

令和5年度

行政監査結果報告書

「相談窓口業務について」

富山県監査委員

目 次

第1 行政監査の概要

1 監査の趣旨	1
2 監査のテーマ及び選定理由	1
(1) 監査のテーマ	1
(2) 選定理由	1
3 監査の主な着眼点	1
4 監査の対象機関	1
5 実施方法	2
(1) 予備調査	2
(2) 書面監査・実地監査	2
6 監査の実施期間	2

第2 監査の結果

1 予備調査	3
2 書面監査・実地監査	3
(1) 対象機関の抽出	3
(2) 相談環境	5
(3) 相談体制	9
(4) 相談員等の対応・接遇	11
(5) 関係機関との連携等	13
(6) サービス向上のための取組	13

第3 監査の意見

1 相談環境について	18
2 相談体制について	18
3 相談員等の対応・接遇について	18
4 関係機関との連携等について	19
5 サービス向上のための取組について	19
6 おわりに	19

第1 行政監査の概要

1 監査の趣旨

県が処理する事務の執行が法令の定めるところに従って適正に行われているか、事務が経済的、効率的に実施され所期の目的を達成しているか、また、組織及び運営が合理的になされているかどうかについて、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づき監査を実施するもの。

2 監査のテーマ及び選定理由

(1) 監査のテーマ

相談窓口業務について

(2) 選定理由

県では県民から寄せられる様々な相談に対応するため、分野や目的に合った各種相談の窓口を設置している。

近年、新型コロナウイルス感染症への対応や少子・高齢化とそれに伴う人口減少問題など社会情勢が著しく変化する中で、県民から寄せられる相談内容についても複雑・多様化しており、相談窓口でのより一層の県民へのサービス向上や迅速で適切な対応が求められてきている。

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

3 監査の主な着眼点

監査は、主に次の着眼点に基づき実施した。

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

4 監査の対象機関

全機関

5 実施方法

(1) 予備調査

本庁及び出先機関の全所属を対象に、監査委員事務局にて、相談窓口設置状況を調査する。

(富山県ホームページ上にて、「相談窓口」に記載のある所属について一覧表を作成)

(2) 書面監査・実地監査

予備調査の状況を踏まえ、相談業務の内容、部局間の均衡等を考慮のうえ、抽出した所属を対象に、監査調書の提出を求め、書面監査を実施する。また、必要に応じて証拠書類の確認、担当者からの聞き取り調査等の実地監査を実施する。

6 監査の実施期間

令和5年10月から令和6年3月まで

第2 監査の結果

1 予備調査

本庁及び出先機関の全所属を対象に、監査委員事務局にて、相談窓口設置状況を調査し、富山県ホームページ上にて、「相談窓口」に記載のある所属について一覧表を作成した。

2 書面監査・実地監査

(1) 対象機関の抽出

予備調査の結果を踏まえ、相談業務の内容、部局間の均衡等を考慮のうえ、15機関を抽出し、当該機関が実施している相談業務22件を選定して監査対象（以下「監査対象業務」という。）とし、監査調書の提出を求め書面監査を実施、必要に応じて証拠書類の確認、担当者からの聞き取り調査等の実地監査を実施した（表1）。

表1 書面監査・実地監査対象機関一覧

	部局	監査対象機関	監査対象業務件数	監査対象業務	業務所管課
1	知事政策局	広報・ブランディング推進室(広報課)	1	・県民相談室(県政に対する意見・要望・照会)	
2	経営管理部	総合県税事務所(自動車税センター)	1	・自動車税(環境性能割・種別割)関連	税務課
3		県民生活課	1	・富山県交通事故相談所(交通事故関連)	
4	生活環境文化部	環境保全課	1	・公害苦情相談(水質汚濁・大気汚染等)	
5		消費生活センター	1	・消費者ホットラインほか(商品・サービスの契約等、安全性、消費生活関連)	県民生活課
6	厚生部	高岡児童相談所	1	・18歳未満の子どもに関する相談	子ども家庭室(子ども未来課)
7		女性相談センター	2	・女性の悩みごと相談 ・県配偶者暴力相談支援センター(配偶者等からの暴力相談)	子ども家庭室(子ども未来課)
8		障害者相談センター	1	・障害者の生活・職業・医療・補装具等相談	障害福祉課
9		心の健康センター	3	・心の健康センター(心の健康・精神医療・思春期・アルコール関連) ・こころの電話相談 ・ひきこもり地域支援センター	健康対策室(健康課)
10	商工労働部	技術専門学院	1	・職業訓練相談室(離職後の職業訓練相談)	労働政策課
11	農林水産部	農産食品課	1	・食品表示110番(食品表示関連)	
12	土木部	立山土木事務所	3	・砂利採取関連 ・海岸に関する相談(海岸での施設設置、土地掘削等) ・河川に関する相談(流水使用、土地占用等)	河川課
13	教育委員会	生涯学習・文化財室	3	・子育てホットライン(子育てに関する悩み) ・家庭教育カウンセリング(心の問題、不登校、障害関連) ・子どもホットライン(子どもの悩み)	
14		総合教育センター	1	・教育相談(不登校、学業、進路、家庭教育等相談)	教育企画課
15	警察本部	警察相談課	1	・相談110番(生活の安全、警察の要望、情報公開、犯罪被害者関連)	
合計			15	22	

