

山梨県公報

号外第十二号

平成十四年
三月十五日

金 曜 日

目 次

監査委員

監査の結果に関する報告の公表……………一

監査委員

山梨県監査委員告示第六号

地方自治法(昭和二十二年法律第六十七号)第百九十九条第二項の規定に基づき執行した監査の結果に関する報告を同条第九項の規定により、次のとおり公表する。

平成十四年三月十五日

山梨県監査委員	小 林 二 三
同	早 川 正 秋
同	白 倉 政 司
同	中 村 照 人

第1 監査の対象と趣旨

1 監査の対象 「相談事業」について、
2 監査の趣旨 近年において、児童虐待、家庭内暴力、消費生活に関するトラブル等の増加が大きな社会問題となっている。そこで、このような問題について相談事業を行っている機関が、適切な事務を行っているかどうか監査を実施し、今後の行政事務の改善に資することを目的とした。

第2 監査の実施状況

1 監査の実施期間 平成13年10月23日から平成14年2月25日までの間に監査を実施した。

2 監査対象期間 平成8年4月1日から平成13年3月31日までの5年間とした。

3 監査の方法 監査は、実地調査及び「相談事業実施状況調査票」等の書類審査の方法により実施し、必要に応じて事情聴取を行った。

4 監査の視点

- (1) 相談体制は確立されているか
- (2) 相談者への配慮はされているか
- (3) 事務処理規程等に基づき、適切に事務処理がされているか
- (4) 県民に対する周知、啓発は適切にされているか
- (5) 関係機関相互の連携や協力はされているか

5 監査対象機関

児童虐待、家庭内暴力、消費生活等に関する相談事業を行っている機関で、常時又は定期的に相談事業を行っている次の機関とした。

表1 監査対象機関

所管部	監査対象機関	主な相談事業の内容
企画部	県民相談センター	県行政相談、行政苦情相談等
	消費生活センター	消費生活に関する相談
	総合女性センター	女性に関する総合相談
	県中福祉事務所	家庭相談、母子相談等
	県東福祉事務所	〃
	県南福祉事務所	〃
	県北福祉事務所	〃
	都留福祉事務所	〃
	甲府保健所	健康相談
	日下部保健所	〃
福祉保健部	石和保健所	〃
	身延保健所	〃
	小笠原保健所	〃
	韭崎保健所	〃
	吉田保健所	〃
	大月保健所	〃
	女性相談所	要保護女子に関する相談
	中央児童相談所	児童に関する相談
	都留児童相談所	〃
	障害者相談所	障害者に関する相談
教育委員会	富士ふれあいセンター	精神保健福祉に関する相談
	総合教育センター	教育に関する相談
	警察本部	警察総合相談
計	24機関	

(注) 1 所管部及び監査対象機関は、平成13年3月31日現在のものである。

第3 相談事業の概要

1 相談事業の目的等 監査の対象とした24機関の相談事業の目的等は、次のとおりであった。

表2 相談事業の目的等

監査対象機関	主な相談事業の内容	相談法令
県民相談センター	県行政相談、行政苦情相談等	県民相談センター設置条例

消費生活センター	消費生活に関する相談	開かれた県政の推進に資する事業者、消費者との間の取引に生じた苦情を適切かつ迅速に処理する	消費者保護基本法
総合女性センター	女性に関する総合相談	女性の個人的な悩みや、専門的な助言が必要となる家庭や社会での様々な相談を1カ所ですぐ受けられるようにする。また、適切な専門機関を紹介する	山梨県立女性センター設置及び管理条例
峡中福祉事務所	家庭相談、母子相談等	山梨県家庭健全化及び児童養育の適正な実施を図る	児童相談所設置運営要綱
峡東福祉事務所		母子家庭、寡婦及び父子家庭を対象として、身立に必要となる指導を行い、福祉の増進に努める	母子及び寡婦福祉法
峡南福祉事務所			
峡北福祉事務所			
都留福祉事務所	健康相談	精神保健及び精神障害者の福祉に関し、精神障害者及びその家族等からの相談に応じる	精神保健及び精神障害者の福祉に関する法律
甲府保健所		将来、精神運動発達面に障害を来すおそれのある乳幼児の相談を行う	乳幼児の発達支援事業要綱
身延保健所			
石和保健所			
身延保健所			
小笠原保健所			
韮崎保健所	健康相談	精神保健及び精神障害者の福祉に関し、精神障害者及びその家族等からの相談に応じる	精神保健及び精神障害者の福祉に関する法律
吉田保健所			
大月保健所			
女性相談所	要保護女子に関する相談	売春を行うおそれのある女子の転落未然防止と保護更生	売春防止法
中央児童相談所	児童に関する相談	児童に関する各般の問題につき、家庭その他からの相談に応じる	児童福祉法
都留児童相談所			
障害者相談所	障害者に関する相談	身体障害者に関する相談や指導のうち、専門的な知識及び技術を必要とするものを、知的障害者に対する問題につき、家庭その他からの相談に応じる	身体障害者福祉法 知的障害者福祉法
富士ふれあいセンター			
精神保健福祉センター	精神保健福祉に関する相談	精神保健及び精神障害者の福祉に関する相談及び	精神保健及び精神障害者

