

宮崎県公報  
別冊

平成28年度

# 行政監査報告書

平成29年4月

宮崎県監査委員



28 - 44110 - 1038  
平成29年4月6日

宮 崎 県 知 事 殿  
宮 崎 県 議 会 議 長 殿  
宮 崎 県 教 育 委 員 会 殿  
宮 崎 県 公 安 委 員 会 殿  
宮 崎 県 労 働 委 員 会 殿

宮崎県監査委員 高 橋 博  
宮崎県監査委員 若 曾 根 隆 志  
宮崎県監査委員 山 下 博 三  
宮崎県監査委員 新 見 昌 安

#### 行政監査の結果に関する報告について

このことについて、地方自治法第199条第2項の規定に基づき平成28年7月から平成29年2月までの間に実施した行政監査の結果を、同条第9項の規定により、次のとおり提出します。



# 目 次

<b>第 1</b>	<b>監査の概要</b> - - - - -	<b>1</b>
1	監査のテーマ .....	1
2	監査の目的 .....	1
3	監査対象機関 .....	1
4	監査対象とした相談窓口 .....	1
5	監査の着眼点 .....	1
6	監査の実施方法 .....	2
7	監査の実施時期 .....	2
<b>第 2</b>	<b>監査の結果</b> - - - - -	<b>3</b>
1	相談窓口の概要について.....	3
2	広報及び相談環境について .....	4
3	相談窓口の運営について .....	6
4	業務の見直し・改善について .....	1 5
<b>第 3</b>	<b>意見</b> - - - - -	<b>1 9</b>
1	わかりやすい広報 .....	1 9
2	利用しやすい相談環境づくり .....	2 0
3	適切な個人情報の保護 .....	2 1
4	相談業務に携わる人材育成・マンパワーの確保.....	2 2
5	組織的なチェック体制や関係機関との連携 .....	2 2
6	相談業務の改善や向上に向けた取組 .....	2 3
【別表】	監査対象機関一覧 .....	2 5
【参考】	相談窓口の概況 .....	2 7



# 第1 監査の概要

## 1 監査のテーマ

相談窓口業務について

## 2 監査の目的

県では、県政相談等の一般的・総合的な相談窓口のほか、それぞれの分野や目的に応じた各種専門相談窓口を設置している。

相談窓口業務は、相談の対象や内容が県民生活の多岐に渡っており、寄せられる相談も様々である。また、県民と直接関わる行政サービスである上に、何らかの不安や問題を抱えた方が来られることから、その充実や質の向上を図ることは重要である。

このため、相談窓口業務の実態を把握・検証し、今後の事務処理の向上に資することを目的とする。

## 3 監査対象機関

県民対象の相談窓口を設置または所管している所属とした。

## 4 監査対象とした相談窓口

監査対象とした窓口は、平成28年3月31日現在で、常設もしくは年間を通じて概ね月1回以上開設されているもので、平成28年度も継続しているもののうち、下記(1)のいずれかに該当する相談窓口業務とし、同(2)は対象外とした。

### (1) 監査対象としたもの

法令により相談窓口の設置が義務づけられているものや、県の要綱、要領等により実施しているもの

パンフレットやホームページ、案内表示等、外形的に「相談窓口」をうたっており、実態として相談対応が行われているもの

### (2) 監査対象外としたもの

県職員や自治体職員等のみを対象とするもの

許認可等に係る申請受付業務

書類の記載方法や事務の流れに関する照会

県の保有する情報等に関する照会

## 5 監査の着眼点

(1) 相談窓口の利用の状況はどうなっているか。

- (2) 相談窓口の体制はどのようになっているか。
- (3) 規程やマニュアルは整備されているか。
- (4) 関係所属・関係機関及びそれぞれの相談窓口の間において必要な連携は図られているか。
- (5) 県民にわかりやすい周知広報がなされているか。また、利用者が利用しやすい相談環境づくりが図られているか。
- (6) 相談後の対応は適切に行われているか。
- (7) 個人情報等は適切に取り扱われているか。
- (8) 相談窓口での対応に関する改善や向上のための取組はなされているか。

## 6 監査の実施方法

### (1) 事前調査

全ての所属に対し、相談窓口の有無、相談業務の内容、運営方法、設置年次及び利用実績等を照会する事前調査を行った。

### (2) 事務局監査

事前調査の結果に基づき、以下の要件に該当する相談窓口の中から29所属(書面監査14所属を含む。)を選定し、事務局監査の対象とした。

相談窓口の運営方法が「直営」で、次に該当するもの

- ア 県政全般に関するもの
- イ 県民の利用が多いもの(年間千件以上)
- ウ 県民の利用が増加しているもの
- エ 県民の利用が少ない・減少しているもの
- オ 平成27年度に開設されたもの

相談窓口の運営方法が「委託」又は「指定管理」であるもの

上記 及び で選定されなかった部局の相談窓口

事務局監査においては、「相談窓口の概要」、「広報及び相談環境」、「相談窓口の運営」及び「業務の見直し・改善」について監査を実施した。

### (3) 委員監査

事務局監査を実施した所属のうち3所属について、監査委員による監査を実施した。

## 7 監査の実施時期

平成28年7月から平成29年2月まで



## 第2 監査の結果

県が設置している相談窓口の実態を把握するため「第1 監査の概要」のとおり選定した29所属(34窓口)に対し、監査を実施した。

監査において把握した事項は、以下のとおりであった。

### 1 相談窓口の概要について

#### (1) 設置年次

設置年次については、庁舎設置時、法律施行時や制度導入時などの時点、または、従前の類似の事業から現在の事業に移行した時点との回答がほとんどであった。

中には、全国でも早い段階で設置され、先進的な事例として全国からの視察を受け入れてきた相談窓口や、設置の根拠となる法律の施行に先駆けて設置された相談窓口もあった。

#### (2) 相談の対象者

相談の対象者については、一般県民としているものがほとんどであったが、県内の中小企業や、関連する業者からの技術的な相談を受け付けている相談窓口もあった。

#### (3) 設置の根拠

表1 - 1 設置の根拠

(単位：窓口)

国の法律等	県が定めた条例・要綱等	その他	無	計
15	16	3	0	34

設置の根拠となる法律等については、監査対象の全ての相談窓口で何らかの根拠を有していた。

このうち「国の法律等」が15窓口、「県が定めた条例・要綱等」が16窓口であった。「その他」は、「業務運営委託の一部として実施している」、「県の行政計画による」、「国からの内部通達による」であった。

#### (4) 運営方法

表1 - 2 運営方法

(単位：窓口)

直営	業務委託	指定管理	その他	計
29	4	1	0	34

監査対象の相談窓口の運営方法については、「直営」が29窓口と最多であり、「業務委託」が4窓口、「指定管理」が1窓口であった。

業務委託により実施している相談窓口については、契約期間は1年間となっていた。「仮に複数年での契約が可能であるならば、コピー機などについてより低廉な複数年にわたるリースが可能となる」、「相談員のスキルアップのための研修をはじめとする相談対応の充実について、契約の相手方により高いレベルで求めることができる」との回答もあった。

## 2 広報及び相談環境について

ここでは、困りごとを抱えた相談者を相談窓口に導くための、相談前の段階における取組について監査を実施した。

### (1) 広報の実施及び内容

表2 - 1 広報の実施及び内容（有の内訳は複数回答）

（単位：窓口）

有									無	計
	県庁ホームページ	チラシ・パンフレット等	県広報みやざき	情報誌・新聞	ツイッター	フェイスブック	メルマガジン	その他		
34	31	9	7	5	1	1	1	10	0	34

広報の実施については、34の全ての相談窓口で何らかの方法により実施されており、複数回答では「県庁ホームページ」が31窓口と最も多く、続いて「チラシ・パンフレット等」が9窓口、「県広報みやざき」が7窓口の順であった。

#### 「県庁ホームページ」による広報

「県庁ホームページ」については、代表的なトラブルの事例やその対処方法などを掲載し、簡易な困りごとの解決につながる内容となっているものがあつた。

一方、主として以下のような内容や管理についての不備が散見された。

- ・児童生徒からの相談を受け付けているにも関わらず、年齢に配慮された内容ではない。
- ・記載内容が日記的な内容にとどまり、困りごとを抱えた人への助言や指導がほとんど含まれていない。
- ・県庁内のパソコンから該当箇所を閲覧しようとすると、安全性に問題がある旨のアラートが表示され閲覧できない。
- ・長期間更新されていない。
- ・リンク切れの状態となっている。

#### 「チラシ・パンフレット等」や「県広報みやざき」による広報

「チラシ・パンフレット等」や「県広報みやざき」については、インターネットに触れる環境の

ない人や来庁者にとっては、情報を得られる手段として有用であるが、ホームページのみの広報にとどまっている相談窓口が散見された。また、その内容については、ホームページと同様に、相談対象者の年齢に配慮が十分ではないものがあった。