(2) 相談環境

①設置の根拠となる法令等・運営方法

相談窓口の設置根拠については、法令等による設置を含め、監査対象業務について、すべての機関で何らかの根拠があった。(表2)

<設置の根拠> (複数回答可)

表2

(単位：件)

法令	条例	要綱・要領等
17	10	14

※なお、一事務について、複数回答のため、件数は一致しない。

監査対象業務の運営方法は直営が最多で、業務委託が2件あった。(表3)

<運営方法> (複数回答可)

表3

(単位：件)

直営	業務委託	指定管理
21	2	0

※なお、一事務について、複数回答のため、件数は一致しない。

②相談窓口の開設時間等

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

相談内容によっては、例えば、県民の安全に関するような緊急を要する業務については24時間体制での対応をしている機関、電話での窓口においては夜間に実施している機関もあった。また、繁忙期等に開設時間を延長したりしている機関もあった。(表4, 5)

<窓口の開設日>

表4

区分	業務件数 (件)	割合 (%)
月～金(祝日及び年末年始を除く)	18	81.8
その他	4	18.2
月曜のみ	(1)	
休業日を設けていない	(3)	
計	22	100.0

<窓口の開設時間>

表5

区分	業務件数 (件)	割合 (%)
通常の勤務時間の範囲内 月～金 8:30～17:15	14	63.6
その他	8	36.4
月～金 17:00～21:00	(1)	
月・水・金 10:00～21:00 火・木 17:00～21:00	(1)	
月・金 13:00～17:00 火・水・木 9:00～17:00	(1)	
月 9:00～13:00	(1)	
8:30～22:00	(1)	
24H365日受付(電話)	(2)	
時間外受付・特定曜日の時間延長	(1)	
計	22	100.0

③広報・周知

県では、県民生活に関する様々な届出・申請の受付、相談、案内等の業務を行っており、利用者の利便性等を考慮し、多様な窓口を設置している。

このため、それぞれの目的に応じて該当する業務がどの窓口で実施されているか、場所がどこにあるかなどを県民が把握できるよう広報・周知することが重要となってくる。

そこで、これらの相談業務について、県民への広報・周知をどのように行っているか確認したところ、すべての相談業務においてホームページによる情報提供が行われていた。合わせて、必要に応じてパンフレット・ちらし等の印刷物による周知を行うとともに、イベントや臨時的な業務の案内等については、報道機関（テレビ・ラジオ・新聞）、県広報等を活用した広報も実施されていた。パンフレット・ちらし等に、二次元コードなどを掲載したり、SNS（LINE等）による広報も見られた。（表6）

<広報・周知方法> (22 相談業務 複数回答可)

表6

区分	業務件数 (件)	割合 (%)
ホームページ	22	100.0
パンフレット・ちらし等印刷物	15	68.2
テレビ・ラジオ・新聞・県広報など	9	40.9
その他(教室、説明会、案内文送付など)	2	9.1

※なお、一事務について、複数回答のため、件数は一致しない。

④案内表示

来訪者が必要な相談窓口等へスムーズに出向くためには、その位置を示す的確な案内や表示が必要である。

そこで、案内表示等の状況を確認したところ、相談窓口機関名の案内については、屋外、庁舎入口、窓口付近のいずれかにおいて、すべての機関で設置されていた。

また、相談窓口名の表記については窓口付近に看板等設置のある機関もあったが、業務の一環として、相談業務の対応をしている機関等については、職員配置図の掲示のみとなっている機関も散見された。

案内表示等の外国語表記については、英語表記がされている機関もあった(4件、今回の監査対象業務で電話のみの窓口については、来訪者の想定がないため除いた)が、大半の機関では、日本語表記のみとなっていた。その理由としては、現状、外国人の利用はほとんどなく、例えあっても、日本語が通じる方や紹介者の随行等があるため、その必要性や要望がないとのことだった。

