

\*製本の都合上白紙のページがありますが、ホームページ公開にあたっては省略しています。このためページ数が飛んでいる場合がありますが落丁ではありません。

平成22年度

## 行政監査結果報告書

区における相談業務（主として専門相談業務）について

平成22年9月

新宿区監査委員

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第9項の規定により、平成22年度行政監査の結果に関する報告を決定したので、次のとおり提出する。

なお、山岸美佐子監査委員は、「法律相談及び交通事故相談」に係る事項については、関与していない。

平成22年9月14日

新宿区監査委員	繁田	勝男
同	布施	一郎
同	山岸	美佐子
同	くまがい	澄子

## 目 次

### 監査の概要

第1	監査のテーマ	1
第2	監査の趣旨	1
第3	監査の対象	1
第4	監査の対象部局	1
第5	監査の期間	1
第6	監査の方法	1
第7	監査の着眼点	2

### 専門相談等の概要

第1	専門相談等の概要	3
第2	専門相談等の実施状況	4
1	基本的事項	4
2	着眼点別実施状況	6

### 監査の結果

第1	総括意見	13
第2	着眼点別意見	14

おわりに	23
別 表 (1~2)	

別表1	監査委員による質問実施状況	25
-----	---------------	----

別表2	専門相談等一覧	26
-----	---------	----

## 監査の概要

## 監査の概要

### 第1 監査のテーマ

区における相談業務（主として専門相談業務）について

### 第2 監査の趣旨

区が区民を対象に行っている各種相談の中には、区の職員がその本来業務に付随して行う相談や、専門的な知識や経験が必要とされるため外部の有資格者や経験が豊富な者に業務を委ねて行う相談がある。これらを合わせて、区では時代の変化や区民の要望に応じてさまざまな分野で数多くの相談を実施している。

これらの相談のうち、とりわけ専門相談業務について適切かつ効率的に実施されているか、その趣旨や目標達成に向けて十分に役割を果たしているか、時代の変化や区民の要望に合致しているかを検証した。

また、相談で得た情報が適切に保管されているか、相談者のプライバシーへの配慮がなされているかなども併せて検証した。

### 第3 監査の対象

平成21年度において区が行っている相談業務のうち、報酬又は報償費で専門の相談員を措置している業務及び区民相談（以下「専門相談等」という。）

### 第4 監査の対象部局

区長室、総務部、地域文化部、福祉部、子ども家庭部、健康部、みどり土木部、都市計画部、教育委員会事務局

### 第5 監査の期間

平成22年4月27日（火）から平成22年9月7日（火）まで

### 第6 監査の方法

所管部局に対し調査票及び関係書類の提出を求めて書面監査を行うとともに、必要に応じ関係職員への質疑による方法で行った。

## 第7 監査の着眼点

主な着眼点は次のとおりである。

適切かつ効率的な相談体制がとられているか（人員配置、実施日時、実施回数等）

相談の内容や実施についての周知は適切に行われているか

所管課の職員及び関係機関との連携は図られているか

相談者の個人情報の保護及び管理は適切に行われているか

相談業務に係る事務処理は適切に行われているか

## 専門相談等の概要

## 専門相談等の概要

### 第1 専門相談等の概要

区民の抱えている多様な悩みを可能な限り解消するため区は様々な分野で数多くの相談を行っているが、専門的な知識や経験が必要とされる場合は外部の有識者や経験が豊富な者に業務を委ねて専門相談を行っている。これらの実態を検証するため「区における相談業務（主として専門相談業務）について」を監査のテーマとした。

今回の監査の対象としたのは、平成21年度において区が行った相談業務の中で、報酬又は報償費で専門の相談員を措置している以下の業務及び区民相談についてである。

	相談業務名	所管部局	所管課
1	区民相談	区長室	区政情報課・広聴担当課
2	法律相談及び交通事故相談	区長室	広聴担当課
3	デジタル放送移行相談	総務部	総務課
4	税務相談	総務部	税務課
5	商工相談	地域文化部	産業振興課
6	多重債務特別相談	地域文化部	消費者支援等担当課
7	消費生活相談	地域文化部	消費者支援等担当課
8	福祉サービスに関する法律相談	福祉部	地域福祉課
9	障害者相談	福祉部	障害者福祉課
10	発達相談	福祉部	あゆみの家
11	高齢者総合相談（新宿区役所 高齢者総合相談センター）	福祉部	高齢者サービス課
12	女性相談	福祉部	生活福祉課
13	家庭相談	子ども家庭部	子どもサービス課
14	子ども家庭支援センター 特別相談	子ども家庭部	子どもサービス課
15	ひろば事業 発達相談	子ども家庭部	子どもサービス課
16	悩みごと相談室	子ども家庭部	男女共同参画課
17	エイズ・性感染症 外国語電話相談・検査時結果時相談	健康部	保健予防課
18	認知症専門相談	健康部	保健予防課
19	物忘れ相談	健康部	保健予防課
20	心理相談（乳幼児健康診査）	健康部	保健センター



	相談業務名	所管部局	所管課
21	親と子の相談室	健康部	保健センター
22	すこやか子ども発達相談	健康部	保健センター
23	もぐもぐごっくん歯科相談	健康部	保健センター
24	精神保健相談	健康部	保健センター
25	難病療養相談	健康部	保健センター
26	道路に関する相談(土木相談員)	みどり土木部	道路課
27	緑化指導(緑化指導員)	みどり土木部	みどり公園課
28	緑化相談	みどり土木部	みどり公園課
29	地区ごとのまちづくりの相談 (まちづくり相談員)	都市計画部	景観と地区計画課 地域整備課
30	景観まちづくり相談	都市計画部	景観と地区計画課
31	建築紛争相談	都市計画部	建築調整課
32	住宅相談	都市計画部	住宅課
33	マンション管理相談	都市計画部	住宅課
34	教育相談	教育委員会事務局	教育指導課

## 第2 専門相談等の実施状況

監査の対象とした専門相談等の実施状況について特徴的であった点を中心に以下述べる。

### 1 基本的事項

#### (1) 業務開始年度

昭和年代に開始した業務が12件、平成年代に開始した業務が22件であった。平成10年度以降開始したものが18件、20年度以降に開始したものが6件と近年に立ち上げた業務が比較的多かった。

(件)

昭 和					平 成		
20年代	30年代	40年代	50年代	60年代	元～9年	10年代	20年代
2	1	5	3	1	4	12	6

#### (2) 業務の根拠法令等

すべての業務が法令や要綱要領等に基づき実施されていた。

### (3) 相談日・相談時間

相談日については、月曜日から金曜日まで（開庁日）を通して実施しているものが11件と最も多く、月に1回が6件、月2回実施しているもの5件あり、その他様々な形態に分散していた。

