

毎週火・金曜日発行(当日が休日に当たるときは、休日の翌日)

福 島 県 報

目 次

県健康福祉課

○監査公表七件

福島県監査委員

監査公表第13号

地方自治法(昭和22年法律第67号)第199条第4項の規定により実施した定期監査の結果は、次のとおりです。

平成22年 8月10日

- 福島県監査委員 鳴 原 吉之助
 福島県監査委員 宗 方 保
 福島県監査委員 野 崎 直実
 福島県監査委員 高 野 宏之
- 1 監査実施期間 平成22年 5月19日～平成22年 7月22日
 - 2 監査対象機関 公所34箇所
 - 3 監査の結果
 監査は、平成21会計年度の財務に関する事務について実施した。
 (1) 保健福祉部

対象機関	実施年月日	担当監査委員		実施方法	職員調査年月日
県北保健福祉事務所	平成22年 7月21日	宗方 保	高野 宏之	実地監査	平成22年 6月15日
県中保健福祉事務所	平成22年 7月22日	宗方 保	高野 宏之	実地監査	平成22年 6月 8日

中央児童相談所	平成22年 5月19日	宗方 保	野崎 直実	実地監査	平成22年 4月20日
県中児童相談所	平成22年 5月19日	宗方 保	野崎 直実	実地監査	平成22年 4月20日
浜児童相談所	平成22年 5月20日	鳴原吉之助	高野 宏之	実地監査	平成22年 4月21日
衛生研究所	平成22年 6月 9日	宗方 保	高野 宏之	実地監査	平成22年 5月13日

- 下記のとおり指摘事項が認められたので、今後このようなことのないよう適正な事務処理に努めること。

指摘事項

- ・ 負担金の精算事務について、著しく適正を欠いているものがある。

「事実」

平成20年度の福島県障がい者自立支援給付費負担金について、平成21年7月までに提出された実績報告書に基づき速やかに額の確定を行い精算すべきところ、平成22年3月31日に額の確定を行っており、精算事務が著しく遅延している。

また、平成20年度分の返還金について、平成22年度の収入となっている。

「是正・改善等の意見」

負担金の精算に当たっては、関係規程に基づき適正な時期に行うこと。

(県中保健福祉事務所)

- 下記のとおり指導事項が認められたので、措置又は留意・改善するよう指導した。

指導事項

- ・ 社会福祉施設等入所者負担金の現年度徴収率が県平均を下回り、かつ、前年度を下回っている。
(県北保健福祉事務所)
- ・ 通勤手当が過支給(1人13,160円)、特殊勤務手当が不足支給(2人580円)となっている。
(県北保健福祉事務所)
- ・ 庁舎環境衛生管理業務委託契約において、作業実施前に委託者の承認が必要な作業計画書が受託者から提出されおらず、提出の指示も行っていない。
(県北保健福祉事務所)

- ・ 超過勤務手当が過支給(13名23,207円)及び不足支給(5名11,598円)となっている。
(県中保健福祉事務所)

- ・ 補助事業について、甲市を除く他の市町村から交付申請がなされているにもかかわらず、甲市からの交付申請を待つ一括して交付決定をしているため、他の市町村に対する交付決定が著しく遅延している。(県中保健福祉事務所)
- ・ 補助事業について、平成21年4月に予算が配分されているにもかかわらず、補助金の交付決定を3月31日に行っており、交付決定が著しく遅延している。

- また、支出負担行為について、交付決定時期に出納機関の確認を受けていない。
 上記以外の監査対象機関の財務に関する事務の執行は、適正と認められた。
 (2) 農林水産部

対象機関	実施年月日	担当監査委員		実施方法	職員調査年月日
県中農林事務所	平成22年7月22日	宗方 保	高野 宏之	実地監査	平成22年6月17日

- 下記のとおり指摘事項が認められたので、今後このようなことの生じないよう適正な事務処理に努めること。
 指摘事項

・ 公用車使用中に発生した損害賠償事件に係る和解について著しく適正を欠いているものがある。

「事実」

公用車使用中に発生した物損加害事故に係る損害賠償について、事故の発生を本庁機関に報告するなどの所定の手続を行わずに、配当済み算(需用費)をもって被害車両の修繕を実施しており、その結果、損害賠償事件に係る和解を事実上行ってしまっている。
 「是正・改善等の意見」

事故が発生した場合は、速やかに本庁機関に報告するなど所定の手続を確に行うとともに、損害賠償事件に係る和解については関係規程等を遵守し適正に行うこと。

- 下記のとおり指摘事項が認められたので、措置又は留意・改善するよう指導した。

指摘事項

・ 超過勤務手当が過支給(3名13,692円)及び不足支給(2名5,604円)となっている。

・ 測量設計委託について、用地調査面積が増加したにもかかわらず変更契約を行わないまま部分使用確認検査を実施し、変更となった成果品を使用した後に変更契約を行っている。

・ 設計委託業務について、中間納品完了届が提出されたにもかかわらず、確認検査を実施しないまま中間成果物を部分使用している。

- (3) 土木部

対象機関	実施年月日	担当監査委員		実施方法	職員調査年月日
県南建設事務所	平成22年7月7日	嶋原吉之助	野崎 直実	実地監査	平成22年6月8日

喜多方建設事務所	平成22年7月21日	宗方 保	高野 宏之	実地監査	平成22年6月10日
あぶくま高原自動車道建設事務所	平成22年6月9日	嶋原吉之助	野崎 直実	実地監査	平成22年5月13日
相馬港湾建設事務所	平成22年6月10日	宗方 保	高野 宏之	実地監査	平成22年5月11日
小浜浜港湾建設事務所	平成22年7月1日	嶋原吉之助	野崎 直実	実地監査	平成22年6月4日
県北流域下水道建設事務所	平成22年6月9日	宗方 保	高野 宏之	実地監査	平成22年5月14日

- 下記のとおり指摘事項が認められたので、今後このようなことの生じないよう適正な事務処理に努めること。

指摘事項

・ 事務処理の執行が著しく適正を欠いている。

「事実」

福島県現金出納員印(出先機関用)が平成20年度には所在不明になったことを把握していたにもかかわらず、公印事故届等の所要の措置を講じることなく長期間放置し、本来、県営住宅使用料の納入義務者が持参した現金を収納したときは、現金等納付書を作成し、指定金融機関に払い込まなければならないが、再発行した納入通知書により納入義務者に代わって納入しているなど、極めて不適切な事務処理を執行している。

「是正・改善等の意見」

事務事業の執行に当たっては、組織の内部チェック体制を強化し、関係規程に基づき適切に行うこと。
 (県南建設事務所)

・ 超過勤務手当の支給に著しく適切でないものがある。

「事実」

職員A外40名に係る平成21年度分超過勤務手当について、週休日の振替を同一週を越えて行ったにもかかわらず支給していない。

正当支給額 215,192円

既支給額 0円

不足支給額 215,192円

「是正・改善等の意見」

超過勤務手当の支給に当たっては、支給要件等を十分に確認するとともに、チェック体制を確立し、適正に行うこと。
 (喜多方建設事務所)

- 下記のとおり指摘事項が認められたので、措置又は留意・改善するよう指導した。
 指摘事項

・急傾斜地崩壊防止対策費負担金について、前年度に続き、納期限を大幅に遅れて収入している。また、督促の手続も行っていない。

(県南建設事務所)

・測量設計委託について、測量延長が増工し設計工法も変更となったにもかかわらず、変更契約を行わないまま部分使用確認検査を実施し、変更となった成果品を使用した後に変更契約を行っている。(県南建設事務所)

・収納した情報公開のコピー代の指定金融機関等への払込みが大幅に遅延している。(喜多方建設事務所)