相談件数の推移	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度	合計	増加傾向にある相談内容
豊民相談センター	4,116	4,188 (1.7)	4,802 (14.7)	4,959 (3.3)	4,894 (-1.3)	22,959	結婚に関する相談
消費生活センター	3,651	4,105 (12.4)	4,300 (4.8)	4,593 (6.8)	5,282 (15.0)	21,931	商品販売のトラブルに関する相談
総合女性センター	491	711 (44.8)	935 (31.5)	806 (-13.8)	805 (-0.1)	3,748	家庭内暴力に関する相談
峡中福祉事務所	1,919	2,372 (23.6)	2,273 (-4.2)	1,796 (-21.0)	1,958 (9.0)	10,318	児童虐待に関する相談
峡東福祉事務所	2,925	3,752 (28.3)	4,095 (9.1)	4,479 (9.4)	3,592 (-19.8)	18,843	児童虐待・非行に関する相談
峡南福祉事務所	769	539 (-29.9)	679 (26.0)	700 (3.1)	727 (3.9)	3,414	不登校・非行に関する相談
峡北福祉事務所	1,244	1,017 (-18.2)	1,474 (44.9)	1,730 (17.4)	1,733 (0.2)	7,198	児童虐待・不登校に関する相談
都留福祉事務所	1,327	1,201 (-9.5)	1,033 (-14.0)	1,165 (12.8)	1,469 (26.1)	6,195	児童虐待に関する相談
甲府保健所	1,350	1,285 (-4.8)	1,783 (38.8)	3,431 (92.4)	3,354 (-2.2)	11,203	アルコール中毒に関する相談
身延保健所	2,353	2,273 (-3.4)	1,986 (-12.6)	2,045 (3.0)	2,152 (5.2)	10,809	アルコール中毒に関する相談
石和保健所	740	767 (3.6)	849 (10.7)	675 (-20.5)	558 (-17.3)	3,589	アルコール中毒に関する相談
身延保健							精神保健

2 相談件数の推移
過去5年間の相談件数の推移をみると、全体的に毎年増加しており、平成8年度は47,649件であった相談件数が、平成12年度は63,311件と32.9%増加していた。相談内容で見ると、特に増加しているものは、児童虐待、家庭内暴力、商品販売のトラブルに関するものであり、平成8年度と平成12年度を比較してみると、件数で、児童虐待が123件、家庭内暴力が79件、商品販売のトラブルに関するものが1,631件増加しており、増加率で、児童虐待が512.5%、家庭内暴力が75.2%、商品販売のトラブルに関するものが44.7%増加している。

特に、平成11年度から平成12年度にかけては、児童虐待に関する相談が件数で66件、増加率で81.5%、家庭内暴力に関する相談が件数で30件、増加率で19.5%、商品販売のトラブルに関する相談が件数で701件、増加率で15.2%と急激に増加している。(表4参照)

表3 相談件数の推移

(単位：件、%)

