

平成 28 年度行政監査結果に基づく措置状況

1 テーマ：「相談業務の実施状況について」

2 趣 旨： 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いる。

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、監査を実施した。

3 実施期間：平成 28 年 7 月～平成 29 年 3 月

4 監査対象：19 所属が所管する 32 相談業務（延べ 84 窓口）

5 意見に対する措置状況：以下のとおり

1 県民の利便性の確保

(1) 広報

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
広報	広聴広報課	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。	平成29年5月に県のホームページのトップページに総合案内機能を持たせ、各相談窓口にアクセス可能になるリンクを公開した。
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	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。	平成29年4月に業務内容・関係課（室・センター）へのリンク等を記載した県民センターのホームページを公開した。
	県民室	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。	平成29年6月に新聞朝刊に県政相談の記事を掲載した。
消費生活	消費生活センター	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。消費生活センターと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。	平成29年4月に業務内容・関係課（各県民センター）へのリンク等を記載した消費生活センターのホームページを公開した。
	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。県民センターと消費生活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。	平成29年4月に業務内容・関係課（消費生活センター）へのリンク等を記載した県民センターのホームページを公開した。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
難病	健康福祉総務課	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。上記の各相談窓口のホームページについて、相談内容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。	平成29年3月に難病相談支援ネットワークのホームページで相談窓口一覧として紹介している健康福祉総務課、小豆総合事務所及び各保健福祉事務所等関係機関の全てについて、相談の受付日時や方法を記載するとともに、ホームページを作成している関係機関については各ホームページへのリンクを追加した。
	小豆総合事務所	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。相談窓口のホームページについて、相談内容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。	平成29年4月に小豆総合事務所のホームページの相談一覧に「難病に関する相談」の項目及び難病相談支援ネットワークのホームページへのリンクを追加した。
	東讃保健福祉事務所	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。相談窓口のホームページについて、相談内容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。	平成28年12月に東讃保健福祉事務所のホームページに難病の相談日、時間、方法、内容等を記載し、相互のリンクを設定した。
	中讃保健福祉事務所	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。相談窓口のホームページについて、相談内容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。	平成29年5月に中讃保健福祉事務所のホームページの「相談窓口のご案内」の内容の見直しを行うとともに相談日、時間、方法等を明記し、相互のリンクを設定した。
	西讃保健福祉事務所	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。相談窓口のホームページについて、相談内容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。	平成29年3月に西讃保健福祉事務所のホームページの相談一覧に難病の相談日、時間、方法、内容等を記載し、相互のリンクを設定した。
ひとり親家庭	子育て支援課	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。上記の各相談窓口のホームページについて、相談内容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。	平成29年度中に保健福祉事務所を所管する健康福祉総務課と協議し、ホームページの改善を行う。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
ひとり親家庭	小豆総合事務所	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わかりにくい。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、相談内容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。	平成29年度中に保健福祉事務所を所管する健康福祉総務課と協議し、ホームページの改善を行う。
	東讃保健福祉事務所	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。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、相談内容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。	平成29年度中に保健福祉事務所を所管する健康福祉総務課と協議し、ホームページの改善を行う。
	中讃保健福祉事務所	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わかりにくい。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いない。上記の各相談窓口のホームページについて、相談内容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。	ホームページの誤表記については平成29年3月に修正した。その他については平成29年度中に保健福祉事務所を所管する健康福祉総務課と協議し、ホームページの改善を行う。
子どもや家庭	子ども女性相談センター	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。上記の各相談窓口のホームページについて、相談内容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。	受付日時や方法は不定期に変更される可能性があるため、紹介している相談窓口のリンクを平成29年6月に追加した。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
子どもや家庭	西部子ども相談センター	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、各機関のホームページへのリンクもされていない。上記の各相談窓口のホームページについて、相談内容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。	受付日時や方法は不定期に変更される可能性があるため、紹介している相談窓口のリンクを平成29年6月に追加した。
