

平成30～令和元年度
行政監査報告書

「相談業務の実施状況について」

鹿児島県監査委員

目 次

第1	行政監査の趣旨	1
第2	監査の概要	1
1	監査のテーマ	1
2	監査の目的	1
3	監査の対象及び実施	1
(1)	監査の対象	1
(2)	監査の実施	1
4	監査の着眼点	5
第3	監査の結果	6
1	わかりやすく、利用しやすい環境か	6
(1)	設置の根拠となる法令等・運営方法	6
(2)	相談窓口の開設時間等	6
(3)	案内表示	6
(4)	周知方法	7
(5)	相談方法	7
(6)	相談場所	7
(7)	施設・設備の状況（高齢者や障害者等への配慮の状況）	7
2	相談体制は適切か	8
(1)	相談員の状況	8
(2)	相談の対応状況	8
(3)	情報共有の状況	9
(4)	個人情報の取扱い	9
3	相談員に対する研修の実施・受講等の状況	10
(1)	相談員に対する研修の実施状況	10
(2)	相談マニュアルによる相談への対応	10
(3)	相談員へのフォローアップの状況	11
4	関係機関との連携・役割分担	11
5	サービス向上のための取組	12
(1)	相談等の活用状況	12
(2)	サービス向上について	12
(3)	相談業務における課題	13
第4	監査意見	14
1	利用しやすい案内表示	14
2	ホームページによる広報等や相談内容を活用した業務改善	14
3	相談体制	14
4	個人情報の取扱い	15
5	相談員に対する研修やフォローアップ体制づくり	15
6	関係機関との連携	15
7	効果的・効率的な相談に向けた業務の見直し	15
(参考資料)		
・	書面調査票のまとめ	16
・	窓口相談員へのアンケート調査結果	21

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。）第199条第2項の規定に基づき、監査委員が行う監査である。

県の事務事業の中から特定の対象を選定し、その事業について、①法令の定めるところに従って行われているか、②県民の福祉の増進に寄与しているか、③最小の経費で最大の効果を挙げているかなどの観点から監査を実施している。

第2 監査の概要

平成30～令和元年度に実施した監査の結果等は、以下のとおりである。

1 監査のテーマ

相談業務の実施状況について

2 監査の目的

県民から寄せられる相談内容は、多様化・複雑化しており、県では、県民から寄せられる様々な相談に対応するため、それぞれの分野や目的に応じた各種相談の相談窓口を設置し、その解決に向け取り組んでいる。

相談窓口は県民が県政に接する第一線であり、県民のニーズに即した、より適切な対応が求められている。

このため、相談窓口業務の実態を把握・検証し、今後の県民へのサービス向上に資することを目的に監査を実施した。

3 監査の対象及び実施

(1) 監査の対象

監査対象とする機関（窓口）は、県民に対して相談窓口を標榜している機関とし、県ホームページに掲載されている「県の主な相談機関一覧表」に記載されている、56の相談内容（精神保健、児童、医療等）から50窓口（本庁、出先機関又は教育機関、警察機関）を選定した。（表1参照）

(2) 監査の実施

相談業務を所管する本庁及び出先機関の50窓口を対象に、「行政監査に係る調査票」により平成30年11月1日を基準に書面調査（平成30年11月）を行い（表1参照）、その調査結果を考慮し、15窓口について監査を実施した。（表2参照）

※ 表1及び2の実施機関、部局、所管課名は平成31年4月1日現在で記載。

(表1) 監査の書面調査対象機関

区分	相談内容	No.	相談窓口名等	実施機関	部局	所管課	
県政	県政一般	1	広報課	広報課	PR・観光戦略部	広報課	
福祉医療	精神保健福祉関係	2	ひきこもり地域支援センター	障害福祉課 【業務委託先】 鹿児島県 青少年育成県民会議	くらし保健福祉部	障害福祉課	
		3	自殺予防情報センター	障害福祉課			
		4	児童相談所	大隅児童相談所			子ども家庭課
	5	大島児童相談所					
	6	子ども・家庭110番	中央児童相談所				
	児童に関する相談	7	かごしま子ども・若者総合相談センター	青少年男女共同参画課 【業務委託先】 鹿児島県 青少年育成県民会議		総務部 男女共同参画局	青少年男女共同参画課
		8	ハートピアかごしま (身体障害者更生相談所)	ハートピアかごしま		くらし保健福祉部	障害福祉課
		9	難病相談・支援センター	難病相談・支援センター			健康増進課
	10	医療安全支援センター	保健医療福祉課	保健医療福祉課			
	11	医療勤務環境改善支援センター	保健医療福祉課 【業務委託先】 公益社団法人日本医業経営 コンサルタント協会 鹿児島県支部	保健医療福祉課			
	12	介護実習・普及センター (かごしま県民交流センター)	高齢者生き生き推進課 【業務委託先】 社会福祉法人鹿児島県 社会福祉協議会	高齢者生き生き推進課			
	13	発達障害者支援センター	こども総合療育センター	障害福祉課			
	14	障害者権利擁護センター	障害福祉課	障害福祉課			
	障害を理由とする差別に関する相談	15	障害者くらし安心相談窓口	大隅地域振興局 地域保健福祉課			障害福祉課
		16		大島支庁 地域保健福祉課			
	17	薬務課	薬務課	薬務課			
	18	生活困窮者自立相談支援機関 (鹿児島県)	鹿児島地域振興局 地域保健福祉課	社会福祉課			