所	696	741 (6.5)	720 (2.8)	841 (16.8)	876 (4.2)	3,874 (4.2)	・育児に 関する 相談
小笠原保 健所	1,125	1,130 (0.4)	1,078 (-7.7)	1,280 (18.7)	1,280 (18.7)	5,781	〃
並崎保健 所	1,415	1,045 (-26.1)	974 (-6.8)	850 (-12.7)	915 (7.6)	5,199	〃
吉田保健 所	2,096	1,825 (-12.9)	2,377 (30.2)	2,079 (-12.5)	2,385 (14.7)	10,762	特定疾患 に関する 相談
大月保健 所	1,070	834 (-22.1)	870 (4.3)	864 (-0.7)	754 (-12.7)	4,392	〃
女性相談 所	829	705 (-15.0)	811 (15.0)	961 (18.5)	1,079 (12.3)	4,385	家庭内暴 力に關す る相談
中央児童 相談所	4,231	4,633 (9.5)	4,847 (4.6)	5,963 (23.0)	6,450 (8.2)	26,124	児童虐待 に關する 相談
都留児童 相談所	1,056	1,085 (2.7)	1,065 (-1.8)	1,150 (8.0)	1,582 (37.6)	5,938	児童虐待 ・非行に 關する相 談
障害者相 談所	4,939	7,736 (56.6)	8,147 (5.3)	8,597 (5.5)	7,936 (-7.7)	37,355	更生医療 に關する 相談
富士ふれ あいセン ター	366	361 (-1.4)	415 (15.0)	924 (122.7)	1,140 (23.4)	3,206	補装具に 關する相 談
精神保健 福祉セン ター	6,200	5,958 (-3.9)	7,342 (23.2)	9,152 (24.7)	10,024 (9.5)	38,676	心の健康 に關する 相談
総合教育 センター	1,120	888 (-20.7)	873 (-1.7)	1,174 (34.5)	1,010 (-14.0)	5,065	情緒に關 する相談
生活安全 部生活安 全企画課	1,621	1,521 (-6.2)	1,243 (-18.3)	1,489 (19.8)	1,356 (-8.9)	7,230	家庭内暴 力・商品 販売のト ラブルに 關する相 談
合計件数	47,649	50,672 (6.3)	55,061 (8.7)	61,501 (11.7)	63,311 (2.9)	278,194	

表4 相談件数の増加が著しいもの (単位：件、%)

区	平成8年度	平成9年度	平成10年度	平成11年度	平成12年度	合 計
児童虐待	24	38 (58.3)	55 (44.7)	81 (47.3)	147 (81.5)	345
家庭内暴力	105	99 (-5.7)	102 (3.0)	154 (51.0)	184 (19.5)	644
商品販売のト ラブル	3,669	4,120 (12.3)	4,319 (4.8)	4,620 (7.0)	5,321 (15.2)	22,049

(注) 1 表中()内数字は、対前年度増減率を表す。
2 相談の方法別件数
3 平成8年度から平成12年度における相談の方法別件数を見ると、電話による相談が123,470件で、全体の44.4%を占めていた。これは、電話の持つ利便性及び匿名性によるものと考えられる。
なお、相談事業の性格から来所による相談が基本のものや、継続した対応が必要なことなどから訪問や巡回による相談を実施しているものもあった。
表5 相談の方法別件数(平成8年度～平成12年度) (単位：件、%)

検査対象	来 所	電 話	文 書	訪 問	巡 回	その他	合 計
機関相談	2,634	19,599	50	0	676	0	22,959
県民相談	(11.5)	(85.4)	(0.2)	(0.0)	(2.9)	(0.0)	(100.0)
センター	2,661	15,601	18	0	3,651	0	21,931
センター	(12.1)	(71.1)	(0.01)	(0.0)	(16.7)	(0.0)	(100.0)

