
監査委員公表

監査委員公表第6号


平成27年3月13日付26長監第84号の監査結果の報告に基づき、措置を講じた旨の通知があったので、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、次のとおり公表する。

平成27年7月7日

長崎県監査委員	石橋	和正
同	砺山	和仁
同	中村	和弥
同	山田	朋子

27 総文第 4 号
平成 27 年 5 月 28 日

長崎県監査委員	石橋	和正	様
長崎県監査委員	砺山	和仁	様
長崎県監査委員	外間	雅広	様
長崎県監査委員	山田	朋子	様

長崎県知事 中村 法道 

平成 26 年度行政監査結果に係る措置について（通知）

平成 27 年 3 月 13 日付 26 長監第 84 号の監査結果に基づき、別紙のとおり措置を講じたので通知します。

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:総務部県民センター、相談業務の主務課:総務部県民センター	
【監査対象相談業務:県政相談】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>広報については、県のホームページへの掲載や県の相談窓口を掲載した「長崎県庁ガイド」を作成し、来庁者及び県内関係機関へ周知依頼しており、さらに、平成27年5月より、毎月発行の全世帯広報誌による県民への周知を毎月実施する予定です。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>相談実績については、毎回所属内で供覧し、定期的に件数を取りまとめて分析を行っています。今後も、窓口利用状況の分析を行い、適切な業務の改善や見直しを図ってまいります。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>相談窓口については、県庁玄関から県民センター窓口までの床面に視覚障害者誘導用ブロックを敷設し、相談用の個室を設置するとともに、案内表示を行っています。今後も、相談者の利便性をさらに向上させることができないか、常に検討を行ってまいります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>相談マニュアルについては、相談員や業務に携わる職員の異動時において役立てるようマニュアルを作成しました。今後もわかりやすいマニュアルの策定に向けて見直しを行ってまいります。 また、相談員のマンパワーの充実・確保について、さらに検討を行ってまいります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>相談員の精神的負担を軽減するため、庁内で定期的に開催されているメンタルヘルスや安全の確保等の研修の受講や職場内における相談や情報共有を行うなど組織的に取り組んでまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:総務部県民センター、相談業務の主務課:総務部県民センター	
【監査対象相談業務:県政相談】	
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報の取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティ対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>個人情報の相談記録簿については、施錠可能な場所に保管しており、慎重な取り扱いを行っておりますが、電子データの取り扱いについても、外部に漏れないよう万全に取り組んでまいります。 また、個人情報取扱事務登録簿については、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行ってまいります。なお、平成27年度中に県民センターにおいて、全庁的な更新作業を行う予定です。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>県民センターにおいては、長崎市、佐世保市や行政評価事務所等の国の行政機関、弁護士会等の各種団体と連携し、合同相談所等の各種行事に参加しており、今後も連携を密にしながら相談機能の強化を図ってまいります。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要がある。</p>	<p>県民センターに寄せられた県民の県政に対する意見、要望等をピックアップして「県民が県政に求めている課題」としてデータベース化し、全職員が閲覧できるようにするとともに、ホームページにより県民等に提供しており、今後も最新の情報をすみやかに提供できるよう取り組んでまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:総務部県民センター、相談業務の主務課:総務部県民センター	
【監査対象相談業務:情報公開制度及び個人情報保護制度に係る相談】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>広報については、県のホームページへ掲載しておりますが、機会を捉え、広報誌なども活用しながら、わかりやすい広報に努めてまいります。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>相談実績については、毎回所属内で供覧し(簡易な相談を除く)、定期的に件数を取りまとめて分析を行っています。今後も利用状況の分析を行い、適切な業務の改善や見直しを図ってまいります。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口に容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>相談窓口については、県庁玄関から県民センター窓口までの床面に視覚障害者誘導用ブロックを敷設し、相談用の個室を設置するとともに、案内表示を行っています。今後も、相談者の利便性をさらに向上させることができないか、常に検討を行ってまいります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>相談マニュアルについては、業務に携わる職員の異動時において役立てるようマニュアルを作成しました。今後もわかりやすいマニュアルの策定に向けて見直しを行ってまいります。 また、相談業務のマンパワーの充実・確保について、さらに検討を行ってまいります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>業務に携わる職員の精神的負担を軽減するため、庁内で定期的に開催されているメンタルヘルスや安全の確保等の研修の受講など計画的に取り組んでまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:総務部県民センター、相談業務の主務課:総務部県民センター	
【監査対象相談業務:情報公開制度及び個人情報保護制度に係る相談】	
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報の取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティー対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>個人情報の相談記録簿については、施錠可能な場所に保管しており、慎重な取り扱いを行っておりますが、電子データの取り扱いについても、外部に漏れないよう万全に取り組んでまいります。 また、個人情報取扱事務登録簿については、内容の変更が生じた都度、各課(室)からの報告を受け、所要の更新を行ってまいります。なお、平成27年度中に県民センターにおいて、全庁的な更新作業を行う予定です。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>県民センターにおいては、長崎市、佐世保市や行政評価事務所等の国の行政機関、弁護士会等の各種団体と連携し、合同相談所等の各種行事に参加しており、今後も連携を密にしながら相談機能の強化を図ってまいります。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要があります。</p>	<p>情報公開は県政参加の基礎となり、また個人情報保護は県民の安心を守るため重要であることから、相談(問合せ)については所管課(室)にすみやかに引き継ぎ、迅速かつ適切な対応に努めています。また、問合せの多い情報については、県民に広くお知らせするため、ホームページにより提供できるよう取り組んでまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎振興局、相談業務の主務課:企画振興部政策企画課	
【監査対象相談業務:県政相談、情報公開制度に関する相談】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>県ホームページは既に活用済みであり、パンフレット(長崎振興局の要覧)については、作成時に各行政機関、金融機関などに配置依頼を行っており、局ロビーにも配置しております。その他の広報については、今後検討してまいります。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>情報公開等に関する相談については、県民センター及び本局各課と連携を図るなどの対応をとっております。 県政(県全体、県民等)に関する相談については、本庁が近くに所在することから本局の相談窓口の必要性が低く実績がないと分析しております。総務課の入り口に県政相談の案内表示を掲示したところであり、周知方法についても今後検討してまいります。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>総務課の入り口に県政相談の案内表示を掲示いたしました。なお、車椅子利用者などの対応については、正面入り口に昇降機を設置しており、呼出ブザーにより総務課職員で対応を行っております。相談時間については、適宜、対応を行っております。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>ほぼ、情報公開等に関する相談であるため、「長崎県公文書開示事務取扱要領」を使用し、不明な点については、県民センターに相談のうえ、対応をとっております。なお、マニュアル等の策定については、今後の相談状況により検討してまいります。また、担当者(相談員)については、研修等により資質向上に努めます。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>常に相談しやすい職場環境づくりに努めているところであり、局内でも職員に対応したメンタルヘルズ講座を開催しております。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎振興局、相談業務の主務課:企画振興部政策企画課	
【監査対象相談業務:県政相談、情報公開制度に関する相談】	
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティー対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>相談記録簿(口頭受理簿)も常備しており、個人情報に該当するものは、担当者が施錠可能な場所に保管しております。また、個人情報取扱事務登録簿も作成済みです。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>相談者のニーズに合わせ、市町等との連携を図ってまいります。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要があります。</p>	<p>相談があった場合、相談者に対しては直接情報提供することももちろんであり、県、県民等に必要な情報である場合は主務課に相談のうえ、ホームページ等利用するなど情報共有を図ってまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:企画振興部地域づくり推進課、相談業務の主務課:企画振興部地域づくり推進課	
