

監査公表第16号

平成22年3月26日監査公表第5号により公表した監査結果について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定に基づき、福島県知事から次のとおり措置状況の通知があったので、同項の規定によりこれを公表する。

平成22年8月10日

福島県監査委員 鳴原吉之助

福島県監査委員 宗方保

福島県監査委員 野崎直実

福島県監査委員 高野宏之

22財第576号


平成22年6月3日

福島県監査委員 鳴原吉之助

福島県監査委員 宗方保

福島県監査委員 野崎直実

福島県監査委員 高野宏之

福島県知事 佐藤雄平 

平成21年度行政監査の結果に係る措置状況について（通知）

平成22年3月9日付け21福監第297号で報告のありましたこのことについて、別紙のとおり措置を講じましたので、地方自治法第199条第12項の規定により通知します。

行政監査の結果に係る措置状況について

1 監査対象

相談業務について

2 所見及び措置の状況について

監査委員所見	措 置 状 況
<p>(県民広聴室)</p> <p>No.1 県政相談[総合窓口]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談場所入口に階段があり、スロープの設置がなく障がい者等の利用は困難であるため、庁舎内1階スペースの確保やスロープ設置等のバリアフリー対策の検討が必要である。 ・県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。 ・相談業務は広く県政全般にわたり相談内容もより専門化し、各部局には多くの専門相談窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。県民の声を広く聴く機関である県民広聴室が核となり、相談関係機関の幅広い参加による情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が必要である。 ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談場所入口の段差解消のために、可動式のスロープを設置するとともに、車いす利用者等お手伝いを必要とする方のための呼び鈴を設置した。 ・県民広聴室県政相談コーナーにおいて、電子メールによる相談を実施する予定である。 ・県の関係機関に加え国や県警も参加し開催している「福島相談ネット」等、既存の会議等の場を活用し情報交換に努めるなど、今後、関係機関のより一層の連携強化を図っていく。 ・相談者からの意見要望を収集するため、県民広聴室内に意見要望等を記入できる用紙及び投函箱を設置し、今後の業務改善に努める。

・相談者の利便性をより一層向上させるためには、ホームページに掲載された「県の相談窓口一覧」から、各部局のそれぞれの相談窓口案内に直接リンクできるような方法を検討する必要がある。

・「県の相談窓口一覧」へ掲載されていない窓口も相当数見受けられることから、的確に把握し広報周知することが必要である。

(県中地方振興局)

No.2 県政相談[総合窓口]

・各種の専門相談窓口設置等に伴い相談件数が減少している状況や厳しい県財政状況等から、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制についての検討が必要である。

・県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。

・相談内容はより複雑化し専門性を増し、多くの専門相談窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。

地方振興局がまとめ役となり情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が必要である。

・「県の相談窓口一覧」からそれぞれの相談窓口案内に直接リンクできるように、各部局の協力を得ながら実施する。

・平成22年度版の作成にあたり、漏れがないよう情報の的確な収集に努めた。

・面接や電話相談等、相談の状況等を踏まえながら、委嘱を行っている県民広聴室と相談員の勤務体制の見直しについて協議をし、効率的な相談体制の構築に努める。

・県民広聴室県政相談コーナーにおいて、電子メールによる相談を実施する予定である。

・地域振興や地域課題に出先機関が連携し、部局横断的な対応を図るために地方振興局に設置している地域連携室等を活用して情報の交換・共有を行うなど、関係機関のより一層の連携強化に努める。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(会津地方振興局)

No3 県政相談[総合窓口]

・各種の専門相談窓口設置等に伴い相談件数が減少している状況や厳しい財政状況等から、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制についての検討が必要である。

・県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。

・相談業務はより複雑化し専門性を増し、多くの専門機関窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。

地方振興局がまとめ役となり情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が必要である。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・県政相談のフリーダイヤルに間違えて交通事故に関する電話を寄せる相談者が多いことから、ホームページの「県政・交通事故相談」の電話番号

・相談者からの意見要望を収集するため、県民相談室内に意見要望等を記入できる用紙及び投函箱を設置し、今後の業務改善に努める。

・面接や電話相談等、相談の状況等を踏まえながら、相談員の勤務体制の見直しについて、委嘱を行っている県民相談室と協議し効果的な相談体制の構築に努める。

・県民広聴室県政相談コーナーにおいて、電子メールによる相談を実施する予定である。

・地域の課題に部局横断的に対応するため出先機関が連携して地域振興や地域課題について検討を行う地域連携室等の場を活用し情報交換を行うなど、関係機関のより一層の連携強化に努めていく。

