

岡山県公報

発行
岡山県



目次

担当課（室）

【告示】

○ 県税に係る徴収金の収納事務の委託の一部改正

○ 優良図書の推奨

○ 有害図書の指定

○ 特定施設の設置許可申請

○ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律に基づく指定区域の指定

○ 特定計量器定期検査

○ 都市計画下水道の事業計画の変更認可

【公告】

○ 特定非営利活動法人の定款変更の認証の申請

○ 大規模小売店舗の変更の届出の縦覧

○ 土地改良区役員の退任届

○ 公共測量の終了

○ 道路の位置の指定

○ 建築指導課

○ 監理課

○ 耕地課

○ 経営支援課

○ 県民生活交通課

目次

担当課（室）

○ 開発許可を受けた開発行為に関する工事の完了

○ 〃

【監査公表】

○ 平成二十九年度の行政監査の結果の公表

○ 平成二十八年度分の監査の結果に基づき講じた措置の状況の公表

○ 平成二十八年度包括外部監査の結果に基づき講じた措置の公表

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

○ 〃

監査事務局

◎岡山県告示第百六十一号

平成二十九年岡山県告示第百九号（県税に係る徴収金の収納事務の委託）の一部を次のように改正する。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原 木 隆 太

表株式会社セコマの項中「株式会社セコマ」を「株式会社セイコーマート」に改め、同表株式会社システムアイシーの項を削る。

附 則

この告示は、公布の日から施行する。

◎岡山県告示第百六十二号

岡山県青少年健全育成条例(昭和五十二年岡山県条例第二十九号)第七条の規定により、青少年の健全な育成のため特に有益であると認められる図書を次のとおり推奨する。
平成三十年三月二十七日

番号	図 書 名	著 者	文	発 行 所	対 象
1	おいしい おひなさま	すとう あさえ	文 絵	ほるぷ出版	幼 児
2	くまのこぼーロ	小林 ゆき子 前 田 まゆみ	絵 作・絵	主婦の友社	”
3	そうだったのか! しゅんかん図鑑	伊地知 国 夫	写真	小 学 館	小学生(低)
4	おめでどうのさくらまんじゅう	西 本 鶏 介 野 須 あ き	作 絵	絵 本 塾 出版	” (低)
5	わたしはグアネッサと歩く	ケラスコエット	作・絵	岩 崎 書 店	” (低)
6	ローラとわたし	キアラ・グアレレンテイナ・セグレ パオロ・ド・メニコーニ	文 絵	徳 間 書 店	” (中)
7	助っ人マスター	杉 本 あ り	訳	フレーベル館	” (高)
8	レモンの図書館 A Library of Lemons	高 森 美由紀 上 路 ナオ子	作 絵	小 学 館	中 学 生
9	笑う化石の謎	ジョー・コットリル 杉 田 七 重 ピツパ・グットハート 千 葉 茂 樹	作 訳 著 訳	小 学 館 あすなる書房	”

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

◎岡山県告示第百六十三号

岡山県青少年健全育成条例（昭和五十二年岡山県条例第二十九号）第十条第一項の規定により、青少年の健全な育成を害するおそれがある図書を次のとおり指定する。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

番号	種別	名称	発行者等
1	月刊誌	週刊大衆グイナーナス 4月3日号	双葉社
2	〃	EX MAX！ユキサイテイング マックス4月号	ぶんか社
3	〃	BOY'Sピアス 3月号	サン・メデイ アレッジ
4	〃	Chéri+（シュエリプラス） 3月号	新書館
5	〃	恋愛白書パステル 4月号	宙出版

◎岡山県告示第百六十四号

瀬戸内海環境保全特別措置法（昭和四十八年法律第百十号）第五条第一項の規定により申請のあった特定施設の設置の許可申請の概要は、次のとおりである。

なお、この特定施設を設置することが環境に及ぼす影響についての調査の結果に基づく事前評価に関する事項を記載した書面を次のとおり縦覧に供する。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原 木 隆 太

1 申請の概要

(1) 申請者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあってはその代表者の氏名

名称 北興化学工業株式会社

住所 東京都中央区日本橋本町一丁目5番4号

氏名 代表取締役社長 中島 喜勝

(2) 工場又は事業場の名称及び所在地

名称 北興化学工業株式会社岡山工場

所在地 玉野市胸上402番地

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

(3) 特定施設に関する事項

区	分	新 設		新 設		廃 止		廃 止	
種	類	46-イ 有機化学工業製品製造業の用に供する水洗施設 (R-3-8)		46-イ 有機化学工業製品製造業の用に供する水洗施設 (R-3-14)		46-イ 有機化学工業製品製造業の用に供する水洗施設 (R-3-8)		46-イ 有機化学工業製品製造業の用に供する水洗施設 (R-3-14)	
能	力	1.6m ³ /回, 1.2~2回/日		同左		1.6m ³ /時		同左	
工 事 着 手 予 定 年 月 日		許可後直ちに		同左		同左		同左	
工 事 完 成 予 定 年 月 日		工事着手後1週間		同左		-		同左	
使 用 開 始 予 定 年 月 日		工事完成後直ちに		同左		-		同左	
使用時間間隔及び1日当たりの使用時間並びにその使用に季節的変動がある場合はその概要		連続24時間		同左		同左		同左	
使用時において当該特定施設から排出される汚水等の汚染状態の通常値及び最大の値並びに当該汚水等の通常量及び最大の量	区 分	通 常	最 大	通 常	最 大	通 常	最 大	通 常	最 大
	水 量 (m ³ /日)	2.5	9.5	同左	同左	同左	同左	同左	同左
	p H	0.5~2.5	0.5~2.5						
	C O D (mg/L)	1,988	2,525						
	S S (mg/L)	33	57						
	油 分 (mg/L)	32	41						
	T-N (mg/L)	19	38						
	T-P (mg/L)	6	10						

備考 種類は、水質汚濁防止法施行令（昭和46年政令第188号）別表第1の号番号及び名称とする。

(4) 汚水等の処理施設に関する事項

変更なし

(5) 排水口に関する事項

変更なし

2 縦覧の期間及び場所

(1) 期 間 平成30年3月27日から同年4月17日まで

(2) 場 所 岡山県環境文化部環境管理課及び玉野市役所

◎岡山県告示第百六十五号

廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和四十五年法律第百三十七号）第十五条の十七第一項の規定により、同項の指定区域として次のとおり指定する。

なお、指定区域の台帳は、岡山県環境文化部循環型社会推進課において一般の縦覧に供する。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

一 廃棄物の処理及び清掃に関する法律施行令（昭和四十六年政令第三百号）第十三条の二第一号に規定する埋立地の区域

産業廃棄物の最終処分場に係る埋立地

井原市稗原町字鍋山七三八番の一部、七三九番の一部、七四〇番の一部、七四一番の一部、七四二番の一部、七四三番の一部、七四四番の一部、七四五番、七四六番、七四七番一、七四七番二、七四八番、七四九番一、七四九番二、七五一番、七五二番一、七五二番二、七五三番、七五四番、七五五番、七五六番の一部、七五六番二の一部、七六〇番二の一部、七七三番二の一部、七七三番三の一部、八〇六番一の一部、八〇六番二の一部、八〇七番の一部、八〇八番

二 備考

- 1 指定区域の位置の詳細は省略し、指定区域の台帳の縦覧をもってこれに代える。
- 2 一の区域については、平成三十年二月二十八日における行政区域その他の区域によって表示されたものとする。

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

◎岡山県告示第百六十六号

計量法（平成四年法律第五十一号）第十九条第一項の規定による特定計量器に係る定期検査を次のとおり実施する。

なお、対象となる特定計量器は、ひょう量が五百キログラム以下の非自動はかり（計量法施行令（平成五年政令第三百二十九号）第五条第一号又は第二号に掲げるものを除く）、分銅及びおもりとする。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

一 定期検査を行う区域、場所及び期日

区域	場 所	期 日	
赤磐市	赤磐市仁堀出張所	平成三十年 五月十六日	一〇三〇〇〇〇〇
	赤磐市山方研修センター	〃	一三三〇〇〇〇〇
	赤磐市吉井支所	十七日	一〇三〇〇〇〇〇
	〃	〃	一三三〇〇〇〇〇
	赤磐市熊山支所	十八日	一〇三〇〇〇〇〇
	〃	〃	一三三〇〇〇〇〇
	岡山東農業協同組合赤坂支所	二十一日	一〇三〇〇〇〇〇
	〃	〃	一三三〇〇〇〇〇
	〃	二十二日	一〇三〇〇〇〇〇
	〃	〃	一三三〇〇〇〇〇
	赤磐市山陽産業会館	二十四日	一〇三〇〇〇〇〇
	〃	〃	一三三〇〇〇〇〇
	赤磐市立高月公民館	二十五日	一〇三〇〇〇〇〇
	赤磐市立西山公民館	〃	一三三〇〇〇〇〇

二 実施機関

岡山県指定定期検査機関 一般社団法人岡山県計量協会

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

◎岡山県告示第百六十七号

都市計画法（昭和四十三年法律第百号）第六十三条第一項の規定により、岡山県南広域都市計画下水道事業山手公共下水道の事業計画の変更を次のとおり認可した。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原 木 隆 太

施行者の 名 称	事業の種類及び名称	事業施行期間	事業地
総社市	岡山県南広域都市計画 下水道事業 山手公共下水道	昭和五十七年三月三日 から 平成三十三年三月三十 日まで	収用の部分 変更なし 使用の部分 平成元年岡山県告示第 八百十五号の事業地に、 西郡字井山田の一部、地 頭片山字田中の一部、西 坂台の一部を加える。

〔二二一〕特定非営利活動促進法（平成十年法律第七号）第二十五条第四項の規定により、次のとおり特定非営利活動法人の定款変更の認証の申請があった。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

一 申請のあった年月日

平成三十年三月十九日

二 申請に係る特定非営利活動法人の名称

特定非営利活動法人一宮小あおぞら児童クラブ

三 代表者の氏名

若林 哲也

四 主たる事務所の所在地

津山市二宮二二〇〇番地八〇

五 定款に記載された目的

この法人は、一般市民、特に子ども及びその保護者の方々に対して、児童保育サービスの提供及び施設運営等に関する事業等を行い、子どもの健全育成と地域における子育て支援に寄与することを目的とする。

六 変更する事項

名称及び会議に関する事項

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

〔一二二〕大規模小売店舗立地法（平成十年法律第九十一号）第六条第三項において準用する同法第五条第三項の規定により、次の大規模小売店舗の変更の届出について、縦覧に供する。

この公告に係る大規模小売店舗を設置する者がその周辺の地域の生活環境の保持のため配慮すべき事項について意見を有する者は、同法第八条第二項の規定により、縦覧期間満了の日までに知事に意見書を提出することができる。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

一 届出事項の概要

1 大規模小売店舗の名称及び所在地

名称 ノースランド

所在地 津山市上河原字上髭田一六〇番二ほか

2 届出者の名称、住所及び代表者の氏名

名称 株式会社三和

住所 津山市川崎一四七番地

代表者の氏名 代表取締役 石原 祐侘

3 変更事項

大規模小売店舗において小売業を行う者の名称、住所及び代表者の氏名

（変更前）届出書別紙一に記載のとおり

（変更後）届出書別紙一に記載のとおり

4 変更年月日

平成二十九年二月二十六日ほか

二 届出年月日

平成三十年三月十五日

三 縦覧の期間及び場所

1 縦覧の期間

平成三十年三月二十七日から同年七月二十七日まで

2 縦覧の場所

岡山県産業労働部経営支援課

〔一二三〕大規模小売店舗立地法（平成十年法律第九十一号）第六条第三項において準用する同法第五条第三項の規定により、次の大規模小売店舗の変更の届出について、縦覧に供する。

この公告に係る大規模小売店舗を設置する者がその周辺の地域の生活環境の保持のため配慮すべき事項について意見を有する者は、同法第八条第二項の規定により、縦覧期間満了の日までに知事に意見書を提出することができる。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

一 届出事項の概要

1 大規模小売店舗の名称及び所在地

名称 ノースランド

所在地 津山市上河原字上髭田一六〇番二ほか

2 届出者の名称、住所及び代表者の氏名

名称 株式会社三和

住所 津山市川崎一四七番地

代表者の氏名 代表取締役 石原 祐侘

3 変更事項

大規模小売店舗の施設の運営方法に関する事項

(1) 大規模小売店舗において小売業を行う者の閉店時刻

(変更前)

ア 株式会社マルイ 午後十時

イ 日笠商事株式会社 午後十二時

ウ 株式会社大黒屋 午後九時

エ 株式会社ザグザグ 午後九時

オ 株式会社バツカス 午後十時

カ 未定店舗五 午後十時

キ 未定店舗六 午後十時

(変更後)

ア 株式会社マルイ 午後十時

イ 日笠商事株式会社 午後十二時

ウ 株式会社大黒屋 午後九時

エ 株式会社ザグザグ 午後十二時

オ 株式会社バックス 午後十時

カ 未定店舗五 午後十時

キ 未定店舗六 午後十時

(2) 荷さばき施設において荷さばきを行うことができる時間帯

(変更前)

ア 荷さばき施設一 午前六時から午後十時まで

イ 荷さばき施設二 午前六時から午後十時まで

ウ 荷さばき施設三 午前六時から午後十時まで

エ 荷さばき施設四 午前四時から午後九時まで

(変更後)

ア 荷さばき施設一 午前六時から午後十時まで

イ 荷さばき施設二 午前零時から午後十二時まで (二十四時間)

ウ 荷さばき施設三 午前六時から午後十時まで

エ 荷さばき施設四 午前四時から午後九時まで

4 変更年月日

平成三十年三月二十一日

二 届出年月日

平成三十年三月十五日

三 縦覧の期間及び場所

1 縦覧の期間

平成三十年三月二十七日から同年七月二十七日まで

2 縦覧の場所

岡山県産業労働部経営支援課及び津山市産業経済部経済政策課

〔二二四〕土地改良法（昭和二十四年法律第九十五号）第十八条第十六項の規定により、土地改良区役員の退任の届出があつた。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

一 土地改良区の名称

児島湾土地改良区

二 退任役員

退任役員

住 所

理事監

氏 名

事の別

後藤 弘

岡山市南区西七区四八六

理事

〔一二五〕測量法（昭和二十四年法律第八十八号）第三十九条において準用する同法第十四条第二項の規定により、井原市長から次のとおり公共測量を終了した旨の通知があつた。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

井原市岩倉地内	測量区域
公共測量（二級基準点測量）	測量の種類
平成三十年三月一日	終了年月日

〔一二六〕測量法（昭和二十四年法律第八十八号）第三十九条において準用する同法第十四条第二項の規定により、岡山県備前県民局長から次のとおり公共測量を終了した旨の通知があつた。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

赤磐市	測量区域
一・二級基準点測量	測量の種類
平成三十年二月二十八日	終了年月日

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

〔一二七〕建築基準法（昭和二十五年法律第二百一号）第四十二条第一項第五号の規定により、次のとおり道路の位置を指定した。
 その関係図面については、岡山県備中県民局建設部管理課において、一般の縦覧に供する。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

番 指 定 年 月 日 号	道 路 の 位 置	道路の幅員 (メートル)	道路の延長 (メートル)
岡山県指令備中局 建第二〇四七号 平成三十年三月十 九日	高梁市落合町阿部字柳谷三町田一八 一四番四、一八一四番七、字柳谷一 八一六番三	四・〇〇	三〇・一七

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

〔二二八〕建築基準法（昭和二十五年法律第二百一十号）第四十二条第一項第五号の規定により、次のとおり道路の位置を指定した。
 その関係図面については、岡山県美作県民局建設部管理課において、一般の縦覧に供する。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

番 指 定 年 月 日 号	道 路 の 位 置	道 路 の 幅 員 (メ ー ト ル)	道 路 の 延 長 (メ ー ト ル)
岡山県指令美作局 建第六〇一七号 平成三十年三月十 六日	勝田郡勝央町勝間田字平五九番一 四、五九番一八	六・〇〇	三八・二二
		六・〇〇	三八・二八

〔二二九〕次の者に係る都市計画法（昭和四十三年法律第百号）第二十九条の規定による開発許可を受けた開発行為に関する工事が完了した。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

一 開発区域又は工区に含まれる地域の名称

総社市新本字市場三四三二―一、三四三四―一

二 許可を受けた者の住所及び氏名

総社市中原五八二プロミネンス一〇一号

小坂 啓二

三 許可番号

岡山県指令建指第三三七号

〔一三〇〕 次の者に係る都市計画法（昭和四十三年法律第百号）第二十九条の規定による開発許可を受けた開発行為に関する工事が完了した。

平成三十年三月二十七日

岡山県知事 伊原木 隆 太

一 開発区域又は工区に含まれる地域の名称

総社市三須字東田一三一六一五

二 許可を受けた者の住所及び氏名

倉敷市白楽町二五九一三サンガーデンB一〇一

藤原 大輔

三 許可番号

岡山県指令建指第三一九号

◎岡山県監査公表第三号

地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第百九十九条第二項の規定により、平成二十九年年度の行政監査を実施したので、その結果を次のとおり公表する。

平成三十年三月二十七日

岡山県監査委員	池	本	敏	朗
岡山県監査委員	青	野	高	陽
岡山県監査委員	山	本	督	憲
岡山県監査委員	佐	藤	由	美子

平成29年度行政監査結果

〔平成30年3月27日
岡山県監査公表第3号〕

岡山県監査委員

目 次

第1	監査のテーマ及び目的	
1	監査のテーマ	1
2	監査の目的	1
第2	監査の実施概要	
1	監査の対象相談業務	1
2	監査の対象機関	2
3	監査の実施期間	2
4	監査の実施方法	2
5	監査の着眼点	2
第3	監査対象相談業務の概要	2
第4	監査の結果	
1	相談員について	5
2	相談業務の実施状況等について	7
3	相談業務の広報について	12
4	他の機関との連携状況について	12
5	相談事業の検証と改善について	14
6	相談結果の活用と施策への反映状況について	15
第5	監査の意見	
1	相談員について	16
2	相談業務の実施について	17
3	広報について	19
4	他の機関との連携について	20
5	相談結果の活用について	21
第6	最後に	22
	(後掲) 【参考】 相談業務別・相談実施機関の概要	23

第1 監査のテーマ及び目的

1 監査のテーマ

「子ども」に関する相談業務の実施状況について

2 監査の目的

本県では、平成29年度から「新晴れの国おかやま生き生きプラン」に基づき、すべての県民が明るい笑顔で暮らす「生き生き岡山」の実現を基本目標とし、各種施策に取り組んでいる。

こうした中、誰もが安心して子育てできる環境の整備や地域ぐるみでの子育て支援の充実は大きな課題であるが、「子ども」を取り巻く環境は、社会構造の変化等により多様化、複雑化し、また、子育てに関する悩みや問題も様々であり、その解決や支援に向けた相談業務は重要性を増している。

そこで、妊娠・出産から子育ての時期を経て青年期に至る過程での「子ども」を対象に、子ども自身や保護者等が抱える悩みや問題等に対応する各種相談業務の実態を把握するとともに、県民のニーズに応えた相談業務が実施されているかなどについて検証し、「生き生き岡山」の実現に向けた今後の事務の向上に資することを目的とする。

第2 監査の実施概要

1 監査の対象相談業務

「子ども」に関する相談とは、保護者等が抱える子育てに係る様々な悩みや疑問、子どもに関わる心配事やトラブル、また、子ども自身が抱える学校生活や友人関係、家族等に関する悩み、自分自身の心や身体に関する疑問や不安等について、その解消や問題解決につながる相談業務とし、幅広く捉えることとした。

また、「子ども」については、18歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にある者とし、各種相談業務の中から、次に掲げる(1)から(3)のいずれにも該当するものを、監査の対象相談業務とした。

- (1) 県が実施主体として県民を対象に行っているもの（県が委託により実施しているものを含む）
 - (2) 平成28年度において、年間を通じて常設または概ね月1回以上開設されていたものであって、平成29年度も引き続き実施しているもの
 - (3) 次のいずれかに該当するもの
 - ① 県の組織に関する規則等により分掌事務として位置づけられているもの
 - ② 法律や制度の枠組みにより設置が求められているもの
 - ③ 県の要綱等により実施しているもの
 - ④ 県のホームページや広報誌、各機関が作成したパンフレット等により県民に周知され、実態として組織的に相談対応が行われているもの
- ただし、以下に掲げる業務は除外した。

ア 県職員や自治体職員等のみを対象とするもの

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

- イ 許認可や認定，登録，届出，資格・試験等に係る申請受付業務
- ウ 書類の記載方法や事務の流れ等に関する照会等に対する回答

2 監査の対象機関

県が県民を対象として「子ども」に関する相談窓口を設置または所管している所属

3 監査の実施期間

平成29年10月から平成30年3月まで

4 監査の実施方法

監査対象相談業務の実態を把握するため，事前調査として，全部局に対し事前調査票の提出を求め，その結果を踏まえて，監査対象機関を選定し，相談業務の実施状況について監査調書による詳細調査及び聞き取り調査（現地調査）を実施し，その結果に基づき監査を行った。

5 監査の着眼点

監査は，主に次の着眼点に基づき実施した。

- (1) 相談窓口の体制は適切か。
- (2) 相談業務は適切かつ効果的に実施されているか。
- (3) 広報は十分行われているか。
- (4) 各関係機関との連携は図られているか。
- (5) 相談事業の検証及び改善は行われているか。
- (6) 相談内容の分析等により施策への反映は行われているか。

第3 監査対象相談業務の概要

監査対象相談業務については，事前調査の結果，〔表1〕のとおり実施されていた。

〔表1〕 相談業務実施機関（相談窓口）一覧表 <事前調査結果>

部局・課		相談業務	実施機関（相談窓口）	備考
県民生活部	男女共同参画青少年課	青少年に関する相談全般	青少年総合相談センター 総合相談窓口 (愛称：ハートフルおかやま110)	
保健福祉部	医療推進課	小児医療相談	小児救急医療電話相談	委託
	健康推進課	妊娠・出産に関する相談	おかやま妊娠・出産サポートセンター	委託
		不妊に関する相談	不妊専門相談センター	委託
		乳幼児の発達支援相談	備前保健所・備前保健所東備支所・備中保健所・備中保健所井笠支所・備北保健所・備北保健所新見支所・真庭保	

