

第1 監査の対象

相談業務の実施状況について

第2 監査の期間

平成29年11月6日から平成30年3月22日まで

第3 監査の目的

少子高齢化の進展など社会経済情勢が変化するなか、ライフスタイルも多様化し、市民が抱える不安や悩みごとなどの内容も多岐にわたることから、本市においては、市民の様々な相談に応えられるよう専門性の高い相談窓口の開設など相談体制の充実を図っている。

相談業務の実施に当たっては、相談者のプライバシーが守られ、気軽に安心して相談できる環境を整備することが肝要であり、相談者の期待に応え来訪等の目的達成に努めなければならない。

また、内容によっては相談者の不安や悩みごとへの対応に留まらず、相談を通して事務事業の改善、更には市民サービスの向上につながるものもあると考えられる。

そこで、相談業務に関して、相談体制、市民への周知方法、部局間や関係機関（国、県、外郭団体等）との連携等の項目を主眼に相談業務が効果的に実施されているか監査を行った。

第4 監査の方法

市民を対象とした相談業務について、次のとおり対象及び主な着眼点を設定して監査を行うこととし、監査の実施に当たっては、各部署から調査票の提出及び担当職員の説明を求めた。

<対象>

29年度に作成（更新）した第五次総合計画の推進のための事業点検シートに記載された相談業務（市が委託などにより実施しているものを含む。）48業務のうち、電話・メールのみのもの2業務、相談員派遣のみのもの3業務を監査の対象から除外し、相談窓口を設置している43業務を対象とした。

また、許認可や認定、登録、届出、資格・試験等の申請受付に係る相談業務などについては対象外とした。

<主な着眼点>

- 1 相談業務（窓口）は市民に認知され、相談者の目的は達成されているか。
 - (1) 周知は効果的に行われているか。
 - (2) 相談者の満足度は把握されているか。
- 2 相談環境は整備されているか。
 - (1) 相談者のニーズに見合った人材は配置されているか。
 - (2) 相談しやすい環境づくりなど相談者への配慮がなされているか。
 - (3) 相談業務の体制や実施方法などについて適時見直されているか。
- 3 個人情報の保護及び管理は適切に行われているか。
 - (1) 個人情報の保護及び相談記録の管理は適切に行われているか。
 - (2) 関係部局及び関係機関（以下「関係部局等」という。）との情報共有は適切に行われているか。
- 4 関係部局等との連携は適切に行われているか。
 - (1) 関係部局等への相談事案の伝達など体制は取られているか。
 - (2) 事務事業の改善につながったものはあるか。

第5 監査の結果

1 相談業務の区分及び分野

28年度に実施された相談業務を、次のとおり区分した。

- (1) 市民相談 春日井市事務分掌条例第2条（企画政策部の事務）第7号の「市民相談」に該当し、市民相談コーナーなどで行われるもの

なお、相談の実施方法により次の3種類に分類されていた。

ア 一般 市職員による日常生活における様々な問題の相談

イ 専門 専門知識等を有する相談員による相談

ウ 特別 行政相談週間や消費生活展などイベントなどにあわせて限定的に行う相談

- (2) その他の相談 各部局において施策を推進するため実施されているもの

なお、施策分野別に次の6種類に分類した。

ア 市民生活・活動 市民の生活及び活動に関する相談

イ 男女共同参画 DV(ドメスティック・バイオレンス) など不安や悩みごとに関する相談

ウ 健康 健康の維持増進に関する相談

エ 福祉 公的扶助や福祉サービスに関する相談

オ 子ども・子育て 子育てや虐待に関する相談

カ 教育 学校生活や教育に関する相談

分野別の相談業務は、表1のとおりであった。

表1 分野別の相談業務

区分	相談分野	相談業務数	うち相談窓口	相談内容等
市民相談	一般	1	1	市の仕事に対する問い合わせなど
	専門	12	12	民事等の法律、多重債務、登記、交通事故、税などに関する事
	特別	7	7	イベント等（消費生活展や行政相談週間等）にあわせて実施するもの
その他の相談	市民生活・活動	5	5	契約トラブル、NPO・ボランティア、公害などに関する事
	男女共同参画	3	3	DV、結婚、離婚、夫婦、家族などに関する事
	健康	2	2	身体やこころの健康などに関する事
	福祉	5	3	高齢者、障がい者及び生活困窮者等の生活全般に関する事
	子ども・子育て	6	5	乳幼児の発育発達、育児や家庭における児童養育などに関する事
	教育	7	5	小中学校のいじめ・不登校、児童生徒の家庭・家族・心身の健康などに関する事
合計		48	43	

