

(愛媛県報平成25年1月25日第2439号外1別記)

平成24年度

行政監査結果報告書

(県民に身近な相談業務の実施状況について)

平成24年12月

愛媛県監査委員

目 次

行政監査の趣旨	1
---------------	---

監査の概要

1 監査のテーマ	1
2 監査の目的	1
3 監査の着眼点	1
4 監査の実施	1
5 監査対象機関等	1

監査の結果及び意見

1 総括	2
2 広報について	2
3 事務処理について	3
4 業務の見直し・改善の状況について	5
5 終わりに	5
別表	6
相談業務別	
1 県政に対する意見・要望・苦情・照会	7
2 発達障害者に関する相談	8
3 心の健康に関する相談	9
4 薬物に関する相談	10
5 小児救急医療相談	12
6 高齢者やその家族が抱える悩み事等に関する相談	13
7 養護、非行、健全育成等児童問題全般に関する相談	14
8 女性に関する相談	15
9 交通事故に関する相談	16
10 消費生活相談	17
11 若年者の就職相談	18
12 労働問題全般の相談	19
13 食の安全・安心に関する相談	21
14 食品の表示に関する相談	23
15 いじめ相談	24
16 暴力団関係相談	25

行政監査の趣旨

行政監査は、地方自治法第199条第2項の規定に基づき、行政事務の執行が、法令等に従って適正に行われているかという適法性に加え、最小の経費で最大の効果を挙げているかという合理性及び能率性の観点から、監査を実施するものである。

監査の概要

1 監査のテーマ

県民に身近な相談業務の実施状況について

2 監査の目的

県では、住民の悩みや疑問に答えるため、あらゆる分野の相談業務を行っており、設置している窓口も90を超えている。

そこで、県民が直接利用する相談窓口について、その利用状況を調査するとともに、県民ニーズに十分応えているかどうか検証する。

3 監査の着眼点

- (1) 県民への広報は適切に行われ最大の効果を挙げているか。
- (2) 事務処理が適正に行われ、かつ、効率的に執行されているか。
- (3) 業務の見直し・改善により能率的な運営が行われ、組織が有効に機能しているか。

4 監査の実施

- (1) 監査対象及び機関は、県が実施している相談事業（委託事業を含む。）のうち、県民の利用機会が多いもの、県民の関心が高いと思われるもの、県民からの相談実績が少ないと思われるものの中から、16業務、26機関（本庁8課、地方機関18機関）を選定した。
- (2) 監査を行うに当たっては、原則として監査対象機関に対し、あらかじめ監査テーマを通知し、併せて監査資料の提出を求めた。
- (3) 監査の実施に当たっては、事前に事務局が予備監査（実地）を行い、その結果を踏まえ委員監査（書面）を実施した。

5 監査対象機関等

相談分野	No.	相談業務内容	監査対象機関（相談窓口）
県政全般の相談	1	県政に対する意見・要望・苦情・照会	広報広聴課
福祉の相談	2	発達障害者に関する相談	子ども療育センター
医療の相談	3	心の健康に関する相談	心と体の健康センター
	4	薬物に関する相談	
	5	小児救急医療相談	医療対策課

高齢者の相談	6	高齢者やその家族が抱える悩み事等に関する相談	長寿介護課
子どもと家庭の相談	7	養護、非行、健全育成等児童問題全般に関する相談	各児童相談所（東予、中央、南予）
女性の悩み相談	8	女性に関する相談	婦人相談所
交通事故の相談	9	交通事故に関する相談	消防防災安全課
消費生活の相談	10	消費生活相談	消費生活センター
労働と雇用の相談	11	若年者の就職相談	労政雇用課雇用対策室
	12	労働問題全般の相談	各地方局、支局商工観光室（東予、今治、中予、八幡浜、南予）
食の安全の相談	13	食の安全・安心に関する相談	各保健所（四国中央、西条、今治、中予、八幡浜、宇和島）
	14	食品の表示に関する相談	ブランド戦略課
教育の相談	15	いじめ相談	人権教育課
警察安全の相談	16	暴力団関係相談	警察本部
1 2 分野		1 6 業務	2 6 機関

監査の結果及び意見

1 総括

監査を実施した相談業務内容別の過去3年間の相談件数は別表（相談業務内容別の相談件数）のとおりとなっている。平均増加率で見ると、相談件数が増加しているのは、近年の社会情勢を反映して、若年者の就職相談や小児救急医療相談、食の安全・安心に関する相談など11業務、減少しているのは5業務となっている。全体としては増加傾向にあり、それぞれの相談窓口においては、ますます複雑、多様化する相談業務に適切に対応するため、少ない人員でできる限りの対応を行っている状況であった。

今回の行政監査では、①県民への広報は適切に行われ最大の効果を挙げているか、②事務処理が適正に行われ、かつ、効率的に執行されているか、③業務の見直し・改善により能率的な運営が行われ、組織が有効に機能しているか、の3つの着眼点から監査を実施した。

その結果、監査を実施したそれぞれの相談業務は、おおむね所期の目的に沿って適正に実施されており、有益なもの認められたが、一部において、相談窓口の存在自体の周知が不足していると思われるものや配慮に欠ける事項、今後検討が必要な事項が見受けられたので、十分な検討を行い適切に対処されたい。

2 広報について

(1) 広報内容的確さ

各種相談窓口を総合的に案内するため、県のホームページに「各種相談窓口のご案内」を設け、相談分野ごとに応じている相談の内容や窓口の案内を行っている。

また、各相談業務の実施機関や主管課ごとに、パンフレット、リーフレット、ホームページの作成、テレビ、ラジオ、新聞、各種雑誌の活用など、さまざまな方法で県民に広く周知が図られるよう努力をされていた。

しかし、ホームページの中には、目当ての相談窓口の掲載場所が分かりにくいものや、利用者が必要とする情報に簡単に到達することができないものも見受けられたことから、トップページから相談業務に直接アクセスできるような方策も含め改善に努められたい。

また、相談内容によっては、電話や面接によるまでもなく、文字情報の提供だけで問題を解決できる場合もあるので、具体的な相談内容を「よくある質問集(Q & A)」として例示するなど、県民がより相談しやすい環境を作ることも検討されたい。

(2) 窓口の案内表示

県の相談業務を利用しようとする県民が、相談窓口に容易に到達できるよう、多くの機関で所在を示す道路案内板や窓口案内等の表示がなされていた。

しかし、一部機関では、庁舎内に相談窓口の案内表示が全くないものが見受けられたので、相談者の便宜を図る観点からも、より分かりやすい案内表示に努められたい。

(3) 広報活動の課題と今後の取組方針

相談業務に関する広報については、より多くの情報伝達媒体を活用して県民に知らせることが重要である。各機関においては、ホームページ、広報誌など多様な広報を行っているが、相談件数が低迷している相談窓口においては、より県民の目に留まりやすいよう具体的な広報とするなど、周知方法の改善について検討されたい。

また、県民の中には、インターネットを利用できない人もいることから、ホームページ以外の広報媒体の活用も含め、どこに相談していいのかわからない県民に対して、相談窓口をより周知できる方策について、幅広く検討されたい。

3 事務処理について

(1) マニュアルの整備

相談業務に当たり、マニュアルや事務処理規程等は、おおむね適切に整備されていたが、一部機関においては、マニュアル自体が整備されていなかったり、マニュアルが整備されていても現場に浸透しておらず、その見直しが求められるものもあったので、未整備の機関にあっては、相談業務を適正、効率的に行ううえからも、マニュアル等の作成や活用を検討されたい。

(2) 調書の整備等

相談内容を把握するために必要な相談記録には、個人情報記載され、プライバシーに関わる内容となっていることから、より慎重な取扱いと管理が求められる。今回監査した機関における相談記録の作成や保存は、おおむね適切に実施さ