総合女性 センター	184 (4.9)	3,564 (95.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3,748 (100.0)
茨中福祉 事務所	252 (2.5)	3,903 (37.8)	0 (0.0)	4,481 (43.4)	861 (8.3)	821 (8.0)	10,318 (100.0)		
岐阜福祉 事務所	1,058 (5.6)	9,976 (52.9)	0 (0.0)	5,531 (29.4)	1,263 (6.7)	1,015 (5.4)	18,843 (100.0)		
岐阜福祉 事務所	286 (8.4)	372 (10.9)	5 (0.1)	385 (11.3)	327 (9.6)	2,039 (59.7)	3,414 (100.0)		
岐阜福祉 事務所	662 (9.2)	2,695 (37.5)	86 (1.2)	420 (5.8)	14 (0.2)	3,321 (46.1)	7,198 (100.0)		
都留福祉 事務所	102 (1.6)	1,006 (16.3)	488 (7.9)	709 (11.4)	76 (1.2)	3,814 (61.6)	6,195 (100.0)		
甲府保健 所	2,898 (25.9)	7,009 (62.6)	0 (0.0)	1,257 (11.2)	39 (0.3)	0 (0.0)	11,203 (100.0)		
日下部保 健所	7,496 (69.4)	2,446 (22.6)	0 (0.0)	823 (7.6)	24 (0.2)	20 (0.2)	10,809 (100.0)		
石和保健 所	1,954 (54.4)	1,111 (31.0)	0 (0.0)	496 (13.8)	28 (0.8)	0 (0.0)	3,589 (100.0)		
身延保健 所	1,841 (54.4)	1,472 (31.0)	0 (0.0)	458 (13.8)	103 (3.0)	0 (0.0)	3,874 (100.0)		
小笠原保 健所	3,158 (34.6)	1,683 (29.1)	0 (0.0)	861 (14.9)	16 (0.3)	63 (1.1)	5,781 (100.0)		
並崎保健 所	1,963 (37.8)	2,254 (43.3)	0 (0.0)	627 (12.1)	5 (0.1)	360 (6.7)	5,199 (100.0)		
吉田保健 所	3,474 (32.1)	2,379 (22.1)	0 (0.0)	650 (6.0)	24 (0.2)	4,235 (39.4)	10,762 (100.0)		
大月保健 所	2,481 (56.5)	1,489 (33.9)	0 (0.0)	323 (7.4)	53 (1.2)	46 (1.0)	4,392 (100.0)		
女性相談 所	381 (8.7)	2,432 (55.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	1,572 (35.8)	4,385 (100.0)		
中央児童 相談所	7,332 (28.1)	0 (0.0)	7,099 (27.2)	3,526 (13.5)	8,167 (31.2)	0 (0.0)	26,124 (100.0)		
都留児童 相談所	5,083 (85.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	303 (5.1)	552 (9.3)	0 (0.0)	5,938 (100.0)		
障害者相 談所	26,474 (70.9)	3,526 (9.4)	0 (0.0)	1,783 (4.8)	4,421 (11.8)	1,151 (3.1)	37,355 (100.0)		
富士ふれ あいセン ター	2,695 (84.0)	316 (9.9)	0 (0.0)	195 (6.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3,206 (100.0)		
精神保健 福祉セン ター	8,199 (21.2)	30,477 (78.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	38,676 (100.0)		
総合教育 センター	1,781 (35.2)	3,284 (64.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	5,065 (100.0)		
生活安全 部生活安 全企画課	345 (4.8)	6,876 (95.1)	9 (0.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7,230 (100.0)		
合 計	85,394 (30.7)	123,470 (44.4)	7,755 (2.8)	22,828 (8.2)	16,649 (6.0)	22,098 (7.9)	278,194 (100.0)		

(注) 1 表中()内数字は、構成比を表す。
2 総合的な意見
3 県が行う相談事業は、県民が抱える悩みごとや問題に対して、迅速・的確に情報を提供したり適切な助言を行うことにより、その解決を支援する事業である。県民の抱える悩みごとや問題は、社会情勢の変化や価値観の多様化に伴い複雑化してきており、また、核家族化による人間関係の希薄化や地域社会の機能低下等に伴い、問題解決を図る環境も変化してきている。今回の監査において、相談事業の質を向上させること、商品販売のトラブルなど相談内容が複雑化・深刻化してきており、また、相談件数が増加傾向にある事業が数多くあった。
このような状況の中で、相談事業は県民のニーズにあわせてその機能、体制などを見直すとともに、相談に対して適切に対応し、その役割、機能を十分に果たしていくことが求められている。今回の監査対象機関においては、相談事業はおおむね適切に行われていると認められたが、今後は、次に述べる各項目ごとの意見に留意のうえ、県民に身

近で利用しやすく、親しみやすいものとなるよう改善を図られたい。
 2 監査項目ごとの意見
 (1) 相談体制は確立されているか
 (2) 相談員の体制

相談員の配置については、常勤職員の外、ほとんどの相談事業に、事業内容を考慮して任命された非常勤職員の配置が見受けられた。また、法律相談や医療相談等の専門的な相談に対応するため、弁護士や医師による相談も行われた。
 相談員の研修体制については、ほとんどの監査対象機関においては、国、県及び各種関連団体が企画・実施する研修に相談員を派遣して受講させる派遣研修が行われていたほか、職場研修も実施されていた。
 また、専門的相談や複雑で判断困難な相談事例に対しては、弁護士や医師等の専門家の協力を得て相談事業を行っている監査対象機関も見受けられた。
 さらに、実地調査の際、13の監査対象機関から相談員の増員要請があった。

県民の相談ニーズに適切に対応するためには、専門知識と豊富な経験を有する相談員を適正に配置するとともに、相談員には、常時適切な助言、指導等が得られるよう幅広い知識の修得が求められている。そのため、各種研修等を受講させるなどして、業務の適切な遂行を図るための能力の向上に努めることが必要であると考えられる。
 また、増加する相談件数、複雑化する相談内容に的確・適切に対応するため、今後も、相談員の適正な配置に留意することにも、弁護士や医師等の専門家による助言・指導を得られる機会をより多く設定することも検討する必要があると考えられる。
 イ 受付時間等
 相談事業の受付時間は、ほとんどの監査対象機関が県の通常の勤務日及び勤務時間内で対応していた。
 土日祝祭日の対応については、消費生活センター、中央児童相談所、精神保健福祉センター及び生活安全全部生活安全企画課では通常どおり相談を受け付けており、女性相談所では、養母が自宅待機職員に連絡する方式をとっていた。