一方、在留外国人や旅行者に配慮し、数カ国語のパンフレットを整備している相談窓口があった。

### 「その他」の広報

「その他」の内容については、主として以下のとおりであった。

- ・テレビやラジオなどの県政番組やコマーシャルを放映している。
- ・相談対象者の閲覧が多いと思われる民間のホームページに相談事例を掲載している。
- ・各種の研修やセミナー、キャンペーン等を通じて広報を実施している。
- ・学生向けの広報として、学校でパネル展や出張講座を開催するなどの工夫をしている。

このうち、県政番組については、啓発や学習効果の高い内容となっているにもかかわらず、番組放映後の再利用がなされていないものがあった。

## (2) 相談環境

### 外来駐車場の整備状況

外来駐車場については、監査対象の相談窓口の全てにおいて、無料で利用可能であった。

### 相談室の設置状況

表2 - 2 相談室の設置状況

(単位：窓口)

有			無			計	
23	専用	兼用	11	うち相談室の必要性	有	無	34
					1	10	
	13	10	うち衝立等の設置	有	無		
				5	6		

相談室の設置状況については、専用・兼用にかかわらず、相談室を有しているものが23窓口、有していないものが11窓口であった。

相談室を有している相談窓口についても、本庁においては、他の会議等の予約が入っている場合は使用できず、相談室の確保に苦慮している状況があった。

相談室を有していない相談窓口のうち、相談室の「必要性有」とした1窓口については、「現状ではスペースの都合上相談室の確保ができておらず、プライバシーに関わる相談内容の聞き取りが困難であるため、必要に応じて会議室にて対応している」状況があった。

「相談室の必要性無」の理由については、以下のとおりであった。

- ・相談内容がプライベートなものでない。
- ・事例が少ない。

・相談者がサイトにアクセスし投稿する形態であり、基本的には直接対面することなく対応する。

このほか、相談窓口の中には、プライバシーの保護だけでなく、相談者のおかれた状況や子どもに配慮し、相談室内にぬいぐるみや絵本を配置するなど、相談者がリラックスしやすい雰囲気づくりがなされているものがあった。

### 3 相談窓口の運営について

ここでは、主として相談の対応状況について監査を実施した。

#### (1) 相談方法及び相談受付日時

##### 相談方法

表3 - 1 相談方法（複数回答）

（単位：窓口）

面談	電話	ファクシミリ及び電子メール	その他の方法
33	28	20	7

相談方法については、複数回答では「面談」が33窓口と最も多く、続いて「電話」が28窓口、「ファクシミリ及び電子メール」が20窓口の順であり、これらの方法を組み合わせて実施されているものがほとんどであった。

詳しい相談方法及び相談受付日時は「【参考】相談窓口の概況(27～44ページ)」(以下、「概況」という。)のとおりとなっている。

##### 相談受付日時

#### ア 「面談」による相談受付日時

表3 - 2 「面談」による相談受付日時

（単位：窓口）

通常の開所時間内	通常の開所時間内と一部の日時	毎日24時間	特定の日時のみ	計
31	0	1	1	33

1 「通常の開所時間内と一部の日時」とは、通常の開所時間に加え、夜間や土曜日などの一部の日に相談を受け付けているものを指す。以下同じ。

2 「特定の日時のみ」とは、専門の資格を持つ相談員が、定期または不定期に相談を受け付けているものを指す。以下同じ。

「面談」による相談受付日時については、上記「相談方法」で回答のあった33窓口のうち、「通常の開所時間内」が31窓口と最も多く、「毎日24時間」及び「特定の日時のみ」がそれぞれ1窓口であった。

この中には、相談方法が面談に限られているため、相談者が移動が難しいとか遠方であるなどの場合は利用が難しいものや、ファクシミリや電子メールによる受付を実施していないため、相談者の状況によっては利用が難しいものがあった。

## イ 「電話」による相談受付日時

表3 - 3 「電話」による相談受付日時

(単位：窓口)

通常の開所時間内	通常の開所時間内と一部の日時	毎日24時間	特定の日時のみ	計
23	4	1	0	28

「電話」による相談受付日時については、上記「相談方法」で回答のあった28窓口のうち、「通常の開所時間内」が23窓口と最も多く、「通常の開所時間内と一部の日時」が4窓口、「毎日24時間」が1窓口であった。

この中にも、ファクシミリや電子メールによる受付を実施していないため、相談者の状況によっては利用が難しいものがあった。

## ウ 「ファクシミリ及び電子メール」による相談受付日時

表3 - 4 「ファクシミリ及び電子メール」による相談受付日時

(単位：窓口)

通常の開所時間内	通常の開所時間内と一部の日時	毎日24時間	特定の日時のみ	計
0	0	20	0	20

「ファクシミリ及び電子メール」による相談受付日時については、上記「相談方法」で回答のあった全ての20窓口で「毎日24時間」であった。

この中には、電子メールでの相談を受け付けているが、業務と関係のない職員が閲覧可能な「所属の代表メールアドレス」が使用されているものがあった。

## エ 「その他の方法」による相談受付日時

表3 - 5 「その他の方法」による相談受付日時

(単位：窓口)

通常の開所時間内	通常の開所時間内と一部の日時	毎日24時間	特定の日時のみ	計
0	0	2	5	7

「その他の方法」による相談受付日時については、上記「相談方法」で回答のあった7窓口のうち、「特定の日時のみ」が5窓口、「毎日24時間」が2窓口であった。

「毎日24時間」の内容は、主として投稿サイトによる相談を受け付けているものなどであった。

「特定の日時のみ」の内容については、以下のとおりであった。

- ・遠隔地の相談者の利便性に配慮し、巡回相談や移動相談会を実施している。
- ・通常の開所時間内での対応とは別に、予約制で特に専門性の高い相談を受け付けている。

## (2) 相談窓口の利用実績

表3-6 相談窓口の利用実績

(単位：窓口)

10件未満	10～499件	500～999件	1,000件以上	計
13	10	3	8	34

「相談窓口の利用実績」については、監査対象とした34窓口においては、「10件未満」が13窓口、「10件～499件」が10窓口、「500～999件」が3窓口、「1,000件以上」が8窓口であった。

県民の利用が年間1,000件以上の相談窓口の中には、長期的にみると相談件数が減少しているものがあった。

この理由については、「市町村に同様の相談窓口があり役割分担が進んできたため」、「県政番組などの広報、学校や高齢者の団体等を対象とした出前講座(職員が地域に出向き、県民に対し県が取り組む事業の説明や意見交換を行うもの。)などの普及啓発活動等により、トラブルについての認識が広まってきたため」との回答があった。

県民の利用が10件に満たない相談窓口については、相談件数が少数にとどまっている理由として、主として「継続した普及啓発活動によりトラブルの未然防止が図られてきたため」、「別の機関で解決が図られているため」との回答があった。

なお、詳しい相談件数等については、「概況」のとおりとなっている。

## (3) 相談処理の状況

### 実施要領や相談マニュアルの有無及び運用状況

表3-7 実施要領や相談マニュアルの有無及び運用状況

(単位：窓口)

有		無	計
20	使用している	14	34
	使用していない		
	20		
			0

実施要領や相談マニュアルについては、「有」が20窓口であり、その全てで実際に使用

されていた。

なお、特に対応に配慮を要する状態の相談者について、初任者にも分かりやすい電話対応に係るマニュアルを備えている例があった。

実施要領や相談マニュアルについては、「無」が14窓口であった。

「無」の理由については、主として以下のとおりであった。

- ・専門性と高い知識を有する相談員が業務にあたっていることから、マニュアルが不要であったり必要性が薄い。
- ・相談件数が限られており内容もそれぞれ異なる。
- ・国等が作成したマニュアルをそのまま使用している。

### 対応困難事例・未解決事例の有無

表3 - 8 対応困難事例・未解決事例の有無  
(単位：窓口)

有	無	計
10	24	34

対応が困難であったり、特に解決に時間を要している事例の有無については、「有」が10窓口、「無」が24窓口であった。

その事例については、主として、相談内容が専門的で複合化してきており、的確な対応に苦慮しているものなどがあった。

### 緊急時の対応の有無

表3 - 9 緊急時の対応の有無  
(単位：窓口)

有	無	計
11	23	34

相談者等の生命身体に危険があるなど緊急時の対応の有無については、「有」が11窓口、「無」が23窓口であった。

緊急時の対応の内容については、主として以下のとおりであった。

- ・法令に基づき国等や県の関係機関への通知が義務付けられているもの。
- ・休日や夜間等においても組織的な連絡体制を取っているもの。
- ・緊急対応マニュアルを整備し速やかに対応しているもの。

なお、相談員の安全に配慮するため、相談室の机に通報ブザーを設置しているものもあった。

#### (4) 相談完結後の対応の有無

表3 - 10 相談完結後の対応の有無

(単位：窓口)

有	無	計
26	8	34

相談完結後に何らかの対応を行っているかについては、「有」が26窓口、「無」が8窓口であった。

##### 対応の内容

対応の内容については、主として以下のとおりであった。

- ・相談員が相談者に助言した後、相談者に結果等を確認している。
- ・相談者が関係者に連絡を希望した際は、その結果を相談者に伝えている。
- ・事案に応じて関係者へ指導を行った後、関係者に対応状況を確認している。
- ・相談を放置していないかを組織的に月1回確認し、進捗状況によっては指導を行っている。