【監査対象相談業務:Uターンワンストップ相談窓口】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意された。</p>	<p>広報については、 ・専用ホームページ「ながさき田舎暮らし情報局」における情報発信 ・県外パブリシティ等によるメディアの活用 ・パンフレット・チラシの作成・配布 ・移住PR動画の作成と移住・交流推進機構ホームページでの発信 ・ふるさと回帰支援センター(東京)へのPRブース設置 ・地元金融機関県外支店等関係団体との連携による情報発信 ・各県人会総会等におけるPR など、様々な情報発信にすでに取り組んでいるところです。 さらに、平成27年度からは、 ・東京相談窓口の設置 ・国の「移住・交流情報ガーデン」及び「全国移住ナビ(仮称)」を活用した情報発信 に取り組むこととしております。 なお、ホームページのリンク切れについては、現時点で解消しており、引き続き留意してまいります。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行う必要がある。</p>	<p>移住相談件数は近年増加傾向にあり該当いたしません。 平成27年度からは、東京相談窓口「ながさきサポートデスク」を設置することとしており、さらなる増加を見込んでおります。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>移住相談については、都市部での移住相談会、メール・電話等での問い合わせが主となっており、県庁ワンストップ相談窓口を訪れる相談者は年間数人程度であることから、相談用の個室や案内表示等は設置していません。 また、同様の理由や相談以外の業務に支障が生じるため、対応時間も通常の勤務時間としておりますが、新設する東京相談窓口は休日の来訪が多いと考えられるため、休日の対応を検討中です。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>マニュアルは策定していないものの、「Uターン対応記録表」に聴取する項目を記載し、これに基づいて対応しております。 新設する東京相談窓口においては、ふるさと回帰支援センター策定の相談対応マニュアルを準用することとしており、県庁ワンストップ相談窓口においてもこれを参考にマニュアルの策定を検討いたします。 なお、平成26年度から、県・市町ワンストップ相談窓口の職員を対象としたスキルアップ研修を実施し、相談員の質の向上に取り組んでいるところです。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:企画振興部地域づくり推進課、相談業務の主務課:企画振興部地域づくり推進課	
【監査対象相談業務:Uターンワンストップ相談窓口】	
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>移住相談においては、これまでに該当するような相談はありませんでしたが、相談件数の大半を占める都市部での移住相談会においては、相談員の負担軽減を図るため、複数人かつチーム(班)内ローテーションによる相談対応を基本とし、担当職員のみには負担がかからないよう心がけているところです。 引き続き相談員の心理的なサポートに留意してまいります。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報の取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報に記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティー対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>相談記録簿については、施錠可能な保管場所で保管しております。 今後、電子データでの管理も検討しており、セキュリティ対策に万全を期すよう心がけていきます。 なお、個人情報取扱事務登録簿については今回新たに作成し、一般の閲覧に供したところであり、内容の変更が生じた場合は所要の更新を行ってまいります。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>移住相談については、県庁ワンストップ相談窓口において受け付けた相談は、市町ワンストップ相談窓口へ引き継ぐこととなるため、日頃の情報交換に努めているほか、県移住相談会への市町参加や県・市町・民間によるながさき暮らし協働会議及び窓口職員のスキルアップ研修の開催等により連携を図っているところです。 今後、県・市町協働による総合的な移住推進体制の構築を検討することとしており、相談機能の強化を図っていく予定です。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要がある。</p>	<p>移住相談で得られた情報はすべて個人情報であり、県民等に提供することは困難ですが、県の施策構築にあたっては、積極的に反映しているところです。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関：県民生活部交通・地域安全課、相談業務の主務課：県民生活部交通・地域安全課	
【監査対象相談業務：交通事故相談】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意された。</p>	<p>広報体制については、既下記により取り組んでおり、引き続き関係機関と連携し、県民への効果的な周知を図ってまいります。 県のホームページに、長崎県交通事故相談所の案内(相談内容・相談方法・相談場所・巡回相談等)についてアップし周知を図っております。 長崎県交通事故相談所広報用チラシ・カード(名刺大)を作成し、県内各市町・県警等に配布して周知を図っております。 新聞(長崎・西日本)の県からのお知らせ欄において、翌月の交通事故巡回相談の日程・場所等を掲載し周知を図っております。 全世帯広報誌やラジオにより周知を図っております。 交通事故巡回相談について、関係市町において広報誌等により周知を図っております。 なお、県警ホームページに交通事故相談所のリンクが貼られていなかったため、リンク貼付について県警に依頼いたします。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>相談窓口の利用状況については、平成25年度において845件の相談件数があり、前年度より53件減少したものの、本県交通事故件数の約1割にあたり、また、相談内容についても、賠償額の算定、自賠償保険請求、示談の仕方など実質的な相談が上位を占めるなど交通事故における相談業務のニーズは高いと見られるため、引き続き交通事故相談業務の充実に努めてまいります。 なお、遠隔地の方々のために県内各地で実施している巡回相談においては、離島地区の相談実績等を踏まえ、巡回相談の日程等を見直し、各市町・県警等とさらに連携し、より効果的・効率的な相談体制の構築を図りました。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口に容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>相談業務の利用しやすさについては、既下記により整備しており、引き続き相談者の利便性のさらなる向上に努めてまいります。 交通事故相談所は、庁舎(日本生命ビル旧館)1階に設置しており、高齢者や障害者等が利用しやすい環境を整えております。 また、専用の相談室により相談者のプライバシーは保たれております。 駐車場については、県庁駐車場を利用でき、また、案内表示については、1階相談所入口に表示板を設置し、適切に行っております。 交通事故相談所の開設時間外に電話等で相談があった場合には、交通・地域安全課の職員において対応し、相談内容等について交通事故相談員に遅滞なく引き継ぎを行っております。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実に、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上については、既下記により実施しており、引き続き相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実に努めてまいります。 マニュアルについては、「交通事故相談の手引き」、「交通事故相談Q&A」があり、相談業務に活用しております。 初任者には、内閣府主催の「交通事故相談員中央研修会(初任者コース)」を受講させ、また、内閣府主催の「交通事故相談員総合支援研修会」について年1回相談員に受講させております。 月に1回のアドバイザー弁護士来所時に弁護士から法律上の助言・指導を受けております。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関：県民生活部交通・地域安全課、相談業務の主務課：県民生活部交通・地域安全課	
【監査対象相談業務：交通事故相談】	
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>相談員の心理的なサポートについては、既下記により実施しており、引き続き相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等に努めてまいります。 相談記録は全て作成し、交通・地域安全課において決裁しており、また、相談業務終了時に当日の状況について当該に報告を行っており、職場として、相談内容の把握、相談員の様子を把握できる体制を整えております。 月1回県弁護士会派遣アドバイザー弁護士と相談協議するなど困難な事案の相談などバックアップ体制を整えております。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報の取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティ対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>個人情報の取り扱いについては、既下記により取り扱っており、引き続き個人情報については、より慎重かつ適切な取り扱いを行います。 交通事故相談処理簿は鍵がかかる書庫で保管しております。 交通事故相談処理簿は電子データでの保管は行いません。 交通事故相談事務について個人情報取扱事務の登録を行っております。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>市町等との連携強化について 既下記により実施しており、引き続き相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化に努めてまいります。 長崎市にも交通事故相談窓口があるため、専門的かつ高度な内容については、県の相談員がアドバイスを行ったり、市は困難事案について相談者へ県の相談所を紹介するなど連携して相談業務を行っております。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要がある。</p>	<p>相談者から得られた情報をもとに県民が広く安心して相談できるように、毎年度4月に「交通事故相談の概要」を発行し、関係機関へ配付することで交通事故相談にかかる情報を共有するとともに、複雑・多様化する相談内容に適切に対応するために活用し、交通事故相談業務の充実を図っております。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関: 県民生活部食品安全・消費生活課、相談業務の主務課、県民生活部食品安全・消費生活課	