			健所・美作保健所・美作保健所勝英支所	
		こころの健康相談	備前保健所・備前保健所東備支所・備中保健所・備中保健所井笠支所・備北保健所・備北保健所新見支所・真庭保健所・美作保健所・美作保健所勝英支所	
			精神保健福祉センター（来所・電話相談）	
		自殺予防相談	岡山いのちの電話	委託
	子ども家庭課	ひとり親家庭に関する相談	各県民局健康福祉部福祉振興課（母子・父子自立支援員）	
			ひとり親家庭支援センター	委託
		子どもに関する相談全般	中央児童相談所・倉敷児童相談所・倉敷児童相談所高梁分室・倉敷児童相談所高梁分室新見相談室・倉敷児童相談所井笠相談室・津山児童相談所	
	障害福祉課	障害児に関する相談	岡山県手をつなぐ育成会 心身障害児（者）療育相談コーナー	委託
		発達障害に関する相談	おかやま発達障害者支援センター	委託
	教育委員会	生涯学習課	子ども自身からの相談（いじめ, 性, 生き方, 家族・友人関係）	子どもほっとライン
子育てに関する相談			すこやか育児テレホン	
生徒指導推進室		教育相談（いじめ, 不登校, 非行, 教育, 性格・行動, 進路, 子育て等）	青少年総合相談センター 教育相談 倉敷教育相談室・高梁教育相談室・津山教育相談室	
		進路相談	青少年総合相談センター 進路相談	
		子どものSOS全般の相談	24時間子供SOSダイヤル	
総合教育センター	養育, 教育上の心配事に関する相談	総合教育センター 教育相談		
警察本部	少年課	少年相談（非行, 犯罪被害, いじめ, 学校問題等）	岡山少年サポートセンター（ヤングテレホン・ヤングメール） 倉敷少年サポートセンター・津山少年サポートセンター（電話相談）	

計 48 機関

各相談業務は、いずれの機関も何らかの根拠規定等に基づき実施されている。〔資料1〕

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

各相談機関が受け付けた相談の総件数は、年間6万件弱であり〔資料2〕，そのうち、監査対象とした相談の受付件数は約半数となっている。

また、相談窓口の設置状況（対応方法）は、来所（面談）及び電話での対応が主であり、電子メール（以下「メール」という。）やFAXでの対応は少ない。〔資料3〕

〔資料1〕 相談業務の根拠規定等 (単位：機関)

県の組織に関する規則等により分掌事務となっているもの	法律や制度の枠組みによるもの	県が定めた要綱・要領等によるもの	その他 (国の要綱等)	計
6	20	19	3	48

〔資料2〕 各相談機関が受け付けた相談件数 (単位：件)

部局名	平成26年度	平成27年度	平成28年度	計
県民生活部	1,987	1,436	1,565	4,988
保健福祉部	46,234	50,085	48,835	145,154
教育委員会	7,633	7,151	6,377	21,161
警察本部	336	356	246	938
計	56,190	59,028	57,023	172,241

※各相談機関が受け付けた総件数であり、「子ども」に関する相談以外の件数も含まれる

〔資料3〕 方法別相談窓口設置状況 (内訳は複数回答，単位：機関)

来所（面談）	電話	FAX	メール	訪問	その他	計
43	39	3	7	19	6	117

これら相談業務実施機関（相談窓口）のうち、監査対象とした相談の受付件数が多いものや各部局の主要な相談業務であるものを中心に、運営形態や相談対応方法等も考慮の上、監査対象機関（21機関）を選定し〔表2〕，監査調書による詳細調査及び一部の機関については聞き取り調査（現地調査）を実施した。

〔表2〕 監査対象機関一覧表

No.	監査対象機関	相談業務実施機関 (相談窓口)	相談業務	部局	備考
01	男女共同参画青少年課	青少年総合相談センター 総合相談窓口 (ハートフルおかやま110)	青少年に関する相談全般	県民生活部	※
02	医療推進課	小児救急医療電話相談	小児医療相談	保健福祉部	委託
03	健康推進課	おかやま妊娠・出産サポートセンター	妊娠・出産に関する相談		委託
04	備前県民局 健康福祉部保健課	備前保健所	乳幼児の発達支援相談		
05	備中県民局 健康福祉部備北保健課	備北保健所			
06	備中県民局 健康福祉部保健課	備中保健所	こころの健康相談		※
07	備中県民局健康福祉部	備北保健所新見支所			

	新見地域保健課				
08	美作県民局 健康福祉部保健課	美作保健所			
09	精神保健福祉センター	精神保健福祉センター (来所・電話相談)			
10	子ども家庭課	ひとり親家庭支援センター	ひとり親家庭に関する相談		委託
11	福祉相談センター	中央児童相談所			※
12	倉敷児童相談所	倉敷児童相談所	子どもに関する相談全般		
13	津山児童相談所	津山児童相談所			
14	障害福祉課	岡山県手をつなぐ育成会 心身障害児(者)療育相談 コーナー	障害児に関する相談		委託
15	障害福祉課	おかやま発達障害者支援セ ンター	発達障害に関する相談		委託
16	生涯学習課	子どもほっとライン	子ども自身からの相談全般	教育 委員 会	
17	生徒指導推進室	青少年総合相談センター 教育相談	教育相談		※
18	生徒指導推進室	高梁教育相談室			
19	生徒指導推進室	24時間子供SOSダイヤル	子どものSOS全般の相談		
20	総合教育センター	総合教育センター 教育相談	養育・教育に関する相談全 般		
21	少年課	岡山少年サポートセンター (ヤングテレホン・ヤング メール)	少年相談	警察 本部	※

備考欄「※」は聞き取り調査実施機関

計 21 機関

第4 監査の結果

1 相談員について

(1) 相談員の配置状況

相談員の配置状況は、〔資料4〕のとおりであり、非常勤嘱託職員とその他職員（以下「非常勤職員等」という。）のマンパワーを欠かすことはできない。21機関のうち、6機関が非常勤職員等のみで相談業務を実施している。

21機関の全相談員数は446名で、その内訳は〔資料5-1, 5-2〕のとおりであり、常勤職員の24%の職員が、非常勤職員等の60%の職員が専任で相談業務に従事している。

全相談員のうち何らかの有資格者は、常勤職員の約6割、非常勤職員等の約4割であり、主な資格は、常勤職員においては、児童福祉司35名、児童心理司16名、保健師19名、臨床心理士等となっており、非常勤職員等については、臨床心理士26名、医師、看護師等となっている。

非常勤職員等で、有資格者以外の者は、元教職経験者や、以前に同様の相談業務に従事した経験のある者が多く、中には、他の相談機関の相談員と兼務している者もあった。

また、大学や大学院で児童福祉、心理学等を専攻している学生が、相談対応に

係る研修等を受講して、相談業務に従事している者もあった。

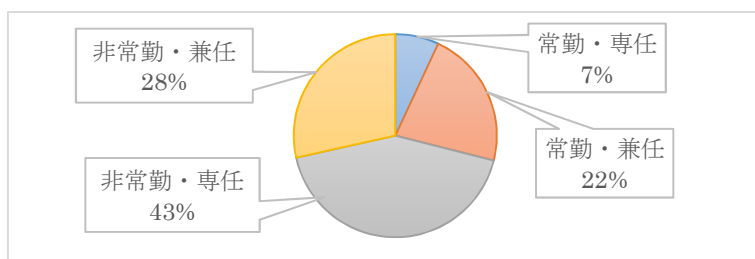
〔資料4〕 相談員の配置状況 (単位：機関)

常勤職員のみ	常勤職員と非常勤職員等	非常勤職員等のみ	計
2 (1)	13 (3)	6 (1)	21 (5)

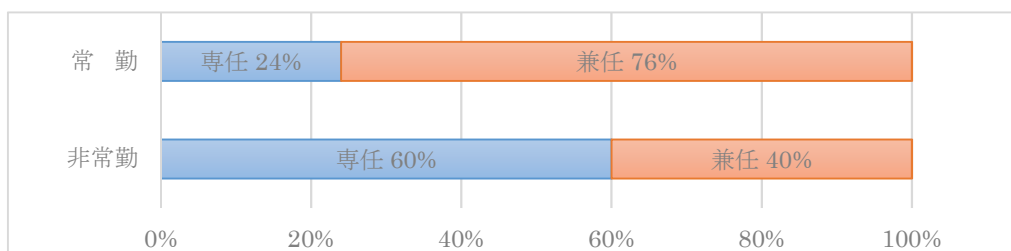
※ 表中の括弧書きの数は、委託により実施している機関の数で内数
以下の〔資料〕においても、同じ表記としている

※ 「非常勤職員等」は、非常勤嘱託職員とその他職員（ボランティア等）

〔資料5-1〕 勤務形態別相談員の内訳



〔資料5-2〕 専任相談員と兼任相談員の別



(2) 相談員の研修等の実施状況

相談員の資質向上のための研修等の実施については、21 機関のうち 13 機関において複数の研修等を実施している一方で、8 機関においては実施していない。なお、実施していない機関においても、相談業務に直接関係はないが、所持している資格のスキルアップを目的とした研修は実施している。

研修等の主催者は、各相談機関、県、医師会等各種団体、及び子どもの虹情報研修センター等の研修機関などであり、研修内容は、相談の対応方法等相談員初任者向けの基礎的な研修をはじめ、経験年数に応じた専門的な研修、ひきこもりや発達障害等の事案に特化した専門研修、実際の相談事例に基づいた研修等様々である。研修 1 回当たりの日数は 1～3 日程度のものが多く、受講者数については、相談機関自らが主催している研修では、相談員のほぼ全員が受講しているものもあるが、外部機関で実施されている専門性の高い研修ほど受講者数は少ない。

「児童相談所」においては、特に、人材育成研修に力を入れており、年間計

画を立て、経験年数に応じた研修プログラムを用意し、受講対象となる職員は全員受講させている。

「青少年総合相談センター」が設置されている、岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館（以下「きらめきプラザ」という。）には、子どもに関する相談機関だけでなく、消費生活センターや交通事故相談所、男女共同参画推進センター（ウィズセンター）等様々な相談機関が入居しているが、「青少年総合相談センター総合相談窓口」（以下「総合相談窓口」という。）が中心となり、入居する相談機関全体でそれぞれ相談事例を持ち寄り、相談業務の枠を超えた事例研修会を毎月実施している。

(3) 相談員の身体的・精神的ストレスの軽減を図るための取り組み

各相談機関では、相談員の相談業務によって生じる身体的・精神的ストレスを軽減するためにそれぞれ対策に取り組んでいるが、その主な内容は、相談員相互の情報共有や情報交換、相談機関内での相談しやすい職場環境の整備などである。その他に、「中央児童相談所」では、総務部人事課が実施しているストレスチェックの集団分析結果を踏まえて、職員にアンケート調査を行い、労務管理面からの対策にも取り組んでいる。なお、5機関においては、特に取り組みを行っていない。〔資料6〕

〔資料6〕 相談員の身体的・精神的ストレス軽減に関する取り組み

（内訳は複数回答，単位：機関）

情報共有 情報交換	相談しやすい職場 環境の整備	上司等によるスーパー バイズ	ストレスチェックやメンタル ヘルス研修	ノー残業デー・ 年休取得促進 等労務管理上の 取り組み	特になし
6 (1)	7	2	2 (1)	2	5 (3)

2 相談業務の実施状況等について

(1) 相談方法

相談窓口は、電話相談に特化した「小児救急医療電話相談」、「24時間子供SOSダイヤル」と、来所（面談）により医師等の専門相談を実施している「備前保健所・備北保健所」の乳幼児発達支援相談及び「備中保健所・備北保健所新見支所・美作保健所」のこころの健康相談を除き、複数の方法で相談に対応している。全体の状況については、〔資料7〕のとおりである。

〔資料7〕 相談対応方法

（内訳は複数回答，単位：機関）

来所（面談）	電話	FAX	メール	訪問	その他	計
18 (4)	16 (5)	7 (3)	9 (3)	5 (2)	4 (1)	59 (18)

※「その他」は、文書によるもの等

来所（面談）による相談は、原則、予約制となっており、勤務の割り振り変

更で対応している「総合教育センター教育相談」を除き、通常の勤務時間内で曜日や時間帯を特定して実施されている。

電話相談についても、曜日や時間帯を特定して実施している機関があるが、通常の勤務時間内で対応している。また、交替制勤務により、21時30分まで相談を受け付けている機関もあるが、その数は限られている。

メール相談は、24時間受付をしているが、緊急性のある事案を除き、返信等の対応は通常の勤務時間内となっている。

訪問による相談については、一部の機関において必要に応じて実施されている。

なお、FAXによる相談は、7機関において対応可能となっているが、現状では相談実績はほぼ無い。

電話相談及びメール相談のうち、夜間（22時以降）対応をしている機関は、「小児救急医療電話相談」及び「24時間子供SOSダイヤル」の電話相談と、「岡山少年サポートセンター」の電話・メール相談（ヤングテレホン・ヤングメール）の3機関である。「小児救急医療電話相談」は、夜間対応を主な目的として設置されたものであり、看護師等の相談員が配置されている。他の2機関については、「24時間子供SOSダイヤル」では深夜専門の相談員が、「岡山少年サポートセンター」では警察本部生活安全部の宿当直の警察官が当たっている。

なお、「児童相談所」で実施している緊急一時保護や児童虐待通告相談については、相談方法や勤務時間等に関わらず、24時間365日、常に対応していることは言うまでもない。夜間・休日の時間帯は、リスクアセスメントが可能な児童福祉司等の職員が1週間交代で緊急連絡用携帯電話を所持しており、実際に緊急事案が発生すれば、職員2名が出勤して対応に当たる。多いときには、週に2～3件、あるいは、同日に2件の相談を受理し対応に当たることもある。

(2) 相談件数

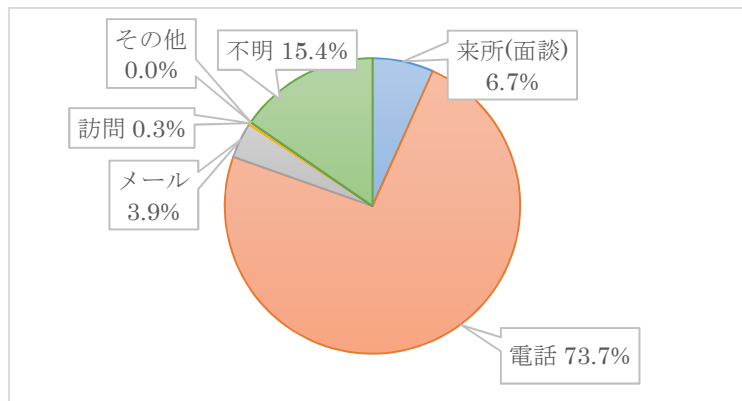
過去3年間（平成26～28年度）の相談件数の合計は、〔資料8-1〕のとおりであり、電話相談が73.7%と大部分を占めており、次に、来所（面談）、メール相談が続いている。なお、「不明」と分類されているものは、相談方法別集計を行っていない相談機関の件数であるが、概ね、電話相談や来所（面談）が占めている。

各年度の相談件数の状況は、〔資料8-2，8-3〕のとおりである。

全体としては、相談方法によりそれぞれ件数に増減はあるものの、方法別相談件数の各年度の全相談件数に占める割合は、来所（面談）及び電話相談は減少傾向にある。また、メール相談については、件数はまだまだ少ないものの、その割合は微増傾向にある。

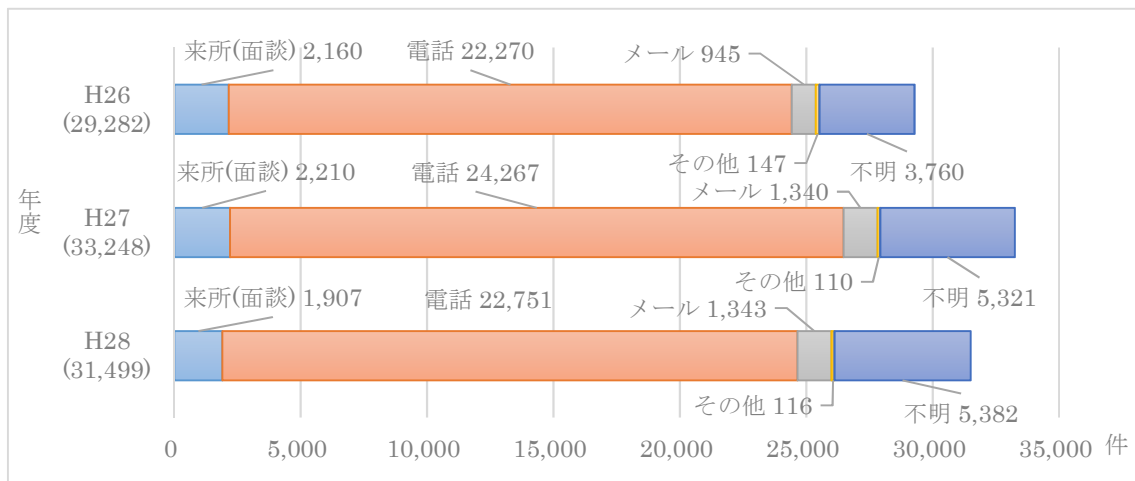
〔資料8-1〕 方法別相談件数の内訳（H26～28年度（3年間）の合計件数）

区分	相談件数
来所（面談）	6,277
電話	69,288
メール	3,628
訪問	326
F A X	1
その他	46
不明	14,463
計	94,029



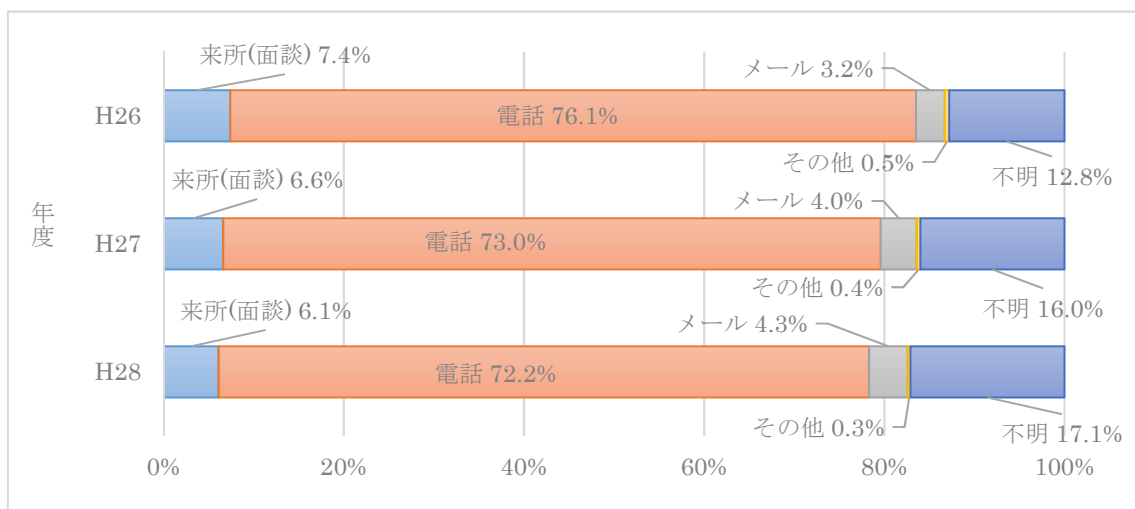
※「その他」には、「F A X」を含む

〔資料8-2〕 方法別相談件数の3年間の状況



※「その他」には、「訪問」、「F A X」を含む

〔資料8-3〕 各年度における方法別相談件数の占める割合



※「その他」には、「訪問」、「F A X」を含む

（注）・相談件数は、相談機関により集計方法が異なるため、監査対象以外の件数も含まれる。
 ・「不明」は、方法別集計を行っていない相談機関の件数である。

機関別相談件数については、「中央児童相談所」の子ども・家庭電話相談室、「高梁教育相談室」，「総合教育センター教育相談」，「岡山少年サポートセンター」の電話相談（ヤングテレホン）では減少傾向が見られる。平成28年度の相談件数は平成26年度に比べ，「中央児童相談所」の子ども・家庭電話相談室では，約4割，「岡山少年サポートセンター」の電話相談（ヤングテレホン）では，約3割減少している。

一方で，「小児救急医療電話相談」では，平成28年度の相談件数は平成26年度に比べ，3割程度増加している。また，「おかやま妊娠・出産サポートセンター」（以下「妊娠・出産サポートセンター」という。）は，平成26年度に設置された比較的新しい相談機関であるが，徐々に増加し，平成28年度の相談件数は，平成27年度に比べ，約2割の増加となっている。特に，メール相談の増加が顕著である。

(3) 相談内容と最近の傾向

相談内容については，相談機関の設置目的や役割，対象者等により様々であるが，子どもや保護者等にとって一番身近な学校や家庭に関する相談が多い。親からの相談は，母親の割合が圧倒的に高くなっている。

複数の相談機関が，近年，発達障害に関連する相談の増加を指摘しており，主訴は不登校やひきこもりでもその背景に発達障害が見られる等内容が複雑に絡み合った困難な事例が多いとしている。また，同じ内容の相談を1日に複数回，連日相談してくる頻回相談が目立つとした相談機関もある。

(4) 相談内容の記録状況及び相談室の施設・設備等

相談内容や結果等の記録状況については，「精神保健福祉センター」のように，匿名による相談に対して簡単な助言のみで終結したものや，「岡山少年サポートセンター」のように，いたずらなど相談として受理できないもの等を除き，すべて書面または電子データにより記録されている。

それらにはすべて個人情報が含まれているが，その種類は〔資料9〕のとおりである。

〔資料9〕 個人情報が含まれる書類等の種類 (内訳は複数回答，単位：機関)

区分	記録簿・カルテ・台帳等	調査表	予約簿・受付簿・管理簿等	月報等報告書	相談業務に関する専用システム	計
書面等	18	1	11	6		36
電子データ	2	0	1	1	10	14
計	20	1	12	7	10	50

個人情報の含まれる記録簿等の取り扱い及び保管に当たっては，いずれの機

関も、書面によるものについては、閲覧者を制限するほか、施錠された書庫やロッカー等で保管されている。

日常の取り扱いで留意している点については、例えば、「備北保健所」の乳幼児発達支援相談では、関係機関に情報提供する際には書面により同意を得る、「精神保健福祉センター」では、所定の場所から持ち出す場合に持出者氏名をホワイトボードに記入する、「児童相談所」では、外部への持ち出し禁止や部外者の入室制限、ケース会議資料の原則回収等、としている。

