度	1,542	903	433	1,794	204	303	5,179
	平成26年度	994	1,132	479	1,821	232	269	4,927
	平成27年度	708	1,524	789	1,867	288	345	5,521
主な相談内容	夜間における急病(小児を除く。)に対する相談							

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

24 フィブリノゲン製剤等に関する相談

(1) 実施状況

業務主管課	薬務感染症対策課	開始年月日	平成16年12月																										
実施機関(窓口)	薬務感染症対策課、小豆総合事務所[保健福祉課]、東讃保健福祉事務所[保健対策課]、中讃保健福祉事務所[保健対策第一課]、西讃保健福祉事務所[保健対策課]																												
業務の目的	フィブリノゲン製剤を納入した医療機関のうち名称等の特定ができたものを公表するとともに、各所に問合せ窓口を設置し、投与された可能性のある方などに肝炎ウイルス検査を受検するよう呼び掛けるなどして、C型肝炎対策の一助とするものである。 また、C型肝炎のみならず、ウイルス性肝炎全般の相談(肝炎医療費助成制度や肝炎ウイルス検査等)も受け付けている。																												
根拠法令等	肝炎対策基本法、肝炎対策の推進に関する基本的な指針																												
開設状況	方法	来所、電話、メール																											
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																										
		電話	随時																										
		メール	随時																										
	相談員	正規職員																											
運営形態	直営																												
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>肝炎医療費助成・治療方法</th> <th>肝炎ウイルス検査</th> <th>フィブリノゲン製剤</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>290</td> <td>43</td> <td>19</td> <td>13</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>466</td> <td>110</td> <td>15</td> <td>14</td> <td>605</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>585</td> <td>34</td> <td>12</td> <td>16</td> <td>647</td> </tr> </tbody> </table>						肝炎医療費助成・治療方法	肝炎ウイルス検査	フィブリノゲン製剤	その他	計	平成25年度	290	43	19	13	365	平成26年度	466	110	15	14	605	平成27年度	585	34	12	16	647
	肝炎医療費助成・治療方法	肝炎ウイルス検査	フィブリノゲン製剤	その他	計																								
平成25年度	290	43	19	13	365																								
平成26年度	466	110	15	14	605																								
平成27年度	585	34	12	16	647																								
主な相談内容	肝炎医療費助成制度(申請の方法、必要書類等)、肝炎ウイルス検査(実施場所、費用等)、B型肝炎・C型肝炎訴訟(請求方法、訴訟相談窓口等)、フィブリノゲン製剤、フィブリノゲン製剤を使用していた医療機関等																												

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 広報

- 薬務感染症対策課のホームページにおいて、相談の受付日時や方法の記載がない。また、窓口一覧として、各保健福祉事務所等を紹介しているが、各相談窓口の相談の受付日時や方法が記載されておらず、ホームページへのリンクもされていない。
小豆総合事務所のホームページについて、「相談」の一覧に掲載されておらず、別に掲載されているページにおいても明確な相談の受付日時が記載されていない。また、薬務感染症対策課のページへのリンクがされていない。
- 東讃保健福祉事務所のホームページにおいて、相談の受付日時や方法の正確な記載がなく、薬務感染症対策課のページへのリンクがされていない。
- 中讃保健福祉事務所のホームページについて、相談に関する記載がされていない。
- 西讃保健福祉事務所のホームページにおいて、「相談したい」として掲載している相談一覧に掲載されていない。
- 上記の各相談窓口のホームページについて、相談に係る情報の明確な記載と相互のリンクについて改善する必要がある。

イ 施設状況(案内表示)

- 事務室入口に「肝炎医療費助成受付窓口」の表示はあるものの、相談について明記されておらず、相談窓口に容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(薬務感染症対策課)

- 庁舎案内図に保健福祉課の主な業務として「感染症対策」の表示はあるものの相談について明記されておらず、また、庁舎案内図や事務室入口にも相談名の表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(小豆総合事務所)
- 事務室入口等に相談名の表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(東讃保健福祉事務所)
- 庁舎の窓口の案内板に「感染症(肝炎ウイルス・エイズ・インフルエンザなど)」の表示はあるものの相談について明記されておらず、また、事務室入口にも相談名の表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。(西讃保健福祉事務所)