【監査対象相談業務: 消費生活相談】	
<p>(1) 広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>下記のとおり取り組んでおり、今後も広報体制の維持・整備に努めてまいります。なお、監査で指摘を受けたホームページの中の県弁護士会へのリンクが切れた部分については即日修復しており、今後同様のことがないよう、ホームページの掲載内容を常にチェックするようしております。 ・広報体制についてはホームページ、テレビ、ラジオ、新聞、広報誌、出前講座、街頭キャンペーン、メール、ツイッターなどによる広報を行っております。 ・講座での寸劇による事例紹介やパンフレット、教材の工夫など、広報にあたっては常にわかりやすい内容になるよう心がけております。 ・街頭キャンペーンや講座などでは警察とも連携した広報を実施しているが、平成27年度からは単身高齢世代に直接注意喚起するなどさらに警察との連携を強化いたします。</p>
<p>(2) 相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>長崎県消費生活センターの相談件数は減少しておりますが、市町相談窓口も含めた県全体の相談件数は平成24年度以降増加が続いております。県では、これまで市町に対して相談体制整備、相談業務の助言や共同処理、相談員等の研修などの支援を行ってまいりましたが、平成27年度からは専任の市町支援相談員を設置し支援体制を強化いたします。</p>
<p>(3) 相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>下記のとおり取り組んでおり、今後も相談しやすい環境づくりについて検討してまいります。 ・相談員を7名配置し電話相談に対応するほか、相談ブースを3つ用意しております。また長崎市は土日対応(月曜日休)しているほか、長崎市民以外でも土、日曜日は(独法)国民生活センターが運営する全国共通の相談電話ダイヤルにより、休日でも相談対応できる体制にあります。 ・交通産業ビルの4Fにあるため、1Fの入り口は分かりにくいですが、入った後は要所要所にのぼりを立て場所が分かりやすいようにしております。 ・事務所の入り口は自動ドアとなっており、障害者や高齢者に配慮しております。 ・電話相談は執務室内で行っており、事業者側関係者も出入りしますが、この場合、すぐに他の場所に誘導することにより内容が漏れないようにしております。</p>
<p>(4) 相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行うためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>下記のとおり取り組んでおり、今後も相談員の資質の維持・向上に努めてまいります。 ・対応マニュアルは策定済みであり、さらに使いやすくなるよう現在見直しを行っております。 ・研修については相談員全員を県外研修(他機関研修)に派遣するほか、県においても市町相談員等も含めた研修を多数行っております。 ・自主的な勉強会として消費生活問題に見識を持つ弁護士や司法書士と事例研究会を開いております。 ・利害関係者である業界団体と相談業務連絡会議を開き、意思疎通を図っております。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関: 県民生活部食品安全・消費生活課、相談業務の主務課、県民生活部食品安全・消費生活課	
【監査対象相談業務: 消費生活相談】	
<p>(4) 相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>下記のとおり取り組んでおり、今後も相談員の心理的なサポートについて配意いたします。 ・事務職員と相談員等との情報交換を定例的に実施しており、懸事例など早期の情報共有と対応協議を行っております。 ・電話相談でトラブルの発生等に備え、電話機に傍聴機能と録音機能を付加しております。 ・相談ブースは、相談者の個人情報保護とともに、相談者と相談員の入り口を別々にし、さらに相互に行き来ができないようにするなど相談員の安全性にも配慮しております。</p>
<p>(5) 相談事業の実施状況について 個人情報の取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティ対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>下記のとおり取り組んでおり、今後も適正な個人情報の取り扱いに留意いたします。 ・相談記録情報については国のシステム(PIO-NET)に納入し、同システムに基づき適正に管理しております。 ・回覧した相談記録及び関係書類については5年間保存し、鍵のかかる書庫に保存しております。 ・長崎県個人情報保護条例に基づく個人情報取扱事務登録簿については作成、供覧済みです。</p>
<p>(5) 相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>下記のとおり取り組んでおり、今後も市町等との連携強化に努めてまいります。 ・市町に対して相談体制整備、相談業務の助言や共同処理、相談員等の研修などの支援を行ってまいります。 ・平成27年度からは専任の市町支援相談員を設置し支援体制を強化いたします。 ・県センターの相談についても、相談者の利便性を考慮し、契約書類の確認などを相談者の居住市町相談窓口を通じて行うなど、市町とは常に緊密に連携しながら相談事業を実施しております。 ・市町のほか、県弁護士会、県司法書士会、法テラス長崎などとも連携しております。</p>
<p>(6) 相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要があります。</p>	<p>【相談結果の活用】 相談記録については相談員と担当事務職員で回覧し、情報を共有しております。また、よくある事例や喫緊の問題についてはホームページや上記(1)記載の各種広報手段により広報しております。 【相談事業の評価】 相談に対して斡旋対応を行い解決した割合(斡旋解決率)は、長崎県消費生活センターは全国トップクラスです。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:福祉保健部医療政策課、 相談業務の主務課:福祉保健部医療政策課	
【監査対象相談業務:長崎県医療安全相談センター】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>医療安全相談センターは県内各保健所にも設置されており一次的相談を受けています。当窓口は二次的相談を受ける位置づけであるため、各保健所において広報誌を利用し広報を行っているところです。 また、ホームページについては相談できる内容、対応できない内容、よくある相談内容等を掲載し、県民にわかりやすい内容となるよう努力しております。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>相談件数は平成23年度を100とすると、平成24年度は93.2に減少したものの、平成25年度は122.4に増加しております。 また、平成26年度には188.4と大幅に増加いたしました。 県民の医療安全に対する関心が高まったことが原因のひとつではないかと考えます。 今後も適切な相談対応ができるよう、業務改善に努めてまいります。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>現在、庁舎ロビー、エレベーター前及び執務室入口に案内表示をしており相談者が到達しやすいよう案内しております。専用の相談室の設置につきましては、庁舎の狭小により難しい状況ではありますが、会議室を利用する等プライバシーに配慮し、相談者が利用しやすい環境とすることに努めてまいります。 また、相談業務の時間外対応につきましては、緊急を要する事案が少なく、また要望もこれまでにないことから、従来どおり対応してまいります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行うためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>対応マニュアルにつきましては、策定しており、内容に変更が生じる場合は随時改訂を行っております。 研修につきましては、国が開催する専門研修を年に一回受講しており、その内容を各保健所に設置する医療安全相談センターの相談員に伝達講習しており、相談対応についてもロールプレイによる研修を行い、全体的な資質の向上を図っております。 また、弁護士、医療従事者及び住民代表で構成する医療安全相談センター協議会において、個別の案件について対応のアドバイスをいただいております。 今後とも適切な対応を行うよう、相談員の資質向上に努めてまいります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>対応困難事例や、長時間にわたる相談となる場合は、一旦電話を切り、職員間で対応を協議したり、事案によっては上司が対応する等行っております。その他の相談につきましても、対応後は記録作成前に職員間で情報を共有し、個人で問題を抱え込まないよう組織として対応し、ストレスの軽減を図っております。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:福祉保健部医療政策課、 相談業務の主務課:福祉保健部医療政策課	
【監査対象相談業務:長崎県医療安全相談センター】	
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティー対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>相談記録簿につきましては、施錠可能なキャビネット等に保管し、電子データにつきましては、定期的にパスワードを変更するよう対応しました。 また、個人情報保護条例の遵守に努めてまいります。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>長崎市、佐世保市にも医療安全相談センターが設置されており、年に1回は相談員が集まり情報交換を行っているところであり、また、相談内容について市や、関係機関へ情報共有が必要な事案につきましては、相談者の了解を得た上で、随時、情報提供を行い、連携し対応を行っているところであり、 なお、他機関へ相談すべき内容の場合は、当窓口において該当機関へ確認し、取次を行っております。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要がある。</p>	<p>平成19年に相談事例集を作成しましたが、数年経過し相談内容も蓄積されたため、平成27年度に相談事例集増補版を作成する予定としております。 相談の内容が医療機関に対する苦情が多いことから、当窓口における相談内容を医療機関や相談対応機関へフィードバックすることで、患者への医療サービスの向上に繋がると考えております。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎こども・女性・障害者支援センター、相談業務の主務課:福祉保健部障害福祉課	