区分	相談内容	No.	相談窓口名等	実施機関	部局	所管課	
女性	女性相談	19	女性相談センター	女性相談センター	くらし保健福祉部	子ども家庭課	
	夫婦, 家庭, 生き方, DVなどの相談	20	男女共同参画センター相談室 (かごしま県民交流センター)	男女共同参画推進課		青少年男女共同参画課 (男女共同参画室)	
消費生活	消費生活	21	消費生活センター	消費生活センター	総務部 男女共同参画局	くらし共生協働課	
	食品表示	22	食品表示110番	消費者行政推進室		くらし共生協働課(消費者行政推進室)	
産業支援	中小企業融資	23	経営金融課	経営金融課	商工労働水産部	経営金融課	
就労労働	UIターン就業	24	ふるさと人材相談室	雇用労政課			雇用労政課
	新規就農相談	25	新規就農相談所	経営技術課	農政部	経営技術課	
	新規就業相談(林業)	26	森林経営課	森林経営課 【指定管理先】 公益財団法人鹿児島県 林業担い手育成基金	環境林務部	森林経営課	
	新規就業相談(漁業)	27	漁業就業者確保・育成センター	水産振興課	商工労働水産部	水産振興課	
	労働問題一般		28	各地域振興局・支庁総務企画課 (労働相談)	鹿児島地域振興局 総務企画課	商工労働水産部	雇用労政課
			29		始良・伊佐地域振興局 総務企画課		
			30		大隅地域振興局 総務企画課		
31			大島支庁総務企画課				
福祉・介護職員の職業相談・ 職業紹介	32	福祉人材・研修センター	社会福祉課 【業務委託先】 社会福祉法人鹿児島県 社会福祉協議会	くらし保健福祉部	社会福祉課		

区分	相談内容	No.	相談窓口名等	実施機関	部局	所管課
宅地 建物 住宅	建築に関する相談	33	建築課	建築課	土木部	建築課
	住宅に関する相談	34	住宅政策室	建築課(住宅政策室)		建築課 (住宅政策室)
文化 教育	いじめ・不登校等子供に関すること	35	かごしま教育ホットライン24	総合教育センター	教育委員会	義務教育課
	生涯学習	36	生涯学習相談窓口	かごしま県民大学 中央センター		社会教育課
	スポーツ活動	37	スポーツ活動総合窓口	総合体育センター		保健体育課
警察 犯罪	警察関係一般	38	警察総合相談電話(相談広報課)	相談広報課	公安委員会 警察本部	警務部 相談広報課
		39		鹿児島西警察署		
		40		薩摩川内警察署		
		41		霧島警察署		
		42		志布志警察署		
	少年・非行	43	ヤングテレホン (少年課少年サポートセンター 鹿児島中央駅分室)	少年課		生活安全部 少年課
免許 交通事故	運転免許	44	交通安全教育センター	免許管理課		交通部 免許管理課
	交通事故	45	交通事故相談所	くらし共生協働課	総務部 男女共同 参画局	くらし共生協働課
環境	産廃不法投棄	46	廃棄物・リサイクル対策課	廃棄物・リサイクル対策課	環境林務部	廃棄物・リサイクル対策課
	大気・水・土壌環境に関する相談	47	環境保全課	環境保全課		環境保全課
その他	NPO法人設立等の相談	48	共生・協働センター (かごしま県民交流センター)	協働活動促進課 【平成30年度から業務委託】	総務部 男女共同 参画局	くらし共生協働課
	企業等農業参入相談	49	企業等農業参入相談窓口	経営技術課	農政部	経営技術課
	農産物の加工技術や加工品の販路拡大等の相談	50	大隅加工技術研究センター	大隅加工技術研究センター		農政課
計		50窓口				

(表2) 監査の実施機関及び実施機関ごとの実施日

No.	相談窓口名等	実施機関	業務委託先	実施日
1	かごしま子ども・若者 総合相談センター	青少年男女共同参画課	鹿児島県 青少年育成県民会議	平成30年12月20日 令和元年6月5日
2	子ども・家庭110番	中央児童相談所	—	平成31年1月9日 令和元年6月6日
3	介護実習・普及センター (かごしま県民交流センター)	高齢者生き生き推進課	社会福祉法人 鹿児島県 社会福祉協議会	平成30年12月27日
4	発達障害者支援センター	こども総合療育センター	—	平成31年1月9日
5	男女共同参画センター 相談室 (かごしま県民交流センター)	男女共同参画推進課	—	平成30年12月27日
6	消費生活センター	消費生活センター	—	平成31年1月11日
7	食品表示110番	消費者行政推進室	—	平成30年12月25日 令和元年6月5日
8	ふるさと人材相談室	雇用労政課	—	平成30年12月19日
9	福祉人材・研修センター	社会福祉課	社会福祉法人 鹿児島県 社会福祉協議会	平成31年1月11日
10	かごしま教育 ホットライン24	総合教育センター	—	平成31年1月15日 令和元年6月6日
11	ヤングテレホン	少年課 少年サポートセンター 鹿児島中央駅分室	—	平成31年1月17日
12	県交通安全教育センター	免許管理課	—	平成31年1月15日 令和元年6月5日
13	県交通事故相談所	くらし共生協働課	—	平成30年12月21日
14	環境保全課	環境保全課	—	平成30年12月20日
15	企業等農業参入相談窓口	経営技術課	—	平成30年12月25日 令和元年6月6日
計	15窓口	15機関	2団体	