また、ホームページ上にアクセス方法を掲載している機関もあった。

⑤来客用駐車場

来客用駐車場の状況について確認したところ、すべての機関で来客用駐車場が確保されていた。

駐車場が混雑する時期のある機関もあったが、近隣施設との相互利用等、支障が生じないように配慮されていた。

また、障害者用駐車場も入口付近等において、すべての機関で確保されていた。

⑥プライバシー保護

プライバシーの保護対策としては、相談室があるのは18業務で、専用相談室のある機関、相談内容に応じ別に会議室等の兼用相談室を利用している機関があった。

相談室のない機関においても、相談内容が問合せ等のみで個人情報等を含まない場合以外は、パーティションやすりガラス等外部から見えないようにする等配慮が

なされていた。(表7)

＜プライバシー保護＞ (22 相談業務 複数回答可)

表7

区分	業務件数 (件)	割合 (%)
相談室あり(専用・兼用)	18	81.8
パーテーション有	8	36.4
その他の配慮(すりガラスなど)	8	36.4
特になし(相談内容が問合せ等のみ)	1	4.5

※なお、一事務について、複数回答のため、件数は一致しない。

⑦バリアフリー対策

障害者や高齢者等が支障なく相談窓口でサービス等を受けられるためには、それぞれ個々の来訪者の心身の状態等に応じて不都合のない対応に留意する必要がある。

主なバリアフリー対策としては、車椅子、エレベーター、自動ドア、段差解消のためのスロープ、手摺り、点字ブロックの設置等があり、概ね適切な配慮となっていた。

また、身体障害者用トイレ(多目的トイレ)については、多くの機関で設置されていた。

このほか、子供連れの来訪者への対応としては、待合室や子供のおもちゃ等が用意してあるプレイルームの設置等を行っている機関もあった。

また、カウンターの記載スペースを低めに設定したり、老眼鏡の備え付けをしている機関もあった。

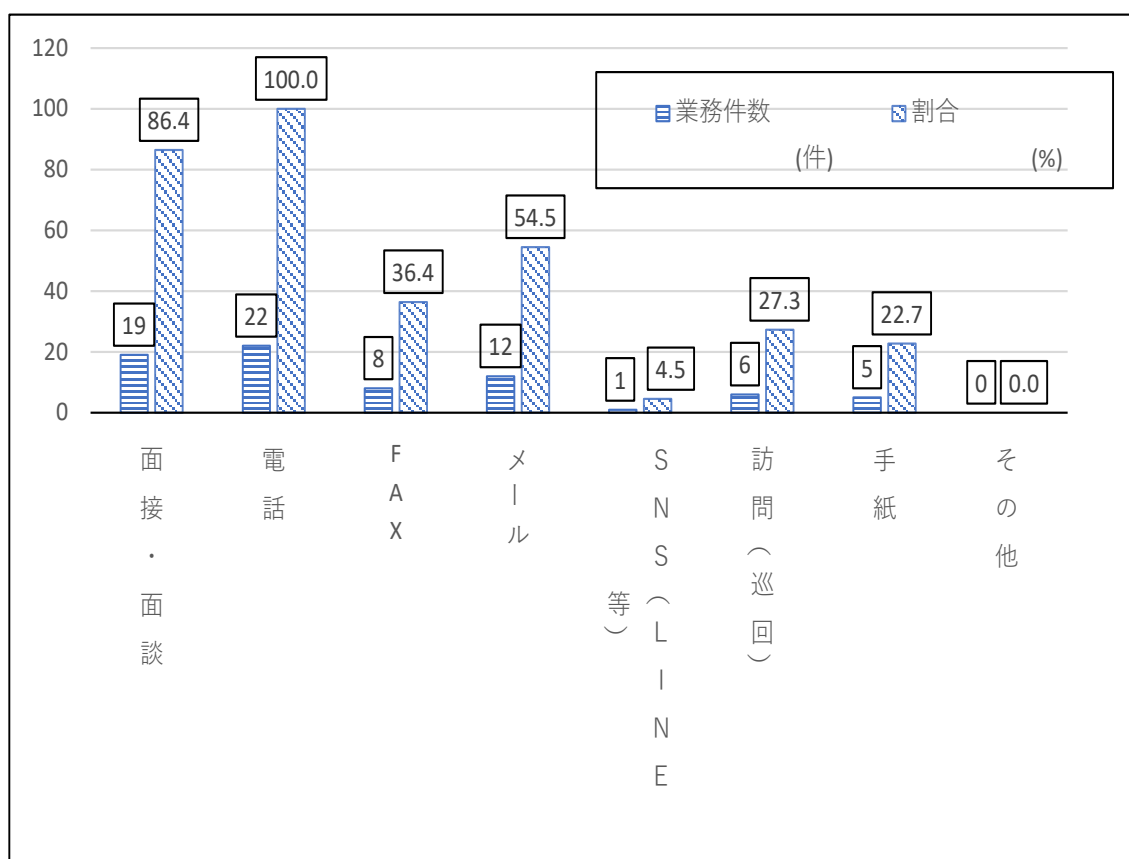
(3) 相談体制

①相談方法

相談方法については、電話、面接・面談がほとんどで、必要に応じ、メール、FAX、訪問（巡回）等が行われていた。（グラフ1）

＜相談方法＞ （22 相談業務 複数回答可）

グラフ 1



※なお、一事務について、複数回答のため、件数は一致しない。

②相談員の状況