相談日	相談業務数(件)
月曜日～金曜日	11
月曜日～土曜日	1
週1回	2
週2回	1
月4回	3
月2回	5
月1～2回	2
月1回	6
隔月1回	2
年1回	1
計	34

相談時間帯は、開庁時間帯又は午後の時間帯に実施している業務がほとんどであった。

相談時間に制限を設けているものは19件あり、20分から2時間までの範囲内で設けていた。

相談時間の制限 (件)	あり	なし
	19	15

### (4) 受付方法

基本的に当日受付又は電話等による事前予約により実施しており、事前予約制を導入しているのは23業務であった。

### (5) 相談方法

相談方法については、面談（訪問相談等を含む。）と電話により実施していた。

なお、「多重債務特別相談」及び「消費生活相談」では、必要に応じ手話通訳で対応していた。

また、「女性相談」では、外国語通訳を配置し、「エイズ・性感染症 外国語電話相談・検査時結果時相談」では、外国語カウンセラーを配置していた。

主な相談方法（件）	面談	面談及び電話
	16	18

(6) 相談員の資格・経験

相談業務の内容に応じ、相談員として必要とする資格・経験は、弁護士、税理士、公認会計士、中小企業診断士、社会福祉士、臨床心理士、心理相談員、精神科医師、小児科医師、歯科医師、保健師、看護師、ケースワークの経験などであったが、医師、弁護士が多かった。

2 着眼点別実施状況

(1) 適切かつ効率的な相談体制がとられているか（人員配置、実施日時、実施回数等）

相談実績については、「別表2 専門相談等一覧」のとおりであるが、件数の少ないもの、減少傾向にあるものが一部あった。

相談業務のためのマニュアル等を作成していたのは9件、作成していなかったのは25件であった。

また、相談員のための研修等を実施していたのは12件、実施していなかったのは22件であった。

	あり	なし
相談マニュアル等の作成（件）	9	25
相談員のための研修等（件）	12	22

すべての業務で相談結果の集計・分析を実施していたが、満足度やニーズの把握のためアンケート等を実施していたのは5件と少なかった。また、区政モニター等を活用していたのも6件と少なかった。

	あり	なし
相談結果の集計・分析（件）	34	0
利用者へのアンケート等（件）	5	29
区政モニター等の活用（件）	6	28

過去に行った事業の見直しについては、13件が見直しを行っており、その内容は社会情勢の変化等による事業の統合・縮小、拡大・充実、運用方法の改善などである。

	あり	なし
過去に行った事業の見直し（件）	13	21

(2) 相談の内容や実施についての周知は適切に行われているか

「くらしのガイドブック」、区公式ホームページ、「広報しんじゅく」の三つ（いずれも区政情報課が所管・とりまとめ）を活用して周知を図っている業務が多く、必要に応じパンフレットやチラシなどで補完している例が多かった。

「広報しんじゅく」などによらない場合は、個別案内等で対応していた。

	周知方法	相談業務数 (件)
	ガイドブック、ホームページ、広報に加え、パンフレット等*	12
	ガイドブック、ホームページ、広報	5
	ホームページ、広報に加え、パンフレット等	3
	ホームページ、広報	1
	ガイドブック、ホームページに加え、パンフレット等	1
	ガイドブック、ホームページ	2
	広報に加え、パンフレット等	1
	ホームページに加え、パンフレット等	1
	ホームページ	1
	パンフレット等	1
	その他所管課等の業務全体の中で周知	1
	その他連絡会で関係機関に周知	1
	個別に対象者に通知、案内	4
計		34

\* パンフレット等：パンフレット、チラシ、ポスター、タウンニュース等

(3) 所管課の職員及び関係機関との連携は図られているか

所管課（職員）との連携

連携の方法は、「必要な場合は随時、職員に連絡」とするものが延べ26件、「相談業務終了後の定期報告」とするものが延べ22件、「職員と連絡会の開催等」とするものが延べ12件、適宜それぞれを併用している例が多かった。連携方法を明文化しているものは8件であった。

主な連携方法	相談業務数 (件)
必要な場合は随時、職員に連絡	5
相談業務終了後の定例報告	5
必要な場合は随時、職員に連絡 相談業務終了後の定例報告	10
必要な場合は随時、職員に連絡 職員と連絡会等の開催	4
必要な場合は随時、職員に連絡相談 業務終了後の定例報告 職員と連絡会等の開催	7
職員と連絡会等の開催	1
なし	2
計	34
(再掲) 必要な場合は随時、職員に連絡(延数)	26
(再掲) 相談業務終了後の定例報告(延数)	22
(再掲) 職員と連絡会等の開催(延数)	12

連携方法の明文化 (件)	あり	なし
	8	26

#### 関係課・係との連携

関係課・係との連携については、特に連携はないとするものが7件あった。連携方法については、「必要な場合に連絡」のみとするものが16件、「必要な場合に連絡」及び「連絡会等の開催」とするものが9件であった。連携方法を明文化しているものは5件であった。

関係課・係との連携	相談業務数 (件)
必要な場合に連絡	16
連絡会等の開催	1
必要な場合に連絡 連絡会等の開催	9
その他	1
なし	7
計	34

連携方法の明文化 (件)	あり	なし
	5	29

#### 関係機関との連携

関係機関との連携については、特に連携はないとするものが9件あった。連携方法については、「必要な場合に連絡」のみとするものが13件、「連絡会等の開催」のみとするものが7件、「必要な場合に連絡」及び「連絡会等の開催」とするものが5件であった。連携方法を明文化しているものは5件であった。

関係機関との連携	相談業務数 (件)
必要な場合に連絡	13
連絡会等の開催	7
必要な場合に連絡 連絡会等の開催	5
なし	9
計	34

連携方法の明文化 (件)	あり	なし
	5	29

(4) 相談者の個人情報の保護及び管理は適切に行われているか

相談員への個人情報保護の周知徹底方法については、研修や口頭での周知等が 25 件、弁護士法等による守秘義務によるとするものが 6 件、特になしとするものが 3 件あった。

相談員への個人情報保護の周知徹底方法 (件)	研修や口頭での周知等	弁護士法等の守秘義務による	なし
	25	6	3

相談員のための個人情報保護についての取扱マニュアル等を作成しているのは 5 件であった。

個人情報保護についての取扱マニュアル等 (件)	あり	なし
	5	29

相談環境(場所)についての個人情報保護上の配慮については、個室やパーティション等で仕切った相談スペース、会議室で相談を行っているものが 27 件、特になしとするものが 7 件あった。

(件)

