

富山県監査委員 山崎宗良 殿

富山県監査委員 亀山 彰 殿

富山県監査委員 田中篤人 殿

富山県監査委員 高橋正樹 殿

富山県知事 新田八朗

富山県教育委員会教育長

廣島伸一

富山県公安委員会委員長

竹内登美子

行政監査の結果に基づき講じた措置について（通知）

令和6年3月25日付け監委第99号で報告のありました行政監査の結果に基づき、別添のとおり措置を講じたので、地方自治法第199条第14項の規定により通知します。

(別添)

令和5年度行政監査の結果に基づき講じた措置
(相談窓口業務について)

1 相談環境について

監査の意見	措置の内容 (改善事項)
<p>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。</p> <p>①広報・周知について、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。</p> <p>②案内表示について、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。</p> <p>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、残りはパーテー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。</p>	<p>①相談窓口の広報・周知については、SNSを活用した広報・周知に取り組んだところであり、今後とも相談者が容易に相談窓口にアクセスできるよう、時代のニーズに応えた広報活動に取り組んでまいりたい。</p> <p>②案内表示については、相談者が分かりやすい相談窓口となるように、案内看板の設置や業務内容を記載した職員配置図を掲示するなどの改善を行った。外国語による案内表記については、個々の相談窓口の利用状況を踏まえ検討を進めており、今後、外国人にも配慮した対応に努めてまいりたい。</p> <p>③プライバシー保護については、施設の状況から相談室の設置が難しい場合には別室で相談に応じるなど、外部に音声漏れないように配慮した対応に取り組んでおり、引き続き、プライバシー保護への一層の促進を図ってまいりたい。</p>

2 相談体制について

監査の意見	措置の内容 (改善事項)
<p>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。</p> <p>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な人材の確保に努められたい。</p> <p>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。</p>	<p>①新たな相談員の着任時には、経験豊富な職員とともに相談対応を行うなど、相談業務の水準の維持向上に取り組んでおり、引き続き、行政窓口に必要な人材の確保に努めてまいりたい。</p> <p>②相談員の働き方改革については、上司等による面談機会を設けるほか、困難な案件等には上司とともに対応するなど、相談員の精神的ケアに配慮しており、引き続き、精神的な面を含めた職員の健康保持に努めてまいりたい。</p>

3 相談員等の対応・接遇について

監査の意見	措置の内容（改善事項）
<p>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。</p> <p>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増えている。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。</p> <p>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。</p>	<p>①複雑・多様化した相談内容についても対応できるよう、外部の専門家による助言指導や職場内で事例検討会を実施するなど、相談員の資質向上に取り組んでおり、今後も引き続き相談員の資質向上に努めてまいりたい。</p> <p>②要望・苦情への対応や相談員へのフォローアップについては、相談員が精神的に負担を感じる相談には外部の専門家に助言を受ける体制を整備するほか、上司の声かけや相談当番表の作成共有により、休暇を取得しやすい職場環境の整備などに取り組んでおり、引き続き、相談員の負担軽減に努めてまいりたい。</p>

4 関係機関との連携等について

監査の意見	措置の内容（改善事項）
<p>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。</p>	<p>連絡会議等による連絡・連携体制の構築や活動状況の共有など、関係機関との連携強化を図り、引き続き、相談対応の向上に努めてまいりたい。</p>

5 サービス向上のための取組について

監査の意見	措置の内容（改善事項）
<p>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。</p> <p>①マニュアル等の作成について、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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>①マニュアル等の作成については、新たに問合せの多い項目を追加するなど、相談業務の円滑化や相談員の負担軽減に資するよう取り組んでおり、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てまいりたい。</p> <p>②個人情報管理については、定期的な研修の受講により、個人情報や公文書を適切に管理できる体制の整備に取り組んでおり、今後とも、法令等を遵守した適切な個人情報管理の徹底を努めてまいりたい。</p> <p>③利用者からの意見・要望については、関係機関等に対する意見・要望を連絡会議等で情報共有し、改善を促すように取り組んでおり、今後とも、利用者の意見・要望等に真摯に対応してまいりたい。</p>

<p>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、業務の改善を図りたい。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>④相談内容の活用については、受付けた相談の集計・分析を行い、相談対応の改善等に取り組んでおり、今後も、関係機関等と情報共有を図るなど、業務の資質向上に努めてまいりたい。</p> <p>⑤AIチャットボット等のデジタル技術を活用した利用者の利便性の向上と相談員の働き方改革に引き続き取り組み、今後も相談業務のよりよい改善に努めてまいりたい。</p>
---	--

6 おわりに

監査の意見	措置の内容（改善事項）
<p>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。</p>	<p>これまでも能登半島地震やコロナ禍等において、通常業務に加え相談者のニーズに対応した相談業務に取り組んできたところであり、引き続き、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まいりたい。</p>