また、総合女性センター、都留児童相談所及び総合教育センターでは、留守番電話を設置し、業務案内を実施していた。
 相談事業の受付時間等については、県民の利便性を向上するための弾力的な対応が望まれる。また、開設日の設定については、常に県民のニーズに沿ったものとなるよう配慮することにも、開設時間以外については、留守番電話による案内機能の活用について更に検討する必要がある。

表6 相談体制

監査対象機関	相談員数	窓口開設時間	土日祝祭日の対応	研修体制	専門家の協力状況
県民相談センター	9名	8:30~16:00	特になし	職場研修及び派遣研修	行政書士相談(弁護士)・大学教授(法律相談事業(弁護士))
消費生活センター	6名	9:00~16:00	対応している	派遣研修	特になし(弁護士)
総合女性センター	1名	"	留守番電話で対応している	"	"
県中福祉事務所	5名	"	特になし	"	"
県東福祉事務所	4名	"	"	職場研修及び派遣研修	"
県南福祉事務所	4名	"	"	"	"
県北福祉事務所	4名	"	"	"	"
都留福祉事務所	4名	"	"	派遣研修	"
甲府保健所	5名	8:30~17:00	"	"	病室性老人出張巡回相談等(精神)

日下部保健所	5名	"	"	"	科医等)
石和保健所	5名	"	"	"	"
身延保健所	5名	"	"	"	"
小笠原保健所	5名	8:30~17:00	"	派遣研修	"
韭崎保健所	6名	"	"	職場研修	"
吉田保健所	6名	"	"	派遣研修	病室性老人出張巡回相談等(精神科医等)
大月保健所	7名	"	"	職場研修及び派遣研修	"
女性相談所	2名	9:00~17:00	養母が自宅待機職員に対応する	職場研修	女性相談事業(精神科医)
中央児童相談所	17名	8:30~17:00	対応している	職場研修及び派遣研修	一般相談等(精神科医)
都留児童相談所	4名	"	留守番電話で対応している	"	児童虐待防止事業(医師・弁護士等)
障害者相談所	9名	"	特になし	派遣研修	更生障害者(整形外科医等)
富士ふれあいセンター	2名	"	"	"	相談判定事業等(精神科医等)
精神保健福祉センター	14名	"	対応している	職場研修	特定相談指導事業(精神科医)
総合教育センター	4名	9:00~22:00	留守番電話で対応している	職場研修及び派遣研修	教育相談事業(スクールカウンセラー)
生活安全全部生活安全企画課	3名	8:30~17:00	対応している	職場研修	特になし

表7 フライバシーの保護の状況

監査対象機関	相談記録等の保管状況	相談内容守秘のPRの状況
県民相談センター	法的有無及び規定名 有 保管庫に施設して保管	相談時に説明

(2) フライバシーの保護の状況
 フライバシー保護規定については、17機関で整備されていたが、7機関で整備されていなかった。
 相談記録等の個人情報情報は、保管庫や保管庫に施設の上保管されており、ほぼ適切な管理がされていた。
 また、相談機関が相談内容を守秘することについては、リーフレットに記載したり初回相談時に説明するなどして、相談者に対するPRがされていた。相談者が安心して相談できるためには、フライバシーの保護が十分配慮されなければならない。今回の監査では、フライバシーの保護については、おおむね配慮されていたが、フライバシー保護規定の整備について検討するなど、相談者が安心して利用できるよう引き続き配慮を行う必要があると考えられる。

消費生活センタースタッフ	総合女性センタースタッフ	峡中福祉事務所	峡北福祉事務所	都留福祉事務所	甲府保健所	日下部保健所	石和保健所	身延保健所	小笠原保健所	韮崎保健所	吉田保健所	大月保健所	女性相談所	中央児童相談所	都留児童相談所	障害者相談所	富士ふれあいセンター	精神保健福祉センター	総合教育センター	生活安全全部生活動画録	合計
無	無	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	無	有	有	無	無	無	有	有	無
無	無	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	有	無	有	有	無	無	無	有	有	無
保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管	保管庫に保管
相談時に説明	リーフレットに記載	リーフレットに記載	リーフレットに記載	相談時に説明	相談時に説明	相談時に説明	相談時に説明	相談時に説明	相談時に説明	相談時に説明	相談時に説明	リーフレットに記載	リーフレットに記載	リーフレットに記載	リーフレットに記載	リーフレットに記載	リーフレットに記載	相談時に説明	広報誌、スポンサ放送及びホームページ掲載時記載	相談時に説明	相談時に説明

