

平成23年度

行政監査の結果に関する報告書

(相談事業の実施について)

平成24年3月

島根県監査委員

監 第 1 4 4 号

平成24年3月12日

島 根 県 議 会 議 長
島 根 県 知 事
島根県教育委員会委員長
島根県公安委員会委員長
様

島根県監査委員 田 中 八洲男

島根県監査委員 石 原 真 一

島根県監査委員 法 正 良 一

島根県監査委員 山 川 博 司

平成23年度行政監査の結果に関する報告について

地方自治法第199条第2項の規定に基づき相談事業の実施に係る行政監査を実施し、同条第9項の規定により監査の結果に関する報告を決定したので別添のとおり提出します。

なお、監査意見に対する措置については速やかに対応され、同条第12項の規定による措置状況の通知については、平成24年9月末日までに行ってください。

目 次

第1	行政監査の趣旨	1
第2	監査の概要	1
1	監査対象事務	1
2	監査対象事務の選定理由	1
3	監査の着眼点	1
4	監査対象事業及び監査対象機関	1
5	監査実施期間	2
6	監査実施方法	2
第3	監査の結果	5
1	広報の実施状況	5
2	相談窓口の状況	5
3	相談体制	6
4	事務処理の状況	7
5	個人情報保護の取扱	7
6	相談者からの意見・要望の把握と相談業務の見直し・改善	7
7	関係機関との連携と役割分担	7
第4	監査意見	8
第5	相談事業別監査結果及び意見	10
1	島根県交通事故相談所	10
2	消費生活相談	12
3	外国人住民への相談事業	14
4	島根県福祉人材センター運営事業	16
5	小児救急電話相談事業	18
6	医療安全相談	20
7	認知症対策普及・相談・支援事業（認知症コールセンター）	22
8	島根はっぴいこーでいねーたー事業	23
9	母子家庭等就業・自立支援事業	24

10	児童相談事業	26
11	子どもと家庭電話相談事業	28
12	女性相談事業	30
13	障害者就業・生活支援センター及び障害者就労支援センター事業	32
14	心の健康相談	34
15	ジョブカフェしまね	36
16	地域若者サポートステーション事業	38
17	“こころ・発達”教育相談	40
18	いじめ110番	41
19	警察相談	43

資料

	県が実施している相談事業の概要	45
--	-----------------	----

第1 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、県の事務の執行について、合法性、正確性、経済性、効率性及び有効性の観点から実施するものであり、平成23年度においては次のとおり実施した。

第2 監査の概要

1 監査対象事務

相談事業の実施について

2 監査対象事務の選定理由

県民が直面する悩みごとや問題は多様化、複雑化してきており、また、その内容も切実かつ深刻なものが多くなっている。このため、県では、県民から寄せられる様々な相談に応じるため、行政の各機関において相談窓口を設置するなど、その解決に向け相談事業に取り組んでいる。

このような相談に関する事業を実施している県の機関が、県民ニーズ等を踏まえ、適切に事務事業を行っているかどうかについて監査を実施する。

3 監査の着眼点

次の着眼点から監査を実施した（別表1）。

ア 県民への広報は適切に行われているか。

イ 相談窓口の利用のしやすさや相談者への配慮がなされているか。

ウ 相談員の確保や資質向上のための研修は適切に行われているか。

エ 事務処理は適切に行われているか。個人情報取扱は適切か。

オ 相談業務の見直し、改善は行われているか。

カ 関係機関との連携は行われているか。役割分担に問題はないか。

4 監査対象事業及び監査対象機関

県が広く県民を対象として実施している相談事業のうち、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を中心に、県民生活全般を対象とするよう19事業（委託して実施している8事業を含む。）を選定し、17機関（本庁10課、地方機関7機関）を対象とした（別表2）。

なお、平成23年度末までに事業終了するもの、税務相談や病院における医療相談等のように業務に付随して行っている相談については除外した。

5 監査実施期間

平成24年1月11日（水）～平成24年1月24日（火）

6 監査実施方法

監査は、全監査対象機関について実地監査を実施し、地方機関で実施されている事業については、本庁事業所管課を対象に所管課調査を実施し、全県の状況、今後の事業実施方針等について聴取した。

また、地方自治法第199条第8項の規定による関係人調査として、県が相談事業を委託している外部団体等のうち4団体について実地調査を行った。

なお、県が実施している相談事業の状況を把握するため、予め各部局等主管課に対し、名称、窓口設置機関、目的等について調査票により調査した。

平成23年度行政監査の着眼点

着 眼 点	内 容
ア 県民への広報は適切に行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> ○広報媒体の種類は多様か。 ○県民への広報は効果が上がる方法で行われているか。
イ 相談窓口の利用のしやすさや相談者への配慮がなされているか。	<ul style="list-style-type: none"> ○相談窓口までの案内表示は適切か。 ○高齢者や障がい者等へ配慮した施設・設備等となっているか。 ○相談者のプライバシー保護の配慮がなされているか。 ○相談方法、相談窓口の開設時間等は適切か。
ウ 相談員の確保や資質向上のための研修は適切に行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> ○相談員の配置は適切か。 ○有資格者等人材の確保はできているか。 ○相談員の資質向上のための研修は行われているか。 ○相談員のフォローアップ体制は整備されているか。
エ 事務処理は適切に行われているか。個人情報の取扱は適切か。	<ul style="list-style-type: none"> ○事務処理規程等に基づき、適切に事務処理が行われているか。 ○相談記録は適切に作成され、管理されているか。 ○個人情報の取扱は適切か。
オ 相談業務の見直し、改善は行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> ○相談者等からの意見、要望の把握が行われているか。また、その対応は適切か。 ○継続的な業務改善が行われているか。
カ 関係機関との連携は行われているか。役割分担に問題はないか。	<ul style="list-style-type: none"> ○国、県、市町村等の関係機関との連携は図られているか。 ○関係機関との役割分担は適切か。 ○県、市町村との役割分担に問題はないか。

別表 2

監査対象事業・実施機関等一覧表

1 監査対象事業及び監査実施機関・所管課調査実施機関

監査対象事業	監査実施機関	調査実施機関
島根県交通事故相談所	交通対策課	—
消費生活相談	環境生活総務課	—
外国人住民への相談事業	文化国際課	—
島根県福祉人材センター運営事業	地域福祉課	—
小児救急電話相談事業	医療政策課	—
医療安全相談	医療政策課 益田保健所	医療政策課
認知症対策普及・相談・支援事業 (認知症コールセンター)	高齢者福祉課	—
島根はっぴいこーでいねーたー事業 母子家庭等就業・自立支援事業	青少年家庭課	—
児童相談事業	中央児童相談所 浜田児童相談所	青少年家庭課
子どもと家庭電話相談事業	中央児童相談所	
女性相談事業	女性相談センター	
障害者就業・生活支援センター及び障害者就労支援センター	障がい福祉課	—
心の健康相談	心と体の相談センター 浜田保健所	障がい福祉課
ジョブカフェしまね 地域若者サポートステーション事業	雇用政策課	—
“こころ・発達”教育相談 いじめ110番	教育センター	—
警察相談	警察本部生活安全企画課	—

2 監査対象事業及び関係人調査実施団体

監査対象事業	調査実施団体
外国人住民への相談事業	(財)しまね国際センター
島根県福祉人材センター運営事業	(社)島根県社会福祉協議会
母子家庭等就業・自立支援事業	(財)島根県母子会連合会
障害者就業・生活支援センター及び障害者就労支援センター	(社)いわみ福祉会

第3 監査結果

監査対象となった相談事業についての監査結果は、以下のとおりである。

なお、相談事業別の実施状況及び監査結果は、第5 相談事業別監査結果及び意見に掲げるとおりであり、おおむね適切と認められた。

1 広報の実施状況

広報は、県・市町村広報誌やテレビ・ラジオ番組、新聞、パンフレット、広報用カード、ホームページ等多様な媒体により行われていた。

効果的な広報の工夫も行われており、小児救急電話相談事業では、相談電話番号等を記載した広報用カードが利用対象者に直接配布されていた。子どもと家庭、心の健康に関する相談電話については、相談電話番号をとりまとめた広報用カードが作成され、小・中・高等学校や医療機関等で配布されていた。

一方で、開設されて間もないため、相談窓口の存在や内容について県民に十分周知が図られていないものや、開設当初は広報が行われたものの、現在は十分に行われていないものなどが見受けられた。

ホームページによる広報は多くの相談窓口で行われていたが、島根県のホームページは、どこに相談すればよいかわからない利用者にとって目的とする相談窓口に行き着くことが容易ではなく、相談窓口を案内するページにおいても事業案内や手続などの情報が混在し、必要な情報を見つけにくいページが見受けられた。

2 相談窓口の状況

(1) 案内表示の設置状況

相談窓口までの案内表示については、相談窓口の設置されている施設の状況に応じて、おおむね適切に設置されていた。

(2) 高齢者・障がい者等への配慮

身体障がい者用駐車場や手すり、車いす対応エレベーター、トイレなど高齢者、障がい者等に配慮した施設・設備については、相談窓口の設置されている施設の状況に応じておおむね適切に整備されていた。