れていたが、一部機関では、相談関係書類の管理が十分でないものも見受けられたので、プライバシーの保護に配慮した相談記録等の保管に努められたい。

(3) プライバシーへの配慮

相談場所は、相談者のプライバシー保護に十分配慮するとともに、相談者が利用しやすい環境づくりに努めることが求められる。今回、監査した24機関（電話相談のみの2機関を除く。）のうち、専用の個室相談室で対応している機関が11機関、完全な個室ではないもののパーティションなどを利用し相談者相互が見えないように配慮している機関が4機関、必要の都度、空いている会議室等でプライバシー保護に配慮しながら相談業務を行っている機関が9機関となっており、おおむね適切に対処されていた。

しかし、相談内容によっては、完全個室で対応することが望ましい場合もあるため、今後とも適切に対処されたい。

なお、一部機関で個人情報保護条例に基づく個人情報取扱事務の登録が行われていなかったり、登録内容が不備な機関があったので、早急に対処されたい。

また、個人情報の取扱いに関して、広報媒体に掲載していない機関もあったため、個人情報保護について、広報媒体に掲載のうえ、県民への周知に努められたい。

(4) 研修など資質向上

相談員の資質向上のために、必要に応じて全ての機関で相談スキルや知識の習得のための内部研修が行われていたほか、外部研修についても、可能な限り参加させていた。

また、外部研修に参加できない機関においては、インターネット等の利用により最新情報の収集や相談員への周知を行っていた。

(5) 関係機関との連携、役割分担

相談業務が広範化し、相談内容もより専門化・複雑化してきているため、関係機関相互の連携強化や適切な役割分担が重要になっている。各機関においては、それぞれの相談業務に応じ、定期的に関係機関の参加による情報交換の場を設けるなど連携に努めていたが、市町を含め、複数の機関で類似の相談業務を実施している場合、各機関の役割分担を明確にするとともに、費用対効果等から設置の必要性が乏しいと考えられるものについては、相談窓口の集約化や相談業務の統廃合なども含め、見直しを検討されたい。

(6) 相談員確保の課題と取組

おおむね業務量に見合った人員が配置されており、特に問題はないと判断している機関が多いが、一部には相談件数が著しく増加している事例もあり、臨機応変な応援体制等により、県民ニーズに見合った適切かつ効率的な相談体制の確保に努められたい。

4 業務の見直し・改善の状況について

(1) ニーズの把握

社会情勢の変化に対応し、県民ニーズの把握に努めることは、相談事業を効率的に実施するうえで非常に重要であるが、各相談窓口では、面談の中で要望を聞き取っているところがほとんどで、アンケート等を実施している窓口は少なかった。

相談業務によってはアンケート等がそぐわない案件もあるが、今後の業務に活かすためにも一定期間ごとに、県民ニーズを把握するためのアンケート等を実施し、それを基にそれぞれの相談事業のあり方について評価・検証を行うなど検討されたい。

(2) 業務の見直し・改善の実施

全ての機関において、業務のあり方について毎年検討を行っており、必要な場合にはできる限り見直し・改善を行っていた。

しかし、見直した後も、他の都道府県や県内の類似の相談機関に比べて相談件数が少ないもの、減少傾向にあるものも見受けられたため、これらの業務については、原因を分析のうえ、必要に応じて周知方法、運用方法、相談日時等を見直すなど、一層の活用が図られるよう効果的な実施方法を検討されたい。

また、社会情勢の変化に合わせ、相談業務のあり方について常に検討し、県民にとって身近で気軽に相談できる窓口となるよう努められたい。

(3) 相談結果の分析、検討

相談結果については、報告書を作成し研修等に利用しているところや、検討会・報告会議を開き情報提供を行うところなど、それぞれの機関において分析・検討を行っていた。

しかし、件数が低迷している相談業務については、各窓口単位では相談結果自体が少なく、分析・検討に至らないケースがみられたため、県下の相談結果を主管課において取りまとめ、各窓口の情報提供するなどの対応も検討されたい。

5 終わりに

相談業務は、県民が抱える種々多様な不安や悩みごとに対して、その解決を図る機能を有するとともに、県民から生の声を聞くことができる貴重な機会でもある。複雑かつ多様化する社会情勢の中で、今後、相談業務の重要性は県民にとってのみならず行政にとっても、ますます高まっていくものと考えられる。

このため、これからも県民が利用しやすく、より分かりやすい相談窓口となるよう適切な広報媒体を通じて情報の提供を行うとともに、県民ニーズに即した不断の業務の見直し・改善により、相談業務が真に県民にとって身近で役立つものとなることを望むものである。

なお、今回監査対象としなかった相談業務においても、今後の事務執行に当たり、これらの意見を参考にされることを期待する。

別 表

相談業務内容別の相談件数

	相談業務内容	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平均増加率
1	県政に対する意見・要望・苦情・照会	358件	309件	348件	0.99
		—	0.86	1.13	
2	発達障害者に関する相談	3,743件	3,376件	4,231件	1.08
		—	0.90	1.25	
3	心の健康に関する相談	1,152件	1,116件	1,431件	1.13
		—	0.97	1.28	
4	薬物に関する相談	47件	107件	17件	1.22
		—	2.28	0.16	
5	小児救急医療相談	2,921件	3,801件	5,261件	1.34
		—	1.30	1.38	
6	高齢者やその家族が抱える悩み事等に関する相談	162件	194件	123件	0.92
		—	1.20	0.63	
7	養護、非行、健全育成等児童問題全般に関する相談	2,289件	2,433件	2,561件	1.06
		—	1.06	1.05	
8	女性に関する相談	2,105件	1,928件	2,139件	1.01
		—	0.92	1.11	
9	交通事故に関する相談	788件	655件	576件	0.86
		—	0.83	0.88	
10	消費生活相談	5,052件	4,164件	4,008件	0.89
		—	0.82	0.96	
11	若年者の就職相談	5,364件	4,918件	6,024件	1.07
		—	0.92	1.22	
12	労働問題全般の相談	49件	36件	32件	0.81
		—	0.73	0.89	
13	食の安全・安心に関する相談	195件	154件	263件	1.25
		—	0.79	1.71	
14	食品の表示に関する相談	40件	31件	70件	1.52
		—	0.78	2.26	
15	いじめ相談	201件	437件	354件	1.49
		—	2.17	0.81	
16	暴力団関係相談	132件	186件	262件	1.41
		—	1.41	1.41	
	16業務	24,598件	23,845件	27,700件	1.07
		—	0.97	1.16	

1 県政に対する意見・要望・苦情・照会

監査対象機関	広報広聴課																																			
事業の目的	親切行政を推進するとともに、県政に関する県民の相談、意見、要望、苦情等の県民の声を県政に反映させることにより、開かれた県政の推進に資する。																																			
根拠法令・条例等	愛媛県県民総合相談プラザ及び県民相談プラザ規程																																			
事業開始年月日	平成3年4月1日																																			
相談日時等	月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）8：30～17：15																																			
相談方法	電話、面接、メール（随時）、手紙（随時）																																			
主な相談内容	県政に関する県民の相談、意見、要望、苦情等																																			
相談の処理方法	相談者の話を聞き取り、内容により担当課へ引き継ぐ。																																			
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>358 件</td> <td>309 件</td> <td>348 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">内訳</td> <td>電話</td> <td>68 件</td> <td>90 件</td> <td>71 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>40 件</td> <td>36 件</td> <td>38 件</td> </tr> <tr> <td>メール</td> <td>226 件</td> <td>156 件</td> <td>229 件</td> </tr> <tr> <td>文書</td> <td>24 件</td> <td>27 件</td> <td>10 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>1.48 件</td> <td>1.27 件</td> <td>1.43 件</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数	358 件	309 件	348 件	内訳	電話	68 件	90 件	71 件	面接	40 件	36 件	38 件	メール	226 件	156 件	229 件	文書	24 件	27 件	10 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	1.48 件	1.27 件	1.43 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																	
相談件数	358 件	309 件	348 件																																	
内訳	電話	68 件	90 件	71 件																																
	面接	40 件	36 件	38 件																																
	メール	226 件	156 件	229 件																																
	文書	24 件	27 件	10 件																																
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																																	
1日当たり相談件数	1.48 件	1.27 件	1.43 件																																	
監査結果及び意見	特記事項なし																																			