【監査対象相談業務:身体障害者更生相談所における相談業務】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>身体障害者更生相談所では、障害者の補装具、更生医療にかかる相談や判定(医学・心理・職能)と身体障害者手帳の判定、交付を行っています。直接支援を行っているのは、市町であり市町からの依頼に応じて、市町に対する専門的、技術的な助言指導を行っています。 本業務は補装具、更生医療及び身体障害者手帳の判定や交付等にかかる事務業務であり、ホームページには、身体障害者手帳、補装具、更生医療にかかる制度の説明や毎月の補装具、更生医療にかかる当所での医学判定日の周知を行っています。市町においては、独自に広報誌等を活用しての制度の周知等を行う体制を取っています。 なお、ホームページについては、県民にわかりやすい掲載に努めておりますが、リンク状態(県本庁・相談窓口の名称が組織上の名称とは異なる法律上の名称を使用)につきましては、関係部署とも協議して随時適切な方法を検討してまいります。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>身体障害者更生相談所では、障害者の補装具、更生医療にかかる相談や判定(医学・心理・職能)と身体障害者手帳の判定、交付を行っています。直接支援を行っているのは市町であり、市町からの依頼に応じて、市町に対する専門的、技術的な助言指導を行っています。 判定件数等は年々増加の傾向にあるが、大きく減少した際には必要に応じ、業務の改善や見直しを行っています。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>センター全体としては、周辺道路からの案内板や点字ブロック設置、多目的トイレの設置、障害者等優先駐車スペースの確保等を行っています。また、個別相談への対応としては、車椅子に対応できる相談室(広さの確保と上下動可能なテーブル)と受付カウンターの車椅子対応仕様など工夫をしています。 相談業務の対応時間につきましては、業務の特殊性から予約制を基本としていますが、利用者からの不満や要望等は現状であがっておりません。 業務の実情等を踏まえ、従来どおり対応してまいります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>「補装具の手引き」、「更生医療事務マニュアル」、「身体障害者手帳 指定医師必携」等のマニュアルを策定し、適切で効率的な対応を図っています。 また、相談機能の確保や充実のための研修につきましては、人事異動による転入者に対して上記を使用しての所内研修に加え、「九州ブロック身体障害者更生相談所職員研修会」、「身体障害者福祉司等実務研修会」等の県外研修に派遣し、専門性の向上を図っています。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎こども・女性・障害者支援センター、相談業務の主務課:福祉保健部障害福祉課	
【監査対象相談業務:身体障害者更生相談所における相談業務】	
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>国の基準等に基づく判定業務であり、特に問題は発生しておりません。ただし、専門性が求められる業務であることから転入者等で一定の知識と技術を習得するまでの間は、メンタルヘルスや業務量についての配慮を行っています。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報の取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティ対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>個別の相談につきましては、全ケース「相談記録簿」を作成し、カルテ庫に保管しています。カルテ庫は、常時施錠しており、個別ケースで必要な時のみの開錠により管理しています。 電子データにつきましては、身体障害者手帳は、「身体障害者手帳システム」により障害福祉課で管理しており、許可を受けた職員しかアクセスできない仕組みになっています。 また、補装具と更生医療は、「センター共有システム」により当センターで管理しており、身体障害者手帳と同様に許可を受けた職員しかアクセスできない仕組みを取っています。 なお、個人情報を取り扱う事務につきましては、「登録簿」の作成等を行っており、内容の変更が生じた場合は、その都度、所要の更新を行うこととしています。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>「1」に記載しているように、補装具、更生医療業務における直接窓口は市町になっています。市町からの依頼を受け、判定業務をセンターが担っています。 従って、市町の相談支援機能の充実とセンターとの連携強化のため、市町職員を対象とした「市町障害者福祉担当職員研修会」を毎年開催するとともに、補装具の訪問調査につきましては、市町職員の同行を求めています。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要がある。</p>	<p>利用者ニーズは、直接窓口である市町からの情報提供により把握したり、利用者の来所等があった場合に聴取することがあります。県行政へ反映等の必要があると思われるものは、障害福祉課へ情報提供を行うようにしています。 また、利用者からの福祉サービスにかかる具体的な相談につきましては、市町独自で提供しているサービスで違いがあるため、当該市町窓口への相談を勧めています。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎こども・女性・障害者支援センター、相談業務の主務課:福祉保健部障害福祉課	
【監査対象相談業務:精神保健福祉相談】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>精神保健福祉相談の内容は、こころの健康相談、アルコールやギャンブル依存、思春期、ひきこもり、高次脳機能障害等の保健、医療、福祉の領域で多岐にわたるのが特徴となっています。 ホームページには、それぞれの相談内容や各種パンフレット(リーフレット)を掲載しています。また、イベント等の開催時には、ホームページやテレビ・新聞等のマスメディア、県・市町広報誌等を活用しての周知を行っています。加えて、各保健所や市町のパンフレット、ガイドブック等にも相談窓口として掲載してもらっています。 なお、ホームページにつきましては、県民にわかりやすい掲載に努めていますが、リンク状態(県本庁・相談窓口の名称が組織上の名称とは異なる法律上の名称を使用)につきましても、関係部署とも協議して随時適切な方法を検討してまいります。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>同様の相談は、保健所や市町等も受け付けており、当センターへの相談件数のみで判断することはできませんが、当センターへの相談件数は年々増加の傾向にあり、大きく減少した際には保健所等への相談件数も把握しながら、必要に応じ、業務の改善や見直しを行っています。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>センター全体としては、周辺道路からの案内板や点字ブロックの設置、多目的トイレの設置、障害者等優先駐車スペースの確保等を行っています。また、個別相談への対応としては、車椅子に対応できる相談室(広さの確保と上下動可能なテーブル)と受付カウンターの車椅子対応仕様など工夫をしています。 来所相談の対応時間につきましては、予約制を基本としていますが、予約なく来所した県民からの相談、相談終了が終業時間を過ぎる場合も対応しており、利用者からの不満や要望等は現状であがっておりません。 業務の実情等を踏まえ、従来どおり対応してまいります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行うためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>「電話・面接相談マニュアル」を策定し、適切で効果的な対応を図っています。 相談機能の確保や充実のための研修につきましては、人事異動による転入者に対して上記を利用したの所内研修を実施しています。 また、相談業務に従事する職員を対象に、定期的に所内での「事例検討会」を開催(平成26年度からは、月2回に増すとともに、各種専門研修、電話対応研修等に派遣し、専門性と技術の向上を図っています。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎こども・女性・障害者支援センター、相談業務の主務課:福祉保健部障害福祉課	
【監査対象相談業務:精神保健福祉相談】	
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>相談内容の複雑化、深刻化等に加え、相談者からの攻撃的な発言等により従事する職員への精神的負担が増加してきております。 これらへの対応につきましては、上司による担当者への心理的サポートや個別協議・事例検討会による対応方針の明確化、また事例によっては上司対応とするなどして組織的対応を行い、担当職員への負担軽減を図っています。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報の取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティ対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>個別の相談につきましては、全ケース「相談記録簿」を作成し、書庫もしくは専用キャビネットに保管しています。これらは、常時施錠しており、個別ケースで必要な時のみの開施錠により管理しています。 電子データにつきましては、「センター共有システム」により当センターで管理しており、許可を受けた職員しかアクセスできない仕組みを取っています。 なお、個人情報を取り扱う事務につきましては、「登録簿」の作成等を行っており、内容の変更が生じた場合は、その都度、所要の更新を行うこととしています。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>相談業務につきましては、法や制度として当センターだけでなく保健所や市町等もその機能を担っているところであり、利用者に相談機関の選択肢の幅を持たせておくという視点からは、現状維持せざるを得ないと考えられます。また、利用者の身近にある相談機関において地域特性に応じた支援が効果的であることや利用者の相談機関までの移動に要する時間や経費等の利便性の確保も欠かせないものです。 したがって、今後とも保健所や市町、関係団体との情報交換や連携をより密にしながら、利用者には身近な相談機関を周知していくことで、利用者の利便性の確保と相談機能の強化を図ってまいります。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要がある。</p>	<p>これまでの相談業務を通して、当事者や家族のニーズを反映し、近年の県行政に反映したものの例は下記のとおりです。 「フリースペース ゆう」の開設:家庭以外でひきこもり者本人がゆっくりと自由にすごすことができる居場所づくりと社会参加の促進を目的として、当センター内に平成26年7月から週1回開設。 小児の高次脳機能障害支援体制の整備推進:早期支援が必要であるが、成人してからの相談が多く、小児期での支援実態が殆ど把握されていない現状にあり、今後の支援体制構築のため、平成26年度に調査票の作成と実態調査計画を策定しており、平成27年度に調査を実施。 これらの取り組みの経過や結果につきましては、当事者や家族、関係機関に情報提供するとともに事業の充実を図ってまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関：福祉保健部こども政策局こども未来課、相談業務の主務課：福祉保健部こども政策局こども未来課	