個室、パーティション等で区切った相談スペース	25
会議室等の利用	2
特になし	7
計	34

相談記録の保管・管理

相談記録については、1 件を除き作成されていた。記録媒体は、紙 21 件、イントラネット等の電子媒体 3 件、紙及び電子媒体 9 件となっていた。相談記録を保管するキャビネット等について、施錠があるのは 25 件、個人情報を含まないため施錠なしとするものが 6 件、施錠なしが 3 件であった。

相談記録の作成 (件)	あり	なし
	33	1

記録媒体 (件)	紙	電子媒体	紙及び電子媒体	なし
	21	3	9	1

保管場所の 施設（件）	あり	個人情報を含まない ため等によりなし	なし
	25	6	3

- (5) 相談業務に係る事務処理は適切に行われているか  
相談に係る経費の支出科目については、報償費が 19 件、報酬が 10 件、報償費及び報酬が 4 件、区民相談は報酬及び給料等であった。

相談に係る経費の支出科目（平成 21 年度）	相談業務数 （件）
報償費によるもの	19
報酬によるもの	10
報償費及び報酬によるもの	4
報酬及び給料等によるもの【区民相談】	1
計	34



## 監査の結果

## 監査の結果

### 第1 総括意見

監査の対象とした専門相談等について、提出された調査票及び関係書類並びに所管部・局・室の説明から、監査結果を総括する。

#### < 総括意見 >

監査をとおしてみた新宿区の専門相談等については、相談体制、周知、関係機関等との連携などおおむね適正であると認められる。

しかし、着眼点別意見で述べるように、相談実績が少なく必要に応じ見直しすべきもの、統合が必要なもの、相談者の満足度及びニーズの把握が必要なもの、相談記録の保管への配慮が必要なものなどが認められた。

区における専門相談等については、複雑かつ多様化する社会状況から、区民にとってさらにその重要性を増していくものと考えられる。

今後、適切かつ効率的で利用者にとってより効果的な運用がなされるよう望むものである。

## 第2 着眼点別意見

### 1 適切かつ効率的な相談体制がとられているか（人員配置、実施日時、実施回数等）

区は、区民の福祉の増進を図るため日々努力を重ねており、様々な分野で専門相談窓口を開設し、区民の悩みに対応しているところである。

一方、昨今、区民を取り巻く社会情勢が大きく変化することなどにより、介護や医療の問題、消費生活関係のトラブル、いじめや不登校問題など、区民の悩みは多様化、複雑化し、一層切実なものになっている。

こうした中で、専門相談業務が適切かつ効果的に実施されているか、その趣旨や目標達成に向けて十分に役割を果たしているか、時代の変化や区民の要望に合致しているかを検証した。

適切かつ効率的な相談体制がとられているか、人員配置、実施日時、実施回数等について検証したところであるが、実施要綱等も整備されており設置の目的等に照らしても以下の意見を除き、おおむね適正に実施されていたと認められる。

専門相談等は、それぞれの所管部課の判断で業務を実施しているところであるが、業務が適切であるか、効率的であるか等不断に検証されたい。

#### (1) 相談実績の少ないもの等について

相談実績については、件数の少ないもの、減少傾向にあるものもある。

これらの業務については、原因を分析のうえ、周知方法、運用方法、実施規模等を検討し必要に応じ見直しされたい。

「商工相談（派遣型）」

「商工相談（派遣型）」については、平成 21 年度において計画（予算）上の件数 55 件に対し相談実績は 1 件であった。

なお、相談に係る経費は予算額 1,320,000 円に対し執行額 24,000 円であった。

「消費生活相談」

「消費生活相談」の相談実績については、平成 19 年度 4,009 件、20 年度 3,596 件、21 年度 3,301 件と毎年度、前年度比 1 割前後減少していた。

なお、相談に係る経費は予算額、執行額とも 2 千万円余であった。

「福祉サービスに関する法律相談」

「福祉サービスに関する法律相談」の相談実績については、平成 19 年度 10 件、20 年度 8 件、21 年度 2 件と毎年度減少していた。

また、21年度において12日開催し、延べコマ数24回に対し相談実績は2件となっていた。

なお、21年度における相談に係る経費は予算額480,000円に対し執行額240,000円であった。

(2) 相談業務の統合の必要があるものについて

「認知症専門相談」及び「物忘れ相談」について

「認知症専門相談」及び「物忘れ相談」は、いずれも認知症に係る相談である。認知症については区民の認識も広がり区内にも複数の専門病院がある中、「認知症専門相談」を利用しなくとも直接治療する専門病院に受診する例が増えてきており、相談件数も減少傾向にある。

区民の「認知症専門相談」に対するニーズを把握し、「物忘れ相談」との統合による早期発見・早期対応など業務のあり方を検討されたい。

相談実績	平成19年度	平成20年度	平成21年度
認知症専門相談(件)	29	36	13
物忘れ相談(件)	71	67	56

「多重債務特別相談」等について

平成20年度に開始した「多重債務特別相談」については、弁護士会等でも無料相談を行っており、相談件数は想定した件数より少なくなっている。また、貸金業法が改正されたため、年収による借入額の制限、貸付上限金利の引下げがあり、さらなる相談件数の減少も見込まれる。

「消費生活相談」においては、22年度から弁護士を配置し相談機能を強化しているところであり、「多重債務特別相談」については、「消費生活相談」の中で一体的な運営を検討されたい。

相談実績	平成19年度	平成20年度	平成21年度
年間の延べコマ数		180	192
相談実績(件)		58	56

(3) 「法律相談及び交通事故相談」等における直接受任について

広聴担当課が所管する「法律相談及び交通事故相談」においては、法律的助言のため相談者から直接受任することはできず、弁護士のあっ旋・紹介もしないこととしている。一方、消費者支援等担当課が所管する「多重債務特別相談」については、「弁護士派遣に関する協定書」において相談者から直接受任を依頼されたときは、受任することができることとしている。また、地域福祉課が所管する「福祉サービスに関する法律相談」においては、その

実施要綱等に直接受任について規定されていない。

弁護士を配置した相談業務で取扱いが異なっており、区としてのあり方を整理されたい。

(4) 相談への適切な結び付けについて

児童や配偶者への虐待、乳幼児の発達上の問題、認知症(特に独居高齢者)などについては、早期発見・早期対応が求められている。

これらの相談業務は多岐にわたって実施されているが、子育て中の母親が孤立した環境の中で深刻な問題を抱えているケースや独居高齢者が周囲から気付かれにくい状況下で問題を抱えているケースなど相談に結びつけることが困難な場合も多い。

より相談の成果を上げ、問題の解決等へつなげていくため、相談業務の周知だけでなく、関連する施策との連携により相談へ結び付けることができるよう一層の工夫を検討されたい。