2 発達障害者に関する相談

監査対象機関	子ども療育センター（発達障害者支援センター）																																			
事業の目的	自閉症等の特有害な発達障害を有する障害者及びその家族からの相談に応じ、適切な指導及び助言を行うとともに、関係機関との連携を図り、発達障害者及び家族の福祉の向上を図る。																																			
根拠法令・条例等	発達障害者支援法第14条 愛媛県発達障害者支援センター規程																																			
事業開始年月日	平成19年4月1日																																			
相談日時等	月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）8：30～17：15																																			
相談方法	電話、面接、メール、手紙等																																			
主な相談内容	発達障害（又はその疑いがある者）本人、その保護者や関係機関からの発達障害に関する相談																																			
相談の処理方法	アドバイスや情報提供、関係機関の紹介や家庭、学校、職場等における生活状態や発達検査を基に、支援方法等を検討し必要に応じて就労支援を行う。																																			
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>3,743 件</td> <td>3,376 件</td> <td>4,231 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">内訳</td> <td>電話</td> <td>1,414 件</td> <td>1,204 件</td> <td>1,510 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>1,812 件</td> <td>1,914 件</td> <td>2,560 件</td> </tr> <tr> <td>メール</td> <td>30 件</td> <td>61 件</td> <td>54 件</td> </tr> <tr> <td>訪問</td> <td>487 件</td> <td>197 件</td> <td>107 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>15.47 件</td> <td>13.89 件</td> <td>17.34 件</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数	3,743 件	3,376 件	4,231 件	内訳	電話	1,414 件	1,204 件	1,510 件	面接	1,812 件	1,914 件	2,560 件	メール	30 件	61 件	54 件	訪問	487 件	197 件	107 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	15.47 件	13.89 件	17.34 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																	
相談件数	3,743 件	3,376 件	4,231 件																																	
内訳	電話	1,414 件	1,204 件	1,510 件																																
	面接	1,812 件	1,914 件	2,560 件																																
	メール	30 件	61 件	54 件																																
	訪問	487 件	197 件	107 件																																
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																																	
1日当たり相談件数	15.47 件	13.89 件	17.34 件																																	
監査結果及び意見	<ul style="list-style-type: none"> ・当相談業務については、愛媛県個人情報保護条例第7条の規定に基づき、個人情報取扱事務の登録を行わなければならない事務であるところ、この登録が行われていなかった。 ・適切な相談業務を行うため、マニュアル等の作成、活用を検討されたい。 																																			

3 心の健康に関する相談

監査対象機関	心と体の健康センター																											
事業の目的	近年の社会環境の複雑化に伴い、ストレスが増大し、県民各層において神経症、うつ病等の精神疾患や自殺者が増加している。このため、専任の相談員による電話相談窓口を設置し、地域住民が、気軽に心の悩みや病気など様々な心の相談に対応できるよう対応する。																											
根拠法令・条例等	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律																											
事業開始年月日	昭和40年																											
相談日時等	月曜日、水曜日、金曜日（祝日、年末年始を除く）9:00～12:00、13:00～15:00																											
相談方法	電話																											
主な相談内容	病院での診断前の状態で何らかのストレスを持ち抑うつ傾向にある人、もともと疾病がありストレスによって精神的に落ち込むようになった人からの相談																											
相談の処理方法	看護師・保健師の有資格者2名が交代で対応する。																											
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数（電話）</td> <td>1,152 件</td> <td>1,116 件</td> <td>1,431 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>144 日</td> <td>145 日</td> <td>146 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>8.00 件</td> <td>7.70 件</td> <td>9.80 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">外部 相談 員</td> <td>直接経費</td> <td>951,511 円</td> <td>954,938 円</td> <td>955,664 円</td> </tr> <tr> <td>1件当たりコスト</td> <td>826 円</td> <td>856 円</td> <td>668 円</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数（電話）	1,152 件	1,116 件	1,431 件	窓口開設日数	144 日	145 日	146 日	1日当たり相談件数	8.00 件	7.70 件	9.80 件	外部 相談 員	直接経費	951,511 円	954,938 円	955,664 円	1件当たりコスト	826 円	856 円	668 円
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																									
相談件数（電話）	1,152 件	1,116 件	1,431 件																									
窓口開設日数	144 日	145 日	146 日																									
1日当たり相談件数	8.00 件	7.70 件	9.80 件																									
外部 相談 員	直接経費	951,511 円	954,938 円	955,664 円																								
	1件当たりコスト	826 円	856 円	668 円																								
監査結果及び意見	特記事項なし																											

4 薬物に関する相談 (1)

監査対象機関	心と体の健康センター																																																							
事業の目的	薬物関連問題に関する医学的知識の普及及び薬物依存者、その家族等に対する相談指導を行うことにより、薬物関連問題の発生及び再発予防、薬物依存者の社会復帰の促進を図る。																																																							
根拠法令・条例等	薬物問題関連相談事業実施要領																																																							
事業開始年月日	昭和63年4月1日																																																							
相談日時等	電話：随時 8:30～17:15 面接：毎月第4月曜日、第2火曜日 13:00～15:00																																																							
相談方法	電話、面接（完全予約制）																																																							
主な相談内容	覚せい剤、シンナーなどの依存症に関する家族等からの相談																																																							
相談の処理方法	看護師・保健師・臨床心理士等の有資格者で対応する。薬物乱用に対する専門的相談を毎月2回、乱用者の家族に対する集団指導を年1回1コース（3～5回）開催する。																																																							
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>38 件</td> <td>101 件</td> <td>15 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">内 訳</td> <td>電話</td> <td>58 件</td> <td>5 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>43 件</td> <td>10 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>0.16 件</td> <td>0.42 件</td> <td>0.06 件</td> </tr> <tr> <td colspan="4">うち専門的相談（完全予約制）</td> </tr> <tr> <td>相談件数</td> <td>12 件</td> <td>35 件</td> <td>3 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">内 訳</td> <td>電話</td> <td>18 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>17 件</td> <td>3 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>24 日</td> <td>24 日</td> <td>11 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>0.50 件</td> <td>1.46 件</td> <td>0.27 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">外部 相談 員</td> <td>直接経費</td> <td>162,390 円</td> <td>74,805 円</td> </tr> <tr> <td>1件当たりコスト</td> <td>13,533 円</td> <td>4,644 円</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数	38 件	101 件	15 件	内 訳	電話	58 件	5 件	面接	43 件	10 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	0.16 件	0.42 件	0.06 件	うち専門的相談（完全予約制）				相談件数	12 件	35 件	3 件	内 訳	電話	18 件	0 件	面接	17 件	3 件	窓口開設日数	24 日	24 日	11 日	1日当たり相談件数	0.50 件	1.46 件	0.27 件	外部 相談 員	直接経費	162,390 円	74,805 円	1件当たりコスト	13,533 円	4,644 円
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																																					
相談件数	38 件	101 件	15 件																																																					
内 訳	電話	58 件	5 件																																																					
	面接	43 件	10 件																																																					
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																																																					
1日当たり相談件数	0.16 件	0.42 件	0.06 件																																																					
うち専門的相談（完全予約制）																																																								
相談件数	12 件	35 件	3 件																																																					
内 訳	電話	18 件	0 件																																																					
	面接	17 件	3 件																																																					
窓口開設日数	24 日	24 日	11 日																																																					
1日当たり相談件数	0.50 件	1.46 件	0.27 件																																																					
外部 相談 員	直接経費	162,390 円	74,805 円																																																					
	1件当たりコスト	13,533 円	4,644 円																																																					
監査結果及び意見	<p>薬物に関する相談については、脱法ハーブなど新たな問題の発生により、社会的関心が高まっている中、相談件数が増加すると思われたが、実際には低迷している。これは、相談内容自体が犯罪と直結する可能性があることから、問題があっても相談に訪れない者も多いことが推測される。このような事から、薬物乱用防止の徹底を図るための啓発活動や薬物依存者の社会復帰に重点を置き事業を行っている状況にあるが、相談内容が特殊なこと、全国との比較でも相談件数は中位にあることから、やむを得ないものと思われる。</p>																																																							