	東讃保健福祉事務所	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、相談内容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。	保健福祉事務所共通ページについては、平成29年度中に保健福祉事務所を所管する健康福祉総務課と協議し、ホームページの改善を行う。 東讃保健福祉事務所のホームページについては、平成29年4月に相談の一覧に子どもに係る相談を掲載するとともに、保健福祉事務所共通ページへのリンクを追加した。
	子育て支援課	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。上記の各相談窓口のホームページについて、相談内容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。	平成29年度中に保健福祉事務所を所管する健康福祉総務課と協議し、ホームページの改善を行う。
女性が抱える悩み	子ども女性相談センター	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。上記の各相談窓口のホームページについて、相談内容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。	相談者に対しては、相談の受付日時や方法だけでなく、関係機関が実施している支援施策の情報を合わせて提供することが望ましい。また、受付日時や方法は不定期に変更される可能性がある。このため、平成29年6月に紹介している相談窓口へのリンクを追加した。
	東讃保健福祉事務所	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、相談内容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。	保健福祉事務所共通ページについては、平成29年度中に保健福祉事務所を所管する健康福祉総務課と協議し、ホームページの改善を行う。 東讃保健福祉事務所のホームページについては、平成29年4月に相談の一覧に女性相談を掲載するとともに、保健福祉事務所共通ページへのリンクを追加した。
	子育て支援課	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。上記の各相談窓口のホームページについて、相談内容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。	平成29年度中に保健福祉事務所を所管する健康福祉総務課と協議し、ホームページの改善を行う。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
精神保健福祉	小豆総合事務所	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。相談窓口のホームページについて、相談内容の明確な記載とリンクについて改善する必要がある。	平成29年3月に「相談」の一覧に精神保健福祉に係る相談の内容等の詳細を記載するとともに別に掲載されているページへのリンクを追加した。
	東讃保健福祉事務所	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。相談窓口のホームページについて、相談内容の明確な記載とリンクについて改善する必要がある。	平成29年4月に精神保健福祉センターのページへのリンクを追加するとともに、相談窓口のホームページに精神保健福祉に係る相談日時・方法を明記した。
	西讃保健福祉事務所	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。相談窓口のホームページについて、相談内容の明確な記載とリンクについて改善する必要がある。	平成29年4月にホームページ内の表示項目を見直し、全ての相談について掲載した。
医療	東讃保健福祉事務所	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。	平成29年4月に当事務所の独自の記載を削除し、これに替えて当事務所の相談時間や他の相談窓口の相談に係る情報等が掲載された香川県医務国保課の医療相談窓口のホームページへのリンクを追加した。
	医務国保課	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。	電話帳（タウンページ）の「かんたん検索のページ」に掲載することとし、平成30年春発行分への掲載を業者に依頼した。
フィブリノゲン製剤等	薬務感染症対策課	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。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。	平成29年4月に薬務感染症対策課のホームページに薬務感染症対策課及び各保健福祉事務所の相談受付日時・受付方法を記載し、同年5月に各保健福祉事務所のホームページとの相互リンクを設定した。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
フィブリノゲン製剤等	小豆総合事務所	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。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。	平成29年3月に「相談」の一覧にフィブリノゲン製剤等に係る相談の受付日時等の詳細を記載するとともに、同年5月に薬務感染症対策課のページへのリンクを追加した。
	東讃保健福祉事務所	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。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。	平成29年4月にホームページにフィブリノゲン製剤等に係る相談の受付日時等の詳細を記載するとともに、同年5月に薬務感染症対策課のページへのリンクを追加した。
	中讃保健福祉事務所	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。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。	平成29年5月にホームページにフィブリノゲン製剤等に係る相談の受付日時等の詳細を記載するとともに、薬務感染症対策課のページへのリンクを追加した。
	西讃保健福祉事務所	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。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。	
6次産業化	農政課	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。また、委託先のかがわ産業支援財団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。	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年3月に農政課ホームページ及び委託先のかがわ産業支援財団ホームページ内に、相談の受付時間、方法等の具体的内容について記載し、相互リンクを設定した。 平成29年度分の委託契約においては、相談に係る情報をホームページ等を通じて広く明確に周知することを規定した。
	かがわ産業支援財団	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、委託元の農政課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。	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年3月にかがわ産業支援財団ホームページの「相談・指導事業」の項目に「かがわ6次産業化推進センター相談窓口」を追加し、農政課のホームページとの相互リンクを設定した。 平成29年度分の委託契約においては、相談に係る情報をホームページ等を通じて広く明確に周知することを規定した。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
耐震	建築指導課	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。	平成29年4月に建築指導課のホームページに相談の受付時間や方法を詳細に記載するとともに、各土木事務所のホームページに相談窓口のページを開設し、建築指導課等のホームページへのリンクを設定した。