(5) 満足度及びニーズの把握等について

相談結果については、その件数の集計や相談記録の供覧等はほとんどの業務において実施されていた。しかし、「親と子の相談室」などを除き、専門相談における相談者の意見、ニーズ、満足度の把握は実施されていなかった。

「親と子の相談室」では、相談来所者全員に対してアンケートを実施し、相談した結果の満足度やその理由、不満の理由等について満足度を把握し、その後の相談者に対するフォローの仕方や業務改善につなげていた。

相談記録だけでは利用者の悩みがどれだけ解決され、利用者がどれだけ満足したかがうことは困難である。相談の件数のみでなく、評価の指標として簡易なものでも可能なかぎり満足度等を把握し、業務への活用に努められたい。

## 2 相談の内容や実施についての周知は適切に行われているか

相談を必要とする区民により多く利用してもらうためには、有効適切な媒体により周知を徹底する必要がある、相談実績とも連動する。

「広報しんじゅく」、「新宿区くらしのガイド」、区公式ホームページの三つの媒体を中心に周知が図られており、以下の意見を除き、おおむね適正に実施されていたと認められる。

### (1) 周知方法について

専門相談については、区政情報課が所管する「広報しんじゅく」、「新宿区くらしのガイド」、区公式ホームページの三つの媒体により周知している例がほとんどであり、必要に応じパンフレットやチラシなどを活用していた。また、「広報しんじゅく」などによらない場合は、個別案内等で対応していた。

しかし、一部相談業務においては、三つの媒体のうち一部しか活用していない例があった。相談を必要とする区民により多く利用してもらうためには、できるだけ多様な媒体により区民に周知を図るべきであり、相談業務の性質上困難な場合など特別な事情のない限り積極的に周知を図られたい。

### (2) 区公式ホームページのアクセスについて

新しい区公式ホームページでは、相談専用のコーナーがトップページになく、「よくある質問と回答」、「各種相談・ご意見」、「各種相談」の項目を順番に選択していく必要がある。

トップページから相談業務に直接アクセスできるよう技術的な問題も含め検討されたい。

### 3 所管課の職員及び関係機関との連携は図られているか

相談内容は多様であり、相談窓口、専門相談員だけでは区民の悩みに十分に応えられないこともある。所管課、関係課、関係機関との連携の仕組みを確立していくことが重要であり、適切かつ効率的な相談体制にもつながる。

必要に応じ関係各課や関係機関との連絡会を開催するなど、以下の意見を除き、おおむね適正に実施されていたと認められる。

#### (1) 連携方法のマニュアル等について

相談内容に応じた関係各課、関係機関との連携については、必要な場合は連絡会を開催するなど情報の共有化を図っていた。

連携方法については、必要な場合に関係各課や関係機関に連絡等を行う例が多く見受けられたが、その判断は相談員に任されており、連携が必要な場合であっても連絡等が行われない可能性もあると考えられる。

連携が必要なケースや連携方法についてのマニュアルを作成し、確実に連携するよう努められたい。

#### (2) 相談窓口の案内について

児童や配偶者への虐待、乳幼児の発達上の問題、認知症などについては、今回の行政監査の対象とした相談業務の中だけでも様々な所管部署で同種の相談を実施していた。

これらについては、いずれも早期発見・早期対応が求められており、多様な相談窓口を設けることで対象者をより多く把握できるメリットがある。

しかし、区民にとっては、どの窓口で相談にすればよいのか戸惑うことも十分に考えられる。例えば認知症については、「新宿区の認知症に関する相談窓口・サービス一覧」を作成し、東京都やNPOも含め様々な相談窓口、サービス・事業を紹介し活用している。このような一覧を作成するなど、区民に分かりやすい窓口の案内方法を工夫されたい。

#### 【児童や配偶者への虐待関係】

「女性相談」、「家庭相談」、「悩みごと相談室」、「親と子の相談室」

#### 【乳幼児の発達上の問題関係】

「発達相談」(あゆみの家)、「特別相談」・「ひろば事業 発達相談」(子ども家庭支援センター)・「心理相談(乳幼児健康診査)」・「すこやか子ども発達相談」

#### 【認知症関係】

「福祉サービスに関する法律相談」・「高齢者総合相談」・「認知症専門相談」・「物忘れ相談」

#### 4 相談者の個人情報の保護及び管理は適切に行われているか

相談業務は、個人のプライバシーに深く関わっており、安心して相談を受けるためにも特段の配慮が必要である。個人情報について適切に配慮、保管管理しているか。

個室やパーテーション等の設置等、相談スペースへの配慮がされているなど、以下の意見を除き、おおむね適正に実施されていたと認められる。

##### (1) 相談記録の保管

個人情報の記載された相談記録を鍵のないキャビネット等に保管している例があった。相談記録は極めて重要なプライバシーを含んでいること、また、新宿区個人情報保護条例第8条において「実施機関は、保有個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。」と規定されており、さらに、個人情報を取り扱う業務の委託契約時の「特記事項」において、「業務に関する情報について、施錠できる保管庫に保管する等善良な管理者の注意をもって保管及び管理にあたらなければならない。」としていることなどから、物理的に可能な限り施錠の措置をとられたい。

なお、保有する必要のなくなった相談記録については、所定の規程に基づき適正に消去・廃棄されたい。

##### (2) 相談の引継ぎ

相談を受ける過程で個人情報を含め他の部署等に引き継ぐ場合、文書又は口頭により相談者の同意を得ているようであるが、相談窓口や電話で口頭により意思を確認した場合は、後日問題が生じないように口頭による同意があった旨の記録をするなど徹底されたい。

##### (3) 相談員への個人情報保護の周知徹底

相談員への個人情報保護の周知徹底については研修、口頭での周知、要綱等への規定などを実施しているものが多かったが、実施していないとする例があった。非常勤職員等については、地方公務員法第34条第1項の一般的な守秘義務が課されていないため、区の個人情報保護条例第3条により個人情報についての守秘義務が課されている旨の周知徹底をされたい。また、要綱や協定において、守秘義務を規定しているものと規定していないものがあったが、より明確化するため原則としてこれらにも明記されたい。

なお、周知徹底を実施していないもののうち、弁護士法、税理士法、医師法、保健師助産師看護師法などの規定において個別に守秘義務が課せられているため問題はないとするものがあった。一方、医師、保健師、看護師等に



よる相談業務でも区の個人情報保護条例に基づく周知等を行っている例があった。

弁護士法などは本来業務中での守秘義務を定めたもので、区からの委嘱により区の業務として相談を行う場合にそのまま適用されるかどうか、区の個人情報保護条例上問題はないか整理されたい。