また、継続的な支援を要する内容の相談の中には、長期的な対応を行っているとの回答もあった。

##### 「対応無」の理由

「対応無」の理由については、主として以下のとおりであった。

- ・関係する専門機関への紹介により完結する相談であるため、対応を行っていない。
- ・匿名での相談であるため対応ができない。

#### (5) 相談員の状況

##### 相談員の勤務形態等

表3 - 11 相談員の勤務形態等

(単位：窓口)

常勤職員のみ	非常勤職員のみ	常勤職員と非常勤職員が混在	計
22	7	5	34

相談員の勤務形態については、「常勤職員のみ」が22窓口、「非常勤職員のみ」が7窓口、「常勤職員と非常勤職員が混在」が5窓口であった。

「常勤職員のみ」が従事している相談窓口については、県の正職員が本来の業務を抱えながら相談業務を実施しているものや、委託先の正職員が従事しているものなどがあつた。

「非常勤職員のみ」が従事している相談窓口については、専門性や高い資質、ケースワ



ークの経験が要求され、非常勤職員が中心的な役割や専門的な業務を担っているものが多くみられた。

### 相談員の資格の要否等

表3 - 1 2 相談員の資格の要否  
(単位：窓口)

要	不要	計
10	24	34

相談員について資格を要するかについては、法令上の規定等により、何らかの「資格を要する」が10窓口、「資格等は特に不要」が24窓口であった。

#### ア 資格を要する相談窓口

資格を要するとした相談窓口にあつては、資格を有しない相談員が業務に当たっているものはなかった。

#### イ 資格を要しない相談窓口

資格を要しないとした相談窓口においても、専門的な資格を有していたり、深い知識と長い経験を備えた相談員が相談業務に当たっているものが多くあった。

### 研修計画の有無

表3 - 1 3 研修計画の有無  
(単位：窓口)

年間計画有	年間計画無	計	長期計画有	長期計画無	計
19	15	34	0	34	34

専門性と高い資質を持った相談員を育成するための研修について、監査対象とした相談窓口の半数以上の19窓口で「年間計画」を有していたが、1年を超える「長期計画」を有している相談窓口は皆無であった。

#### ア 「年間計画無」の理由

「年間計画無」の理由については、主として以下のとおりであった。

- ・有資格者である、経験者であるなど、相談員が相談業務に従事するための知識や技能を既に有している。
- ・担当者がレベルに応じた研修を自身で選択している。

#### イ 「長期計画無」の理由

「長期計画無」の理由については、主として以下のとおりであった。

##### (ア) 正職員

- ・既に専門の資格や知識、経験を有しているため、長期にわたる研修計画の必要性が薄い。
- ・人事異動により特定の相談業務に特化した研修の計画が困難である。

**(イ) 非常勤職員**

- ・既に専門の資格や知識、経験を有しているため、長期にわたる研修計画の必要性が薄い。
- ・任期が1年であるため長期の研修計画を立てることが困難である。

**ウ 研修の内容**

研修の内容については、基本的な知識を習得したり、高度な知識や最新の情報を得られるものなど、各相談窓口で多種多様なものが実施されていたが、サービス向上のための接遇等の研修についての回答はなかった。

**(6) 非常災害時における業務継続計画（BCP）に係る対応マニュアルの整備状況**

「宮崎県業務継続計画（平成24年7月策定、平成28年8月改訂）」では、南海トラフ巨大地震などの大規模災害や新型インフルエンザなどの深刻な感染症などさまざまな危機事象の発生に際し、通常業務の中で優先的に実施すべき業務を「非常時優先業務」と位置づけている。

その実施要領においては、相談業務のうち「県民生活の安定に関することで優先度が非常に高いもの」について、災害発生後概ね2～3日中に再開するよう備えるものとしている（県警察本部にあっては、別途「大規模災害対応業務継続計画マニュアル」を策定）。

各所属においては、概ね2～3日中に再開すべき相談業務であるかを検討し、その必要があれば「非常時優先業務」として、非常時体制下における対応マニュアルを整備しておくことが必要とされている。

表3 - 14 BCPにおける非常時優先業務の有無

（単位：窓口）

非常時優先業務である		非常時優先業務でない	計
	マニュアル有	マニュアル無	
12	7	5	22 34

BCPにおける非常時優先業務の有無については、「非常時優先業務である」と位置づけられたのは12窓口であった。

このうち、非常時体制下における対応マニュアルを整備済みであったものは7窓口であった。

対応マニュアルの内容については、県庁が非常時体制に移行した場合、当初は少なくとも正職員が1人の体制で対応するとしているものや、窓口が開設可能であれば非常勤職員1名が対応するとしているものがあった。

「対応マニュアル無」と回答した5窓口については、その全てで平成28年度中に整備予定であった。

「非常時優先業務でない」としているのは、22窓口であった。

## (7) 関係機関との連携の状況

表3 - 15 関係機関との連携の状況（連携有の内訳は複数回答）

（単位：窓口）

連携有								連携無	計
受付相談の引継	個別案件の情報交換・提供	相談件数等の報告・通知	定期的な連絡会議等の開催	相談会等の共同開催	研修会等の共同開催	その他			
30	22	20	12	9	5	3	6	4	34

相談者の抱えた困りごとを解決へ導くため、相談窓口での対応だけでなく、関係機関と連携して対応しているとの回答があったものが30窓口であった。

そのうち、複数回答では、「受付相談の引継」が22窓口と最も多く、続いて「個別案件の情報交換・提供」が20窓口、「相談件数等の報告・通知」が12窓口、「定期的な連絡会議等の開催」が9窓口の順であった。

「その他」6窓口の内容については、関係機関への指導助言や、各種研修を通じた人材育成、関係機関をまたぐネットワークでの設備等の相互利用や情報共有などであった。

このように、各相談窓口においては、それぞれの状況に応じた必要な連携がなされていたが、そのような相談窓口の中にも、部局をまたぐ相談業務について、共同の研修会や勉強会の実績がないなど、部局の間での連携が十分になされていないものが見受けられた。

一方、「連携無」の理由については、「関係する専門機関への紹介により完結する相談であるため連携を行っていない」との回答があった。

## (8) 個人情報保護取扱事務登録簿の作成状況等

個人情報を取り扱う相談業務については、「宮崎県個人情報保護条例(平成14年条例第41号。以下、「条例」という。)」に基づき、個人情報を取り扱う事務の概要を明らかにした「個人情報取扱事務登録簿(以下、「登録簿」という。)」を作成し、県民が個人情報の取扱状況を確認できるように、一般の閲覧に供しなければならないと定めている。

表3 - 16 個人情報保護取扱事務登録簿の作成状況等

（単位：窓口）

登録簿の作成の有無		計
有	無	
15	19	34

（単位：窓口）

個人情報の関係機関への提供の有無		計
有	無	
14	20	34

（単位：窓口）

個別規程の有無		計
有	無	
4	30	34

### 登録簿の作成の有無

登録簿の作成については、相談業務の登録簿を備えているものが15窓口であった。

登録簿を備えている相談窓口であっても、条例に定めのある登録簿の閲覧に供していないものがあった。

また、登録簿を備えていない相談窓口が19窓口であり、登録簿を備えていない理由については、以下のとおりであった。

- ・条例で規定する「個人情報取扱事務」に当たらないと解釈している。
- ・委託事業であるため県で個人情報を取り扱っていない。
- ・窓口利用者が少ない。

中には、条例の解釈を誤り、本来登録簿を備えるべきところを備えていない相談窓口もあった。

### 個人情報の関係機関への提供の有無

個人情報の関係機関への提供については、本人の同意を得るなど、条例の規定に基づき個人情報を関係機関へ提供しているものが14窓口であり、条例の規定に基づかずに提供しているものはなかった。

### 個別規程の有無

個人情報保護に係る個別の規程を定めていたのが、4窓口であった。中には、関係機関への個人情報提供について、関係法令が整理された詳細なマニュアルを整備している相談窓口もあった。

## (9) 相談記録の作成・保管状況

### 相談記録の作成状況

表3 - 17 相談記録の作成状況（有の内訳は複数回答）

（単位：窓口）

有			無	計	
	事務兼用の 端末機で 作成	手書きで 作成	専用の 端末機で 作成		
34	28	9	2	0	34

相談記録の作成については、監査対象とした全ての相談窓口において整備されており、複数回答では、事務兼用の端末機で作成されているものが28窓口で最多であった。

## 相談記録の保管状況

表3 - 18 相談記録の保管状況（複数回答）

（単位：窓口）

事務室内の キャビネット で保管(24)		ハードディスクやデータサーバー内 に保管(24)				事務室外の 保管庫等で 保管(7)		担当者の机の中で 保管(6)	
		パスワード等の閲 覧制限の有無		移動制限の 有無					
施錠有	施錠無	有	無	有	無	施錠有	施錠無	施錠有	施錠無
11	13	23	1	24	0	7	0	4	2

相談記録の保管については、複数回答では「事務室内のキャビネット保管」及び「ハードディスクやデータサーバー内に保管」されているものがそれぞれ24窓口で最も多かった。