電子データについては、接続できるIPアドレスを制限することやデータファイルにパスワードを設定すること等により管理されている。

「児童相談所」及び「少年サポートセンター」では、それぞれ独自の相談情報管理システムを運用しており、「児童相談所」は県内の3児童相談所（中央、倉敷、津山）で、「少年サポートセンター」は、警察本部及び県内各警察署で情報共有されている。

来所（面談）で使用される相談室の施設・設備については、聞き取り調査（現地調査）を実施した相談機関においては、それぞれ独立した室となっており、遮音も確保されていた。個々の相談室は広さも適当であり、テーブルや椅子等も余裕を持って配置され、落ち着いた環境で相談対応ができるようになっている。

なお、「備中保健所」にあっては、庁舎耐震化工事の関係で、平成30年度から相談室が共用会議室として使用されるとのことである。

(5) 相談マニュアル等（実施要領等を含む）の策定状況

相談に当たってのマニュアル等については、大部分の相談機関で策定されているが、「事例ごとに検討できる体制になっている」、「情報提供、研修会等により対応している」等の理由により、5機関において策定されていない。

なお、未策定の機関のうち、1機関では、今後策定の予定である。

マニュアル等の主な内容は、電話対応の仕方や基本姿勢、記録簿の作成要領等の基本的な事項、あるいは、命に関わるような緊急を要する相談や深刻なじめ被害の相談等への対応の仕方、緊急連絡先の情報等を特に記載したものなどがあり、その記載方法は文章のみによるものが多いが、フローチャートを使って具体的に説明されているものもある。

(6) 相談者に対する相談後のフォローアップ

相談者に対する相談後のフォローアップについては、継続した相談業務ではない「小児救急医療電話相談」や原則匿名相談としている「妊娠・出産サポートセンター」及び相談者の意思を尊重している「教育委員会所管の各相談機関」を除き、必要に応じて実施されている。

フォローアップの主な内容は、後日での電話や訪問による状況確認、関係機関への情報提供・情報交換あるいは引き継ぎ等となっている。

例えば、警察本部が設置している「少年サポートセンター」では、原則、相

談者の住所・氏名等を確認して個人を特定することとしていることから、守秘義務は当然であるが、相談者に被害が想定されるような場合には、本人の了解を得て、管轄の警察署や学校に情報提供しており、「人身安全」を第一に対応を行っている。

3 相談業務の広報について

いずれの相談機関も何らかの方法により広報を実施しており、中でもホームページを利用した広報は21機関すべてにおいて行われている。その他、主なものは、チラシ、パンフレットやカードの配付、県や市町村発行の広報誌の誌面の利用等いずれも印刷物となっている。〔資料10〕

〔資料10〕 広報の方法 (全機関数 21機関)

区 分	延べ機関数	全機関数に占める割合(%)
ホームページ (県のHPを含む)	21 (5)	100.0
チラシ, パンフレット等	15 (5)	71.4
カード(携帯用)	7 (2)	33.3
県・市町村発行の広報誌	11	52.4
民間の情報冊子等	2 (1)	9.5
テレビ・ラジオ等県政情報番組	2 (1)	9.5
地元ケーブルテレビ	1	4.8
その他(会報, 実施通知)	5 (2)	23.8

ホームページによる広報に代表されるような、対象者を限定せず、広く一般県民に向けた広報が多い中、「教育委員会が所管している相談機関」が作成しているチラシや「総合相談窓口」が作成しているカードでは、対象者を限定し、児童・生徒やその保護者及び学校関係者等を配付先としている。

特に、「総合相談窓口」が作成しているカードは、配付時期についても、夏休み明けの2学期が始まる時期(不登校や自殺が増加する時期)に合わせている。カードの内容は、連携しているすべての機関について、主な相談内容や連絡先がコンパクトに記載されており、いつでも携行できるよう名刺サイズになっている。

「妊娠・出産サポートセンター」では、委託先である岡山大学で行う公開セミナーやシンポジウム等のイベントでチラシやカードを配付したり、県内のドラッグストアと協力して、店頭でカードを置いてもらったりすることにより周知を図っている。

4 他の機関との連携状況について

いずれの機関も公的機関との連携が進んでおり、主な連携先は、市町村の機関

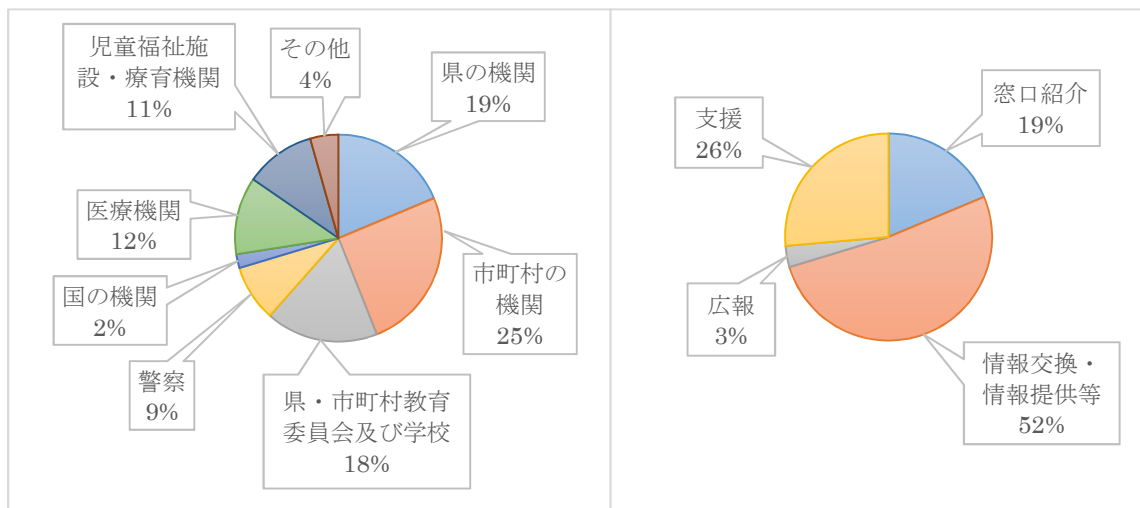
が25%、県の機関が19%、県・市町村教育委員会及び学校が18%の順となっている。

連携の内容は、様々な機関との情報交換・情報提供等が52%であり、21機関すべてにおいて実施されている。〔資料11-1, 11-2〕

〔資料11-1〕 主な連携先とその内容 (内訳は複数回答, 単位: 機関)

区 分	窓口紹介	情報交換・ 情報提供等	広 報	支 援	計
県の機関	5	7	2	3	17
市町村の機関	4	11		8	23
県・市町村教育委員会 及び学校	1	11	1	3	16
警察	1	4		3	8
国の機関	1	1			2
医療機関	2	6		3	11
児童福祉施設 療育機関	2	5		3	10
その他	1	2		1	4
計	17	47	3	24	91

〔資料11-2〕 主な連携先及び連携内容の内訳



連携の主な事例は、次のとおりである。

「青少年総合相談センター」は、平成13年度に設置された機関であるが、開設当初から県の部局を越えた連携を行っている。今回監査対象としている「総合相談窓口」、「子どもほっとライン」、「青少年総合相談センター教育相談」及び「岡山少年サポートセンター(ヤングテレホン・ヤングメール)」の4機関に、「すこやか育児テレホン」と「青少年総合相談センター進路相談」の2機関を加

えた計6機関（窓口）が連携して相談業務を行っている。

電話相談を進めていく中で、より相談者に適した窓口があれば、その連携先に電話を切り替えて、相談者がかけ直すことなく相談を続けることができるシステムとなっている。各相談窓口での電話やメール相談の結果、専門的見地からの相談が必要と判断されれば、「総合相談窓口」が実施している臨床心理士による来所（面談）にスムーズに繋げていくこともできる。

「保健所」の乳幼児発達支援相談やこころの健康相談では、管内市町村とのつながりが強いことから、相談者に一番身近な地元の市町村との情報交換を密にし、相談者にとって最も良い支援となるよう、県と市町村の役割分担や支援の方針等について情報共有を図っている。

「児童相談所」においては、近年、警察との連携が進み、警察からの児童虐待に係る通告が増加している。重い虐待事例の場合には、児童相談所の対応だけでなく、警察が定期的に巡回して子どもの様子を確認することもある。

また、市町村との連携については、全市町村に設置された「要保護児童対策地域協議会」において、「児童相談所」は管内すべての協議会の構成員になっており、要保護児童等の支援のため、市町村との情報交換や支援内容の協議等を行っている。

5 相談事業の検証と改善について

(1) 相談内容の集約及び分析

各相談機関は、いずれも、相談結果について統計上必要な集計を行っており、相談件数や相談内容等について、月単位や年単位で集約している。集計結果は、当該相談機関内や他の関係機関と情報共有されている場合が多く、相談件数の推移や相談傾向等を分析するとともに、相談体制の見直しや次年度のあり方等の検討に活かされている。

「児童相談所」では、県内の3児童相談所（中央、倉敷、津山）の相談結果を取りまとめて、相談内容や件数、受付状況や処理状況等相談事業全体について詳細に分析した業務概要書を作成し、相談業務に活かしている。

(2) 直近5年間程度の相談体制の見直し状況

主な見直しとしては、相談件数の減少に伴い、「総合教育センター教育相談」では、土曜日に開設していた面接相談を平成25年度から廃止し、「高梁教育相談室」では、平成26年度から相談日を週3日から2日に縮小している。

「備中保健所」のこころの相談では、管内市町の相談業務の充実や関係機関の体制整備を理由に、平成26年度から相談日を月3日から2日に縮小している。

「青少年総合相談センター」では、連携している6機関の総相談件数が全体として減少傾向にあること、21時以降の相談件数が全体の1パーセント程度であること等により、平成25年度から、「岡山少年サポートセンター（ヤングテレホン・ヤングメール）」を除く5機関において、受付終了時間を22時

30分から21時30分に短縮している。

相談件数が増加している「小児救急医療電話相談」では、制度開始の平成16年から、順次、相談日時及び電話回線数を拡大しており、平成26年9月から現体制になっている。

(3) 相談者からの意見・要望等の把握

相談業務に対する相談者からの意見や要望等の把握については、「現状では要望等は聞かれない」等の理由により、約半数の12の相談機関が特に行っていない。

実施している相談機関の主な把握方法は、相談者に直接聞き取りを行っているもの、実際の相談の内容から要望等を把握しているもの、他機関からの情報提供によるものなどとなっている。〔資料12〕

相談者から寄せられた意見や要望を反映した例として、「妊娠・出産サポートセンター」では、センターのパソコンによるメール発信では着信できない携帯電話があるとの意見により、携帯電話でのメール対応を開始している。また、「備北保健所」の乳幼児発達支援相談では、親同士の情報交換の場がほしいとの要望により、関係機関との連携のもと、親と子どもの交流会が開催されている。

相談者から寄せられる意見や要望等の中には、時間外や休日の相談希望など、現在の相談体制ではすぐに応じることが難しいものもあるが、そうした場合には、他の相談機関の紹介や平日での日程調整など可能な範囲での対応を行っている。

〔資料12〕 相談者からの意見・要望等の把握方法

(内訳は複数回答, 単位: 機関)

聞き取り	相談内容から把握	他機関からの情報提供	アンケートの実施	意見箱の設置	特に, 行っていない
3 (1)	3	3	1	1 (1)	12 (3)

6 相談結果の活用と施策への反映状況について

各相談機関は、いずれも、相談結果等に関して関係機関との情報共有を密に行っているが、相談結果等の活用状況については、事例検討(研修)会の実施が最も多く、その他、相談結果を参考にした研修会の企画・開催や啓発資材等の作成となっている。〔資料13〕

〔資料13〕 相談結果の活用状況

(内訳は複数回答, 単位: 機関)

事例検討(研修)会の実施	相談結果を参考した研修会の企画・開催	相談機関(相談員)を対象とした(内部向け)啓発資材等の作成	一般・県民を対象とした(外部向け)啓発資材等の作成	計
13 (2)	4	4	4 (1)	25 (3)

こうした相談結果の活用を通じて相談業務の充実が図られているが、主な活用事例は、次のとおりである。

「総合相談窓口」では、連携する機関と、その主務課担当者を交えた合同連絡会議を毎月開催し、困難事例への対応の仕方等についての統一を図っている。

また、きらめきプラザに入居している相談機関全体の事例研修会では、各機関が順番に事例発表を担当することにより、各相談機関の役割や現状を互いに認識し、相談業務に役立てている。この研修会は、年々規模が拡大し、きらめきプラザ以外の県の機関や岡山市の相談機関等の参加や、NPO法人による事例発表の例もある。

「ひとり親家庭支援センター」の相談業務で得られたニーズは、県主催の母子・父子自立支援員等を対象とした研修会や、センターが委託事業として実施している相談関係職員及びひとり親家庭当事者等を対象とした講習会のテーマを決定する際に参考とされている。

「おかやま発達障害者支援センター」では、今年度、発達障害のある人に対する就労支援のポイントをまとめた支援者向けの冊子を作成し、高校生の就労支援での活用を視野に入れ、県内の高校にも配付されている。

「児童相談所」では、様々な相談事例への対応実績を基にしたアセスメントツールを県内3児童相談所が合同で作成しており、そのひとつである「『子どもが心配』チェックシート」は、親と、子どもの支援に携わる市町村の担当者が一緒に取り組むことにより、子どもの育ちに必要なニーズの満たされ方を把握することができ、さらに、検診時等にも活用され、市町村支援に役立っている。また、このチェックシートは、親自身が自分の子育てをセルフチェックすることができるパンフレット版も作成されている。こうしたアセスメントツールは、本県のホームページに掲載されており、他県の児童相談所でも活用されている。

第5 監査の意見

相談機関は、とりあえず話を聞いてほしいなど、まず、最初に相談を受け止める初期段階の機関から、医師や臨床心理士による診断等を実施する専門的相談機関、あるいは、相談者やその関係者等と継続して深く関わっていく相談機関など、その目的や内容、対象者等に応じて多岐にわたって設置されている。

今回、監査対象とした相談機関にあっては、適切に運営されているものと認められたが、こうした相談業務を実施するに当たっては、常に、県民のニーズに応えたものとなっているかを検証し、その体制や方法等を見直しながら、改善を図っていく必要がある。

1 相談員について

(1) 相談員の資質向上

相談の入り口となる初期段階の相談機関（相談窓口）では、その多くが非常勤職員等の相談員による対応となっている。また、専門的、継続的な相談を実施す

る機関においても、常勤職員だけではなく、非常勤職員等とともに相談業務に当たっている。常勤職員、非常勤職員等を問わず、公的な資格を有している相談員を配置している機関がほとんどであるが、その数は十分とはいえない。[*5 ページ参照]

相談内容の多様化、複雑化により、相談員のスキルアップの必要性は増しており、実際に、多くの機関が相談員のスキルアップを課題に挙げている。相談員は、できれば、有資格者の常勤職員を配置することが望ましいが、相談員の確保や予算の制約等の問題もあり、対応は難しいのが現状である。そのため、常勤、非常勤に関わらず、相談員に多様な研修等の情報提供をしている相談機関が多いものの、限られた人員で相談業務を実施しているため、すべての相談員が受講できるわけではない。研修を受講した相談員が習得した知識や最新の情報は、報告会や事例検討会など様々な機会を捉えて相談員相互で共有することにより、スキルアップの補完を図ることも重要である。

現在、十分な研修が実施されていない相談機関にあつては、勤務体制を工夫するなど相談員が受講しやすい環境を整えるとともに、積極的な研修等の実施により相談員のスキルアップを図るよう努められたい。

(2) 相談員の心身の健康

相談員は、多くの困難事例や緊急性の高い相談等に接し、常に身体的・精神的ストレスにさらされている。各機関がストレスの軽減のために取り組んでいる情報共有や相談しやすい職場環境の整備は、相談員個人が困難事例等をひとりで抱え込まないようにするためには、身近で有効な手段であると考えられる。こうした取り組みは、どこの職場でもすぐに取り入れられることであり、現在、特に実施していない機関にあつては、参考としていただきたい。

よりよい相談を実施するには、相談員自身の心身の健康が第一であり、相談員の上司等管理監督者は、相談員が孤立したり、相談者と同化して落ち込んだりすることのないよう、常に気を配っておく必要がある。

2 相談業務の実施について

(1) 新たな相談方法の検討

相談窓口（相談方法）は、来所（面談）及び電話による相談を中心に設置されているが、全相談件数に占める割合は、来所（面談）、電話ともに、全体として減少傾向にあり、特に、初期段階の相談機関においては、その傾向が強く見受けられる。

各相談機関においては、相談件数の増減等を受け、相談日や相談受付時間の拡大あるいは縮小等を行っているが、今後は、相談日時の調整だけでなく、相談方法の多様化についても対応していく必要がある。平成28年度のメールによる相談件数は、平成26年度と比較して約4割増加しており[*資料8-2, 8-3参照]、今後もインターネット環境を利用した相談の増加が見込まれる。

平成29年8月には、文部科学省から「SNSを活用した相談体制の構築に

関する当面の考え方（中間報告）」が発表され、国においても、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を活用した相談（以下「SNS相談」という。）を進めようとしているほか、長野県などすでに先行的にSNS相談に取り組んでいる自治体の例もある。

また、厚生労働省においても、3月を自殺対策強化月間と定める国の取組の一環として、若者の自殺を防ごうと、平成30年3月に民間の13団体に委託してSNS相談の窓口を設置することとなったところである。

現に、相談件数の減少傾向については、最近のSNS利用の浸透により、子どもたちにとって、普段あまり使わない電話による相談の敷居が以前より高くなっているのではないかと分析している相談機関もある。

昨今のスマートフォンの普及に伴い、若年層（子ども自身や乳幼児の子育て世代等若い親たち）のコミュニケーション手段として、SNSは既に重要な位置を占めている。会話の手段は手軽に利用できるLINEが中心となり、短い文字情報のやりとりで行われており、特に、初期段階の相談機関では、こうしたSNSを利用することにより、早期の相談が可能となり、問題の深刻化を防止することができることも考えられる。

ただし、SNS相談を実施するに当たっては、以下の点について十分検討する必要がある。まず、来所（面談）や電話での相談では、相談者の表情や声の調子等により相談内容の深刻度を推し量ることもできるが、LINE等の簡単な文字情報のやりとりだけでは十分に相談内容が伝わらないことも考えられる。そこで、SNS相談においては、新たな相談技法の研修等による相談員のスキルアップやSNS相談に特化した専門相談員の育成が重要になると思われる。次に、SNS相談の導入により相談件数の大幅な増加も考えられることから、相談員の増員や、パソコン等機器の新たな配備、設置場所の確保等も検討しなければならない。

このように、SNS相談はまだ課題の多い分野ではあるが、他県での先行事例の検証結果等も参考にしながら、近い将来に向けて検討する必要があると思われる。

なお、相談者と直接対応する、来所（面談）や電話相談の重要性や必要性については今後とも変わりはなく、各相談機関においては、現行の方法での相談業務も着実に実施していかなければならないことは言うまでもない。

(2) 夜間・休日の相談対応

緊急一時保護や虐待通告相談等について、24時間365日受け付けている「児童相談所」にあっては、特に、夜間や休日の相談対応に当たる児童福祉司等職員の負担が非常に大きくなっている。近年、警察からの虐待通告が増加していることも考えると、職員の負担は計り知れない。限られた人員でこうした対応を継続していると、相談員自身が心身に不調を来し、相談の質の低下を招くことも考えられる。

「児童相談所」もこの現状を課題としており、児童相談所のあり方に関する

検討会を設置し検討を始めているとのことであり、より良い相談体制となるよう十分議論していただきたい。当面は、相談員の身体的・精神的ストレスの軽減を図りながら、健康管理に十分注意を払うことが大切である。

(3) 相談者の個人情報及びプライバシーの保護

相談記録簿等個人情報の含まれる書類等の取り扱いや保管については、いずれの機関も細心の注意を払っており、個人情報保護に努めている。今後も引き続き厳重に取り扱っていただきたい。

聞き取り調査（現地調査）をした機関の来所（面談）用の相談室は、いずれも相談者のプライバシーが確保され、適切な環境となっていたが、相談室が共用会議室となる「備中保健所」においては、各部所と十分に調整を図り、相談日には確実に相談室として使用できるよう努められたい。

個人情報やプライバシーが確実に守られているということが、相談者の安心感となり、より良い相談に繋がるものである。

3 広報について

(1) 効果的な広報

広く県民に相談機関を利用してもらうためには、言うまでもなく、相談機関の存在やその概要を周知する必要がある。そのためには、効果的な広報が欠かせない。

いずれの相談機関においても、何らかの手法により広報を実施しているが、どのような方法による広報が県民に浸透しているか、どんなデザインが人の関心を引きやすいか等について把握する必要がある。

広報の効果を知るためには、ホームページへのアクセス数やチラシ等の補充頻度からも推察できるが、相談者に直接、相談機関を知ったきっかけを尋ねたり、チラシの内容に関する問い合わせの有無を確認したりする等、相談者の生の声を聴くことも有効であると考え。相談機関から一方的に情報を発信するだけでなく、相談者の反応を直接聴くことにより、相談を必要としている人に届きやすい広報を展開できるのではないかと考える。

(2) ホームページによる広報

すべての相談機関で実施されているホームページでの広報は、即時性が求められるため、最新の情報を掲載することが必要であるが、更新が滞っているものやリンクが切れているもの、必要な情報が探しにくいもの等がないか常にチェックし、各相談機関が自ら管理しているホームページだけでなく、連携先も含めて、不備があれば、早急に修正すべきものとする。

(3) 印刷物による広報

チラシやパンフレット、カード等の印刷物による広報については、県民の目に留まりやすいようデザインに工夫を凝らすことは当然であるが、実際に手に

とってもらうためには、設置場所や配付時期、配付方法にも留意する必要がある。

「総合相談窓口」や「妊娠・出産サポートセンター」のカードについては、単に配付するだけでなく、効果的な広報となるようその配布時期や配付方法等に工夫があり、他機関においても参考となる事例である。[*12 ページ参照]