4 監査の着眼点

監査の対象機関に対して、主に次の項目に着眼して監査を実施した。

- (1) わかりやすく、利用しやすい環境（案内表示、開設時間、実施方法、施設状況等）となっているか。
- (2) 相談体制（人員配置）は適切か。
- (3) 来訪者への応対や接遇等相談員に対する必要な研修等を受講させているか。
- (4) 関係機関との連携が図られているか。関係機関との役割分担は適切か。
- (5) サービス向上のための取組（マニュアルの策定、情報の共有、対応成功例の活用促進等）がなされているか。

第3 監査の結果

1 わかりやすく、利用しやすい環境か

(1) 設置の根拠となる法令等・運営方法

相談窓口の設置根拠については、法令による任意設置を含め、書面調査対象の全ての相談窓口で何らかの根拠があった。

＜設置の根拠＞（書面調査、複数回答可、単位：窓口）

法令	条例	要綱	要領	その他（事務処理規則、指針等）
25	11	14	4	14

運営方法は直営が最多で、業務委託が6窓口（かごしま子ども・若者総合相談センター、ひきこもり地域支援センター、医療勤務環境改善支援センター、介護実習・普及センター、福祉人材・研修センター、共生・協働センター）、指定管理が1窓口（新規就業相談（林業））となっていた。

＜運営方法＞（書面調査、複数回答可、単位：窓口）

直営	業務委託	指定管理	その他（団体自主事業へ補助）
42	6	1	2

(2) 相談窓口の開設時間等

窓口の開設日や時間については、相談内容に応じて設定がなされており、多くは通常の勤務時間である、月曜日から金曜日（祝日及び年末年始を除く）の午前8時30分から午後5時15分を基本としている。

いじめ等教育相談関係のかごしま教育ホットライン24（総合教育センターと義務教育課が連携）については、年間を通して24時間体制での電話相談を行っている。

また、児童に関する相談関係の子ども・家庭110番（中央児童相談所）は、月曜日から金曜日（祝日及び年末年始を除く）の午前9時から午後10時まで電話相談を行っており、消費生活センターは、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までと土曜日の午前10時から午後4時まで（祝日及び年末年始を除く）、かごしま子ども・若者総合相談センターは、月曜日と年末年始を除く午前10時から午後5時まで開設している。

(3) 案内表示

相談窓口への案内表示は40窓口でされていたが、10窓口では職員配置図の掲示のみ等となっていた。

＜窓口への案内表示＞（書面調査、単位：窓口（割合%））

あり	なし
40 (80.0)	10 (20.0)

(4) 周知方法

どのような内容の相談がどの相談窓口で行われているか、その場所はどこにあるかを把握できるようにするための周知方法を確認したところ、県や委託団体のホームページによるものやリーフレット・カード等印刷物による周知が行われていた。

＜周知方法＞（書面調査，複数回答可，単位：窓口，下段割合％）

県ホームページ	リーフレット・カード等	関係団体等ホームページ	ポスター・その他
45	27	14	11
90.0	54.0	28.0	22.0

(5) 相談方法

相談方法については電話や面談がほとんどで、必要に応じ、メール、FAX、手紙、巡回・訪問が行われている。

＜相談方法＞（書面調査，複数回答可，単位：窓口，下段割合％）

電話	面接・面談	メール	FAX	手紙	巡回・訪問	その他（フェア等）
50	48	33	30	30	17	5
100.0	96.0	66.0	60.0	60.0	34.0	10.0

(6) 相談場所

プライバシーの保護対策として相談室があるのは32窓口で、パーティションや相談内容に応じ空き別室等で対応するなど配慮もなされている。

相談内容が相談室外に聞こえないよう音楽を流すなどの対応をしている例も見られた。

＜相談場所＞（書面調査，複数回答可，単位：窓口，下段割合％）

相談室あり	パーティション等		相談内容が問い合わせ等のため特になし	
	専用	兼用		
32	21	11	24	4
64.0	42.0	22.0	48.0	8.0

(7) 施設・設備の状況（高齢者や障害者等への配慮の状況）

相談窓口のある各施設においては、高齢者や障害者が支障なく相談窓口でのサービス等を受けられるよう、また、それぞれ来訪者の心身の状態等に応じて不都合がないよう対応するため、車椅子、エレベーター、段差解消のためのスロープ、手摺りの設置など、おおむね適切な配慮となっていた。

このほか、子ども連れの相談者への対応として、授乳室、子ども用のおもちゃが用意してあるプレイルームの設置などを行っている例も見られた。

2 相談体制は適切か

(1) 相談員の状況

直接担当する相談員は50窓口で219人となっており、業務分担において専任が93人（42.5%）、他業務との兼任が126人（57.5%）、経験年数は2年以内が122人（55.7%）と半数以上となっている。

年度毎に雇用される非常勤の相談員は62人（28.3%）となっており、相談においての資格等を必要とする窓口は12（24.0%）であり、おおむね非常勤の相談員の採用条件となっていた。

相談員の勤務形態について、常勤職員のみ窓口の場合は本来業務があり兼務しながら相談業務に従事しているのがほとんどで、非常勤職員のみが従事している8窓口においては、個々の非常勤職員に対して、専門的知識、経験及び高い資質が要求され、相談業務の中心的役割を担っている状況が多く見られた。

なお、相談員のメンタル面も含めた健康状況については、全ての窓口において良好との回答であった。

＜直接担当相談員219人の状況＞（書面調査、単位：人、下段割合%）

業務分担		経験年数					非常勤 相談員 数
専任	他業務 も兼任	1年 以内	1～2 年以内	2～3 年以内	3～5 年以内	5年 以上	
93	126	78	44	24	36	37	62
42.5	57.5	35.6	20.1	11.0	16.4	16.9	28.3