担当する相談員の人数は、22 相談業務で 186 人となっており、業務分担において、専任が 122 人（65.6%）、他業務との兼任が 64 人（34.4%）、経験年数は、3 年以上が 119 人（64.0%）と半数以上となっている。（表 8）

相談員の勤務形態については、常勤職員のみ窓口の場合は、本来業務と兼務しながら相談業務に従事しているのがほとんどで、専任の場合は、会計年度任用職員等の非常勤の相談員が多く、経験年数も長い方が多かった。

また、相談員の資格の有無については、法令等により資格等が必要な相談業務は 7 件あった。資格が必要のない場合においてもその業務に精通されている方を採用している機関が多く見られた。

<相談員数及び経験年数> (相談員 186 人の状況)

表 8

	業務分担		経験年数				
	専任	他業務も兼任	1年以内	1～2年以内	2～3年以内	3～5年以内	5年以上
相談員数 (人)	122	64	17	27	21	47	72
割合 (%)	65.6	34.4	9.2	14.7	11.4	25.6	39.1

※なお、相談員の経験年数について、委託分は不明のため、数値は一致しない。

③待ち時間短縮対策

待ち時間の短縮対策としては、混雑時には対応職員を増やす、番号札を渡して順序良く対応する、事前予約制を取り入れる等のほか、ホームページ等に申請書の様式を掲載しておき、あらかじめ関係書類を準備できるようにする等の取組みが実施されていた。

また、相談窓口での記載例の備え付けについては、1件のみであった。備え付けのない相談業務においては、電話のみで来訪者の想定のない業務、住所、氏名のみ記入という簡易な申請のため特段記載例を必要としない業務、職員が直接聞き取り申請書等に記載している業務が多く見られた。いずれの窓口においても円滑な事務処理に留意されていた。

④働き方改革

相談員の休憩時間等の対応については、当番制等により対応している機関が一部あったが、休憩時間として休憩を取得している機関が多く見られた。また、その場合でも、留守電やFAX等に切り替えたり、急な来訪については、別の職員で対応するなど、相談業務に支障がないように対応されていた。

相談員の勤務は、時間外勤務がない機関も多く見られたが、常勤職員等で相談業務を兼務等で対応している相談員のいる機関では、時間外勤務が多い場合もあった。いずれの場合も、データ等で時間外勤務の時間を管理したり、定期健康診断や上司等の面談、声掛けにより、相談員の健康を害することのないよう確認されていた。