表8 相談室及び通訳の状況
 相談室及び通訳の状況
 相談室設置の状況は、第三者から相談者が見えず、かつ、相談内容も聞かれない完全個室の相談室を設けているものが3機関、第三者に相談者が見えたり、相談内容も聞かえたりすることがある状態（ついたて等で区切られている状態等）の不完全個室が、一部ある相談室を設けているものが5機関、不完全個室の相談室しかないものが6機関であった。
 相談専用の電話については、14機関で設けており、10機関で設けていなかった。手話通訳者については、ほとんどの監査対象機関で設置してはなかった。
 相談室については、相談者のプライバシーの保護の観点から、相談室の完全個室化が進まれる。施設のスベース面の制約等から、完全個室の相談室を持たない監査対象機関については、今後の施設整備等と併せ、相談室の完全個室化に努めるべきである。
 また、相談者が知らなかった雰囲気の中で気軽に相談できるよう、相談室内の環境の整備についても配慮する必要がある。順次、設置を検討すべきであると考ええる。

監査対象機関	相談室の状況	専用電話の有無	手話通訳者の有無
県民相談センター	完全個室	無	無
消費生活センター	一部不完全個室	有	無
総合女性センター	完全個室	有	無
峡中福祉事務所	不完全個室	無	無
峡東福祉事務所	完全個室	有	無
峡南福祉事務所	完全個室	有	無
峡北福祉事務所	完全個室	無	無
都留福祉事務所	一部不完全個室	無	無
甲府保健所	不完全個室	有	無
日下部保健所	不完全個室	有	無
石和保健所	不完全個室	有	無
身延保健所	不完全個室	無	無
小笠原保健所	一部不完全個室	無	無
韮崎保健所	完全個室	無	無
吉田保健所	不完全個室	無	無
女性相談所	完全個室	有	無
中央児童相談所	完全個室	有	無
都留児童相談所	不完全個室	有	無
障害者相談所	完全個室	無	無
富士ふれあいセンター	完全個室	無	無
精神保健福祉センター	一部不完全個室	有	無
総合教育センター	完全個室	有	無
生活安全全部生活動画録	完全個室	有	無
合計	完全個室 13 一部不完全個室 5 不完全個室 6	有 14 無 10	有 1 無 23

(注) 1 完全個室とは第三者（来訪者等）に相談者が見えず、かつ、相談内容も聞かれない完全個室の状態をいい、不完全個室とは、第三者（来訪者等）に相談者が見えたり、相談内容も聞かえたりすることがある状態（ついたて等で区切られている状態等）をいう。
 高齢者及び障害者等のための整備状況
 平成5年の「山梨県障害者福祉条例」の制定により、各種施設の段差の解消、スロープの設置等のバリアフリー化が進められてきている。バリアフリー化を進行するためには、施設の新築や改修が必要となり、費用等の面で課題が多いが、おおむね各監査対象機関とも逐次改善が進められていた。
 施設・設備の整備状況としては、障害者用駐車場が22機関、スロープが22機関、車椅子対応のトイレが22機関、自動ドアが20機関、車椅子が18機関、点字ブロックが16機関、手すり14機関でそれぞれ設置されていた。

高齢者や障害者のための施設・設備の整備状況については、逐次（V/A/F）ユー
 化が進んでいるが、監査対象機関の中には、全く整備がされていないものやほと
 んど整備されていないものも見受けられたことから、今後とも、高齢者や障害者
 が相談に気軽に訪ねられるよう、計画的な改善が必要である。（単位：件）

表9 高齢者及び障害者等のための整備状況

施設	監視カメラ設置の有無	入り口の監視カメラ設置の有無	車椅子の設置の有無	自動ドア設置の有無	手すり設置の有無	車椅子対応のトイレの有無	点字ブロックの有無
県民相談センター	有	有	有	有	無	有	有
消費生活センター	有	有	有	有	無	有	有
総合女性センター	有	有	有	有	無	有	有
県中福祉事務所	有	有	有	有	無	有	有
県東福祉事務所	有	有	有	有	無	有	有
県南福祉事務所	有	有	有	有	無	有	有
県北福祉事務所	有	有	有	有	有	有	有
都留福祉事務所	有	有	有	有	有	有	有
甲府保健所	有	有	有	有	無	有	有
日下部保健所	有	有	有	有	無	有	無
石和保健所	無	有	無	有	無	有	無
身延保健所	有	有	有	無	無	有	無
小笠原保健所	有	有	無	無	無	有	無
韮崎保健所	有	有	有	有	有	有	有
吉田保健所	有	無	有	有	無	有	有
大月保健所	有	有	有	有	有	有	無
女性相談所	有	有	有	有	有	有	有
中央児童相談所	有	有	有	有	有	有	有
都留児童相談所	有	有	有	有	無	有	有
障害者相談所	有	有	有	有	有	有	有
富士ふれあいセンター	有	有	有	有	有	有	有
精神保健福祉センター	有	有	有	有	有	有	有
総合教育センター	有	有	無	無	無	無	無
生活安全部生活安全企画課	有	有	無	有	有	有	無
合計	22	22	18	20	11	22	15