【監査対象相談業務：保育士人材確保等事業】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>県・市町、県内ハローワーク、各保育所、保育士養成施設へのポスター・チラシ・リーフレットの配布を始め、県のホームページや県保育協会ホームページへの掲載、県の各種広報媒体(テレビ、ラジオ、新聞(県からのお知らせ)、全世帯広報誌)の活用や、コンビニ包括協定の利用によるコンビニでの掲示のほか長崎新聞「ととって」、月刊誌「ながさきプレス」での掲載など様々な方法を活用し、県民への周知を図るなど、積極的に取り組んでおります。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>当業務は(一社)長崎県保育協会に委託し、職業安定法に基づく有料職業紹介事業所として保育士・保育所支援センターを保育協会内に設置して実施している事業であり、相談は職業紹介業務に付随したのとなつております。件数は平成25年度は12月～3月までで116件、平成26年度は4月～3月までの1年間で177件となっております(求人、求職、紹介件数の合計)。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>(一社)長崎県保育協会事務局の執務スペースの一部に仕切りを設け保育士・保育所支援センターを設置し、当該業務に対応しております。保育士・保育所支援センターの開所は月曜日から木曜日の9:30～17:30となっており、金土日の閉所日は、メールで受信したものを月曜日に対応しております。 また、当センターは県内で1箇所ですが、県内各地にあるハローワークと連携して対応しております。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあつては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>当業務は職業安定法に基づく有料職業紹介事業所として職業紹介等を主な業務として実施している事業であるため、相談業務のマニュアルはありませんが、先進県の事例を参考にしております。職員については相談員ではなく、就職の紹介、斡旋等を主な業務とするコーディネーターであるものの、研修等は当該業務の質の維持・向上に向けては必要なものであると考えますが、現在研修等を実施する機関等はないため、今後対策を検討していきたい。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>当業務は職業安定法に基づく有料職業紹介事業所として職業紹介等を主な業務として実施している事業であるため、職員は相談員ではなく、就職の紹介、斡旋等を主な業務とするコーディネーターです。相談業務ではありませんが、就職の斡旋等において様々な要望の中での調整となるため、困難な事例もあり、そういった中でコーディネーターのメンタルケア等は必要なものであり、今後対策を検討していきたい。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:福祉保健部こども政策局こども未来課、相談業務の主務課:福祉保健部こども政策局こども未来課	
【監査対象相談業務:保育士人材確保等事業】	
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報の取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティ対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>個人情報の管理は、「個人情報適正管理規程」を作成し行っており、面談記録簿等の関係書類は施錠できるキャビネットで保管しております。個人情報取扱事務登録簿については、登録を行う必要があるものか確認し、必要であれば今後登録を検討いたします。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>県内には当該事業と同種の実施している市町は他にありませんが、県内各地にあるハローワークと連携して対応しております。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要があります。</p>	<p>当該事業を行う中で得られた情報等について、保育士人材確保に有効なものについては活用していくよう検討してまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
<p>監査対象機関：長崎こども・女性・障害者支援センター、相談業務の主務課：福祉保健部こども政策局こども家庭課</p>	
<p>【監査対象相談業務：子どもに関する相談（児童相談所）】</p>	
<p>(1) 広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意された。</p>	<p>こども・女性支援部（児童相談所部門）では、児童に関する相談への専門的援助や市町への支援業務を行っております。特に近年は児童虐待への迅速かつ高度な対応が求められております。 児童相談部門でもパンフレット等を作成し、窓口や関係機関に配布するとともに、特に児童虐待に関しては県としてポスター・パンフレット・携帯カード等を配布し広報・周知を行っております。 厚生労働省では、毎年11月を「児童虐待防止推進月間」と位置づけ、全国レベルでの集中的な広報・啓発を実施しており、県としてもPRを強化しております。 市町においても児童家庭相談担当部署を中心に、ポスターの掲示や独自の広報手段を活用して周知等に努めており、当所の連絡先もあわせて広報されております。 なお、ホームページについては、県民にわかりやすい掲載に努めておりますが、リンク状態については、関係部署とも協議して随時適切な方法を検討してまいります。</p>
<p>(2) 相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>少子化による児童数減少の中、児童相談件数は制度改正等の影響を除くと全体として増加の傾向にあり、特に児童虐待や非行に関しては社会的な関心の高まりとともに増加しております。今後も、ホームページの充実や市町・学校・警察等との連携により、引き続き周知に努めてまいります。</p>
<p>(3) 相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>センター全体としては、周辺道路からの点字ブロック設置、多目的トイレの設置、障害者等優先駐車スペースの確保を行っております。また、個別相談への対応としては、車椅子に対応できる相談室（広さの確保と上下動可能なテーブル）と受付カウンターの車椅子対応仕様など工夫をしております。 また、相談内容や児童の状態により適切な相談環境が確保されるよう、各相談室等の備品等を目的に合わせて多様化しております。 相談業務の対応時間については予約制を基本としておりますが、児童虐待等緊急対応を求められる相談もあるため、24時間電話対応できる体制を整えるとともに、土日の相談窓口を開設して利便性を高め、通常の開庁時間外でも対応に遺漏がないよう努めております。</p>
<p>(4) 相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>相談業務全般については「児童相談実務の手引き」を策定、電話相談等についても各種マニュアルを策定し、適切で効率的な対応を図っております。 相談機能の確保や充実のための研修については、人事異動による転入者に対して上記を使用するの所内研修に加え、現任研修として内部研修やOJT、外部講師招聘研修等を行い、また県外の専門研修に派遣し専門性の向上を図っております。 なお、児童相談業務についてはスーパーバイズ体制をとっており、職員ごとに指導者が決められており、随時、指導・監督を行い、適切な相談活動を行っております。 社会福祉専門職の育成に関しては、今後計画的な研修等についてさらに検討していく予定です。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎こども・女性・障害者支援センター、相談業務の主務課:福祉保健部こども政策局こども家庭課	
【監査対象相談業務:子どもに関する相談(児童相談所)】	
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>児童虐待等のケースでは保護者との対立関係になる場合も少なくありません。さらに児童自身も発達障害や非行性から粗暴な行為に及びる者もいるため、相談員の身体的・心理的安全が脅かされる事態が生じかねない業務です。 そのため、複数対応を基本とするともに会議等により組織的な判断・対応を行うよう徹底しております。特に暴力等が懸念される場合は、非常通報プザー携行や警察OB職員の同席など対策を講じております。 また、職員の心理的なサポートやメンタルヘルスについて、スーパーバイザーや上司が配慮する等の、組織的な対応を講じております。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報に記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティー対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>個別の相談については、「児童記録表」を作成し、専用キャビネットやカルテ庫に保管しております。カルテ庫は常時施錠しており、個別ケースで開錠により管理しております。執務室自体も各種セキュリティシステムで外部者の進入防止を図っております。 電子データについては、「センター共通システム」により当センターで管理しており、許可を受けた職員しかアクセスできない仕組みになっております。 なお、個人情報を取り扱う事務については、「登録簿」の作成等を行っており、内容の変更が生じた場合は、その都度、所要の更新を行うこととしております。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>児童相談所の機能として市町の児童家庭相談業務への支援がうたわれており、日頃から連絡調整を密に行うとともに、ケースによっては同行訪問等を行い、児童相談所による専門的支援が必要な場合は市町より送致を受けて連携して相談活動を行っております。 また、管内市町との連携強化のため、市町児童福祉主管課を対象とした連絡協議会を毎年開催するとともに、市町ごとの要保護児童対策地域協議会の随時開催を積極的に要請し、同協議会に参加することで技術支援や援助の連携を図っております。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要がある。</p>	<p>相談業務から得られた県行政に反映させるべき情報については、逐次県のこども家庭課へ報告し、対応・改善策を検討しております。 また、相談業務から得られた情報を県民等に提供するに、個人情報保護等の制約はあるものの、研修講師に出向く等の機会を通じて可能な限り最新の情報を提供できるよう努めております。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関: ども医療福祉センター、相談業務の主務課: 福祉保健部ども政策局ども家庭課	
【監査対象相談業務: 発達障害に関する相談】	
<p>(1) 広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>平成27年4月3日から県北相談窓口を週2回設置したところですが、このことについては「広報ながさき」に掲載予定であり、市町の障害福祉担当課へも文書にて周知予定です。 また、ホームページに関しては、「ども医療福祉センター」のホームページとは独立させ、「発達障害者支援センター」に直接アクセスしやすい環境を整えるとともに、ども医療福祉センターのページからもリンクできるように設定しております。今後も随時情報を更新し広報の充実を図っていくこととしております。</p>