「ハードディスクやデータサーバー内に保管」の24窓口のうち、「パスワード等により閲覧の制限」を設けていたものが23窓口であったが、1窓口が制限がなかった。

同じく「移動制限」については、24窓口全てにおいてワイヤーロック等による物理的な移動制限の措置がなされていた。

また、「事務室外の保管庫等で保管」が7窓口で、全てにおいて施錠がなされていたが、「事務室内のキャビネット保管」の24窓口や「担当者の机の中で保管」の6窓口においては、「施錠無」が散見された。

## 4 業務の見直し・改善について

ここでは、相談業務から得た情報を、業務の見直しや改善にどのように活用しているかについて監査を実施した。

### (1) ニーズ把握の取組状況

表4 - 1 ニーズ把握の取組状況（把握しているの内訳は複数回答）

（単位：窓口）

把握している							把握していない	計
相談中に 随時 把握している	窓口利用者への 聞き取り調査の 実施	相談窓口 設置機関内に 意見収集ポスト 等を設置	窓口利用者への アンケート調査の 実施	インターネット、 メール等を 利用した 意見収集	その他			
15	9	2	1	1	6	19	34	

相談窓口の利用者や県民のニーズ把握の取組状況については、「把握している」が15窓口、「把握していない」が19窓口であった。

### 「把握している」の内容

「把握している」のうち、複数回答では「相談中に随時把握している」が9窓口と最多であった。

「その他」の内容については、「イベントの参加者や特定の施設の利用者についてアンケート調査を実施している」などであった。

### 「把握していない」理由

「把握していない」理由については、主として以下のとおりであった。

- ・相談対象者をめぐる関係者と意見交換し、ニーズに係る情報を得ているため。
- ・広く県民に普及啓発しているため。
- ・一定量の相談件数があるため。

## (2) 相談結果の活用状況

表4-2 相談結果の活用状況（複数回答）

（単位：窓口）

相談事例や結果をとりまとめ窓口で共有	ホームページ、広報誌等による情報提供	相談事例集を作成	総合的な相談システムの構築	事業評価の実施	その他
19	8	5	1	0	16

相談業務から得られた情報をどのように活用しているかについて、複数回答では「相談事例や結果をとりまとめ窓口で共有」が19窓口と最も多く、続いて「ホームページ、広報誌等による情報提供」が8窓口、「相談事例集を作成」が5窓口の順であった。業務の見直しや改善のための事業評価を実施しているとの回答はなかった。

どのように活用しているかについては、主として以下のとおりであった。

- ・相談内容や対応結果等をシステムに記録の上、全職員が情報を共有し、類似の相談対応等に活用している。
- ・相談案件をシステムで一元的に管理の上、組織的な対応のために情報共有し、解決事例を経験の浅い職員が閲覧することにより、人材育成に活用している。
- ・出前講座や内部研修での教材としての活用や、相談機関内でのミーティングや関係機関との連絡会議で報告や意見交換をしている。
- ・相談件数等をとりまとめ関係機関へ提供している。

### (3) 規程やマニュアルの見直し状況

表4 - 3 規程やマニュアルの見直し状況  
(単位：窓口)

有	無			計
		見直し要	見直し不要	
8	26	1	25	34

規程やマニュアルの見直し状況については、過去において実施した大きな見直しや、今後の見直しの必要性について、「有」が8窓口であった。「無」が26窓口で、このうち「見直し不要」が25窓口とほとんどを占める結果となった。

### (4) 相談事業の課題

相談事業の課題については、主として以下のとおりであった。

- ・相談に伴う現地調査の件数が増加傾向にあり、相談業務を委託している団体の負担となっている。
- ・相談業務に従事する職員は本来の業務を別途抱えているため、業務量の増加に対応していくのか、検討が必要である。
- ・法令上必要な人員基準は満たしているものの、休日や夜間の対応が求められる場面が多いことから、相談業務に従事する職員の負担が大きい。
- ・関係機関と連携して問題の解決に当たる協議会を設けているが、関係機関の熱意や取組が必ずしも同様ではないため、対応に苦慮している。





## 第3 意見

「第2 監査の結果」で述べたとおり、県の相談窓口の現状等について把握・検証を行ったところ、次にあげるポイントのとおり、複数の課題が明らかとなった。

県民に、わかりやすく届きやすい広報が必要であること。

相談しやすい体制づくりとともに、非常災害時に備える必要があること。

相談業務の実施にあたっては、個人情報保護に細心の注意を払う必要があること。

相談内容はより専門化・複雑化しており、専門性と高い資質を持った相談員の育成・確保が重要であること。

困りごとを解決に導くため、組織的なチェック体制、関係機関の連携及び役割分担が重要であること。

相談業務から得られた情報を県民福祉の向上につなげていくことが大切であること。

以下、今回の監査結果を踏まえ、総括して意見を述べる。

### 1 わかりやすい広報

#### (1) ホームページの適切な管理

相談窓口の広報等にホームページを利用している所属が多い中、定期的な更新、掲載内容及びリンクの確認が不十分なものが散見された。

ホームページの掲載内容等を定期的に点検するとともに、必要な場合は政府広報オンライン等へリンクを貼るなどして、掲載内容を充実するとともに、わかりやすい広報を目指していく必要がある。

#### (2) 対象者に配慮した広報の充実

児童生徒が相談対象に含まれているにもかかわらず、大人向けの内容となっている広報が見受けられた。対象者の年齢に配慮した広報内容とする必要がある。

また、本県に滞在する外国人の利便性を考慮し、相談窓口の数カ国語のパンフレットを整備している所属があった。対象者に届きやすい広報として有用な取組であり、他の所属においても参考とする必要がある。

#### (3) 親しみやすい広報の実施

県民の関心が高く、数多くの相談が寄せられる事案について、職員が学校や高齢者の団体等に出向き、啓発等を実施している所属があったが、トラブルを未然に防止している取組として評価できる。

県の類似の取組としては出前講座（職員が地域に出向き、県民に対し、県が取り組む事

業の説明や意見交換を行うもの)があることから、県民が親しみやすい積極的な相談窓口の広報として、他の所属においても検討する必要がある。

#### (4) 「よくある相談と回答内容」の活用

相談窓口で作成したホームページには、「よくある相談と回答内容」を掲載しているものがあるが、県民の利便性を向上させるため、更に掲載に取り組む必要がある。

こうした措置により、相談を受ける側にとっても、簡易な相談業務に係る事務量を減らし、より難しい相談事案に力を注ぐことができる場合がある。

#### (5) 多様な方法による情報発信の検討

ホームページ等の電子媒体を活用して相談窓口の広報を行う所属が多いが、パソコン等の情報通信機器を所有していない者にとっては、ホームページ上の情報を得ることが難しい場合がある。

経費の安い印刷等の活用も含め、多様な方法により情報発信を行う必要がある。

#### (6) 広報番組等の再利用

県政番組を活用して相談業務の広報等を行っている所属があるが、相談窓口において番組放映後の再利用をしていないものがあった。

啓発や学習効果の高い県政番組については、著作権等に係る協議を経た上で、ロビーやイベント会場で放映する等の再利用を検討する必要がある。

## 2 利用しやすい相談環境づくり

### (1) 相談マニュアル等の整備

監査を実施した相談窓口の多くでは、相談マニュアル等が作成され、実際に利用されていた。中には、通常時のほか、緊急対応時のマニュアルも併せて作成した所属もあった。

相談マニュアルは、業務担当者の共通認識や県民サービスの向上を図るために、更に充実させていく必要がある。

### (2) 休日や夜間等の対応

相談窓口の中には、ファクシミリや電子メールによる相談受付を実施していないため相談者の状況によっては利用が難しいものや、相談方法が面談に限られているため相談者が遠方にいる場合などに利用が難しいなどの状況が見受けられた。

平日に相談業務を実施している所属にあっては、休日や夜間等の閉庁時の相談対応としてファクシミリや電子メールによる相談の受付、相談業務を面談に限って実施している所属では、遠隔地の相談者への対応として電話相談の実施について検討する必要がある。

### (3) 非常災害時における業務継続計画（BCP）の対応

県では、非常災害時における宮崎県業務継続計画（BCP）を策定しており、相談業務においては、「県民生活の安定に関することで優先度が非常に高いもの」をBCP対象業務とし、非常時体制下における相談窓口対応マニュアルを策定することとしている。

相談窓口をもつ所属にあっては、当該業務が非常時優先業務であるか否かを検討し、必要に応じて非常時体制下における対応マニュアルを作成するとともに、作成後は常に見直しを重ね、実効性の高いものとしていくことが必要である。

また、非常勤職員が中心となって相談業務を実施している所属にあっては、非常時に備えて普段から正職員が相談業務に携わり、相談業務に習熟しておく必要がある。

## 3 適切な個人情報の保護

### (1) 県民のプライバシーへの配慮

相談業務の実施にあたっては、県民のプライバシーに配慮するため個室での対応が必要な場合がある。出先機関においては、専用又は兼用の相談室を設置しているが、本庁においては、相談用の会議室等の確保が困難な状況にあった。