県や市町村発行の広報誌を利用して広報を行う場合も、掲載時期や回数を勘案し、より効果の上がる広報としていただきたい。

(4) 新たな広報のあり方の検討

スマートフォンの普及に伴い、必要な情報はすぐにインターネット検索により入手し、チラシやカード等の現物を持たない人も増えているものと思われる。特に、スマートフォンが身近なツールである若年層に対しては、インターネットを活用した広報が今後ますます重要となっており、ホームページの充実はもちろんのこと、今後は、FacebookやTwitter等も活用して、各種相談機関の概要や取組状況を積極的に紹介するなど、多様な広報のあり方を検討する必要がある。広く一般県民に向けた広報も重要であるが、必要な人に必要としている情報をより確実に届けるためには、ターゲットを絞った広報も有効であると考ええる。

現在、インターネット上には様々な情報が氾濫しており、誤った情報や曖昧な情報に振り回されることなく、自分が真に必要なとする正しい情報を選択することは難しい。そうした現状において、県が設置・運営する相談機関は、常に正確で信頼できる情報を発信する相談機関として、その存在感を示していただきたい。

4 他の機関との連携について

(1) 関係機関との情報共有

各相談機関は、県や市町村等公的機関との連携は進んでおり、継続して相談者を支援する場合や相談後にフォローアップする場合には、相談機関の連携は欠かせないものとなっている。

相談機関の連携は、各機関の目的や役割等を互いによく認識した上で成り立つものであるが、複数の機関において、連携する上での課題として、他の機関の内容をよく知る、あるいは、自らの機関のことをよく知ってもらう必要があるとしている。さらに連携を進めていくためには、相談機関相互の情報交換の場を広く継続して持つことが重要であると考ええる。

「総合相談窓口」が中心となり、きらめきプラザ全体の相談機関で毎月実施している事例研修会は、情報交換の場としても有効に機能しており、他の機関においても参考とされたい。[*7, 16 ページ参照]

(2) 多様な連携先の確保

相談内容が多様化、複雑化し、困難事例も増えていく中で、より適切な相談

業務を実施していくためには、多様な連携先を確保することも課題となってくる。

現在、県では様々な相談機関を設置し相談対応に当たっているが、県のみでできることには自ずから限りがある。そこで、各機関においては、主に市町村を始めとする公的機関と連携し相談業務の充実を図っているが、今後は、NPO法人等各種民間団体も含めて連携の枠をもっと広げ、より効果的な相談業務とする必要がある。

例えば、行政ではなかなか手の届きにくい分野で、孤立しがちな子どもたちを対象に居場所づくりや学習支援等の活動に取り組んでいる団体があるが、県として、こうした活動を行っている団体等を正確に把握し、県との役割分担を明確にした上で連携・協働していくことで、相談や支援の選択の幅も広がり、相談者にとってより良い環境に繋がっていくものと考えられる。

ただし、NPO法人等各種民間団体と連携する場合には、その団体の活動状況や実績等について詳細に把握し、県との連携における信頼性を十分確保することが重要であるということ言うまでもない。

その一例をして、「総合相談窓口」の主務課である県民生活部男女共同参画青少年課では、子ども・若者育成支援推進法に基づき、ひきこもりや不登校等の子ども・若者を支援するため、「おかやま子ども・若者サポートネット」を設置し、支援対象ごとの専門機関や相談窓口を紹介している。この組織を構成している県内の専門的な関係機関・団体には、国や地方公共団体だけでなく、公益法人やNPO法人も含まれている。「総合相談窓口」においては、相談内容により、これらの機関等を紹介する場合があるとしているが、今回調査をした限りでは、他の機関でこのような事例は見られなかった。まずは、「おかやま子ども・若者サポートネット」の例を参考に、関係機関や団体に関する情報収集等から始めていただきたい。

ところで、平成29年度から、高校中退者のひきこもりを防止し、就学や就労に向けた自立支援を行うため、「総合相談窓口」に専任コーディネーターが配置された。高校中退者は年間700名程度おり、その多くが進路未定のまま退学しているとのことである。この専任コーディネーターは、こうした中退者やその保護者の相談に対応し、進路の方向性に応じた専門機関や団体に繋いでいく等の支援を行っているとのことであり、こうした新たな連携にも期待しているところである。

5 相談結果の活用について

(1) 一般県民に向けた情報発信

相談結果等は、主に、関係機関との情報共有や事例検討会で活用されているが、事例検討会で使用した資料等は、検討会終了後すべて回収されるところがほとんどであり、個人情報保護が徹底されている。

現在、相談機関内や相談機関相互等、内部での情報共有は進んでいるが、一般県民等に向けた情報発信の活用事例は少ない。個人情報保護に十分配慮した

上で、各機関が蓄積している豊富な相談対応のノウハウや相談事例を一般的なものに置き換えて、例えば、「Q&A」のような形で、情報発信していくことも考えられるが、相談機関にあっては、相談者が意図しない捉え方をすることを危惧し、こうした活用方法には消極的である。

そうした中、相談結果の活用事例として、「児童相談所」において作成された「『子どもが心配』チェックシート」等のアセスメントツールを挙げることができる。これは、市町村等関係機関だけでなく一般県民も容易に利用でき、県民サービスにも繋がるもので、特筆すべき事例となっており、他の機関においても参考にされたい。[*16 ページ参照]

第6 最後に

今回、「子ども」に関する相談業務の実施状況について監査を実施したが、監査対象とした相談機関は、いずれも、子どもたちの幸せを願い、親をはじめとした子どもを取り巻く大人たちを支援し、熱意と使命感を持って相談業務に取り組んでおり、敬意を表するところである。

ところで、平成29年8月に発表された「平成29年度県民満足度調査結果」によれば、「子育て環境」については、平成28年度に比べ、満足度が、0.26ポイント低下しており、県民の重要度は高い(4.01点)が、満足度は低い(2.79点)という残念な結果となっている。

この結果は真摯に受け止めなければならないが、このことは、「子育て環境」について、県民の関心が非常に高く、県に対する期待も大きいということの裏返しであるとも言える。

「子育て環境」の充実において、監査対象とした相談業務はその一端を担うものであるが、県が実施している多様な相談業務の実態を広く県民に知ってもらい、各種相談機関を大いに利用してもらうことにより、その存在感を十分発揮していただきたい。

「生き生きおかやま」の実現を目指し、県民のニーズに応えた各種相談体制がますます充実し、誰もが安心して子育てできる環境の整備が推進されることを期待するものである。

【参考】 相談業務別・相談実施機関の概要

1 青少年に関する相談全般

主務課	県民生活部男女共同参画青少年課																																																																		
相談業務実施機関 (相談窓口)	青少年総合相談センター 総合相談窓口 (愛称：ハートフルおかやま110)																																																																		
相談業務の目的	青少年に関する相談全般への対応により、いじめ、不登校、非行等の防止及び解消を図り、もって青少年の健全な育成に資する。																																																																		
対象者	青少年に関する相談がある人(本人、親、祖父母、友人等)																																																																		
相談業務の概要	・青少年に関する相談全般 ・必要に応じて適切な窓口の紹介																																																																		
相談員体制	非常勤嘱託職員(専任)12名 [有資格者(内数)] 臨床心理士2名																																																																		
相談実施状況	○ 来所(面談) 週2日(予約制) 10:00~12:00/13:00~15:00 臨床心理士が対応 ○ 電話・FAX・メール 年末年始を除く毎日 8:30~21:30 3交替制で相談員1名が対応																																																																		
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	<p style="text-align: right;">(単位：件)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="4">相談方法</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>来所 (面談)</th> <th>電話</th> <th>FAX</th> <th>メール</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td>82</td> <td>1,624</td> <td>-</td> <td>281</td> <td>1,987</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>85</td> <td>1,201</td> <td>-</td> <td>150</td> <td>1,436</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>81</td> <td>1,240</td> <td>-</td> <td>244</td> <td>1,565</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(単位：件)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="6">相談内容</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>学校</th> <th>家庭</th> <th>健康・性</th> <th>異性・交遊等</th> <th>仕事</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td>412</td> <td>375</td> <td>313</td> <td>167</td> <td>153</td> <td>567</td> <td>1,987</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>301</td> <td>307</td> <td>192</td> <td>94</td> <td>118</td> <td>424</td> <td>1,436</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>416</td> <td>300</td> <td>258</td> <td>99</td> <td>105</td> <td>387</td> <td>1,565</td> </tr> </tbody> </table> <p>※相談内容は、主なもの(上位5項目以内)を挙げており、それ以外は「その他」にまとめている。 ※平成28年度の「健康・性」の項目については、「健康・性」と「発達障害等」に分かれているが、合算して計上している。</p>	年度	相談方法				計	来所 (面談)	電話	FAX	メール	26	82	1,624	-	281	1,987	27	85	1,201	-	150	1,436	28	81	1,240	-	244	1,565	年度	相談内容						計	学校	家庭	健康・性	異性・交遊等	仕事	その他	26	412	375	313	167	153	567	1,987	27	301	307	192	94	118	424	1,436	28	416	300	258	99	105	387	1,565
年度	相談方法				計																																																														
	来所 (面談)	電話	FAX	メール																																																															
26	82	1,624	-	281	1,987																																																														
27	85	1,201	-	150	1,436																																																														
28	81	1,240	-	244	1,565																																																														
年度	相談内容						計																																																												
	学校	家庭	健康・性	異性・交遊等	仕事	その他																																																													
26	412	375	313	167	153	567	1,987																																																												
27	301	307	192	94	118	424	1,436																																																												
28	416	300	258	99	105	387	1,565																																																												
相談の状況や変化課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数は全体的に減少傾向にあるが、他の相談窓口の充実に伴うものかと考えている。 ・相談内容は、月によって変化はあるが、「学校」「家庭」に関するものが多い。平成28年度からは、「健康・性」のカテゴリを「健康・性」と「発達障害等」に分け、より詳細な把握に努めている。 ・緊急性の高い相談者に対して、相談者の目に留まりやすいような、より有効な広報のあり方が課題である。 ・相談員の高齢化が進む中で、新たな相談員の獲得に向け、早めの募集等を行っていく必要がある。 																																																																		

2 小児医療相談

主務課	保健福祉部医療推進課											
相談業務実施機関 (相談窓口)	小児救急医療電話相談											
相談業務の目的	小児救急患者の保護者等の不安や悩み、症状の対応方法等について電話で相談に応じるとともに、医療機関への受診について適切なアドバイスを行うことにより、小児救急に際して保護者等が安心感を持って対応できることを目的とする。											
対象者	おおむね15歳以下の子どもとその保護者											
相談業務の概要	休日夜間に子どもの体調が悪くなった際に、医療機関への受診などについてアドバイスをを行う。											
相談員体制	〔委託：公益社団法人岡山県医師会、株式会社法研〕 看護師等の資格を持つ相談員61名											
相談実施状況	○ 電話 平日19:00～翌朝8:00 土日、祝日、年末年始18:00～翌朝8:00 23時まで2回線、23時以降1回線で対応											
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	<p style="text-align: center;">(単位：件)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>相談方法</th> <th>相談件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">電 話</td> <td style="text-align: center;">11,858</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td style="text-align: center;">16,378</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td style="text-align: center;">15,893</td> </tr> </tbody> </table> <p>※相談内容は、「病気やけがに関すること」のみである。</p>		年度	相談方法	相談件数	26	電 話	11,858	27	16,378	28	15,893
年度	相談方法	相談件数										
26	電 話	11,858										
27		16,378										
28		15,893										
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・制度開始から、順次、相談時間等を拡大している。 <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">{</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 制度開始 平成16年7月～ 休日等(土日、祝日、年末年始)18:00～23:00 平日拡大 平成19年5月～ 平日19:00～23:00, 休日等18:00～23:00 2回線化 平成25年9月～ 平日19:00～23:00, 休日等18:00～23:00 時間延長 平成26年9月～ 平日19:00～翌朝8:00, 休日等18:00～翌朝8:00 </td> <td style="font-size: 2em; vertical-align: middle;">}</td> </tr> </table> ・運営面において、相談対象者の拡大(大人への拡大)や「#7119」との統合等について、今後、有効性や費用対効果等に係る検討が必要であると考えている。 (注) 救急安心センター事業(#7119)とは、住民が、急なけがや病気をした際に、救急車を呼ぶか、いまずぐ病院に行った方が良いのかなど、判断に迷った場合に、専門家から電話でアドバイスを受けることのできる窓口のこと。 (総務省消防庁刊行物「消防の動きNo.552」より) 		{	<ul style="list-style-type: none"> 制度開始 平成16年7月～ 休日等(土日、祝日、年末年始)18:00～23:00 平日拡大 平成19年5月～ 平日19:00～23:00, 休日等18:00～23:00 2回線化 平成25年9月～ 平日19:00～23:00, 休日等18:00～23:00 時間延長 平成26年9月～ 平日19:00～翌朝8:00, 休日等18:00～翌朝8:00 	}							
{	<ul style="list-style-type: none"> 制度開始 平成16年7月～ 休日等(土日、祝日、年末年始)18:00～23:00 平日拡大 平成19年5月～ 平日19:00～23:00, 休日等18:00～23:00 2回線化 平成25年9月～ 平日19:00～23:00, 休日等18:00～23:00 時間延長 平成26年9月～ 平日19:00～翌朝8:00, 休日等18:00～翌朝8:00 	}										

3 妊娠・出産に関する相談

主務課	保健福祉部健康推進課								
相談業務実施機関 (相談窓口)	おかやま妊娠・出産サポートセンター								
相談業務の目的	妊娠・出産等に関する悩みを持つ人からの相談に応じ、助言や情報提供を行うとともに、相談内容等について分析し、妊娠及び出産に関する正しい知識の普及を通じて、子どもを産みたい人が出産でき、時代の社会を担う子どもたちが健やかに生まれ、かつ、育成される環境の整備を図る。								
対象者	妊娠・出産等に関する悩みを持つ者等								
相談業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・妊娠・出産等に関する相談 ・女性の健康に関する相談 								
相談員体制	〔委託：国立大学法人岡山大学〕 常勤職員（兼任）医師1名 非常勤嘱託職員（兼任）助産師4名，社会福祉士2名，保健師1名，臨床心理士1名								
相談実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ○ 来所（面談）・電話 毎週月，火，水，金曜日（祝日，年末年始を除く）9:00～12:00 時間制限をせず，相談員2名が対応 ○ FAX・メール 毎週月，火，水，金曜日（祝日，年末年始を除く）9:00～12:00 受信は毎日24時間受け付けるが，返答は相談時間内に相談員が対応 								
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	(単位：件)								
	年度	区分	相談内容					その他	計
			思春期の身体 の悩み	妊 娠 ・ 出 産	不 妊 ・ 不 育 症	家族に 関する こと	医療機 関に関 する情 報		
	26	面 談	-	-	1	1	-	6	8
		電 話	8	24	12	-	-	13	57
		F A X	-	-	-	-	-	1	1
		メー ル	-	8	2	-	1	6	17
		計	8	32	15	1	1	26	83
	27	面 談	-	7	16	-	-	16	39
		電 話	5	42	16	9	1	35	108
		F A X	-	-	-	-	-	-	-
		メー ル	32	53	-	-	1	18	104
		計	37	102	32	9	2	69	251
	28	面 談	-	1	8	2	-	17	28
		電 話	6	55	2	3	3	30	99
		F A X	-	-	-	-	-	-	-
		メー ル	17	154	-	1	1	13	186
		計	23	210	10	6	4	60	313
	※相談内容は、主なもの（上位5項目以内）を挙げており、それ以外は「その他」にまとめている。								
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットやカードの幅広い配付等により、県民への認知度が上昇するにつれて、全体の相談件数は増加している。 ・相談内容は、特に、「妊娠・出産に関する悩み」が増加しており、なかには望まない妊娠で中絶を行うかどうかについてなど緊急性のある相談も見られている。 								

	<ul style="list-style-type: none">・広報に当たっては、望まない妊娠や産後うつなど生命に関わるような切迫した状況の人々へのより有効な周知方法を今後検討する必要がある。・望まない妊娠や産後うつなどでは、妊娠中絶や自殺・心中等のリスクがあり、本来は24時間体制での相談が望ましいが、来所・電話相談に関しては困難である。現状では、メールでの相談で日中以外の相談を多く受け入れている。・相談員は専門性が要求されるが、有資格者の人材確保については難しい面があり、相談員間の連絡を密にして対応している。また、ホームページやデータ管理のための人材確保にも努めている。
--	--

4-1 乳幼児の発達支援相談

主務課	保健福祉部健康推進課											
相談業務実施機関 (相談窓口)	備前保健所											
相談業務の目的	乳幼児健診や家庭訪問等において把握した発育・発達上経過観察が必要な子どもに対し、医師（児童精神科医・小児神経科医・小児科医）や心理判定員、保健師等が専門的な相談に応じ、発育発達の特性や課題に応じた支援方針を明らかにし、親子の状況に応じた支援をすることにより、子どもの適切な発達を促す。											
対象者	乳幼児健診等において発見された発育や育児環境等に問題があると思われる児童のうち、保健医療従事者等による経過観察、発達相談及び発育訓練指導等の発育に関する支援を行うことが必要と認められる児童及びその保護者											
相談業務の概要	精神発達相談											
相談員体制	常勤職員（兼任）保健師2名、（相談人数により）市町担当保健師2名 医療機関等から派遣された 医師（児童精神科医・小児神経科医・小児科医）5名、 臨床心理士8名											
相談実施状況	○ 来所（面談） 年13回開催（玉野市6回、瀬戸内市3回、吉備中央町4回） 玉野市・瀬戸内市 13:00～、吉備中央町 12:45～（すべて予約制） 相談日ごとに、保健所保健師・市町保健師各1名、心理判定員1～2名、医師1名体制で、①問診 ②心理相談 ③医療相談 ④保健指導 を実施											
相談件数 (※相談実施機関で扱った実人員数)	<p style="text-align: center;">(単位：件)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>相談方法</th> <th>相談件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">来 所 (面談)</td> <td style="text-align: center;">33</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td style="text-align: center;">31</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td style="text-align: center;">40</td> </tr> </tbody> </table> <p>※相談内容は、「精神発達相談」である。</p>		年度	相談方法	相談件数	26	来 所 (面談)	33	27	31	28	40
年度	相談方法	相談件数										
26	来 所 (面談)	33										
27		31										
28		40										
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・「発達が気になる」、「集団生活の中で困るのではないか」など就園前の保護者の心配や乳幼児健診からの相談だけでなく、幼稚園・保育園からの紹介もあり、相談者は増加している。 ・相談の結果、医療や療育、母子教室等へ支援が継続されることが多いが、療育機関や要観察児教室に空きがなく、待機になることもある。 ・保護者の受け止め方を確認するとともに、必要に応じて医療機関や療育機関へスムーズにつながるよう、市町保健師と連携して支援を実施している。 ・相談者は年々増加しているが、1回の相談日で受けられる人数には限りがあるため、市町保健師の事前面接と同席するなど、できるだけ当日の相談がスムーズに進むよう工夫している。 											

4-2 乳幼児の発達支援相談

主務課	保健福祉部健康推進課				
相談業務実施機関 (相談窓口)	備北保健所				
相談業務の目的	各種乳幼児健診や日常の保健活動の中から、発育・発達に問題が疑われた子どもや、育児不安の強い親、虐待が危惧される親に対して専門医等による相談を実施する。また、市保健師・専門医療機関・療育機関等との連携により、対象となる親子へ適切な支援を行うことにより、子どもの適切な発育・発達を促すとともに虐待予防を図る。				
対象者	乳幼児健診等において発見された発育や育児環境等に問題があると思われる児童のうち、保健医療従事者等による経過観察、発達相談及び発育訓練指導等の発育に関する支援を行うことが必要と認められる児童及びその保護者				
相談業務の概要	総合相談、精神発達相談、歯科保健相談				
相談員体制	常勤職員（兼任） 歯科医師1名、歯科衛生士1名、管理栄養士1名、 心理判定員1名、保健師5名 医療機関等から派遣された 医師（小児科医）1名、臨床心理士2名				
相談実施状況	○ 来所（面談） 年12回開催：定例日は、毎月第2木曜日 13:00～17:00 完全予約制で、相談枠7名（新規4名、継続3名）で実施				
相談件数 (※相談実施機関で扱った延人員数)	(単位：件)				
		相 談 内 容			
年度	相談方法	子ども 心とから だけの 総合 相談	精神発達 相 談	歯科保健 相 談	計
26	来 所 (面談)	56	46	55	157
27		62	39	57	158
28		71	44	24	139
※相談内容は、主なもの（上位5項目以内）を挙げている。					
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・市の母子保健活動の充実により、保育士・幼稚園教諭等専門職の資質向上も図られ、発育・発達に遅れが疑われる児について、タイムリーに市保健師に相談ができ、その後の保健所の相談にもつながっている。 ・「保健所の相談予約が取りにくかった」との要望が多くあり、相談日を増やすことを検討したが、専門医の確保が難しいため、実施には至っていない。 ・歯科相談については、要望が少ないことを受け、平成28年度から隔月実施に変更した。 ・相談の結果、専門医療機関の受診が必要とされた場合、管内には当該医療機関が存在しないため、管外の専門医療機関を紹介しているが、予約が取りにくく、早期受診が難しい状況にある。 				

5-1 こころの健康相談

主務課	保健福祉部健康推進課
相談業務実施機関 (相談窓口)	備中保健所 備北保健所新見支所 美作保健所
相談業務の目的	「精神保健福祉法」に基づき、精神障害についての正しい知識の普及と精神障害者及びその家族等への相談指導等を行うことにより、精神障害者の社会復帰及びその自立と社会参加を促すことを目的とする。
対象者	一般県民及び保健、福祉、介護、教育等支援関係者
相談業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・気分が落ち込む、眠れない、仕事のストレス、職場の人間関係の悩み等、心の健康に関する相談 ・飲酒による健康問題 ・ひきこもり、思春期の心の健康相談
相談員体制	<p>【備中保健所】 常勤職員（兼任）保健師2名 非常勤嘱託職員（専任）医師（精神科医）2名、臨床心理士1名</p> <p>【備北保健所新見支所】 常勤職員（兼任）保健師1名 非常勤嘱託職員（専任）医師（精神科医）1名、短期大学講師1名</p> <p>【美作保健所】 常勤職員（兼任）保健師2名 非常勤嘱託職員（専任）医師（精神科医）2名、臨床心理士1名</p>
相談実施状況	<p>○ 来所（面談） * 要事前予約</p> <p>【備中保健所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・心の相談 毎月第2火曜日 14:00～15:30（所内） 〃 第3金曜日 13:30～15:00（所外） 保健師1名、精神科医師1名で対応 ・思春期相談 奇数月第3水曜日 9:30～11:30 保健師1名、臨床心理士1名で対応 <p>【備北保健所新見支所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・心の相談 原則、毎月第1木曜日 9:30～11:30 保健師1名、精神科医師1名で対応 ・思春期相談 原則、奇数月第3木曜日 15:00～17:00 保健師1名、短期大学講師1名で対応 <p>【美作保健所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・心の相談 毎月第4水曜日 14:00～16:00（所内） 〃 第2火曜日 14:00～16:00（所外） 保健師1名、精神科医1名で対応 ・思春期相談 毎月第2木曜日 13:00～15:00 保健師1名、臨床心理士1名で対応