なお、相談員のメンタル面も含めた健康状況については、すべての業務において概ね良好との回答であった。

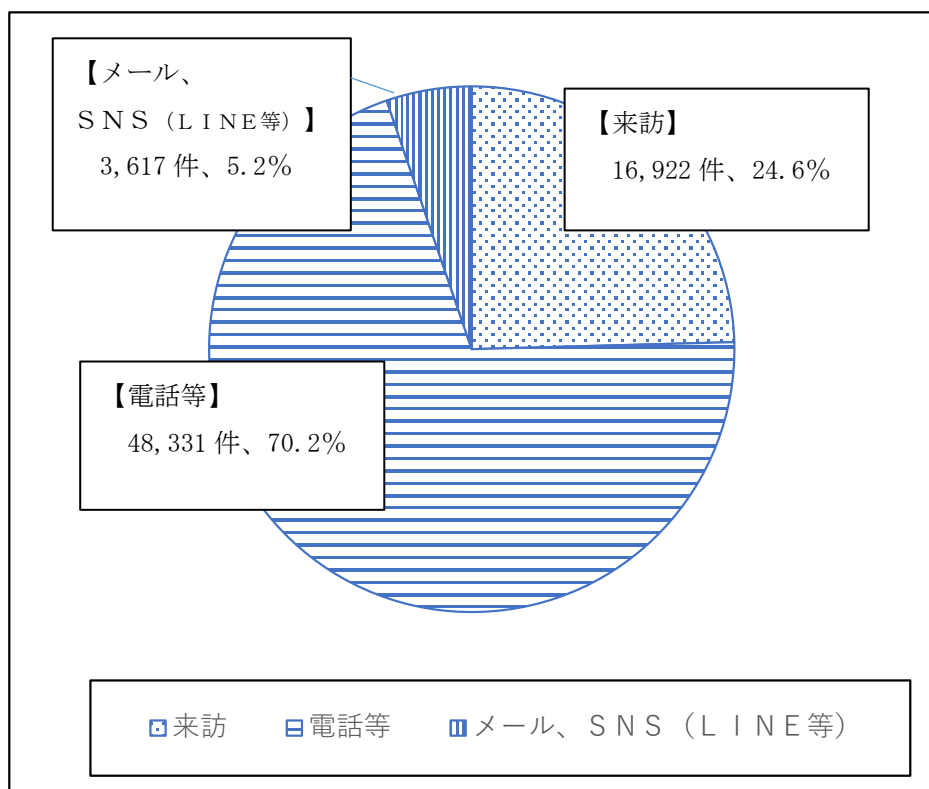
(4) 相談員等の対応・接遇

①相談件数等

相談件数については、令和4年度は、22相談業務で68,870件あり、その内訳としては、来訪が16,922件(24.6%)、電話等が48,331件(70.2%)、メール、SNS(LINE等)が、3,617件(5.2%)となっている。(グラフ2)

<相談件数> (令和4年度 22相談業務)

グラフ2



令和3年度の相談件数は、22相談業務で68,194件だった。令和4年度が、令和3年度に比べ増加した相談業務は11件、減少した相談業務は8件、変更なしが3件だった。

増減理由としては、業務の相談内容自体の増減もあったが、令和3年度は外出制限等により相談時間等も制限されていたものが令和4年度は少し緩和された事による増など、新型コロナウイルス感染症の影響によるものも多く見られた。また、市町村等に業務の一部を移管したため、減少している業務もあった。

相談者の年齢や性別、相談内容については、様々であったが、比較的、年齢の高い方が多く、子供の相談事を親が代わりにしているケースも見られた。匿名の電話等への回答に苦慮されている業務もあった。

②研修

相談員に対する研修については、22 相談業務のうち、定期、不定期（数年に 1 回等）も含めて研修を実施している業務は 18 件あり、大半を占めていた。（表 9）

相談員に必要なスキルを身に付けさせるため、県独自で定期的に研修会を開催している、あるいは国等の機関主催の研修会に参加しているもののほか、日常的に職場内で事例検討し、上司等による助言指導をしている職場内研修を実施している業務も多く見られた。

特に専門性の向上が求められる相談業務においては、外部講師等による講演、専門家のスーパーバイザーを活用した相談員への助言指導等が行われていた。

また、接遇等研修の一環として、職員研修所が実施している「クレーム対応研修」を受講している機関もあったほか、オンライン研修を実施している機関もあった。

研修を実施していない理由としては、業務に必要な知識を既に習得、精通している方が相談員となっている、資格を要しない通常業務のため引継書等にて対応している、委託先で研修を実施しているなどがあった。

< 研修 >（22 相談業務）

表9

区分	業務件数 (件)	割合 (%)
定期的実施している	12	54.5
実施しているが定期的にはない	6	27.3
実施していない	4	18.2

③情報共有

いずれの機関においても、来訪、電話等の相談等に関して必要な情報は、相談記録簿等を相談員間や機関内で供覧・回議したり、定期的なミーティングにおいて周知するなど、共有化が図られ、業務に支障がないよう対応されていた。

システム等に入力しデータベース化することで、過去事例の検索を可能にし、より迅速に必要な情報を入手、対処に役立てている機関もあった。

④要望・苦情への対応、相談員へのフォローアップ

相談内容が複雑・多岐に渡る場合等において、長時間の電話が繰り返されたり、相談窓口職員への理不尽な要求や言動がなされることもあるなど、相談員が精神的負担を感じるような場合には、相談員がひとりで抱え込むことのないよう、案件によっては機関内の上司等が対応したり、本庁の業務所管課対応とするなど、組織としてフォローアップ体制が取られていた。

また、スーパーバイザーからアドバイスをもらったり、シフトを調整して休みが取れるようにするなど、相談員の負担軽減を図っている機関もあった。

⑤行政処分の指導・検討

相談事案にかかる行政処分の指導や検討を行っている業務は4件あり、法令等に基づき指導等が実施されていた。行政処分の指導等については、相談業務内容の引き継ぎをして、本庁の業務所管課で実施している機関もあった。

(5) 関係機関の連携等

関係機関との連携・役割

相談内容に適切に対処するためには、関係機関と密接に連絡・連携しながら対応することが重要である。

相談窓口の一覧等の記載のあるちらし等を窓口に備え付けたり、ホームページ上に掲載・リンク貼付などを行い、相談者個人の事情、相談内容の詳細等に合わせた日時、地域等の他窓口への紹介(本庁業務所管課、国等の機関、市町村等の窓口ほか)や情報提供が実施されていた。