今後、相談業務専用として利用できる共用の相談室の設置等を検討することにより、県民のプライバシーに配慮していく必要がある。

また、メールを利用した相談業務を、関係のない職員が閲覧可能な「所属の代表メールアドレス」を利用し実施しているものがあつた。メールアドレスは専用のものを用意し、当該相談業務にあたる職員のみが情報を取り扱うこととする必要がある。

### (2) 個人情報保護条例の遵守

個人情報を取り扱う相談業務については、宮崎県個人情報保護条例（平成 14 年条例第 41 号。以下「条例」という。）に基づき、個人情報を取り扱う事務の概要を明らかにした「個人情報取扱事務登録簿」を作成し、県民が個人情報の取扱状況を確認できるように、一般の閲覧に供する必要があるが、適正な取扱いができていない所属があつた。条例を遵守し、個人情報を適切に取り扱う必要がある。

また、国又は市町村等の関係機関と連携して問題を解決することを目的に、個人情報を提供する場合には、条例で明記された要件を厳格に審査する必要があるため、あらかじめマニュアルを整備している所属があつた。迅速かつ正確な手続を行う取組として有用であり、他の所属においても参考とする必要がある。

### (3) 個人情報の適切な保管

個人情報を含む相談記録について、紙情報を施錠無しの共用キャビネットや担当者の机の中等で管理している事例、電子情報をパスワードをかけずにハードディスクやデータ

ーサーバー内に保存している事例が見受けられた。

紙情報は施錠できる共用キャビネットで、電子情報はパスワードをかけた上で、適正に管理・保管する必要がある。

## 4 相談業務に携わる人材育成・マンパワーの確保

### (1) 相談員の育成・確保等

監査対象とした相談窓口の半数以上で、年間計画に基づき、相談員を育成するための研修が実施されていた。また、年間計画を設けていない所属においても相談員の資質向上の取組が行われていた。今後とも、専門性や高い資質を持つ相談員を育成・確保する取組を進めていく必要がある。

一方、来訪者への接遇、相談業務に係る対応やサービス向上のための取組を学ぶ研修について、監査対象所属から実施した旨の回答はなかった。県民サービスを充実させていくためには、今後、こうした接遇等の研修についても積極的に取り組む必要がある。

また、このような各相談窓口に共通する研修については、一般的・総合的な相談窓口である県政相談を所管する部局において、全庁的な研修を企画・実施することにより実効性が高まるものとする。

なお、相談業務を非常勤職員が中心的に行っている所属が見受けられた。これらの所属において、非常勤職員が専門性の高い相談業務に従事している場合は、専門の相談員を安定的に配置できる方策を検討する必要がある。

### (2) 役割分担や連携の充実

監査対象とした相談窓口には、夜間や休日の対応が増加しており、マンパワーの不足を課題とする所属があった。そのような場合、相談業務が一部の職員に集中することのないように所属内で相談業務の分担を検討するとともに、市町村などの関係機関との連携や役割分担等も検討する必要がある。

### (3) 相談業務の実態を踏まえた予算措置等

県が相談業務を委託している相談窓口には、県民ニーズの増大により、当初予定していなかった業務が発生している事例があった。相談業務を委託する所属では、状況の変化に伴い委託先の負担が過大とならないよう、委託業務の実態を踏まえた予算措置等を講じる必要がある。

## 5 組織的なチェック体制や関係機関との連携

### (1) 相談業務への組織的対応

相談業務の中には、独自の電算システムで相談の処理状況を管理しているものがあ

た。同システムでは相談案件の処理状況を逐次入力することとされており、さらにその進捗状況については毎月1回、組織的な確認がなされ、問題があれば上司等から相談業務の担当者へ指導がなされていた。

相談業務が適切に処理されていくためには、このように組織全体が解決に向け関与し続けていくことが重要であり、他の所属においても参考とする必要がある。

また、同システムでは、相談業務に係る経験の浅い職員の技量を向上させるため、システムに記録された解決事例を加工し、教材として利用していた。人材育成の手法の1つであるOJT(オン・ザ・ジョブ・トレーニング、職場内実習)の取組として有用であり、他の所属においても参考とする必要がある。

## (2) 相談業務に係る連携の強化

部局をまたぐ相談業務について、共同の研修会や勉強会の実績がないなど、部局の間での連携が十分になされていないものが見受けられた。

複数の機関が連携して相談業務に取り組む場合には、定期的な連絡会議の開催や共同での研修実施等により、共通の認識を持つとともに知識の習得に努める必要がある。

# 6 相談業務の改善や向上に向けた取組

## (1) 相談窓口の評価・検証

監査の中で、相談業務の見直しや改善のために必要となる「ニーズ把握の取組状況」について調査したところ、半分以上の所属がニーズの把握の取組をしておらず、把握していると回答のあった所属の多くも「相談中に随時把握している」などの回答であった。

県民が「相談窓口を利用して満足できたか」、「満足できなかった場合にはどこに問題があったのか」を聞き取るニーズの把握は、有効な相談業務の実施に不可欠なものである。

そのためには、相談終了後にアンケート調査等を実施するなど県民の率直な意見を聞き取る工夫を行い、そこで得た情報を基に相談業務の評価・検証等を行うなど、必要に応じて業務の見直しや改善を実施する必要がある。

## (2) 県政への反映等

県は公共サービスの実施主体であり、県民福祉の向上に常に努めなければならないという公的使命感を負っており、その1つの手段として、相談窓口のより一層の充実が必要である。

相談業務は県民が直面する様々な困りごとについて、問題の解決を支援するために実施するものであり、業務で得られた情報を集約・分析し、相談業務の向上を図る必要がある。

一方で、相談業務の場は、県民の生の声を聞くことができる貴重な機会であり、県民の信頼に応える重要な場であるので、そこから得られた情報等を県政へ反映させることが重

要である。

各相談窓口を所管する所属においては、本監査報告で意見を述べた事項について改めて検証し、改善が必要な窓口にあっては、速やかに改善に向け対策を講じることが望まれる。

【別表】監査対象機関一覧

部局名	所属名	相談窓口名	運営方法
総合政策部	秘書広報課	県民室・出先県政相談室	直営
	消費生活センター	消費生活相談	直営
総務部	宮崎県税・総務事務所	県民室・出先県政相談室	直営
	日南県税・総務事務所		
	都城県税・総務事務所		
	日向県税・総務事務所		
福祉保健部	医療薬務課	医療相談	直営
	長寿介護課	宮崎県高齢者総合支援センター法律相談	委託
	障がい福祉課	宮崎県立視覚障害者センター	指定管理
		中央発達障害者支援センター	委託
	中央福祉こどもセンター	子どもに関する相談	直営
		知的障がい者の生活に関する相談	直営
	北部福祉こどもセンター	子どもに関する相談	直営
		知的障がい者の生活に関する相談	直営
	中央保健所	食の安全・安心相談	直営
		薬物相談	直営
	日南保健所	薬物相談	直営

部局名	所属名	相談窓口名	運営方法
福祉保健部	都城保健所	食の安全・安心相談	直営
	小林保健所	薬物相談	直営
	高鍋保健所	食の安全・安心相談	直営
	延岡保健所	食の安全・安心相談	直営
		薬物相談	直営
	高千穂保健所	食の安全・安心相談	直営
	精神保健福祉センター	精神保健福祉相談	直営
女性相談所	女性相談所	直営	
環境森林部	環境森林課	宮崎県環境情報センター	委託
商工観光 労働部	工業技術センター 食品開発センター	工業相談	直営
農政水産部	中部農林振興局	食の安全・安心相談	直営
	北諸県農林振興局		
	東臼杵農林振興局		
県土整備部	建築住宅課	住まいに関する住宅相談	委託
教育委員会	学校政策課	目安箱サイト	直営・ 一部委託
	教育研修センター	ふれあいコール	直営
警察本部	警察本部 総務課	警察安全総合相談	直営
計	29 所属	34 窓口	



## 【参考】相談窓口の概況

### (1) 県民室・出先県政相談室

相談窓口	監査対象所	総合政策部秘書広報課、宮崎県税・総務事務所、日南県税・総務事務所、都城県税・総務事務所、日向県税・総務事務所		
開設所属	監査対象外所	小林県税・総務事務所、高鍋県税・総務事務所、延岡県税・総務事務所、西臼杵支庁総務課、串間地区県政相談室、西都地区県政相談室		
設置目的	県政への相談、苦情、要望及び照会、県政に対する提言を処理するため。			
設置年次	県民室：昭和28年度、出先県政相談室：昭和42年度			
根拠となる法令・要綱・要領等	宮崎県広報広聴事務取扱規程、県民室運営要領、県民室県政相談員設置要綱、出先県政相談室設置要綱、出先県政相談室運営要領			
運営方法	直営			
相談の対象者	県民			
主な相談内容	県政への相談、苦情、要望及び照会、県政に対する提言であり、内容は多岐にわたる。			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制 1
	面談	平日8時30分から17時15分まで		下記記載のとおり
相談件数 2		平成25年度	平成26年度	平成27年度
	相談	130	100	102
	苦情	35	16	10
	要望	16	13	21
	照会	179	402	359
	案内	4,165	2,811	2,462
	計	4,525	3,342	2,954
相談の処理方法	来所相談（内容に応じて、部局への案内）相談対応（内容に応じて、相談員又は処理部局の職員）完結 相談等処理簿作成			
その他	<p>1 相談体制について、県民室には、県政相談員（非常勤）2名、出先県政相談室には、県政相談担当職員（各県税・総務事務所総務事務（商工）センター長（宮崎県税・総務事務所）又は管理課長）又は西臼杵支庁総務課長各1名と県政相談員（非常勤）計4名（串間、都城、西都、延岡地区）を配置。</p> <p>2 相談件数について、県民室・出先県政相談室の総計。</p>			