## 5 相談業務に係る事務処理は適切に行われているか

経費の支出においては、適正な事務処理を行うことはもちろん、経済的、効率的な観点から検証していく必要がある。

- (1) 報償費は、役務の提供などによって受けた利益に対する代償であり、その支出に際し、具体的な根拠はあるか、金額は一定の基準によっているか、合理性はあるか等を検証した。
- (2) 報酬は非常勤職員の勤務に対する反対給付で、条例及び規則により支給額と支給方法を定めており、規定どおり支出しているかを検証した。

報償費及び報酬とも根拠があり、金額面で特に問題がないなど、おおむね適正に実施されていたと認められる。

### (1) 報償費について

報償費については、事業実施要綱・要領又は事業実施原議等において、その額や支給方法等を定めていた。金額は相談員の資格等に応じ他の事業や他の自治体等を参考に定めている場合が多く、同種の資格等の場合、おおむね同様の水準となっており、突出して高額なものは見当たらなかった。

### (2) 報酬について

報酬については、条例及び規則の規定どおり支出されていた。

おわりに

## おわりに

今回の行政監査をとおして意見を付した事項については、「監査の結果」で述べたところであるが、区政に対する区民の信頼の確保のためには、本来業務を適切に行うことはもちろん、多様な悩みを抱えた区民に適切な相談を行い、その悩みを可能な限り解消することが大切である。

そのためには、区における相談業務（主として専門相談業務）について実施体制や運用方法等が効率的また効果的かどうかのみならず、社会情勢の変化に対応し区民のニーズに即して実施されているかどうかを区民の視点に立って不断に検証することが重要である。

しかし、長期にわたり業務の見直しを実施していないものがあるなど、必ずしも検証が十分であるとは言い難い状況であった。

ところで、区民の視点に立った相談業務の検証のために、利用者の直接の声は最も有効な資料の一つであるが、着眼点別意見において述べたとおり利用者の満足度や意見等の把握のためアンケート等を実施している例は極めて少なかった。

社会情勢の変化等の積極的な把握に努めるとともに、アンケートの分析等による区民ニーズの把握に積極的に努め、必要性やあり方を含め不断に検証を行い、区民の悩みの解消のためにより有効な相談業務となることを期待する。

次に、区民相談については、総合案内、コールセンター、ホームページ上の「よくある質問と回答（FAQ）」などが充実してきている一方で、区民相談の相談件数は減少傾向にあるが、専門性の高い相談を受けた場合はそれぞれの専門相談窓口へよりの確かつ迅速に案内するなど区民相談コーナーの活用について検討されたい。

なお、コールセンター、FAQは、専門性の高い相談への対応は困難な面もあるが、区民からの問合せ等に夜間休日にも応じることができ利便性が高いものである。一層の充実を期待する。

最後に、今回の行政監査においては、専門相談等を対象として実施したところであるが、これらは区で行っている相談業務の一部である。これら以外に委託料により措置されているもの、指定管理業務として実施されているものもある。また、職員により相談業務を行っているものもあり、さらに、日々の業務の中でも随時相談や問合せに答えているところである。

この行政監査の意見は、今回の監査対象以外の相談業務についても参考となるものであると考える。相談業務全般について、区民の視点に立って不断に検討を行っていくことを期待する。

別 表 (1 ~ 2)

( 別表 1 )

監査委員による質問実施状況

質 問 日	質 問 事 項	対 象 部 課 等
平成 2 2 年 7 月 6 日 (火)	個別相談業務について <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 認知症専門相談</li> <li>・ 物忘れ相談</li> <li>・ 心理相談 (乳幼児健康診査)</li> <li>・ 親と子の相談室</li> <li>・ すこやか子ども発達相談</li> <li>・ 多重債務特別相談</li> <li>・ 消費生活相談</li> <li>・ 発達相談</li> <li>・ 女性相談</li> </ul>	健康部保健予防課 健康部保健予防課 (牛込)保健センター (西新宿)保健センター (四谷)保健センター 地域文化部消費者支援等担当課 地域文化部消費者支援等担当課 福祉部あゆみの家 福祉部生活福祉課
平成 2 2 年 7 月 8 日 (木)	区における相談業務について 区民相談について 個別相談業務について <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法律相談及び交通事故相談</li> <li>・ 家庭相談</li> <li>・ 特別相談 (子ども家庭支援センター)</li> <li>・ ひろば事業 発達相談     (子ども家庭支援センター)</li> <li>・ 悩みごと相談室</li> </ul>	区長室区政情報課・広聴担当課 区長室区政情報課・広聴担当課  区長室広聴担当課 子ども家庭部子どもサービス課 子ども家庭部子どもサービス課 子ども家庭部子どもサービス課  子ども家庭部男女共同参画課

## (別表 2)

## 専門相談等一覧

NO	相談業務名	所管課	開始年度	業務の目的・内容	
				目的	内容
1	区民相談	区政情報課 広聴担当課	S45	区政に対する区民等からの相談及び区政情報を提供することにより、区民等の利便を図り、開かれた区政の推進に資する。	区政全般に対する案内及び相談
2	法律相談及び交通事故相談	広聴担当課	S29	日常生活の中で生じる様々な問題について、弁護士が相談相手となり法的な助言を行うことで生活を支援する。	土地・家屋、相続、金銭、離婚など
3	デジタル放送移行相談	総務課	H21	区民が円滑に地上デジタル放送の視聴ができるよう地上デジタル放送移行に関する説明会・相談会等の企画・運営を行うとともに、区民からの相談にきめ細やかに対応するため。	デジタル放送を視聴するための方法、アナログ放送において電波障害の保償を受けていた世帯の今後の対応方法、移行への補助金の案内など
4	税務相談	税務課	H5	区民生活の利便の向上に資するとともに、税知識の普及・納税思想の高揚を図る。	確定申告・相続・贈与・譲渡等、税制や税金に係ること全般。
5	商工相談 【窓口型】  【派遣型】	産業振興課	S56	新宿区内の中小企業者等に対し、経営全般に関する相談、診断及び助言を実施することを通じ、新宿区内の中小企業の振興を図る。	金融・会計・経理・取引に関すること
6	多重債務特別相談	消費者支援等担当課	H20	債務整理相談体制の更なる強化を図るため	多重債務から脱却するための債務整理手法の相談
7	消費生活相談	消費者支援等担当課	H5	区民の消費生活の安定及び向上を図るため	消費生活に関わるあらゆる相談 架空請求や賃貸住宅の退去時の精算、修理のトラブルなどの相談件数が上位である。
8	福祉サービスに関する法律相談	地域福祉課	H15	福祉サービスの利用に関して適切な助言を行うことにより、利用者の利益の保護に資することを目的とする。	事業者の対応に対する相談など
9	障害者相談	障害者福祉課	H21	障害者福祉課相談支援係の職員は、障害者手帳や福祉サービスの申請受付、障害者自立支援法の障害福祉サービスの申請受付等を行うとともに、相談も併せて行っている。専門的職員を配置することで、相談支援機能を強化することを目的として配置している。	障害者の生活の支援に係わる総合相談、障害者福祉サービスに関する支援のコーディネート等
10	発達相談	あゆみの家	H17	心身や発達に遅れのある子ども及びその保護者に対して必要な支援を総合的に行う。	なかなか歩かない、言葉が遅い、気になる癖がある、会話が成り立たない、友達とうまく遊べない、視線が合いにくい