・窓口利用の経緯や相談後の効果等、相談内容の聴取と併せて意見収集をはかり、今後の業務改善に努める。

・県政相談のフリーダイヤルとは別に、巡回交通事故相談の予約受付先である県民広聴室県政相談コーナーの電話番号を掲載し、修正

<p>について、分かりやすく修正する必要がある。</p> <p>(いわき地方振興局)</p> <p>No.4 県政相談[総合窓口]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種の専門相談窓口の設置に伴い相談件数が減少している状況や厳しい県財政状況等から、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制についての検討が必要である。 ・県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。 ・相談内容はより複雑化し専門性を増し、多くの専門相談窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。 地方振興局がまとめ役となり情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が必要である。 ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 <p>(県民広聴室)</p> <p>No.5 交通事故相談[総合窓口]</p>	<p>を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・面接や電話相談等、相談の状況等を踏まえながら、相談員の勤務体制の見直しについて、委嘱を行っている県民広聴室と協議し、効率的な相談体制の構築に努める。 なお、相談件数が少ないという現状を踏まえ、平成22年度から市内巡回相談を廃止した。 ・県内全てを対象範囲として、県民広聴室県政相談コーナーにおいて、電子メールによる相談を実施する予定である。 ・県の関係機関に加え国、警察署、市等も参加し開催している「相談ネットワークいわき」等、既存の会議等の場を活用し情報交換に努めるなど、今後、関係機関のより一層の連携強化をはかっていく。 ・県政相談室内に意見要望等を記入できる用紙及び投函箱を設置し、定期的に回収して内容を確認・検討し、業務改善に努めることとした。
--	---

<p>・相談場所入口に階段があり、スロープの設置がなく障がい者等の利用は困難であるため、庁舎内1階スペースの確保やスロープ設置等のバリアフリー対策の検討が必要である。</p> <p>・相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したこと等に伴って相談件数が減少している状況から、相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。</p> <p>・今後の業務改善に生かすためにも、相談者から意見要望を収集する必要がある。</p> <p>・相談後のフォローのため、県で作成した「交通事故にあったら」という冊子を相談者へ配付しているが、事故発生時における的確な対応を促すためには当該冊子を県ホームページへ掲載し多くの県民へ情報提供することが望ましい。</p> <p>(県中地方振興局)</p> <p>No.6 交通事故相談[総合窓口]</p> <p>・相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したこと等に伴って相談件数が減少している状況から、相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。また、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制について検討が必要である。</p>	<p>・相談場所入口の段差解消のために、可動式のスロープを設置するとともに、車いす利用者等お手伝いを必要とする方のための呼び鈴を設置した。</p> <p>・平成22年度から、相談窓口を県民広聴室県政相談コーナーに統一し、相談日を、これまでの月・水・金の週3日から月曜から金曜までの週5日に拡大した。</p> <p>また、これまで巡回相談を行っていなかった振興局においても実施することとした。</p> <p>・相談者からの意見要望を収集するため、県民広聴室内に意見要望等を記入できる用紙及び投函箱を設置し、今後の業務改善に努める。</p> <p>・冊子「交通事故にあったら」をホームページに掲載し情報提供に努めた。</p> <p>・平成22年度から、体制の見直しにより、相談窓口は県民広聴室県政相談コーナーに統一され、相談日を、これまでの月・水・金の週3日から月曜から金曜までの週5日に拡大した。また、これまで巡回相談の対象でなかった地方振興局においても実施することとした。</p>
--	--

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(会津地方振興局)

No7 交通事故相談[総合窓口]

・相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したこと等に伴って相談件数が減少している状況から、相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者から意見要望を収集する必要がある。

・県政相談のフリーダイヤルに間違って交通事故に関する電話を寄せる相談者が多いことから、ホームページの「県政・交通事故相談」の電話番号について、分かりやすく修正する必要がある。

(いわき地方振興局)

No.8 交通事故相談[総合窓口]

・相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したが相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。また、相談員の業務量に見合った適切かつ効

・巡回相談実施時に県政相談室内に設置されたアンケート用紙及び投函箱を活用して、相談者からの意見要望を収集し、県民公聴室と連携を図りながら、今後の業務改善に努める。

・平成22年度から、相談窓口を県民広聴室県政相談コーナーに統一し、相談日を、これまでの月・水・金の週3日から月曜から金曜までの週5日に拡大した。また、これまで巡回相談を行っていなかった振興局においても実施することとした。