・付加報酬(通勤費用相当分)及び付加賃金(通勤費用相当分)が過支給(31名48,114円)となっている。(喜多方建設事務所)

・工事の設計積算において、適用除外の期間を含めて冬期補正を行っているため、積算が過大となっている。(あぶくま高原自動車道建設事務所)

・工事の設計積算において、ホイストレー設置工に係る県積算基準がないため見積徴収単価を採用しているが、見積単価の内容等を十分に検証することなく設計単価として採用している。(県北流域下水道建設事務所)

上記以外の監査対象機関の財務に関する事務の執行は、適正と認められた。

(4) 教育委員会

対象機関	実施年月日	担当監査委員	実施方法	職員調査年月日
県北教育事務所	平成22年 6 月 9 日	宗方 保	高地 宏之	平成22年 5 月13日
県中教育事務所	平成22年 6 月 9 日	鳴原吉之助	野崎 直実	平成22年 5 月13日
県南教育事務所	平成22年 6 月10日	鳴原吉之助	野崎 直実	平成22年 5 月14日
会津教育事務所	平成22年 7 月14日	宗方 保	高地 宏之	平成22年 6 月 3 日
南会津教育事務所	平成22年 7 月15日	宗方 保	高地 宏之	平成22年 6 月 4 日
相双教育事務所	平成22年 6 月10日	宗方 保	高地 宏之	平成22年 5 月12日
いわき教育事務所	平成22年 7 月 2 日	鳴原吉之助	野崎 直実	平成22年 6 月 3 日
福島明成高等学校	平成22年 5 月19日	鳴原吉之助	高地 宏之	平成22年 4 月21日
福島工業高等学校	平成22年 5 月19日	鳴原吉之助	高地 宏之	平成22年 4 月21日
郡山北工業高	平成22年 5 月31日	宗方 保	野崎 直実	平成22年 4 月22日

等学校	平成22年 5 月31日	宗方 保	野崎 直実 <th>書面監査</th> <th>平成22年 4 月23日</th>	書面監査	平成22年 4 月23日
会津高等学校	平成22年 5 月31日	宗方 保	野崎 直実	書面監査	平成22年 4 月23日
会津工業高等学校	平成22年 5 月20日	宗方 保	野崎 直実	書面監査	平成22年 4 月21日
会津農林高等学校	平成22年 5 月20日	宗方 保	野崎 直実	書面監査	平成22年 5 月22日
平工業高等学校	平成22年 5 月31日	鳴原吉之助	高地 宏之	書面監査	平成22年 4 月22日
磐城農業高等学校	平成22年 5 月20日	鳴原吉之助	高地 宏之	書面監査	平成22年 4 月22日

○ 下記のとおり指摘事項が認められたので、今後このようなことの生じないよう適正な事務処理に努めること。

指摘事項

・旅行命令に適切でないものがある。

「事実」

前年度の定期監査において、旅行命令と旅費の支給に整合性を欠くものがあり、適切な旅行命令を行うよう改善を求めたにもかかわらず、以後の旅行命令においても、高速自動車道を利用する命令を発しながら通行料が支出されていないものが散見され、改善が図られていない。

「是正・改善等の意見」

旅行命令に当たっては、予算措置、用務の内容、会議の開始・終了時刻等を勘案し適正に行うこと。(県南教育事務所)

・支出事務の執行において、著しく適切でないものがある。

「事実」

ゾールろ過装置保守点検委託契約の支出事務において、平成21年10月31日に履行確認し、平成21年11月に請求書を受け取りながらも、支出処理をせずに放置し、請求書の日付を平成22年 3 月31日に書き換えて平成22年 4 月 5 日に支出命令の事務処理を行っている。

「是正・改善等の意見」

支出事務の執行に当たっては、内部牽制及び指導体制を強化し、関係法令に基づき適正かつ正確に行うこと。(福島工業高等学校)

・職員手当の支給に適切でないものがある。

「事実」

教員A外19名に係る教員特殊業務手当について、支給要件を誤ったため不足支給となっている。

不足支給額 149,600円 (@3,400円×支給対象日数延べ44日)

「是正・改善等の意見」

職員手当の支給に当たっては、支給要件等を十分に確認の上、適正に行うこと。

○ 下記のとおり指導事項が認められたので、措置又は留意・改善するよう指導した。

指導事項
・職員公舎の退去に当たって、公舎管理責任者は現状の検査を行うこととなっているが、大部分について退去者の自己申告に任せ実施していない。

(県北教育事務所)

・旅費について、自宅に宿泊したにもかかわらず宿泊料を支給している。

(会津教育事務所)

・週休日に12時間の勤務を命じた職員について、同一週に週休日の振替と同一週以外に半日勤務時間の割振り変更を行っている。(相双教育事務所)

・生産物の販売実習による売払いについて、あらかじめ決定した売払価格と異なる価格で販売している。また、売払価格の単価の下限と上限のみを示したのみで実際の売払価格を定めないで販売している。(福島明成高等学校)

・授業料収入が遅延(3か月以上、54件359,200円)している。(福島工業高等学校)

(福島工業高等学校)

・週休日の振替について、所定期間を越える日に振り替えている。

(会津高等学校)

・超過勤務手当が過支給(4名33,704円)となっている。

(磐城農業高等学校)

上記以外の監査対象機関の財務に関する事務の執行は、適正と認められた。

(5) 公安委員会

対象機関	実施年月日	担当監査委員	実施方法	職員調査年月日
郡山警察署	平成22年7月1日	鳴原吉之助 野崎直実	実地監査	平成22年6月1日
郡山北警察署	平成22年5月19日	宗方保 野崎直実	実地監査	平成22年4月20日
須賀川警察署	平成22年6月10日	鳴原吉之助 野崎直実	実地監査	平成22年5月14日
会津若松警察署	平成22年7月14日	宗方保 高野宏之	実地監査	平成22年6月1日
いわき東警察署	平成22年5月20日	鳴原吉之助 高野宏之	実地監査	平成22年4月23日
南相馬警察署	平成22年5月19日	鳴原吉之助 高野宏之	実地監査	平成22年4月20日

上記の監査対象機関の財務に関する事務の執行は、適正と認められた。

監査公表第14号

平成22年5月11日監査公表第10号により公表した監査結果について、地方自治法(昭和22年法律第67号)第199条第12項の規定に基づき、福島県知事から次のとおり措置状況の通知があったので、同項の規定によりこれを公表する。

平成22年8月10日

(監査総務課)

福島県監査委員 鳴原吉之助
福島県監査委員 宗方保
福島県監査委員 野崎直実
福島県監査委員 高野宏之
22財第976号
平成22年7月20日

福島県監査委員 鳴原吉之助
福島県監査委員 宗方保
福島県監査委員 野崎直実
福島県監査委員 高野宏之

福島県知事 佐藤雄平 印

定期監査に係る措置状況について(通知)

平成22年5月7日付け22福監第28号で報告のありましたこのことについて、別紙のとおり措置を講じましたので、地方自治法第199条第12項の規定により通知します。

(別紙)

定期監査に係る措置状況について

- 1 監査対象
監査対象機関 大笹生学園
監査対象年度 平成20年度及び平成21年度
監査実施年月日 平成22年2月4日
- 2 指摘事項及び措置の状況について

指 摘 事 項	措 置 状 況
<p>[指摘事項] ・条例に基づく使用料でないにもかかわらず、歳入の調定を行っている使用料がある。</p> <p>「事実」 ・入所児童のために提供される給食を職員が喫食した場合に、当該喫食数</p>	<p>1 大笹生学園使用料として職員から徴収していた費用について、その徴収の経緯を職員に説明したところ、関係者全員から、既徴収分の返還は求めないとの意思が示されたため、収入済み使用料については諸収入として受け入れ直すこととし、歳入予算科目の更正を行いました。</p>