(注)相談窓口とは、相談者の対面相談を行うために設置されたものをいう。

相談業務の総数は48業務で、うち43業務(89.6%)が相談窓口を設置して行っていた。

2 相談業務の実施状況

(1) 相談方法

分野別の相談方法の状況は、表2のとおりであった。

表2 分野別の相談方法の状況

(単位：業務)

区分	相談分野	相談業務数	相談窓口	うち他の方法も実施(複数回答あり)			電話・メールのみ	相談員派遣のみ
				電話	メール等	相談員派遣		
市民相談	一般	1	1	1	1	-	-	-
	専門	12	12	1	-	-	-	-
	特別	7	7	2	-	-	-	-
その他の相談	市民生活・活動	5	5	3	2	2	-	-
	男女共同参画	3	3	2	1	-	-	-
	健康	2	2	1	1	-	-	-
	福祉	5	3	3	1	2	1	1
	子ども・子育て	6	5	3	1	-	-	1
	教育	7	5	2	-	1	1	1
合計		48	43	18	7	5	2	3

(注)相談員派遣とは、相談者宅や施設などに相談員が直接訪問し相談を行うものを示す。

相談窓口を設置している相談業務のうち、電話相談も行っているものが18業務(41.9%)、メールや文書相談も行っているものが7業務(16.3%)、相談員の現地派遣も行っているものが5業務(11.6%)であった。

電話・メールのみによるものは、2業務(4.2%)で、障がいのある相談者等が相談窓口を訪れることが困難な場合に対応するため、また、匿名を可とすることで相談しやすい環境をつくるためのものであった。

相談員派遣のみによるものは、3業務(6.3%)であり、いずれも不安や悩みごとがあっても相談に行く機会がない者などに対し、相談の機会の提供だけでなく、直接話すことにより不安や悩みごとが深刻化する前に早期解消を図るものであった。

(2) 相談窓口における相談員の配置

相談員の配置状況を次の3種類に分類した。

ア 市職員 嘱託・臨時職員を含む

イ 業務委託 相談業務を外部(市外郭団体・民間企業等)へ委託しているもの

ウ 個別依頼 資格、専門的な知識・経験を有する個人(団体・機関からの推薦者含む)へ相談業務を依頼しているもの

また、各相談業務に必要な相談員の資格等の能力基準を次の3種類に分類した。

- ア 資格 医師、臨床心理士、弁護士、司法書士、消費生活相談員など
- イ 知識・経験 元教員やカウンセリングの経験者、一定の知識を有する者（公的機関等が実施する研修等の受講者など）
- ウ なし 特になし

相談窓口における相談員の配置状況は表3のとおりであった。

表3 相談員の配置状況 (単位：業務、人)

区分	相談員配置分類・基準			市職員	相談員の能力基準			業務委託	相談員の能力基準			個別依頼	相談員の能力基準		(参考) 相談員数
	相談分野	相談窓口数	資格		知識・経験	なし	資格		知識・経験	資格	知識・経験		資格	知識・経験	
市民相談	一般	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	専門	12	-	-	-	-	9	8	1	3	1	2	16		
	特別	7	-	-	-	-	7	7	-	-	-	-	40		
その他の相談	市民生活・活動	5	1	-	-	1	2	-	2	2	1	1	16		
	男女共同参画	3	1	1	-	-	1	1	-	1	-	1	4		
	健康	2	1	1	-	-	-	-	-	1	1	-	14		
	福祉	3	1	-	1	-	2	2	-	-	-	-	69		
	子ども・子育て	5	2	-	1	1	-	-	-	3	2	1	19		
	教育	5	1	-	1	-	-	-	-	4	1	3	26		
合計	43	8	2	3	3	21	18	3	14	6	8	207			

相談員の配置状況は、業務委託をしていたものが21業務(48.8%)と最も多く、次に個別に相談業務を依頼していたものが14業務(32.6%)、市職員を配置していたものは8業務(18.6%)であった。

業務委託は、社会福祉協議会や人権擁護委員春日井地区委員会など、必要な有資格者や知識・経験者を擁する団体などに委託していた。

個別依頼は、市の要請により県や医師会などから推薦された者や市が独自に人選する者に依頼していた。

なお、市職員を配置している相談業務のうち、相談員の能力基準を要しないとする3業務のうちの「市民生活・活動」及び「子ども・子育て」の分野の2業務では、専門的な知識等を要する事案があった場合にも対応できるよう、担当内に知識や経験を有する者を配置していた。

専門性が求められる相談業務(40業務)の多くが業務委託及び個別依頼で占められている(87.5%)ことは、組織及び運営の合理化にかなうものといえる。

(3) 相談窓口の利用状況

相談窓口の利用状況は表4のとおりであった。

表4 相談窓口の利用状況

(単位：業務、人、人日)