＜資格等の有無・勤務形態の状況＞（書面調査、単位：窓口、下段割合%）

資格等の必要の有無		勤務形態		
要	不要	常勤職員のみ	非常勤職員のみ	混在
12	38	23	8	19
24.0	76.0	46.0	16.0	38.0

(2) 相談の対応状況

過去3年間の相談件数の推移については、社会情勢により増減するものがあるが、増加傾向が15窓口、減少傾向が17窓口であった。

増加傾向の理由としては、「人手不足により企業からの相談が増」、「加工食品の原料原産地表示制度の開始により表示の確認が増」などがあり、減少傾向の理由としては、「長期的に交通事故自体が減少」、「地域（市町）において相談できる状況となってきており、面談が減少」、「必要な診断書について、報道情報や広報による啓発により定着」などの回答があった。

相談件数が平均で年間10件に満たない事例も6窓口で見られ、理由としては、「指導監督機関が別にあるため」、「所管区域が離島であり、窓口設置場所

が遠隔地となっているため」との回答があった。

なお、就業案内窓口において単なる紹介に終わらぬよう年度毎に目標を設定している例も見られた。

＜過去3年間の相談件数の推移＞（書面調査、単位：窓口）

増加傾向	減少傾向	横ばい傾向	情勢により変化
15	17	11	7

＜過去3年間の相談件数の年間平均＞（書面調査、単位：窓口）

10件未満	10～499件	500～999件	1,000件以上
6	17	11	16

(3) 情報共有の状況

それぞれの相談の情報共有方法については、多くの窓口で当日又は翌日に相談記録の回覧が行われていた。

＜相談の情報共有の状況＞（書面調査、複数回答可、単位：窓口）

紙ベース回覧	システム閲覧	ミーティング	その他（口頭）
40	8	7	7

(4) 個人情報の取扱い

案内や情報提供のみの場合など、そもそも個人情報の取得がない相談窓口がある一方、窓口によっては相談件数の増加に伴う相談記録の作成が増加、さらには、民事上の係争に伴う「相談に係る個人情報の開示請求」も見られた。

相談記録の作成方法は、相談員によるパソコン入力や手書き、相談者がカードを記載するなどしている状況となっており、相談記録の保管については、人目につかぬよう共有の棚・キャビネットや担当者の机の引出を利用するとともに、19窓口では施錠できるものとなっていた。

なお、相談記録の処分についてはシュレッダーによる確実な廃棄処理がなされている。

＜相談記録の作成方法＞（書面調査、複数回答可、単位：窓口（割合%））

パソコン	36 (72.0)
パスワードを設定しシステム入力	2 (4.0)
相談員手書き	17 (34.0)
相談者手書き	1 (2.0)
作成なし（個人情報取得なし）	1 (2.0)

＜相談記録の保管状況＞（書面調査、単位：窓口（割合%））

共用棚・キャビネット	44 (88.0)
個人机引出	5 (10.0)
鍵あり	19 (38.0)
鍵なし	30 (60.0)

＜相談記録の処分方法＞（書面調査，単位：窓口（割合％））

保存期間終了後シュレッダー処理	47 (94.0)
参考資料として常用保管	2 (4.0)

3 相談員に対する研修の実施・受講等の状況

(1) 相談員に対する研修の実施状況

相談員の研修については、40窓口で年1回以上実施しているが、10窓口では「研修なし」となっていた。

研修なしの理由は、「所管課への引継業務である」、「資格を要せず通常業務で対応できる」、「情報提供、情報交換、情報収集の業務である」、「業務に精通している県職員の退職者である」、「法令違反の苦情に対する研修制度がない」などの回答であった。

研修を実施している窓口で、特に、専門性の向上が求められる5相談窓口（かごしま子ども・若者総合相談センター（鹿児島県青少年育成県民会議）、男女共同参画推進課（かごしま県民交流センター）、総合教育センター、こども総合療育センター、消費生活センター）においては、業務に専門的な助言が必要なことから、外部講師によるスーパーバイザーや専門の上司・同僚によるスーパーバイズなどを活用した相談員への助言指導が行われていた。

研修の内容は、基本的知識の習得をはじめ、専門的知識、最新の情報等各相談窓口に応じて必要とされる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は、既に相談員として理解しているものとされ、実施していない状況も見られた。

＜相談員への研修の状況＞（書面調査，単位：窓口）

年1回以上の研修実施	有	無
	40	10

(2) 相談マニュアルによる相談への対応

相談マニュアルの活用は、対応や事務処理の合理化、円滑化を図ることができ、相談員の負担を軽減する有効な方法である。

相談マニュアルが「ある」と回答したのは31窓口で、そのうち県で作成したものが21窓口、国のマニュアルを利用しているものが4窓口、その他独自に作成されたものが6窓口となっていた。

相談マニュアルがない19窓口の主な理由は、「相談内容が複雑・多岐に渡ることから、専門の市販相談事例集や過去の事例・履歴カードを活用しているため」、「関係ガイドブックやリーフレットで対応できるため」、「相談業務フローがパターン化されているため」、「用具等の貸出、事業等への照会が主であるため」、「紹介業務であり対応困難な相談はないため」、「外の業務の範疇