<p>に応じて職員から徴収している給食にかかると費用のうち、食材料費を除くその他の費用（喫食1食当たり190円）を大笹学園使用料として歳入の調定を行っている。</p> <p>「是正、留意・改善の意見」</p> <p>・歳入の調定をするときは、関係規程に基づき適正に行うとともに、内部牽制を強化し、正確な事務の確保を図ること。</p>	<p>2 入所児童以外の者の喫食の取扱いについては、これまで明確な基準がなかったため、他の公所を参考として、平成22年度から、給食業務委託契約書に必要な約定を設けるとともに、喫食申込書等によって食数等を的確に把握し、必要な経費（食材料費）に限り歳入歳出外現金として取扱うこととしました。</p> <p>3 今後、歳入の調定に当たっては、関係規程の確認と遵守を一層徹底するとともに、複数職員によるチェックを的確に行うことにより、正確な事務の確保を図ってまいります。</p>
--	---

(監査総務課)

監査公表第15号

平成22年 5月11日監査公表第10号により公表した監査結果について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定に基づき、福島県教育委員会委員長から次のとおり措置状況の通知があったので、同項の規定によりこれを公表する。

平成22年 8 月10日

福島県監査委員 鳴 原 吉之助	福島県監査委員 鳴 原 吉之助
福島県監査委員 宗 方 保 実	福島県監査委員 宗 方 保 実
福島県監査委員 野 崎 直 実	福島県監査委員 野 崎 直 実
福島県監査委員 高 野 宏 之	福島県監査委員 高 野 宏 之
	22 教財 第 158 号
	平成22年 5 月31日

福島県教育委員会委員長 関

定期監査にかかると措置状況について（通知）

平成22年 5月 7 日付け22福監第28号で報告のありました定期監査の結果については、別紙のとおり措置しましたので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定によりお知らせします。

(別紙)

福島北高等学校

指 摘 事 項	措 置 状 況
<p>○指摘事項 高等学校授業料の収入未済が引き続き多額となっている。</p> <p>「事実」 平成21年度の高等学校授業料について、「福島県立高等学校授業料徴収マニュアル」に基づき徴収対策が十分とられていないため、職員調査日（平成22年 1 月15日）現在で納期限を3か月以上遅延し、未納となっているものが、86件1,017,800円ある。</p> <p>「是正・改善等の意見」 「福島県立高等学校授業料徴収マニュアル」に基づき、校内徴収体制を強化して、授業料の徴収促進及び未納解消を図ること。</p>	<p>左記の指摘事項については、「福島県立高等学校授業料徴収マニュアル」に基づき、校長をはじめ教職員が一体となり、家庭訪問や面接指導を繰り返し実施するなど、生徒に応じたきめ細やかな納入指導を行い、定期的な納入を求めると、今後とも引き続き未納解消に向けて指導を徹底してまいります。</p>
<p>○指摘事項 教員特殊業務手当の支給に適切でないものがある。</p> <p>「事実」 修学旅行の生徒引率指導で泊を伴う業務について、教員Aはほか7名に対する教員特殊業務手当が、未支給となっている。</p> <p>1 修学旅行期間 平成21年10月22日（木）～10月25日（日）</p> <p>2 正当支給額 108,800円 既支給額 0円 不足支給額 108,800円</p> <p>「是正・改善等の意見」 教員特殊業務手当の支給に当たっては、支給要件等を十分に確認の上、適正に行うこと。</p>	<p>左記の指摘事項については、次のとおり事務処理を行いました。</p> <p>教員Aほか7名に対する教員特殊業務手当の不足支給につきましては、平成22年2月例月給与において追給いたしました。</p> <p>今後は、職員手当の支給について組織内のチェック機能を十分に働かせ、適正な事務処理を行うよう、指導を徹底してまいります。</p>

福島南高等学校

指 摘 事 項	措 置 状 況
<p>○指摘事項 契約の事務手続に適切でないものがある。</p> <p>「事実」 電気設備工事の請負契約において、随意契約では最低制限価格を設定することがなじまないにもかかわらず、最低制限価格を設けて見積合せを行い、最低価格で見積もった甲社を契約相手方とせず、予定価格の範囲内で最低制限価格以上の最低価格で見積もった乙社を契約相手方と決定している。</p> <p>なお、見積りの条件には最低制限価格を設定する旨を明示していない。</p> <p>「是正・改善等の意見」 工事請負契約の事務手続に当たっては、関係規程に基づき適正に行うこと。</p>	<p>左記の指摘事項について、工事請負契約の事務手続に際しては、組織内のチェック機能を十分に働かせ、関係規程に基づき適正に事務処理を行うよう指導するとともに、事務処理に当たり留意する事項をとりまとめた手引きを作成し、再発防止に努めてまいります。</p> <p>なお、最低価格で見積もった甲社に対しては、手続が適切でなかったことを十分に説明し、了解していただきました。</p>

二本松工業高等学校

指 摘 事 項	措 置 状 況
<p>○指摘事項 契約の事務手続に適切でないものがある。</p> <p>「事実」 アールスタート台撤去等工事の請負契約において、随意契約では最低制限価格を設定することがなじまないにもかかわらず、最低制限価格を設けて見積合せを行い、最低価格で見積もった甲社を契約相手方とせず、予定価格の範囲内で最低制限価格以上の最低価格で見積もった乙社を契約相手方と決定している。</p> <p>なお、見積りの条件には最低制限価</p>	<p>左記の指摘事項について、工事請負契約の事務手続に際しては、組織内のチェック機能を十分に働かせ、関係規程に基づき適正に事務処理を行うよう指導するとともに、事務処理に当たり留意する事項をとりまとめた手引きを作成し、再発防止に努めてまいります。</p> <p>なお、最低価格で見積もった甲社に対しては、手続が適切でなかったことを十分に説明し、了解していただきました。</p>

格を設定する旨を明示していない。

「是正・改善等の意見」
工事請負契約の事務手続に当たっては、関係規程に基づき適正に行うこと。

安達東高等学校

指 摘 事 項	措 置 状 況
<p>○指摘事項 歳入の調定事務に適切でないものがある。</p> <p>「事実」 1 平成20年度自動販売機の電気料徴収分について、毎月調定すべきところ、平成20年4月から21年1月までの10か月分103,252円を一括して平成21年2月6日に調定している。また、その調定額にも算出誤りがあり995円多く徴収している。</p> <p>さらに、平成21年2月及び3月分の合計21,335円の調定が欠落している。</p> <p>2 平成21年度自動販売機の電気料徴収分についても、平成21年4月から22年1月までの10か月分98,709円を一括して平成22年2月2日に調定している。</p> <p>「是正・改善等の意見」 歳入の調定に当たっては、チェック体制を強化し、関係規程に基づき適正に行うこと。</p>	<p>左記の指摘事項については、次のとおり事務処理を行いました。</p> <p>1 の過誤納金及び調定の欠落については、返納処理及び収納処理を実施しました。</p> <p>また、1及び2の調定の欠落や遅延及び誤りを防止するために組織内でのチェック機能を十分働かせるとともに、関係規程に基づき適正に行うよう、指導を徹底してまいります。</p>