区分	相談分野	利用状況 相談窓口数	相談窓口の状況									(参考)28年度 相談員の配置状況		
			相談件数			開設延日数			1日平均相談件数			相談員数 (うち専任)	相談員 延日数	相談員1人 1日当たりの 相談件数
			26年度	27年度	28年度	26年度	27年度	28年度	26年度	27年度	28年度			
市民 相談	一般	1	3,419	3,432	2,604	244	243	243	14.0	14.1	10.7	3 (2)	729	3.6
	専門	12	932	950	940	362	364	371	2.6	2.6	2.5	16 (16)	430	2.2
	特別	7	74	69	81	12	12	12	6.2	5.8	6.8	40 (40)	53	1.5
その 他の 相談	市民生活・活動	5	2,572	2,609	2,518	1,107	1,107	1,106	2.3	2.4	2.3	16 (7)	2,801	0.9
	男女共同参画	3	1,275	1,300	1,340	554	555	557	2.3	2.3	2.4	4 (2)	865	1.5
	健康	2	249	226	238	268	268	268	0.9	0.8	0.9	14 (1)	2,976	0.1
	福祉	3	42,812	50,060	34,190	537	779	779	79.7	64.3	43.9	69 (12)	17,367	2.0
	子ども・子育て	5	4,535	5,721	5,540	861	860	857	5.3	6.7	6.5	19 (15)	1,850	3.0
	教育	5	13,485	15,358	18,977	956	953	955	14.1	16.1	19.9	26 (23)	5,131	3.7
合計	43	69,353	79,725	66,428	4,901	5,141	5,148	14.2	15.5	12.9	207 (118)	32,202	2.1	

(注1)専任とは、相談業務のみ従事することを示す。

(注2)相談員延日数とは、相談員数に開設日数を乗じたものの合計を示す。

28年度の相談窓口の利用件数は66,428件で、前年度に比べ大きく減少している。これは、「福祉」の分野において介護保険制度の改正により、これまで相談事業の対象だった二次予防事業対象者の大半が介護保険制度の対象となったことにより相談件数が大幅に減少したためであった。

分野別では、「福祉」が最も多く34,190件(51.5%)で、次に「教育」が18,977件(28.6%)であり、これらで全体の約8割を占めている。

1日平均の相談件数は、「福祉」の分野が43.9件と最も多く、次に「教育」の分野が19.9件であり相談業務全体の12.9件を大きく上回るものであった。また、相談員1人1日当たりの相談件数は、全体で2.1件であり「教育」の分野が最も多く3.7件で、次に「一般」、「子ども・子育て」の分野の順となっており、最も少なかったのは「健康」の0.1件であった。

2 着眼点別の調査結果及び問題点

着眼点別の調査結果及び問題点は次のとおりである。

なお、特に問題と考えられる点については、**ゴシック体**で表記した。

<着眼点1>

相談業務(窓口)は市民に認知され、相談者の目的は達成されているか。

市民が抱える不安や悩みごとの解消・軽減に資する相談業務は、市民に認知されていてこそその役割が果たせることから、当該業務(窓口)の効果的な周知は相談業務実施上の必須要件である。

また、相談業務は相談者の不安や悩みごとの解消の可否などの結果にかかわらず、市民サービスの面から相談業務を通じて市民に満足感を与えられる努力が重要である。

(1) 周知は効果的に行われているか。

相談業務をできるだけ多くの市民に認知させるためには、多様な媒体を活用しながら常により効果的な周知に努めることが肝要である。また、市民の認知度向上のためには、その周知方法の効果等実施状況について適宜検証することが必要である。

ア 周知方法について

各相談業務における市民への周知方法については表5のとおりであった。

表5 周知方法別の状況(複数回答あり)

(単位:業務)

区分	周知方法		市ホームページ	市広報	独自作成のパンフレット等	関係機関のパンフレット等	独自サイト・会議での周知等	対象者全員への案内送付等
	相談分野	相談業務数						
市民相談	一般	1	1	1	1	1		
	専門	12	12	12	12	12		
	特別	7	7	7	7	7		
その他の相談	市民生活・活動	5	4	1	3	2	1	1
	男女共同参画	3	3		3	3		
	健康	2	2	2	2	2		
	福祉	3	3	2	3	2	3	
	子ども・子育て教育	5	4	3	4	1		1
合計	43	38	29	39	33	4	2	