ウ 相談記録

- 薬務感染症対策課においては相談記録簿の様式を定めておらず、他の窓口においても様式がそれぞれ異なっている。また、中讃保健福祉事務所では全ての事案について相談記録簿を作成しているのに対し、他の窓口では、事例が少ないものや即日に回答できない事案以外は相談記録簿を作成していない。
相談業務の効果的かつ効率的な遂行を図るため、各窓口間で相談記録簿の様式を統一した上で、これを作成する場合と作成しない場合の基準を明確にする必要がある。

エ 個人情報保護

- 相談者の個人情報を記録に残すケースは少ないことを理由に、個人情報保護条例で規定する個人情報取扱事務登録簿が作成されていなかったが、当該登録簿はあらかじめ作成する必要があるため、これを作成し、一般の閲覧に供する必要がある。
- 個人情報が含まれる相談記録簿が保管庫に無施錠で保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(薬務感染症対策課、小豆総合事務所、西讃保健福祉事務所)
- 個人情報が含まれる相談記録簿が鍵のない保管庫に保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。(中讃保健福祉事務所)

25 企業等の技術相談

(1) 実施状況

業務主管課	産業政策課	開始年月日	昭和51年4月1日	
実施機関(窓口)	香川県産業技術センター、発酵食品研究所			
業務の目的	主に県内のものづくり・食品関連の中小企業から寄せられる様々な技術上の問題について、当該分野の技術担当者が技術指導を含めた対応を行い、問題を解決することを目的とする。			
根拠法令等	香川県産業技術センター規則			
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール		
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15	
		電話		
		訪問		
		メール		随時(返信は、平日 8:30~17:15)
相談員	正規職員(専門職員等)			
運営形態	直営			
相談件数		来所、電話、メール	訪問	計
	平成25年度	4,171	289	4,460
	平成26年度	3,639	216	3,855
	平成27年度	3,680	168	3,848
主な相談内容	製品の不具合の原因特定やクレームへの対応などの品質管理や、原料や製品の特性・物性評価、試作品や製品の開発に必要な技術に係る相談など。			

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

施設状況(案内表示)

- 庁舎玄関の窓口に「受付」の表示はあるものの、相談名の表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、より分かりやすい案内表示を設ける必要がある。

26 就職相談

(1) 実施状況

業務主管課	労働政策課	開始年月日	平成20年4月																										
実施機関(窓口)	かがわ就職・移住サポートセンター																												
業務の目的	県内外求職者の早期の県内就職を実現すること及び県内企業等の人材確保を支援することを目的として、香川県内での就職を希望する求職者及び学生の県内企業等への就職支援を行う。																												
根拠法令等	職業安定法																												
開設状況	方法	来所、電話、メール																											
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																										
		電話																											
		メール																											
	相談員	嘱託職員																											
運営形態	直営																												
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>来所</th> <th>電話</th> <th>メール</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>227</td> <td>152</td> <td>133</td> <td></td> <td>512</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>146</td> <td>65</td> <td>25</td> <td>6</td> <td>242</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>228</td> <td>273</td> <td>33</td> <td></td> <td>534</td> </tr> </tbody> </table> <p>※平成26年度から相談件数のカウント方法見直し</p>						来所	電話	メール	その他	計	平成25年度	227	152	133		512	平成26年度	146	65	25	6	242	平成27年度	228	273	33		534
	来所	電話	メール	その他	計																								
平成25年度	227	152	133		512																								
平成26年度	146	65	25	6	242																								
平成27年度	228	273	33		534																								
主な相談内容	香川県内の登録企業からの求人と、就職希望登録者からの仕事を斡旋する総合相談窓口で、職業相談員のほか人材採用コーディネーターなど専門のスタッフによるサポート及びマッチング等の相談																												