相談の対象者	実施日 実施時間	実施場所	主な相談方法		相談員の資格・経験	相談実績(件)		
			面談	電話		平成 19年度	平成 20年度	平成 21年度
区民及び区役所来訪者	月～金曜日 8:30～17:00	本庁者1階 区民 情報センター区民 相談コーナー			区再任用職員又は 再雇用職員(係長級 以上の区定年退職職 員)	8,278	7,133	6,850
区内在住・在勤の方	水曜日・木曜日 13:00～15:30	区役所第一分庁 舎2階 区民相談 室			弁護士	1,587	1,604	1,612
区民	総務課:平日 本庁舎1階ロビー:第 1・3木曜日 各地域センター等:61 日 総務課:9:00～17:00 本庁舎1階ロビー: 13:30分～16:00 各地域センター等:午 前・午後・夜間	総務課、本庁者1 階ロビー、各地域 センター等			職務の遂行に必 要な知識及び技能を 有していると認めら れる者 心身共に健全で あり、地上デジタル放 送に関心を持ち、意欲 を持って職務を遂行 すると認められる者			3,585
区民(在住・在勤)	毎月第1・第3火曜日 13:30～16:00	区役所第一分庁 舎 区民相談室			税理士	113	119	104
中小企業基本法第2条に規定 する中小企業者であって、一定の 条件に該当する法人・個人 中小企業団体の組織に関す る法律第3条に規定する中小企業 団体 区内の商店街及び商店街振 興組合	【窓口型】 月～金曜日 9:00～16:00 【派遣型】 各事業所と調整	【窓口型】 産業振興課 【派遣型】 各事業所			中小企業診断士、公 認会計士、税理士の いずれか	1,318	2,352	5,043
区民、在勤、在学の方	毎月第2、第4月曜日 13:00～16:00	区役所第一分庁 舎 区民相談室			日本司法支援セン ター(法テラス)と契約 のある弁護士		58	56
区民、在勤、在学の方	月～金曜日 来庁 9:00～16:30 電話 17:00まで	新宿消費生活セ ンター 消費生活相談室			消費生活専門相談 員の資格を有し、次の いずれかに該当する 者 消費生活アドバイ ザー 消費生活コンサル タント 国民生活センター の消費生活相談員養 成講座の所定課程を 修了	4,009	3,596	3,301
福祉サービスの利用者及びそ の関係者	毎月第3月曜日(祝日 の場合はその翌日) 14:00～16:00	区役所第一分庁 舎 区民相談室			弁護士	10	8	2
障害者とその家族等	月～金曜日 8:30～17:00	区役所障害者福 祉課相談支援係			社会福祉士、精神保 健福祉士、保健師			108
0～18歳未満の児童とその家族	来所相談は月4日(心 理指導員)、月2日(囁 託医) 9:30～16:30 職員電話対応は毎日	こども発達セン ター 療育指導室			・医師 ・心理相談員(発達検 査実施)で、療育や保 育経験が多い者	279	251	248



NO	相談業務名	所管課	開始年度	業務の目的・内容	
				目的	内容
11	高齢者総合相談 (新宿区役所 高齢者総合相談センター)	高齢者サービス課	H21	地域包括支援センターとして高齢者への総合相談・支援業務を実施するため、有資格で実務経験豊富な高齢者福祉相談員を置き、相談業務を充実する。	介護・医療・福祉・保健等の生活全般についての相談
12	女性相談	生活福祉課	S31	女性を保護するため、「売春防止法」の制定。「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法)に基づく相談 その他、社会情勢の変化に伴い問題を抱える女性すべてを対象として自立した生活を送れるように相談・援助・指導を行う。	女性の生活・職業・施設等に関する相談、女性福祉施設等に関する相談、DV被害に関する相談。
13	家庭相談	子どもサービス課	S40	家庭問題について相談に応じ、早期に助言・調整を行い、積極的に家族福祉の増進を図る。	家庭生活における人間関係の調整その他家庭福祉に係るの一身上の問題の相談
14	子ども家庭支援センター特別相談	子どもサービス課	H18	処遇困難な事例に対応するため、専門家による特別相談を実施し、相談窓口の充実を図る。	より専門的な対応が必要なものについての助言指導
15	ひろば事業発達相談	子どもサービス課	H16	乳幼児の発達で気になることを専門家に相談し、育児の不安を解消する。	乳幼児の発達で気になることの相談に応じ、育児の不安を解消する。
16	悩みごと相談室	男女共同参画課	S56	区民等から相談を受け、問題解決への助言、生活適応へのカウンセリング、対応窓口の情報提供等を行うほか、必要に応じて関係機関との連絡調整を行う。	夫婦・家庭・性・医療・仕事等
17	エイズ・性感染症 外国語電話相談・検査時結果時相談	保健予防課	H12	日本語が不自由な在日外国人に対し、外国語(英語・スペイン語・ポルトガル語・タイ語)でHIV感染に関する不安や悩みの相談、予防知識や検査の情報提供及び適正な医療機関案内等を行うことで、エイズ・性感染症の予防とまん延防止を図る。	HIV・性感染症の感染予防や検査に関すること、AIDS・性感染症の症状と有症状時の受診方法、医療機関での治療に関すること。HIVに関する支援制度や療養支援に関すること等。
18	認知症専門相談	保健予防課	H12	認知症高齢者の早期発見・早期対応により、治療可能な疾患は医療に結びつけ、認知症の進行抑制を図る。	対応方法・治療方法について、医療機関を紹介して欲しい・今後の見通し等
19	物忘れ相談	保健予防課	H13	認知症高齢者やその予備軍を早期に発見し、適切に医療やケアにつなげる。	看護師・保健師による問診(生活状況、医療状況、サービス利用状況、認知症自己チェックリスト等)の後、専門医が聞き取りによる検査を実施し、診断する。必要に応じ紹介状を発行する。相談終了後にはカンファレンスを行い、スタッフ間で情報を共有する。