遠野高等学校

指 摘 事 項	措 置 状 況
<p>○指摘事項 高等学校授業料の収入未済が引き続</p>	<p>左記の指摘事項については、「福島県</p>

<p>き多額となっている。</p> <p>「事実」 平成21年度の高等学校授業料について、「福島県立高等学校授業料徴収マニュアル」に基づき徴収対策が十分にとられていないため、職員調査日(平成22年1月15日)現在で納期限を3か月以上遅延し、未納となっているものが56件656,700円と、前年度と比較してさらに増加している。</p> <p>「是正・改善等の意見」 「福島県立高等学校授業料徴収マニュアル」に基づき、校内の徴収体制を強化し、授業料の徴収促進と未納の解消を図ること。</p>	<p>立高等学校授業料徴収マニュアル)に基づき、校長をはじめ教職員が一体となり、家庭訪問や面接指導を繰り返し実施するなど、生徒に応じたきめ細やかな納入指導を行い、定期的な納入を求めると、今後とも引き続き未納解消に向けて指導を徹底してまいります。</p>
---	--

(監査総務課)

監査公表第16号

平成22年3月26日監査公表第5号により公表した監査結果について、地方自治法(昭和22年法律第67号)第199条第12項の規定に基づき、福島県知事から次のとおり措置状況の通知があったので、同項の規定によりこれを公表する。

平成22年8月10日

福島県監査委員	鳴 原 吉之助	福島県監査委員	鳴 原 吉之助
福島県監査委員	宗 方 保 様	福島県監査委員	宗 方 保 様
福島県監査委員	野 崎 直 実	福島県監査委員	野 崎 直 実
福島県監査委員	高 野 宏 之	福島県監査委員	高 野 宏 之

平成21年度行政監査の結果に係る措置状況について(通知)

平成22年3月9日付け21福監第297号で報告のありましたこのことについて、別紙のとおり措置を講じましたので、地方自治法第199条第12項の規定により通知します。(別紙)

行政監査の結果に係る措置状況について

- 1 監査対象
相談業務について
- 2 所見及び措置の状況について

監査委員所見	措 置 状 況
<p>(県民広聴室) No.1 県政相談 [総合窓口] ・相談場所入口に階段があり、スロープの設置がなく障がい者等の利用は困難であるため、庁舎内1階スロープの確保やスロープ設置等のバリアフリー対策の検討が必要である。 ・県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。</p>	<p>・相談場所入口の段差解消のために、可動式のスロープを設置するとともに、車いす利用者等お手伝いが必要とする方のための呼び鈴を設置した。 ・県民広聴室県政相談コーナーにおいて、電子メールによる相談を実施する予定である。 ・県の関係機関に加え国や県警も参加し開催している「福島相談ネット」等、既存の会議等の場を活用し情報交換に努めるなど、今後、関係機関のより一層の連携強化を図っていく。</p>
<p>・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。</p>	<p>・相談者からの意見要望を収集するため、県民広聴室内に意見要望等を記入できる用紙及び投函箱を設置し、今後の業務改善に努める。</p>
<p>・相談者の利便性をより一層向上させるためには、ホームページに掲載された「県の相談窓口一覧」から、各部署のそれぞれの相談窓口案内に直接リンクできるような方法を検討する必要がある。</p>	<p>・「県の相談窓口一覧」からそれぞれの相談窓口案内に直接リンクできるように、各部署の協力を得ながら実施する。</p>
<p>・「県の相談窓口一覧」へ掲載されて</p>	<p>・平成22年度版の作成にあたり、漏れが</p>

いない窓口も相当数見受けられることから、的確に把握し広報周知することが必要である。

(県中地方振興局)

No2 県政相談 [総合窓口]

- 各種の専門相談窓口設置等に伴い相談件数が減少している状況や厳しい県財政状況等から、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制についての検討が必要である。
- 県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。

ないよう情報の確な収集に努めた。

- 面接や電話相談等、相談の状況等を踏まえながら、委嘱を行っている県民広聴室と相談員の勤務体制の見直しについて協議をし、効率的な相談体制の構築に努める。
- 県民広聴室県政相談コーナーにおいて、電子メールによる相談を実施する予定である。

- 相談内容はより複雑化し専門性を増し、多くの専門相談窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。

地方振興局がまとめ役となり情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が必要である。

- 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(会津地方振興局)

No3 県政相談 [総合窓口]

- 各種の専門相談窓口設置等に伴い相談件数が減少している状況や厳しい財政状況等から、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制についての検討が必要である。
- 県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。

- 地域振興や地域課題に出先機関が連携し、部局横断的な対応を図るために地方振興局に設置している地域連携室等を活用して情報の交換・共有を行うなど、関係機関のより一層の連携強化に努める。

- 相談者からの意見要望を収集するため、県民相談室内に意見要望等を記入できる用紙及び投函箱を設置し、今後の業務改善に努める。

- 面接や電話相談等、相談の状況等を踏まえながら、相談員の勤務体制の見直しについて、委嘱を行っている県民相談室と協議し効果的な相談体制の構築に努める。
- 県民広聴室県政相談コーナーにおいて、電子メールによる相談を実施する予定である。

相談業務はより複雑化し専門性を増し、多くの専門機関窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。

地方振興局がまとめ役となり情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が必要である。

- 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

No4 県政相談 [総合窓口]

- 県政相談のフリーダイヤルに間違つて交通事故に関する電話を寄せる相談者が多いことから、ホームページの「県政・交通事故相談」の電話番号について、分かりやすく修正する必要がある。

(いわき地方振興局)

- 各種の専門相談窓口の設置に伴い相談件数が減少している状況や厳しい県財政状況等から、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制についての検討が必要である。

地域の課題に部局横断的に対応するため出先機関が連携して地域振興や地域課題について検討を行う地域連携室等の場を活用し情報交換を行うなど、関係機関のより一層の連携強化に努めていく。

- 窓口利用の経緯や相談後の効果等、相談内容の聴取と併せて意見収集をはかり、今後の業務改善に努める。
- 県政相談のフリーダイヤルとは別に、巡回交通事故相談の予約受付先である県民広聴室県政相談コーナーの電話番号を掲載し、修正を行った。

- 面接や電話相談等、相談の状況等を踏まえながら、相談員の勤務体制の見直しについて、委嘱を行っている県民広聴室と協議し、効率的な相談体制の構築に努める。

なお、相談件数が少ないという現状を踏まえ、平成22年度から市内巡回相談を廃止した。

- 県内全てを対象範囲として、県民広聴室県政相談コーナーにおいて、電子メールによる相談を実施する予定である。

- 県の総合的な相談窓口である県政相談はより多様な方法による対応が求められることから、電子メールによる相談の実施について検討する必要がある。

- 相談内容はより複雑化し専門性を増し、多くの専門相談窓口が設置されていることから、相談関係機関相互の情報交換・共有が求められている。

地方振興局がまとめ役となり情報交換の場を設定するなど、関係機関の一層の連携強化についての検討が

- 県の関係機関に加え、警察署、市等も参加し開催している「相談ネットワークいわき」等、既存の会議等の場を活用し情報交換に努めるなど、今後、関係機関のより一層の連携強化をはかっていく。

必要である。
• 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(県民広聴室)

No5 交通事故相談 [総合窓口]

• 相談場所入口に階段があり、スロープの設置がなく障がい者等の利用は困難であるため、庁舎内1階スペースの確保やスロープ設置等のバリアフリー対策の検討が必要である。
• 相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したこと等に伴って相談件数が減少している状況から、相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。

• 今後の業務改善に生かすためにも、相談者から意見要望を収集する必要がある。
• 相談後のフォローのため、県で作成した「交通事故にあつたら」という冊子を相談者へ配付しているが、事故発生時における的確な対応を促すためには当該冊子を県ホームページへ掲載し多くの県民へ情報提供することが望ましい。
(県中地方振興局)

No6 交通事故相談 [総合窓口]

• 相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したこと等に伴って相談件数が減少している状況から、相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。また、相談員の