(2) 利用しやすい環境

(ア) 案内表示

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
県政	小豆県民センター	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。	平成28年10月に相談窓口にも誘導する案内表示を設置した。
消費生活	小豆県民センター	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。	平成28年10月に相談窓口にも誘導する案内表示を設置した。
難病	小豆総合事務所	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。	平成29年4月に相談窓口にも誘導する案内表示を設置した。
高齢者いきいき案内所	香川県社会福祉協議会	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、相談窓口がはっきりとわかるよう、委託契約においてよりわ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。	平成29年4月に委託先において相談窓口にも誘導する案内表示を設置した。 平成29年度の委託契約においては、分かりやすい案内表示を設置することを規定した。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
ひとり親家庭	小豆総合事務所	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。	平成29年3月に相談窓口に誘導する案内表示を設置した。
	東讃保健福祉事務所	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。	平成29年3月に事務室入口表示を正しく訂正するとともに、同年6月に相談窓口に誘導する案内表示を設置した。
	中讃保健福祉事務所	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。	平成29年3月に相談窓口に誘導する案内表示を設置した。
女性が抱える悩み	中讃保健福祉事務所	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。	平成29年3月に相談窓口に誘導する案内表示を設置した。
障害者就業・生活支援センター	障害者就業・生活支援センターオリーブ	施設入口等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。	平成29年度の委託契約においては、分かりやすい案内表示を設置することを規定した。
	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		
精神保健福祉	小豆総合事務所	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。	平成29年3月に相談窓口に誘導する案内表示を設置した。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
精神保健福祉	東讃保健福祉事務所	事務室入口等に相談名の表示がないため、相談窓口へ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。	平成29年4月に相談窓口へ誘導する案内表示を設置した。
	中讃保健福祉事務所	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、相談窓口へ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。	平成29年3月に常時相談の窓口へ誘導する案内表示を設置した。
医療	医務国保課	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、相談窓口へ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。	平成29年3月に相談窓口へ誘導する案内表示を設置した。
	東讃保健福祉事務所	事務室入口等に相談名の表示がないため、相談窓口へ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。	平成29年4月に相談窓口へ誘導する案内表示を設置した。
	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	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、相談窓口へ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。	平成29年4月に相談窓口へ誘導する案内表示を設置した。
	小豆総合事務所	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、相談窓口へ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	事務室入口等に相談名の表示がないため、相談窓口へ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	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、相談窓口へ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。	平成29年3月に相談窓口へ誘導する案内表示を設置した。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
企業等の技術	香川県産業技術センター	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。	平成29年3月に総合案内に誘導する案内表示を設置した。
	発酵食品研究所		
暴力追放	香川県暴力追放運動推進センター	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。	<ul style="list-style-type: none"> 平成29年1月に委託先において相談窓口に誘導する案内表示を設置した。 平成29年度の委託契約においては、分かりやすい案内表示を設置することを規定した。

2 相談体制

(1) 相談員の配置

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
消費生活	くらし安全安心課	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。	消費生活相談員資格所有者の情報収集に努め、公募・選考により平成29年8月に相談員1名を新規採用した。同年4月から資格取得支援の講座の広報を行い、受講者を確保・育成した。雇用条件等の見直しについては関係課と協議を行っている。

3 相談業務の処理

(1) 事務処理規程・マニュアル

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
ひとり親家庭	子育て支援課	「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。	平成29年3月に各保健福祉事務所に対して四半期毎に報告書を作成・提出するよう指示した。
子どもや家庭	東讃保健福祉事務所	「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。	平成29年9月から要綱で定める相談記録簿の様式を使用している。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
女性が抱える悩み	子ども女性相談センター	「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、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。	平成29年度中に要綱改正し、実態に即した様式とする。
	東讃保健福祉事務所	「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、要綱の規定と運用の整合性を図る必要がある。	