4 薬物に関する相談 (2)

監査対象機関	四国中央保健所、西条保健所、今治保健所、中予保健所、八幡浜保健所、宇和島保健所																																																																		
事業の目的	地域住民からの覚せい剤等に関する相談に応じるとともに、地域社会における啓発活動を一層推進することにより、薬物乱用防止の徹底を図る。																																																																		
根拠法令・条例等	薬物相談窓口事業実施要綱																																																																		
事業開始年月日	昭和63年4月1日																																																																		
相談日時等	四国中央保健所（水曜日）10：00～12：00 西条保健所（火曜日）今治保健所（木曜日）13：00～15：00 中予保健所（金曜日）八幡浜保健所（月曜日）13：00～15：00 宇和島保健所（水曜日）10：00～15：00 ※各保健所とも月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）8：30～17：15は随時対応可能																																																																		
相談方法	電話、面接																																																																		
主な相談内容	覚せい剤、シンナーなどの薬物依存症患者及びその家族、地域住民からの相談																																																																		
相談の処理方法	電話・面接により対応し、必要に応じて関係機関を紹介する。																																																																		
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数（計）</td> <td>9 件</td> <td>6 件</td> <td>2 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数（四国中央）</td> <td>1 件</td> <td>2 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>内訳 面接</td> <td>1 件</td> <td>2 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数（西条）</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数（今治）</td> <td>7 件</td> <td>2 件</td> <td>2 件</td> </tr> <tr> <td>内訳 電話</td> <td>2 件</td> <td>1 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>内訳 面接</td> <td>5 件</td> <td>1 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数（中予）</td> <td>0 件</td> <td>2 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>内訳 電話</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>内訳 面接</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数（八幡浜）</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数（宇和島）</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>内訳 電話</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>0.04 件</td> <td>0.02 件</td> <td>0.01 件</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数（計）	9 件	6 件	2 件	相談件数（四国中央）	1 件	2 件	0 件	内訳 面接	1 件	2 件	0 件	相談件数（西条）	0 件	0 件	0 件	相談件数（今治）	7 件	2 件	2 件	内訳 電話	2 件	1 件	1 件	内訳 面接	5 件	1 件	1 件	相談件数（中予）	0 件	2 件	0 件	内訳 電話	0 件	1 件	0 件	内訳 面接	0 件	1 件	0 件	相談件数（八幡浜）	0 件	0 件	0 件	相談件数（宇和島）	1 件	0 件	0 件	内訳 電話	1 件	0 件	0 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	0.04 件	0.02 件	0.01 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																																																
相談件数（計）	9 件	6 件	2 件																																																																
相談件数（四国中央）	1 件	2 件	0 件																																																																
内訳 面接	1 件	2 件	0 件																																																																
相談件数（西条）	0 件	0 件	0 件																																																																
相談件数（今治）	7 件	2 件	2 件																																																																
内訳 電話	2 件	1 件	1 件																																																																
内訳 面接	5 件	1 件	1 件																																																																
相談件数（中予）	0 件	2 件	0 件																																																																
内訳 電話	0 件	1 件	0 件																																																																
内訳 面接	0 件	1 件	0 件																																																																
相談件数（八幡浜）	0 件	0 件	0 件																																																																
相談件数（宇和島）	1 件	0 件	0 件																																																																
内訳 電話	1 件	0 件	0 件																																																																
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																																																																
1日当たり相談件数	0.04 件	0.02 件	0.01 件																																																																
監査結果及び意見	<ul style="list-style-type: none"> ・当相談業務については、匿名で相談を受け付けているにもかかわらず、薬物相談窓口事業実施要綱では薬物相談票により記録し個人が特定できるものとなっていた。（薬務衛生課） ・「薬物相談窓口」という案内表示が、庁舎内（執務室内）になかった。（中予保健所） ・相談記録が、暗号化されないままハードディスクに保存されていた。（今治保健所） 																																																																		

5 小児救急医療相談

監査対象機関	医療対策課																		
事業の目的	小児の急な病気・ケガに関する保護者の相談に対し、医師、看護師が電話相談に応じることにより、保護者の育児不安の緩和を図るとともに、症状に応じた適切な受診を促すことで患者・医療機関の負担の軽減を図る。																		
根拠法令・条例等	救急医療対策事業実施要綱																		
事業開始年月日	平成20年1月1日																		
委託先	ダイヤル・サービス株式会社（東京都千代田区）																		
委託期間	平成23年4月1日～平成24年3月31日	委託金額	4,179,000円																
相談日時等	19：00～23：00（平成24年度からは19：00～翌8：00）																		
相談方法	電話																		
主な相談内容	救急医療相談、くすりの相談、一般の病気の相談、育児・しつけ相談など																		
相談の処理方法	小児科医師の支援を受け看護師が対応する。																		
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数（電話）</td> <td>2,921 件</td> <td>3,801 件</td> <td>5,261 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>365 日</td> <td>365 日</td> <td>366 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>8.00 件</td> <td>10.41 件</td> <td>14.37 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※平成24年度からは、夜間の相談時間を延長したため、相談件数は飛躍的に増加している。</p>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数（電話）	2,921 件	3,801 件	5,261 件	窓口開設日数	365 日	365 日	366 日	1日当たり相談件数	8.00 件	10.41 件	14.37 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																
相談件数（電話）	2,921 件	3,801 件	5,261 件																
窓口開設日数	365 日	365 日	366 日																
1日当たり相談件数	8.00 件	10.41 件	14.37 件																
監査結果及び意見	・当相談を県ホームページ内「各種相談窓口のご案内」に掲載するよう検討されたい。																		

6 高齢者やその家族が抱える悩み事等に関する相談

監査対象機関	長寿介護課																									
事業の目的	高齢者及びその家族が抱える各種の心配事、悩み事等を解消するため、電話、面接等による各種相談に応じるとともに、必要に応じて関係機関と連絡調整を行う。																									
根拠法令・条例等	高齢者総合相談センター運営事業の実施について																									
事業開始年月日	昭和63年9月1日																									
委託先	社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会																									
委託期間	平成23年4月1日～平成24年3月31日	委託金額	447,000円																							
相談日時等	月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く） 9：00～12：00 13：00～17：00																									
相談方法	電話、面接（予約制）																									
主な相談内容	高齢者とその家族等の日常生活全般にわたる様々な心配ごとや悩みごとなどの相談																									
相談の処理方法	電話、面接（予約制）により対応し、必要に応じて関係機関を紹介する。																									
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>162 件</td> <td>194 件</td> <td>123 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">内訳</td> <td>電話</td> <td>148 件</td> <td>163 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>14 件</td> <td>31 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>0.67 件</td> <td>0.80 件</td> <td>0.50 件</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数	162 件	194 件	123 件	内訳	電話	148 件	163 件	面接	14 件	31 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	0.67 件	0.80 件	0.50 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																							
相談件数	162 件	194 件	123 件																							
内訳	電話	148 件	163 件																							
	面接	14 件	31 件																							
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																							
1日当たり相談件数	0.67 件	0.80 件	0.50 件																							
監査結果及び意見	特記事項なし																									