(3) 相談者のプライバシーの保護

相談者のプライバシーを保護するため、ほとんどの相談窓口に専用相談室又は個室化された共用の相談室が用意されていた。電話相談については事務室内で対応しているところが多く、専用ブース等が用意されているところは少数である。

また、相談者の秘密の厳守については、ほとんどの相談事業でパンフレット類

に明記されており、さらに相談を受ける前に相談者に口頭で伝えるなどの対応がされていた。

(4) 相談方法及び窓口開設時間

主な相談方法は、面接、電話である。電子メールによる相談受付も一部で行われていた。

窓口開設時間は、平日の勤務時間に加えて土日や夜間も受け付けている窓口があり、ほとんどの窓口で昼休みの対応が行われていた。警察相談は24時間体制で相談を受け付けている。

窓口開設時間外の対応としては、留守番電話のメッセージで相談日や相談時間の案内や他の相談窓口の紹介が行われていた。

3 相談体制

(1) 相談員の配置状況

相談対応者（以下、「相談員」という。）は、職員、非常勤嘱託員、委託先団体職員（嘱託員を含む。）である。

一部の事業を除き、一定の資格や経験を有する非常勤嘱託員の相談員が配置されている窓口が多かった。消費生活相談の消費生活専門相談員や、“こころ・発達”教育相談の臨床心理士などは、いずれも県内に有資格者が少なく、人材確保に苦慮している状況が見受けられた。

また、女性相談事業では、女性からの相談を受けることから女性相談員の配置が行われていた。

(2) 相談員の資質向上の取組

相談に係る専門知識や相談技法の修得のため、相談員を国や県、民間団体が実施する研修へ参加させるなど、相談員の資質向上を図る取組が積極的になされていた。

また、職場内での内部研修や情報共有を目的とした研修、打合せについても、適宜、開催されていた。

(3) 相談員のフォローアップ体制

長時間の電話相談が繰り返されたり、相談者から相談員に対し理不尽な要求や攻撃的な言動がなされることがあり、相談員が精神的負担を感じる場合も少なくない。このため、ほとんどの相談窓口において相談員の精神的負担を減ずる取組が行われており、問題をひとりで抱え込まないよう、職場内で相談できる雰囲気づくりや相談内容についての情報共有が図られ、必要に応じて複数で相談対応したり、医師、弁護士等専門家に助言を求めるなどの取組も行われていた。

4 事務処理の状況

事務処理については、事務処理規程又は事務処理マニュアルを備えていないものが散見されたが、相談記録の作成、保管や管理者による状況把握、ケース検討会議の開催など、おおむね適切に処理されていた。

5 個人情報保護の取扱

(1) 個人情報取扱事務の登録

島根県個人情報保護条例では、県が個人情報を取り扱うに当たっては個人情報取扱事務登録簿に登録することとされているが、委託して実施している事業において登録されていないものがあった。

(2) 個人情報の取扱状況

個人情報が記載された相談記録や電子記録媒体等の取扱いについては、ほとんどの窓口でおおむね適切に取り扱われていた。相談記録は施錠できる保管庫に保管されており、外部へ持ち出す際の取扱についても必要な手続がとられていた。

また、委託により実施されている事業については、委託契約書の特記事項で個人情報の取扱について示されていた。

6 相談者からの意見・要望の把握と相談業務の見直し・改善

今回、監査を実施した機関の半数において、意見・要望を把握するために、相談者に対するアンケート調査や意見箱の設置、相談の中での聴取などが行われていた。

また、ほとんどの相談事業で、毎年、事業について評価が行われ、何らかの業務の見直し・改善が行われていた。

7 関係機関との連携と役割分担

今回、監査を実施した機関にあつては、相談者に対して適切な対応ができるよう国や県の機関、市町村、民間団体等と連絡会議や研修会等を開催し、情報交換を行うなど、それぞれの役割分担の中で連携して事業が実施されていた。

たとえば、就労支援関係の相談にあつては、雇用と福祉の分野でそれぞれに実施されているため、相談者はどこに相談に行けばよいのかわかりにくい面があるが、関係機関相互で連携し、相談対応がなされていた。

また、消費生活相談や児童相談事業、心の健康相談などでは、法改正により市町村に相談窓口が設置され、県民により身近なところで相談ができるようになったため、県における相談件数や相談内容に変化が生じていた。

第4 監査意見

1 広報について

(1) 広報の充実について（共通）

広報は、様々な情報伝達媒体を活用して、わかりやすく県民に周知することが重要である。

今回、監査を実施した相談事業については、県・市町村の広報誌やパンフレット・リーフレット類、ホームページ等多様な媒体により行われていたが、一部の相談事業については、相談窓口の存在自体があまり知られていないものや事業内容の周知が不十分なものが見受けられた。

相談窓口や内容について、さらなる周知に努めるとともに、支援が必要な人に対して情報が効果的に伝えられるよう、広報の仕方について工夫する必要がある。

(2) ホームページによる広報について（広聴広報課）（共通）

ホームページは優れた情報伝達手段のひとつであるが、島根県のホームページにおいて、相談者が目的とする相談窓口のページにたどり着くことは容易ではない。トップページに様々な相談内容に対応した相談窓口の案内機能を設置するなど、相談者の立場に立って、使いやすく、わかりやすいホームページとする必要がある。

2 個人情報の適切な取扱いについて（共通）

個人情報の取扱いについては、島根県個人情報保護条例で適正管理することとされ、島根県情報セキュリティポリシーで重要情報として取扱いが定められているところである。

今回、監査を実施した相談事業においては、個人情報保護について概ね適切な取扱いがなされていたが、今後も引き続き島根県情報セキュリティポリシーに基づき、個人情報の適切な管理に努める必要がある。

また、委託契約で定めた個人情報の取扱いについては、適宜、適切に対応されているかどうかの調査に努められたい。

3 相談員の精神的負担の軽減について（共通）

各相談窓口では、相談内容が複雑、困難化し、解決までに時間を要するものや専門的な知識、経験が求められるものが多くなっており、相談を受ける相談員の精神的負担は少なからず大きくなっているものと見受けられた。

これまでも、相談員のスキルアップや問題をひとりで抱えこまないよう職場内で

相談できる雰囲気づくりなどの取組が行われてきたところであるが、今後も相談員の精神的負担を軽減するため、組織的な取組を行っていく必要がある。

第5 相談事業別監査結果及び意見

1 島根県交通事故相談所

(1) 実施状況

監査実施機関	地域振興部交通対策課	開始年度	昭和42年度														
目的	交通事故による被害者及び家族等からの損害賠償問題、生活福祉問題等、様々な悩みや困難な問題について総合的な相談に応じ、必要な情報提供及び指導助言を行い、交通事故被害者の福祉の向上に寄与する。																
根拠法令等	交通安全対策基本法 犯罪被害者等基本法																
相談日・方法等	場 所	交通事故相談所（県庁南庁舎別館） 浜田相談室（浜田合同庁舎内）															
	相談日時等	面接（松江） 月～金 9:00～12:00、13:00～16:00 面接（浜田） 水 9:00～12:00、13:00～16:00 巡回相談（出雲・益田（予約制）・大田） 月1回 9:00～15:00 巡回相談（隠岐） 3ヶ月に1回（予約制） 13:00～16:00と翌日9:00～12:00 電話 月～金 9:00～12:00、13:00～16:00 （いずれも休日、祝日及び年末年始を除く。）															
	方 法	面接、電話															
	相談対応者	相談員（嘱託）															
相談件数	<table border="1"> <tr> <td>年 度</td> <td>H18</td> <td>H19</td> <td>H20</td> <td>H21</td> <td>H22</td> </tr> <tr> <td>件 数</td> <td>708</td> <td>643</td> <td>566</td> <td>644</td> <td>481</td> </tr> </table>					年 度	H18	H19	H20	H21	H22	件 数	708	643	566	644	481
	年 度	H18	H19	H20	H21	H22											
件 数	708	643	566	644	481												
(参考) 県内の交通事故発生件数 <table border="1"> <tr> <td>年 度</td> <td>H18</td> <td>H19</td> <td>H20</td> <td>H21</td> <td>H22</td> </tr> <tr> <td>件 数</td> <td>2,782</td> <td>2,676</td> <td>2,199</td> <td>2,209</td> <td>1,977</td> </tr> </table>						年 度	H18	H19	H20	H21	H22	件 数	2,782	2,676	2,199	2,209	1,977
年 度	H18	H19	H20	H21	H22												
件 数	2,782	2,676	2,199	2,209	1,977												

