

2 5 川 監 公 第 1 4 号

平成 2 5 年 1 2 月 1 0 日

監査の結果の報告に基づく措置について（公表）

地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 1 9 9 条第 1 2 項の規定により、平成 2 5 年 4 月 1 0 日付け 2 5 川監報第 4 号で報告した行政監査「市民に対する相談業務について」の結果に基づき、川崎市長及び川崎市教育委員会委員長から措置を講じた旨通知がありましたので、次のとおり公表します。

川崎市監査委員 村 田 恭 輔

同 奥 宮 京 子

同 菅 原 進

同 宮 原 春 夫

25川総行革第220号
平成25年10月31日

川崎市監査委員	村田	恭輔	様
同	奥宮	京子	様
同	菅原	進	様
同	宮原	春夫	様

川崎市長 阿部 孝夫

監査の結果の報告に基づく措置について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成25年4月10日付け25川監報第4号で提出のありました行政監査の結果に基づき、次のとおり措置を講じましたので通知します。

平成24年度行政監査（市民に対する相談業務について）の結果に対する措置状況

1 全般的・共通的事項

（1）総合的な調整機能について

〔指摘の要旨〕

本市では、相談業務について、総務局市民情報室市民の声担当が一定の総合案内や調整機能を担っているものの、全庁的な相談業務の運用に係る調整をはじめ、総合的な広報の実施、さらに、相談の内容、対象、時間、場所、相談員などについて関連部署での情報の共有化などの総合的な調整機能までは担っていない。

例えば、総合的な広報が実施されれば利用を希望する市民の利便性が高まり、相談業務に関する情報が共有化されれば市民からの問い合わせに対する円滑な対応に資するものとする。

については、本市が実施する相談業務の全体を把握し、より効率的、効果的な相談業務の実施に向けて、総合的な調整機能の必要性について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、全庁的な相談業務の実態や実施状況の調査を行い、その調査結果を各局区に提供して情報の共有化を図るとともに、平成25年9月に関係者会議を開催し、今後の相談業務のあり方などの検討を開始しました。各相談所管課における指摘事項への対応の方針は、それぞれの実情に応じて、必要な改善、見直し等を実施していくこととしました。

また、市ホームページ、市民便利帳、川崎市相談の御案内等を見直して総合的な広報の実施に資するため、平成25年度中に、各相談所管課からの意見・要望を調整して方針を検討した上で、可能なものから順次、改善していきます。

今後も引き続き、総務局市民情報室が中心となり、総合的な広報の実施や情報共有化を図り、より効率的・効果的な相談体制を構築していきます。

(2) 実施基準の整備について

[指摘の要旨]

監査対象である53業務の実施基準を確認したところ、一部において十分に整備されていないものがあつた。相談業務の実施に当たっては、少なくとも業務の目的、対象者、相談内容の範囲、相談員の資格、実施日時、場所、相談記録などの基本的事項について、規程等を定めて整備しておくことが望ましいと考える。基本的事項を明確にすることは、利用者に対し平等で一定水準のサービス提供の維持にもつながり、利用者にとっても利用しやすいものになるとともに、相談員

にとっても的確なサービスの提供がしやすくなるものとする。

については、相談業務に関する実施基準が整備されていないものについて、その整備を行いたい。

〔措置内容〕

指摘事項に係る実施基準が十分に整備されていない相談業務については、平成25年度中に、要綱、契約、協定等において、基本的事項の明確化を図っていきます。

(3) 利用者の満足度、市民ニーズの把握について

〔指摘の要旨〕

利用者の満足度を直接測ることは、相談の内容、結果の深刻さ、プライバシーへの配慮などを考えると難しい課題である。しかし、利用者の満足度が把握できれば、さらに充実した相談業務が行えるので、その把握方法について検討されたい。