内であるため」との回答であった。

なお、相談マニュアルがあっても、規定が現状の事務処理に合致しておらず、よりよい対応について検討するよう監査時に依頼した窓口もあった。

＜相談マニュアルの有無の状況＞（書面調査、単位：窓口、下段割合％）

	あり			なし
	県で作成	国のマニュアルを利用	その他独自に作成	
31	21	4	6	19
62.0	42.0	8.0	12.0	38.0

(3) 相談員へのフォローアップの状況

相談内容が複雑・多岐に渡る場合等において、長時間の電話が繰り返されたり、相談窓口職員への理不尽な要求や言動がなされる場合もあり、精神的負担を感じることもある。相談員がひとりで抱え込むことがないよう組織として対応するため、ほとんどの窓口で必要な助言や相談に対する協議・検討、なんらかの精神的負担の軽減などの対応が図られていた。

＜フォローアップの状況＞（書面調査、複数回答可、単位：窓口、下段割合％）

必要な助言	協議・検討	精神的負担の軽減	対応人数・体制の改善等
12	21	16	9
24.0	42.0	32.0	18.0

4 関係機関との連携・役割分担

相談内容により関係機関と連携した対応をする必要性から、24窓口で関係機関の相談窓口一覧を常備して他の窓口を紹介したり、13窓口で他機関への情報提供や確認が行われていた。その他、県出先機関との連携等もなされており、相談者の困りごとを解決へ導くための取組が見られた。

なお、市町村の相談機関が県の助言を受けられるようホットラインを設置している例も見られた。

＜連携・役割分担の状況＞（書面調査、複数回答可、単位：窓口）

相談内容により他の窓口を紹介	24
他機関への情報提供・確認	13
出先及び関係（市町村含む）機関との連携	11
協議会（会議）の開催又は関係会議出席	10
他機関へ引継	5
他機関からの支援	2
他機関への派遣	2
関係他機関への広報依頼	2
他機関への支援	1
関係他機関でのリーフレット等の配布依頼	1

特に、鹿児島県青少年育成県民会議のかごしま子ども・若者総合支援センターが主体となって設置している「かごしま子ども・若者支援地域協議会」では、ひきこもり，不登校，虐待，非行防止等において，それぞれの担当者が集まって個別ケース会議を行うなど連携を図っていた。

※「かごしま子ども・若者支援地域協議会」の主な構成員

(鹿児島県青少年育成県民会議，中央児童相談所，こども総合療育センター，総合教育センター，警察本部少年課)

5 サービス向上のための取組

(1) 相談等の活用状況

相談窓口は，県民が抱える様々な悩みごと等に対する支援の外，意見や要望については，相談員で共有するとともに，それぞれの相談業務から得られた情報をどう活用するかを検討することも重要である。

相談等については，42窓口（84.0%）で活用しており，「業務改善」，「同様な質問への参考」，「関係相談員への指導・研修・周知」等の回答があった。

<相談等の活用の状況>（書面調査，複数回答可，単位：窓口（割合%））

活用している	42 (84.0)
業務改善	20 (40.0)
同様な質問への参考	11 (22.0)
関係相談員への指導・研修・周知	8 (16.0)
反省事例として職員へ還元教養	5 (10.0)
関係機関への情報提供	4 (8.0)
職員等へのアンケート結果の周知	4 (8.0)
ホームページでの情報発信	3 (6.0)
データ蓄積，知識・技術力向上	2 (4.0)
県民ニーズの把握	2 (4.0)
連携体制確認等	2 (4.0)
メールマガジンで事例紹介	1 (2.0)

(2) サービス向上について

サービスの向上に重要と考えていることについては，「対応力の向上」を44窓口（88.0%）で，「接遇の向上」を30窓口（60.0%）で，「相談環境の整備」を28窓口（56.0%）で重要としている。

また，サービスの向上のために取り組んでいることとして，「親切・丁寧な対応」，「相談者の話を傾聴」，「知識の向上」，「対応後の振り返りによる改善」等の回答があった。

<サービスの向上に重要と考えていること>

(書面調査, 複数回答可, 単位: 窓口 (割合%))

対応力の向上	44 (88.0)
接遇の向上	30 (60.0)
相談環境の整備	28 (56.0)
教養知識の向上	13 (26.0)
相談者の話を傾聴	10 (20.0)
ホームページ情報の更新	9 (18.0)
情報収集	8 (16.0)
相談窓口の周知	7 (14.0)
出席会議における情報提供	4 (8.0)

<サービスの向上のために取り組んでいること>

(書面調査, 複数回答可, 単位: 窓口 (割合%))

親切・丁寧な対応	10 (20.0)
相談者の話を傾聴	7 (14.0)
知識の向上	6 (12.0)
対応後の振り返りによる改善	5 (10.0)
情報の共有	5 (10.0)
窓口周知・施設PR	5 (10.0)
関係機関との連携	4 (8.0)

(3) 相談業務における課題

課題と考える項目については、「相談員等の教育」、「整理整頓」、「相談対応の専門性」、「施設等整備」、「プライバシー保護」等の回答があった。

なお、地域の社会資源の偏在により、相談後の支援紹介先が鹿児島市に集中しているため、鹿児島市以外の相談者への支援が課題となっている例も見られた。

<課題と考える項目> (書面調査, 複数回答可, 単位: 窓口 (割合%))

相談職員等の教育	8 (16.0)
整理整頓	8 (16.0)
相談対応の専門性	7 (14.0)
施設等整備	6 (12.0)
プライバシー保護	5 (10.0)
関係機関・団体等との連携	4 (8.0)
個人情報開示請求への対応	4 (8.0)