<p>主な相談内容</p>	<p>①自動車損害賠償保険、その他関係保険の請求の仕方 ②交通事故の損害・慰謝料などの計算方法や賠償請求の仕方 ③示談の進め方、解決への手引き ④損害賠償に関する法令についての質問 ⑤法律的な助言が必要な場合は相談内容に応じて他の機関の紹介 ⑥その他交通事故に関する問題など</p>
<p>動 向 等</p>	<p>相談件数は、交通事故発生件数の減少に伴い、減少傾向で推移している。賠償額の算定、過失の程度、自賠責保険請求の方法等についての相談が多く、専門的な相談については最寄りの無料法律相談所等を紹介している。</p> <p>平成22年度に運営体制を見直し、相談員3名体制を2名体制とし、浜田支所を浜田相談室に改称し週1回開設とした。</p> <p>また、県内で法律相談を受ける体制が整ってきたことから、法律相談を平成22年度限りで廃止した。</p> <p>広報は、名刺サイズの相談案内カードを各警察署に配布し、交通事故発生時に当事者に手渡してもらうこと等により行われている。</p> <p>相談者からの意見・要望等は、来所の相談者に「交通事故相談についてのアンケート」用紙を手渡し、郵送により回収する方法で把握されている。</p>

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

2 消費生活相談

(1) 実施状況

監査実施機関	環境生活部環境生活総務課	開始年度	昭和46年度																									
目的	商品の購入やサービスの提供に関してトラブルが生じた場合、消費者の相談に応じ、その解決と消費者被害の救済にあたる。																											
根拠法令等	消費者安全法 島根県消費者センター条例																											
相談日・方法等	場 所	消費者センター（島根県市町村振興センター内） 石見地区相談室（益田合同庁舎内）																										
	相談日時等	日～金 8:30～17:00 (日曜日は電話相談のみで、昼休みを除く。) (石見地区相談室は昼休み、日曜日を除く。) (祝日、年末年始は除く。)																										
	方 法	面接、電話																										
	相談対応者	相談員（嘱託）																										
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計件数</td> <td>8,520</td> <td>7,944</td> <td>6,210</td> <td>5,732</td> <td>4,468</td> </tr> <tr> <td>消費者センター</td> <td>6,982</td> <td>6,466</td> <td>5,083</td> <td>4,827</td> <td>3,752</td> </tr> <tr> <td>石見地区相談室</td> <td>1,538</td> <td>1,478</td> <td>1,127</td> <td>905</td> <td>716</td> </tr> </tbody> </table>				年度	H18	H19	H20	H21	H22	合計件数	8,520	7,944	6,210	5,732	4,468	消費者センター	6,982	6,466	5,083	4,827	3,752	石見地区相談室	1,538	1,478	1,127	905	716
年度	H18	H19	H20	H21	H22																							
合計件数	8,520	7,944	6,210	5,732	4,468																							
消費者センター	6,982	6,466	5,083	4,827	3,752																							
石見地区相談室	1,538	1,478	1,127	905	716																							
主な相談内容	<p>①消費者からの商品又は役務等に関する安全性、品質、表示、取引方法等についての苦情</p> <p>②商品又は役務・サービスなど消費生活全般に関する問合せ</p> <p>③消費者又は団体からの商品又は役務・サービスその他消費生活に関する要望</p>																											
動 向 等	相談件数は減少傾向にあるが、出会い系サイトに係るトラブル、投資詐欺など手口が巧妙化し、事案がより複雑化、悪質化しており、解決までに時間を要したり、高度な専門知識を必要とする相談が増えている。また、高齢者（60歳代以上）からの相談割合が増加し																											

ている（H21:24.6%→H22:28.0%）。

不当（架空）請求に関する相談は平成16年度をピークに減少傾向にあり、多重債務に係る相談も改正貸金業法の施行後、減少している。

相談内容等は、全国消費生活ネットワークシステム（PIO-NET）で国、全国の消費生活センターと情報共有しており、相談状況を踏まえた県民への啓発にも力を入れている。

（2）監査結果

おおむね適切と認められた。

（3）意見

消費者安全法により市町村においても相談の受付、あっせんが義務づけられ、県は市町村相互の連絡調整、市町村に対する技術的援助を行うこととされている。

県内では、平成22年度中に全市町村に消費者相談窓口が設置されたが、専門職員を配置する等の要件を備えた消費生活センターが設置されているのは6市であり、市町村窓口の相談機能の充実・強化のため、引き続き市町村職員及び相談員に対する研修の実施や相談員の育成支援等に取り組まれない。

3 外国人住民への相談事業

(1) 実施状況

監査実施機関 (委託先)	環境生活部文化国際課 (財団法人しまね国際センター)		開始年度	平成19年度										
目的	県内外国人住民の様々な相談に応えるため、(財)しまね国際センターに委託し相談員による各種相談、情報提供、及び専門機関の紹介等を行っている。													
根拠法令等	なし													
相談日・方法等	場 所	しまね国際センター(島根県市町村振興センター内)												
	相談日時等	<table border="1"> <thead> <tr> <th>言語</th> <th>相談日</th> <th>時間</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>英語</td> <td>火曜日</td> <td rowspan="3">いずれも 13:00~17:00</td> </tr> <tr> <td>タガログ語</td> <td>水曜日</td> </tr> <tr> <td>中国語</td> <td>木曜日</td> </tr> </tbody> </table>			言語	相談日	時間	英語	火曜日	いずれも 13:00~17:00	タガログ語	水曜日	中国語	木曜日
	言語	相談日	時間											
	英語	火曜日	いずれも 13:00~17:00											
タガログ語	水曜日													
中国語	木曜日													
方 法	電話、面接													
相談対応者	相談員(非常勤)													
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>106</td> <td>129</td> <td>108</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>				年度	H19	H20	H21	H22	件数	106	129	108	100
年度	H19	H20	H21	H22										
件数	106	129	108	100										
主な相談内容	①通訳、翻訳の相談 ②病院、教育、在留資格、社会保険の手続 ③運転免許													
動 向 等	<p>平成12年に実施した「島根県在住外国人実態調査」で外国人住民から行政サービスとして要望の多かった日本語教室と相談事業等について、平成13年度から「在住外国人緊急支援対策事業」として実施したことが始まりである。</p> <p>相談件数は横ばいで、9割が電話相談である。通訳、翻訳の相談が多い。困難な案件には、(財)しまね国際センターの職員が同席して対応する。</p> <p>外国人住民の増加に伴い様々な問題が顕在化し、複雑、困難な事例が増えているため、国の交付金事業により(財)しまね国際センターに平成23年度から外国人(中国)相談員を配置するなどの対応がされている。</p>													

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

4 島根県福祉人材センター運営事業

(1) 実施状況

監査実施機関 (委託先)	健康福祉部地域福祉課 (社会福祉法人島根県社会福祉協議会)	開始年度	平成5年度				
目的	社会福祉事業従事者及び社会福祉事業に従事しようとする者の就業の援助、研修の企画及び実施、社会福祉事業経営者に対する相談等を行うことにより、豊かな人間性を備えた資質の高い福祉人材を確保するとともに、これらの人材の専門的知識・技術及び意欲を高め、もって県民のニーズに対応した適切な福祉サービスを提供する。						
根拠法令等	社会福祉法						
相談日・方法等	場 所	福祉人材センター (いきいきプラザ島根内) 石見分室 (いわみーる内)					
	相談日時等	面接、電話 月～金 8:30～17:00 (祝日、年末年始を除く。) 電子メール 終日					
	方 法	面接、電話、電子メール					
	相談対応者	相談員 (嘱託)、職員					
相談件数	年 度	H18	H19	H20	H21	H22	
	合計相談件数	2,382	2,229	2,715	3,724	6,129	
	求人相談件数	人材センター	731	641	839	1,091	2,578
		石見分室	440	386	618	687	1,666
	求職相談件数	人材センター	291	255	221	404	912
		石見分室	1,651	1,588	1,876	2,633	3,551
		人材センター	1,176	1,148	1,449	1,966	2,548
石見分室		475	440	427	667	1,003	
(延べ件数)							
主な相談内容	無料職業紹介所として福祉職 (主に介護職員、保育士) の求人求職相談を受けている。						

動 向 等	<p>増加する介護サービスに対し、介護福祉士等有資格者の確保や新規卒業者の確保は厳しい状況にある。</p> <p>このため、平成21年度から「福祉・介護人材マッチング支援事業」により相談員を増員し、ハローワーク等との合同説明会の開催や出張相談による求人・求職者の新規開拓等を行った。この結果、相談件数は求人相談件数、求職相談件数ともに著しく増加した。</p> <p>平成22年度は、前年度の187人を大幅に上回る317人が就職したが、様々な事情により離職する者も多く、依然として十分な人材確保ができていない状況である。</p>
-------	---

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

(3) 意見

平成21年度以降、相談員を増員したこと等により大幅に相談件数が増加しており、福祉・介護における人材の確保が課題となっている状況を踏まえ、引き続き全県的に対応できるよう相談体制の充実を図りたい。