・窓口利用の経緯や相談後の効果等、相談内容の聴取と併せて意見収集をはかり、今後の業務改善に努める。

・県政相談のフリーダイヤルとは別に、巡回交通事故相談の予約受付先である県民広聴室県政相談コーナーの電話番号を掲載し、修正した。

・平成22年度から、相談窓口を県民広聴室県政相談コーナーに統一(振興局の窓口は廃止)し、相談日を、これまでの月・水・金の週3日から月曜から金曜までの週5日に拡大した。

率的な相談員体制について検討が必要である。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・ホームページに誤って県政相談のためのフリーダイヤルを案内したり、巡回相談に関する掲載内容にも適切でないものが認められることから修正が必要である。

(消費生活課)

9 消費生活相談(生活)

・相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(人権男女共生課)

No.10 一般相談[生活]

また、これまで巡回相談の対象でなかった振興局においても巡回相談を実施することとした。

・巡回相談実施時に県政相談室内に設置されたアンケート用紙及び投函箱を活用して、相談者からの意見要望を収集し、県民公聴室と連携を図りながら、今後の業務改善に努める。

・監査終了後、速やかに修正した。その後、相談体制の変更に伴い再度修正した。

・業務上、閲覧が必要となる可能性等を勘案し、閲覧できる者は、課長・主幹兼副課長・主幹・相談支援担当職員及び必要に応じ(随時許可を得て)消費生活相談員・食品安全相談員・薬事相談員とすることとし、本年4月1日に開催した課内業務調整会議(主任主査以上)で指示するとともに所属内全職員(相談員等含む)に対し周知徹底した。

・相談者から収集する意見要望の内容、方法等について検討を進める。

<ul style="list-style-type: none"> ・相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。 ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談結果について、福島県男女共生センターのホームページに掲載した。 ・相談者からの意見等を収集するため、面接相談者に対しアンケートを実施することとした。
<p>(人権男女共生課)</p> <p>No.11 専門相談[生活]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。 ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談結果について、福島県男女共生センターのホームページに掲載した。 ・相談者からの意見等を収集するため、相談者に対しアンケートを実施することとした。
<p>(女性のための相談支援センター)</p> <p>No.12 女性相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間外等は留守番電話によって業務終了と開設日時の案内はしているものの、緊急の電話相談に対する対応がとられていないため、適切な対応方法について検討する必要がある。 ・相談の内容を「女性保護事業概要」に取りまとめ関係機関へ提供するとともに、相談結果をホームページで公表しているが作成等の時期が遅延し 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者において、生命や身体への危険性が高い内容については、最も安全性が高く、時間帯を超えた対応が期待できる警察に相談を寄せるものとするが、相談者の心情や利便性を考慮すると、何らかの対応が必要と思われるので、今後関係機関と協議しながら対応策を検討していきたい。 ・今後は、できるだけ早期に取りまとめるよう努めたい。

ている。関係機関で有効に活用するためには早期の作成及び公表が必要である。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(観光交流課)

No.13 定住・二地域居住相談

・相談結果の取りまとめは行っているものの、相談件数の推移を集計しているだけであり、細部についても分析・取りまとめ、市町村等へ情報を提供するとともに、公表する必要がある。

(高齢福祉課)

No.14 高齢者総合相談センター

・一般回線2回線を使用し電話相談を行っているが、2回線ともふさがると他の相談や一般業務の電話がつながらないなど支障があるため、相談専用回線電話の設置について検討を要する。

・相談は衝立で仕切った場所等で行っているが、相談者のプライバシー保護について更なる検討が

・相談内容の特殊性(匿名相談であること、入所者及びセンター職員等の安全確保や加害者対策を講じる必要性があること等)から、画一的に意見要望を収集することは困難であるので、当面は個別の相談受付の際に必要な範囲内で意見要望を聴取していきたい。今後、効果的な意見収集の方法について検討していきたい。

・平成22年2月に開催した定住・二地域居住関連の研修会において、前年度の分析結果を市町村等に情報提供を行った。

今後も市町村や「ふくしまふるさと暮らし推進協議会」構成員の団体等に対し、情報提供を行っていく。

・相談専用回線電話の設置について検討中である。

・予約制である専門相談については、別途会議室を借りて面接対応している。予約制でな

<p>必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 <p>(中央児童相談所)</p> <p>No.15 児童相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉相談コーナーの家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。 ・相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。 ・県内4児童相談所の相談結果を取りまとめ「業務概要」を作成しているが、21年版(20年度実績)の作成が遅延している。関係機関等で有効に活用するには、早時の作成が必要である。 ・県内児童相談所における相談結果を、児童家庭 	<p>い一般相談については、面接時に衝立で仕切り対応しているところであるが、この相談対応方法等について今後検討したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年4月より、相談者に対しアンケート調査を開始することとした。 ・子どもの養育などの悩みなどの問題をもつ県民の利便性や行政運営の効率化を考慮しながら検討していきたい。 ・知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準(平成17年9月27日付け総務部長依命通達)に基づき、保有個人情報取扱者を指定することとしたい。 ・早期に作成したい。 ・適時の更新につとめる。
---	--