相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	【備中保健所】 (単位：件)							
	年度	区分	相談内容					計
			もりを含む) 登校・ひきこ 適応障害(不 む)統合失調 症	統 合 失 調 症	情 緒 障 害 、 ス ト レス 障 害 等	う つ 状 態 、 感 覚 障 害 、 疑 い を 含 む)	知 的 障 害 (疑 い を 含 む)	
	26	面談	17	1	2	-	2	22
27	15		6	5	4	7	37	
28	21		4	4	-	8	37	
【備北保健所新見支所】 (単位：件)								
年度	区分	相談内容					計	
		ス ト レ ス 状 態 、 抑 うつ 、 不 安	統 合 失 調 症	こ も り 、 不 登 校 、 ひ き こ も り (発 達 障 害 を 含 む)	不 登 校 、 ひ き こ も り (発 達 障 害 を 含 む)	ア ル コ ホ ール 関 連 問 題		認 知 症 (疑 い を 含 む)
26	面談	7	5	29	2	3	1	47
27		3	3	28	2	2	2	40
28		2	1	22	3	2	3	33
【美作保健所】 (単位：件)								
年度	区分	相談内容					計	
		統 合 失 調 症	ス ト レ ス 状 態 、 抑 うつ 、 不 安	認 知 症 (疑 い を 含 む)	達 障 害 (疑 い を 含 む)	知 的 障 害 、 疑 い		ひ き こ も り
26	面談	3	8	10	2	11	11	45
27		4	5	9	8	10	10	46
28		-	3	8	11	10	6	38
※相談内容は、主なもの(上位5項目以内)を挙げており、それ以外は「その他」にまとめている。								
相談の状況や変化課題等 (※相談実施機関の認識)	<p>・関係機関との連携にあたり、ケースに応じて、各機関の役割分担を相談しながら進めていくことが必要である。</p> <p>・各種業務研修の受講や事例検討会への参加等により、常に、担当保健師のスキルアップを図っていく必要がある。</p> <p>【備中保健所】</p> <p>・相談内容は、発達障害関連、不登校、ひきこもりに関する相談の割合が高く、20歳以上の相談が増加している。</p> <p>【備北保健所新見支所】</p> <p>・思春期相談については、不登校、ひきこもりの主訴が中心である。</p> <p>【美作保健所】</p> <p>・心の相談では認知症に関する相談が多かったが、近年、発達障害に関する相談が増加傾向にある。また、20歳以上のひきこもりに関する相談も増加している。</p>							

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

5-2 こころの健康相談

主務課	保健福祉部健康推進課								
相談業務実施機関 (相談窓口)	精神保健福祉センター								
相談業務の目的	県民のこころの健康の保持増進と精神障害者の社会参加の促進及び地域生活支援を目的とする。								
対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・来所相談 こころの悩みや精神症状を抱える本人及びその家族等 ・こころの電話相談 こころの問題を抱えている岡山市外に居住している人 								
相談業務の概要	精神保健福祉に関する相談								
相談員体制	常勤職員（兼任）臨床心理士2名，保健師1名 非常勤嘱託職員6名（専任1名，兼任5名） [有資格者（内数）] 精神保健福祉士4名，臨床心理士2名								
相談実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ○ 来所（面談） 毎週月～金曜日（祝日，年末年始を除く）9:00～16:30 原則，相談員2名で対応（予約制） ○ 電 話 毎週月，水，木曜日（祝日，年末年始を除く） 9:30～12:00，13:00～16:00 相談員6名がそれぞれ半日ずつ対応 								
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	(単位：件)								
	年 度	区 分	相 談 内 容						計
			社 会 復 帰	心 の 健 康	うつ ・ うつ 状 態	老 人 保 健	思 春 期	そ の 他	
	26	面 談	526	81	48	8	20	59	742
		電 話	1,112	245	61	38	23	786	2,265
		計	1,638	326	109	46	43	845	3,007
	27	面 談	651	75	91	2	18	19	856
		電 話	1,740	322	82	15	13	164	2,336
		計	2,391	397	173	17	31	183	3,192
	28	面 談	637	54	116	1	26	19	853
		電 話	1,290	220	39	17	15	105	1,686
		計	1,927	274	155	18	41	124	2,539
	※相談内容は，主なもの（上位5項目以内）を挙げており，それ以外は「その他」にまとめている。								
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・こころの電話相談について，相談日の拡大を検討している。 ・相談員については，経験年数により個人のスキルに差があるため，相談を受ける際には，相談員の組み合わせ（若手職員とベテラン職員等）に工夫している。 								

6 ひとり親家庭に関する相談

主務課	保健福祉部子ども家庭課						
相談業務実施機関 (相談窓口)	ひとり親家庭支援センター						
相談業務の目的	母子家庭に限らず、父子家庭も対象として、日常生活の様々な悩みや相談に応じるとともに、就業相談やセミナー開催、就業情報の提供に至るまでの一貫した就労支援サービスを提供する。						
対象者	ひとり親家庭の方						
相談業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・就労に関する相談 ・その他ひとり親家庭の方の一般相談 						
相談員体制	〔委託：公益財団法人岡山県愛染会〕 常勤職員（兼任） 職業紹介責任者 1名 非常勤嘱託職員（専任） 2名 〔有資格者（内数）〕 ファイナンシャルプランナー 1名、保健師 1名						
相談実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ○ 来所（面談）・電話 毎週月～金曜日（祝日、年末年始を除く）9:00～16:30 （来所相談は事前予約） 相談員 1名が対応（木曜日のみ、相談員 2名体制） ○ F A X 24時間対応 返信は、勤務時間内に対応 						
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	(単位：件)						
	年度	区分	相 談 内 容				計
			就 労 就・転職	生 活 一 般	児 童	そ の 他	
	26	面 談	50	17	11	3	81
		電 話	111	66	27	10	214
		F A X	-	-	-	-	-
		計	161	83	38	13	295
	27	面 談	53	24	13	5	95
		電 話	92	80	22	12	206
		F A X	-	-	-	-	-
		計	145	104	35	17	301
	28	面 談	81	10	12	6	109
		電 話	122	74	40	17	253
		F A X	-	-	-	-	-
		計	203	84	52	23	362
	※相談内容は、主なもの（上位5項目以内）を挙げており、それ以外は「その他」にまとめている。						
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・年々、父子家庭の相談が増加している。 ・相談内容が、子どもの発達障害、養育費、制度に関すること、メンタルの問題等多様化してきている。 ・ラジオ・新聞による広報は対象者が限定され、効果が一時的であるが、スマートフォン等の普及に伴い、最近ではインターネットで検索したという相談者が増加しているので、インターネットを利用した広報の充実を検討している。 						

7 子どもに関する相談全般

主務課	保健福祉部子ども家庭課						
相談業務実施機関 (相談窓口)	中央児童相談所 倉敷児童相談所 津山児童相談所						
相談業務の目的	すべての子どもが心身ともに健やかに育ち、その持てる力を最大限に発揮することができるよう、子ども及びその家庭等を援助することを目的とし、児童福祉の理念及び児童育成の責任の原理に基づき、常に子どもの最善の利益を優先して考慮し、援助活動を展開する。						
対象者	18歳未満の子どもとその家族、及びその子どもの関係機関						
相談業務の概要	子どもの福祉に関するあらゆる問題についての相談						
相談員体制	<p>【中央児童相談所】</p> <ul style="list-style-type: none"> 常勤職員 28名（専任 22名，兼任 6名） 〔有資格者（内数）〕 児童福祉司 11名，児童心理司 3名，保健師 1名 非常勤嘱託職員（専任） 87名（内訳：家庭相談員 1名，里親委託等推進員 1名，児童虐待対応協力員 1名，医師 9名，心理判定員 16名，弁護士 2名 他） <p>【倉敷児童相談所】</p> <ul style="list-style-type: none"> 常勤職員（兼任） 37名 〔有資格者（内数）〕 児童福祉司 17名，児童心理司 11名，保健師 2名，保育士 1名 非常勤嘱託職員 17名（専任 7名，兼任 10名）（内訳：家庭相談員 4名，里親委託等推進員 1名，児童虐待対応協力員 2名，医師 9名，心理判定員 1名） <p>【津山児童相談所】</p> <ul style="list-style-type: none"> 常勤職員（兼任） 15名 〔有資格者（内数）〕 児童福祉司 7名，児童心理司 2名，保健師 1名 非常勤嘱託職員 15名（専任 8名，兼任 7名）（内訳：家庭相談員 2名，里親委託等推進員 1名，児童虐待対応協力員 1名，医師 5名，心理判定員 2名 他） 						
相談実施状況	<p>○ 来所（面談）・電話 平日 8:30～17:15（原則，予約）（緊急対応は除く） 児童福祉司及び児童心理司が対応 ※ 緊急一時保護，虐待通告相談は，24時間 365日対応</p> <p>○ FAX，メール，訪問 必要に応じて，児童福祉司，児童心理司が対応</p> <p>【中央児童相談所のみ】</p> <p>○ 家庭電話相談室 毎週月～土曜日 9:00～20:00 相談員 4名が，1日 2名体制で対応</p>						
相談件数	(単位：件)						
	区分	年度	相談内容				
			養護	障害	非行	育成	計
	中央児童相談所	26	173	230	26	66	495
		27	157	258	15	82	512
		28	173	225	15	65	478
	倉敷児童相談所	26	761	1,238	192	340	2,531
		27	851	1,328	146	355	2,680
		28	859	1,332	142	349	2,682
	津山児童相談所	26	258	332	14	130	734
		27	246	369	15	117	747

		28	274	416	19	108	817	
<p>※相談方法別ではなく、相談内容別で集計している。 ※件数は、継続相談件数を除く。(福祉行政報告例の基準による。)</p>								
<p>【中央児童相談所（家庭電話相談室）】(別掲) (単位：件)</p>								
年 度	区 分	相 談 内 容						
		養護	障害	非行	育成	家庭	その他	計
26	電 話	66	15	1	587	1,321	51	2,041
27		74	14	-	639	688	16	1,431
28		53	5	2	593	478	33	1,164
<p>※相談内容は、主なもの（上位5項目以内）を挙げており、それ以外は「その他」にまとめている。</p>								
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・児童虐待については、警察からの通告が増加しており、中でも面前DV事案の通告が増加している。また、中学卒業から18歳未満の相談対応件数が増加している。 ・年長児童（15歳以上）の一時保護件数が増加している。 ・休日、夜間における相談や緊急一時保護対応等、今後の相談体制のあり方について、検討を始めている。 ・研修の実施等により職員（相談員）の人材育成を図っている。 ・機関により相談対応にスキルの差があること、機関の役割の違いから問題の捉え方や支援方法に違いがあることなどから、関係機関との連携に課題は多い。各機関の特徴をよく理解した上で、ケースごとに連携の工夫が必要である他、研修実施による市町村への支援等が必要と考えている。 							

8 障害児に関する相談

主務課	保健福祉部障害福祉課						
相談業務実施機関 (相談窓口)	岡山県手をつなぐ育成会 心身障害児(者)療育相談コーナー						
相談業務の目的	家庭において、心身障害児(者)を療育している保護者に対し、療育相談、援護措置等の各種の相談に応じ、家庭での療育のあり方を指導するとともに、近年、心身障害児(者)の人権・権利の擁護がますます必要になってきていることから、成年後見制度や法律に関する相談にも対応することにより、心身障害児(者)の福祉の充実を図る。						
対象者	心身障害児(者)及びその保護者						
相談業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・療育相談, 生活指導 ・在宅援護措置等の相談 ・成年後見制度や法律の相談 ・その他心身障害児(者)の発達に関する各種相談 						
相談員体制	[委託：一般社団法人岡山県手をつなぐ育成会] 常勤職員(兼任)1名, 非常勤職員(兼任)3名 各地域の知的障害者相談員(専任)17名						
相談実施状況	○ 来所(面談) <ul style="list-style-type: none"> ・ 県全域 毎月第2, 4火曜日 13:00～ 主 主に育成会職員が対応, 相談内容により精神科医等に依頼することもある ・ 備南地区 毎週月曜日 10:00～ ・ 井笠地区 随時 10:00～ ・ 新見地区 毎月第3水曜日 10:00～ ・ 津山地区 毎月第1木曜日 13:30～ } 主に知的障害者相談員が対応						
相談件数 (※相談実施機関で扱った 監査対象相談業務のうち、 相談記録が残っているもののみ)	(単位：件)						
	年度	区分	相談内容				
			生活 相談	療育 相談	援護 措置 相談	その他	計
	26	面 談	4	3		-	7
	27		15	7	2	1	25
	28		21	11	3	-	35
	※相談内容は、主なもの(上位5項目以内)を挙げており、それ以外は「その他」にまとめている。						
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 18歳未満の子どもに関する相談の全体に占める割合は少ない。 ・ 親の高齢化や親亡き後のことで、知的障害者である子が地域で生活していく上での不安に関する相談が増えている。 ・ 相談員の高齢化のため、若い相談者とのジェネレーションギャップを埋めることが少し難しくなっている。 ・ 法や制度等の変化により、相談内容もめまぐるしく変化してきており、相談員の研修等を充実させていく必要がある。 						

9 発達障害に関する相談

主務課	保健福祉部障害福祉課								
相談業務実施機関 (相談窓口)	おかやま発達障害者支援センター								
相談業務の目的	発達障害のある方やその家族が、どのライフステージでも身近な地域で個別の特性に応じた支援を受けることができるように、関係機関と連携しながら、支援を行う。								
対象者	発達障害のある方とその家族及び関係機関の支援者								
相談業務の概要	相談支援、発達支援、就労支援								
相談員体制	〔委託：社会福祉法人旭川荘〕 常勤職員（専任）8名								
相談実施状況	相談日 毎週月～金曜日（祝日を除く）9:00～17:00 ○ 来所（面談） 予約制により、担当相談員が対応 ○ 電話（受付） 曜日ごとに相談員の当番制により対応 ○ 訪問 予約制により、関係機関の相談場所に訪問 (家庭訪問は行っていない)								
相談件数 (※相談実施機関で扱った 監査対象相談件数)	(単位：件)								
	年度	区分	相談内容						計
			現在の生活、 家族ができること	進路や将来の生活	学校、利用しているサービス等	現在通学しているサ 校、利用しているサ 校	受けられる機 関に 関 する こと	診断・相談・支 援が 関 する こと	
	26	面談	15	8	17	1	27	3	71
		電話	28	13	63	9	17	13	143
		訪問	28	1	1	1	9	49	89
		計	71	22	81	11	53	65	303
	27	面談	1	2	5	-	8	13	29
		電話	49	7	15	9	-	14	94
		訪問	14	-	24	-	-	24	62
		計	64	9	44	9	8	51	185
	28	面談	13	9	3	2	6	4	37
		電話	34	14	15	19	1	16	99
		訪問	20	5	6	-	6	34	71
		計	67	28	24	21	13	54	207
※相談内容は、主なもの（上位5項目以内）を挙げており、それ以外は「その他」にまとめている。									
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・例年、相談者（実人数）の6割程度が19歳以上の年齢であり、その傾向は変わっていない。 ・関係機関のバックアップが発達障害者支援センターの主な役割であるため、ケースの引き継ぎというよりも、相談者の所属先や身近な支援機関と協働して支援を行っている。 ・連携を行う機関や領域が多岐に渡るため、他機関に発達障害者支援センターの役割を知ってもらうことが課題である。 ・成人期の相談が多く、その対応が優先される中、幼児期や学齢期の相談やその時期の家族の相談に対応できる職員が限定されているため、他職員の面接や機関 								

	コンサルテーションへの陪席や同行，家族支援事業等の業務を通じた職員のスキル向上に取り組んでいる。
--	--

10 子ども自身からの相談全般

主務課	教育庁生涯学習課								
相談業務実施機関 (相談窓口)	子どもほっとライン								
相談業務の目的	いじめ問題をはじめ、性の問題、自分の生き方や家族・友人関係で悩む子どもたちを支援するため、子どもたちが電話などにより、24時間気楽に悩みを相談できる体制を整備し、子どもたちのすこやかな成長を促す。								
対象者	原則、18歳未満の子ども								
相談業務の概要	いじめ問題、性の問題、自分の生き方や家族・友人関係 等								
相談員体制	専任の学生ボランティア（有償）37名								
相談実施状況	○ 電話 平日 17:00～21:30, 土日祝日 8:30～21:30（年末年始を除く） 平日2交替制, 土日祝日4交替制で相談員が1名ずつ対応 ○ メール 24時間受付 相談員が勤務時間内で対応								
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	(単位: 件)								
	年度	区分	相談内容						計
			異性・交遊	健康・性	家庭	いじめ	学習相談	その他	
	26	電話	298	146	54	89	30	1,010	1,627
		メール	186	126	55	32	19	147	565
		計	484	272	109	121	49	1,157	2,192
	27	電話	218	201	68	87	26	1,032	1,632
		メール	226	181	71	18	21	489	1,006
		計	444	382	139	105	47	1,521	2,638
	28	電話	228	172	63	66	38	729	1,296
		メール	187	204	70	9	12	334	816
		計	415	376	133	75	50	1,063	2,112
相談の状況や変化課題等 (※相談実施機関の認識)	※相談内容は、主なもの（上位5項目以内）を挙げており、それ以外は「その他」にまとめている。 ・幅広く周知しているため、県内のみならず県外からの相談もあり、相談者の近くの相談機関を紹介する場合がある。 ・年間相談件数はここ数年減少傾向にあるが、夏休み明けの9月、10月は毎年相談件数が増えている。 ・相談員が学生ボランティアであるため、卒業などで入れ替わりがあり、新規相談員の確保が厳しい年度がある。また、相談員の養成にも時間が掛かる。								

11 教育相談

主務課	教育庁生徒指導推進室																																																																																																																											
相談業務実施機関 (相談窓口)	青少年総合相談センター 教育相談 高梁教育相談室																																																																																																																											
相談業務の目的	いじめ・不登校等の学校不適応問題の解決を図るため、いじめ、不登校、非行、教育、性格・行動等教育上の諸問題について、児童生徒本人や保護者等に対して電話相談並びに面接相談を行う。																																																																																																																											
対象者	児童生徒、保護者 等																																																																																																																											
相談業務の概要	いじめ、不登校、非行、教育、性格・行動、進路、子育て等の相談																																																																																																																											
相談員体制	【青少年総合相談センター教育相談】 非常勤嘱託職員9名（専任5名，兼任4名）〔有資格者（内数）〕 臨床心理士3名 【高梁教育相談室】 非常勤嘱託職員（兼任）3名 〔有資格者（内数）〕 なし																																																																																																																											
相談実施状況	【青少年総合相談センター教育相談】 ○ 来所（面談）毎週月～金曜日（年末年始を除く）10:00～12:00/13:00～16:00 相談員1名が対応（要事前予約） ○ 電 話 毎日（年末年始を除く）8:30～21:30 2交替制で相談員が1名ずつ対応 【高梁教育相談室】 ○ 来所（面談）毎週火，金曜日（祝日を除く）10:00～12:00/13:00～16:00 相談員1名が対応（要事前予約） ○ 電 話 毎週火，金曜日（祝日を除く）9:00～12:00/13:00～16:00 相談員1名が対応																																																																																																																											
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	【青少年総合相談センター教育相談】 (単位：件) <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="6">相 談 内 容</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>家庭</th> <th>不登校</th> <th>発 達 障 害 等</th> <th>学 習</th> <th>進 路</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">26</td> <td>面 談</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>-</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>電 話</td> <td>667</td> <td>101</td> <td>-</td> <td>25</td> <td>65</td> <td>471</td> <td>1,329</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>669</td> <td>104</td> <td>-</td> <td>25</td> <td>65</td> <td>473</td> <td>1,336</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>面 談 ・ 電 話</td> <td>467</td> <td>109</td> <td>-</td> <td>142</td> <td>90</td> <td>360</td> <td>1,168</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>面 談 ・ 電 話</td> <td>338</td> <td>225</td> <td>81</td> <td>41</td> <td>61</td> <td>522</td> <td>1,268</td> </tr> </tbody> </table> 【高梁教育相談室】 (単位：件) <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="6">相 談 内 容</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>発 達 障 害 等</th> <th>集 団 不 適 応</th> <th>進 路</th> <th>不 登 校</th> <th>非 行</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">26</td> <td>面 談</td> <td>-</td> <td>84</td> <td>8</td> <td>67</td> <td>6</td> <td>61</td> <td>226</td> </tr> <tr> <td>電 話</td> <td>-</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>-</td> <td>90</td> <td>8</td> <td>71</td> <td>12</td> <td>76</td> <td>257</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>面 談 ・ 電 話</td> <td>-</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>22</td> <td>10</td> <td>179</td> <td>214</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>面 談 ・ 電 話</td> <td>69</td> <td>22</td> <td>20</td> <td>11</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>137</td> </tr> </tbody> </table> <p>※平成27,28年度については、相談方法別の件数は集計していない。 ※相談内容は、主なもの（上位5項目以内）を挙げており、それ以外は「その他」にまと</p>								年度	区分	相 談 内 容						計	家庭	不登校	発 達 障 害 等	学 習	進 路	その他	26	面 談	2	3	-	0	0	2	7	電 話	667	101	-	25	65	471	1,329	計	669	104	-	25	65	473	1,336	27	面 談 ・ 電 話	467	109	-	142	90	360	1,168	28	面 談 ・ 電 話	338	225	81	41	61	522	1,268	年度	区分	相 談 内 容						計	発 達 障 害 等	集 団 不 適 応	進 路	不 登 校	非 行	その他	26	面 談	-	84	8	67	6	61	226	電 話	-	6	0	4	6	15	31	計	-	90	8	71	12	76	257	27	面 談 ・ 電 話	-	0	3	22	10	179	214	28	面 談 ・ 電 話	69	22	20	11	7	8	137
年度	区分	相 談 内 容						計																																																																																																																				
		家庭	不登校	発 達 障 害 等	学 習	進 路	その他																																																																																																																					
26	面 談	2	3	-	0	0	2	7																																																																																																																				
	電 話	667	101	-	25	65	471	1,329																																																																																																																				
	計	669	104	-	25	65	473	1,336																																																																																																																				
27	面 談 ・ 電 話	467	109	-	142	90	360	1,168																																																																																																																				
28	面 談 ・ 電 話	338	225	81	41	61	522	1,268																																																																																																																				
年度	区分	相 談 内 容						計																																																																																																																				
		発 達 障 害 等	集 団 不 適 応	進 路	不 登 校	非 行	その他																																																																																																																					
26	面 談	-	84	8	67	6	61	226																																																																																																																				
	電 話	-	6	0	4	6	15	31																																																																																																																				
	計	-	90	8	71	12	76	257																																																																																																																				
27	面 談 ・ 電 話	-	0	3	22	10	179	214																																																																																																																				
28	面 談 ・ 電 話	69	22	20	11	7	8	137																																																																																																																				