<p>(2) 相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>現在、相談業務において特に件数が減少しているものはなく、むしろ増加傾向にあります。適切に対応するための業務改善、見直しについては適宜行っていきます。</p>
<p>(3) 相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>相談室については、全て個室で行っているところであり、今後も継続していきます。対応時間についても、必要に応じて勤務時間外に対応を行っているところです。 発達障害者支援センターが「ども医療福祉センター2F」に位置することから、案内表示が少なく相談窓口まで到達しにくいとの指摘を受け、玄関右手の案内表示板に1か所、その他通路2か所に案内版を掲示いたしました。</p>
<p>(4) 相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行うためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>正式な対応マニュアルとしての策定はしておりませんが、「相談支援の流れ」「電話相談・主訴確認の際の留意事項」「初回面接での聞き取り内容」などをまとめた資料を作成しており、活用しているところです。さらに、相談窓口へは、相談員に同行して支援を行い、実践的な知識、技術等の習得を図っております。総体的なマニュアル策定については今後検討しているところです。 相談員の育成に会受講を通じ、積極的に行っているところであり、マンパワーについては、県内外の発達障害に関する研修の確保・充実につながっていると考えており、今後も継続して行っていきます。</p>
<p>(4) 相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>相談員の心理的サポートについて、組織的な体制を整えるには至っておりませんが、日常的に相談しやすい雰囲気・環境づくりを職員全員で意識しながら業務にあたっております。その結果、実際に活発な相談や意見交換がなされ、業務遂行・相談員の心理的サポート両面に大きな効果が出ていると考えられます。 今後も上記について継続するとともに、攻撃的言動、行動等の懸念のある事例については複数の職員で対応いたします。 対外的には、精神科医、セラピスト等と忌憚なく業務相談ができる連携体制が築けており、これが相談員自身の安心感にもつながっている状況にあります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関: ども医療福祉センター、相談業務の主務課: 福祉保健部ども政策局ども家庭課	
【監査対象相談業務: 発達障害に関する相談】	
<p>(5) 相談事業の実施状況について 個人情報取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティ対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>相談記録簿については、執務室内のケース専用キャビネットに保管し、執務室を離れる時には施錠しております。また、電子データについてのセキュリティ対策も、パスワードの変更等、必要に応じて行っております。 個人情報取扱事務登録簿については、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行ってまいります。</p>
<p>(5) 相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>市町障害福祉担当課、県保健所、相談支援事業所等と連携を取りながら、相談者のニーズに応じる形で、地域の相談支援窓口の情報提供を行ったり、相談に同行する等行い、地域での支援につなぐ働きかけは既に行っているところです。今後も連携を取りながら行ってまいります。</p>
<p>(6) 相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要があります。</p>	<p>発達障害の相談は、個人情報に係る部分が多く、県民全体に情報提供はできませんが、相談の実際傾向から県の行政施策に反映することを行っております。 また、県民のニーズを把握して講師を選定、招聘しての「しおさいセミナー」では、発達障害に関する最新の情報を含めて広く啓蒙普及の講演を行ってまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関：産業労働部産業政策課、相談業務の主務課：産業労働部産業政策課	
【監査対象相談業務：産業・雇用施策・制度に関する企業・団体等からの相談対応】	
<p>(1) 広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>広報については、ホームページやメールマガジンを活用するとともに、説明会等において産業雇用施策活用推進センターの案内資料を配布するなど、企業・関係団体等への周知に努めております。 今後も、真に支援が必要な方々へ情報を伝えられるよう取り組んでいきます。</p>
<p>(2) 相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>相談件数は、景気情勢等により変動しますが、適切な相談業務を実施できるよう、産業支援制度説明会等でアンケート調査を実施するなどして相談者のニーズの把握に努めております。</p>
<p>(3) 相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>相談窓口にはフリーダイヤルを設け、電話相談に応じるとともに、個別に訪問して相談対応も行っております。 今後も相談者が相談しやすいよう利便性の向上に努めてまいります。</p>
<p>(4) 相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>相談業務については、対応マニュアルを策定しております。また、相談員には民間企業等の経験者を配置し、企業等からの相談に柔軟に対応できるようにしております。今後も、より高度な相談にも対応できるよう、相談員の質の維持・向上に取り組んでまいります。</p>
<p>(4) 相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>相談内容については、上司や関係機関への報告を徹底させ、複雑、困難なものについては組織として対応することとしております。今後も、相談員の精神的負担を軽減するため、組織的に対応してまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:産業労働部産業政策課、 相談業務の主務課:産業労働部産業政策課	
【監査対象相談業務:産業・雇用施策・制度に関する企業・団体等からの相談対応】	
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報の取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報に記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティ対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>当課が所管する産業・雇用施策・制度に関する相談業務においては、相談者は企業もしくは個人事業主等であり、企業情報や事業を営む個人の当該事業に関する情報は個人情報保護条例上、個人情報には該当しないと考えておりますが、相談内容には、個々の企業や個人事業の経営状況等に関する情報が含まれる場合もあり、情報セキュリティポリシーを遵守し、適切に管理を行っております。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>産業施策に関する相談業務は、商工関係団体などでも実施されており、情報交換を行うなど連携を密にしながら、相談機能の強化を図ってまいります。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要があります。</p>	<p>本相談窓口は、主として補助金にかかる相談、県の相談先を把握していない相談者が最初に相談をする窓口として位置づけられており、実際の相談も補助金にかかる相談がほとんどです。今後も補助制度の周知は必要と考えており、個別企業訪問などにより、潜在的な需要の把握に努めてまいります。 相談により得られる補助金や事業に対するニーズについては、都度担当する課室に情報提供を行い、施策の構築に反映させるよう努めてまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関：農林部農産加工・流通室、相談業務の主務課：農林部農産加工・流通室	
【監査対象相談業務：長崎県6次産業化サポートセンター】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>パンフレットの作成や専用ホームページの運用、各振興局等におけるセミナーなどでの紹介等、長崎県6次産業化サポートセンターについての周知徹底を図っていましたが、サポートセンターのホームページが、県のホームページとリンクを貼っていないとの指摘があったことから、県の6次産業化に関するホームページにサポートセンターのリンクを貼って対応いたしました。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>平成25年度の相談件数は目標達成できております。平成26年度についても達成見込みです。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>相談者が県内各地に居住されているため、ほとんどの相談が電話相談や専門家派遣による個別対応であり、相談窓口での直接対応はほとんど実績がない現状ですが、今回、相談窓口となる拠点に相談窓口である旨の表示がないという指摘を受けたため、平成27年度からはサポートセンターの入り口に相談業務を行っている旨を表示するよう、業務仕様書などで規定することといたしました。 なお、個別相談については、プランナーと相談者の日程調整により、土日などに対応しているケースもあります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行うためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>6次産業化サポートセンターについては、国が相談カルテの作成などを含め、平成27年度から厳格な運用を行うよう提示されているため、今年度早期にマニュアルを整備することを予定しております。 また、専門家(プランナー)については、昨年度実績のないプランナーは更新をしないなどの質を高める手続きが求められており、今後は相談者からの評価アンケートの実施なども予定されていることから、これらの対応を行いながら、相談業務の質が維持できるようなプランナーの確保と育成を進めてまいります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>これまで、相談者から担当者に対する攻撃的な言動等はありませんが、相談内容や相談者の求めに応じて、お互いストレスにならないよう、担当プランナーを変更するなどの対応を行っております。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置