相談の対象者	実施日 実施時間	実施場所	主な相談方法		相談員の資格・経験	相談実績(件)		
			面談	電話		平成 19年度	平成 20年度	平成 21年度
支援を必要とする高齢者、家族及びケアマネージャー等の関係者	区役所開庁日(月～金曜日) 8:30～17:00	区役所2階 5番窓口			主任介護支援専門員・社会福祉士のいずれかの資格及び高齢者福祉相談の経験を有する者			7,448
要保護女子、DV被害者、その他様々な問題を抱えている女性。	月～金曜日 8:30～17:00	第2分庁舎1階 生活福祉課			ケースワーク業務の経験を有する者	1,538	1,630	1,991
区民	月～金曜日 13:00～17:00	子どもサービス課 相談室			人格が円満で識見が高く、深い思慮と豊かな愛情を有し、広く社会の実情並びに家庭問題に通じ、かつ家庭福祉の増進に熱意をもっている者 家庭裁判所の調停委員または調査官の経験を有する者、その他それらと同等の学識経験を有すると区長が認めた者	440	414	446
子ども家庭支援センターに相談をした者	月1～2回 午後3時間	中落合子ども家庭支援センター			子どもと子育て家庭に関する支援について、専門的な知識及び経験を有する者(精神科医、小児科医、子どもと子育て家庭に関する専門相談機関相談員、学識経験者、心理職等)	32	52	44
中落合子ども家庭支援センターを利用する乳幼児親子	月1回 10:30～11:30又は 14:00～15:00(隔月)	中落合子ども家庭支援センター 相談室:主に親と子のひろば			現在は保育士が担当	21	18	26
主として新宿区の区域内に住所を有する者	月～土曜日 月曜日 10:00～16:00	男女共同参画 推進センター 第一分庁舎 区民相談室			人格が円満で見識が高く、男女共同参画等に関する問題に理解のある者 弁護士、元家庭裁判所調査官、ソーシャルワーカー、アドバイザー等	818	945	992
英語・スペイン語・ポルトガル語・タイ語を日常言語とする在日外国人	電話相談:木曜日 来所相談:HIV抗体検査日とその結果日(木曜日) 13:00～17:00	西新宿保健センター			各相談員が所属しているNPO等が主催するHIV研修の参加歴、または国内支援団体に属し外国人向け相談員経験歴がある者	212	295	308
区内在住の認知症高齢者及びその介護者・関係機関	原則、第2水曜日 14:00～16:15	第二分庁舎分館 相談室1・2			精神科専門医 保健師	29	36	13
区内在住で、物忘れの自覚症状を認識する者	原則、第4火曜日 経過観察は第2火曜日(6・9・12・3月) 14:00～16:00	第二分庁舎分館 相談室1・2・3			医師 看護師 保健師	71	67	56

NO	相談業務名	所管課	開始年度	業務の目的・内容	
				目的	内容
20	心理相談 (乳幼児健康診査)	保健センター	S40	身体発育及び精神発達の面から最も重要な時期である、1歳半児・3歳児に総合的な健診に併せて心理相談を行なうことで、精神の遅滞等障害の早期発見のみならず、児の健全育成、保護者への育児支援を図る。	心理面や言語発達、日常生活習慣の問題点について相談を受け、親と子の心の健康の保持・増進を図る。
21	親と子の相談室	保健センター	H14	乳幼児期の子どもを養育する特別支援が必要な保護者に対し、専門家による相談を実施することにより、保護者の不安を解消し、若しくは軽減させ、乳幼児虐待などの問題の早期発見・早期解決を図るため。	精神科医・カウンセラーによる専門相談
22	すこやか子ども発達相談	保健センター	H17	発達上の問題があるか、そのおそれのある乳幼児に対して、適切な療育環境を整え、発達を促すよう支援する事を目的として設置している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言葉が遅い気がする。</li> <li>・落ち着きがなく心配。</li> <li>・病院へ行った方が良いか迷っている。</li> <li>・なかなか歩かない。</li> <li>・友達とうまく遊べない。</li> <li>・別の医師の意見も聞きたい。</li> </ul>
23	もぐもぐごっくん 歯科相談	保健センター	H20	口腔機能に不安のある乳幼児の保護者に対し、適切な助言を行うことにより育児不安を取り除くとともに、健全な母子関係と乳幼児の健やかな発育を促すことができるように支援する。	乳幼児の口腔機能に関すること(食べ方、飲み込み方、口腔習癖等)
24	精神保健相談	保健センター	S48	精神障害者の社会復帰及びその自立と社会経済活動への参加の促進	社会復帰、老人精神、アルコール、薬物、他依存症、児童思春期、こころの健康、一般精神
25	難病療養相談	保健センター	S60	療養生活上、様々な問題を抱え長期の療養生活を余儀なくされている在宅の難病患者及びその家族を対象に、専門医、保健師による療養相談、理学療法士による機能回復訓練を実施する。	専門医による医療相談、理学療法士によるリハビリ指導、栄養士による栄養相談、保健師による療養相談。
26	道路に関する相談 (土木相談員)	道路課	S55	道路施設等の適正な維持管理を行うため、総合的な相談窓口を設置し、土木行政の効率的な運営を図る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道路等に関する苦情・要望等</li> <li>・各種申請手続きの相談・指導</li> </ul>
27	緑化指導 (緑化指導員)	みどり公園課	H3	新宿区が実施する緑化推進事業を図るために緑化指導員を設置する。特に緑化計画書制度に基づく緑化指導に関する事務を円滑に処理するために設置するものである。	緑化計画書に関すること