(3) ア 事務処理規程等に基づき、適切に事務処理がされているか

表10 監査対象機関

機関	事務処理規程の有無	事務処理マニュアルの有無	相談記録の有無	検討会開催の有無	報告書作成の有無	相談事例集作成の有無
県民相談センター	有	有	有	無	無	有
消費生活センター	無	無	有	有	無	有
総合女性センター	無	無	有	無	有	無
県中福祉事務所	有	有	有	無	有	無
県東福祉事務所	有	有	有	有	有	無
県南福祉事務所	有	有	有	有	有	無
県北福祉事務所	有	有	有	有	有	無
都留福祉事務所	有	有	有	有	有	無
甲府保健所	有	無	有	有	無	無
日下部保健所	有	無	有	有	無	無
石和保健所	有	無	有	有	有	無
身延保健所	有	有	有	有	有	無
小笠原保健所	無	無	有	有	無	無

（単位：件）

ア 事務処理規程等に基づき、適切に事務処理がされているか

1 相談記録の有無

2 検討会開催の有無

3 報告書作成の有無

4 相談事例集作成の有無

5 相談記録の有無

6 検討会開催の有無

7 報告書作成の有無

8 相談事例集作成の有無

9 相談記録の有無

10 検討会開催の有無

11 報告書作成の有無

12 相談事例集作成の有無

13 相談記録の有無

14 検討会開催の有無

15 報告書作成の有無

16 相談事例集作成の有無

17 相談記録の有無

18 検討会開催の有無

19 報告書作成の有無

20 相談事例集作成の有無

21 相談記録の有無

22 検討会開催の有無

23 報告書作成の有無

24 相談事例集作成の有無

葦崎保健所	無	無	有	有	無	無
吉田保健所	無	有	有	有	無	無
大月保健所	無	無	有	有	有	無
女性相談所	無	有	有	有	無	無
中井児童相談所	有	有	有	有	有	無
都留児童相談所	無	無	有	有	無	無
障害者相談所	無	無	有	有	有	無
富士ふれあいセンター	無	無	有	有	無	無
福祉保健センター	有	有	有	有	無	有
総合教育センター	無	有	有	有	無	有
生活安全課	有	有	有	有	無	無
企画課	有	有	有	有	有	無
合計	1.3	1.3	2.4	2.1	1.1	4
	無	無	無	無	無	2.0

(4) 県民に対する周知、啓発は適切にされているか

監査対象機関の中には、相談事業を県民に広報するにあたって、それぞれが独自に作成したパンフレット、チラシ等を活用して情報を提供しているものが多かった。また、新聞、テレビ、ラジオ等でのテレビや、県・市町村が発行する広報誌等を活用している監査対象機関もある一方、広報活動をほとんど実施していないものもあった。機関においては、インターネットにホームページを開設していた。ホームページについては、相談者の利便の向上を図る意味からも、積極的に開設に向けて検討を行うべきである。広報は、相談事業の存在を県民に周知し、利用を促進する上で重要であるので、県民の目に触れやすく、事業内容が解りやすく、親しみをもち得ることが必要であるとともに、統一性を持って広報を行うことも必要である。今後とも、各監査対象機関では、相談日の周知、相談事業のPR、事業実績の公表など、相互に連携のうえ積極的に、いろいろな媒体を利用して広報活動を行うべきである。また、県民が悩みごとや困りごとなどを相談したいときに、いつ、どこへ、どのように行けばよいかなどについての情報提供も必要である。そのほか、各監査対象機関が発行している広報のための印刷物には、そのほか、案内図等が記載されており、監査対象機関へのアクセスの配慮がされていたが、より広く県民の目に触れるよう、配布数及び配布箇所については更に検討する必要がある。

表1.1 相談事業の周知・啓発の状況

監査対象機関	県広報誌への掲載	市町村広報誌への掲載	パンフレットの配布	新聞への掲載	テレビでの放映	ラジオでの放送	ホームページの開設
県民相談センター							
消費生活センター							
総合女性センター							
峡中福祉事務所							