相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	めている。 ・相談内容の背景に発達障害が疑われるケースが増えてきたので、平成28年度から「発達障害」の項目を設けた。 ・相談内容はひとつだけでなく、複数の内容が複合的に重なっていることが多く、複雑化している。 ・いじめや自殺念慮等緊急性の高い相談で、直接の対応が必要と想定されるようなケースにおいて、相談者が自身の学校や氏名を明らかにすることを拒む場合が多く、傾聴にとどまってしまう。 ・相談が繰り返される場合の適切な対応が難しい。
---------------------------------	--

12 子どものSOS全般の相談

主務課	教育庁生徒指導推進室								
相談業務実施機関 (相談窓口)	24時間子供SOSダイヤル								
相談業務の目的	いじめやその他の子どものSOS全般に悩む子どもや保護者等が、いつでも相談機関に相談できるよう、夜間・休日を含めて24時間対応可能な相談体制を整備し、電話相談を行う。								
対象者	児童生徒，保護者								
相談業務の概要	いじめ相談など，子どものSOS全般の相談								
相談員体制	非常勤嘱託職員15名（専任5名，兼任10名）〔有資格者（内数）〕臨床心理士6名								
相談実施状況	○ 電話 毎日24時間 4交替制で相談員が1名ずつ対応 (8:30～17:00/17:00～21:30 は青少年総合相談センター教育相談員が対応， 21:30～0:30/0:30～8:30 は深夜相談員が対応)								
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	(単位：件)								
	年 度	区 分	相 談 内 容					計	
			いじめ	家庭	インター ネット・ ケータイ	健康 ・ 性	不登校	その他	
	26	電 話	77	65	-	7	6	76	231
	27		13	6	1	1	0	10	31
	28		37	31	11	8	7	107	201
	※相談内容は，主なもの（上位5項目以内）を挙げており，それ以外は「その他」にまとめている。								
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> 平成27年度は相談窓口の名称変更に伴い、「SOS」という言葉から緊急性の高い危機的な相談という印象を与えたためか相談件数が激減したが，平成28年度にフリーダイヤル化されたことの周知徹底に努めたところ，件数は増加してきた。平成29年度はさらに利用が進んでいる。 相談内容はひとつだけでなく，複数の内容が複合的に重なっていることが多く，複雑化している。 いじめや自殺念慮等緊急性の高い相談で，直接の対応が必要と想定されるようなケースにおいて，相談者が自身の学校や氏名を明らかにすることを拒む場合が多く，傾聴にとどまってしまう。 相談が繰り返される場合の適切な対応が難しい。 								

13 養育・教育に関する相談全般

主務課	総合教育センター																																																																																														
相談業務実施機関 (相談窓口)	総合教育センター 教育相談																																																																																														
相談業務の目的	幼児児童生徒の心身の健やかな成長発達を図るため、学習、進路、不登校、いじめ、発達障害など教育上の諸問題について、本人や保護者及び教員等に対して面接相談並びに電話相談を行う。																																																																																														
対象者	幼児、小・中・高校生、保護者、教職員																																																																																														
相談業務の概要	生活習慣や行動が気になる、集団になじめない、学習の遅れやつまづきが気になる、いじめられて困っている、学校に行きたがらない、発育・発達が気になる、落ち着きのなさや行動が気になる、就学や進路に不安がある、しつげに困っている、子どもや同僚との関係をよくしたい など、養育上、教育上気がかりなことの相談																																																																																														
相談員体制	常勤職員（兼任）12名、非常勤嘱託職員（専任）1名																																																																																														
相談実施状況	<p>○ 来所（面談） 毎週月・水・木・金曜日 9:00～19:00、毎週火曜日 13:00～19:00 （祝日、年末年始を除く） 相談員2名が親子並行面接で対応（要事前予約）</p> <p>○ 電 話 毎週月・水・木・金曜日 9:00～17:00、毎週火曜日 13:00～17:00 （祝日、年末年始を除く） 専任の相談員は専属で、兼任の相談員は輪番で対応</p>																																																																																														
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	<p style="text-align: right;">(単位：件)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">年度</th> <th rowspan="3">区分</th> <th colspan="7">相 談 内 容</th> </tr> <tr> <th colspan="3">特別支援教育に関わる</th> <th rowspan="2">家庭 教育</th> <th rowspan="2">不登校</th> <th rowspan="2">その他</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>生活面</th> <th>集 団 不適応</th> <th>学習面</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">26</td> <td>面 談</td> <td>120</td> <td>182</td> <td>35</td> <td>-</td> <td>161</td> <td>85</td> <td>583</td> </tr> <tr> <td>電 話</td> <td>92</td> <td>37</td> <td>38</td> <td>21</td> <td>136</td> <td>225</td> <td>549</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>212</td> <td>219</td> <td>73</td> <td>21</td> <td>297</td> <td>310</td> <td>1,132</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">27</td> <td>面 談</td> <td>211</td> <td>129</td> <td>54</td> <td>1</td> <td>207</td> <td>92</td> <td>694</td> </tr> <tr> <td>電 話</td> <td>108</td> <td>21</td> <td>26</td> <td>17</td> <td>99</td> <td>202</td> <td>473</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>319</td> <td>150</td> <td>80</td> <td>18</td> <td>306</td> <td>294</td> <td>1,167</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">28</td> <td>面 談</td> <td>134</td> <td>132</td> <td>69</td> <td>-</td> <td>90</td> <td>23</td> <td>448</td> </tr> <tr> <td>電 話</td> <td>56</td> <td>24</td> <td>20</td> <td>187</td> <td>54</td> <td>205</td> <td>546</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>190</td> <td>156</td> <td>89</td> <td>187</td> <td>144</td> <td>228</td> <td>994</td> </tr> </tbody> </table> <p>※相談内容は、主なもの（上位5項目以内）を挙げており、それ以外は「その他」にまとめている。</p>	年度	区分	相 談 内 容							特別支援教育に関わる			家庭 教育	不登校	その他	計	生活面	集 団 不適応	学習面	26	面 談	120	182	35	-	161	85	583	電 話	92	37	38	21	136	225	549	計	212	219	73	21	297	310	1,132	27	面 談	211	129	54	1	207	92	694	電 話	108	21	26	17	99	202	473	計	319	150	80	18	306	294	1,167	28	面 談	134	132	69	-	90	23	448	電 話	56	24	20	187	54	205	546	計	190	156	89	187	144	228	994
年度	区分			相 談 内 容																																																																																											
				特別支援教育に関わる			家庭 教育	不登校	その他	計																																																																																					
		生活面	集 団 不適応	学習面																																																																																											
26	面 談	120	182	35	-	161	85	583																																																																																							
	電 話	92	37	38	21	136	225	549																																																																																							
	計	212	219	73	21	297	310	1,132																																																																																							
27	面 談	211	129	54	1	207	92	694																																																																																							
	電 話	108	21	26	17	99	202	473																																																																																							
	計	319	150	80	18	306	294	1,167																																																																																							
28	面 談	134	132	69	-	90	23	448																																																																																							
	電 話	56	24	20	187	54	205	546																																																																																							
	計	190	156	89	187	144	228	994																																																																																							
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・例年、不登校に関する相談内容の割合が高いが、相談件数は減少傾向にある。近年、頻回相談者の家庭教育に関する電話相談が増加した。 ・相談内容については、既に学校のスクールカウンセラーや地域の相談機関に相談した後、当センターに相談をしてくるなど困難事例が多くなっている。 ・相談業務以外の業務の増加や頻回相談者への対応のため、相談員体制に不足が生じることがある。 ・相談員に臨床心理士等の有資格者がいないため、研修会や部内カンファレンスを通して、相談員の資質向上に努めている。 ・保護者に対して、直接働きかけることのできる広報のあり方が課題である。 																																																																																														

14 少年相談

主務課	警察本部生活安全部少年課								
相談業務実施機関 (相談窓口)	岡山少年サポートセンター (ヤングテレホン・ヤングメール)								
相談業務の目的	少年による問題行動, 少年に係る犯罪及びいじめ等の被害に的確に対応し, 少年の非行防止を図り, その健全育成に資する。								
対象者	少年 (20歳未満) や保護者・関係者等								
相談業務の概要	非行, 犯罪被害, いじめ, 学校問題等に関する相談								
相談員体制	常勤職員 5名 (専任 1名, 兼任 4名) [有資格者 (内数)] 臨床心理士 2名								
相談実施状況	○ 来所 (面談) 年末年始を除く平日 8:30~17:15 (要予約) 少年相談専門員が主として対応 ○ 電話・メール 毎日 (24時間受付) 8:30~21:45 は, 少年サポートセンター職員 1名が対応 (年末年始を除く), その他の時間帯は宿当直の警察官が対応								
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	(単位: 件)								
	年度	区分	相談内容					計	
			非行	学校	家庭	交友	健康	その他	
	26	面談	28	4	11	3	-	3	49
		電話	38	63	52	41	8	31	233
		メール	5	4	5	10	2	8	34
		計	71	71	68	54	10	42	316
	27	面談	27	8	24	6	2	8	75
		電話	26	58	53	46	7	32	222
		メール	2	3	6	6	1	13	31
		計	55	69	83	58	10	53	328
	28	面談	12	8	4	4	0	1	29
		電話	14	50	32	31	11	23	161
		メール	7	12	5	3	1	11	39
		計	33	70	41	38	12	35	229
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	・相談件数は減少傾向にあり, 少年本人よりも保護者や関係機関からの相談が多い。他に各種相談窓口が整備されてきていることや, 最近のSNS利用の浸透などで少年にとって電話による相談の敷居が以前より高くなってきていることも要因と考えられる。 ・警察の相談機関であること等相談窓口の役割や現状をよく知ってもらうことが課題である。 ・メール相談では文字情報のみに限られるため, 緊急性の判断ができなかったり, タイムリーなやりとりができなかったりするなど, 対応に難しい面がある。								

◎岡山県監査公表第四号

地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第百九十九条第十二項の規定により、平成二十八年度分の監査の結果（平成二十九年十二月二十六日公表）に基づき、措置を講じた旨の通知があつたので、同項後段の規定により、次のとおり公表する。

平成三十年三月二十七日

岡山県監査委員	池	本	敏	朗
岡山県監査委員	青	野	高	陽
岡山県監査委員	山	本	督	憲
岡山県監査委員	佐	藤	由	美子

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

1 知事部局関係

事 務 所 名	監 査 実 施 年 月 日
---------	---------------

(県民生活部関係)

県 民 生 活 部	平成29年10月26日						
監査結果（指摘事項） ・雑入（生業・修学資金償還金等）の収入未済額について、総額は減少しているものの、なお多額の未収額があり、さらなる改善が必要である。 雑入（生業・修学資金償還金等）収入未済状況							
<table border="1"><tr><td>平成27年度末</td><td>64,297,639円</td></tr><tr><td>平成28年度末</td><td>53,532,013円</td></tr><tr><td>比較増減</td><td>△10,765,626円</td></tr></table>		平成27年度末	64,297,639円	平成28年度末	53,532,013円	比較増減	△10,765,626円
平成27年度末	64,297,639円						
平成28年度末	53,532,013円						
比較増減	△10,765,626円						
措置の内容 ・文書、電話による督促や、訪問による面談を行い、債務者の収入、資産の状況等に応じた対応を行うとともに、職員だけでは対応困難な事案については、弁護士への業務委託も活用し、債権の回収に取り組んでいる。 今後も各債務者の状況を踏まえ、きめ細かな対応を心がけながら、収入未済額のさらなる縮減に努める。							

(環境文化部関係)

環 境 文 化 部	平成29年10月24日
監査結果（指摘事項） ・前年度の注意・指導事項のうち、支出の手続が適正でないものについて、本年度の監査においても、概算払を行っている経費について、精算決議書が作成されていないものが認められた。	
措置の内容 ・岡山県財務規則等の会計関係法規などを踏まえ、適切に行うよう関係職員に周知し、再発防止に努める。	

県立美術館	平成29年8月23日
<p>監査結果（指摘事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品購入において、513,000円で契約しているが、請書を徴していないものが認められた。 	
<p>措置の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会計事務必携等で知識の研鑽に努めるとともに、必要書類の漏れがないかチェックを行っている。 	

（保健福祉部関係）

保健福祉部	平成29年10月20日												
<p>監査結果（指摘事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雑入（看護学生奨学資金貸付金返還金等）及び母子父子寡婦福祉資金貸付金の収入未済額について、総額は減少しているものの、なお多額の未収額があり、さらなる改善が必要である。 <p>雑入（看護学生奨学資金貸付金返還金等）収入未済状況</p> <table border="1"> <tr> <td>平成27年度末</td> <td>9,840,970円</td> </tr> <tr> <td>平成28年度末</td> <td>5,785,230円</td> </tr> <tr> <td>比較増減</td> <td>△4,055,740円</td> </tr> </table> <p>母子父子寡婦福祉資金貸付金収入未済状況</p> <table border="1"> <tr> <td>平成27年度末</td> <td>14,951,433円</td> </tr> <tr> <td>平成28年度末</td> <td>7,770,895円</td> </tr> <tr> <td>比較増減</td> <td>△7,180,538円</td> </tr> </table>		平成27年度末	9,840,970円	平成28年度末	5,785,230円	比較増減	△4,055,740円	平成27年度末	14,951,433円	平成28年度末	7,770,895円	比較増減	△7,180,538円
平成27年度末	9,840,970円												
平成28年度末	5,785,230円												
比較増減	△4,055,740円												
平成27年度末	14,951,433円												
平成28年度末	7,770,895円												
比較増減	△7,180,538円												
<p>措置の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雑入（看護学生奨学資金貸付金返還金等） 債務者に対し、督促状の送付や電話等による督促のほか、債務者の状況に 													

応じて、履行延期等を行っているところであり、今後とも引き続き、収入未済額の解消に努めるとともに、債務者の経済状況等を正確に把握して適正な収納管理に努める。

・母子父子寡婦福祉資金貸付金

債務者に対し、督促状の送付や電話等による督促のほか、債務者の状況に応じて、履行延期等を行っているところであり、今後とも引き続き、収入未済額の解消に努めるとともに、債務者の経済状況等を正確に把握して適正な収納管理に努める。

福祉相談センター

平成29年8月22日

監査結果（指摘事項）

- ・児童保護弁償金の収入未済額について、総額は減少しているものの、なお多額の未収額があり、さらなる改善が必要である。

児童保護弁償金収入未済状況

平成27年度末	11,190,400円
平成28年度末	10,063,450円
比較増減	△1,126,950円

- ・平成27年度の児童一時保護委託費の支出において誤って正当債権者でない者に支出したものを、平成28年度において誤支出であることが判明したため、正当債権者への支出及び誤払いに係る返納を行っているものが認められた。

措置の内容

・児童保護弁償金

滞納者に対しては、事務担当者と担当の児童福祉司が連携し、文書、訪問、電話等による督促を行っている。児童保護弁償金徴収強化月間を年3回実施しているほか、通年で訪問徴収を行うなど、督促強化に取り組んでいる。

また、新規滞納者の発生の未然防止を図るため、児童の施設入所に際して発生する費用とその負担についての説明用チラシを作成し、納入義務者に説明するなど、納期限内納付に向け取り組んでいる。

・正当債権者への支出がなされていないもの

今後は、内部のチェック体制を強化し、正当債権者への適正な支払を行い、誤った債権者への支払等がないように努める。

倉敷児童相談所

平成29年8月3日

監査結果（指摘事項）

- ・収入未済額について、児童保護弁償金については総額が減少しているものの、児童保護弁償金に係る延滞金については増加している。また、総額が減少した項目についても、なお多額の未収額があり、併せてさらなる改善が必要である。

児童保護弁償金収入未済状況

平成27年度末	14,406,760円
平成28年度末	10,277,810円
比較増減	△4,128,950円

児童保護弁償金に係る延滞金収入未済状況

平成27年度末	1,336,800円
平成28年度末	1,377,700円
比較増減	40,900円

措置の内容

- ・新たな収入未済の発生防止のため、滞納者との面談時などに、納付の確実な履行を求めるとともに、口座振替による期限内納付を積極的に進めている。また、電話催告や文書催告に加えて、幅広く財産調査を行い、換価可能財産が判明したケースについては滞納処分を行うなど、適正な執行に努めている。同時に、生活困窮や行方不明等により納付の見込みがないケースについては、滞納処分の執行停止を行うなど、債権の整理も進めている。

津山児童相談所

平成29年7月27日

監査結果（指摘事項）

- ・児童保護弁償金の収入未済額について、総額が増加し、多額の未収額があり、さらなる改善が必要である。

児童保護弁償金収入未済状況

--	--

平成27年度末	7,138,320円
平成28年度末	7,816,160円
比較増減	677,840円

措置の内容

- ・滞納者に対して、事務職員と児童福祉司が連携し、文書、電話及び訪問による納付の催告を行ったが、指摘事項のうち58件、225,395円の収入に止まっているところである。

引き続き催告を行うとともに、財産調査等を踏まえて滞納処分を検討するなど、収入未済の収入に努める。また、費用負担の必要性についての納入義務者への十分な説明、口座振替の利用促進、滞納の初期段階での積極的な催告などにより新たな収入未済の発生防止に努める。

健康の森学園

平成29年8月4日

監査結果（指摘事項）

- ・学園内に設置している飲料自動販売機の電気使用料の収入において、契約書では、設置許可者（岡山県障害福祉課）が自動販売機設置者負担分を収入することとなっているが、この約定に反して、当該負担分について、設置事務所（健康の森学園）が支出済の電気使用料への歳出戻入により処理しているものが認められた。
- ・契約金額100万円以上の建物修繕契約の支払において、検査調書を作成していないものが認められた。

措置の内容

- ・支出関係でその他適正でないもの

自動販売機の電気使用料については、契約書に基づき、設置許可者（岡山県障害福祉課）において、収入することとした。今後は、契約内容の確認を徹底し、適正な事務処理を行うよう努める。

- ・履行確認が適正でないもの

修繕完了後、直ちに検査調書を作成することとし、作成漏れが発生しないよう、複数の職員による確認の徹底を行っており、適正な事務処理を行うよう努める。

（産業労働部関係）

産業労働部	平成29年10月30日
-------	-------------

監査結果（指摘事項）

- ・ 中小企業支援資金貸付金（高度化・近代化）の収入未済額について、総額は減少しているものの、なお多額の未収額があり、さらなる改善が必要である。

中小企業支援資金貸付金（高度化・近代化）収入未済状況

平成27年度末	565,319,547円
平成28年度末	536,100,115円
比較増減	△29,219,432円

- ・ （公社）岡山県観光連盟への負担金（67,317,000円）の支出において、検査調書を作成していないものが認められた。

措置の内容

- ・ 中小企業支援資金貸付金

新たな収入未済の発生防止については、貸付組合等に対して定期的に運営診断を実施し、経営状況を把握して指導を行うことにより対応している。現在、収入未済となっている貸付金については、貸付先及び連帯保証人等との交渉や督促により、早期回収に努めるとともに、債権回収会社のノウハウや交渉力を活用し、連携して連帯保証人等への督促を行っている。

なお、自己破産等の法的整理や連帯保証人の行方不明などにより、回収の目処が立たないものについては、債権放棄等の不納欠損処分を行うこととしている。
- ・ 履行確認が適正でないもの

今後は、岡山県財務規則に基づき、適切に検査調書を作成する。

（土木部関係）

土 木 部	平成29年10月27日
<p>監査結果（指摘事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 収入未済額について、雑入（工事現場発生事故損害賠償金求償等）については総額が減少しているものの、土木使用料（住宅使用料）については増加している。また、総額が減少した項目についても、なお多額の未収額があり、併せてさらなる改善が必要である。 <p>土木使用料（住宅使用料）収入未済状況</p>	

平成27年度末	54,408,397円
平成28年度末	58,022,211円
比較増減	3,613,814円

雑入（工事現場発生事故損害賠償金求償）収入未済状況

平成27年度末	9,893,826円
平成28年度末	9,881,826円
比較増減	△12,000円

措置の内容

- ・土木使用料（住宅使用料）

指定管理者が配置している専任の収納員による電話での督促や、県職員を含めた個別訪問による徴収などに加え、家屋明渡請求訴訟等の提起や債権回収会社及び弁護士への委託により、一層の収入確保に努める。

- ・雑入（工事現場発生事故損害賠償金求償）

債務者である会社の実態が確認できず、将来事業を再開する見込もなく、かつ、差し押さえることができる財産も確認できないことから、岡山県債権管理条例第9条第1号の規定により平成27年度に徴収停止を行った。

（県民局及び地域事務所）

備 前 県 民 局	平成29年10月16日～10月17日		
<p>監査結果（指摘事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入未済額について、県税等、雑入（生活保護費返還金）、母子父子寡婦福祉資金貸付金及び農業改良資金貸付金については総額が減少しているものの、土木使用料については増加している。また、総額が減少した項目についても、なお多額の未収額があり、併せてさらなる改善が必要である。 <p>県税等収入未済状況</p> <table border="1"> <tr> <td>平成27年度末</td> <td>2,545,835,624円</td> </tr> </table>		平成27年度末	2,545,835,624円
平成27年度末	2,545,835,624円		