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

27 6次産業化相談

(1) 実施状況

業務主管課	農政課	開始年月日	平成25年12月5日																													
実施機関(窓口)	公益財団法人かがわ産業支援財団																															
業務の目的	農政課に設置している「かがわ6次産業化推進センター」においては6次産業化の推進に関する業務を実施しているが、この業務の中で、相談窓口において、相談を受け付け、専門的な知識のある6次産業化プランナーを派遣し、農林漁業者等の経営の発展段階に応じた助言、地域資源を活用した農林漁業者等による新事業の創出等及び地域の農林水産物の利用促進に関する法律(6次産業化・地産地消法)に基づく総合化事業計画の策定に向けたサポート活動や認定後のフォローアップ等を実施することにより、農林漁業者等が6次産業化に取り組む上での様々な課題に迅速かつ弾力的に対応し、6次産業化の促進を図ることを目的とする。																															
根拠法令等	6次産業化ネットワーク活動交付金実施要綱																															
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール、交流会																														
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15																													
		電話																														
		訪問																														
		メール																														
	交流会	不定期(出張相談)																														
相談員	財団職員、6次産業化プランナー																															
運営形態	委託																															
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>統合化事業計画</th> <th>経営</th> <th>商品開発</th> <th>販路開拓</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td></td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>70</td> <td></td> <td>25</td> <td>18</td> <td>43</td> <td>156</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>20</td> <td>22</td> <td>22</td> <td>67</td> </tr> </tbody> </table>					統合化事業計画	経営	商品開発	販路開拓	その他	計	平成25年度	4	1	2	1		8	平成26年度	70		25	18	43	156	平成27年度	2	1	20	22	22	67
	統合化事業計画	経営	商品開発	販路開拓	その他	計																										
平成25年度	4	1	2	1		8																										
平成26年度	70		25	18	43	156																										
平成27年度	2	1	20	22	22	67																										
主な相談内容	農林漁業等 6次産業化、商品開発、支援施策、補助金、販路拡大、総合化事業計画等																															

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

広報

- 農政課のホームページ(かがわ6次産業化応援サイト)について、相談について紹介しているが、受付時間や方法等具体的な内容が記載されていない。
委託先のかがわ産業支援財団のホームページについて、「相談・指導事業」として掲載している一覧に掲載されていない。
また、双方のホームページのリンクもされていない。
各ホームページについて、相談に係る情報の明確な記載と相互のリンクについて改善するとともに、委託契約において、その旨を規定する必要がある。

28 耐震相談

(1) 実施状況

業務主管課	建築指導課	開始年月日	平成19年3月	
実施機関(窓口)	建築指導課、小豆総合事務所[用地管理課]、長尾土木事務所[総務課]、中讃土木事務所[総務課]、西讃土木事務所[総務課]			
業務の目的	建築物(住宅を除く。)の所有者等に対し、耐震診断・耐震改修に関する知識の普及・啓発を行い、地震防災について情報提供を行う。			
根拠法令等	香川県耐震改修促進計画			
開設状況	方法	来所、電話、メール		
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:15	
		電話		
		メール		随時
	相談員	正規職員(一級建築士等)		
運営形態	直営			
相談件数		補助制度	耐震対策の取り組み	計
	平成25年度	12		12
	平成26年度	24	24	48
	平成27年度	27	3	30
主な相談内容	耐震化に係る支援制度の相談、耐震改修工法に関する相談、耐震診断等に要する費用に関する相談、補助に関する市町の窓口の紹介等			

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

ア 広報

- 建築指導課のホームページについて、相談の受付時間や方法が記載されていない。また、県の窓口一覧として、各土木事務所の担当部署を紹介しているが、相談の受付時間や方法が記載されておらず、ホームページへのリンクもされていない。
各土木事務所のホームページには相談窓口の情報が掲載されていない。
各相談窓口について、相談の受付日時や方法の明確な記載と相互のホームページへのリンクについて改善する必要がある。

イ 相談記録

- 各相談窓口において相談記録簿の様式を定めていない。また、建築指導課においては、補助申請等の事案について相談記録簿を作成することとしているが、他の窓口では作成するケースが明確にされていない。
相談業務の効果的かつ効率的な遂行を図るため、各窓口間で相談記録簿の様式を統一した上で、これを作成する場合と作成しない場合の基準を明確にする必要がある。

ウ 個人情報保護

- 現時点では個人情報を保有していないことを理由に、個人情報保護条例で規定する個人情報取扱事務登録簿が作成されていなかったが、当該登録簿はあらかじめ作成する必要があるため、これを作成し、一般の閲覧に供する必要がある。(小豆総合事務所、長尾土木事務所、中讃土木事務所、西讃土木事務所)

29 患者相談

(1) 実施状況

業務主管課	香川県立中央病院	開始年月日	平成13年6月1日								
実施機関(窓口)	香川県立中央病院[地域医療連携課]										
業務の目的	患者・家族の抱える医療はもとより、経済的、心理的、社会的問題等に対して適切な助言・指導を行うとともに、地域の医療機関、保健・福祉関係施設等と適切に連携し、切れ目のない医療・看護を提供する。										
根拠法令等	医療法施行規則										
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール									
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:00								
		電話									
		訪問									
		メール		月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 8:30~17:00(肝炎相談のみ)							
相談員	正規職員・嘱託職員(看護師、保健師、社会福祉士等)										
運営形態	直営										
相談件数		受診・入院相談	疾病・治療に対する理解	生活・食事指導	療養に関する心理的援助	社会復帰に関する援助	社会的援助	経済的援助	社会保障制度の活用	その他	計
	平成25年度	5,931	501	55	39	124	611	102	1,148	2,480	10,991
	平成26年度	5,929	1,302	432	156	394	934	94	1,968	2,918	14,127
	平成27年度	6,346	1,283	568	76	414	1,415	117	1,777	3,922	15,918
主な相談内容	転院相談、療養相談、がん相談、肝炎相談 その他、外来・入院患者及び家族の身体的、心理的、社会的な問題解決や支援に関する こと										