(注) 複数回答のため相談業務数と周知方法の合計は一致しない。

すべての相談業務において市民への周知はされていた。周知方法は、常時閲覧が可能な市ホームページへの掲載が38業務(88.4%)、市の定期的な伝達媒体としている「広報春日井」への掲載が29業務(67.4%)で、その多くは独自(39業務(90.7%))あるいは関係機関(33業務(76.7%))作成のパンフレットやチラシ等の配布も行っていた。その他、独自サイト(かすがい市民活動情報サイト)への掲載などを行っているものが4業務(9.3%)、対象者が限られているため対象者全員に案内を行っているものが2業務

(4.7%)あった。

以上の結果、相談業務の周知方法は、個別対応を行っているものを除き市民に広く等しく周知を図るものとなっていた。

イ 認知度について

周知の目的は市民に広く知らせ認識されることにあることから、周知方法の効果の検証を含め市民の認知度を把握することは欠かせないものである。

市民の認知度をどのように把握しているかについては、表6のとおりであった。

表6 認知度の把握方法の状況

(単位：業務)

区分	把握方法等		アンケート等調査	対象者限定のため不要	相談者数から推測	何もしていない
	相談分野	相談業務数				
市民相談	一般	1	-	-	1	-
	専門	12	-	-	12	-
	特別	7	-	-	7	-
その他の相談	市民生活・活動	5	1	1	3	-
	男女共同参画	3	3	-	-	-
	健康	2	-	-	-	2
	福祉	3	2	-	1	-
	子ども・子育て	5	-	1	2	2
	教育	5	-	-	5	-
合計		43	6	2	31	4

認知度の実態を把握していたものは、市民アンケート等調査による6業務(14.0%)及び対象者が限定され全員へ案内を行っているため不要であったとする2業務(4.7%)で、ほとんどの業務においては具体的な把握が行われていなかった。

なお、具体的な把握を行っていなかった35業務については、相談者数(予約数)の増減により推測しているとしたものが31業務(72.1%)、何もしていないとしたものが4業務(9.3%)であった。

周知行為は言わば市の一方的行為であり、その効果の検証、すなわち認知度の把握なくしては、市民サービスの向上・推進もあり得ないものと思われる。

(2) 相談者の満足度は把握されているか。

相談業務の目的に照らし、効果測定としての相談者の満足度チェックは、市民サービスを実施する上での重要な検証行為である。とは言え、満足度は、相談者の主観に帰す

るところが大きく、相談者の目的の達成状況や、相談環境(場所や相談員の対応など)に影響されることも思料されることから、判定には困難も伴うと考えられる。

また、相談内容によっては、相談者への配慮から満足度調査を行うことに適さないものもある。

満足度調査の実施状況については表7のとおりであった。

表7 満足度調査の実施状況

(単位：業務)

区分	相談分野	相談業務数	満足度調査の実施状況				
			実施	未実施	うち未実施の理由		
					改善要望等の申出	相談者への配慮	継続的支援が想定される等
市民相談	一般	1	-	1	1	-	-
	専門	12	-	12	12	-	-
	特別	7	-	7	7	-	-
その他の相談	市民生活・活動	5	2	3	-	1	2
	男女共同参画	3	-	3	-	3	-
	健康	2	1	1	-	-	1
	福祉	3	2	1	-	1	-
	子ども・子育て	5	-	5	-	4	1
	教育	5	-	5	-	3	2
合計		43	5	38	20	12	6

相談者の満足度調査を行っていたのは5業務(11.6%)で、業務改善の根拠を得るためなどから、アンケートや聞き取りを行っていた。

未実施は38業務(88.4%)で、その理由は、「市民相談」の区分の20業務(52.6%)は業務に対する改善要望や不満の申出の有無により推測しているからとし、「その他の相談」の区分ではDVや虐待・いじめなど相談者への特段の配慮が必要としたものが12業務(31.6%)、再来など継続的相談やフォロー体制の状況から業務への不満がないと推測したものが6業務(15.8%)であった。確かに相談の内容によっては相談者の心情を考慮した対応も必要と思われるが、その多くは市側の主張や推察によるものであり、相談者に寄り添った確認には至っていない。

相談者が満足に至らなかったものの中には、業務の見直しを示唆する課題が内在していることも考えられるため、また、市民サービスの向上に資する効果的な相談業務の実施のためにも、可能な限り相談者の満足度を把握することが望ましい。

<着眼点2>

相談環境は整備されているか。

相談者及び相談業務の目的の達成のためには、適材適所ともいべき相談員の配置や相談をしやすい環境づくりが必要である。

(1) 相談者のニーズに見合った人材は配置されているか。

相談の内容及び件数に対応できる相談員の確保が必要である。

ア 相談員の資格等について

相談業務では、相談者の目的を達成するために資格や知識・経験を備えた相談員の配置が必要となるものがあり、「表3 相談員の配置状況」にあるように相談員の能力基準として必要な資格や知識・経験を有する者を配置している業務が、市職員によるもの5業務、業務委託によるもの21業務、個別依頼によるもの14業務の計40業務(93.0%)あった。