第4 監査意見

今回、監査を行った相談窓口では、社会経済情勢の変化や価値観の多様化により、複雑かつ多種多様な相談を受け、県民が抱えている不安や悩みなど、場合によっては人命に関わる相談など、困りごとを解決に導くため、それぞれの窓口において組織として相談に対応していることが伺える。

一方、相談業務は行政にとっても県民の声を直接聞くことができる機会でもあり、相談内容を活用した業務改善に取り組む必要があるとともに、県民に身近な行政サービスとして一層の利便性の向上を図るため、次のとおり総括して意見を述べる。

1 利用しやすい案内表示

案内表示は40窓口（80.0%）で実施されていたものの、10窓口で職員配置図やポスターの掲示のみとなっていた。来訪した相談者が窓口へ直接行けるよう、職員配置図にその場所を示す案内や表示をする等、県民にわかりやすい工夫をすることが望ましい。

2 ホームページによる広報等や相談内容を活用した業務改善

多くの相談窓口でホームページによる広報がなされているが、若者に身近なSNSの活用も相談の糸口として有効であり、幅広い方法での広報が必要である。

インターネット等を利用できない方にとっては情報の入手が困難となっている状況もあることから、窓口案内用の電話番号を記載したカード等、経費を抑えた安価な印刷物を活用するなど、多様な方法での情報発信が望ましい。

相談結果については、分析し、年度毎にとりまとめるなどし、個人情報に配慮して、関係機関への情報提供やホームページで公表するなど活用していくことが望まれる。

特に、それぞれの相談窓口のホームページにおいて、相談者が事例を通じて予備知識や解決策のヒントが得られ、加えて、ホームページ上で簡易な質問への対応ができることとなるなど相談業務の効率化を図るため、可能な限り「よくある質問Q&A」を作成・掲載し改善する必要がある。

その上で、広報課が県ホームページに掲載している「県の主な相談機関一覧」から直接各相談窓口のホームページアドレスへ正しくリンクできるよう改善する必要がある。*

なお、他自治体においては、県政全般に関する「Q&A」をホームページのトップ画面に掲載し、項目別に検索できるよう整備している事例もあり、相談したい人が使いやすいホームページとなるよう検討することを要望する。

* 各相談窓口のホームページアドレスへのリンクについては、監査後、一部是正済み。

3 相談体制

直接担当相談員219人のうち非常勤職員は62人（28.3%）となっており、相談員

が「非常勤職員のみ」が8窓口（16.0%）となっていた。

非常勤職員は、経験豊富であっても、1年毎の雇用更新となっており、相談窓口においては、県民へのサービス、特に相談業務のレベル維持のためにも、経験豊かな非常勤職員の確保が重要である。

なお、地方自治法の一部改正により、令和2年4月から新たに会計年度任用職員制度が導入されることとなっていることも踏まえ、行政窓口に必要な人材確保が望まれる。

4 個人情報取扱い

相談業務の増加に加え、相談に係る個人情報の開示請求も見られる相談窓口もある。紙ベースでの個人情報が含まれる相談簿等記録については、継続案件を除き、文書管理に基づき速やかな処分を行うとともに、パソコンに入力された電子データも確実に削除する必要がある。

5 相談員に対する研修やフォローアップ体制づくり

それぞれの窓口での相談内容は、複雑・多様化し、短期間での解決が困難なもの、専門的知識や経験が求められるものが多くなっており、相談を受ける相談員の精神的負担もかなり大きくなっていると思われる。

各窓口においては、相談員のスキルアップを始め、相談員自らが問題を抱え込むことがないように、フォローアップ体制づくりなどの取組が行われてきているところであるが、相談員の精神的負担の軽減については、引き続き組織として取組を行っていく必要がある。

特に、専門性の向上が求められる相談窓口については、業務に専門的な助言が必要なことから、可能な限り予算の範囲内において、心理的負担のケアや士気の維持のため、研修としてスーパーバイザー等による相談員への助言指導の実施が望ましい。

6 関係機関との連携

特に、人命、犯罪に関わるような場合、相談関係機関相互の連携強化の必要性が増している。できるだけ定期的に多くの相談関係機関が参加した情報交換の場を設けるなど検討が望まれる。

7 効果的・効率的な相談に向けた業務の見直し

業務の振り返り等による研修も一部の窓口で行われていたが、通常の相談業務に追われ、時間を確保しにくいなどの状況も見られた。

業務については、各窓口で定期的な評価を行い、継続して改善を図ること（PDCAサイクルの実施）が望まれる。

(参考資料)

平成30～令和元年度行政監査 書面調査票

相談窓口の状況のまとめ

1 設置の根拠となる法令・運営方法

設置の根拠 (複数回答可)	法 令	2 5 窓口
	条 例	1 1 窓口
	要 綱	1 4 窓口
	要 領	4 窓口
	その他 (事務処理規則等)	1 4 窓口
運営方法 (複数回答可)	直 営	4 2 窓口
	業 務 委 託	6 窓口
	指 定 管 理	1 窓口
	その他 (団体自主事業へ補助)	2 窓口