• 県政相談室内に意見要望等を記入できる用紙及び投函箱を設置し、定期的に回収して内容を確認・検討し、業務改善に努めることとした。

• 相談場所入口の段差解消のために、可動式のスロープを設置するとともに、車いす利用者等お手伝いを必要とする方のための呼び鈴を設置した。

• 平成22年度から、相談窓口を県民広聴室県政相談コーナーに統一し、相談日を、これまでの月・水・金の週3日から月曜から金曜までの週5日に拡大した。
また、これまで巡回相談を行っていなかった振興局においても実施することとした。

• 相談者からの意見要望を収集するため、県民広聴室内に意見要望等を記入できる用紙及び投函箱を設置し、今後の業務改善に努める。
• 冊子「交通事故にあつたら」をホームページに掲載し、情報提供に努めた。

• 平成22年度から、体制の見直しにより、相談窓口は県民広聴室県政相談コーナーに統一され、相談日を、これまでの月・水・金の週3日から月曜から金曜までの週5日に拡大した。また、これまで巡回相談の対象でなかった地方振興局

業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制について検討が必要である。

• 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(会津地方振興局)

No7 交通事故相談 [総合窓口]

• 相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したこと等に伴って相談件数が減少している状況から、相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。

• 今後の業務改善に生かすためにも、相談者から意見要望を収集する必要がある。
• 県政相談のフリーダイヤルに間違つて交通事故に関する電話を寄せる相談者が多いことから、ホームページの「県政・交通事故相談」の電話番号について、分かりやすく修正する必要がある。

(いわき地方振興局)

No8 交通事故相談 [総合窓口]

• 相談員の勤務日が月17日にもかかわらず、平成19年度から相談開設日を週3日に縮小したが相談員の勤務日に応じた開設日の拡大検討が必要である。また、相談員の業務量に見合った適切かつ効率的な相談員体制について検討が必要である。

• 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

においても実施することとした。

• 巡回相談実施時に県政相談室内に設置されたアンケート用紙及び投函箱を活用して、相談者からの意見要望を収集し、県民広聴室と連携を図りながら、今後の業務改善に努める。

• 平成22年度から、相談窓口を県民広聴室県政相談コーナーに統一し、相談日を、これまでの月・水・金の週3日から月曜から金曜までの週5日に拡大した。また、これまで巡回相談を行っていなかった振興局においても実施することとした。
• 窓口利用の経緯や相談後の効果等、相談内容の聴取と併せて意見収集をはかり、今後の業務改善に努める。

• 県政相談のフリーダイヤルとは別に、巡回交通事故相談の予約受付先である県民広聴室県政相談コーナーの電話番号を掲載し、修正した。

• 平成22年度から、相談窓口を県民広聴室県政相談コーナーに統一（振興局の窓口は廃止）し、相談日を、これまでの月・水・金の週3日から月曜から金曜までの週5日に拡大した。
また、これまで巡回相談の対象でなかった振興局においても巡回相談を実施することとした。

• 巡回相談実施時に県政相談室内に設置されたアンケート用紙及び投函箱を活用して、相談者からの意見要望を収集

・ホームページに誤って県政相談のためのお知らせを案内したり、巡回相談に関する掲載内容にも適切でないものが認められることから修正が必要である。

(消費生活課)

No.9 消費生活相談 (生活)

・相談記録は内容の秘密性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報」の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(人権男女共生課)

No.10 一般相談 [生活]

・相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(人権男女共生課)

No.11 専門相談 [生活]

・相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(女性のための相談支援センター)

No.12 女性相談

・時間外等は留守番電話によって業務

し、県民公聴室と連携を図りながら、今後の業務改善に努める。

・監査終了後、速やかに修正した。その後、相談体制の変更に伴い再度修正した。

・業務上、閲覧が必要となる可能性等を勘案し、閲覧できる者は、課長、主幹兼副課長、主幹、相談支援担当職員及び必要に応じ(随時許可を得て)、消費生活相談員、食品安全相談員及び薬事相談員とすることとし、本年4月1日に開催した課内業務調整会議(主任主査以上)で指示するとともに所属内全職員(相談員等含む)に対し周知徹底した。

・相談者から収集する意見要望の内容、方法等について検討を進める。

・相談結果について、福島県男女共生センターのホームページに掲載した。

・相談者からの意見等を収集するため、面接相談者に対しアンケートを実施することとした。

・相談結果について、福島県男女共生センターのホームページに掲載した。

・相談者からの意見等を収集するため、相談者に対しアンケートを実施することとした。

・相談者において、生命や身体への危険

終了と開設日時の案内はしているものの、緊急の電話相談に対する対応がとられていないため、適切な対応方法について検討する必要がある。

・相談の内容を「女性保護事業概要」に取りまとめ関係機関へ提供するとともに、相談結果をホームページで公表しているが、作成等の時期が遅延している。関係機関で有効に活用するためには早期の作成及び公表が必要である。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

(観光交流課)

No.13 定住・二地域居住相談

・相談結果の取りまとめは行っているものの、相談件数の推移を集計しているだけであり、細部についても分析・取りまとめ、市町村等へ情報を提供するとともに、公表する必要がある。

(高齢福祉課)

No.14 高齢者総合相談センター

・一般回線2回線を使用し電話相談を行っているが、2回線ともふさがると他の相談や一般業務の電話がつかないなど支障があるため、相談専用回線電話の設置について検討を

性が高い内容については、最も安全性が高く、時間帯を超えた対応が期待できる警察に相談を寄せるものと考え、相談者の心情や利便性を考慮すると、何らかの対応が必要と思われるので、今後関係機関と協議しながら対応策を検討していきたい。

・今後は、できるだけ早期に取りまとめよう努めたい。

・相談内容の特殊性(匿名相談であること、人所有者及びセンター職員等の安全確保や加害者対策を講じる必要性があること等)から、画一的に意見要望を収集することは困難であるので、当面は個別の相談受付の際に必要な範囲内で意見要望を聴取していきたい。今後、効果的な意見収集の方法について検討していきたい。

・平成22年2月に開催した定住・二地域居住関連の研修会において、前年度の分析結果を市町村等に情報提供を行った。

今後も市町村や「ふくしまふるさと暮らし推進協議会」構成員の団体等に対し、情報提供を行っていく。

・相談専用回線電話の設置について検討中である。

要する。
 ・相談は^{オンライン}で適切だった場所等で行っているが、相談者のプライバシー保護について更なる検討が必要である。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。
 (中央児童相談所)

No.15 児童相談

・福祉相談コーナーの家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。

・相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報」の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。

・県内4児童相談所の相談結果を取りまとめ「業務概要」を作成しているが、21年版(20年度実績)の作成が遅延している。関係機関等で有効に活用するには、早時の作成が必要である。

・県内児童相談所における相談結果を、児童家庭課がホームページに「相談件数等データ集」として公表している。

・予約制である専門相談については、別途会議室を借りて面接対応している。予約制でない一般相談については、面接時に^{オンライン}で仕切り対応しているところであるが、この相談対応方法等について今後検討したい。

・平成22年4月より、相談者に対しアンケート調査を開始することとした。

・子どもの養育などの悩みなどの問題をもつ県民の利便性や行政運営の効率化を考慮しながら検討していきたい。

・知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準(平成17年9月27日付け総務部長依命通達)に基づき、保有個人情報取扱者を指定することとしたい。

・早期に作成したい。

・適時の更新につとめる。

るが、現在掲載されているデータは18年度の数値のままで未更新となっている。早期に最新データを公表する必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。
 (県中児童相談所)

No.16 児童相談

・石川福祉相談コーナーの時間外、相談員不在時の留守番電話による対応は、相手方の用件メッセージの入力を促すのみとなっているが、緊急の相談には本所の電話番号を案内するなど適切な対応が必要である。

・福祉相談コーナー等の家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報

・相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものであるため、画一的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別的に必要な範囲内で聴取していきたい。
 ・早急にホームページの加筆修正をおこないたい。