(2) 相談記録

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
県政	広聴広報課	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。	平成29年4月に県民センターで使用する相談記録簿の様式を統一した上で、相談記録簿の作成基準を定めた。
難病	健康福祉総務課	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。	平成29年5月に訪問指導の対象者等に対する相談記録簿以外の相談記録様式を統一した。
ひとり親家庭	子育て支援課	「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。	平成29年度中に各窓口間で相談記録簿の様式を統一した上で、作成する場合としない場合の基準を定めるよう検討する。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
精神保健福祉	障害福祉課	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。	精神保健福祉業務担当者会において様式の統一について意見交換を行っており、平成29年中に様式を統一する。
フィブリノゲン製剤等	薬務感染症対策課	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。	平成29年6月に薬務感染症対策課において、感染症全般で使用可能な相談記録簿様式及び相談記録簿作成基準を定め、運用を始めた。
耐震	建築指導課	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。	平成29年1月に建築指導課において、統一様式を作成し、全ての相談に相談記録簿を作成することとし、各土木事務所に周知した。

(3) 個人情報保護

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
県政	東讃県民センター	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。	平成28年11月に登録簿を作成し、一般の閲覧に供した。
	小豆県民センター		
	中讃県民センター		
	西讃県民センター		

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
外国人のための生活	香川県国際交流協会	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。	平成28年11月から相談記録簿を鍵付き引出しにて保管・施錠管理している。
外国人のための人権・法律	香川県国際交流協会	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。	平成28年11月から相談記録簿を鍵付き引出しにて保管・施錠管理している。
消費生活	消費生活センター	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。	平成29年5月から相談記録簿等をキャビネットにて施錠管理している。
	東讃県民センター	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。	平成29年2月から相談記録簿等をキャビネットにて施錠管理している。
難病	小豆総合事務所	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。	平成29年4月から相談記録簿等をキャビネットにて施錠管理している。
	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等に保管されていたが、適切に施錠管理する必要がある。	平成29年3月から相談記録簿等をキャビネットにて施錠管理している。
子どもや家庭	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。	平成29年3月から相談記録簿等をロッカーにて施錠管理している。
女性が抱える悩み	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。	平成29年3月から相談記録簿等をロッカーにて施錠管理している。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
障害者就業・生活支援センター	障害者就業・生活支援センターオリーブ	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。	平成29年2月に登録簿を作成し、同年5月に一般の閲覧に供した。
	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		
精神保健福祉	中讃保健福祉事務所	個人情報が含まれる相談記録簿がロッカー等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。	平成29年3月から相談記録簿等をロッカーにて施錠管理している。
	西讃保健福祉事務所	個人情報が含まれる相談記録簿について、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。	平成29年3月から相談記録簿等を保管庫にて施錠管理している。
医療	医務国保課	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。	平成29年3月から相談記録簿等をキャビネットにて施錠管理している。
	中讃保健福祉事務所		
	小豆総合事務所	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。	平成29年2月から相談記録簿等をキャビネットにて施錠管理している。
フィブリノゲン製剤等	薬務感染症対策課	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。	平成29年8月に登録簿を作成し、一般の閲覧に供した。

相談業務名	窓口または所属	着眼点別意見	左に対する措置状況
フィブリノゲン製剤等	薬務感染症対策課	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。	平成29年8月から相談記録簿等を保管庫にて施錠管理している。
	小豆総合事務所		平成29年4月から相談記録簿等を保管庫にて施錠管理している。
	西讃保健福祉事務所		平成29年3月から相談記録簿等をキャビネットにて施錠管理している。
	中讃保健福祉事務所		平成28年10月から相談記録簿等を保管庫にて施錠管理している。
耐震	小豆総合事務所	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ため、これを作成し、一般の閲覧に供する必要がある。	平成29年1月に登録簿を作成し、同年5月に一般の閲覧に供した。
	長尾土木事務所		
	中讃土木事務所		
	西讃土木事務所		
教育	香川県教育センター	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。	平成29年1月から私用パソコンによる相談記録の作成、保管等の禁止を徹底した。