課がホームページに「相談件数等データ集」として公表しているが、現在掲載されているデータは18年度の数値のままで未更新となっている。早期に最新データを公表する必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。

(県中児童相談所)

No.16 児童相談

・石川福祉相談コーナーの時間外、相談員不在時の留守番電話による対応は、相手方の用件メッセージの入力を促すのみとなっているが、緊急の相談には本所の電話番号を案内するなど適切な対応が必要である。

・福祉相談コーナー等の家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。

・相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものがあるため、画一的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別的に必要な範囲内で聴取していきたい。

・早急にホームページの加筆修正をおこないたい。

・本所への照会案内メッセージによる対応をしたい。

・子どもの養育などの悩みなどの問題をもつ県民の利便性や行政運営の効率化を考慮しながら検討していきたい。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。

(会津児童相談所)

No.17 児童相談

・福祉相談コーナー等の家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況でから、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。

・両沼福祉相談コーナーは県農業総合センター会津地域研究所農場管理棟の2階に設置されているが、車いす対応エレベーターがなく障がい者等の利用が困難なため、障がい者等に対する適切な対応が望まれる。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものがあため、画一的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別的に必要な範囲内で聴取していきたい。

・早急にホームページの加筆修正を行いたい。

・子どもの養育などの悩みなどの問題をもつ県民の利便性や行政運営の効率化を考慮しながら検討していきたい。

・障がいがある方の相談については、会津地域研究所会議室及び町内の健康管理センター等で対応することとします。

・相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものがあため、画一的に意見要望を収集することは困難であるた

・ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。

(浜児童相談所)

No.18 児童相談

・福祉相談コーナー等の家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。

・相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

め、当面は個別的に必要な範囲内で聴取していきたい。

・早急にホームページ等で広報周知につとめたい。

・子どもの養育などの悩みなどの問題をもつ県民の利便性や行政運営の効率化を考慮しながら検討していきたい。

・知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準（平成17年9月27日付け総務部長依命通達）に基づき、保有個人情報取扱者を指定することとしたい。

・相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものがあるため、画一的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別的に必要な範囲内で聴取していきたい。

<p>・ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。</p> <p>(中央児童相談所)</p> <p>No.19 子どもと家庭テレフォン相談</p> <p>・時間外や相談員不在時は留守番電話によって対応しており、平日の日中で急ぎの場合は中央児童相談所相談課に電話するよう案内しているが、相談課職員が不在となる平日の夜間、祝日等は、業務が終了したので翌日の開設時間に向け直すよう案内するのみとなっている。緊急の相談には中央児童相談所の電話番号を案内するなど適切な対応が必要である。</p> <p>・相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。</p> <p>・相談結果を「業務概要」取りまとめ関係機関に提供しているが公表が行われてなく、21年版(20年度実績)の作成時期も遅延している。関係機関等で有効に活用するには、早期の作成及び公表が必要である。</p> <p>・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。</p>	<p>・早急にホームページの加筆修正を行いたい。</p> <p>・県民の利便性や行政運営の効率化を考慮しながら検討していきたい。</p> <p>・知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準(平成17年9月27日付け総務部長依命通達)に基づき、保有個人情報取扱者を指定することとしたい。</p> <p>・早期に作成したい。</p> <p>・相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものがあるため、画一</p>
---	--

(中央児童相談所)

No.20 子どもと家庭メール相談

・相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。

・相談結果の取りまとめ等が行われていないが、相談内容を取りまとめ、公表を行う必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(県北保健福祉事務所)

No.21 母子家庭等相談

・本所の相談記録は執務室のロッカーに保管しているが鍵がなく、庁舎入口を施錠するのみとなっている。「知事の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき保管場所の適切な施錠管理を要する。

的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別的に必要な範囲内で聴取していきたい。

・知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準(平成17年9月27日付け総務部長依命通達)に基づき、保有個人情報取扱者を指定することとしたい。