・本所への照会案内メッセージによる対応をしたい。

・子どもの養育などの悩みなどの問題をもつ県民の利便性や行政運営の効率化を考慮しながら検討していきたい。

・相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものであるため、画一的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別的に必要な範囲内で聴取していきたい。
 ・早急にホームページの加筆修正を行いたい。

報周知が必要である。

(会津児童相談所)

No17 児童相談

・福祉相談コーナー等の家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが、平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要である。

・両沼福祉相談コーナーは県農業総合センター会津地域研究所農場管理棟の2階に設置されているが、車いす対応エレベーターがなく障がい者等の利用が困難なため、障がい者等に対する適切な対応が望まれる。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。

(浜児童相談所)

No18 児童相談

・福祉相談コーナー等の家庭相談員は主に町村における相談窓口として機能を発揮してきたが平成17年の児童福祉法改正に伴い、市町村が児童相談の第一義的な窓口となり市町村における相談体制も整備されてきたことや、家庭相談員による相談件数が減少している状況から、家庭相談員の今後の在り方について検討が必要

・子どもの養育などの悩みなどの問題をもち県民の利便性や行政運営の効率化を考慮しながら検討していきたい。

・障がいがある方の相談については、会津地域研究所会議室及び町内の健康管理センター等で対応することとします。

・相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものであるため、画一的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別に必要な範囲内で聴取していきたい。

・早急にホームページ等で広報周知につとめたい。

・子どもの養育などの悩みなどの問題をもち県民の利便性や行政運営の効率化を考慮しながら検討していきたい。

である。

・相談記録は内容の秘密性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置」に関する基準第7の「1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。

・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。

(中央児童相談所)

No19 子どもと家庭テレフォン相談

・時間外や相談員不在時は留守番電話によって対応しており、平日の日中で急ぎの場合は中央児童相談所相談課に電話するよう案内しているが、相談課職員が不在となる平日の夜間、祝日等は、業務が終了したため翌日の開設時間にかけて直すよう案内するのみとなっている。緊急の相談には中央児童相談所の電話番号を案内するなど適切な対応が必要である。

・相談記録は内容の秘密性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置」に関する基準第7の「1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。

・相談結果を「業務概要」取りまとめ

・知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準（平成17年9月27日付け総務部長依命通達）に基づき、保有個人情報取扱者を指定することとしたい。

・相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものであるため、画一的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別に必要な範囲内で聴取していきたい。

・早急にホームページの加筆修正を行いたい。

・県民の利便性や行政運営の効率化を考慮しながら検討していきたい。

・知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準（平成17年9月27日付け総務部長依命通達）に基づき、保有個人情報取扱者を指定することとしたい。

・早期に作成したい。

関係機関に提供しているが公表が行われてなく、21年版（20年度実績）の作成時期も遅延している。関係機関等で有効に活用するには、早期の作成及び公表が必要である。

• 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

（中央児童相談所）

No20 子どもと家庭メール相談

• 相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能者に関する定めがされていない。「知事の保有する個人情報」の適切な管理のための措置に関する基準第7の1」に基づき、あらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。

• 相談結果の取りまとめ等が行われていないが、相談内容を取りまとめ、公表を行う必要がある。

• 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

（県北保健福祉事務所）

No21 母子家庭等相談

• 本所の相談記録は執務室のロッカーに保管しているが鍵がなく、庁舎入口を施錠するのみとなっている。「知事の保有する個人情報の適正な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき保管場所の適切な施錠管理を要する。

• 母子寡婦福祉資金の償還は納入通知書で金融機関へ払い込む方法として

相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものであるため、画一的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別に必要な範囲内で聴取していきたい。

• 知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準（平成17年9月27日付け総務部長依命通達）に基づき、保有個人情報取扱者を指定することとしたい。

• 平成21年版業務概要より公表している。

• 相談には行政からの積極的な回答を求めるものや第三者を介したものであるため、画一的に意見要望を収集することは困難であるため、当面は個別に必要な範囲内で聴取していきたい。

• 相談記録を保管してある執務室のロッカーに鍵を取り付け、退庁時に施錠することとした。

• 借入者の負担軽減のため、関係課と口座振替制度の導入に向けた協議を行っ

ているが、多数の相談者から口座振替導入の要望を受けたため、平成19年度に県北保健福祉事務所が児童家庭課へ要望し、実施予定だったがいまだに実施されていない。相談者（借入者）の負担軽減のため早期の対応が望まれる。

• ホームページ等で各福祉相談コーナーの設置場所が明示されていないが、相談窓口の存在等について適切な広報周知が必要である。

（会津保健福祉事務所）

No22 母子家庭等相談

• 本所の庁舎内案内表示は庁舎入口に部署名が書かれた配置図を掲示しているのみであるが、相談窓口について分かりやすい案内表示を行う必要がある。

• 本所の相談記録は執務室のロッカーに保管しているが鍵がなく、職員退庁時に執務室入口に施錠するのみとなっている。「知事の保有する個人情報」の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき保管場所の適切な施錠管理が必要である。

• 相談結果は「業務概況」に掲載しホームページで公表しているが作成等が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。

• 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

（児童家庭課）

No23 母子家庭等就業相談

• 業務委託契約において、相談の方法、相談開設日時、相談員体制、記録の作成など基本的な内容の定めがないが、仕様書等によって明示する必要がある。

ている。

• ホームページに各福祉相談コーナーを明示した。

• 屋外掲示板に相談窓口の案内を掲示した。

• ロッカーの鍵を購入し、施錠ができるようにした。

• 適期に公表することとした。

• 意見要望を収集するため、当所のホームページにメールアドレス及びFAX番号を掲載した。

• 委託契約書に添付する実施項目に相談方法、開設日時、相談体制、記録作成等の内容を盛り込んで明確にした。

- ・相談は衝立で仕切った場所等で行っているが、相談者のプライバシー保護について更なる検討が必要である。
- ・委託先の県社会福祉協議会が、求職・求人登録件数、職業相談・紹介件数等をまとめた事業報告書を作成し県に提出しているが、相談結果の公表など県の主体的な取組が望まれる。(県南保健福祉事務所)

No24 思春期相談ほっとライン

- ・相談記録は内容の秘密性から取扱いできる者を制限する必要があるが、相談記録の閲覧可能性に関する定めがなく、記録は鍵のないロッカーに保管している。「知事の保有する個人情報」の適切な管理のための措置に関する基準」に基づき、必要最小限の閲覧可能者の限定及び保管場所への施錠など適切な対応が必要である。
- ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

- ・思春期の子が匿名でも相談できる貴重な事業であるが、いたずらや面白半分で本当に悩んでいるのか疑問と思われるような性に関する相談と同じ内容で何回も電話してくるケースが多いことから、実施の是非も含めて今後の相談の在り方について十分な検討が必要である。

(南会津保健福祉事務所)

No25 思春期相談ほっとライン

- ・庁舎内案内表示は庁舎入口に部署名が書かれた配置図を掲示しているのみであるが、相談窓口について分かりやすい案内表示を行う必要がある。
- ・相談記録は執務室内のロッカーに保管しているが、鍵がかからないため、「知事の保有する個人情報」の適正な

- ・相談者のプライバシーに配慮し、相談しやすい環境作りを進めるよう検討中である。
- ・相談結果の公表については検討中である。

- ・直ちに、鍵を準備してロッカーに施錠できるようにした。鍵は相談を担当する職員のみが所持し、必要の都度、解錠している。

- ・平成22年度から思春期保健のページに「意見箱」の項目を追加し、意見要望を収集することを検討している。
- ・相談の在り方については本庁で検討している。

- ・相談内容毎に担当窓口がわかるよう案内表示を追加設置した。

- ・鍵のかかるロッカーを整備し、個人情報がかかるとされているロッカーの施錠管理を徹底するようにした。

管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。

- ・相談結果は「業務概況」に掲載しホームページで公表しているが作成等の時期が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。
- ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