2 相談対応体制等

窓口周知方法 (複数回答可)	県ホームページ		4 5 窓口 (90.0%)	
	リーフレット, カード等		2 7 窓口 (54.0%)	
	関係団体等ホームページ		1 4 窓口 (28.0%)	
	ポスター, その他		1 1 窓口 (22.0%)	
相談方法 (複数回答可)	電 話		5 0 窓口 (100.0%)	
	面接・面談		4 8 窓口 (96.0%)	
	メ ー ル		3 3 窓口 (66.0%)	
	F A X		3 0 窓口 (60.0%)	
	手 紙		3 0 窓口 (60.0%)	
	巡回・訪問		1 7 窓口 (34.0%)	
	その他 (フェア等)		5 窓口 (10.0%)	
直接担当職員 全 2 1 9 人	業務分担	専 任	9 3 人 (42.5%)	
		他業務も兼任	1 2 6 人 (57.5%)	
	経験年数	1 年以内		7 8 人 (35.6%)
		1～2 年以内		4 4 人 (20.1%)
		2～3 年以内		2 4 人 (11.0%)
		3～5 年以内		3 6 人 (16.4%)
		5 年以上		3 7 人 (16.9%)
	資格等の 必要の有無	あ り		1 2 窓口 (24.0%)
		な し		3 8 窓口 (76.0%)
	非常勤職員数		6 2 人 (28.3%)	
	勤務形態	常勤職員のみ		2 3 窓口 (46.0%)
非常勤職員のみ		8 窓口 (16.0%)		
混在		1 9 窓口 (38.0%)		

3 相談環境

窓口への案内表示	あり	40 窓口 (80.0%)
	なし	10 窓口 (20.0%)
プライバシー保護対策 (複数回答可)	相談室 有	32 窓口 (62.0%)
	パーティション有	16 窓口 (32.0%)
	その他の配慮 (内容により空き別 室等で対応)	14 窓口 (28.0%)
	特になし	4 窓口 (8.0%)

4 相談の対応状況

過去3年間の相談件数の 推移	横ばい傾向	11 窓口 (22.0%)
	増加傾向	15 窓口 (30.0%)
	減少傾向	17 窓口 (34.0%)
	情勢により変化	7 窓口 (14.0%)
相談処理方法	相談記録簿作成 及び回覧による 情報共有	50 窓口 (100.0%)
相談事案に係る行政処分 や指導等の検討	あり	14 窓口 (28.0%)
	なし	36 窓口 (72.0%)

5 関係機関との連携・役割分担の状況 (複数回答可)

内容により他の窓口を紹介	24 窓口 (48.0%)
他機関への情報提供・確認	13 窓口 (26.0%)
出先及び関係 (市町村含む) 機関との連携	11 窓口 (22.0%)
協議会 (会議) の開催又は関係会議出席	10 窓口 (20.0%)
他機関へ引継	5 窓口 (10.0%)
他機関からの支援	2 窓口 (4.0%)
他機関への派遣	2 窓口 (4.0%)
関係他機関への広報依頼	2 窓口 (4.0%)
他機関への支援	1 窓口 (2.0%)
関係他機関でのリーフレット等の配布依頼	1 窓口 (2.0%)

6 個人情報の管理

相談記録の作成方法 (複数回答可)	パソコン	36 窓口 (72.0%)
	パスワードを設定 しシステム入力	2 窓口 (4.0%)
	相談員手書き	17 窓口 (34.0%)
	相談者手書き	1 窓口 (2.0%)
	作成なし (個人情報 取得なし)	1 窓口 (2.0%)

相談記録の保管状況	供用棚・キャビネット	44 窓口 (88.0%)
	個人机引出	5 窓口 (10.0%)
	鍵あり	19 窓口 (38.0%)
	鍵なし	30 窓口 (60.0%)
相談記録の処分方法	保存期間終了後 シュレッダー処理	47 窓口 (94.0%)
	参考資料として 常用保管	2 窓口 (4.0%)

7 担当職員・相談員の研修等の状況

研修の有無	あり	40 窓口 (80.0%)
	なし (理由)	10 窓口 (20.0%) <ul style="list-style-type: none"> ・ 所管課への引き継ぎ業務である ・ 資格を要せず通常業務で対応可 ・ 情報提供の業務である ・ 情報交換の業務である ・ 情報収集の業務である ・ 経験のある県職員OBが対応しており、相談受理の基本・対応要領は把握しているため ・ 該当する研修制度なし
相談マニュアルの有無	あり	31 窓口 (62.0%)
	県で作成	21 窓口 (42.0%)
	国のマニュアルを利用	4 窓口 (8.0%)
	その他独自に作成	6 窓口 (12.0%)
	なし (理由)	19 窓口 (38.0%) <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談内容が複雑・多岐に渡るため相談事例集や過去の事例、履歴カードを活用 ・ 関係ガイドブックやリーフレットを活用 ・ 相談業務フローがパターン化されているため ・ 用具等の貸出、事業等への照会が主であるため ・ 紹介業務であり対応困難な相談はないため ・ 外の業務の範疇内であるため

情報共有の状況 (複数回答可)	紙による 回 覧	40 窓口 (80.0%)
	システム閲覧	8 窓口 (16.0%)
	ミーティング	7 窓口 (14.0%)
	口 頭	7 窓口 (14.0%)
担当職員・相談員への フォローアップの状況 (複数回答可)	協議・検討	21 窓口 (42.0%)
	精神的負担の軽減	16 窓口 (32.0%)
	必要な助言	12 窓口 (24.0%)
	対応人数・体制の 改善等	9 窓口 (18.0%)