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

30 教育相談

(1) 実施状況

業務主管課	香川県教育センター	開始年月日	昭和27年5月7日																																									
実施機関(窓口)	香川県教育センター																																											
業務の目的	幼児・児童・生徒一人ひとりの心身の健全な育成と発達を図るため、家庭や学校の教育上の諸問題について児童・生徒、保護者及び学校関係者等から相談に応じる。																																											
根拠法令等	香川県教育センターの設置に関する条例、香川県教育センター規則																																											
開設状況	方法	来所、電話、メール、FAX																																										
	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 9:00～17:00 第2・4土曜日 13:00～17:00																																										
		臨床心理士	毎週月曜日 13:00～17:00、毎週木曜日 9:00～17:00 第2・4土曜日 13:00～17:00																																									
	電話	子どものネットトラブル	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 9:00～17:00																																									
		子育て電話	毎日 9:00～21:00(月曜日から金曜日 17:00～21:00、土曜日、日曜日、祝日 9:00～21:00)は、自宅電話相談員が対応)																																									
		子ども電話																																										
		24時間いじめ電話	毎日 24時間 (平日 9:00～17:00以外は、自宅電話相談員が対応)																																									
	メール	随時(返信は、平日 9:00～17:00)																																										
	FAX	随時(返信は、平日 9:00～17:00)																																										
	相談員	正規職員、嘱託職員、臨床心理士、自宅電話相談員																																										
運営形態	直営																																											
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>不登校</th> <th>学校・教師関係</th> <th>しつけ・育て方</th> <th>交友関係</th> <th>いじめ</th> <th>ネットトラブル</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>397</td> <td>332</td> <td>156</td> <td>158</td> <td>109</td> <td>37</td> <td>970</td> <td>2,159</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>360</td> <td>514</td> <td>182</td> <td>191</td> <td>63</td> <td>43</td> <td>1,322</td> <td>2,675</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>620</td> <td>512</td> <td>333</td> <td>277</td> <td>46</td> <td>30</td> <td>1,872</td> <td>3,690</td> </tr> </tbody> </table>									不登校	学校・教師関係	しつけ・育て方	交友関係	いじめ	ネットトラブル	その他	計	平成25年度	397	332	156	158	109	37	970	2,159	平成26年度	360	514	182	191	63	43	1,322	2,675	平成27年度	620	512	333	277	46	30	1,872	3,690
	不登校	学校・教師関係	しつけ・育て方	交友関係	いじめ	ネットトラブル	その他	計																																				
平成25年度	397	332	156	158	109	37	970	2,159																																				
平成26年度	360	514	182	191	63	43	1,322	2,675																																				
平成27年度	620	512	333	277	46	30	1,872	3,690																																				
主な相談内容	<p>学校生活(いじめ、不登校、集団不適應、学業不振、学校や教師等の関係など)、進路・適正(不登校児童生徒や高校中途退学後の進路に関する相談や情報提供など)、家庭生活(しつけ、家族関係、家庭内暴力、虐待、DV、関係機関紹介など)、心と体(発達障害、神経症、健康、発育、非行、自傷行為、性同一性障害など)</p>																																											

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

個人情報保護

- 職員等が、外部で、県調達以外のパソコンによって個人情報に係る処理を行うことは禁止されている。委嘱した自宅相談員であっても、個人情報を含む相談記録を自宅で作成する場合は、私用パソコンを使用させてはならない。