7 養護、非行、健全育成等児童問題全般に関する相談

監査対象機関	中央児童相談所、東予児童相談所、南予児童相談所																												
事業の目的	児童に関する様々な問題について、家庭その他の相談に応じ、児童が持つ問題やニーズ、児童の置かれた環境の状況等を的確に捉え、個々の児童や家庭に最も効果的な援助を行うことによって、児童の福祉の向上を図る。																												
根拠法令・条例等	児童福祉法第12条第2項																												
事業開始年月日	昭和23年6月1日（中央）、昭和27年10月1日（東予）、昭和26年10月1日（南予）																												
相談日時等	月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）8:30～17:15																												
相談方法	電話、面接、メール、巡回相談																												
主な相談内容	養護相談、障害相談、非行相談、育成相談等																												
相談の処理方法	相談内容によって調査・指導・助言を行い、継続して指導を要するケースは家庭訪問を行うなどして個々に対応する。																												
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数（計）</td> <td>2,289 件</td> <td>2,433 件</td> <td>2,561 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">内訳</td> <td>相談件数（中央）</td> <td>1,372 件</td> <td>1,541 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数（東予）</td> <td>575 件</td> <td>538 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数（南予）</td> <td>342 件</td> <td>354 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>9.46 件</td> <td>10.01 件</td> <td>10.50 件</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数（計）	2,289 件	2,433 件	2,561 件	内訳	相談件数（中央）	1,372 件	1,541 件	相談件数（東予）	575 件	538 件	相談件数（南予）	342 件	354 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	9.46 件	10.01 件	10.50 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																										
相談件数（計）	2,289 件	2,433 件	2,561 件																										
内訳	相談件数（中央）	1,372 件	1,541 件																										
	相談件数（東予）	575 件	538 件																										
	相談件数（南予）	342 件	354 件																										
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																										
1日当たり相談件数	9.46 件	10.01 件	10.50 件																										
監査結果及び意見	特記事項なし																												

8 女性に関する相談

監査対象機関	婦人相談所																																																													
事業の目的	要保護女子について、その転落の未然防止と保護更生を図ること、配偶者からの暴力の被害者である女性の保護を図ることを目的とする婦人保護事業の推進のため、女性が抱える問題全般にわたって幅広く相談を受け、関係者と連携を図りながら問題の解決に当たる。																																																													
根拠法令・条例等	売春防止法、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律																																																													
事業開始年月日	昭和32年7月1日																																																													
委託先	愛媛県女性保護対策協議会																																																													
委託期間	平成23年4月1日～平成24年3月31日 (夜間及び週末)	委託金額	夜間	869,215円																																																										
			週末	1,313,500円																																																										
相談日時等	月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く) 8:30～17:15(職員) 月曜日～金曜日夜間(電話) 18:00～20:00 土曜日(電話) 10:00～20:00、日曜日(電話) 10:00～18:00																																																													
相談方法	電話、面接、メール等																																																													
主な相談内容	夫等の暴力、離婚問題、医療・健康・経済関係相談																																																													
相談の処理方法	電話相談及び面接相談後、調査・判定を行い、指導・援助、一時保護を行う。																																																													
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>1,079 件</td> <td>1,010 件</td> <td>955 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">内訳</td> <td>電話</td> <td>959 件</td> <td>872 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>120 件</td> <td>137 件</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>4.46 件</td> <td>4.16 件</td> <td>3.91 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(夜間相談分)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数(電話)</td> <td>1,026 件</td> <td>918 件</td> <td>900 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>293 日</td> <td>294 日</td> <td>296 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>3.50 件</td> <td>3.12 件</td> <td>3.04 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(週末相談分)平成23年度～</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数(電話)</td> <td>— 件</td> <td>— 件</td> <td>284 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>— 日</td> <td>— 日</td> <td>103 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>— 件</td> <td>— 件</td> <td>2.76 件</td> </tr> </tbody> </table>					平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数	1,079 件	1,010 件	955 件	内訳	電話	959 件	872 件	面接	120 件	137 件	その他	0 件	1 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	4.46 件	4.16 件	3.91 件		平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数(電話)	1,026 件	918 件	900 件	窓口開設日数	293 日	294 日	296 日	1日当たり相談件数	3.50 件	3.12 件	3.04 件		平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数(電話)	— 件	— 件	284 件	窓口開設日数	— 日	— 日	103 日	1日当たり相談件数	— 件	— 件	2.76 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																																											
相談件数	1,079 件	1,010 件	955 件																																																											
内訳	電話	959 件	872 件																																																											
	面接	120 件	137 件																																																											
	その他	0 件	1 件																																																											
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																																																											
1日当たり相談件数	4.46 件	4.16 件	3.91 件																																																											
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																																											
相談件数(電話)	1,026 件	918 件	900 件																																																											
窓口開設日数	293 日	294 日	296 日																																																											
1日当たり相談件数	3.50 件	3.12 件	3.04 件																																																											
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																																											
相談件数(電話)	— 件	— 件	284 件																																																											
窓口開設日数	— 日	— 日	103 日																																																											
1日当たり相談件数	— 件	— 件	2.76 件																																																											
監査結果及び意見	特記事項なし																																																													

9 交通事故に関する相談

監査対象機関	消防防災安全課																																																				
事業の目的	交通事故被害者救済対策の一つとして、交通事故相談活動その他交通事故被害者救済活動の促進、強化を図り、交通事故相談の総合的、積極的公正適切な解決を図るための教示及び指導並びに関係機関への連絡あつせんに努め、交通事故被害者の福祉の向上に寄与する。																																																				
根拠法令・条例等	交通安全対策基本法第38条、愛媛県交通事故相談所設置要綱																																																				
事業開始年月日	昭和42年10月1日																																																				
相談日時等	月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）9:00～16:00 （受付は15:00まで） 弁護士相談 第1・3金曜 13:00～15:00（相談員への事前相談要）																																																				
相談方法	電話、面接																																																				
主な相談内容	賠償額の算定、過失の程度、示談の仕方など																																																				
相談の処理方法	交通事故相談員が対応するが、対応困難な場合は弁護士対応としており、状況に応じて関係機関を紹介する。																																																				
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>788 件</td> <td>655 件</td> <td>576 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">内訳</td> <td>電話</td> <td>670 件</td> <td>579 件</td> <td>506 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>118 件</td> <td>76 件</td> <td>70 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>3.26 件</td> <td>2.70 件</td> <td>2.36 件</td> </tr> <tr> <td colspan="4">うち弁護士相談</td> </tr> <tr> <td>相談件数（電話）</td> <td>56 件</td> <td>35 件</td> <td>32 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>国費で毎週派遣</td> <td>24 日</td> <td>24 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>－ 件</td> <td>1.46 件</td> <td>1.33 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">外部相談員</td> <td>直接経費</td> <td>－ 円</td> <td>504,000 円</td> <td>504,000 円</td> </tr> <tr> <td>1件当たりコスト</td> <td>－ 円</td> <td>14,400 円</td> <td>15,750 円</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数	788 件	655 件	576 件	内訳	電話	670 件	579 件	506 件	面接	118 件	76 件	70 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	3.26 件	2.70 件	2.36 件	うち弁護士相談				相談件数（電話）	56 件	35 件	32 件	窓口開設日数	国費で毎週派遣	24 日	24 日	1日当たり相談件数	－ 件	1.46 件	1.33 件	外部相談員	直接経費	－ 円	504,000 円	504,000 円	1件当たりコスト	－ 円	14,400 円	15,750 円
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																																		
相談件数	788 件	655 件	576 件																																																		
内訳	電話	670 件	579 件	506 件																																																	
	面接	118 件	76 件	70 件																																																	
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																																																		
1日当たり相談件数	3.26 件	2.70 件	2.36 件																																																		
うち弁護士相談																																																					
相談件数（電話）	56 件	35 件	32 件																																																		
窓口開設日数	国費で毎週派遣	24 日	24 日																																																		
1日当たり相談件数	－ 件	1.46 件	1.33 件																																																		
外部相談員	直接経費	－ 円	504,000 円	504,000 円																																																	
	1件当たりコスト	－ 円	14,400 円	15,750 円																																																	
監査結果及び意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県ホームページ内「各種相談窓口のご案内」の時間記載について、受付時間と相談時間の区分がされていないため、県民にとって分かりやすい案内となるよう改善を検討されたい。 																																																				