- ・思春期の子が匿名でも相談できる貴重な事業であるが、いたずらや面白半分で本当に悩んでいるのか疑問と思われるような性に関する相談と同じ内容で何回も電話してくるケースが多いことから、実施の是非も含めて今後の電話相談の在り方について十分な検討が必要である。

(障がい福祉課)

No26 視覚障がい者相談

- ・相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。

(障がい福祉課)

No27 障がい者110番

- ・庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。

- ・相談は執務室内の相談席で行われているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。
- ・相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。
- ・今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

- ・22年度より早期に公表できるように、作業スケジュールの見直しを行った。

- ・ホームページのトップページに相談業務に関する要望、意見についてのリンクを作成し、意見要望の連絡先について周知するようにした。
- ・電話相談を廃止することは、本当に悩んでいる人に対するサービスの低下に繋がるので、継続する。ただし、電話相談の周知方法については、広く一般の周知は行わず、電話相談の対象となる中学生及び高校生さらにその保護者に限定し、直接周知を行う予定である。

- ・障がい福祉課のホームページにおいて、相談結果の公表を行った。

- ・入口に案内表示を設置した。さらに、分かりやすい案内表示を設置するため、関係機関と協議を行っている。

- ・独立した相談室を確保できるように関係課と協議を行っている。

- ・障がい福祉課のホームページにおいて、相談結果の公表を行った。

- ・相談者のプライバシーに十分配慮した意見収集方法を行う予定である。

<p>(精神保健福祉センター) No.28 精神保健福祉相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談件数が年々増加していることから、こころの電話相談業務との業務分担及び相談員体制について調整する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 当センター職員による精神保健福祉相談 (A) と電話相談員による (B) の業務分担と相談体制については、(A) は主に面接を中心とした相談、(B) は専ら電話による匿名性の高い相談として機能を区分している。なお、利用者の不利益とならないよう、執務室内で両者の連携をとり、利用者が (A) (B) のいずれかに相談しても柔軟に対応できるように配慮しているところであり、相談体制の強化について検討してまいりたい。 相談結果については、年度初めにホームページ等で公表することにする。
<p>(精神保健福祉センター) No.29 こころの電話相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談結果は所報に掲載しホームページで公表しているが作成等の時期が遅延している。早期に作成及び公表する必要がある。 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ホームページに「センターの業務・相談やこのホームページについてのご意見を受け付けています。」と文面を改めた。 相談結果については、年度初めにホームページ等で公表することにする。 ホームページに「センターの業務・相談やこのホームページについてのご意見を受け付けています。」と文面を改めた。
<p>(医療看護課) No.30 医療相談センター</p> <ul style="list-style-type: none"> 庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。 相談は衝立^{いかた}で仕切った場所で行って 	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関と調整するとともに、フロアでの表示を改善した。 安全確保のため、引き続き複数で対応
<p>いるが相談者のプライバシー保護について更なる検討が必要である。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談記録を相談員の机に保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施設管理が必要である。 相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 広く県民に周知すべき業務であることから「県の相談窓口一覧」だけでなく、医療看護課のホームページなど多様な手段で広報する必要がある。 医療相談事例集については、平成17年1月の作成以来改訂されていないが、最近の相談結果等に応じた内容となっているか検証する必要がある。(県中保健福祉事務所)
<p>No.34 難病相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談記録を執務室内のロッカーに保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施設管理が必要である。(相双保健福祉事務所) 	<ul style="list-style-type: none"> 平成21年9月10日の監査後、直ちに「医療安全支援センター」のホームページを医療看護課ホームページに掲載(平成21年9月29日)し、相談実績の公表と、各保健所の相談窓口案内を掲載するよう改善した。 「医療安全支援センター」のホームページにて、県庁及び各保健所の相談窓口案内を掲載し、意見要望を収集しやすくした。 県政広報紙「ゆめだより (1月号)」に掲載し、広く県民への周知を図った。引き続き多様な手段での広報に努める。 医療相談事例集の内容改訂を検証中。 相談記録を錠^{かぎ}付きロッカーに移し、施設管理を行うようにした。
<p>No.35 難病相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 特定疾患受給者証更新申請時の相談については、体が不自由なために家族が休みとなる休日の開設要望が多 	<ul style="list-style-type: none"> 交流会開催や更新事務に伴う難病相談窓口の開設については、相談時の聞き取りや申請時のアンケート結果等を踏

<p>いことから、休日における対応について検討する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要があります。 	<p>まえ、今年度は申請受付期間内の一部休日にも相談窓口を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 監査後、早急に庁舎内の案内表示等の点検を行い、事務所内にわかりやすい案内表示の設定を行った。また、ホームページについても掲載方法や内容を見直し、更新を行った。
<p>(医療看護課)</p> <p>No.36 こども救急電話相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談結果を取りまとめているが、公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。(金融課) 	<ul style="list-style-type: none"> 地域医療課の「福島県こども救急電話相談」のページに相談実績を公表した。
<p>No.37 県制度資金に関する相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。 相談は執務室内の相談席で行っているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 相談窓口の入口となる廊下座席表に案内表示を設置した。 予約者に対しては、ロッカー等で仕切られた打合せ室等にて対応することとした。 <p>また、予約等がない場合でも、相談者の希望を聞き、打合せ室が利用できる場合は対応することとした。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「個人情報保護事務取扱要綱」に基づき、相談対応票を個人情報取扱事務登録簿に登録し、保管場所を施錠可能なロッカーに変更するとともに、施錠管理するようあらためた。
<p>(雇用労政課)</p> <p>No.38 中小企業労働相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 庁舎内に相談窓口の案内表示が設置されていないので、分かりやすい案内表示の設置について検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成21年度の相談結果取りまとめから相談件数等をホームページで公表するとともに、問い合わせの多い内容について公表用のQ&Aを作成し、公表することとした。 雇用労政課入り口にある室内案内図に中小企業労働相談所の位置を掲示した。

<p>内表示の設置について検討する必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談は執務室内の相談席で行っているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。 相談記録を執務室内のロッカーに保管しているが、施錠が行われていない。「知事の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する基準第7の6」に基づき、保管場所の適切な施錠管理が必要である。 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見を収集する必要がある。 <p>(人権男女共生課)</p> <p>N0.40 チャレンジ支援相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 会津相談コーナーでは相談を執務室内の相談席で行っているが、相談者のプライバシー保護について十分な検討が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 来所による相談の場合は、ロッカーで仕切られた打合せ室等にて対応することとした。 相談記録の保管は、執務室内にある施錠可能なロッカーに保管するよう改めた。 相談の際に相談所に関する意見等についても聞くように改めた。
<ul style="list-style-type: none"> 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、県はホームページ等で公表する必要がある。 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見を収集する必要がある。 <p>(農業総合センター)</p> <p>No.42 農業技術相談 [経営・労働]</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談結果は「業務年報」に掲載しているが、作成時期が遅延している。早期の作成及び公表が必要である。 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見を収集する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 基本的にはミーティング室(個室)で相談を行い、別に会議で使用しているなどの理由でミーティング室が使えない場合は、県政相談室内で相談を行うこととした。 相談結果について、福島県男女共生センターのホームページに掲載した。 相談者からの意見等を収集するため、面接相談者に対しアンケートを実施することとした。
<p>No.42 農業技術相談 [経営・労働]</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談結果は「業務年報」に掲載しているが、作成時期が遅延している。早期の作成及び公表が必要である。 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見を収集する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度から相談結果をホームページに掲載し早期(6月)に公表する。相談結果を掲載した業務年報は、完成次第(9月)公表する。 今後、相談があつた際は、相談者から意見要望がないかどうかを聞き取るようにする。