また、業務に精通した有識者を含めた協議会、連絡会議等を定期的に開催し、その場で、相談業務についての事例検討や、協議、助言等がなされていた。

いずれの業務においても、随時、関係機関等と連携しながら、相談業務の解決に向けて対応されていた。

(6) サービス向上のための取組

①マニュアル等作成

相談業務に関するマニュアル等を活用することは、対応や事務処理の合理化、円滑化を図ることを可能にし、相談員及び相談者の負担を軽減する有効な方法である。

相談マニュアル等があると回答のあった業務は22件あり、大半を占めていた。(表10 複数回答可)

マニュアル等の内容としては、個々の業務内容(申請書、記録簿等の記載例あり)、システムへの入力手順についてなど、また、電話応対等、接遇について記載されているものもあった。

なお、「不当要求行為等」については、作成しているマニュアルへの記載がなく、人事課が作成しているマニュアルを参考にしている機関が多く見られた。

マニュアル等がない理由としては、相談内容が複雑・多岐にわたっており作成が困難、相談員がその業務に精通(しており不要)、事例が少ないため(不要)などのことであった。

<マニュアル作成等> (22 相談業務 複数回答可)

表10

区分	業務件数 (件)	割合 (%)
あり(県で作成)	17	77.3
あり(国等マニュアルを利用、その他)	5	22.7
なし	3	13.6

※なお、一事務について、複数回答のため、件数は一致しない。

②個人情報管理

案内や情報提供のみの場合など個人情報等の取得のない業務がある一方で、申請書にマイナンバー等の特定個人情報の記載を求めているものなど、個人情報等を取扱っている業務も多く見られたところであり、情報漏えい等防止の観点から、申請書類や相談記録簿等の適切な管理の徹底が求められる。

相談記録簿等の作成については、相談員の手書きによる紙媒体のものもあったが、パソコン等へ入力、データベース化して保管されている業務もあった。

紙媒体については、鍵付きの棚やキャビネット等で保管されており、また、電子媒体についてもパスワード設定や必要な方のみがアクセスできるよう管理されていた。

保存年限については、原則5年のものが多く見られ、書類の処分については、保存年限が経過した時点で、シュレッダーや溶解リサイクルボックス等による確実な廃棄処分がなされていた。

いずれの機関においても、個人情報保護法及び県の情報管理基準等を遵守し、管理の徹底がなされていた。

③利用者へのアンケート、意見箱の設置

県では、公の施設や相談窓口をはじめ、庁舎全体として、また、個別のイベントや会議、研修会などにおいてアンケートの実施や意見箱を設置するなど、県民の満足度の向上に努めることとしている。

利用者へのアンケートや意見箱の設置があると回答があったのは、講習会や研修会時にアンケート実施をしている等で、22業務のうち、4件のみであった。

設置がない理由としては、

- i. ホームページ上に担当課の連絡先及びお問合せフォームを掲載していて、メール等により意見・要望の確認が可能なため
- ii. 定期的に行っている関係機関担当者会議や意見交換会上で、要望・意見を聴取しているため

- iii. 相談員が直接、相談を受ける際に、相談者の意見を聴きながら、その相談の中で意見・要望を確認しているため
- iv. 相談件数が少ないことから実施の必要性がないなどがあった。

寄せられた意見・要望等には、ハード面やソフト面のほか、幅広い分野にわたり改善を望むものがあり、予算面等により、すぐに対応が困難なものもあったが、関係機関等に周知を図り、即時の改善が可能なものは改善し、それ以外の課題についてもどのように克服、改善するかなど、少しでも県民等のサービス向上に繋がるよう、いずれの機関においても検討されていた。

④相談等の活用事例

すべての業務において、相談内容等について関係機関等に周知（通知や連絡会議等にて）を図って情報共有し、事例を検討するなど、概ね活用されていた。

定期的を開催している研修や講習会等で苦情等の事例を紹介し、同様の事案が発生しないよう、未然防止に役立てている機関もあった。

相談件数等について、冊子等の印刷物、ホームページ上で公表している業務もあったが、プライバシー保護の観点から、集約等は実施しているが、あくまで関係機関内の内部資料のみで活用し、公表はしていない業務が多く見られた。

また、県では公表していないが、国へ報告を上げることで、国等の機関により、全国的な統計をホームページ上に掲載している事例もあった。

その他相談窓口業務として、県民・相談者のサービス・利便性向上（ウェルビーイング向上、DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進）のための取組みについて聴き取りを行ったところ、次のような意見があった。