10 消費生活相談

監査対象機関	消費生活センター																												
事業の目的	県民の消費生活の安定及び向上を確保すること、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与する。																												
根拠法令・条例等	消費者基本法、消費者安全法、愛媛県消費生活条例																												
事業開始年月日	昭和45年8月15日																												
相談日時等	月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）9:00～19:00																												
相談方法	電話、面接、メール、FAX、手紙																												
主な相談内容	金融、証券、製品、通信、ネット、多重債務、契約など様々な内容の相談																												
相談の処理方法	消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタント等の有資格者が対応する。																												
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>5,052 件</td> <td>4,164 件</td> <td>4,008 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">内訳</td> <td>電話</td> <td>4,566 件</td> <td>3,795 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>428 件</td> <td>348 件</td> </tr> <tr> <td>メール</td> <td>58 件</td> <td>21 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>20.88 件</td> <td>17.14 件</td> <td>16.43 件</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数	5,052 件	4,164 件	4,008 件	内訳	電話	4,566 件	3,795 件	面接	428 件	348 件	メール	58 件	21 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	20.88 件	17.14 件	16.43 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																										
相談件数	5,052 件	4,164 件	4,008 件																										
内訳	電話	4,566 件	3,795 件																										
	面接	428 件	348 件																										
	メール	58 件	21 件																										
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																										
1日当たり相談件数	20.88 件	17.14 件	16.43 件																										
監査結果及び意見	特記事項なし																												

11 若年者の就職相談

監査対象機関	労政雇用課雇用対策室（若年者就職支援センター）																									
事業の目的	若者の雇用対策や人材育成、企業との接点づくりを総合的かつ効果的に実施するため、若年者を対象に「かかりつけ相談」をはじめとした就職・職場定着に至るまでのきめ細かな支援を行う。																									
根拠法令・条例等	「若者自立・挑戦プラン」（平成15年 若者自立・挑戦戦略会議） 愛媛県若年者就職支援センター設置要綱																									
事業開始年月日	平成16年7月1日																									
委託先	えひめ若年人材育成推進機構																									
委託期間	平成23年4月1日～平成24年3月31日	委託金額	70,114,000円																							
相談日時等	月曜日～金曜日 8：30～19：00、土曜日 10：00～18：00（祝日、年末年始を除く）																									
相談方法	電話、面接、メール																									
主な相談内容	就職に関する相談、応募書類の書き方、模擬面接など																									
相談の処理方法	キャリアコンサルタントや産業カウンセラーなど専門スキルを持つ相談員が対応する。																									
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>5,364 件</td> <td>4,918 件</td> <td>6,024 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">内訳</td> <td>電話</td> <td>41 件</td> <td>39 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>5,323 件</td> <td>4,879 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>293 日</td> <td>294 日</td> <td>295 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>18.31 件</td> <td>16.73 件</td> <td>20.42 件</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数	5,364 件	4,918 件	6,024 件	内訳	電話	41 件	39 件	面接	5,323 件	4,879 件	窓口開設日数	293 日	294 日	295 日	1日当たり相談件数	18.31 件	16.73 件	20.42 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																							
相談件数	5,364 件	4,918 件	6,024 件																							
内訳	電話	41 件	39 件																							
	面接	5,323 件	4,879 件																							
窓口開設日数	293 日	294 日	295 日																							
1日当たり相談件数	18.31 件	16.73 件	20.42 件																							
監査結果及び意見	特記事項なし																									

12 労働問題全般の相談

監査対象機関	東予地方局産業振興課商工観光室、東予地方局今治支局商工観光室、中予地方局産業振興課商工観光室、南予地方局八幡浜支局商工観光室、南予地方局産業振興課商工観光室																																																																														
事業の目的	県民が気軽に相談できる、地域に密着した労働相談を実施する。																																																																														
根拠法令・条例等	愛媛県公の施設の設置及び管理に関する条例																																																																														
事業開始年月日	昭和31年																																																																														
相談日時等	月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)8:30～17:15																																																																														
相談方法	電話、面接、メール等																																																																														
主な相談内容	労働条件、雇用に関すること、職場での人間関係など																																																																														
相談の処理方法	電話、来所等による受付後、対応する。多くの事案はその場で回答するが、調査・検討が必要なものは後日回答し、必要に応じて関係機関を紹介する。																																																																														
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数(総計)</td> <td>37 件</td> <td>21 件</td> <td>22 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数(東予)</td> <td>8 件</td> <td>4 件</td> <td>4 件</td> </tr> <tr> <td>内 電話</td> <td>2 件</td> <td>3 件</td> <td>3 件</td> </tr> <tr> <td>内 面接</td> <td>6 件</td> <td>1 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数(今治)</td> <td>2 件</td> <td>1 件</td> <td>4 件</td> </tr> <tr> <td>内 電話</td> <td>2 件</td> <td>0 件</td> <td>3 件</td> </tr> <tr> <td>内 面接</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数(中予)</td> <td>18 件</td> <td>8 件</td> <td>12 件</td> </tr> <tr> <td>内 電話</td> <td>12 件</td> <td>7 件</td> <td>11 件</td> </tr> <tr> <td>内 面接</td> <td>6 件</td> <td>1 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数(八幡浜)</td> <td>4 件</td> <td>5 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>内 電話</td> <td>2 件</td> <td>5 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>内 面接</td> <td>2 件</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数(宇和島)</td> <td>5 件</td> <td>3 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>内 電話</td> <td>0 件</td> <td>3 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>内 面接</td> <td>5 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>0.15 件</td> <td>0.09 件</td> <td>0.09 件</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数(総計)	37 件	21 件	22 件	相談件数(東予)	8 件	4 件	4 件	内 電話	2 件	3 件	3 件	内 面接	6 件	1 件	1 件	相談件数(今治)	2 件	1 件	4 件	内 電話	2 件	0 件	3 件	内 面接	0 件	1 件	1 件	相談件数(中予)	18 件	8 件	12 件	内 電話	12 件	7 件	11 件	内 面接	6 件	1 件	1 件	相談件数(八幡浜)	4 件	5 件	1 件	内 電話	2 件	5 件	0 件	内 面接	2 件	0 件	1 件	相談件数(宇和島)	5 件	3 件	1 件	内 電話	0 件	3 件	1 件	内 面接	5 件	0 件	0 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	0.15 件	0.09 件	0.09 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																																																												
相談件数(総計)	37 件	21 件	22 件																																																																												
相談件数(東予)	8 件	4 件	4 件																																																																												
内 電話	2 件	3 件	3 件																																																																												
内 面接	6 件	1 件	1 件																																																																												
相談件数(今治)	2 件	1 件	4 件																																																																												
内 電話	2 件	0 件	3 件																																																																												
内 面接	0 件	1 件	1 件																																																																												
相談件数(中予)	18 件	8 件	12 件																																																																												
内 電話	12 件	7 件	11 件																																																																												
内 面接	6 件	1 件	1 件																																																																												
相談件数(八幡浜)	4 件	5 件	1 件																																																																												
内 電話	2 件	5 件	0 件																																																																												
内 面接	2 件	0 件	1 件																																																																												
相談件数(宇和島)	5 件	3 件	1 件																																																																												
内 電話	0 件	3 件	1 件																																																																												
内 面接	5 件	0 件	0 件																																																																												
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																																																																												
1日当たり相談件数	0.15 件	0.09 件	0.09 件																																																																												