なお、相談員に資格及び知識・経験等の基準を要しない残りの3業務については、相談員の資質や熟度向上のため、随時、研修を行っていた。

イ 相談員の配置と利用状況について

相談員の配置は、市民サービスはもとより組織及び運営の合理化の観点からも、利用状況に見合う人員配置が必要である。

相談員の配置と利用状況については表8のとおりであった。

表8 相談員の配置と利用状況

(単位：業務)

区分	相談分野	相談業務数	専任相談員配置				兼任の相談員のみ配置	
			開設時間					
			4時間未満	1人1日当たりの相談件数1件以下	4時間以上	1人1日当たりの相談件数2件以下	1人1日当たりの相談件数2件以下	
市民相談	一般	1	-	-	1	-	-	-
	専門	12	9	5	3	2	-	-
	特別	7	1	1	6	5	-	-
その他の相談	市民生活・活動	5	-	-	2	-	3	2
	男女共同参画	3	2	-	-	-	1	1
	健康	2	1	-	-	-	1	1
	福祉	3	-	-	1	-	2	2
	子ども・子育て	5	2	-	2	-	1	1
	教育	5	-	-	4	1	1	1
合計		43	15	6	19	8	9	8

専任の相談員を配置しているものが 34 業務(79.1%)であった。このうち窓口開設時間数が「4時間未満」のものが 15 業務あり、そのうち「専門」及び「特別」の分野の 6 業務では相談員 1 人 1 日当たりの相談件数が 1 件以下となっていた。「4時間以上」のものは 19 業務あり、そのうち「専門」、「特別」及び「教育」分野の 8 業務で相談員 1 人 1 日当たりの相談件数が 2 件以下であった。

兼任の相談員のみを配置しているものが 9 業務(20.9%)あり、すべてが窓口を「4時間以上」開設し、そのほとんどの 8 業務が相談員 1 人 1 日当たりの相談件数が 2 件以下となっていた。なお、当該相談員は、各分野所管の担当事務も併せて行っていた。

市民サービスの観点からは、相談員 1 人 1 日当たりの相談件数の多寡をもって相談員の過不足を問うことは適当ではないが、相談員の適正な配置のあり方については検討の余地があると考えられる。

(2) 相談しやすい環境づくりなど相談者への配慮がなされているか。

不安や悩みごとを抱える市民が容易かつ安心して相談できる環境づくりは、相談業務という市民サービスを行うに当たっての最低限必要な条件である。例えば、容易に窓口へ到達できる適切な案内表示等を行うことはもとより、相談者が気軽にあるいははばかりことなく落ち着いて相談できるような場所や雰囲気づくりなどの相談者への配慮が必要である。

相談環境の整備状況は表 9 のとおりであった。

表 9 相談環境の整備状況（複数回答あり）

（単位：業務）

区分	相談環境の整備		予約制あり	予約制なし	案内表示の設置	窓口へ職員配置等
	相談分野	相談業務数				
市民相談	一般	1	-	1	1	1
	専門	12	5	7	7	7
	特別	7	1	6	6	6
その他の相談	市民生活・活動	5	2	3	-	3
	男女共同参画	3	3	-	-	-
	健康	2	2	-	-	-
	福祉	3	-	3	2	3
	子ども・子育て	5	4	1	-	1
	教育	5	3	2	1	2
合計		43	20	23	17	23

(注) 複数回答のため「予約制なし」と「案内表示の設置」及び「窓口へ職員配置等」の合計は一致しない

予約制を導入していたのは20業務(46.5%)で、相談者の待ち時間の解消や相談内容の特殊性から所要時間を確保するためなどからであった。また、予約の際に相談者に対し窓口設置場所の案内等を行っていた。

予約制を導入していないものは23業務(53.5%)で、そのうち分かりやすい場所に案内表示しているものは17業務あった。また、案内表示していない6業務は、相談を受けることを知られたくない相談者への配慮などによるものであった。また、予約制を導入していないすべての業務で相談窓口職員を配置し、相談者が声を掛けやすい環境をつくり出していた。

また、相談業務を行う場所の状況は表10のとおりであった。

表10 相談場所の状況

(単位：業務)

区分	相談分野	相談場所	個室	間仕切り	カウンター等
		相談業務数			
市民相談	一般	1	-	-	1
	専門	12	12	-	-
	特別	7	3	4	-
その他の相談	市民生活・活動	5	3	1	1
	男女共同参画	3	3	-	-
	健康	2	2	-	-
	福祉	3	3	-	-
	子ども・子育て	5	4	-	1
	教育	5	4	-	1
合計		43	34	5	4