5 小児救急電話相談事業

(1) 実施状況

監査実施機関 (委託先)	健康福祉部医療政策課 〔ダイヤル・サービス株式会社〕 (民間電話相談事業者)		開始年度	平成19年度										
目的	①子どもの健康面で育児に不安をかかえる保護者のサポート ②休日・夜間における小児初期救急患者の中核病院等への過度な集中の緩和													
根拠法令等	救急医療対策事業実施要綱(国)													
相談日・方法等	相談日時等	平日 19:00～23:00 土・日・祝日 9:00～23:00 (年末年始も開設。)												
	方法	電話												
	相談対応者	保健師、看護師 (困難事例は、小児科医師に判断を求めて回答する。)												
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>572</td> <td>1,410</td> <td>2,007</td> <td>2,107</td> </tr> </tbody> </table>				年度	H19	H20	H21	H22	件数	572	1,410	2,007	2,107
年度	H19	H20	H21	H22										
件数	572	1,410	2,007	2,107										
主な相談内容	①病気やけがに関する相談 ②予防接種に関する相談 ③育児に関する相談													
動向等	<p>発熱についての相談が多く、続いて消化器、けがの相談が多い。受診の要否についての判断を求めるケースが大半で、救急病院の負担軽減に一定の効果があったと認められている。</p> <p>相談件数は増加している。1日あたりの相談件数は平日3.16件、休日10.72件で、年齢別では0～1歳児の相談が6割以上。時間帯別にみると平日、休日ともに19時から21時までの相談が多く、相談時間は1件当たり3～5分の相談が多い。</p> <p>平成21年度までは益田圏域及び大田圏域からの利用が多かったが、平成22年度は少なくなった。益田市で平成21年4月から「ま</p>													

すだ健康ダイヤル24」が、大田市で平成22年4月から「おおだ健康ダイヤル24」が実施された影響と考えられている。
広報については、広報用カードが母子手帳交付時や乳幼児検診の際に保護者に配布されている。

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

6 医療安全相談

(1) 実施状況

監査実施機関	健康福祉部医療政策課 益田保健所	開始年度	平成16年度																									
目的	医療に関する患者・住民の苦情・心配や相談に対応し、医療機関に対する助言、情報提供及び研修、患者・住民に対する助言及び情報提供、並びに地域における意識啓発を図り、医療安全を推進することによって住民の医療に対する信頼を確保する。																											
根拠法令等	医療法 島根県医療安全支援センター事業実施要綱																											
相談日・方法等	場 所	医療政策課（県庁）、保健所（松江、雲南、出雲、県央、浜田、益田、隠岐）																										
	相談日時等	月～金 9:00～12:00、13:00～17:00 （祝日、年末年始を除く。）																										
	方 法	電話、面接、電子メール、手紙																										
	相談対応者	①医療政策課 相談員（嘱託（看護師資格あり）、職員 ②保健所 職員																										
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>県 全 体</td> <td>235</td> <td>250</td> <td>311</td> <td>252</td> <td>312</td> </tr> <tr> <td>医療政策課</td> <td>136</td> <td>178</td> <td>161</td> <td>152</td> <td>173</td> </tr> <tr> <td>益田保健所</td> <td>20</td> <td>13</td> <td>71</td> <td>10</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table> <p>（注）H20年度は針刺し事故についての相談が多かった。</p>				年 度	H18	H19	H20	H21	H22	県 全 体	235	250	311	252	312	医療政策課	136	178	161	152	173	益田保健所	20	13	71	10	17
年 度	H18	H19	H20	H21	H22																							
県 全 体	235	250	311	252	312																							
医療政策課	136	178	161	152	173																							
益田保健所	20	13	71	10	17																							
主な相談内容	<p>①苦情 医療行為・医療内容、医療従事者の接遇、医療機関の施設、カルテ開示、医療費関係、セカンドオピニオンなど</p> <p>②相談 健康や病気に関すること、医療機関紹介、薬に関することなど</p>																											
動 向 等	<p>医療安全相談の窓口は、医療政策課と保健所に設置されているが、県全体の相談件数の約半数を医療政策課で受けている。</p> <p>①医療政策課</p>																											

苦情では、医療行為が1位を占めており、次に医療従事者の接遇が続いている。相談では、健康や病気に関する相談、医療機関の紹介が多い。

②益田保健所

医療内容に対する相談、セカンドオピニオンを求める相談、健康に関する相談が多い。

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

(3) 意見

相談窓口の存在について十分な周知が図られていない状況が見受けられるので、周知、広報に努められたい。

7 認知症対策普及・相談・支援事業（認知症コールセンター）

(1) 実施状況

監査実施機関 (委託先)	健康福祉部高齢者福祉課 〔公益社団法人 認知症の人と家族の会島根支部〕		開始年度	平成22年度				
目的	認知症の知識や介護技術の面だけでなく精神面も含めた様々な支援が重要であることから、認知症の人やその家族が気軽に相談できる体制を構築する。							
根拠法令等	認知症対策普及・相談・支援事業実施要綱（国）							
相談日・方法等	相談日時等	電話 月～金 10:00～16:00 (祝日、お盆及び年末年始を除く。)						
	方法	電話						
	相談対応者	認知症の人と家族の会島根支部会員						
相談件数	<table border="1"> <tr> <td>年度</td> <td>H22</td> </tr> <tr> <td>件数</td> <td>191</td> </tr> </table>	年度	H22	件数	191	(延べ件数) (H22年10月開設)		
年度	H22							
件数	191							
主な相談内容	認知症についての理解や介護の方法、利用できる医療や介護サービスについての情報提供、関係機関への紹介など。							
動向等	認知症介護の経験者が、相談者の気持ちを傾聴し、必要に応じて医療機関につなげている。 相談内容は、介護に関する相談が最も多く、次いで家族の会の活動についての問い合わせ等である。							

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

(3) 意見

認知症コールセンターは、認知症の人やその家族等が誰にも相談できないまま悩みを抱えることがないよう「気軽に相談できる場」として設置されたものであるが、平成22年10月に事業が開始されてから期間も短く、相談件数も伸びていないことから、一層の周知に努められたい。

8 島根はっぴいこーでいねーたー事業

(1) 実施状況

監査実施機関	健康福祉部青少年家庭課	開始年度	平成19年度								
目的	結婚を望む独身男女が自分にあった相手を見つけることができる機会が得られるよう、縁結び活動を行う個人・団体と行政が連携し、結婚を望む独身男女を社会全体で応援する。										
根拠法令等	しまね縁結びボランティア協議会設置要綱										
相談日・方法等	相談日時等	「はっぴいこーでいねーたー（略称：はぴこ）」が随時、相談を受ける。 はぴこ交流サロン（定例相談日）が県内5会場で月1回程度開催されている。									
	方法	面接、電話、電子メール									
	相談対応者	ボランティア登録された「はぴこ」（個人）									
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H19・H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>1,566</td> <td>535</td> <td>664</td> </tr> </tbody> </table>	年度	H19・H20	H21	H22	件数	1,566	535	664	(H19年12月から事業開始)	
年度	H19・H20	H21	H22								
件数	1,566	535	664								
主な相談内容	独身男女からの結婚に関する相談・支援										
動向等	<p>はぴこ登録者数は、平成22年度の目標140人に対し、実績は93人である。事業開始以降、はぴこの数は増加していない。</p> <p>平成22年度は、はぴこから206件の交際と30件の結婚の報告があっており、結婚の報告は、事業開始から平成22年度末までの間に計58件となっている。</p>										

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

(3) 意見

ア ホームページについて

本事業の相談窓口とも言えるホームページについては、結婚相談等のキーワードから検索することが困難であり、はぴこや相談者の登録が増えるようホームページについて更に工夫されたい。

イ 個人情報の取扱について

個人情報の取扱については、はぴこ登録時の面接や研修等を通じ周知されているところであるが、ボランティア登録された個人に委ねられているので、個人情報の保護が徹底されるよう引き続き十分留意されたい。

9 母子家庭等就業・自立支援事業

(1) 実施状況

監査実施機関 (委託先)	健康福祉部青少年家庭課 (財団法人島根県母子会連合会)	開始年度	平成15年度			
目的	母子家庭の母等に一貫した就業支援サービスの提供を実施し、就業をより効果的に促進するとともに、養育費の相談体制の整備等を行い、生活の安定と児童の福祉の増進を図る。					
根拠法令等	島根県母子家庭等就業・自立支援センター事業実施要綱 島根県ひとり親家庭等法律相談事業実施要綱					
相談日・方法等	場 所	島根県母子会連合会 (いきいきプラザ島根内)				
	相談日時等	面接 ①就業相談 来所：平日 9:00～17:00 巡回相談：定例日、事前予約制 ②養育費相談 来所：平日 9:00～17:00 ③法律相談 (予約制、1人30分以内) 松江：毎月第2木曜日 13:30～15:30 浜田：奇数月第4火曜日 13:30～15:30 電話 就業相談・養育費相談 随時				
	方 法	面接、電話				
	相談対応者	就業相談、養育費相談：委託先団体職員 法律相談：弁護士 (島根県弁護士会からの派遣)				
相談件数	年 度	H18	H19	H20	H21	H22
	合計件数	1,254	794	715	613	652
	就業相談	1,218	757	649	568	606
	養育費相談	—	—	43	33	26
	法律相談	36	37	23	12	20
(注) 就業相談は、無料職業紹介事業の延べ相談件数で、H18は就業情報提供件数を含む。						
主な相談内容	①就業相談 母子家庭の母等を対象に、就業支援講習会 (パソコン研修等) の					