相談件数の推移

出張労働相談分（面接）

		平成21年度	平成22年度	平成23年度
相談件数（計）		8 件	6 件	8 件
内 訳	相談件数（東予）	1 件	1 件	1 件
	相談件数（今治）	4 件	5 件	3 件
	相談件数（中予）	0 件	0 件	2 件
	相談件数（八幡浜）	3 件	0 件	0 件
	相談件数（宇和島）	0 件	0 件	2 件
窓口開設日数		4 日	7 日	9 日
1日当たり相談件数		2.00 件	0.86 件	0.89 件
外部 相談 員	直接経費	30,481 円	45,185 円	56,099 円
	1件当たりコスト	3,810 円	7,531 円	7,012 円

※ 各商工観光室ごとに年1～2回実施

社会保険労務士による相談分

		平成21年度	平成22年度	平成23年度
相談件数（中予）		4 件	9 件	2 件
内 訳	電話	4 件	7 件	2 件
	面接	0 件	2 件	0 件
窓口開設日数		48 日	48 日	24 日
1日当たり相談件数		0.08 件	0.19 件	0.08 件
外部 相談 員	直接経費	360,000 円	360,000 円	180,000 円
	1件当たりコスト	90,000 円	40,000 円	90,000 円

※ 中予地方局産業振興課商工観光室において、月2回実施（平成22年度までは月4回）

監査結果及び意見

厳しい経済情勢や労働環境の変化に伴い、様々な問題が発生する中、愛媛労働局が公表している総合労働相談窓口における相談件数は11,689件（平成23年度）あることから、労働相談のニーズそのものは多いと考えられる。しかし、当相談窓口の相談件数は低迷しており、全国との比較でも相談件数は下位にあることから、次の点について検討されたい。

- ・他機関との役割分担を明確にした上で、出張労働相談をはじめ窓口の必要性について再検証し、費用対効果等の観点から設置の必要性が乏しい場合には、相談窓口の集約化なども含め、見直しを検討されたい。（労政雇用課）
- ・常時労働相談に応じていることを管内県民向けに発信する方策や一層の活用が図られるよう効果的な実施方法を検討されたい。（各商工観光室）

13 食の安全・安心に関する相談

監査対象機関	四国中央保健所、西条保健所、今治保健所、中予保健所、八幡浜保健所、宇和島保健所																																																																																						
事業の目的	県民に対し、身近な食の安全・安心確保に関する情報を提供することにより、県民の食品等への不安・不信を解消する。																																																																																						
根拠法令・条例等	食品安全基本法第7条、愛媛県食の安全安心推進条例第25条																																																																																						
事業開始年月日	平成16年6月1日																																																																																						
相談日時等	月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)8:30～17:15																																																																																						
相談方法	電話、面接、メール																																																																																						
主な相談内容	有症苦情(舌が痺れるなどの味覚異常、腹痛その他の症状)、異物混入、放射能汚染に関する相談																																																																																						
相談の処理方法	電話、面談等で相談受付後、一般的な相談はその場で回答し、調査・確認が必要な場合は、グループ内や保健所内で対応を検討し、必要に応じて関係機関と連携して対応する。																																																																																						
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数(計)</td> <td>195 件</td> <td>154 件</td> <td>263 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数(四国中央)</td> <td>23 件</td> <td>13 件</td> <td>38 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">内訳</td> <td>電話</td> <td>19 件</td> <td>10 件</td> <td>35 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>4 件</td> <td>3 件</td> <td>3 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数(西条)</td> <td>52 件</td> <td>43 件</td> <td>81 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">内訳</td> <td>電話</td> <td>48 件</td> <td>41 件</td> <td>77 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> <td>4 件</td> </tr> <tr> <td>メール</td> <td>3 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>FAX、葉書</td> <td>1 件</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数(今治)</td> <td>53 件</td> <td>34 件</td> <td>40 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">内訳</td> <td>電話</td> <td>42 件</td> <td>20 件</td> <td>33 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>8 件</td> <td>13 件</td> <td>7 件</td> </tr> <tr> <td>メール</td> <td>2 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>郵便</td> <td>1 件</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>相談件数(中予)</td> <td>15 件</td> <td>20 件</td> <td>34 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">内訳</td> <td>電話</td> <td>13 件</td> <td>18 件</td> <td>30 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>2 件</td> <td>1 件</td> <td>3 件</td> </tr> <tr> <td>メール</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>訪問</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> <td>1 件</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数(計)	195 件	154 件	263 件	相談件数(四国中央)	23 件	13 件	38 件	内訳	電話	19 件	10 件	35 件	面接	4 件	3 件	3 件	相談件数(西条)	52 件	43 件	81 件	内訳	電話	48 件	41 件	77 件	面接	0 件	1 件	4 件	メール	3 件	0 件	0 件	FAX、葉書	1 件	1 件	0 件	相談件数(今治)	53 件	34 件	40 件	内訳	電話	42 件	20 件	33 件	面接	8 件	13 件	7 件	メール	2 件	0 件	0 件	郵便	1 件	1 件	0 件	相談件数(中予)	15 件	20 件	34 件	内訳	電話	13 件	18 件	30 件	面接	2 件	1 件	3 件	メール	0 件	1 件	0 件	訪問	0 件	1 件	1 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																																																																																				
相談件数(計)	195 件	154 件	263 件																																																																																				
相談件数(四国中央)	23 件	13 件	38 件																																																																																				
内訳	電話	19 件	10 件	35 件																																																																																			
	面接	4 件	3 件	3 件																																																																																			
相談件数(西条)	52 件	43 件	81 件																																																																																				
内訳	電話	48 件	41 件	77 件																																																																																			
	面接	0 件	1 件	4 件																																																																																			
	メール	3 件	0 件	0 件																																																																																			
	FAX、葉書	1 件	1 件	0 件																																																																																			
相談件数(今治)	53 件	34 件	40 件																																																																																				
内訳	電話	42 件	20 件	33 件																																																																																			
	面接	8 件	13 件	7 件																																																																																			
	メール	2 件	0 件	0 件																																																																																			
	郵便	1 件	1 件	0 件																																																																																			
相談件数(中予)	15 件	20 件	34 件																																																																																				
内訳	電話	13 件	18 件	30 件																																																																																			
	面接	2 件	1 件	3 件																																																																																			
	メール	0 件	1 件	0 件																																																																																			
	訪問	0 件	1 件	1 件																																																																																			