⑤サービスやウェルビーイング向上に関するもの

- ・メール問合せフォームにおいて、ワンストップで受け付けている
- ・電話や滞在が長時間にならないよう、1時間以内で終わるようにする
- ・相談者の疑問や不安を解消するため、無料弁護士相談を実施
- ・相談について、漠然とした内容ではなく、端的に絞っていただくよう依頼
- ・電話相談において、原則、電話番号の非通知着信には対応していない
- ・電話相談において、あらかじめ録音することを相談者に通知したうえで録音
- ・回答の作成について、他機関へ問合せ等必要なこともあり、時間を要する旨、あらかじめ了承をいただいている
- ・働き方改革の一環として、関係機関のリーフレットやチラシ、相談で使用するプリントは、決まったフォルダにて保存し職員が共有して使用できるようにした

- ・他機関へつなぐときは、たらい回しとならないよう、迅速、適切に対応
- ・メールによる回答は、2週間以内を明示し対応
- ・実際の状況（何が問題となっているか）を現地調査等により適切に把握
- ・カタログスタンドを設置、事例毎に興味を持っていただけるよう広報誌を配架
- ・法改正に際し、相談業務について改正となった点等の周知を広く図る
- ・主訴の解決のための適切な助言、関係機関への案内、相談者に寄り添い、傾聴・共感の姿勢を重視し対応することで、相談者の満足感・安心感（相談して良かった、役立った）を得られるよう心掛けている
- ・専門家からのアドバイスを受ける

⑥DXの推進に関するもの

- ・ホームページでのAIチャットボットの導入
- ・自動音声案内による電話交換導入による電話対応の迅速化及び業務効率化
- ・セミセルフレジ導入による県民及び職員の感染防止対策及び業務効率化
- ・電子メールでも相談を受付
- ・研修等を現地とオンラインのハイブリッド方式で開催
- ・国による指針等が今後示される予定で、国全体でDXの推進を図る
- ・国による全国的なシステムを通して情報共有、連携を図る
- ・会議資料のペーパーレス化
- ・担当者不在時でも他相談員が対応可能なように相談経過を電子データで共有
- ・担当職員研修等のWeb開催（ペーパーレス化）
- ・申請の電子申請化・メールでの申請を可能とした
- ・相談時にデジタルツール（タブレット）を活用
- ・研修会等の申込や事後のアンケートに二次元コードを使用
- ・研修会に参加できなかった方向けにユーチューブを使い、別日に限定配信した
- ・国の法改正を受け、今後、SNSでの周知やホームページに動画を掲載する予定
- ・過去の質問をデータベース化、すぐに検索可能としている
- ・相談窓口の周知のため、LINEのリッチメニューを利用
- ・ホームページ上でQ&Aによる情報配信やメール相談を実施
- ・配付しているカードに、ホームページにつながる二次元コードを掲載
- ・メールでの相談は実施していないが、受付のみメール可能とした
- ・広報用ポスターに二次元コードを付けスマートフォンからアクセスをやすくした
- ・ホームページでInstagramやX（エックス）にリンクを可能とし、若い世代にも利用しやすいようにした
- ・ナンバーディスプレイ付き電話を導入予定
- ・法令の検索システムを導入予定
- ・受付予約にLINE（SNS等）を活用

⑦相談業務において重要と考えているもの

- ・苦情相談等があった際は、関係市町村等に迅速に情報提供・連携を図る

- ・定期ミーティング(係内)による情報の共有化
- ・計画的な来所相談の受入
- ・インターネットやデジタルツールを活用したわかりやすい情報提供や利用しやすい環境の整備
- ・相談者の疑問や不安を解消するため、相談者に寄り添い、相談内容をしっかりと聴き取って対応
- ・相談員の確保、育成及びエンゲージメントの強化が重要
- ・相談者の安全を第一目的として、相談業務に対応
- ・わかりやすく丁寧に説明し、本人の気持ちに寄り添い、受け止めること
- ・関係者と顔の見える関係づくりが大切
- ・必要によっては他機関（本庁業所管課、国機関、各市町村等）と連携を密にし対応
- ・相談員を増やし、相談体制を強化する
- ・相談員の相談スキルの向上のための研修の充実
- ・相談しやすい環境づくり、相談者の心情等に配慮した対応
- ・相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある緊急の対応を要する相談は、直ちに関係所属と連携し組織的な対応を徹底する

など

第3 監査の意見

今回の行政監査では、相談窓口業務について、相談環境、相談体制、相談員等の対応・接遇、関係機関との連携等やサービス向上のための取組など、各種相談業務において、法令、条例、要綱等に基づき、概ね適正に処理されていることを確認することができた。今後、県民に身近な行政サービスとして一層の利便性の向上を図るため、次の事項について留意改善されることを望むものである。