相談場所については、①相談者のプライバシーに配慮が必要な相談内容に対応するため個室を確保していたものが34業務(79.1%)、②同じスペースに複数のブースを設けての合同相談など相談内容が特定されプライバシーの侵害の恐れがないものとしてパーティションによる間仕切り席で対応していたものが5業務(11.6%)、③相談者への特段の配慮を必要としない相談のためカウンター等で対応していたものが4業務(9.3%)であった。

以上の結果、すべての相談窓口において、相談者の立場に立った環境づくりが行われていたといえる。

(3) 相談業務の体制や実施方法などについて適時見直されているか。

相談業務は、市民のニーズに応えられることに意義があるといえる。よって、相談件数の増減や相談者の相談内容などを踏まえ、効率性を含めてより効果的な実施のあり方

(体制や実施方法) について検討を行っていくことが必要である。

業務の見直しの状況は表 11 のとおりであった。

表 11 業務の見直しの状況

(単位：業務)

区分	相談分野		見直しの 結果改善 あり	改善内容（複数回答あり）			見直しの 結果改善 不要	見直し なし
				相談時間・ 相談員数等	相談場所	相談 メニュー等		
市民 相談	一 般	1	1	-	-	1	-	-
	専 門	12	1	-	-	1	11	-
	特 別	7	-	-	-	-	7	-
そ の 他 の 相 談	市民生活・活動	5	3	3	2	1	1	1
	男女共同参画	3	1	1	-	-	2	-
	健 康	2	2	-	1	1	-	-
	福 祉	3	2	2	1	1	-	1
	子ども・子育て	5	2	1	2	1	2	1
	教 育	5	4	4	-	1	1	-
合 計		43	16	11	6	7	24	3

(注) 複数回答のため「改善あり」と「改善内容」の合計は一致しない。

相談業務の見直しは、アンケート等調査、相談件数の増減、相談内容の傾向などを参考に 40 業務(93.0%)で定期的に行われていた。このうち、業務改善を行ったと回答したものは 16 業務、検討した結果改善不要だったとしたものが 24 業務であった。

改善内容としては、相談時間数の拡充や有資格者を含む相談員の増員などによる「相談時間・相談員数等」が 11 業務、相談件数の増加に呼応した相談窓口の増設や専用相談室(個室)の設置などによる「相談場所」が 6 業務、「専門」の分野で相続・遺言手続に特化した相談の新設など内容を拡充した「相談メニュー等」が 7 業務であった。

見直しを行っていないと回答した 3 業務(7.0%)は、資格等を有する専門の相談員の増員が難しいことを理由としていたものが 1 業務で、残りの 2 業務は、漫然と業務を継続しているものであった。

相談業務は、不安や悩みごとを抱える市民に寄り添ってその解消を支援する市民サービスであることから、相談者のニーズと乖離があってはならない。よって、可能な限り当該業務の効果などについて検証を行うべきである。

<着眼点3>

個人情報の保護及び管理は適切に行われているか。

相談業務の性格上、恒常的に個人情報を取り扱うこととなるが、取得した個人情報は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）及び春日井市個人情報保護条例（平成14年春日井市条例第41号）の下で適切に保護・管理されなければならない。

(1) 個人情報の保護及び相談記録の管理は適切に行われているか。

相談業務を通じて取得した個人情報は、作成された相談記録（相談者のプライバシーに関する内容等特定の個人が識別できる情報が記載されているもの）とともに、法令に基づき厳格に保護・管理されなければならない。

なお、継続的な相談や支援が想定されるものについては、事務の円滑な引継ぎとともに情報の一元管理のため相談記録を作成することが望ましいと考えられる。

個人情報等の管理の状況は表12のとおりであった。

表12 個人情報等の管理の状況

（単位：業務）

区分	個人情報等管理対象		個人情報・相談記録	個人情報のみ	対象なし
	相談分野	相談業務数			
市民相談	一般	1	1	-	-
	専門	12	12	-	-
	特別	7	7	-	-
その他の相談	市民生活・活動	5	4	-	1
	男女共同参画	3	3	-	-
	健康	2	2	-	-
	福祉	3	3	-	-
	子ども・子育て	5	5	-	-
	教育	5	3	2	-
合計		43	40	2	1

相談業務のうち相談記録を作成していたものは40業務（93.0%）で、すべての業務において相談者の個人情報は保護及び管理の対象であった。

相談記録を作成していない3業務については、「教育」の分野で相談記録として内容の詳細まで残してはいないが、相談事案が深刻化した場合、教員等への連絡体制がとられていたものや、「市民生活・活動」の分野で相談窓口が年1～2日のもので継続的な相談が想定されないものであった。