	<p>開催、就業情報提供、職業紹介、母子自立支援プログラム策定支援等の就業支援サービスを行う。</p> <p>②養育費相談 養育費の取り決め方法や支払の相談</p> <p>③法律相談 養育費関係や経済的問題の相談</p>
<p>動 向 等</p>	<p>就業相談の新規相談者は毎年100～150人程度である。実際の就職にあたっての面接技法、履歴書の書き方などの研修も実施されている。求職の必要性が緊迫している人も多く、直接ハローワークに出向く者が増えている。</p> <p>養育費相談や法律相談は、市町村、法テラス等相談する場が増えたため減少傾向にある。</p> <p>なお、平成22年度は無料職業紹介により77人が就職した。</p>

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

10 児童相談事業

(1) 実施状況

監査実施機関	中央児童相談所 浜田児童相談所	開始年度	昭和23年度			
目的	児童虐待、いじめ、不登校、非行、発達の遅れなど、満18歳未満の子どもに関する相談に応じ、必要に応じて、学校・家庭訪問、一時保護を行う。					
根拠法令等	児童福祉法					
相談日・方法等	場 所	児童相談所（中央、出雲、浜田、益田）				
	相談日時等	月～金 8:30～17:15 (祝日・休日、年末年始を除く。)				
	方 法	面接、電話、訪問、巡回相談				
	相談対応者	職員（ケースワーカー、児童心理司）				
相談件数	年 度	H18	H19	H20	H21	H22
	県全体	2,737	2,808	3,223	3,123	2,906
	うち養護相談	802	1,059	1,350	1,461	1,380
	中央児童相談所	855	864	1,269	1,137	1,011
	うち養護相談	289	418	632	617	493
	浜田児童相談所	514	566	667	718	760
	うち養護相談	167	216	251	280	317
	(件数はいずれも相談種別実人員)					
主な相談内容	<p>18歳未満の子どもに関する次のような相談</p> <p>①しつけ、遊びについての相談</p> <p>②性質、性格、習癖、情緒障がいについての相談</p> <p>③知的能力、ことばの発達等についての相談</p> <p>④保育園、学校等の集団生活における生活行動についての相談</p> <p>⑤進学・就業適性、学業不振等についての相談</p> <p>⑥保護者の病気、離婚等で家庭での養育困難、棄児、被虐待児等についての相談</p> <p>⑦知的障がい、肢体不自由、重症心身障がい、自閉症、視聴覚言語障がい等についての相談</p> <p>⑧家出、家庭・学校内暴力、窃盗等の行為についての相談</p> <p>⑨身体の虚弱、その他の疾患についての相談</p>					

<p>動 向 等</p>	<p>児童福祉法の改正により、平成17年度から市町村が一義的な児童相談窓口となり、児童相談所の役割は、専門的知識及び技術を必要とする事例への対応や市町村の後方支援に重点化された。また、児童虐待防止法や民法等の改正により立入調査や親権停止に関する法的権限が強化され、一層の専門性が求められている。</p> <p>こうした中で、児童虐待を含む養護相談の件数が増加しており、新規に認定した児童虐待相談については、翌年度以降、養護相談として引き続き対応されている。</p> <p>子どもの問題の背景には、家庭の経済問題や保護者の精神的不安定などがあるケースが多く、経済不況や核家族化、地域での人間関係の希薄化等により、養育に不安を抱える家庭が増加していることも背景にある。</p> <p>一方、以前多かった障がい相談やしつけ・育成相談については、住民に身近な市町村が、その相談機能を拡充しており、児童相談所へ寄せられる相談件数は減少傾向にある。</p>
--------------	--

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

(3) 意見

県内4つの児童相談所の相談支援グループ職員23名(課長を除く。)中、児童福祉、心理等の専門職員は8名という状況であり、今後とも計画的な専門職員の採用や経験年数等に応じた研修機会の確保により専門性の向上及び相談体制の強化に努められたい。

1 1 子どもと家庭電話相談事業

(1) 実施状況

監査実施機関	中央児童相談所	開始年度	平成4年度																																		
目的	子どものいる家庭等の悩み、問題等について電話による相談を通じ、早期に適切な援助を行う。																																				
根拠法令等	島根県家庭支援相談等事業実施要綱																																				
相談日・方法等	場 所	中央児童相談所																																			
	相談日時等	電話 祝日、年末年始を除く毎日 9:00～21:30 F A X 24時間受付																																			
	方 法	電話、F A X (いずれもフリーダイヤル)																																			
	相談対応者	家庭支援電話相談員 (嘱託)																																			
相談件数	<table border="1"> <tr> <th>年度</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> <tr> <td>件数</td> <td>2,099</td> <td>2,098</td> <td>1,783</td> <td>1,238</td> <td>1,187</td> </tr> </table>					年度	H18	H19	H20	H21	H22	件数	2,099	2,098	1,783	1,238	1,187																				
	年度	H18	H19	H20	H21	H22																															
件数	2,099	2,098	1,783	1,238	1,187																																
	(相談種別件数) <table border="1"> <tr> <th>年度</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> <tr> <td>合計件数</td> <td>1,783</td> <td>1,238</td> <td>1,187</td> </tr> <tr> <td>養護相談</td> <td>17</td> <td>23</td> <td>26</td> </tr> <tr> <td>保健相談</td> <td>176</td> <td>112</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>障がい相談</td> <td>30</td> <td>52</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>非行相談</td> <td>25</td> <td>13</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>育成相談</td> <td>820</td> <td>572</td> <td>523</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>715</td> <td>466</td> <td>549</td> </tr> </table>					年度	H20	H21	H22	合計件数	1,783	1,238	1,187	養護相談	17	23	26	保健相談	176	112	55	障がい相談	30	52	23	非行相談	25	13	11	育成相談	820	572	523	その他	715	466	549
年度	H20	H21	H22																																		
合計件数	1,783	1,238	1,187																																		
養護相談	17	23	26																																		
保健相談	176	112	55																																		
障がい相談	30	52	23																																		
非行相談	25	13	11																																		
育成相談	820	572	523																																		
その他	715	466	549																																		
主な相談内容	①保護者からの育児に関する相談 ②保護者からの子どもの性格、行動に関する相談 ③保護者からの子どものしつけに関する相談 ④子どもからの友だち関係、勉強、恋愛、部活動に関する相談など																																				
動 向 等	母親からの子育てに関する相談 (育成相談) が主である。 電話相談の多くは、子どもが保育所や学校へ行っている時間帯にかかっている。F A Xによる相談実績はない。 複数の同一人物から繰り返し電話相談があったが、近年はやや減少した。																																				

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

1 2 女性相談事業

(1) 実施状況

監査実施機関	女性相談センター	開始年度	昭和32年度																			
目的	女性が抱えているさまざまな問題や悩みについて相談に応じ、その問題等の解決のために必要な情報提供や助言及び関係機関の紹介などを行う。																					
根拠法令等	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 (DV防止法)																					
相談日・方法等	場 所	女性相談センター（松江衛生合同庁舎内） 女性相談センター西部分室（あすてらす内） 出雲・浜田・益田の各児童相談所、中央児童相談所 隠岐相談室に女性相談員を配置																				
	相談日時等	電話 日～土 8:30～17:00 (西部分室・児童相談所は土曜・日曜は除く。) 面接 月～金 8:30～17:00 (いずれも祝日・休日、年末年始を除く。)																				
	方 法	電話（専用電話あり）、面接																				
	相談対応者	女性相談員（嘱託）、職員																				
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件数</td> <td>3,589</td> <td>3,760</td> <td>3,943</td> <td>3,529</td> <td>3,602</td> </tr> <tr> <td>夫等からの暴力</td> <td>851</td> <td>712</td> <td>738</td> <td>689</td> <td>552</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(延べ件数)</p>				年度	H18	H19	H20	H21	H22	件数	3,589	3,760	3,943	3,529	3,602	夫等からの暴力	851	712	738	689	552
年度	H18	H19	H20	H21	H22																	
件数	3,589	3,760	3,943	3,529	3,602																	
夫等からの暴力	851	712	738	689	552																	
主な相談内容	①夫等からの暴力、離婚問題など夫婦間の問題 ②精神的な悩みに関する問題 ③子どもの問題																					
動 向 等	過去5年間の年間平均相談件数は3,685件で、年度によってばらつきはあるもののほぼ横ばいとなっている。 相談内容は、日常生活上の困りごとから、いろいろな問題が複雑に絡んだ深刻なものまで広範多岐にわたっている。主訴別では、「夫等からの暴力」が最も多く、次に「離婚問題」、「夫等その他」となっており、年齢別では、40代の子育て期の主婦を中心とした相																					