・平成21年版業務概要より公表している。

・相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものがあるため、画一的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別的に必要な範囲内で聴取していきたい。

・相談記録を保管してある執務室のロッカーに鍵を取り付け、退庁時に施錠することとした。

<ul style="list-style-type: none"> ・母子寡婦福祉資金の償還は納入通知書で金融機関へ払い込む方法としているが、多数の相談者から口座振替導入の要望を受けたため、平成19年度に県北保健福祉事務所が児童家庭課へ要望し、実施予定だったがいまだに実施されていない。相談者（借入者）の負担軽減のため早期の対応が望まれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・借入者の負担軽減のため、関係課と口座振替制度の導入に向けた協議を行っている。
<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに各福祉相談コーナーを明示した。
<p>（会津保健福祉事務所）</p> <p>No.22 母子家庭等相談</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・本所の庁舎内案内表示は庁舎入口に部署名が書かれた配置図を掲示しているのみであるが、相談窓口について分かりやすい案内表示を行う必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・屋外掲示板に相談窓口の案内を掲示した。
<ul style="list-style-type: none"> ・本所の相談記録は執務室のロッカーに保管しているが鍵がなく、職員退庁時に執務室入口に施錠するのみとなっている。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき保管場所の適切な施錠管理が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ロッカーの鍵を購入し、施錠ができるようにした。
<ul style="list-style-type: none"> ・相談結果は「業務概況」に掲載しホームページで公表しているが作成等が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適期に公表することとした。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(児童家庭課)

No.23 母子家庭等就業相談

・業務委託契約において、相談の方法、相談開設日時、相談員体制、記録の作成など基本的な内容の定めがないが、仕様書等によって明示する必要がある。

・相談は衝立で仕切った場所等で行っているが、相談者のプライバシー保護について更なる検討が必要である。

・委託先の県社会福祉協議会が、求職・求人登録件数、職業相談・紹介件数等をまとめた事業報告書を作成し県に提出しているが、相談結果の公表など県の主体的な取組が望まれる。

(県南保健福祉事務所)

No.24 思春期相談ほっとライン

・相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがなく、記録は鍵のないロッカーに保管している。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準」に基づき、必要最小限の閲覧可能者の限定及び保管場所への施錠など適切な対応が必要である。

・意見要望を収集するため、当所のホームページにメールアドレス及びFAX番号を掲載した。

・委託契約書に添付する実施項目に相談方法、開設日時、相談体制、記録作成等の内容を盛り込んで明確にした。

・相談者のプライバシーに配慮し、相談しやすい環境作りを進めるよう検討中である。

・相談結果の公表については検討中である。

・ただちに、鍵を準備してロッカーに施錠できるようにした。鍵は相談を担当する職員のみが所持し、必要の都度、解錠している。

<ul style="list-style-type: none"> ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・思春期の子が匿名でも相談できる貴重な事業であるが、いたずらや面白半分で本当に悩んでいるのか疑問と思われるような性に関する相談を同じ内容で何回も電話してくるケースが多いことから、実施の是非も含めて今後の相談の在り方について十分な検討が必要である。 <p>(南会津保健福祉事務所)</p> <p>No.25 思春期相談ほっとライン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎内案内表示は庁舎入口に部署名が書かれた配置図を掲示しているのみであるが、相談窓口について分かりやすい案内表示を行う必要がある。 ・相談記録は執務室内のロッカーに保管しているが、鍵がかからないため、「知事の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。 ・相談結果は「業務概況」に掲載しホームページで公表しているが作成等の時期が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。 ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度から思春期保健のページに「意見箱」の項目を追加し、意見要望を収集することを検討している。 ・相談の在り方については本庁で検討している。 ・相談内容毎に担当窓口がわかるよう案内表示を追加設置した。 ・鍵のかかるロッカーを整備し、個人情報保管されているロッカーの施錠管理を徹底するようにした。 ・22年度より早期に公表できるよう、作業スケジュールの見直しを行った。 ・ホームページのトップページに相談業務に関する要望、意見についてのリンクを作成し、意見要望の連絡先について周知するようにし
---	--

・思春期の子が匿名でも相談できる貴重な事業であるが、いたずらや面白半分で本当に悩んでいるのか疑問と思われるような性に関する相談を同じ内容で何回も電話してくるケースが多いことから、実施の是非も含めて今後の電話相談の在り方について十分な検討が必要である。

(障がい福祉課)

No.26 視覚障がい者相談

・相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。

(障がい福祉課)