平成28年度末	2,318,972,766円
比較増減	△226,862,858円

雑入（生活保護費返還金）収入未済状況

平成27年度末	7,019,390円
平成28年度末	5,407,029円
比較増減	△1,612,361円

母子父子寡婦福祉資金貸付金収入未済状況

平成27年度末	9,728,120円
平成28年度末	9,606,060円
比較増減	△122,060円

農業改良資金貸付金収入未済状況

平成27年度末	36,359,655円
平成28年度末	33,306,655円
比較増減	△3,053,000円

土木使用料収入未済状況

平成27年度末	6,294,359円
平成28年度末	6,634,739円
比較増減	340,380円

措置の内容

- ・ 県税等

滞納案件に対しては、幅広い財産調査を行い、財産が判明した場合は、迅

速かつ効果的に差押えを行う等、案件の早期解決に取り組んでいる。また、捜索やタイヤロック等の強化月間等を設け、大口・悪質案件の財産発見に努め、不動産、自動車、動産等の公売を行う等により、一層の税込確保を図っている。

特に、滞納額の約7割以上を占める個人県民税については、賦課・徴収事務を行っている市町との連携が不可欠であることから、市町からの徴取引継や徴収担当職員の研修会開催等の支援を行い、税込確保に努めている。

また、給与所得者の個人住民税については、市町と連携・協力して平成28年度から特別徴収の徹底を全県一斉に実施した。

・雑入（生活保護費返還金）

生活保護費の返還金・徴収金を滞納している者に対して償還指導を行い、平成29年12月末現在で9件156,472円（うち完済3件70,472円）を回収した。

また、消滅時効（地方自治法第236条第1項）が完成した1件985,261円については、不納欠損処理中である。

・母子父子寡婦福祉資金貸付金

滞納者に対して家庭訪問や文書・電話による償還指導を繰り返し行うとともに、生活状況に応じて分割納入等の指導を行った。あわせて、連帯保証人に滞納状況を通知するなど償還指導に努めた結果、平成29年12月末現在で、107件859,440円を償還させた。

新規の貸付にあたり、借主、連帯借主及び連帯保証人への面接を行い、償還意識醸成の徹底を図ることにより、新たな滞納の発生予防に努めている。

・農業改良資金貸付金

農業普及指導センターの指導により経営の安定化を図るとともに、償還計画を作成させ計画的な償還を促している。

償還が滞る場合は、借受者や連帯保証人との面談、電話連絡等により償還を求めている。

平成29年12月末現在で、2,661,417円が納付された。

・土木使用料

河川占用料については、文書や電話による催告及び訪問を繰り返し行い、財産調査を実施するとともに、誓約書に基づく計画的な納付を促している。

港湾占用料については、債務者の法人代表者が死亡しているものの交代等の登記はされていないため、法人名義の財産調査を行っている。

ボートパーク等施設使用料については、電話及び文書催告、訪問により回収に努めているが、一括納付が困難な場合は、分納による納付も促している。

これらの取組により、平成29年12月末現在の収入未済額は、364,162円減少している。

備 中 県 民 局

平成29年10月11日～10月12日

監査結果（指摘事項）

- ・ 県税等，雑入（生活保護費返還金），母子父子寡婦福祉資金貸付金及び農業改良資金貸付金の収入未済額について，総額は減少しているものの，なお多額の未収額があり，さらなる改善が必要である。

県税等収入未済状況

平成27年度末	1,523,157,181円
平成28年度末	1,262,032,240円
比較増減	△261,124,941円

雑入（生活保護費返還金）収入未済状況

平成27年度末	7,133,527円
平成28年度末	6,532,438円
比較増減	△601,089円

母子父子寡婦福祉資金貸付金収入未済状況

平成27年度末	10,495,584円
平成28年度末	7,401,368円
比較増減	△3,094,216円

農業改良資金貸付金収入未済状況

平成27年度末	23,100,040円
平成28年度末	21,343,525円
比較増減	△1,756,515円

措置の内容

- ・ 県税等

納税環境の整備や広報等により納期内納付の推進を図るとともに，滞納事

案については、財産調査の徹底と迅速・厳正な差押え並びに公売及び取立てに努めるなど、収入未済額の縮減に努めている。

また、県税収入未済の9割を占め、市町が賦課徴収している個人県民税については、岡山県滞納整理推進機構の有効活用、市町からの徴取引継、市町への県職員併任派遣や滞納整理に係る助言等により、管内市町の徴収事務を支援し収入未済額の縮減に努めている。

・雑入（生活保護費返還金）

保護受給中の者については、毎月の保護費支給のタイミングで計画的な徴収を行っている。

保護廃止の者については、収入状況を確認し、返済可能額について交渉の上徴収を行う一方、返済が可能であるにもかかわらず誠意ある対応がみられない者に対しては、個別の状況を勘案のうえ、滞納処分により強制的な徴収を行った。

引き続き、滞納者が低所得であることを勘案しながら、文書や訪問による納付指導を行うとともに、返済が可能であるにもかかわらず誠意ある対応がみられない者に対しては法的手段に訴え、収入未済の解消に努める。

なお、返還金等が生じていない保護受給者に対しても、収入申告義務について繰り返し説明するとともに、世帯の状況確認に努め、新たな返還金・徴収金の発生の未然防止に取り組む。

・母子父子寡婦福祉資金貸付金

滞納者（連帯借主及び連帯保証人を含む。）に対して電話や文書、訪問により催告、償還指導を行った。償還が滞り始めた段階で、電話や文書による催告等早期に指導を開始し、市町担当者等関係者との連携を密にし、情報収集することで滞納の固定化防止に取り組んだ。

また、過年分滞納者で分納中の者については、納入の継続を促すとともに、納入が困難となった者については訪問により本人の生活状況を確認したり、償還者・償還方法の再検討、分納約束の見直しや相談を受けた。あわせて、連帯保証人への連絡や、借主、連帯借主の居所等確認のための住民票調査等を行った。

なお、償還について専門的知識・助言を必要とする場合は、本庁又は嘱託弁護士への相談を行った。

今後も、引き続き収入未済の解消に努める。

・農業改良資金貸付金

農業改良資金貸付金の滞納事案については、全て履行延期の特約承認を行っており、新たな償還計画に沿った計画的な償還が行われている。

必要に応じて、電話連絡等により滞納者の経営状況や家計状況等を把握するとともに、年度末には、滞納者及び連帯保証人に対し、文書による残高通知と計画的な償還指導を行っている。

引き続き、滞納者等の返済状況を注視しながら、計画的な償還が行われるよう指導し、収入未済の解消に努める。

美 作 県 民 局	平成29年10月5日～10月6日
-----------	------------------

監査結果（指摘事項）

- ・収入未済額について、雑入（シュレッダーダスト撤去事業費負担金等）、県税等及び母子父子寡婦福祉資金貸付金については総額が減少しているものの、雑入（生活保護費返還金）及び農業改良資金貸付金については増加している。また、総額が減少した項目についても、なお多額の未収額があり、併せてさらなる改善が必要である。

雑入（シュレッダーダスト撤去事業費負担金等）収入未済状況

平成27年度末	136,510,323円
平成28年度末	136,500,323円
比較増減	△10,000円

県税等収入未済状況

平成27年度末	264,318,750円
平成28年度末	218,986,016円
比較増減	△45,332,734円

雑入（生活保護費返還金）収入未済状況

平成27年度末	3,449,694円
平成28年度末	4,401,599円
比較増減	951,905円

母子父子寡婦福祉資金貸付金収入未済状況

平成27年度末	6,244,187円
平成28年度末	4,984,802円

比較増減	△1,259,385円
------	-------------

農業改良資金貸付金収入未済状況

平成27年度末	2,788,742円
平成28年度末	3,372,352円
比較増減	583,610円

措置の内容

・雑入（シュレッダーダスト撤去事業費負担金等）

シュレッダーダスト撤去事業費負担金については、債務者に弁済能力がないことから、岡山県債権管理条例の規定に基づき平成26年7月に徴収停止としたが、徴収停止から3年経過した後も状況が変わらないことから、同条例の規定に基づき平成29年8月1日付けで債権放棄がなされ、不納欠損の処理を行った。

スラッジ撤去処理処分費負担金については、債務者に対し電話等による督促を行った結果、債務額の一部（5,000円）が納入された。今後も債務者に対し、面談、電話等による督促を継続し、収入の確保に努める。

・県税等

滞納者の財産調査を早期に行い、財産判明後は厳正かつ迅速に差押え等の滞納処分を行っている。また、滞納整理強化月間を設け、大口・悪質事案を中心に捜索やタイヤロック等を積極的に実施し、差押えた動産等はインターネット公売による換価を行っている。

滞納額の8割以上を占める個人県民税については、賦課徴収を行っている市町村から大口・困難事案等を岡山県滞納整理推進機構や県民局へ引き継ぐなど支援を行っている。また、その収入率向上のため、平成28年度から県内全ての市町村で給与からの特別徴収を徹底する取組を市町村と連携して推進している。

今後も、滞納処分のさらなる迅速化と市町村との連携強化により、収入率の向上と未収額の縮減に努める。

・雑入（生活保護費返還金）

生活保護費返還金・徴収金については、文書及び電話連絡による督促を実施、県内居住者については、訪問による督促を実施した結果、債務額の一部（平成29年12月末現在313,974円）について償還があった。今後とも督促を行い、収入確保に努めるとともに、収入未済の発生防止に努める。

・母子父子寡婦福祉資金貸付金

母子父子寡婦福祉資金貸付金については、滞納者に対して督促状や催告

書の送付及び電話による償還指導等の結果、債務額の一部（平成29年12月末現在1,103,972円）について償還があった。

今後も、これらの取組を継続して行うとともに、新たに償還が開始される場合は、借主のみでなく連帯借主や連帯保証人へも償還開始の通知を行って償還への自覚を促すなど、新たな収入未済の発生防止に努める。

・農業改良資金貸付金

県が貸し付けを行った農業改良資金で、現在、滞納となっている3者については、これまで、本人や家族と面談し、生活状況を把握するほか、継続的な償還に向けた指導を行っている。2者からは、一定額の償還が継続されている。

残り1者については、「税外債権整理・回収業務等に係る委託マニュアル」に基づき、平成28年度末から、債権整理・回収業務を弁護士に委託しているが、委託弁護士から借受者に催告を行っても返済が履行されないため、委託弁護士から連帯保証人等へも催告を行っているところである。

2 企業局関係

事 務 所 名	監 査 実 施 年 月 日										
企業局（工業用水道事業）	平成29年7月14日										
<p>監査結果（指摘事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> 収入未済額について、給水承認取消負担金については総額に増減がなく、営業未収金（給水料金）については増加している。また、総額に増減がない項目についても、なお多額の未収額があり、併せてさらなる改善が必要である。 <p>営業未収金（給水料金）収入未済状況</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>平成27年度末</td> <td>43,689,446円</td> </tr> <tr> <td>平成28年度末</td> <td>65,520,768円</td> </tr> <tr> <td>比較増減</td> <td>21,831,322円</td> </tr> </tbody> </table> <p>給水承認取消負担金収入未済状況</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>平成27年度末</td> <td>2,543,100円</td> </tr> <tr> <td>平成28年度末</td> <td>2,543,100円</td> </tr> </tbody> </table>		平成27年度末	43,689,446円	平成28年度末	65,520,768円	比較増減	21,831,322円	平成27年度末	2,543,100円	平成28年度末	2,543,100円
平成27年度末	43,689,446円										
平成28年度末	65,520,768円										
比較増減	21,831,322円										
平成27年度末	2,543,100円										
平成28年度末	2,543,100円										

比較増減	0円
------	----

措置の内容

・営業未収金（給水料金）

破産手続中であつたものについては、先般破産手続が終結し、配当により、一部を回収、残余を不納欠損処理した。

その他については、平成29年3月に抵当権を設定し、債権の確保を図っているところであり、また、経営再建中の企業のものであることから、当該企業に対して、まずは滞納額の累増を防止するよう指示しているところである。

なお、本年度7月分以降の給水料金について、滞納は発生していない。

・その他の未収金（給水承認取消負担金）

上記破産手続中であつたものであり、同様に配当により一部を回収、残余を不納欠損処理した。

3 教育委員会関係

事務所名	監査実施年月日
教育庁	平成29年10月24日

監査結果（指摘事項）

- ・高等学校貸付奨学金、高等学校等奨学金貸付金及び大学奨学金貸付金の収入未済額について、総額は減少しているものの、なお多額の未収額があり、さらなる改善が必要である。

高等学校貸付奨学金収入未済状況

平成27年度末	57,648,409円
平成28年度末	46,931,246円
比較増減	△10,717,163円

高等学校等奨学金貸付金収入未済状況

平成27年度末	388,553,224円
平成28年度末	282,630,834円

比較増減	△105,922,390円
------	---------------

大学奨学金貸付金収入未済状況

平成27年度末	198,438,338円
平成28年度末	153,644,147円
比較増減	△44,794,191円

措置の内容

・高等学校貸付奨学金

滞納者に対して、文書・電話・訪問による督促を繰り返し行うとともに、連帯保証人・保証人にも督促を行い、全ての債務者に状況を認識させている。

新たな収入未済の発生防止のため、早い段階から電話や訪問による督促を実施するとともに、猶予制度の活用についても促している。

また、繰り返しの督促に応じないなどの債務者に対しては、法的手続を含めた対応を弁護士に委託し、返還請求に関する訴えの提起を行うなど、債権整理・回収の強化を行っている。

・高等学校等奨学金貸付金及び大学奨学金貸付金

滞納者や連帯保証人に対して、文書・電話・訪問による督促を繰り返し行うとともに、連絡が取れない者については、住民票等の公用請求なども行いながら、居住地の特定・生活状況の把握に努めている。

新たな収入未済の防止のため、市町村教育委員会とも連携し、経済的に困窮している場合には返還免除制度の周知等を行っている。

また、繰り返しの督促にも応じないなどの債務者に対しては、法的手続を含めた対応を弁護士に委託し、返還請求に関する訴えの提起を行うなど、債権整理・回収の強化を行っている。

玉野光南高等学校

平成29年10月30日

監査結果（指摘事項）

- ・授業料の督促状を送付し、納付の確認をした際に、延滞金の調定手続が行われていないものが認められた。

措置の内容

- ・保護者に説明をし、納付をしていただいた。事務室内で授業料等の未納者の状況を朝礼等で共有し、諸帳簿の点検を十分に行い再発防止に努める。

倉敷まきび支援学校	平成29年7月11日
<p>監査結果（指摘事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスケットゴール購入の見積り合わせにおいて、支出予定額（積算額）を超えた予定価格を設定しているものが認められた。 	
<p>措置の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適正に設定した予定価格に基づく事務処理の際に記載ミスをすることのないよう、複数の職員による確認を徹底し、再発の防止に努める。 	

4 公安委員会関係

事務所名	監査実施年月日						
警察本部	平成29年10月30日						
<p>監査結果（指摘事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・放置違反金の収入未済額について、総額は減少しているものの、なお多額の未収額があり、さらなる改善が必要である。 <p>放置違反金収入未済状況</p> <table border="1"> <tr> <td>平成27年度末</td> <td>6,904,921円</td> </tr> <tr> <td>平成28年度末</td> <td>6,599,064円</td> </tr> <tr> <td>比較増減</td> <td>△305,857円</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・平成27年度の常時経費において、年度末精算後速やかに戻入を行うべきところ、当該年度内に戻入されていないことが判明したため、平成29年3月に収入しているものが認められた。 		平成27年度末	6,904,921円	平成28年度末	6,599,064円	比較増減	△305,857円
平成27年度末	6,904,921円						
平成28年度末	6,599,064円						
比較増減	△305,857円						
<p>措置の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・諸収入（放置違反金） <ul style="list-style-type: none"> 新たな収入未済の発生を抑止するため、滞納者に対し、早期催促や預貯金の差押え等の滞納処分を実施している。 また、放置違反金等徴収強化期間を前年度よりも延長し、訪問催促活動を実施するとともに、総務部財政課が委託している債権回収会社に、県外に居住する滞納者の所在調査を依頼するなど一層の収入確保に努めた。 今後も、使用者責任追及の公平性を確保するため、資力があるにもかかわらず 							

<p>らず支払わない滞納者に対しては、毅然とした態度で回収に臨み、収入未済の圧縮に努めていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> 戻入の事務処理が適正でないもの <p>担当者に対して、公金の取扱いの重要性を指導するとともに、毎月、担当者以外の者が精算の履行状況を点検することで、再発防止を図っている。</p> 	
笠岡警察署	平成29年7月14日
<p>監査結果（指摘事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> 警察車両による交通事故で亡失損傷したもので損害額100万円以上の事故の発生が認められた。 	
<p>措置の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 同種交通事故の絶無を期するため、朝礼及び全体会議において、全署員を対象に、車両後退時の側乗員による安全確認の徹底、県に対する損害と警察活動に与える影響、交通事故が及ぼす社会的反響等について指導・教養を実施し、交通事故防止に関する意識の高揚に努めている。 	
津山警察署	平成29年6月27日
<p>監査結果（指摘事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> 警察車両による交通事故で亡失損傷したもので損害額100万円以上の事故の発生が認められた。 前年度の注意・指導事項のうち、契約書の内容が適正でないものについて、本年度の監査においても、ガソリンの単価契約において徴取している暴力団排除条例に係る誓約書の内容が改正前の内容となっているものが認められた。 	
<p>措置の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> 物品の管理が適正でないもの <p>全署員を対象に、定期招集・朝礼時等で交通事故の防止及び物品の適正な管理について幹部が指導・教養を行っている。また、毎週火曜日を運転訓練日に指定し、運転指導員が中心となって、全署員に対して、実車による運転技能指導を実施するなど、実践に基づいた安全運転教育を実施している。</p> 前年度の注意・指導事項のうち、契約書の内容が適正でないもの <p>注意・指導された事項については、担当者間での引継ぎを確実にを行うとともに、以後は複数者による確認を徹底し、相互チェックによる再発防止を図っている。</p> 	

◎岡山県監査公表第五号

地方自治法（昭和二十二年法律第六十七号）第二百五十二条の三十八第六項の規定により、岡山県知事から平成二十八年度包括外部監査の結果に基づき措置を講じた旨の通知があったので、同項後段の規定により、当該通知に係る事項を次のとおり公表する。

平成三十年三月二十七日

岡山県監査委員	池	本	敏	朗
岡山県監査委員	青	野	高	陽
岡山県監査委員	山	本	督	憲
岡山県監査委員	佐	藤	由	美子

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

平成28年度包括外部監査の結果に基づき講じた措置状況

選定した特定の事件（監査テーマ）

「観光及びこれに関連する事業に係る財務に関する事務の執行について」

監査の結果等（要約）	措置状況
第2 監査結果	
I 観光事業（個別事業）について	
1 空路利用促進事業	
(1) 目標値との乖離分析の実施（意見）	
<p>「おかやま生き活き観光アクションプラン」の目標指標は、岡山空港に運航する国際定期便の週当たり便数を25便としているが、平成28年12月現在、19便となっている。</p> <p>搭乗者数の増加等を含め一定の成果を収めているが、目標達成には至っておらず、その原因を明確化するためには、個々の施策を具体的に検証し、施策の見直しを含めた検討を行うことが望ましい。</p>	<p>国際線の便数は、利用実績にかかわらず、航空会社の路線戦略に伴って増減便を繰り返す傾向があり、指標としては課題があったため、「新晴れの国おかやま生き活きプラン」では、より県民生活への直接的な効果が反映できる岡山空港の国際線利用者数を生き活き指標に設定し、今後、利用者数の拡大に向けた施策を展開する。</p> <p>※生き活き指標 岡山空港の国際線利用者数 平成27年度：15万人⇒平成32年度：25万人)</p>
(2) 観光戦略を考慮した施策の検討（意見）	
<p>この事業は、岡山空港に運航する国際定期便の週当たり便数を増加させることを目標としていることから、岡山空港イン・アウトを重視した施策となっている。</p> <p>観光戦略の観点から、例えば、他の空港を利用した外国旅行者を県内に誘致する取組など、岡山空港イン・アウトにこだわらない施策についても検討されたい。</p>	<p>平成29年度から、増加するFITや広域観光需要に対応するため、国内他空港との連動を強化した「国際路線利用者開拓チャレンジ事業」を予算化し、利用者数の拡大に努める。</p> <p>※FIT（Foreign Independent Tour）とは、団体旅行やパッケージツアーを利用することなく個人で海外旅行に行くこと。</p>
(3) 空路利用を促進する会の今後の体制の検討（意見）	
<p>平成27年度における「空路利用を促進する会（以下「空路会」という。）」の収入は129,244千円であり、そのうち県の負担額は106,777千円となっており、平成28年度予算では、さらに大幅に増加している。</p> <p>新規路線の誘致が実施される等、空路会が多額の金銭を扱う蓋然性も高く、県において直接</p>	<p>平成28年度の空路会の収入は、298,966千円であり、そのうち県の負担額は、288,177千円である。</p> <p>県負担事業のうち、新規路線に対する運航支援（予算額152,250千円）については、運航実績によって航空会社へ支払うもので、必ずしも空路会を通</p>

<p>執行することをも視野に入れながら、さらなる透明性の確保とエアポートセールスとの両立を検討されたい。</p>	<p>じて支払う必要はないため、平成30年度から県の直接執行とする。 また、空路会で引き続き実施する事業についても透明性の確保に努めるとともに、岡山空港の拠点性を向上させるため、既存路線の維持・拡充、新規路線の就航を航空会社等へ働きかける。</p>
<p>(4) 未回収会費の徴収実施（意見）</p>	
<p>空路会は、法人会員及び個人会員により組織されており、会員から年会費5千円を徴収しているが、過去3年間は毎年80千円～90千円の未回収会費が発生している。 公平・公正の観点から、適切に徴収することが望ましい。</p>	<p>未納会員に対し、電話または直接訪問することで、空路会の趣旨を説明し、会費の納入を依頼している。</p>
<p>2 首都圏アンテナショップ事業</p>	
<p>(1) 証憑保管の徹底（指摘事項）</p>	
<p>鳥取県・岡山県共同アンテナショップ運営協議会事務局が、キャンペーン景品の購入に際し、プレミアム商品券500千円分を購入し、それを用いて景品を購入しているが、商品券を購入した領収書は保管されていたものの、商品券での景品購入の領収書が保管されていなかった。 商品券を使用した取引であっても、証憑の保管を徹底すべきである。</p>	<p>今後、同様の商品券が発行され、その商品券で商品を購入する場合は、郵券等の取扱いに準じて受け払い簿を作成し管理することとし、他の会計書類と併せて、領収書の保管を徹底する。</p>
<p>(2) 委託先選定条件の精査（意見）</p>	
<p>プロポーザル方式により業者選定を行っているが、選定審査で考慮する項目に見積金額が含まれていない委託事業があった。 いずれも委託限度額に近い金額で選定されており、経済性の観点から、見積金額も考慮することを検討することが望ましい。</p>	<p>今後、プロポーザル方式により業者を選定する場合、審査項目に見積金額の考慮を加えるなど、経済性も観点に入れた業者選定を行う。</p>
<p>(3) 入館者数の増加のための継続的取組の実施（意見）</p>	
<p>平成26年度及び平成27年度のアンテナショップの入館者数は、それぞれ平成26年度が279,157人、平成27年度が492,611人（平成26年度は、平成26年9月28日～平成27年3月31日）である。 アンテナショップは足を運んでもらうことが重要な要素であり、入館者数を増やすこと</p>	<p>ショップ内でのWi-Fi環境の整備やイート・イン・コーナーの設置、店舗入口展示の工夫など、魅力的な店舗づくりを進めているところである。 また、近隣の他県のアンテナショップとの連携や、SNSを活用した効果的なPR等を行い、多くの人に足を運</p>