## ( 2 ) 消費生活相談

相談窓口	監 査 対 象 所 属	消費生活センター（本所）		
開設所属	監査対象外 所 属	消費生活センター都城支所 消費生活センター延岡支所		
設置目的	消費生活に関する多様な相談に対し、適切な助言やあっせんを行うことにより、消費者トラブルの解決や未然防止を図る。			
設置年次	本所：昭和 45 年度、都城支所：昭和 49 年度、延岡支所：昭和 51 年度			
根拠となる法令・ 要綱・要領等	消費者安全法 宮崎県民の消費生活の安定及び向上に関する条例			
運営方法	直営			
相談の対象者	宮崎県内在住の個人（消費者）			
主な相談内容	商品やサービスの契約や解約、販売方法等に関する相談			
相談方法等	相談方法	相談受付日時（本所）	相談体制（本所） 1	
	面談	平日 9 時から 17 時まで	正職員 5 名 相談員（非常勤）6 名	
	電話	平日 9 時から 19 時まで 土曜日 9 時から 17 時まで	平日 17 時以降と土曜日は本 所と支所の持ち回りで対応	
相談件数 2		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	苦情相談	7,422	7,461	7,298
	問合せ・要望	816	498	418
	計	8,238	7,959	7,716
相談の処理方法	電話又は来所 苦情相談・問合せ・要望 解決策等の助言・情報 提供 相談カードの作成（入力） （相談者自身で解決困難・事案が複雑な場合） あっせん等 相談 カードの作成（入力）			
その他	1 相談体制については、都城支所及び延岡支所に、支所長及び 相談員（非常勤）を設置 2 相談件数は、本所並びに都城支所及び延岡支所の合計。			

### ( 3 ) 医療相談

相談窓口	監査対象所 属	医療薬務課			
開設所属	監査対象外 所 属	-			
設置目的	患者やその家族等の医療に関する苦情や相談等に対応するため。				
設置年次	平成 15 年度				
根拠となる法令・ 要綱・要領等	医療法				
運営方法	直営				
相談の対象者	患者やその家族等				
主な相談内容	診療内容や医療従事者の対応への苦情、診療報酬に関する疑問など				
相談方法等	相談方法	相談受付日時			相談体制
	面談	平日 9 時から 17 時まで			正職員 3 名 非常勤職員 1 名 (非常勤職員は看護師 等の有資格者)
	電話				
	ファクシミリ	毎日 24 時間 (閉庁時は翌開庁時に対応)			
	電子メール				
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度		
	苦情(提言を含む)	102	101	苦情	54
	相談(問合せを含む)	18	47	相談	109
	計	120	148		163
相談の処理方法	電話、ファクシミリ、メール、来所等による相談 相談記録作成、 必要に応じて関係機関への連絡等の対応 完結				
その他	相談件数の内訳については、平成 27 年度から区分が変更されて おり、年度間で比較する際は注意する必要がある。				

( 4 ) 宮崎県高齢者総合支援センター法律相談

相談窓口	監査対象 所 属	長寿介護課		
開設所属	監査対象外 所 属	-		
設置目的	高齢者やその家族などが抱える法律に関する問題や心配ごとなどの相談に対し、専門的な立場から指導又は助言を行い、県民生活の安定に資することを目的とする。			
設置年次	平成元年度			
根拠となる法令・ 要綱・要領等	宮崎県高齢者総合支援センター運營業務委託によるもの			
運営方法	委託（社会福祉法人宮崎県社会福祉協議会） 宮崎県総合福祉センター（宮崎市原町 2-22）内			
相談の対象者	原則として、県内に住所を有する概ね 65 歳以上の高齢者及びその家族。ただし、必要な場合は、地域包括支援センター職員等関係者も対象。			
主な相談内容	家族問題、財産・金銭問題、事故・補償問題、人権擁護問題			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制
	面談	毎月第 1 から第 4 水曜日 14 時から 16 時まで 1 回 30 分以内		弁護士会派遣による 弁護士（毎週 1 名）
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	家族問題	8	8	10
	財産・金銭問題	88	73	57
	事故・賠償問題	4	6	4
	人権擁護問題	1	2	1
	その他	1	12	5
	計	102	101	77
相談の処理方法	電話で予約 来所相談 記録作成 完結			
その他				

( 5 ) 宮崎県立視覚障害者センター

相談窓口	監査対象所	障がい福祉課		
開設所属	監査対象外所	-		
設置目的	点字図書及び録音図書の作成、貸出及び閲覧事業を主たる業務として行い、併せて点訳・朗読奉仕員の養成・指導、点字図書等の奨励及び視覚障がい者等に対する相談事業を実施することにより、視覚障がい者の福祉に資することを目的としている。			
設置年次	平成 18 年度（指定管理者制度導入時）			
根拠となる法令・要綱・要領等	身体障害者福祉法			
運営方法	指定管理（公益財団法人宮崎県視覚障害者福祉協会） 宮崎県立視覚障害者センター（宮崎市江平西 2-1-20）内			
相談の対象者	視覚障がい者及びその家族			
主な相談内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 視覚障害者センターの利用に関する相談</li> <li>2 図書・資料の点訳・音訳に関する相談</li> <li>3 生活用具に関する相談</li> <li>4 パソコン・情報機器に関する相談</li> <li>5 生活・就労に関する相談</li> <li>6 福祉制度に関する相談</li> <li>7 その他の相談</li> </ol>			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制 事務局長兼所長 1名 職員 4名
	面談	水曜日を除く 8時30分から17時15分まで		
	電話			
	ファクシミリ	毎日24時間 (閉所時は翌開所時に対応)		
	電子メール			
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	センターの利用に関する相談	11	24	14
	図書・資料の点訳・音訳に関する相談	108	76	41
	生活用具に関する相談	89	46	45
	パソコン・情報機器に関する相談	56	35	47
	生活・就労に関する相談	2	9	9
	福祉制度に関する相談	4	0	1
	その他の相談	29	11	8
	計	299	201	165
相談の処理方法	来所または電話相談 相談記録作成 対応 完結			
その他				

( 6 ) 中央発達障害者支援センター

相談窓口	監査対象所	障がい福祉課		
開設所属	監査対象外所	-		
設置目的	発達障がい者（児を含む。）に対する支援を総合的に行う地域の拠点として、発達障がい者及びその家族からの相談に応じ、適切な指導又は助言を行うとともに、関係施設との連携強化等により、発達障がい者に対する地域における総合的な支援体制の整備を推進する。			
設置年次	平成 15 年度			
根拠となる法令・要綱・要領等	発達障害者支援法 地域生活支援事業補助金交付要綱 発達障害者支援センター運営事業の実施について			
運営方法	委託（社会福祉法人宮崎県社会福祉事業団） 障害児入所施設ひまわり学園（宮崎市清武町木原 4275-7）内			
相談の対象者	発達障がい（児）者及びその家族			
主な相談内容	1 発達障がい児（者）及びその家族等に対する相談支援 2 発達障がい児（者）及びその家族等に対する発達支援 3 発達障がい児（者）に対する就労支援			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制
	面談	平日 9 時から 17 時まで		センター長 支援係長 相談員 3 名 心理士 3 名
	電話			
	ファクシミリ	毎日 24 時間（閉所時は翌開所時に対応）		
	電子メール			
巡回相談	毎週月曜 : 高鍋健康づくりセンター 毎週火曜 : 西都市コミュニティセンター 毎週水曜・金曜 : 日南市役所北郷支所 それぞれ 10 時から 16 時		相談員 1 名 支援係長 1 名 心理士 1 名	
相談件数	延支援件数(実支援人数)	平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	相談支援・発達支援 <small>相談支援・就労支援を除く全てのケース</small>	3,174 (720)	3,355 (739)	3,336 (764)
	相談支援・就労支援 <small>就労支援に重点を置いて支援が行われたケース</small>	306 (86)	326 (86)	328 (78)
	計	3,480 (806)	3,681 (825)	3,664 (842)
相談の処理方法	電話またはメールで予約 基本来所相談（予約制） 相談記録作成 相談内容検討 継続支援等（来所相談の継続及び他機関との連携による支援等）			
その他	平成 19 年度に都城発達障害者支援センター及び延岡発達障害者支援センターを開設。			