【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関：農林部農産加工・流通室、相談業務の主務課：農林部農産加工・流通室	
【監査対象相談業務：長崎県6次産業化サポートセンター】	
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティ対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>サポートセンターとの契約については、個人情報についても厳しく規定するのはもちろん、サポートセンターがプランナーに登録する際にも、個人情報保護に関しての誓約書等を求めるなど、厳格な運用を行っております。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>6次産業化の案件については、市町や振興局等の担当者 と連携したチーム支援体制をとり、相談機能の強化を図っております。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要がある。</p>	<p>相談業務の内容については、類似案件への対応についてフィードバックできるよう、サポートセンター主催のプランナー会議等を通じて、情報共有や対応策の検討を行っております。 また、市町や振興局など現場の担当者へもケーススタディとしてセミナーや会議の場を通じて情報提供しております。</p>

26教総第399号
平成27年5月25日

長崎県監査委員 石橋 和正 様
長崎県監査委員 砺山 和仁 様
長崎県監査委員 外間 雅広 様
長崎県監査委員 山田 朋子 様

長崎県教育委員会教育長 池松 誠二 

平成26年度行政監査結果に係る措置について（通知）

平成27年3月13日付26長監第84号の監査結果に基づき、別紙のとおり措置を講じたので通知します。

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
<p>監査対象機関：長崎県教育センター、相談業務の主務課：義務教育課児童生徒支援室</p>	
<p>【監査対象相談業務：親子ホットライン・来所相談・委嘱相談員による相談（心をひらく教育相談事業）】</p>	
<p>(1) 広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>「いじめ相談紹介カード」を県下全ての小学校、中学校、高等学校、特別支援学校の児童生徒に配布するなど、相談業務の周知徹底を図っているところですが、今後とも、あらゆる機会を捉え、効果的な広報体制の構築に努めてまいります。 また、各関係課等にはられているホームページへのリンク状態についても、十分留意してまいります。</p>
<p>(2) 相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。 極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>児童生徒数の減少もあり、相談件数は減少しているものの、極端な減少とはなっておりません。 子ども自身、その保護者、教職員を対象とし、いじめ、不登校の他に、教育上特別な支援を要する子どもへの相談にも対応できるほか、相談の難易度によっては、臨床心理士による来所相談も対応できるなど、子どもに関する相談に、一元的に対応できる機関は他機関にないことから、今後も継続して取り組んでまいります。</p>
<p>(3) 相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>相談窓口及び相談用の個室については、別館正面玄関付近に配置し、複数の相談用の個室も設けています。また、新たに相談室の案内表示を正面玄関に設置するなど、今後も相談者がより相談しやすい環境整備に努めてまいります。 また、いじめ相談など緊急性を要するものについては、悩んでいる子どもや保護者がいつでも相談できるよう、関係機関と連携し、24時間対応の相談体制を整えているところです。</p>
<p>(4) 相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>相談業務の基本的な対応に関する独自の対応マニュアルを策定しており、月1回程度講習会を実施し、相談員の資質向上に努めているところです。</p>
<p>(4) 相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>相談員の心理的なサポートの観点から、相談員の連続した電話対応は避け、別の相談員が対応するようにしているところです。 今後とも継続して相談員の心理的なサポートの充実に努めてまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎県教育センター、相談業務の主務課:義務教育課児童生徒支援室	
【監査対象相談業務:親子ホットライン・来所相談・委嘱相談員による相談(心をひらく教育相談事業)】	
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティー対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>相談記録簿については、継続的に施錠ができる保管場所に適切に保管しています。なお、記録簿は紙のみです。 また、個人情報取扱事務登録簿については、適切な内容となるよう所要の更新を行います。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>相談内容がより専門的な他の関係機関への連絡が必要であると判明した事例においては、当該関係機関の電話番号、相談業務等を教示しています。 また、長崎県子ども・若者支援地域協議会等に出席し、関係機関と情報交換を行うなどの連携を図っており、今後とも、関係機関と連携を密にしながら、業務にあたってまいります。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要がある。</p>	<p>相談業務における解消事例などは、各種教職員や相談員、スクールカウンセラーを対象とした研修会を通して、そのノウハウを広く提供し、県内の子どもたちへの支援に努めているところです。</p>

長公委（会）第 1 号
平成 27 年 5 月 28 日

長崎県監査委員	石橋	和正	様
長崎県監査委員	砺山	和仁	様
長崎県監査委員	外間	雅広	様
長崎県監査委員	山田	朋子	様

長崎県公安委員会委員長 前田 一彦 印

平成 26 年度行政監査結果に係る措置について（通知）

平成 27 年 3 月 13 日付け 26 長監第 84 号の監査結果に基づき、別紙のとおり措置を講じたので通知します。

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎県警察本部	
【監査対象相談業務:警察安全相談】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>警察では、県民の防犯意識等の向上を図るため、「警察安全相談の日」及び「110番の日」におけるイベント開催を始め、新聞、電話帳及び県や市が発行する広報誌への掲載等の広報活動を行っているところです。また、交番等が発行する交番速報や広報誌による広報も随時行っており、こうした取組は今後も継続して行っていくこととしております。 また、警察安全相談については、これまで長崎県警察のホームページ内の専用ページにより広報を行ってきたところでありますが、県民の利便性の向上を図るため、平成27年2月24日から長崎県のホームページの「相談窓口の紹介」にも掲載するといった措置を講じております。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>本部に寄せられる警察安全相談は年間約3,000件に上るほか、署を含め警察全体で見ると、ここ数年約3万件弱の相談が寄せられている状況にあります。 警察としては、今後も県民のニーズに合致した相談業務を行うよう努めてまいります。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>現在の警察本部庁舎は狭隘であることから、直ちに相談用の個室を設置する等の措置を講じることは困難であるため、当分の間は玄関ロビーにおける専用スペースでの対応とならざるを得ませんが、平成29年度に竣工予定の新警察本部庁舎には、障害者や高齢者の方々が利用しやすい箇所に相談用の個室を設置する等の措置を講じてまいりたいと考えております。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実について、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>警察では、警察安全相談に関する各種対応マニュアルを策定して業務に活用しており、内容についても必要に応じて随時改訂しております。 また、相談員に対しては、引き続き相談技能修得のための新任研修会、警察安全相談員研修会等の各種研修会を実施し、相談業務の質の向上を図るための人的基盤の強化に努めてまいります。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>相談員に対しては、引き続きメンタルヘルスを専門とされる部外講師を招いてのサポート研修会を実施するなど、相談員の「心のケア」についても対策を講じるよう配慮してまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎県警察本部、相談業務の主務課:長崎県警察本部	
【監査対象相談業務:警察安全相談】	
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティ対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>警察では、相談記録簿については施錠可能な保管場所に保管するとともに、職員が使用するパソコンについては外部のネットワークと接続しておらず、加えて、毎月、パスワードを変更させる設定にしている等のセキュリティ対策を講じております。 また、個人情報取扱事務登録簿については、毎年、登録内容の見直しを行っております。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>警察では、毎年、警察本部を始め長崎市内署の担当者が長崎行政評価事務所主催の「長崎官公庁苦情相談連絡協議会」へ参加しているほか、それ以外の署においても、相談機関のネットワークを構築して関係機関との情報交換を行い、相互の連携について確認をしているところであります。 今後もより一層協力関係を深め、県民のニーズに合った相談業務が行えるよう努めてまいります。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要があります。</p>	<p>相談業務で得られた事件・事故等の情報は、遅滞なく当県警察の各担当部署へ回付しており、必要な情報については、個人情報保護の観点に留意しながら各部署で行っている広報活動を通じて県民等に提供しているところです。 今後も時機を失することなく、効果的に情報を活用してまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.1