8 相談業務の見直し及び業務改善の状況

相談等の活用状況	あ り (複数回答可)	42 窓口 (84.0%)
	業務改善	20 窓口 (40.0%)
	同様な質問への 参考	11 窓口 (22.0%)
	関係職員への指 導・研修・周知	8 窓口 (16.0%)
	反省事例として 職員へ還元教養	5 窓口 (10.0%)
	関係機関への情 報提供	4 窓口 (8.0%)
	アンケート結果 の周知	4 窓口 (8.0%)
	ホームページで の情報発信	3 窓口 (6.0%)
	データ蓄積, 知 識・技術力向上	2 窓口 (4.0%)
	県民ニーズの把 握	2 窓口 (4.0%)
	連携体制確認等	2 窓口 (4.0%)
	メールマガジン で事例紹介	1 窓口 (2.0%)
	な し	8 窓口 (16.0%)

サービス向上に重要と 考えていること (複数回答可)	対応力の向上	44 窓口 (88.0%)
	接遇の向上	30 窓口 (60.0%)
	相談環境の整備	28 窓口 (56.0%)
	教養知識の向上	13 窓口 (26.0%)
	相談者の話を傾聴	10 窓口 (20.0%)
	ホームページ情報 の更新	9 窓口 (18.0%)
	情報収集	8 窓口 (16.0%)
	相談窓口の周知	7 窓口 (14.0%)
	出席会議における 情報提供	4 窓口 (8.0%)
	相談後のフォロー アップ	2 窓口 (4.0%)
	サービス向上のために 特に改善に取り組んで いること (複数回答可)	親切・丁寧な対応
相談者の話を傾聴		7 窓口 (14.0%)
知識の向上		6 窓口 (12.0%)
対応後の振り返り による改善		5 窓口 (10.0%)
情報の共有		5 窓口 (10.0%)
窓口周知・施設PR		5 窓口 (10.0%)
意識徹底		4 窓口 (8.0%)
関係機関との連携		4 窓口 (8.0%)
迅速な対応, 早期解 決		3 窓口 (6.0%)
課題と考える項目理由 (複数回答可)		相談職員等の教育
	整理整頓	8 窓口 (16.0%)
	相談対応の専門性	7 窓口 (14.0%)
	施設等整備	6 窓口 (12.0%)
	プライバシー保護	5 窓口 (10.0%)
	関係機関・団体等 との連携	4 窓口 (8.0%)
	個人情報開示請求 への対応	4 窓口 (8.0%)
	情報収集	3 窓口 (6.0%)
	離島, 地域外からの 相談	3 窓口 (6.0%)
	権利意識の高まり と過度な要求	3 窓口 (6.0%)

平成30～令和元年度 窓口相談員へのアンケート調査結果 (職員監査を実施した15窓口の相談員43人に5段階別での意識調査を実施)

経験年数は3分の1が1年以内の状況で、業務量は「普通」、業務の質は5段階別で、4と5が多く「難しい」と回答、専門・経験についても5段階別で4と5が多く、「活かせる」、「やりがいもある」との回答であった。

業務上での苦慮も7割の相談員があると回答、「相談者の特性や環境により支援助言や情報提供が難しい」、「相談が多岐であり、クレーマー的相談者がいる」、「業務の範囲を超える要求の相談者や悪質業者への対応」などの記載があった。

研修については、「普通」以上が多く、通信講座、個人での図書等の購入による学習などの自己研鑽も9割ほど実施しており、職場内での情報共有や議論、協力体制は「ある」が9割の状況であった。

なお、メンタル面を含めた健康状況も「良好」が多かった。

「相談窓口職員としての心構え」についての主な自由意見は次のとおりであった。

- ・ 傾聴, 同調, 共感, 心の在り方, ゆとりある出勤
- ・ あいさつ, 言葉使い, 情報の共有, 健康, 自己研鑽
- ・ 行政の窓口であることを意識した発言
- ・ 気持ちを切り替え, 自分がつぶれてしまわないこと
- ・ 常に公正・中立な立場, 守秘義務を守り, 自己研鑽や日々の新たな情報の収集
- ・ 相談内容から問題点を切り分けした上で解決方法を検討
- ・ 相談者をクレーマーにしない, 相談員としてのスキルアップ, 自己研鑽は必要
- ・ 話を十分に聞き, 教示するが, 対応できなければ他機関の窓口を紹介

経験年数	1年以内	1～2年以内	2～3年以内	3～5年以内	5年以上
	32.6%	16.3%	14.0%	11.6%	25.6%
業務量	多い 5 7.0%	4 25.6%	3 60.5%	2 7.0%	少ない 1 0.0%
業務の質	難しい 5 27.9%	4 46.5%	3 25.6%	2 0.0%	易しい 1 0.0%
専門・経験	活かせる 5 46.5%	4 37.2%	3 14.0%	2 2.3%	活かさない 1 0.0%
やりがい	ある 5 55.8%	4 32.6%	3 11.6%	2 0.0%	1 ない 0.0%
相談業務での苦慮	ある 5 27.9%	4 44.2%	3 18.6%	2 4.7%	1 ない 4.7%
研修	十分 5 9.3%	4 25.6%	3 41.9%	2 23.3%	不十分 1 0.0%
自己研鑽	実施 5 16.3%	4 37.2%	3 37.2%	2 9.3%	未実施 1 0.0%
職場内での情報共有や議論	ある 5 46.5%	4 41.9%	3 11.6%	2 0.0%	ない 1 0.0%
職場内での協力体制	ある 5 69.8%	4 20.9%	3 7.0%	2 2.3%	ない 1 0.0%
個人の健康状況	良好 5 79.1%	4 11.6%	3 7.0%	2 2.3%	不安 1 0.0%