相談の対象者	実施日 実施時間	実施場所	主な相談方法		相談員の資格・経験	相談実績(件)		
			面談	電話		平成 19年度	平成 20年度	平成 21年度
精神の発達遅滞・言語障害等の疑い、心理面や日常生活習慣等に問題のある1歳半児・3歳児とその保護者	おおむね月4回 午前又は午後	各保健センター 心理相談室			臨床心理士の資格 及び経験を有する者	234	237	304
1 乳児(3～4か児)健診、1歳6か月児健診の対象である母親用アンケートにより、育児不安やうつ傾向が強いと考えられた 2 保健師の日常相談が必要と考えられた方 3 乳幼児の保護者で、本人から希望があった方 4 関係機関等から紹介があった方	月1回火曜日 13:00～15:00	西新宿保健センター			医師免許、看護師免許、臨床心理士としての資格を有する者かつ、臨床等で実際に母親のメンタルヘルスに関する職に従事している者	32	44	38
・各保健センターの母子事業で把握した、精神・身体・運動などに関する発達上の問題があるか、そのおそれのある乳幼児 ・保護者より相談希望のあった乳幼児 ・関係機関より紹介のあった乳幼児	隔月1回(奇数月) 13:50～16:20	四谷保健センター 1・2・3番診察室、 幼児相談室			小児科医、保健師、 看護師	14	9	14
区内に住所を有する乳幼児とその保護者	各センター隔月1回 (奇数:牛込・西新宿、 偶数月:四谷・落合) 9:00～10:30 牛込・落合 13:30～15:00 四谷・ 西新宿	牛込・四谷・西新宿・ 落合保健センター 歯科相談室			歯科医師		89	115
区民	各センター月1～2回 四谷・牛込・落合:午後 西新宿:午前(午後あり)	牛込・四谷・西新宿・ 落合保健センター 四谷:デイケア 室、牛込:面接室、 落合・西新宿:相談 室)			精神科医師	130	157	197
区内在住の難病患者及びその家族、関係者	各保健センター年1 回 13:30～16:30	牛込・四谷・西新宿・ 落合保健センター			専門医、栄養士、保 健師、理学療法士	26	15	19
制限なし(一般区民、建築、土木関係業者等)	開庁日 開庁時間	本庁舎7階 3番窓口			区を退職した職員 で、成績優秀かつ業 務に適正な知識を有 する者	1,311	1,195	1,038
区民等(主に建築行為等の事業者)	開庁日 開庁時間	本庁舎7階 みどり公園課カウ ンター			区政に関心を有し、 緑化園芸に対する専 門的かつ高度な知識 と経験を有する者 また、新宿区みどりの 条例に基づく緑化 計画書制度に精通し ており、緑化指導の経 験を有する者	369	587	327

NO	相談業務名	所管課	開始年度	業務の目的・内容	
				目的	内容
28	緑化相談	みどり公園課	S48	区民を対象に、緑化園芸をはじめみどり全般に関する相談を行うことを目的とする。	庭木や観葉植物など植物全般を対象とした手入れや育成方法、病害虫の防除に関することなど
29	地区ごとのまちづくりの相談 (まちづくり相談員)	景観と地区計画課	H10	まちづくり事業の充実と促進を図るため	景観と地区計画課 中落合1丁目まちづくり協議会の活動支援(団体に対するもの) 中落合1丁目地区のまちづくりの検討支援(区に対するもの)
		地域整備課			地域整備課 若葉地区(木造住宅密集地区整備促進事業)の共同建替えの事業化に向けて、合意形成に必要な助言等 まちづくりに関する区への技術援助等
30	景観まちづくり相談	景観と地区計画課	H21	都市計画部に、景観まちづくりの充実と促進に資するため	景観まちづくりに関して、事業者及び設計者等と事前協議を行う。 景観まちづくりに関して、必要に応じて区に対して技術的援助等を行う。
31	建築紛争相談	建築調整課	H15	紛争調整及びあっせん並びに建築紛争に係る相談を行うにあたって、法律、建築又は環境等の分野に関し、優れた知識及び経験を有する者から意見を聞くため	中高層建築物の建築に伴って生ずる日照、通風及び採光の障害、風害、電波障害等並びに工事中の騒音、振動等の周辺の生活環境に及ぼす影響に関する近隣関係住民と建築主との間の紛争
32	住宅相談	住宅課	H11	住宅の住み替えや不動産取引について相談を実施することで、区民が住み慣れた地域内での転居や安全な不動産取引が出来るよう支援し、居住の安定と定住化を図る。	新宿区内の民間賃貸住宅への住み替えの相談 不動産取引や借地借家の賃貸契約の手続き方法の相談
33	マンション管理相談	住宅課	H7	マンション管理組合の運営や建物の維持修繕について相談を通じ、分譲マンションの良好な維持管理を促進し、マンション周辺を含めた住環境の保全・向上を図る。	マンションの管理組合運営手法、区分所有者間のトラブル解決の方法 共用部修繕や大規模修繕の進め方や技術的・経済的課題についての相談
34	教育相談	教育委員会事務局 教育指導課	S28	新宿区内の幼児、小中学生、高校生が安心して学校教育等に適應できるよう、学業、性格、行動、心身の健康、進路の適性等に係る相談業務を実施するため	不登校、発達障害、いじめ、集団不適應、学業不振、就学、進路指導など

相談の対象者	実施日 実施時間	実施場所	主な相談方法		相談員の資格・経験	相談実績(件)		
			面談	電話		平成 19年度	平成 20年度	平成 21年度
区民等(区内在住、在勤、在学)	第一月曜日 13:30～15:30	本庁舎1階ロビー			緑化園芸に対する専門的かつ高度な知識経験を有する者 資格等は特に必要としないが、国土交通省・農林水産省所管が所管する社団法人日本家庭園芸普及協会が認定する「グリーンアドバイザー」であることが望ましい。	45	54	44
まちづくり関連事業を行う団体等 区の担当課	おおむね週1回 指定の時間	庁内会議室、打合せコーナー 中落合高齢者サービスセンター			都市計画、都市再開発、建築設計、税務又は法律等についての専門知識と経験のある者	37	38	35
		庁内会議室、打合せコーナー まちづくり集会所(若葉)				10	36	37
景観事前協議を行う行為の届出をしようとする者(事業者及び設計者等) 区の担当課	原則、月曜日・木曜日 14:00～17:00	本庁舎 都市計画部の打合せコーナーまたは会議室			景観まちづくりについて実務経験と専門の学識を有する者	70	67	189
中高層建築物の近隣関係住民	原則第2・第4火曜日 14:00～16:00	本庁舎8階 建築調整課 紛争相談打合せコーナー			弁護士、1級建築士	60	32	26
住み替えに関する相談は、特に高齢者・障害者・子育て世帯を中心とした区民の方 不動産取引については、不動産の大家・借家人や不動産売買を計画している区民の方	第1～4金曜日 13:00～16:00	第一分庁舎 区民相談室			東京都宅地建物取引業協会新宿区支部会員	373	312	378
区民 実際の相談をされる方の多くは、マンション管理組合の役員や区分所有者	第2・4金曜日 13:00～15:50	第一分庁舎 区民相談室			マンション管理士、一級建築士、建築構造士、建築設備士、弁護士のいずれかの資格。また、職務に必要な知識及び経験を有する者	23	37	39
新宿区内の幼児、小中学生、高校生及びその保護者	平日 9:00～17:00 (木曜日は18:00まで)	新宿コスミックセンター内教育センター7階 相談室:第1～6 相談室:第1～3 レイルーム			臨床心理士又は臨床発達心理士の資格及び臨床経験を有する者	392	405	434

印刷物作成番号  
2010-3-5101

平成22年度  
行政監査結果報告書

平成22年9月発行 新宿区監査事務局

新宿区歌舞伎町1-5-1  
電話(03)5273-4579(ダイヤル)

地球環境保全推進のため、再生紙を使用しています。