No.27 障がい者110番

・庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。

・相談は執務室内の相談席で行われているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。

・相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等が

た。

・電話相談を廃止することは、本当に悩んでいる人に対するサービスの低下に繋がるので、継続する。ただし、電話相談の周知方法については、広く一般の周知は行わず、電話相談の対象となる中学生及び高校生さらにその保護者に限定し、直接周知を行う予定である。

・障がい福祉課のホームページにおいて、相談結果の公表を行った。

・入口に案内表示を設置した。さらに、分かりやすい案内表示を設置するため、関係機関と協議を行っている。

・独立した相談室を確保できるように関係課と協議を行っている。

・障がい福祉課のホームページにおいて、相談結果の公表を行った。

・相談者のプライバシーに十分配慮した意見

ら意見要望を収集する必要がある。

(精神保健福祉センター)

No.28 精神保健福祉相談

・相談件数が年々増加していることから、こころの電話相談業務との業務分担及び相談員体制について調整する必要がある。

・相談結果は所報に掲載しホームページで公表しているが作成等の時期が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(精神保健福祉センター)

No.29 こころの電話相談

・相談結果は所報に掲載しホームページで公表しているが作成等の時期が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等が

収集方法を行う予定である。

・当センター職員による精神保健福祉相談(A)と電話相談員による(B)の業務分担と相談体制については、(A)は主に面接を中心とした相談、(B)は専ら電話による匿名性の高い相談として機能を区分している。なお、利用者の不利益とならないよう、執務室内で両者の連携をとり、利用者が(A)(B)のいずれかに相談しても柔軟に対応できるよう配慮しているところであり、相談体制の強化について検討してまいりたい。

・相談結果については、年度初めにホームページ等で公表することにする。

・ホームページに「センターの業務・相談やこのホームページについてのご意見を受け付けています。」と文面を改めた。

・相談結果については、年度初めにホームページ等で公表することにする。

・ホームページに「センターの業務・相談や

<p>ら意見要望を収集する必要がある。</p> <p>(医療看護課)</p> <p>No.30 医療相談センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。 ・相談は衝立で仕切った場所で行っているが相談者のプライバシー保護について更なる検討が必要である。 ・相談記録を相談員の机に保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。 ・相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要がある。 ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・広く県民に周知すべき業務であることから「県 	<p>このホームページについてのご意見を受け付けています。」と文面を改めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関と調整するとともに、フロアでの表示を改善した。 ・安全確保のため、引き続き複数で対応するとともに、プライバシーを保護するため、仕切りの衝立に工夫した。 ・書庫等にて施錠管理へ改めた。 ・H21.9.10の監査後、直ちに「医療安全支援センター」のホームページを医療看護課ホームページに掲載(H21.9.29)し、相談実績の公表と、各保健所の相談窓口案内を掲載するよう改善した。 ・「医療安全支援センター」のホームページにて、県庁及び各保健所の相談窓口案内を掲載し、意見要望を収集しやすくした。 ・県政広報紙「ゆめだより(1月号)」に掲
--	---

<p>の相談窓口一覧」だけでなく、医療看護課のホームページなど多様な手段で広報する必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療相談事例集については、平成17年1月の作成以来改訂されていないが、最近の相談結果等に応じた内容となっているか検証する必要がある。 <p>(県中保健福祉事務所)</p> <p>No.34 難病相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談記録を執務室内のロッカーに保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報」の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。 <p>(相双保健福祉事務所)</p> <p>No.35 難病相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定疾患受給者証更新申請時の相談については、体が不自由なために家族が休みとなる休日の開設要望が多いことから、休日における対応について検討する必要がある。 ・庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。 <p>(医療看護課)</p> <p>No.36 こども救急電話相談</p>	<p>載し、広く県民への周知を図った。引き続き多様な手段での広報に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療相談事例集の内容改訂を検証中。 ・相談記録を錠付きロッカーに移し、施錠管理を行うようにした。 ・交流会開催や更新事務に伴う難病相談窓口の開設については、相談時の聞取りや申請時のアンケート結果等を踏まえ、今年度は申請受付期間内の一部休日にも相談窓口を実施する。 ・監査後、早急に庁舎内の案内表示等の点検を行い、事務所内にわかりやすい案内表示の設定を行った。また、ホームページについても掲載方法や内容を見直し、更新を行った。
--	--