談が最も多く、次に30代、50代である。「夫等からの暴力」、「離婚問題」、「夫等その他」など、夫婦間の問題が全体の約44.4%を占めている。

「夫等からの暴力」を主訴とする相談は、DV防止法が施行された平成13年度以降、増加傾向にあったが、近年はやや減少傾向にある。

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

1 3 障害者就業・生活支援センター及び障害者就労支援センター事業

(1) 実施状況

<p>監査実施機関 (委託先)</p>	<p>健康福祉部障がい福祉課 (社会福祉法人桑友) (社会福祉法人雲南広域福祉会) (社会福祉法人親和会) (社会福祉法人亀の子) (社会福祉法人いわみ福祉会) (社会福祉法人希望の里福祉会) (社会福祉法人わかば)</p>	<p>開始年度</p>	<p>平成14年度 〔障害者就労支援センターは平成18年度〕</p>
<p>目 的</p>	<p>職業生活における自立を図るために就業及びこれに伴う日常生活、又は社会生活上の支援を必要とする障害者に対し、雇用、保健、福祉、教育等の関係機関との連携を図りつつ、身近な地域において必要な指導、助言その他の支援を行うことにより、その雇用の促進及び職業の安定を図る。</p>		
<p>根拠法令等</p>	<p>障害者の雇用の促進等に関する法律 島根県障害者就業・生活支援センター事業（生活支援等事業）実施要綱 島根県障害者就労支援センター事業実施要綱</p>		
<p>相談日・方法等</p>	<p>場 所</p>	<p>①障害者就業・生活支援センター 松江、雲南、出雲、大田、浜田、益田 ②障害者就労支援センター 隠岐</p>	
<p>相談日時等</p>	<p>おおむね月曜から金曜までの9:00～17:00 ただし、センターによって若干異なる。 また、土曜も対応するところもある。 (祝日、盆、年末年始を除く。)</p>		
<p>方 法</p>	<p>面接、電話、訪問（職場、家庭等）</p>		
<p>相談対応者</p>	<p>①障害者就業・生活支援センター 雇用支援員、生活支援員、雇用促進支援員</p>		

		②障害者就労支援センター 雇用支援員				
相 談 件 数	年 度	H18	H19	H20	H21	H22
	件 数	9,782	13,256	16,570	18,121	20,938
(延べ件数)						
主な相談内容	①就職に向けた相談 ②職場定着に向けた相談 ③日常生活や社会生活に関する相談					
動 向 等	<p>登録者が増えた（H21:1,058人→H22:1,313人）こと、圏域での認知度が上がってきたこと、関係機関とのネットワークが充実してきたこと等により、相談件数は増加している。就職に関する相談だけでなく、家族関係や金銭管理など生活面での相談も多く、生活支援の比重が高くなっている。</p> <p>就職件数の増加に伴い、職場定着に関する相談も増加している。企業からの、障がい者雇用に関する相談、定着支援の相談もある。</p> <p>平成22年度は193人の就職決定者があるなど障がい者雇用の実績が上がってきており、生活支援を行うことにより雇用の継続が図られている。</p>					

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

(3) 意見

登録者が増え、障がい者雇用の成果も上がっている一方、相談件数が増加し、夜間、休日の時間外対応も増えているなど相談員の負担が増している状況があり、相談体制の確保、充実に向けて着実に取り組まれない。

1 4 心の健康相談

(1) 実施状況

監査実施機関	心と体の相談センター 浜田保健所	開始年度	昭和45年度		
目的	様々な心の健康に関する相談に対応し、必要に応じて精神医療につなげるとともに、精神障がい者の社会復帰及び社会参加の促進を図る。				
根拠法令等	精神保健及び精神障害者福祉に関する法律				
相談日・方法等	場 所	心と体の相談センター、保健所（松江、雲南、出雲、県央、浜田、益田、隠岐）			
	相談日時等	月～金 8:30～17:15（祝日、年末年始は除く。）			
	方 法	①心と体の相談センター 面接（来所）、電話 ②保健所 面接（来所、訪問）、電話			
	相談対応者	①心と体の相談センター 職員（心理判定員、精神保健福祉士、保健師） ②保健所 職員（保健師）			
相談件数	年 度		H20	H21	H22
	県全体	計	8,546	10,792	11,009
		面接	2,434	3,128	4,034
		電話	6,112	7,684	6,975
	心と体の相談センター	計	1,737	1,746	1,736
		面接	294	224	175
		電話	1,443	1,522	1,561
	浜田保健所	計	2,598	2,964	1,582
		面接	368	438	165
		電話	2,230	2,526	1,417
主な相談内容	①心の健康（精神・身体症状、仕事・職場、家族・家庭など） ②精神科受診に関すること ③社会復帰 ④アルコール関連問題				

	⑤ひきこもり
動 向 等	<p>県の相談窓口は心と体の相談センターと保健所で、前者は昭和53年度から、後者は昭和45年度から開設されている。心と体の相談センターは、保健所、市町村の精神保健福祉相談のうち困難なものを取り扱う、あるいは困難な事例について保健所、市町村を後方支援する役割を担っている。</p> <p>なお、障がい者福祉の相談は、精神障害者福祉を含めて市町村が一元的に実施主体となっている。保健所は、困難事例の対応、危機管理（措置対応）、市町村の指導を主に行うこととされている。</p> <p>① 心と体の相談センター 相談件数は増加傾向にある。成人の精神・身体症状、精神疾患についての相談が多い。 電話相談は、1件当たりの平均相談時間が徐々に延びてきており、60分以上の相談も多い。</p> <p>② 浜田保健所 うつ病、ひきこもりの相談が増えている。社会復帰に関する相談は、他機関のサービスが充実し、保健所への相談が減少傾向にある。関係機関からの相談は、老人精神保健（認知症）、アルコール関連問題が多い傾向である。 電話相談件数は、平成19年度に倍増し、以後も一定の相談件数がある。複数の同一人物から繰り返し電話相談がある。</p>

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

15 ジョブカフェしまね

(1) 実施状況

監査実施機関 (委託先)	商工労働部雇用政策課 (公益財団法人ふるさと島根定住財団)	開始年度	平成16年度			
目的	40歳未満の若年者の就職を支援するため、ハローワークと連携し、職業相談から就職支援セミナー、職業訓練情報の提供、職業紹介、就職後のフォローアップまでの一貫した雇用関連サービスを提供し、若年者の県内就職促進につなげる。					
根拠法令等	なし					
相談日・方法等	場 所	松江センター (松江テルサ内) 浜田ブランチ (いわみぷらっと内)				
	相談日時等	相談日 松江センター 月～土 浜田ブランチ 月～金 相談時間 ①しっかり相談 (要予約) 午前 10:00～10:50、11:10～12:00 午後 13:20～14:10、14:30～15:20 15:50～16:40、17:00～17:50 ②ちょこっと相談 (予約不要) 9:30～18:00				
	方 法	面接 ①しっかり相談 (ブースの中で個別相談) ②ちょこっと相談 〔 少しでも相談にのってほしい時にキャリアアド バイザーとフロアで20分程度の相談 〕				
	相談対応者	キャリアアドバイザー (嘱託)				
相談件数	年度	H18	H19	H20	H21	H22
	就職決定者数	783	889	865	1,096	1,165
	来所者数(延べ)	10,108	11,064	10,009	9,974	10,102
	相談件数	3,145	3,952	4,646	4,912	5,431
	しっかり相談	3,145	3,817	4,133	4,172	4,491
	ちょこっと相談	-	135	513	740	940
(注1) 就職決定者数：ジョブカフェ事業を通じて就職につながった件数 (注2) ちょこっと相談はH19年度から実施。						

主な相談内容	①就職活動の進め方や就職についての悩み、わからないことに関する個別相談 ②応募書類の書き方や面接等に関する個別指導
動 向 等	若者の雇用については厳しい情勢が続いており、未就業で卒業する学生も少なくない。仕事をする意味を含めた就業観の醸成や就職活動の進め方、応募書類の作成、面接訓練など、個別相談件数が増加している。