峡中福祉事務所											
峡南福祉事務所											
峡北福祉事務所											
都留福祉事務所											
甲府保健所											
下部保健所											
日健所											
石和保健所											
身延保健所											
小笠原保健所											
韮崎保健所											
吉田保健所											
大月保健所											
女性相談所											
中央児童相談所											
都留児童相談所											
障害者相談所											
富士ふれあいセンター											
福祉保健センター											
総合教育センター											
生活安全課											
企画課											
合計	7	10	10	4	4	4	5	6	17	14	14

(注) 1 表中の印は、各媒体により、配布、掲載、放映(放送)、開設が実施されていることを表す。印は、それらが実施されていないことを表す。

(5) 関係機関相互の連携や協力はされているか

複雑・多様化してきている相談案件に迅速で適切な対応を図るためには、関係機関との日頃からの連携が不可欠である。保健・福祉関係、警察関係等幅広い分野に開通しており、これらの関係機関を有機的に結びつけ、情報の共有化と分析等の連携体制づくりを進め、相談事業の成果を上げてゆく対応が必要である。このため、ほとんどの監査対象機関において、相談事業の内容に応じ、国の機関、県の機関、市町村、関係団体等と連絡協議会や研修会、あるいは日常的な業務を通じて連携に努めていた。相談内容は、複雑で多様化する傾向にあり、一つの相談機関だけの対応では困難をきたす案件が増えているため、日頃からの関係機関との連携を意識的に対応が求められる。このため、各監査対象機関においては、連絡協議会等を通じ連携活動を進めているが、社会情勢の変化や価値観の多様化に伴い、相談内容も変化してきているので、こうした相談ニーズに適切に対応できるよう、関係機関との

連携・協力等のあり方について常に配慮する必要があると考える。
 連携している機関の状況
 表1.2 連携している機関の状況
 監査対象機関

機関	県の機関	市町村の機関	団体等
県民相談センター	山梨行政評価事務所	各地域振興局	(財)日弁連交通事故相談センター、(財)交通事故紛争処理センター
消費生活センター		生活安全部生活安全企画課	特殊法人国民生活センター
総合女性センター 峡中福祉事務所		女性相談所 児童相談所	民生委員、市町村母子相談員、社会福祉協議会、母子寡婦福祉連合会、主任児童委員
峡東福祉事務所	家庭裁判所 障害者職業センター	児童相談所、女性相談所、警察署	
峡南福祉事務所		児童相談所	
峡北福祉事務所		児童相談所	
都留福祉事務所		児童相談所	
甲府保健所	公共職業安定所、障害者職業センター	精神保健福祉センター 児童相談所	医療機関、各社会復帰施設、医師会
日下部保健所		精神保健福祉センター、北病院、福祉事務所、教育事務所、福祉事務所	
石和保健所	公共職業安定所、	児童相談所、福祉事務所、精神保健福祉センター、北病院	
身延保健所		精神保健福祉センター、北病院	医療機関、各社会復帰施設、各福祉施設、医師会
小笠原保健所	公共職業安定所、社会保険事務所	精神保健福祉センター、北病院、児童相談所	
韭崎保健所		北病院、児童相談所、警察署	
吉田保健所		精神保健福祉センター、児童相談所、富士ふれあいセンター	
大月保健所	公共職業安定所、社会保険事務所	精神保健福祉センター、児童相談所	
女性相談所		児童相談所、福祉事務所	国際ソロプチベント社会福祉協議会
中央児童相談所	家庭裁判所	警察署、福祉事務所、精神保健福祉センター、	

都留児童相談所	家庭裁判所、警察庁	女性相談所 保健所、福祉事務所、女性相談所、障害者相談所	各市町村	里親会、各医療機関、社会福祉協議会
障害者相談所		各地域振興局	各市町村	知的障害者相談員連絡協議会
富士ふれあいセンター		障害者相談所、あけぼの医療福祉センター、育精福祉センター	各市町村	社会福祉協議会
精神保健福祉センター		保健所、北病院	各市町村	各社会復帰施設、各医療機関
総合教育センター 生活安全部生活安全企画課		消費生活センター		

3 わすび
 県民が直面する悩みことや問題は複雑化・多様化してきている。
 このようなか中で、相談事業は、県民が抱える問題を解決するための確かな助言や情報提供を行うことにより、県民が安心して安全な生活や社会活動ができるよう支援する重要な事業である。
 監査対象機関においては、このたびの監査結果を踏まえ、適切な相談事業が行われることを期待するものである。