監査の結果	講じた措置
監査対象機関:長崎県警察本部	
【監査対象相談業務:少年サポートセンターによる少年相談業務】	
<p>(1)広報体制について 広報については、あらゆる機会を捉え、より多くの情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に伝えることが重要である。 県のホームページの活用はもちろんのこと、テレビ・新聞等のマスメディア、広報誌、パンフレット、名刺大の広報カード等の活用、関係機関との連携など様々な方法を検討し、真に支援が必要な県民に効果的に伝えられるような広報体制を構築する必要がある。 なお、広報に当たっては、伝達内容の正確さやわかりやすさ、ホームページへのリンク状態等についても十分留意されたい。</p>	<p>警察では、名刺大の広報カード及び広報チラシを作成し、非行防止教室等各種講話を活用して県下の小・中学校及び高等学校の児童・生徒へ配布し、相談電話(ヤングテレホン)の周知徹底に努めております。 加えて、新聞、電話帳への掲載のほか、関係機関・団体が作成しているパンフレット等にも相談機関として掲載していただいております。広く県民に周知できるよう広報に努めております。 また、少年サポートセンターによる相談業務については、これまで長崎県警察のホームページ内の専用ページにおいて広報を行ってきたところでありますが、県民の利便性を図るため、平成27年2月24日から長崎県のホームページの「相談窓口の紹介」にも掲載するといった措置を講じております。</p>
<p>(2)相談窓口の利用状況について 相談窓口の利用状況は、社会環境の変化など様々な要因が複雑に影響しており、相談件数のみで判断することはできないが、相談件数は、県民ニーズに合致した相談業務が行われているか否かを判断するための有効な指標の一つである。極端に相談件数が少ないものや減少率が大きいものについては、その原因を十分に分析し、適切な業務の改善や見直しをすみやかに行うことが必要である。</p>	<p>少年相談の件数については、少年非行の減少もあり、減少傾向にあります。 警察としては、非行少年を生まない社会づくりに向け、的確な少年相談活動の推進に努めてまいります。</p>
<p>(3)相談者の利用しやすさについて 相談業務においては、県民がより相談しやすい環境を整備することが重要である。 相談窓口については、庁舎の狭小さや老朽化など物理的な障害はあるものの、できるだけ障害者や高齢者等が利用しやすい場所に、相談用の個室を設置することが望ましく、また、相談者が相談窓口へ容易に到達できるよう適切な案内表示等を行うことも必要である。 相談業務の対応時間については、相談の緊急度や業務の実情を踏まえてそれぞれの相談窓口が適切に判断すべきことであるが、相談者の利便性をさらに向上させることができないかについては、常に検討していく必要がある。</p>	<p>少年から相談を受理する際、警察に抱くイメージによる緊張等を柔らげ、またできるだけ人目に触れないようにするため、警察では、少年サポートセンターを警察本部庁舎外に設置するとともに、相談用の個室を設けて室内に絵を飾る等、相談しやすい環境整備に配慮しております。 また、少年サポートセンターは長崎市と佐世保市の2か所に設置しており、そのうち長崎市のセンターについてはエレベーターがない建物であるため、障害者や高齢者に対し不便をかける場合がありますが、相談員が相談者の家庭等に訪問するアウトリーチによる対応等を行っており、相談者の利便性を常に念頭において対応するよう努めております。</p>
<p>(4)相談窓口の体制について 対応マニュアル等の策定及び相談員の資質の向上について 相談業務において、適切で効率的な対応を行っていくためには、対応マニュアル等の策定は有効な手法である。 対応マニュアル等は相談員の異動時においても役立つものであり、策定していない相談業務にあっては、今後、策定を検討していく必要がある。 また、相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員には高度な専門的知識や経験が求められていることが多くなってきており、相談員の資質の向上については重要性を増してきている。 既に、多くの相談業務において研修等が実施されているところではあるが、今後も相談業務の質を恒常的に維持していくためには、相談員の計画的な育成を含めたマンパワーの確保・充実に、さらに検討していく必要がある。</p>	<p>警察では、少年相談に関する各種対応マニュアルを策定して業務に活用しており、内容についても必要に応じて随時改訂しております。 また、相談員の資質向上のため、各種研修会へ積極的に参加しているほか、警察本部長が「被害少年カウンセリングアドバイザー」を委嘱している臨床心理士を指導助言者として招き、毎月、相談事例の検討を含むカウンセリング勉強会を実施し、相談員の相談対応能力の向上に努めております。 特に、平成27年度は、経験が浅い若手相談員を対象として「思春期保健相談士」の資格取得のための研修を年間を通して受講させることとしております。 このほか、相談員の中には、自ら研鑽を重ねて臨床心理士資格を取得した者もあり、今後も計画的に相談員の資質の向上に努めてまいります。</p>

平成26年度行政監査結果に係る措置

【意見】

NO.2

監査の結果	講じた措置
監査対象機関：長崎県警察本部、相談業務の主務課：長崎県警察本部	
【監査対象相談業務：少年サポートセンターによる少年相談業務】	
<p>(4)相談窓口の体制について 相談員の心理的なサポートについて 相談内容の複雑化や困難化等に伴い、相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることが多くなり、また、相談者の攻撃的な言動等により身の危険を感じる場合もあるなど相談員の精神的負担は年々大きくなってきている。 既に、一部の相談業務においては、相談員の心理的なサポートに係る取り組み事例が認められるところであるが、相談員の精神的負担を軽減するため、メンタルヘルスのケアや安全の確保等について、組織的な対策を検討していく必要がある。</p>	<p>警察では、相談員の身の危険の防止及び精神的負担の軽減を図るため、相談を受理する際は、原則として2人で対応することとしております。 また、常日頃から相談内容については組織的に対応を検討し、特定の相談員のみ精神的な負担がかからないよう配慮しております。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 個人情報の取り扱いについて ほとんどの相談業務においては相談内容に係る記録簿が作成されているが、相談記録簿には個人情報が記載されていることが多く、ひとたび外部に漏れてしまうと重大な問題となることから、より慎重な取り扱いが求められる。 相談記録簿については、施錠可能な保管場所で適切に保管するとともに、その電子データについても、パスワードを定期的に変更するなどしてセキュリティー対策に万全を期す必要がある。 また、長崎県個人情報保護条例では、個人情報を取り扱う事務については個人情報取扱事務登録簿の作成及び供覧の義務があるとされており、該当する相談業務については、適正に登録事務を行うとともに、内容の変更が生じた都度、所要の更新を行う必要がある。</p>	<p>警察では、相談記録簿については施錠可能な保管場所に保管するとともに、職員が使用するパソコンについては外部のネットワークと接続しておらず、加えて、毎月、パスワードを変更させる設定にしている等のセキュリティー対策を講じております。 また、個人情報取扱事務登録簿については、毎年、登録内容の見直しを行っております。</p>
<p>(5)相談事業の実施状況について 市町等との連携強化について 相談業務については、県だけではなく、市町や他の団体において実施されている場合も多い。 県が実施している相談業務と同種、類似の事業を市町等が実施している場合においては、相談者のさらなる利便性を確保するため、情報交換等関係機関との連携を密にしながら、県全体としての相談機能の強化を図っていく必要がある。</p>	<p>相談業務を実施している市町や関係機関・団体とは、これまで会議や研修会等を通じて良好な関係を保ち、情報交換などの連携を図っております。 今後も必要に応じて、より一層連携を密にし、相談機能の強化に努めてまいります。</p>
<p>(6)相談結果の活用・相談事業の評価について 相談業務は、県民等が直面する様々な問題の解決を支援するために実施するものであるが、一方で、県民等から生の声を聞くことができる貴重な機会でもあり、相談業務から得られた情報を注意喚起等のため県民等に提供したり、県の行政に反映させることは非常に重要なことである。 相談業務から得られた情報を県民等に提供するに当たっては、最新の情報を、提供する相手方に応じた効果的な方法によりすみやかに提供する必要があります。</p>	<p>相談業務で得られた少年の非行防止・被害防止に参考となる情報については、個人情報保護の観点に留意しながら、非行防止教室等の講話を実施する際や、少年サポートセンターが関係機関・団体に発信している少年情報だよりを活用して注意喚起を促すなどしております。 今後も時機を失することなく、効果的に情報を活用してまいります。</p>