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

16 地域若者サポートステーション事業

(1) 実施状況

監査実施機関 (委託先)	商工労働部雇用政策課 (特定非営利活動法人リスタート)		開始年度	平成21年度															
目的	15歳から概ね40歳未満のニート等の若年無業者に対して、相談から自立支援まで一貫した支援を行う「地域若者サポートステーション」を設置し、若者支援のための関係機関のネットワークを整備することにより、若年無業者の職業的自立を支援する。																		
根拠法令等	地域若者サポートステーション事業実施要綱																		
相談日・方法等	場 所	サポステ松江 (松江テルサ内) サポステ浜田 (第2龍河ビル内)																	
	相談日時等	相談日 月～土 相談時間 面接 10:00～17:00(土曜日は予約制) 電話 10:00～18:00 電子メール 10:00～18:00 出張相談 10:00～16:00 (第2水曜) 安来 (第2金曜) 大田 (第3水曜) 出雲 (第3金曜) 邑智 (第4水曜) 雲南・奥出雲 (第4金曜) 益田																	
	方 法	面接、電話、電子メール、出張相談																	
	相談対応者	キャリアコンサルタント、臨床心理士																	
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>進路決定者数</td> <td>33</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>来所・訪問相談(本人・保護者)件数</td> <td>—</td> <td>2,065</td> </tr> <tr> <td>新規相談者数</td> <td>142</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td>心理カウンセラー等による相談件数</td> <td>381</td> <td>536</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(延べ件数)</p>				区 分	H21	H22	進路決定者数	33	80	来所・訪問相談(本人・保護者)件数	—	2,065	新規相談者数	142	177	心理カウンセラー等による相談件数	381	536
区 分	H21	H22																	
進路決定者数	33	80																	
来所・訪問相談(本人・保護者)件数	—	2,065																	
新規相談者数	142	177																	
心理カウンセラー等による相談件数	381	536																	
主な相談内容	①本人からの相談 ア 就職したいけれども就職できない。 イ 就労経験はあるが、うまくいかなかったことで次の一歩が踏																		

	<p>み出せない。</p> <p>ウ 人と話すことが苦手。病気等の理由のため、ゆっくり就職活動を行いたい。</p> <p>②子どもについての保護者からの相談</p> <p>ア 家から外に出ることが難しい。学校に行けなくなったが、どうしたらいいか。就職してほしいが、どうしたらいいか。</p> <p>イ 就労経験はあるが、突然仕事を辞め、現在は家からあまり出ない。</p>
<p>動 向 等</p>	<p>地域若者サポートステーション事業は、国が、総合相談窓口の設置、キャリア形成支援のための相談等の事業を実施し、地方自治体が、地域の実情に応じて心理カウンセリング、若者キャリア開発プログラム、長期ニート等訪問支援等の事業を実施する。</p> <p>相談件数は増加傾向にある。学校、若者支援機関など関係機関での認知が進み、出張相談を実施することにより支援が必要な人に以前より情報が届くようになってきた。</p> <p>サポステ浜田は、平成23年度に開設した。</p>

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

(3) 意見

事業開始から間もなく、相談窓口の存在や事業内容について十分な周知が行われていない状況が見受けられるので、関係機関に対し、より一層の周知に努めるとともに、支援が必要な人に対し情報が的確に届くよう周知方法など工夫されたい。

17 “こころ・発達”教育相談

(1) 実施状況

監査実施機関	島根県教育センター	開始年度	平成20年度																
目的	不登校や発達障がいについての相談に対し、医療と連携した教育相談室を開設し、教育と医療の総合的な支援をより早い時期からスムーズに行うことにより、指導・支援の適切な時期を逃さず、子ども一人ひとりの教育的ニーズに応じた支援の充実を図る。																		
根拠法令等	島根県教育庁等組織規則																		
相談日・方法等	場 所	“こころ・発達”教育相談室 (神戸川小学校・河南中学校若松分校内) (島根県立こころの医療センターに隣接)																	
	相談日時等	電話相談 月～木 10:00～16:30 (1人の相談時間は原則30分) 来所相談 火・木(電話予約制) (いずれも祝日、年末年始を除く。)																	
	方 法	電話(フリーダイヤル)、面接																	
	相談対応者	相談員(嘱託(臨床心理士、教職経験者))																	
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計件数</td> <td>107</td> <td>127</td> <td>149</td> </tr> <tr> <td>電 話</td> <td>65</td> <td>68</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>来 所</td> <td>42</td> <td>59</td> <td>60</td> </tr> </tbody> </table> (H20年6月3日開設)			年度	H20	H21	H22	合計件数	107	127	149	電 話	65	68	89	来 所	42	59	60
年度	H20	H21	H22																
合計件数	107	127	149																
電 話	65	68	89																
来 所	42	59	60																
主な相談内容	①不登校や発達障がいについての相談 ②医療が必要と考えられる子どもに関する相談・紹介																		
動 向 等	子どもやその保護者、学校等の教職員を対象とする教育相談で、医療にかかる前段階として学校から紹介されるもの、子どもへのかかわりに苦慮している教員からの相談がある。 相談件数は増加傾向にあり、医療と連携した相談の窓口として認知されつつある。																		

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

18 いじめ110番

(1) 実施状況

監査実施機関	島根県教育センター	開始年度	平成6年度																																																					
目的	いじめの問題等自ら解決することが困難な問題について、児童生徒及び保護者が相談したいタイミングを逸することなく、匿名性を持ち、年間を通して相談できる窓口を設置することで、児童生徒及び保護者の心の負担を軽減し、問題の解決をめざす。																																																							
根拠法令等	島根県教育庁等組織規則																																																							
相談日・方法等	相談日時等	月～金 9:00～19:00 土・日・祝日 10:00～17:00 (年末年始を除く。)																																																						
	方法	電話 (フリーダイヤル)																																																						
	相談対応者	相談員 (嘱託)																																																						
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件 数</td> <td>584</td> <td>265</td> <td>383</td> <td>451</td> <td>343</td> </tr> <tr> <td>いじめの相談</td> <td>62</td> <td>51</td> <td>65</td> <td>49</td> <td>29</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(延べ件数)</p> <p>(参考) いじめの報告件数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年 度</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>件 数</td> <td>514</td> <td>363</td> <td>177</td> <td>196</td> <td>235</td> </tr> </tbody> </table> <p>平成22年度の状況</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">区 分</th> <th>件 数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">相談者別</td> <td>子ども本人からの相談</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>保護者からの相談</td> <td>223</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">内容別</td> <td>いじめ</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>不登校・不登校傾向</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>友人・対人関係</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>教師への不満・要望</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>子育ての悩み</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>心の問題</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>54</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(延べ件数)</p>			年 度	H18	H19	H20	H21	H22	件 数	584	265	383	451	343	いじめの相談	62	51	65	49	29	年 度	H18	H19	H20	H21	H22	件 数	514	363	177	196	235	区 分		件 数	相談者別	子ども本人からの相談	120	保護者からの相談	223	内容別	いじめ	29	不登校・不登校傾向	20	友人・対人関係	36	教師への不満・要望	38	子育ての悩み	111	心の問題	55	その他	54
年 度	H18	H19	H20	H21	H22																																																			
件 数	584	265	383	451	343																																																			
いじめの相談	62	51	65	49	29																																																			
年 度	H18	H19	H20	H21	H22																																																			
件 数	514	363	177	196	235																																																			
区 分		件 数																																																						
相談者別	子ども本人からの相談	120																																																						
	保護者からの相談	223																																																						
内容別	いじめ	29																																																						
	不登校・不登校傾向	20																																																						
	友人・対人関係	36																																																						
	教師への不満・要望	38																																																						
	子育ての悩み	111																																																						
	心の問題	55																																																						
	その他	54																																																						
主な相談内容	①いじめ																																																							

	②不登校 ③友人、対人関係 ④教師への不満、要望 ⑤子育ての悩み ⑥心の問題
動 向 等	<p>いじめによる子どもの自殺が社会問題化したことから、いじめに特化した相談窓口として平成6年度に開設。いじめを主訴とする相談は毎年一定程度あるが、その他に子育ての悩みや心の問題、学校や幼稚園の対応への不満等について相談がある。</p> <p>いじめに関する相談の場合は、いじめられている悩みがかなり深刻になっている場合が多く、自殺予告等、緊急対応が必要な場合もある。</p> <p>広報については、青少年家庭課作成の各種相談電話番号の広報カード（児童相談、女性相談、ヤングテレホンなどの番号が記載されている。）を小・中・高等学校、幼稚園、保育所に配布することにより行われている。</p>

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

(3) 意見

窓口が設置されてから年数が経過し、当初に比べ、いじめに関する相談窓口であることについて周知が不足しているように見受けられるので、広報の充実に努められたい。

19 警察相談

(1) 実施状況

監査実施機関	警察本部生活安全企画課	開始年度	平成2年度																										
目的	日々の生活において、安全に対する不安を抱く県民の相談に適切に対応し、安心して暮らせる生活を確保することを目的とする。																												
根拠法令等	警察法 警察相談の取扱いに関する訓令																												
相談日・方法等	場所	警察相談センター（警察本部） 各警察署																											
	相談日時等	24時間体制で受付																											
	方法	電話、面接																											
	相談対応者	相談員（嘱託）、職員																											
相談件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年</th> <th>H18</th> <th>H19</th> <th>H20</th> <th>H21</th> <th>H22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計件数</td> <td>12,146</td> <td>10,328</td> <td>10,017</td> <td>9,319</td> <td>9,104</td> </tr> <tr> <td>センター</td> <td>3,126</td> <td>2,946</td> <td>2,678</td> <td>2,355</td> <td>2,914</td> </tr> <tr> <td>警察署</td> <td>9,020</td> <td>7,382</td> <td>7,339</td> <td>6,964</td> <td>6,190</td> </tr> </tbody> </table>					年	H18	H19	H20	H21	H22	合計件数	12,146	10,328	10,017	9,319	9,104	センター	3,126	2,946	2,678	2,355	2,914	警察署	9,020	7,382	7,339	6,964	6,190
年	H18	H19	H20	H21	H22																								
合計件数	12,146	10,328	10,017	9,319	9,104																								
センター	3,126	2,946	2,678	2,355	2,914																								
警察署	9,020	7,382	7,339	6,964	6,190																								
主な相談内容	<p>①家事問題（家庭、職場、近隣問題等）に関する相談</p> <p>②犯罪等による被害防止（迷惑電話、痴漢・変質者の出没、暴力行為等）に関する相談</p> <p>③民事問題（契約、取引等）に関する問題</p> <p>④悪質商法に関する相談</p>																												
動向等	<p>相談件数は、全国的に架空請求の相談が増えた平成16年をピークに減少傾向にあったが、平成23年は増加に転じている。DV、ストーカーについての相談や利殖勧誘事案、サイバー関連の相談など相談内容が複雑、多様化している。</p> <p>平成22年は、家庭や職場、近隣問題等の「家事問題」に関する相談が全体の4分の1を占め、次いで、迷惑電話、痴漢・変質者の出没、暴力的行為等の「犯罪等による被害防止」に関する相談、契</p>																												