(監査総務課)

監査公表第17号

平成22年 3 月26日監査公表第 5 号により公表した監査結果について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定に基づき、福島県病院事業管理者から次のとおり措置状況の通知があったので、同項の規定によりこれを公表する。

平成22年 8 月10日

福島県監査委員 鳴 原 吉之助
 福島県監査委員 宗 方 保
 福島県監査委員 野 崎 直 実
 福島県監査委員 高 野 宏 之

22 病 第 355 号
 平成22年 6 月22日

福島県監査委員 鳴 原 吉之助
 福島県監査委員 宗 方 保 様
 福島県監査委員 野 崎 直 実
 福島県監査委員 高 野 宏 之

福島県病院事業管理者 高 地 英 夫 団

平成21年度行政監査の結果に係る措置状況について（通知）

平成22年 3 月 9 日付け21福監第297号で報告のありましたこのことについて、別紙のとおり措置を講じましたので、地方自治法第199条第12項の規定により通知します。（別紙）

行政監査の結果に係る措置状況について

- 1 監査対象
 相談業務について
- 2 所見及び措置の状況について

監査委員所見	措 置 状 況
（矢吹病院） ・ 「病院概要」の冊子でも相談情報を提供しているが、ホームページへの掲載についても検討する必要がある。 ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。 （南会津病院） ・ 相談記録が管理者まで報告されてい	・ 病院の活動状況等（相談情報を含む。）について、「病院概要」より抜粋したものをホームページに掲載した。 ・ 外来待合室及び各病棟に投書箱を設置して、病院利用などに関する意見要望を収集しているが、相談時における聴き取りや入院患者の家族あての家族通信を通して、さらに意見要望を収集する。 ・ 「福島県立南会津病院医療相談員の設

ないので、管理者等は処理状況について適切に把握するなど、今後の事務処理方法について検討する必要がある。

- ・ 相談記録は内容の秘匿性から取扱いできる者を制限すべきであり、相談記録の閲覧可能者をあらかじめ必要最小限の職員に限定しておく必要がある。
- ・ 相談結果を取りまとめているが、公表が行われていないので、ホームページ等で公表する必要がある。
- ・ 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。

・ ホームページの「入院のご案内」の中で相談窓口を案内しているが、これをトップ画面へ移行するなどして、より分かりやすい広報となるよう検討する必要がある。

置規程」を改正し、相談記録は月報として事務長まで回覧すること、及び重要な案件については随時院長まで回覧することを定めた。

・ 上記規程において、閲覧できる職員を明確に定めた。

- ・ ホームページに「医療相談のお知らせ」を新設し、その中で年度内の相談件数の概要を公表した。
- ・ 医療相談に関するものだけでなく、当院に対する意見要望を広く収集する方法について、ホームページによるものも含め、院内組織である「接遇向上・療養環境整備委員会」で今後検討する。
- ・ ホームページのトップ画面及び「入院のご案内」のページから、「医療相談のお知らせ」のページに、リンクをはりジャンプできるようにした。

（監査総務課）

監査公表第18号

平成22年 3 月26日監査公表第 5 号により公表した監査結果について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定に基づき、福島県教育委員会委員長から次のとおり措置状況の通知があったので、同項の規定によりこれを公表する。

平成22年 8 月10日

福島県監査委員 鳴 原 吉之助
 福島県監査委員 宗 方 保
 福島県監査委員 野 崎 直 実
 福島県監査委員 高 野 宏 之

21 教 財 第 926 号
 平成22年 6 月30日

福島県監査委員 鳴 原 吉之助
 福島県監査委員 宗 方 保 様
 福島県監査委員 野 崎 直 実 様

福島県監査委員 高 野 宏 之

福島県教育委員会委員長 ㊦

行政監査に係る措置状況について (通知)
 平成22年 3 月 9 日付け21福監第297号で報告のありました行政監査の結果については、別紙のとおり措置を講じましたので、地方自治法 (昭和22年法律第67号) 第199条第12項の規定により通知します。

(別紙)

平成21年度行政監査の結果に係る措置状況

監 査 委 員 所 見	措 置 状 況
<p>第 3 監 査 の 結 果 と 意 見 相談業務名 子ども24時間いじめ電話相談 所属名 教育庁学校生活健康課 相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要はある。</p>	<p>公表内容の検討を行い、平成22年度の相談結果から教育委員会のホームページで公表する。</p>
<p>相談業務名 電話相談 (ダイヤル S O S) ・ 来所相談 所属名 教育センター 障がい者用トイレが設置されていないが、相談者の便宜を図る観点から、障がい者用トイレの整備について検討する必要がある。 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。</p>	<p>障がい者用トイレの整備については、工事の時期を含め今年度検討していく。 平成22年 4 月より、待合室にアンケータ用紙と回収箱を設置し、相談業務の改善に反映させるようにした。</p>
<p>相談業務名 教育相談 所属名 養護教育センター 今後の業務改善に生かすためにも、相談者等から意見要望を収集する必要がある。</p>	<p>平成22年 4 月より、待合室にアンケータ用紙を配布するとともに回収箱を設置し、相談業務の改善に反映させるようにした。</p>
<p>相談業務名 スクールカウンセラー等</p>	

<p>活用補助事業 所属名 教育庁学校生活健康課 相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要はある。</p>	<p>公表内容の検討を行い、平成22年度の相談結果から教育委員会のホームページで公表する。</p>
<p>相談業務名 スクールカウンセラー活用事業 所属名 教育庁学校生活健康課 相談結果報告書を作成し関係機関等へ提供しているが、相談結果の公表が行われていない。ホームページ等で公表する必要はある。</p>	<p>公表内容の検討を行い、平成22年度の相談結果から教育委員会のホームページで公表する。</p>

(監査総務課)

監査公表第 1 9 号

平成22年 3 月26日監査公表第 5 号により公表した監査結果について、地方自治法 (昭和22年法律第67号) 第199条第12項の規定に基づき、福島県公安委員会委員長から次のとおり措置状況の通知があったので、同項の規定によりこれを公表する。

平成22年 8 月10日

福島県監査委員 鳴 原 吉之助
 福島県監査委員 宗 方 保
 福島県監査委員 野 崎 直 実
 福島県監査委員 高 野 宏 之
 福公委 (県サ) 第 6 号
 平成 22 年 4 月 20 日

福島県監査委員 鳴 原 吉之助
 福島県監査委員 宗 方 保 様
 福島県監査委員 野 崎 直 実
 福島県監査委員 高 野 宏 之

福島県公安委員会委員長 高 瀬 淳 ㊦

平成21年度行政監査の結果に係る措置状況について (通知)
 平成22年 3 月 9 日付け21福監第297号で報告のありました平成21年度行政監査の結果については、別紙のとおり措置しましたので地方自治法第199条第12項の規定により通知します。

(別紙)

平成21年度行政監査の結果に係る措置状況

監 査 委 員 所 見	措 置 状 況
<p>(所属名 県民サービス課) 【いじめ110番】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、ホームページ等で公表する必要がある。 <p>【ヤングテレフォン】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談結果を取りまとめているが公表が行われていないので、ホームページ等で公表する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 福島県警察本部ホームページ、県民サービスコーナーの紹介欄に警察安全相談取扱状況【平成21年中】を掲載し、その中で平成21年中のいじめ110番取扱状況について公表を実施した。 福島県警察本部ホームページ、県民サービスコーナーの紹介欄に警察安全相談取扱状況【平成21年中】を掲載し、その中で平成21年中のヤングテレフォン取扱状況について公表を実施した。

(監査総務課)