<p>が、物産・観光PRの推進につながると考えられることから、それに向けたさらなる施策の検討を行うことが望ましい。</p>	<p>んでもらえるよう取り組む。</p>
<p>(4) アンテナショップ運営体制の見直し（意見）</p>	
<p>アンテナショップは、10時から22時まで営業しており、様々な調整業務が発生することから、運営に係る業務負担は大きなものと思われる。県職員には、相当の負担がかかっている状況にある。</p> <p>首都圏における認知度向上を行う等、アンテナショップが行っている業務の重要性に鑑みれば、効率的な運営方法の検討や体制の充実など、現状の運営体制の更なる見直しを検討することが望ましい。</p>	<p>職員の心身にできる限り疲労がないよう、勤務形態を「早出出勤」「遅出出勤」と分けるなど、柔軟な勤務ができるよう体制を整えていることに加え、必要に応じ、東京事務所等からの応援職員派遣や、資料作成等の業務を分担するなど、現場職員の業務負担の軽減に努めている。</p>
<p>3 観光客動態調査</p>	
<p>(1) 調査データの効果的活用（意見）</p>	
<p>平成28年に発行した「岡山県観光客動態調査報告書」の作成のための前提となるパラメーター等の調査を行うものであるが、実施された調査項目の中には、同報告書で活用されていないものが含まれていた。</p> <p>当該調査データは、観光施設10箇所調査員が実地にて調査した有用なデータであることから、観光施設ごとの詳細な分析等に活用することが望ましい。</p>	<p>パラメーター調査は、立ち寄る観光施設そのものではなく県内への観光全般に係るアンケート調査であるが、有用なデータについては活用していく。</p>
<p>4 晴れの国おかやまデスティネーションキャンペーン</p>	
<p>(1) 委託業者選定方法の精緻化（意見）</p>	
<p>この事業の中で、キャンペーンガイドブックの作製について、当初20,952千円で契約されたものの、デザイン等が想定したものと異なっていたこと等から、別の業者が協力することになり、約4,000千円を追加し、変更契約が行われている。</p> <p>原因は、業者の能力を見極められなかったこと、当初の予定価格が少なかったことも考えられる。予定価格の設定は、前回のデスティネーションキャンペーンの際のガイドブック作製業者からのヒアリングによるものであり、デザイン料の見込みが甘かったとも考えられる。</p> <p>予定価格を見積書等の入手により設定する場合は、可能な限り複数業者より入手するなどして設定すべきであり、予定価格の設定方法が適切であったとはいえない状態である。また、</p>	<p>本件を踏まえ、平成29年度配布用のガイドブック作成に係る予定価格設定に際しては、参考見積の徴取先を印刷会社から写真撮影や広告宣伝などの企画制作に実績のある事業者に変更して、既に改善に取り組んだところである。</p> <p>今後とも、予定価格の慎重な設定に努めていく。</p>

結果として、デザインの修正のために、選定した委託業者との再三の打ち合わせや、最終的にはデザイン面での協力業者への依頼など、金額コストが増加しただけでなく、事務コストも相当量増加し、非効率な業務執行となった。

今後の予定価格の設定においては、予定価格の重要性を再認識し、慎重に設定されたい。

(2) アンケートの入手及び効果的な活用（意見）

この事業の中でのレンタカーの割引企画では、利用者からのアンケートは入手していなかったが、県の観光施策において役立つ情報は創意工夫により積極的に取り入れるようにすることが望ましい。

アンケートは、観光客のニーズ等を把握する有効な手段であるため、今後は積極的に取り入れていく。

5 岡山後楽園賑わい創出事業

(1) 幻想庭園の魅力向上（磨き上げ）の継続的实施（意見）

幻想庭園は以下のようなことも検討し、さらに魅力を高めることが望ましい。

- ・ 幻想庭園の知名度をもっと広めていくこと。
- ・ 見どころを伝えるナイトボランティアが土日の休日しか実施しておらず、平日に訪れる観光客に魅力を伝える機会が少ない。
- ・ 茶店等の蛍光灯の光が、現実的であり、幻想庭園の雰囲気損なっている。
- ・ 茶店等での飲食について、魅力を向上できる余地がある。
- ・ 駐車場の出口渋滞について改善すべきである。

県内では、恒例のイベントとして定着してきていると考えているが、今後は、観光キャンペーンをより積極的に活用していくほか、旅行業界やメディアに対する情報提供をできるだけ早めに行うなど、一層のPRに努めたい。

2017年夏の幻想庭園では、平日も実施することとした。今後、参加状況も見ながら、可能な範囲で平日の実施日数を増やしていくことを検討する。

一定程度の投資が必要であり、民間業者の経営に関わる事項でもあるため、早急な対応は難しい面がある。しかし、メニューの充実等を行う動きも出てきており、今後とも、茶店等と意見交換を行う中で、魅力向上に向けた取組の検討を続けたい。

従来から、混雑時には警備員の増員等で対応を図ってきたが、今後は、事前精算機の増設や案内板の改善を行うなどの対応を行う。

<p>(2) 幻想庭園の収益性向上（意見）</p>	
<p>幻想庭園は、入園者が最大値の入園料を支払ったとして、入園料で経費が賄えていない状態である。いわゆる特別展のようなものであり、通常の入園料に加算するといった議論が行われることは有益であると考えます。</p> <p>また、幻想庭園の魅力を損なうことなく、現状の支出を削減できないかについて、絶えず検討していくことが望ましい。</p>	<p>幻想庭園実施中の入園に特別料金を加算することは、県民の負担を増やすこととなり、県民へのサービス低下にもつながることから、慎重な議論が必要となってくる。しかし、入園者の負担のあり方を検討することは有益であることから、他の自治体での同様のライトアップイベントの実施状況も参考にしながら、研究を行っていききたい。</p> <p>また、魅力を損なわない範囲での経費の削減についても、実施内容を点検し、見直しを行っていきながら併せて検討していく。</p>
<p>6 爽快！岡山満喫サイクリングロード事業（推奨ルート選定等）</p>	
<p>(1) レンタサイクルの利便性向上（意見）</p>	
<p>おかやま旅ネットにおいて、選定されたサイクリング推奨ルート上にあるレンタサイクルを把握することは容易ではない。また、レンタサイクルは、ほとんどのルートで貸出地に返却する必要がある。</p> <p>県外観光客や家族連れの利便性を高め、サイクリング推奨ルートの利用を促進するためにもレンタサイクルの利便性を高め、観光客誘客に繋げていくことが望ましい。</p>	<p>返却場所についての調整は、直ちには困難であるが、今後作成するルートマップにレンタサイクル店を記載して、利用者の利便性を高め、観光客誘客に繋げていく予定である。</p>
<p>7 岡山空港インバウンド受入拡大事業</p>	
<p>(1) アンケートの回収徹底（意見）</p>	
<p>アンケート用紙を配付・回収を行う宿泊施設側の外国語対応不足等により、アンケートの回収率が11.8%という状況であることから、アンケート実施主体について再検討するなど、創意工夫のうえ、回収率を高めることが望まれる。</p>	<p>本事業は、国の地域活性化・地域住民生活等緊急支援交付金（地域消費喚起・生活支援型）で実施したもので、平成28年1月に完了し、今後実施する予定はないが、意見のとおり、回収率が低かったため、今後、同様の事業を実施する場合は、アンケート実施主体などを検討し、回収率を高める工夫をしていきたい。</p>

(2) 郊外宿泊施設への誘客検討（意見）

参加を表明した県内宿泊施設のうち、実際に制度を利用した外国人旅行者が宿泊し、助成金の申請を行った宿泊施設は、岡山市内に集中している。

同市内の宿泊施設と比較して、行楽シーズンにおいても比較的稼働率に余力のある郊外の宿泊施設への誘客を主導した方が、地域活性化に繋がることから、郊外の宿泊施設の場合には助成額を高くするか、岡山空港から宿泊施設までの貸切バス費用を助成する等の工夫を行うことが望ましい。

当時、岡山空港の国際線は、ソウル線、上海線の2路線で、両便とも遅い時間帯に到着するため、宿泊は空港に近い岡山市内に集中した。

平成29年3月から、山陰、瀬戸内、四国10県が、高速道路会社、レンタカー協会等と連携し、当該地域における外国人個人旅行者のドライブ旅行を推進している。

平成28年に就航した香港線、台北線の利用者は、レンタカーを利用する個人旅行者が多く、郊外の宿泊施設を利用しやすいことから、海外の旅行会社に対し、同キャンペーンの趣旨を説明し、郊外の宿泊施設の利用を促していきたい。

8 ふるさと旅行券「晴れらんまん おかやまの旅」発行事業

(1) 事業経費積算の精緻化（意見）

委託料の積算にあたり、発券（額面）総額の10%をコンビニエンスストアに支払う決済手数料として積算していたが、実際は販売額（券面額の50%）の10%として精算されており、正しく積算すれば、より多くの助成金に充てることができたと考えられる。

他県を参考に当該率を採用したものであるが、さらにコンビニエンスストア等に対し、見積書の提示を求めることで、より適正な積算根拠を入手すべきであり、今後は、経費の積算を慎重に行うことが望ましい。

事業費の経費積算に際しては、これまでも慎重に行ってきたところであるが、今後、コンビニエンスストアを活用した事業を実施する際には、御意見の内容も踏まえた積算方法を検討したい。

(2) 発行コスト削減方法の検討（意見）

ふるさと旅行券のコンビニシステムによる発券コストは大きく、削減によりふるさと旅行券をより多く発行することができる。

一部を首都圏アンテナショップで直接販売するなど、発券コストの削減への取組を積極的に行うことを検討されたい。

今後、ふるさと旅行券を発行する場合には、購入者の利便性を考慮しながらも発券コストの削減を図り、旅行券がより多く発行できるよう努めていく。

(3) 県外旅行者誘致方法の検討（意見）	
<p>ふるさと旅行券の販売において、レンタカー割引券とのセット販売や首都圏アンテナショップでの直接販売など、県外からの旅行者を誘致できるような取組について積極的に検討されたい。</p>	<p>今後、ふるさと旅行券を発行する場合には、県外からの旅行者をより多く誘致できるよう効果的な取組を検討する。</p>
(4) アンケートの効果的活用（意見）	
<p>ふるさと旅行券のアンケート結果の分析等がまだ行われていないが、分析結果から、旅行者ニーズを把握するなど、今後の観光施策に活用することが望ましい。</p>	<p>旅行者のニーズ把握は重要であることから、アンケート結果等を踏まえ、平成29年度当初予算へ体験型観光の推進等を盛り込むなど観光施策に活用した。</p>
9 公益社団法人 岡山県観光連盟	
(1) 着地型観光推進事業（旅行商品化の促進）	
ア 助成金額の算定誤り（指摘事項）	
<p>この事業では、「助成金計算書」に基づき助成金額を決定しているが、個人型の計算表を適用すべきところ、誤って団体型の計算表を適用して算定したことから、当初予定の助成金額と異なる金額で助成される結果となっている。</p> <p>あらかじめ実施手順等を定め、適切に実施されるように、事業実施体制を改善する必要がある。</p>	<p>この事業は、平成27年度から実施しているもので、指摘を受けたのは、開始当初の第1期分についてであり、集客目標による計算表が、個人型と団体型が酷似していたため、その適用を誤ったものである。</p> <p>また、申請のあった個人型（23件）と団体型（3件）の商品26件を一覧表に整理し、一括して助成予定額を決定したため、チェックが不十分となったものである。</p> <p>現在は、集客目標による部分を含め、助成要件を整理したうえで、申請1件ごとに助成金計算書を添付しチェックしている。</p>
イ 実績報告の入手徹底（意見）	
<p>助成要項上、助成した旅行商品についての集客実績報告を提出することになっているが、すべての助成先から集客実績報告を入手している訳ではない。</p> <p>効果測定の観点から、すべての助成先から入手し、その効果分析を十分に行うことを検討されたい。</p>	<p>現在は、商品の募集期間終了後報告のない場合は再度依頼するなど、すべての助成先から実績を入手することにより、造成された商品の成果を確認している。</p>

ウ 助成条件の精査（意見）

助成するに当たっては、実際の集客実績は考慮されていないが、有効性の観点からは、集客実績を考慮することも検討されたい。

本事業はパンフレットの集客効果と、店頭掲出など旅行会社による宣伝効果を期待して、パンフレット等の作成費を助成しているものであり、定番の商品に加え、新たな観光地等の掲載を期待している。集客実績を考慮すると、実績の裏付けのない新規の商品造成が難しくなる恐れがあるとともに、設定期間の長い（6ヶ月）商品もあることから、助成要件に集客実績を考慮するのは困難と考えるが、引き続き、その方策については研究したい。

なお、集客目標に比べ、実績が著しく低かった場合は、その旨を伝え、目標は実態が反映されるものになるよう依頼している。

(2) 着地型観光推進事業（発掘・磨き上げとプラットフォームシステムの活用）

ア 見積書入手方法の検討（意見）

委託先とは、平成26年度からの3年間の継続を前提とした随意契約を行っているが、委託金額について、平成27年度の見積書を入手していなかった。

3年間継続を前提とするならば、当初から3年分の見積書を入手することが望ましい。

業務委託契約は1年ごとに行っており、見積書も毎年度徴すべきであったが、平成27年度の委託金額については、協議を通して両方で合意していたため、契約にあたって見積書の徴取を失念したものである。

平成28年度については見積書を徴取している。

(3) フィルムコミッション活動連携事業

ア 事業成果の効果的活用（意見）

ロケーション撮影の誘致に取り組むこの事業は、ロケ地情報の提供、研修会の開催、誘致活動等を行っているが、他の事業やイベント等において、本事業と連動するロケーション地、ロケーション実績などを十分に活用していると言える状況にはなく、有効性の観点からは、他の事業やイベントとの連携について検討することが望ましい。

ロケが行われた地元が作成するロケ地マップの作成や、ロケ風景・俳優が着用した衣装の展示イベント等PRに加え、連盟が運営するホームページ「おかやま旅ネット」に映画の名場面となったロケ地と観光地などを組み合わせた特集ページを作成し、ロケ地への誘客を図っているところであり、今後とも連携を強化していく。

<昨年度作成した特集ページ>

- ・「君と百回目の恋」
- ・「ひるね姫」

(4) 戦略的情報発信事業（外国語ホームページの構築）	
ア 委託先選定過程の保存徹底（意見）	
<p>委託先選定にあたって、企画提案コンペの採点表の様式が決定されていたが、提案された内容の優劣が明らかであったため、この採点表を用いた採点を行うことなく、採点者間の合議により委託業者の決定が行われている。</p> <p>業者選定に係る透明性の確保及び事後検証を可能とするため、選定過程等を記録して残すことが望ましい。</p>	<p>業者選定における透明性の確保のため、選考手順の記録は必要と考え、今後は留意して取り組む。</p>
II 観光事業（全体）について	
1 二次交通	
(1) 二次交通整備方法の検討（意見）	
<p>岡山県はその地理的特性から、新幹線・特急列車や岡山空港の国際線の本数も多く、一次交通は比較的整備されているが、主要な観光地は市街地から遠くに点在し、最寄駅からも遠く、二次交通において課題がある。</p> <p>二次交通手段確保のための二次交通事業者に対する運営費の補助や、二次交通を利用する観光客向けの利用代金の補助など、二次交通手段の確保に関する取組を強化することが望ましい。</p>	<p>本県の観光振興を図るうえで、二次交通の充実が課題の一つであると認識しており、二次交通手段の確保に関する取組を強化したい。</p>
(2) レンタカー利用を前提とした観光PRの実施（意見）	
<p>岡山県はその地理的特性から、鉄道・バスを前提とするよりも、レンタカーを前提とした二次交通の整備を行う方が、観光客の利便性向上に繋がると考える。</p> <p>destinationキャンペーン期間中だけでなく、平常期間におけるレンタカー補助についても検討を行うことが望ましい。</p> <p>また、レンタカー利用に関する情報提供の面でも、乗り捨て返却が可能な県内のレンタカー営業所を観光マップに織り込む等、利用者の利便性を向上させる方法を検討されたい。</p>	<p>二次交通の充実に向けて、レンタカー利用の促進を図ることは効果的、かつ効率的であると考えており、今後、レンタカー事業者と、より一層の連携強化を図り、観光客の利便性向上に努めたい。</p>

(3) 外国人旅行者への対応方法の検討（意見）

外国人旅行者にとって障害となるのが、言葉の壁であり、岡山県での観光で利便性の高いレンタカーにおける外国語対応が課題である。
 外国語の案内標識の設置、一方通行・駐車禁止区間などの県固有の道路事情を記載した外国語の運転案内の作成、事故・違反が起きた際の電話サポート窓口の設置等の整備を行うことが望ましい。

中国語（繁体字）のドライブマップの作成や香港メディア等へのPRを実施することにより、レンタカー利用を促進し、利便性を向上させる事業を鳥取県と連携して実施していく。

2 広域連携

(1) 効果測定方法の検討（意見）

広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」の形成に係る目標として、瀬戸内7県の外国人延べ宿泊者数600万人を掲げているが、県内の外国人延べ宿泊者数の増加数等、単県としての目標値設定及び効果測定の方法が構築されていない。

支出の効果を把握するためにも、目標値を設定し、実績値との比較による効果測定を行うことが必要であると考えます。

観光客動態調査として、「県以外の立ち寄り都道府県」、「来訪した「きっかけ」」などについて聞き取り調査を行っており、今後は当該調査を利用するなどして、有効な成果把握の方法を構築することが望ましい。

また、単県による成果把握のほかに、広域観光連携を行う過程において、連携した成果把握の方法も検討されたい。

広域観光周遊ルート「せとうち・海の道」では、国が三大都市圏以外の地方での目標を7000万人泊としていることから各県の目標値を設定し、その積み上げにより、目標設定をしている。

一方、岡山県では、「新晴れの国おかやま生き生きプラン」で平成32年度の旅行者宿泊者数を30万人にすることを目標にし、その達成度により県の事業について検証することとしている。

また、広域観光連携の成果把握については、せとうち観光推進機構では、来訪意向度、来訪者満足度、再訪意向度などを定量目標として掲げており、独自調査を実施することとしているので、これらも参考にしながら方法を研究したい。

(2) 観光資源の魅力向上（磨き上げ）の継続的実施（意見）

広域観光周遊ルートの形成での県内観光地としてモデルコースに含まれているのは、以前より知名度のある観光地がほとんどである。県内の観光地には、モデルコースから著しく外れない範囲で他にもコンセプトに沿ったものが複数存在するため、コンセプトに沿った形で県内観光地をさらに磨き上げるよう、所管する市町村に対して働きかけを行うこと等を検討されたい。

観光客の多様化するニーズに対応するためには、観光素材の開発や体験型観光の発掘などの推進にあたり、地域の歴史、文化に精通している市町村の役割が重要であり、今後ともより一層連携を強化していく。

<p>3 市町村連携</p>	
<p>(1) 市町村観光課担当課長会議の積極的な活用（意見）</p>	
<p>市町村観光担当課長会議は、単に県からの説明の場となっている。 市町村観光課担当課長会議を、県及び市町村が活発に連携する場として積極的に活用されることが望まれる。</p>	<p>県の観光振興を図るうえで、市町村や観光事業者との連携は重要であり、今後とも市町村担当課長会議の場を積極的に活用していく。</p>
<p>4 教育旅行</p>	
<p>(1) プロモーション方法の検討（意見）</p>	
<p>来県実績のない学校に的を絞り個別訪問によるプロモーションを実施しているが、中国地方・瀬戸内等の広域で連携して説明会を開催することにより、単県で実施するよりも少ない予算でより多くの関係者に向けたプロモーションを実施出来ることが期待できると考えられる。 単県による個別訪問によるプロモーションのみならず、広域連携型説明会への参加や広域での教育旅行プランの提案なども検討することが望ましい。</p>	<p>これまでの、学校や旅行会社への個別訪問や広域の教育旅行プラン提案に加えて、今年度から、旅行会社が主催する教育旅行等商談会参加や担当教諭等の視察招致活動など、取組を強化しているところであり、広域連携型説明会の開催についても検討していきたい。</p>
<p>5 岡山後楽園</p>	
<p>(1) 滞在時間伸長に繋がる誘客企画の継続的な実施（意見）</p>	
<p>入園者アンケートによると、岡山後楽園の滞在時間で最も多い回答は1時間30分未満と短いことが問題点として挙げられる。 岡山市内において滞在時間を延ばすためには、後楽園周辺の整備や周辺施設との連携強化により周遊の推進を図ることはもちろんであるが、まずは、岡山後楽園の魅力を高め単独での滞在時間を延ばすことが有用であり、そのために、食事処や土産物店の魅力向上、体験型・交流型の観光企画の開発などを検討することが望ましい。</p>	<p>平成29年度から、従来から実施していた「旬彩市場」や「和のおもてなし事業」などに加えて、「感動体験プログラム」の開発・実施を行っている。園内の建物を無料開放し、建物からの眺めを楽しんでもらいながら、簡単な和文化にも触れていただくといった内容の取組に加えて、子どもや外国人向けのメニューも開発し、多くの方々に、長時間楽しみながら、後楽園への理解を深めてもらえるような取組を進めていく。</p>