約や取引等に関する「民事問題」、「悪質商法」の順となっている。
警察相談センターで受理した相談の94.7%が電話相談で、各
警察署では面接相談が54.5%、電話相談が45.5%である。

(2) 監査結果

おおむね適切と認められた。

資料 県が実施している相談事業の概要

部局名	監査実施	相談事業名	本庁事業所管課	相談窓口を開設している機関・委託先等	相談件数			相談方法			
					H20年度	H21年度	H22年度	電話	面接	メール	その他
地域振興部	○	島根県交通事故相談所	交通対策課	島根県交通事故相談所（交通対策課）	566	644	481	○	○		
環境生活部	○	消費生活相談	環境生活総務課	島根県消費者センター	6,210	5,732	4,468	○	○		
		男女共同参画に関する相談事業	環境生活総務課	財団法人しまね女性センター	90	48	40	○	○	○	文書、ファクシミリ
		男女共同参画に関する苦情窓口	環境生活総務課	環境生活総務課男女共同参画室	0	0	0	○	○	○	文書、ファクシミリ
		人権相談事業	人権同和対策課	島根県人権啓発推進センター 西部人権啓発センター	34	24	49	○	○	○	
	○	外国人住民への相談事業	文化国際課	財団法人しまね国際センター	129	108	100	○	○		
		アスベストに関する相談窓口	環境政策課	【総合窓口】環境政策課 【アスベストに関する健康相談】各保健所	33	16	21	○	○		
健康福祉部	○	島根県福祉人材センター	地域福祉課	社会福祉法人島根県社会福祉協議会	2,715	3,724	6,129	○	○	○	
	○	小児救急電話相談事業	医療政策課	ダイヤル・サービス株式会社	1,410	2,007	2,107	○			
	○	医療安全相談	医療政策課	医療政策課 各保健所	311	252	312	○	○	○	手紙
		島根県原子爆弾被爆者相談	健康推進課	島根県原爆被爆者協議会	131	111	65	○	○		
		難病相談	健康推進課	しまね難病相談支援センター（財団法人島根難病研究センター） 各保健所	825	979	1,031	○	○		
		不妊専門相談	健康推進課	不妊専門相談センター（県立中央病院）	368	323	305	○	○	○	
	○	認知症対策普及・相談・支援事業（認知症コールセンター）	高齢者福祉課	公益社団法人認知症の人と家族の会島根県支部	—	—	191	○			
	○	母子家庭等就業・自立支援事業	青少年家庭課	財団法人島根県母子会連合会	715	613	652	○	○		
	○	子どもと家庭電話相談事業	青少年家庭課	中央児童相談所	1,783	1,238	1,187	○			ファクシミリ
	○	児童相談事業	青少年家庭課	各児童相談所	3,223	3,123	2,906	○	○		訪問、巡回相談
	○	女性相談事業	青少年家庭課	女性相談センター（西部分室含む） 出雲・浜田・益田の各児童相談所 中央児童相談所隠岐相談室	3,943	3,529	3,602	○	○		
	○	島根はっぴいこーでいねーたー事業	青少年家庭課	登録された「はっぴいこーでいねーたー（H22年度末93名）」が相談業務を実施	1,566	535	664	○	○	○	
	○	心の健康相談	障がい福祉課	心と体の相談センター 各保健所	8,546	10,792	11,009	○	○		訪問
		身体障がい者相談	障がい福祉課	身体障がい者相談員（35人）	273	500	346	○	○	○	
		知的障がい者相談	障がい福祉課	知的障がい者相談員（20人）	139	120	93	○	○	○	
	○	障害者就業・生活支援センター及び障害者就労支援センター	障がい福祉課	松江障害者就業・生活支援センター「ぶらす」（社会福祉法人桑友） 雲南障害者就業・生活支援センター「アーチ」（社会福祉法人雲南広域福祉会） 出雲障害者就業・生活支援センター「リーフ」（社会福祉法人親和会） 大田障害者就業・生活支援センター「ジョブ亀の子」（社会福祉法人亀の子） 浜田障害者就業・生活支援センター「レント」（社会福祉法人いわみ福祉会） 益田障害者就業・生活支援センター「エスポア」（社会福祉法人希望の里福祉会） 隠岐障害者就労支援センター「太陽」（社会福祉法人わかば）	16,570	18,121	20,938	○	○		訪問

部局名	監査実施	相談事業名	本庁事業所管課	相談窓口を開設している機関・委託先等	相談件数			相談方法			
					H20年度	H21年度	H22年度	電話	面接	メール	その他
健康福祉部		発達障がい児者相談支援事業	障がい福祉課	島根県東部発達障害者支援センター「ウィッシュ」(社会福祉法人親和会) 島根県西部発達障害者支援センター「ウィンド」(社会福祉法人いわみ福祉会)	3,485	4,443	5,417	○	○	○	
		障がい児等療育支援事業	障がい福祉課	松江整肢学園・島根整肢学園(社会福祉法人島根整肢学園) 四ツ葉園(社会福祉法人四ツ葉福祉会) 山楽園(社会福祉法人仁寿会) 光風園・清風園(社会福祉法人島根県社会福祉事業団) 桑の木園(社会福祉法人いわみ福祉会) 希望の里(社会福祉法人希望の里福祉会) 仁万の里(隠岐広域連合)	2,925	2,771	3,029		○		
		薬物乱用防止相談窓口	薬事衛生課	各保健所 心と体の相談センター	1	2	14	○	○		
		エイズ相談	薬事衛生課	各保健所	455	436	495	○	○		
農林水産部		食品表示相談窓口	食料安全推進課	食料安全推進課	735	838	903	○	○	○	
商工労働部		島根県産業人材無料職業紹介事業	雇用政策課	雇用政策課	340	307	356	○	○	○	ファクシミリ
	○	ジョブカフェしまね	雇用政策課	公益財団法人ふるさと島根定住財団	4,646	4,912	5,431		○		
	○	地域若者サポートステーション事業	雇用政策課	島根東部若者サポートステーション(NPO法人リスタート) 島根西部若者サポートステーション(NPO法人リスタート)	—	381	536	○	○	○	出張相談
		労働相談	雇用政策課	雇用政策課	70	71	62	○	○	○	
土木部		道と川の相談ダイヤル	道路維持課	各県土整備事務所・土木事業所 隠岐支庁県土整備局・島前事業部	3,402	2,973	2,286	○			
		マンション管理に関する相談窓口	建築住宅課	建築住宅課	0	0	0	○	○	○	文書
教育庁	○	“こころ・発達”教育相談	総務課	島根県教育センター“こころ・発達”教育相談室(神戸川小学校・河南中学校若松分校内)	107	127	149	○	○		
	○	いじめ110番	総務課	島根県教育センター	383	451	343	○			
警察本部	○	警察相談	生活安全企画課	警察相談センター 各警察署	10,017	9,319	9,104	○	○		
		悪質商法・環境犯罪110番	生活環境課	警察本部生活環境課	62	55	60	○	○		
		性的被害相談電話(性犯罪110番)	捜査第一課	警察本部捜査第一課	20	18	11	○			
		暴力団関係相談	組織犯罪対策課	警察本部組織犯罪対策課 県下各警察署	50	65	41	○	○		
		覚せい剤相談電話	組織犯罪対策課	警察本部組織犯罪対策課	2	4	3	○			
		運転適性相談窓口	運転免許課	島根県運転免許センター 島根県西部運転免許センター	388	425	437		○		
		電話少年相談所(ヤング・テレホン)	少年女性対策課	警察本部少年女性対策課	260	188	247	○			
		ストーカー相談電話	少年女性対策課	警察本部少年女性対策課	—	10	20	○			ファクシミリ

(注)警察相談の相談件数は暦年