(7) 子どもに関する相談

相談窓口	監査対象所	中央福祉こどもセンター（中央児童相談所） 北部福祉こどもセンター（延岡児童相談所）		
開設所属	監査対象外所	南部福祉こどもセンター（都城児童相談所）		
設置目的	児童福祉のための専門機関として、都道府県が設置する相談機関。18歳未満の児童を対象として、児童の福祉や健全育成に関する様々な相談に応じる。			
設置年次	昭和23年度			
根拠となる法令・要綱・要領等	児童福祉法、児童虐待の防止に関する法律、児童相談所運営指針、子ども虐待対応の手引き			
運営方法	直営			
相談の対象者	18歳未満の児童に係る福祉や健全育成等に関する相談（児童養護施設に措置中の18歳以上の者については、措置を継続している間（20歳未満））			
主な相談内容	1 養護相談      2 障がい相談 3 非行相談      4 育成相談			
相談方法等	相談方法	相談受付日時(中央児童相談所)		相談体制(中央児童相談所)
	面談	平日8時30分から17時15分まで		児童福祉司9名、その他18名
	電話 1	通年9時から24時まで		電話相談員1名（6名で交替制）
	巡回相談	概ね平日9時30分から16時までの間、事務所から遠方の市町村（日南市、西都市、児湯郡）を対象に、定期的に出張相談（予約制）。		受付相談員と心理司の2人1組
相談件数    2		平成25年度	平成26年度	平成27年度
	養護相談	924	967	1,059
	保健相談	51	46	43
	障がい相談	1,853	1,745	1,774
	非行相談	224	217	212
	育成相談	880	894	845
	その他	330	322	310
	計	4,262	4,191	4,243
相談の処理方法	電話等で予約    来所相談    受理会議    援助方針会議    相談記録（ケース台帳）作成、回覧（随時）			
その他	1 電話相談「子どもほほえみダイヤル」については、平成27年度末で事業終了している。 2 相談件数について、中央児童相談所及び都城児童相談所、延岡児童相談所の計。			

( 8 ) 知的障がい者の生活に関する相談

相談窓口	監査対象所	中央福祉こどもセンター（知的障害者更生相談所（本所））、 北部福祉こどもセンター（知的障害者更生相談所延岡支所）			
開設所属	監査対象外所	南部福祉こどもセンター（知的障害者更生相談所都城支所）			
設置目的	主に、知的障がいに関する判定、療育手帳の相談等を行っている。				
設置年次	昭和 35 年度				
根拠となる法令・ 要綱・要領等	知的障害者福祉法 宮崎県療育手帳制度実施要綱				
運営方法	直営				
相談の対象者	知的障がい者及びその家族				
主な相談内容	1 知的障がいに係る調査、判定等の相談 2 知的障がい者の療育手帳の交付等の相談 3 知的障がいに関して、家庭生活や社会生活で困っていること等 についての相談				
相談方法等	相談方法	相談受付日時（本所）		相談体制（本所）	
	面談	平日 8 時 30 分から 17 時 15 分まで		児童心理司等 11 名	
	巡回相談	概ね平日 9 時 30 分から 16 時ま での間、事務所から遠方の市町村 (日南市、西都市、児湯郡)を対象 に、定期的に出張相談(予約制)。		受付相談員と心理司 の 2 人 1 組	
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度	
	取扱実人数(人)	1,046	912	922	
	相 談 内 容	施設入所	2	4	0
		職親委託	0	0	0
		職業	102	89	77
		医療保健	137	157	116
		生活	638	516	556
		教育	0	0	3
		療育手帳	701	571	595
		その他	56	71	74
計	1,636	1,408	1,421		
相談の処理方法	1 電話等で予約 来所相談 判定会議 2 市町村へ療育手帳の申請・進達 交付事務決裁 療育手帳作成 市町村を通じて療育手帳交付 3 電話等で予約 来所相談 助言等				
その他	相談件数について、知的障害者更生相談所及び知的障害者更生相 談所都城支所、知的障害者更生相談所延岡支所の計。				



( 9 ) 薬物相談

相談窓口	監査対象所 属	中央保健所、日南保健所、小林保健所、延岡保健所		
開設所属	監査対象外 所 属	都城保健所、高鍋保健所、日向保健所、高千穂保健所		
設置目的	薬物乱用の予防啓発の観点から、薬物に関する一般的な質問に応ずる。			
設置年次	平成 11 年度			
根拠となる法令・ 要綱・要領等	薬物乱用防止対策事業の実施について（厚生省医薬安全局長通知）			
運営方法	直営			
相談の対象者	地域住民等			
主な相談内容	薬物関連問題			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制
	面談	平日 8 時 30 分から 17 時 15 分まで		各保健所の相談員
	電話			
	ファクシミリ	毎日 24 時間 ( 閉庁時は翌開庁時に対応 )		
	電子メール			
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度	
	薬物相談	21	5	3
相談の処理方法	電話または来所 記録作成 回答・対応検討 回答・対応 完結			
その他	相談件数については、各保健所の総計。			

(10) 食の安全・安心相談

相談窓口 開設所属	監査対象 所 属	中央保健所、都城保健所、高鍋保健所、延岡保健所、 高千穂保健所、中部農林振興局、北諸県農林振興局、 東臼杵農林振興局		
	監査対象外 所 属	西臼杵支庁、日南保健所、小林保健所、日向保健所、 南那珂農林振興局、西諸県農林振興局、児湯農林振興局		
設置目的	県民の食の安全・安心に関する疑問や食についての不安等を解消 するため、県に食の安全・安心に関する相談に対応する窓口を設置 し、本県の食における信頼性の向上を図る。			
設置年次	平成 27 年度			
根拠となる法令・ 要綱・要領等	食の安全・安心相談窓口の設置要領			
運営方法	直営			
相談の対象者	県民、食品関連事業者等			
主な相談内容	食の安全・安心に関する問合せ、相談			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制
	面談	平日 8 時 30 分から 17 時 15 分まで		各所属の相談員
	電話			
	ファクシミリ	毎日 24 時間 (閉庁時は翌開庁時に対応)		
	電子メール			
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	品質事項	-	-	3
	衛生・保健事項	-	-	241
	計	-	-	244
相談の処理方法	電話、メールまたは来庁 相談 記録作成 回答・対応検討 回 答・対応 完結			
その他	相談件数については、西臼杵支庁、各保健所、各農林振興局の 総計。 消費生活センター、消費生活センター都城支所、消費生活セン ター延岡支所、農業連携推進課は、平成 2 8 年 4 月 1 日に相談窓 口を開設したため、監査対象外とした。			

(11) 精神保健福祉相談

相談窓口	監 査 対 象 所 属	精神保健福祉センター		
開設所属	監査対象外 所 属	-		
設置目的	社会の複雑化に伴い、精神障害や心の健康等に関する問題が増加し、これらの問題について専門的な相談を行うため。			
設置年次	昭和 49 年度			
根拠となる法令・要綱・要領等	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			
運営方法	直営			
相談の対象者	一般県民			
主な相談内容	こころの健康相談から精神医療にかかわる相談、社会復帰相談、思春期、薬物、アルコール関連問題等。			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制
	面談	平日 8 時 30 分から 17 時 15 分まで		職員 4 名、 相談員 5 名
	電話			
一般診療相談 (予約制)	第 1・3 水曜日 14 時から 16 時まで		所長、職員 4 名、 相談員 5 名	
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	電話相談	1,639	1,901	2,333
	面接相談	77	57	63
	一般診療相談	43	43	42
	計	1,759	2,001	2,438
相談の処理方法	1 面談・電話 相談記録及び台帳作成 事例検討(随時) 完結 2 (一般診療相談) 電話予約 診療相談 カルテ作成 事例検討 台帳作成 完結			
その他				

(12) 女性相談所

相談窓口	監査対象所 属	女性相談所		
開設所属	監査対象外 所 属	-		
設置目的	売春を行うおそれのある女性や様々な問題を抱える女性、及び配偶者からの暴力の被害者、人身取引被害者、ストーカー被害者の相談支援を行う。			
設置年次	昭和 32 年度			
根拠となる法令・ 要綱・要領等	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 ( 1 ) 人身取引対策行動計画 ( 2 ) ストーカー行為等の規制等に関する法律 ( 3 )			
運営方法	直営			
相談の対象者	女性 ( 1 ~ 3 は男性も対象 )			
主な相談内容	DV や離婚、生活困窮等、あらゆる相談			
相談方法等	相談方法	相談受付日時	相談体制	
	面談	月曜日～金曜日 9時から18時まで 祝日・年末年始を除く	DV 被害者自立支援員 1 名 女性相談員 4 名	
	電話	月曜日～金曜日 9時から20時30分まで 土曜日・日曜日 9時から15時まで 祝日・年末年始を除く	DV 被害者自立支援員 1 名 女性相談員 4 名 電話相談員 2 名 ( 交替制 )	
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	人間関係	1,445	1,256	1,381
	経済関係	63	48	31
	医療関係	69	41	40
	その他	78	53	33
	計	1,655	1,398	1,485
相談の処理方法	電話または来所 相談内容の報告及び助言内容等について確認・協議 補足の聞き取り・助言、情報提供等 記録作成 完結			
その他				