また、個人情報等の保護及び管理を必要とする 42 業務の管理方法は表 13 のとおりであった。

表 13 個人情報等の管理方法

管理方法	相談業務数
データ及び紙媒体	14
紙媒体のみ	28
合計	42

個人情報等の管理は、すべての業務において適切に行われていた。

管理方法は、管理を必要とするすべての業務において紙媒体で行われており、所属内の共有で使用されている鍵付キャビネット内に保管されていた。

データで行われていたのは 14 業務(33.3%)あり、そのうち市ネットワーク内で保管されていたものは 11 業務、独立した専用パソコンに保管されていたものは 2 業務で、どちらにも保管していたものは 1 業務であった。また、すべての業務において、パスワードが設定されたパソコンで管理されており、第三者に使用されること又は許可なく情報を閲覧されることがないように必要な措置が講じられていた。

(2) 関係部局等との情報共有は適切に行われているか。

担当部局のみでは解決困難な事案については、関係部局等との連携が不可欠で、その際、当該部局等への相談者の個人情報等の提供が必要になることも考えられる。個人情報等の提供には、本人の同意を得るなど法第 16 条にのっとり、事務を進める必要がある。

関係部局等への個人情報等の提供の状況は表 14 のとおりであった。

表 14 関係部局等への個人情報等の提供の状況 (単位：業務)

区分	相談分野	相談業務数	提供あり	相談者の同意		提供なし
				あり	なし	
市民相談	一般	1	1	1	-	-
	専門	12	-	-	-	12
	特別	7	-	-	-	7
その他の相談	市民生活・活動	5	2	2	-	3
	男女共同参画	3	1	1	1	2
	健康	2	2	2	-	-
	福祉	3	3	3	1	-
	子ども・子育て教育	5	5	5	2	-
合計		43	19	19	6	24

(注) 複数回答のため「提供あり」と「相談者の同意」の合計は一致しない。

相談事案の解決等のため、関係部局等へ協力を求めて情報提供を行っていたものは19業務(44.2%)あり、すべてにおいて相談者から書面あるいは口頭で同意を得ることを基本としていた。なお、このうち虐待やいじめなどに関する相談に対応する6業務においては、法第16条第3項の規定に基づく「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合や児童の健全な育成のために特に必要がある場合」に該当するものは相談者の同意なしで個人情報の提供を行っていた。

<着眼点4>

関係部局等との連携は適切に行われているか。

市民の抱える不安や悩みごとは多岐にわたることから、相談内容によっては当該窓口での対応が困難な事案も少なくない。このため、このような事案に対しては関係部局等との適切な連携が不可欠となる。

(1) 関係部局等への相談事案の伝達など体制は取られているか。

相談事案への的確な対応について、市の他部局との連携は日常業務の中で行われていることから特に問題はないと思われるが、中には国や県あるいは団体の協力を得なければならないものもある。

関係部局等との連携の状況は表15のとおりであった。

表15 関係部局等との連携の状況(複数回答あり)

(単位:業務)

区分	相談分野	相談業務数	連携等あり	相談窓口の案内		相互連携		連携等なし
				関係部局	関係機関	関係部局	関係機関	
市民相談	一般	1	1	1	-	1	-	-
	専門	12	-	-	-	-	-	12
	特別	7	-	-	-	-	-	7
その他の相談	市民生活・活動	5	2	-	1	1	1	3
	男女共同参画	3	1	1	1	1	1	2
	健康	2	2	2	2	-	1	-
	福祉	3	3	2	-	2	3	-
	子ども・子育て	5	5	1	2	4	5	-
	教育	5	5	1	2	1	4	-
合計		43	19	8	8	10	15	24

(注) 複数回答のため「連携等あり」と「相談窓口の案内」及び「相互連携」の合計は一致しない。

関係部局等と連携があったのは19業務(44.2%)で、そのほとんどが「その他の相談」の区分となっており、このうち市の部局以外の関係機関・団体の主なものは、

- ・ 国 職業安定所

- ・ 県 尾張県民事務所、保健所、児童・女性・障がい者等相談等センター、警察
- ・ 団体 医師会、社会福祉協議会

であった。

連携は、当該相談窓口が市の他部局の協力を得て解決を図るほか、相談者の意向を踏まえ、専門性の高い関係部局等での完結を依頼する方法で行われていた。

連携を要しないものは24業務(55.8%)で、そのほとんどが「市民相談」であったが、いずれも相談内容が個別あるいは専門的で、当該相談窓口での完結を可能とする明確なものであった。

なお、関係部局等との連携については、

- ・ 健康分野 一般財団法人・NPO法人・市民グループなどの協力
- ・ 教育分野 各種相談等において深刻化した事案の解決に向け、組織的に対応するためスクールソーシャルワーカーを設置