相談件数の推移	相談件数（八幡浜）	31 件	22 件	25 件	
	内訳	電話	29 件	19 件	21 件
		面接	2 件	3 件	3 件
		メール	0 件	0 件	1 件
	相談件数（宇和島）	21 件	22 件	45 件	
	内訳	電話	18 件	20 件	33 件
		面接	3 件	1 件	11 件
		メール	0 件	1 件	1 件
	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	
	1日当たり相談件数	0.81 件	0.63 件	1.08 件	
監査結果及び意見	<ul style="list-style-type: none"> ・当相談業務については、愛媛県個人情報保護条例第7条の規定に基づき、個人情報取扱事務の登録は行っていたが、この登録簿の記載内容の一部に不備があった。（薬務衛生課） ・相談記録が暗号化されないままハードディスクに保存されていた。（西条保健所、中予保健所） ・紙ベースの相談記録が施錠可能なロッカーに保存されていなかった。（宇和島保健所） ・保健所ホームページから相談窓口を探すと、保健福祉部ホームページを経由して保健所へ戻る状態になっているため、直接窓口の案内を分かりやすく掲載することを検討されたい。（四国中央保健所、西条保健所、中予保健所、宇和島保健所） 				

14 食品の表示に関する相談

監査対象機関	ブランド戦略課																															
事業の目的	農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（昭和25年法律第175号）における食品表示の適正化を推進するため、ブランド戦略課、地方局産業振興課及び支局地域農業室に「食品表示相談窓口」を設置し、食品表示に関する相談等に対応する。																															
根拠法令・条例等	愛媛県 J A S 法違反事例等への対応マニュアル																															
事業開始年月日	平成15年9月1日																															
相談日時等	月曜日～金曜日（祝日、年末年始、12：00～13：00除く）8：30～17：15																															
相談方法	電話、面接																															
主な相談内容	食品関係事業者による表示の適正化についての相談及び消費者からの通報																															
相談の処理方法	表示の相談については、J A S 法に基づき指導する。通報については現地を確認のうえ、内容によって指導する。																															
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数</td> <td>40 件</td> <td>31 件</td> <td>70 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">内訳</td> <td>電話</td> <td>35 件</td> <td>26 件</td> <td>69 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>5 件</td> <td>5 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>F A X</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>242 日</td> <td>243 日</td> <td>244 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>0.17 件</td> <td>0.13 件</td> <td>0.29 件</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数	40 件	31 件	70 件	内訳	電話	35 件	26 件	69 件	面接	5 件	5 件	0 件	F A X	0 件	0 件	1 件	窓口開設日数	242 日	243 日	244 日	1日当たり相談件数	0.17 件	0.13 件	0.29 件
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																													
相談件数	40 件	31 件	70 件																													
内訳	電話	35 件	26 件	69 件																												
	面接	5 件	5 件	0 件																												
	F A X	0 件	0 件	1 件																												
窓口開設日数	242 日	243 日	244 日																													
1日当たり相談件数	0.17 件	0.13 件	0.29 件																													
監査結果及び意見	・当相談業務については、愛媛県個人情報保護条例第7条の規定に基づき、個人情報取扱事務の登録を行わなければならない事務であるところ、この登録が行われていなかった。																															

15 いじめ相談

監査対象機関	人権教育課																											
事業の目的	いじめ問題等への対応に万全を期すためには、夜間や休日子どもや保護者からの相談に応ずる必要があることから、24時間体制でいじめ問題の根絶に向けた電話相談を実施する。																											
根拠法令・条例等	教育基本法第13条 愛媛県「いじめ相談ダイヤル24」開設事業実施要綱																											
事業開始年月日	平成19年2月1日																											
相談日時等	24時間対応（年末年始を除く）																											
相談方法	電話、メール																											
主な相談内容	学校生活、家族、いじめ、健康問題、友人関係など																											
相談の処理方法	教員OBで長く生徒指導などに従事してきた者や社会福祉法人の相談員として長年相談業務に従事してきた者が対応する。																											
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>相談件数（電話）</td> <td>201 件</td> <td>437 件</td> <td>354 件</td> </tr> <tr> <td>窓口開設日数</td> <td>359 日</td> <td>359 日</td> <td>360 日</td> </tr> <tr> <td>1日当たり相談件数</td> <td>0.56 件</td> <td>1.22 件</td> <td>0.98 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">外部 相談 員</td> <td>直接経費</td> <td>6,549,250 円</td> <td>6,709,622 円</td> <td>6,180,656 円</td> </tr> <tr> <td>1件当たりコスト</td> <td>32,583 円</td> <td>15,354 円</td> <td>17,459 円</td> </tr> </tbody> </table>				平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数（電話）	201 件	437 件	354 件	窓口開設日数	359 日	359 日	360 日	1日当たり相談件数	0.56 件	1.22 件	0.98 件	外部 相談 員	直接経費	6,549,250 円	6,709,622 円	6,180,656 円	1件当たりコスト	32,583 円	15,354 円	17,459 円
	平成21年度	平成22年度	平成23年度																									
相談件数（電話）	201 件	437 件	354 件																									
窓口開設日数	359 日	359 日	360 日																									
1日当たり相談件数	0.56 件	1.22 件	0.98 件																									
外部 相談 員	直接経費	6,549,250 円	6,709,622 円	6,180,656 円																								
	1件当たりコスト	32,583 円	15,354 円	17,459 円																								
監査結果及び意見	特記事項なし																											

16 暴力団関係相談

監査対象機関	警察本部																																			
事業の目的	県民から寄せられる相談・要望に対して、個別の事案に応じた指導助言、防犯対策、警告、検挙措置を講じるなど、主に犯罪等による被害の未然防止を行い、県民の安全安心を確保するとともに、事案の解決または解決への支援をしており、警察本部、各警察署では県民の安全安心に関する相談の一つとして、暴力団関係の相談にも応じる。																																			
根拠法令・条例等	警察総合相談室等の設置及び警察相談の取り扱いに関する訓令 警察安全相談員運用要綱の制定について																																			
事業開始年月日	平成4年4月																																			
相談日時等	24時間対応（県内各警察署）																																			
相談方法	電話、面接、メール																																			
主な相談内容	暴力団等からの被害、不当要求、暴力団排除条例に関すること及び暴力団からの離脱に関する相談																																			
相談の処理方法	一元化された窓口で電話、面接、メールなどにより受け付け、犯罪にかかるとは事件処理、事件に至らないものについても助言・教示を行い必要によっては関係機関と連携して対応する。																																			
相談件数の推移	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度</th> <th>平成23年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">相談件数</td> <td>132 件</td> <td>186 件</td> <td>262 件</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">内訳</td> <td>電話</td> <td>39 件</td> <td>79 件</td> <td>124 件</td> </tr> <tr> <td>面接</td> <td>93 件</td> <td>106 件</td> <td>132 件</td> </tr> <tr> <td>メール</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> <td>6 件</td> </tr> <tr> <td colspan="2">窓口開設日数</td> <td>365 日</td> <td>365 日</td> <td>366 日</td> </tr> <tr> <td colspan="2">1日当たり相談件数</td> <td>0.36 件</td> <td>0.51 件</td> <td>0.72 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※このほか、連携して対応している愛媛県暴力追放推進センターでも相談を受け付けている。</p>					平成21年度	平成22年度	平成23年度	相談件数		132 件	186 件	262 件	内訳	電話	39 件	79 件	124 件	面接	93 件	106 件	132 件	メール	0 件	1 件	6 件	窓口開設日数		365 日	365 日	366 日	1日当たり相談件数		0.36 件	0.51 件	0.72 件
		平成21年度	平成22年度	平成23年度																																
相談件数		132 件	186 件	262 件																																
内訳	電話	39 件	79 件	124 件																																
	面接	93 件	106 件	132 件																																
	メール	0 件	1 件	6 件																																
窓口開設日数		365 日	365 日	366 日																																
1日当たり相談件数		0.36 件	0.51 件	0.72 件																																
監査結果及び意見	特記事項なし																																			