(13) 宮崎県環境情報センター

相談窓口	監査対象所 属	環境森林課		
開設所属	監査対象外 所 属	-		
設置目的	県民の環境保全に関する知識の普及と啓発、環境教育や環境保全活動を支援する。			
設置年次	平成3年度			
根拠となる法令・要綱・要領等	宮崎県環境計画			
運営方法	委託（NPO法人みやざきエコの会）（県立図書館内）			
相談の対象者	一般県民、学校関係者、環境NPO、こども会、障がい者施設の職員等			
主な相談内容	県内の環境イベントに関する情報提供、環境保全活動に携わるNPO等の紹介、生活環境に関する相談、再生可能エネルギーに関する相談、その他環境情報センターにおける事業内容の相談。			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制
	面談	図書館閉館時を除く 9時から19時まで		相談員2名
	電話			
	ファクシミリ	毎日24時間 (図書館閉館時は翌開館時に対応)		
	電子メール			
	その他			
相談件数		平成25年度	平成26年度	平成27年度
	環境教育 (環境イベント・出前講座等)	144	161	159
	4R (リサイクルに関する相談・4Rイベント)	39	54	45
	水 (水質検査・河川関係イベント・生活排水等)	17	10	4
	その他 (自然観察・ネイチャーゲーム・省エネ講座等)	80	97	66
	次世代エネルギーパーク (再生可能エネルギー関係・社会見学等)	5	28	35
	件	285	350	309
相談の処理方法	来所等 相談記録作成 相談内容検討 情報提供または他の相談機関への引継 完結			
その他	4Rとは、reuse（再使用）、reduce（ゴミ減量）、recycle（再生利用）、refuse（購入拒否）を示す。			

(14) 工業相談

相談窓口	監査対象所 属	工業技術センター・食品開発センター		
開設所属	監査対象外 所 属	-		
設置目的	県内企業の育成と振興に寄与することを目的として、企業から持ち込まれる技術的課題について、技術相談、資料提供、指導等を行うため。			
設置年次	平成 10 年度			
根拠となる法令・要綱・要領等	宮崎県工業技術センター等指導普及業務実施要綱			
運営方法	直営			
相談の対象者	県内中小企業等			
主な相談内容	企業から持ち込まれる技術的課題について、技術相談、資料提供、指導等を行う。			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制
	面談	平日 8 時 30 分から 17 時 15 分まで		40 人（技術職）
	電話			
	ファクシミリ	毎日 24 時間 （閉庁時は翌開庁時に対応）		
	電子メール			
相談件数 （技術指導を含む）		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	工業技術センター	1,644	1,895	2,023
	食品開発センター	1,694	1,926	1,790
	計	3,338	3,821	3,813
相談の処理方法	電話・メール 相談内容の確認 担当者との詳しい相談（必要に応じて技術アドバイス、依頼試験・設備利用、他の機関を紹介、企業訪問、共同研究等の対応） 相談記録作成 完結			
その他				

(15) 住まいに関する住宅相談

相談窓口	監査対象所	建築住宅課		
開設所属	監査対象外所	-		
設置目的	県民からの住まいに関する多様な相談及び大工・工務店からの技術的な相談に対応し、県民の安全・安心な住生活の実現を支援する。			
設置年次	平成 19 年度			
根拠となる法令・要綱・要領等	住まいに関する情報提供業務処理要領			
運営方法	委託（一般社団法人宮崎県建築士事務所協会）			
相談の対象者	県民及び住宅関連業者			
主な相談内容	1 耐震診断、改修に関すること。 2 トラブルに関すること。 3 設計、施工に関すること。			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制
	面談	平日 9 時から 16 時まで		相談員 5 名 (一級建築士)
	電話			
	ファクシミリ	毎日 24 時間 (閉所時は翌開所時に対応)		
	電子メール			
移動相談会	年 2 回(3 日間)庁外会場にて対応		職員 3 名、相談員 4 名	
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	資金融資	1	3	4
	設計施工	5	6	6
	建築法令	1	1	1
	宅地建物	2	1	1
	リフォーム	4	7	4
	耐震改修	27	10	20
	バリアフリー	0	0	0
	補助貸付	0	0	0
	トラブル	22	19	17
	住まい探し	0	1	0
	その他	35	37	46
	計	97	85	99
相談の処理方法	1 (電話相談) 相談内容を聞き取り相談処理票に記録 担当相談員に連絡し対応依頼 相談員が対応 相談処理票に記録 報告書提出 完結 2 (来所相談) 電話等で申込み 担当相談員と日程調整の上、相談コーナーで対応 3 (現地相談) 必要に応じて相談員が相談者に連絡し対応。宮崎市外の場合は、支部(県北・都城・小林・日南)に対応を依頼			
その他				

## (16) 目安箱サイト

相談窓口	監査対象所 属	学校政策課		
開設所属	監査対象外 所	-		
設置目的	学校だけでは対応しきれないコンピューターや携帯電話、スマートフォンなどによるネット上の諸問題に対して、外部専門家の活用を図りながら、未然防止・早期発見・早期対応の対策に講じ、問題解決と情報モラルの向上を図る。			
設置年次	平成 21 年度			
根拠となる法令・要綱・要領等	いじめ防止対策推進法			
運営方法	直営・一部委託（株式会社宮崎県ソフトウェアセンター）			
相談の対象者	児童・生徒、保護者、教職員			
主な相談内容	<p>1 複数の学校に係るネット上のいじめや、LINE やツイッターなどの SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）における誹謗中傷など、学校への相談だけでは解決が困難だと思われる事案に対する相談。</p> <p>2 学校の教職員には相談しにくい、また、電話では相談しにくい内容に対する相談。</p>			
相談方法等	相談方法	相談受付日時	相談体制	
	投稿サイト	毎日 24 時間	学校政策課担当者が相談に対する助言を行うが、目安箱サイトの管理・保守やインターネット上の情報収集、データ削除等の処理方法について委託。	
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	目安箱投稿	5	9	5
相談の処理方法	目安箱サイトにアクセス 相談内容を投稿 委託先から学校政策課へ相談受信の通知 学校政策課において相談内容・対応の検討 学校政策課による相談者への対応 完結			
その他	相談件数については、学校によっていじめ（パソコンや携帯電話によるものを含む。）を認知し、対応を行ったものは、上記に含まれない。			



(17) ふれあいコール

相談窓口	監査対象 所 属	教育研修センター		
開設所属	監査対象外 所 属	-		
設置目的	幼児児童生徒とその家族や教育関係者等に係る、学校教育や家庭教育に関する不安や悩み等に対応するため。			
設置年次	平成 18 年度			
根拠となる法令・ 要綱・要領等	ふれあいコール教育相談専門員設置要綱			
運営方法	直営			
相談の対象者	幼児児童生徒とその家族や教育関係者等			
主な相談内容	学校教育や家庭教育に関する不安や悩み等			
相談方法等	相談方法	相談受付日時		相談体制
	面談	祝日、12月29日から1月3日までを除く 10時から17時まで		教育相談専門員 6 名 (3～4名で対応)
	電話	祝日、12月29日から1月3日までを除く 8時30分から21時まで		教育相談専門員 6 名 (1～4名で対応)
相談件数		平成 25 年度	平成 26 年度	平成 27 年度
	教育相談	889	515	592
	一般相談	453	655	980
	無言	105	407	327
	計	1,447	1,577	1,899
相談の処理方法	電話相談 (面談の場合は予約 来所) 完結			
その他				

(18) 警察安全総合相談

相談窓口 開設所属	監査対象所 属	警察本部総務課			
	監査対象外 所 属	宮崎北警察署、宮崎南警察署、日南警察署、串間警察署、 都城警察署、小林警察署、えびの警察署、高岡警察署、 西都警察署、高鍋警察署、日向警察署、延岡警察署、 高千穂警察署			
設置目的	警察が県民からの安全に関する相談を受け、以後、事件や事故等に発展しないようその時点で最も適切な指導助言、対応を行うなど、個々の相談の解決に向けた取り組みを行うことを目的とする。				
設置年次	平成 12 年度（全国統一の名称に変更）				
根拠となる法令・ 要綱・要領等	警察法第 1 条の目的を達成するため、内部通達により実施				
運営方法	直営				
相談の対象者	生活の安全に不安を感じている県民				
主な相談内容	生活の安全に関する多種多様な相談				
相談方法等	相談方法	相談受付日時	相談体制 1		
	面談	毎日 24 時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員（非常勤）は 18 名で、全相談件数の約 4 分の 1 を受理。</li> <li>・その他、警察官による署外活動等での受理等。</li> </ul>		
	電話				
	ファクシミリ				
	電子メール				
	署外活動				
相談件数 2		平成 25 年	平成 26 年	平成 27 年	
	警察安全総合相談	17,176	19,619	20,559	
相談の処理方法	あらゆる警察活動で受理 警察安全相談管理システムに入力 処理票作成 担当課に引継 担当課対応 以後解決まで対応、システムに入力				
その他	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 相談員数について、県警本部及び各警察署の総計。</li> <li>2 相談件数について、県警本部及び各警察署の総計。</li> </ol>				