31 警察相談

(1) 実施状況

業務主管課	広聴・被害者支援課	開始年月日	昭和43年4月1日																										
実施機関(窓口)	広聴・被害者支援課、東かがわ警察署、さぬき警察署、高松東警察署、小豆警察署、高松北警察署、高松南警察署、坂出警察署、高松西警察署、丸亀警察署、琴平警察署、三豊警察署、観音寺警察署																												
業務の目的	香川県警察では、昭和43年4月に警察行政相談窓口を開設後、平成12年4月に警察改革の一環として現在の相談制度に移行し、平成25年4月には警察本部の総合窓口として広聴・被害者支援課を新設し、県民から寄せられた相談、意見・要望等に対する組織的な対応をより一層円滑・確実に実施し、県民の安全・安心を確保することを目的として業務を行っている。																												
根拠法令等	香川県警察における相談の取扱要領																												
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール、書面																											
	開設日時	来所	毎日 24時間(執務時間は、専門の相談員を配置し、執務時間外は、当直で対応する。)																										
		電話	毎日 24時間(執務時間は、専門の相談員を配置し、執務時間外は、当直で対応する。)																										
		訪問	警察署	毎日 24時間(警察署において現場臨場時に相談として対応する場合がある。)																									
		メール	広聴・被害者支援課	毎日 24時間(執務時間外は、後日速やかに対応する。)																									
		書面	毎日 24時間(持参、郵送、FAX等で受理した書面の内容に相談があれば対応する。)																										
	相談員	正規職員、嘱託職員																											
運営形態	直営																												
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>家事問題</th> <th>犯罪等による被害防止</th> <th>迷惑行為</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>2,756</td> <td>2,257</td> <td>1,679</td> <td>16,251</td> <td>22,943</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>3,044</td> <td>2,224</td> <td>1,838</td> <td>22,020</td> <td>29,126</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>3,045</td> <td>2,075</td> <td>2,167</td> <td>22,790</td> <td>30,077</td> </tr> </tbody> </table>						家事問題	犯罪等による被害防止	迷惑行為	その他	計	平成25年度	2,756	2,257	1,679	16,251	22,943	平成26年度	3,044	2,224	1,838	22,020	29,126	平成27年度	3,045	2,075	2,167	22,790	30,077
		家事問題	犯罪等による被害防止	迷惑行為	その他	計																							
	平成25年度	2,756	2,257	1,679	16,251	22,943																							
	平成26年度	3,044	2,224	1,838	22,020	29,126																							
平成27年度	3,045	2,075	2,167	22,790	30,077																								
主な相談内容	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。また、警察業務に関係しない内容の相談も多数ある。																												

(2) 監査結果及び意見

おおむね適正なものと認められた。

32 暴力追放相談

(1) 実施状況

業務主管課	組織犯罪対策課	開始年月日	平成4年4月1日																										
実施機関(窓口)	公益財団法人香川県暴力追放運動推進センター																												
業務の目的	暴力団員による不当な行為の防止及びこれによる被害の救済に寄与すること																												
根拠法令等	暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律																												
開設状況	方法	来所、電話、訪問、メール、講習会																											
	開設日時	来所	月曜日から金曜日(祝日、年末年始を除く。) 9:00~16:00																										
		電話																											
		訪問																											
		メール	随時																										
		講習会	講習会の実施時に相談窓口を開設(年間100回程度)																										
相談員	推進センター職員、推進センター嘱託職員、暴力追放相談委員(弁護士、保護司、少年指導員等)																												
運営形態	委託																												
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>因縁付金員 要求行為</th> <th>口座開設 要求</th> <th>高金利取 立行為</th> <th>その他</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成25年度</td> <td>63</td> <td>58</td> <td>55</td> <td>689</td> <td>865</td> </tr> <tr> <td>平成26年度</td> <td>65</td> <td>84</td> <td>62</td> <td>872</td> <td>1,083</td> </tr> <tr> <td>平成27年度</td> <td>90</td> <td>75</td> <td>45</td> <td>749</td> <td>959</td> </tr> </tbody> </table>						因縁付金員 要求行為	口座開設 要求	高金利取 立行為	その他	計	平成25年度	63	58	55	689	865	平成26年度	65	84	62	872	1,083	平成27年度	90	75	45	749	959
		因縁付金員 要求行為	口座開設 要求	高金利取 立行為	その他	計																							
	平成25年度	63	58	55	689	865																							
	平成26年度	65	84	62	872	1,083																							
平成27年度	90	75	45	749	959																								
主な相談内容	暴力団員による不当な行為に関する相談、暴力団から離脱する意志を有する者を助けるための活動等																												

(2) 監査結果及び意見

次の事項を除き、おおむね適正なものと認められた。

施設状況(案内表示)

- 事務所入口に実施機関名の表示はあるものの、相談名の表示がないため、相談窓口に容易に到達できるよう、委託契約においてより分かりやすい案内表示を設けることについて規定する必要がある。