<p>・相談結果を取りまとめているが、公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。</p> <p>(金融課)</p> <p>No.37 県制度資金に関する相談</p> <p>・庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。</p> <p>・相談は執務室内の相談席で行っているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。</p> <p>・相談記録を相談員の机に保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。</p> <p>・相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、ホームページ等による公表と、併せて既存のQ & Aの公表についても検討する必要がある。</p> <p>(雇用労政課)</p> <p>No.38 中小企業労働相談</p> <p>・庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていない</p>	<p>・地域医療課の「福島県子ども救急電話相談」のページに相談実績を公表した。</p> <p>・相談窓口の入口となる廊下座席表に案内表示を設置した。</p> <p>・予約者に対しては、ロッカー等で仕切られた打合せ室等にて対応することとした。</p> <p>また、予約等がない場合でも、相談者の希望を聞き、打合せ室が利用できる場合は対応することとした。</p> <p>・「個人情報保護事務取扱要綱」に基づき、相談対応票を個人情報取扱事務登録簿に登録し、保管場所を施錠可能なロッカーに変更するとともに、施錠管理するようあらためた。</p> <p>・平成21年度の相談結果取りまとめから相談件数等をホームページで公表するとともに、問い合わせの多い内容について公表用のQ & Aを作成し、公表することとした。</p> <p>・雇用労政課入り口にある室内案内図に中小</p>
--	--

<p>いので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談は執務室内の相談席で行っているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。 ・相談記録を執務室内のロッカーに保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報」の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。 ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 <p>(人権男女共生課)</p> <p>NO.40 チャレンジ支援相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会津相談コーナーでは相談を執務室内の相談席で行っているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。 ・相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。 ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 	<p>企業労働相談所の位置を掲示した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来所による相談の場合は、ロッカーで仕切られた打合せ室等にて対応することとした。 ・相談記録の保管は、執務室内にある施錠可能なロッカーに保管するよう改めた。 ・相談の際に相談所に関する意見等についても聞くように改めた。 ・基本的にはミーティング室(個室)で相談を行い、別に会議で使用しているなどの理由でミーティング室が使えない場合は、県政相談室内で相談を行うこととした。 ・相談結果について、福島県男女共生センターのホームページに掲載した。 ・相談者からの意見等を収集するため、面接相談者に対しアンケートを実施することとした。
---	--

(農業総合センター)

No.42 農業技術相談 [経営・労働]

・相談結果は「業務年報」に掲載し公表しているが、作成時期が遅延している。早期の作成及び公表が必要である。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・平成22年度から相談結果をホームページに掲載し早期（6月）に公表する。

・相談結果を掲載した業務年報は、完成次第（9月）公表する。

・今後、相談があった際は、相談者から意見要望がないかどうかを聞き取るようにする。

監査公表第17号

平成22年3月26日監査公表第5号により公表した監査結果について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定に基づき、福島県病院事業管理者から次のとおり措置状況の通知があったので、同項の規定によりこれを公表する。

平成22年8月10日

福島県監査委員 鳴原吉之助

福島県監査委員 宗方保

福島県監査委員 野崎直実

福島県監査委員 高野宏之

22病第355号

平成22年6月22日

福島県監査委員 鳴原吉之助

福島県監査委員 宗方保

福島県監査委員 野崎直実

福島県監査委員 高野宏之

福島県病院事業管理者 高地英夫 

平成21年度行政監査の結果に係る措置状況について（通知）

平成22年3月9日付け21福監第297号で報告のありましたこのことについて、別紙のとおり措置を講じましたので、地方自治法第199条第12項の規定により通知します。

行政監査の結果に係る措置状況について

1 監査対象

相談業務について

2 所見及び措置の状況について

監査委員所見	措置状況
<p>(矢吹病院)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「病院概要」の冊子でも相談情報を提供しているが、ホームページへの掲載についても検討する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病院の活動状況等（相談情報を含む）について、「病院概要」より抜粋したものをホームページに掲載した。 ・ 外来待合室及び各病棟に投書箱を設置して、病院利用などに関する意見要望を収集しているが、相談時における聴き取りや入院患者の家族あての家族通信をとおして、さらに意見要望を収集する。
<p>(南会津病院)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談記録が管理者まで報告されていないので、管理者等は処理状況について適切に把握するなど、今後の事務処理方法について検討する必要がある。 ・ 相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限すべきであり、相談記録の閲覧可能者をあらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。 ・ 相談結果を取りまとめているが、公表が行われていないので、ホームページ等で公表する必 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「福島県立南会津病院医療相談員の設置規程」を改正し、相談記録は月報として事務長まで回覧すること、及び重要な案件については随時院長まで回覧することを定めた。 ・ 上記規程において、閲覧できる職員を明確に定めた。 ・ ホームページに「医療相談のお知らせ」を新設し、その中で年度内の相談件数の概