1 相談環境について

相談業務については、県民誰もが利用しやすいことが重要であり、業務の案内、広報、施設整備など適切な環境整備が求められている。

①広報・周知については、すべての機関においてホームページ、印刷物による情報提供が行われていたが、時代のニーズに応じて、今後はSNS（LINE等）による周知も活用されたい。

②案内表示については、窓口付近に看板等を設置している機関があったほか、職員配置図の掲示のみの機関もあり、改善が望まれる。また、外国語表記についても、一部の機関においてニーズ等がないため標記されていなかったが、必要に応じて、その標記について検討されたい。

③プライバシー保護については、8割程度の機関が相談室を設けて対応していたが、残りはパーティション等の設置のみであった。プライバシー保護は、個人情報の漏えいを防止するためにも重要であり、相談室を確保できなくても、外部へ音声漏れるのを予防する対応を進めるなどプライバシー保護への一層の促進を図られたい。

2 相談体制について

相談体制については、業務に精通した相談員の適切な配置などが望まれている。

①相談員の状況については、専任職員は、勤務形態が非常勤の会計年度任用職員が多く、経験年数も長い職員が多い。相談窓口においては、県民へのサービス、特に相談業務のレベル維持のためにも、経験豊かな専門職の確保が重要であり、今後とも行政窓口に必要人材の確保に努められたい。

②相談員の働き方改革については、機関によっては時間外勤務での対応もあったが、上司等による時間管理、面談や定期健康診断の受診など、職員の健康に配慮していると見受けられた。今後とも、すべての機関において、精神的な面を含めた職員の健康保持に取り組んでいただきたい。

3 相談員等の対応・接遇について

相談員の対応・接遇については、増大し複雑・多様化する相談業務に対し、組織内で相談員のスキルを研修等を通じて向上し、情報共有とフォローアップを徹底し、適時適切に対応することが求められている。

①相談員の研修については、大半の相談業務において、職場内研修を含めて実施されており、相談員のスキルアップに努めていた。近年、各種相談内容は、複雑・多様化

し、専門的な知識を求められるものが多くなっている。引き続き、業務に専門的な助言を行える外部の専門家の助言指導を取り入れるなど、相談員の資質向上を図られたい。

②要望・苦情への対応、相談員へのフォローアップについては、すべての機関において対応されていた。今後とも、専門家による助言、休暇の取得を促進するなど、相談員の負担軽減に努められたい。

4 関係機関との連携等について

相談対応のため関係機関と連絡調整を図り、連携していくことは重要である。各機関においては、窓口でのチラシの配布、ホームページでの掲載など相談者に対して関係機関の情報を提供しており、また連絡会議等を通じ、情報共有等連携が図られていた。今後とも、関係機関と密接に連携を図りながら、相談対応の向上に努められたい。

5 サービス向上のための取組について

相談業務の現状に満足せず、サービス向上に向けて取り組むことは大切である。

①マニュアル等の作成については、大半の相談業務において活用され、相談員のスキルアップやレベルの平準化を図られていた。相談業務の円滑化や相談員の負担軽減に効果があることから、今後とも、適時適切に見直しを行い、マニュアル等の整備充実に努められたい。

②個人情報管理については、相談者等の個人情報漏えい防止のため、すべての機関において個人情報保護法や県情報管理基準等に基づき、管理の徹底がなされていた。今後とも、法令等を遵守し、適時適切な情報管理に努められたい。

③利用者からの意見・要望については、ホームページ上のお問合せフォームや相談時の聞き取り等で受け付け、各機関において対応可能なものは、改善に取り組まれていた。今後とも、関係機関等に働きかけるなど、利用者の意見・要望等に真摯に対応し、業務の改善を図られたい。

④相談内容の活用については、関係機関等と情報共有し、事例を検討するなど、業務の改善、向上に適切に取り組まれていた。引き続き、適切な活用を行い、相談業務の資質向上に努められたい。

⑤県の重要施策であるウェルビーイングの向上やDXの推進については、ホームページでの問い合わせフォームのワンストップ受付やAIチャットボットの導入など、利用者の利便性の向上と相談員の働き方改革に寄与する改善に各機関において各々取り組まれていた。引き続き、相談業務のよりよい改善に努められたい。

6 おわりに

本県では能登半島地震の被災対応に伴い被災者支援等災害対策が新たな重要課題となっており、各種相談窓口においては、通常業務に加え災害に関連した相談業務への対応に取り組んでいる。今後とも、時代のニーズに的確に対応しながら、相談業務の改善に努め、県民に寄り添った対応に努めていただきたい。