などの強化・拡充が図られていた。

関係部局等との連携は、相談内容に応じて迅速かつ的確に専門の相談窓口へ引継ぐことが可能となり、ワンストップの相談支援体制の充実につながるため、今後とも、その円滑化が望まれる。

(2) 事務事業の改善につながったものはあるか。

市民の抱える不安や悩みごとが多岐にわたるため当該相談窓口のみでは、相談事案に起因する様々な問題解決に向けた事務事業の改善に至るまでは難しいのが現状である。しかし、相談内容には事務事業の課題解消につながるヒントが内在していることも考えられる。

その中で、相談業務を通じて事務事業の改善につながったものは、1業務あった。

〔市民生活・活動分野 公害に関する相談で事業者の法令等の理解不足を起因とした事例が多いことから事業者向けの講習会を開催することとした。〕

このように、相談業務は、当該相談窓口及び連携先の関係部局等にとって貴重な広聴の機会が得られているという基本認識の下で行われることが望まれる。

相談業務を効果的に実施するためには、相談者は同じ不安や悩みごとを抱える市民の代弁者とも言え、その存在を意識し取り組むことが重要である。また、その成果の一つとして、関係部局等とともに事務事業の改善につながることが期待される。

第6 意見

相談業務は、様々な不安や悩みごとを抱える市民へのサービス業務として行われており、その実施目的から

- ・市民の日常生活において抱える様々な問題等に対応する「市民相談」
- ・特定の施策推進のためのツールとして組み込まれた「その他の相談」

に大別することができる。そして、市民への積極的な業務活動の周知により問題の深刻化の回避や潜在的なニーズの早期発見につながることを期待される。

また、相談者は、結果への大きな期待とともに知られたくないという思いの中で、勇気を持って来訪することが考えられることから、それぞれの業務の目的を達成するためには、市民が気軽に、かつ安心して利用できる環境づくりに努めなければならないことはいふまでもない。

しかしながら、「第5 監査の結果」で示したように、相談者に関する個人情報の保護や管理は適切に行われていたものの、相談者の満足度の把握や業務の見直しなどが十分に行われていない状況が確認された。

については、相談業務の効果的な実施を求めて、次のとおり意見をまとめたので、これを参考に適切な事務の執行に努められたい。

1 より効果的な業務の検証のため、満足度の把握の検討を求めるもの

満足度は、相談者の来訪目的の達成の可否を確認するものであり、業務の必要性や有効性を測るための指標となる。また、市民のライフスタイルの多様化による相談者ニーズの変化に適応するためにも、さらには、相談者が満足に至らなかったものの中には業務の見直しを示唆する課題が内在していることも思料されることから、満足度の把握は重要な作業と考えられる。

しかしながら、多くの業務において、相談者の改善要望や不満の申出の有無、継続的支援が想定される状況など、市側の推測の下で相談者の満足度が判断されていた。

については、相談者への配慮などから満足度調査を行うことが適さないものがあるものの、相談者に寄り添った満足度の把握の検討を求めるものである。

2 相談者ニーズに対応する業務実施のため、適宜見直しを求めるもの

相談業務がその役割を果たすためには、実施内容等が社会経済情勢の変化を反映し転変する相談者ニーズと乖離するようなことは避けたいところであり、特に、施策推進上の必要性から実施されている「その他の相談」業務においては、その整合性が重要視されるものと考えられる。

相談者ニーズに柔軟に対応していくためには、少なくとも、相談員の数や質、相談項目の是非などの相談体制について、傾向と対策という視点からも適宜点検される必要があると考える。

しかしながら、一部の業務で見直しが行われておらず、事業の必要性、有効性の判断がされていない状況は、相談者ニーズとの乖離につながりかねないものといえる。

については、相談者ニーズに対応する業務実施のため、相談者の満足度など多面的な視点から、適宜見直しを求めるものである。

3 関係部局等との積極的な連携に期待するもの

様々な相談事案に的確に対応するためには、関係部局等の協力を得なければならないものがあり、調査結果では、関係部局はもとより国及び県、医師会等の各種団体との連携に留まらず、一般財団法人・NPO 法人・市民グループとの連携もとるなど、相談業務の機能強化に努めていた。

なお、「その他の相談」業務の約8割において連携が行われていることから、各種施策の推進には関係部局等との重層的展開が欠かせないことを示唆しており、また、関係部局等にとっても事務事業の課題の解消につながる貴重な広聴の機会を内在しているとも思料される。

については、関係部局等との連携は、それぞれの業務や施策の推進を促す要因になり得るとともに、何よりも市民サービスの向上に資するものとして今後とも強化・拡充を期待するものである。