<p>要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 ・ ホームページの「入院のご案内」の中で相談窓口を案内しているが、これをトップ画面へ移行するなどして、より分かりやすい広報となるよう検討する必要がある。 	<p>要を公表した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療相談に関するものだけでなく、当院に対する意見要望を広く収集する方法について、ホームページによるものも含め、院内組織である「接遇向上・療養環境整備委員会」で今後検討する。 ・ ホームページのトップ画面及び「入院のご案内」のページから、「医療相談のお知らせ」のページに、リンクをはりジャンプできるようにした。
--	--

監査公表第18号

平成22年3月26日監査公表第5号により公表した監査結果について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定に基づき、福島県教育委員会委員長から次のとおり措置状況の通知があったので、同項の規定によりこれを公表する。

平成22年8月10日

福島県監査委員 鳴原吉之助

福島県監査委員 宗方保

福島県監査委員 野崎直実

福島県監査委員 高野宏之

21教財第926号

平成22年6月30日


福島県監査委員 鳴原吉之助

福島県監査委員 宗方保

福島県監査委員 野崎直実

福島県監査委員 高野宏之

様

福島県教育委員会委員長 

行政監査に係る措置状況について（通知）

平成22年3月9日付け21福監第297号で報告のありました行政監査の結果については、別紙のとおり措置を講じましたので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により通知します。

平成21年度行政監査の結果に係る措置状況

監査委員所見	措置状況
<p>第3 監査の結果と意見</p> <p>相談業務名 子ども24時間いじめ電話相談 所属名 教育庁学校生活健康課 相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要がある。</p> <p>相談業務名 電話相談(ダイヤルSOS)・来所相談 所属名 教育センター 障がい者用トイレが設置されていないが、相談者の便宜を図る観点からも、障がい者用トイレの整備について検討する必要がある。</p> <p>今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。</p> <p>相談業務名 教育相談 所属名 養護教育センター 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。</p> <p>相談業務名 スクールカウンセラー等活用補助事業</p>	<p>公表内容の検討を行い、平成22年度の相談結果から教育委員会のホームページで公表する。</p> <p>障がい者用トイレの整備については、工事の時期を含め今年度検討していく。</p> <p>平成22年4月より、待合室にアンケート用紙と回収箱を設置し、相談業務の改善に反映させるようにした。</p> <p>平成22年4月より、待合室にアンケート用紙を配布するとともに回収箱を設置し、相談業務の改善に反映させるようにした。</p>

<p>所属名 教育庁学校生活健康課</p> <p>相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要がある。</p>	<p>公表内容の検討を行い、平成22年度の相談結果から教育委員会のホームページで公表する。</p>
<p>相談業務名 スクールカウンセラー活用事業</p> <p>所属名 教育庁学校生活健康課</p> <p>相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要がある。</p>	<p>公表内容の検討を行い、平成22年度の相談結果から教育委員会のホームページで公表する。</p>

監査公表第19号

平成22年3月26日監査公表第5号により公表した監査結果について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定に基づき、福島県公安委員会委員長から次のとおり措置状況の通知があったので、同項の規定によりこれを公表する。

平成22年8月10日

福島県監査委員 鳴原吉之助

福島県監査委員 宗方保

福島県監査委員 野崎直実

福島県監査委員 高野宏之

福公委(県サ)第6号

平成22年4月20日

福島県監査委員 鳴原吉之助

福島県監査委員 宗方保

福島県監査委員 野崎直実

福島県監査委員 高野宏之

様

福島県公安委員会委員長 高瀬淳 

平成21年度行政監査の結果に係る措置状況について（通知）

平成22年3月9日付け21福監第297号で報告のありました平成21年度行政監査の結果については、別紙のとおり措置しましたので地方自治法第199条第12項の規定により通知します。

平成21年度行政監査の結果に係る措置状況

監 査 委 員 所 見	措 置 状 況
<p>(所属名 県民サービス課)</p> <p>【いじめ110番】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、ホームページ等で公表する必要がある。 <p>【ヤングテレフォン】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、ホームページ等で公表する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 福島県警察本部ホームページ、県民サービスコーナーの紹介欄に警察安全相談取扱状況【平成21年中】を掲載し、その中で平成21年中のいじめ110番取扱状況について公表を実施した。 福島県警察本部ホームページ、県民サービスコーナーの紹介欄に警察安全相談取扱状況【平成21年中】を掲載し、その中で平成21年中のヤングテレフォン取扱状況について公表を実施した。