また、市民がどのような相談窓口を求めているかといったことについても、市が実施している市民アンケート等を活用するなどして、市民ニーズの把握に努められたい。

〔措置内容〕

指摘事項については、平成25年9月開催の相談業務関係者会議から検討を開始しました。有効な利用者の満足度・市民ニーズの把握方法として、アンケートの実施のほか、市ホームページのアンケート機能（マルチフォーム）を利用した相談体制への意見募集や満足度評価、相談記録によるニーズ把握などを基本としながら、平成25年度中に検討した上で、順次実施していきます。

(4) 市民への利用案内について

① 利用案内について

[指摘の要旨]

相談業務に関する利用の案内は、市ホームページ、市民便利帳、市政だより、川崎市相談の御案内などを中心に行われていた。しかしながら、一部の相談業務においては利用案内がされていなかった。

利用者の利便性を向上させるとともに、市がどのような相談業務を行っているかを幅広く周知し、PRする効果も期待できるので、相談業務に関する総合的な利用案内は必要なものと考えられる。

については、他の都市の状況等も参考に、利用者の利便性をより向上させるための利用案内について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、各種広報媒体によって対応が異なる部分もあることから、総務局市民情報室市民の声担当が中心となって、平成25年9月に関係者会議を開催して検討を開始しました。

この会議において市ホームページの今後の改善の方向性（市ホームページ相談窓口一覧における分野別から個別相談につなげるイメージ）について確認がなされ、今後はこれに沿って、市ホームページ、市民便利帳などの改善を行い、相談業務に関する総合的な利用案内につなげていきます。また、平成25年度中では引き続き、市民の方がわかりやすい広報の方針について、他の都市の状況等も参考にしながら検討し、可能なものから順次改善していきます。

指摘事項に係る利用案内がされていなかった相談業務については、一部に相談者の安全等を確保する必要から広報を幅広く行うことが困難なものがありますが、こうした課題に対応しながら、相談したい方へ正確な情報が届けられる方法について、平成26年度中を目途に今後検討していきます。

利用案内で十分でない部分があった相談業務についても、平成25年度から

平成26年度にかけて順次、市ホームページ、市民便利帳、市政だより、川崎市相談の御案内などへの掲載の拡充を図っていきます。

② 案内表示について

[指摘の要旨]

相談窓口の案内表示についてみたところ、大部分の相談業務では、建物の正面玄関やエレベーターホール、廊下などに相談窓口へ誘導するための案内表示があり、受付カウンターや相談ブースの入口付近には相談名称や相談時間が表示されていた。しかしながら、市役所庁舎内のまちづくり相談や区役所の市税証明発行コーナーにおける税務相談では、案内表示が見当たらなかった。

については、早急に案内表示を設置されたい。

[措置内容]

市税証明発行コーナーにおける税務相談については、「相談内容・業務時間」を併記した案内表示を作成し、平成25年8月までに各区役所の市税証明発行コーナー窓口に設置しました。

まちづくり相談については、平成25年4月、まちづくり調整課の窓口に「まちづくり相談窓口」と掲示して案内表示をしました。

③ 相談名称について

[指摘の要旨]

市ホームページ、市民便利帳、チラシ・パンフレットなどの広報媒体を確認したところ、一部の相談業務においては複数の異なった名称が使用されていた。

については、利用者が混乱しないよう、分かりやすい名称に整理して使用されたい。

[措置内容]

指摘事項に係る複数の異なった名称を使用している相談業務については、利用者へ分かりやすく、かつ、混乱を与えることのないように、平成25年度か

ら平成26年度にかけて順次、名称の統一を図ることとし、施設内の案内表示及び川崎市相談の御案内、市民便利帳等の印刷物における名称表記を統一したものへと対応していきます。

(5) 個人情報の保護と管理について

① プライバシーへの配慮について

[指摘の要旨]

相談ブースなど相談場所における利用者のプライバシーの確保についてみると、相談環境の整備状況は様々であったが、一部においては資料コーナーに隣接していたり、事務室内に声が響くなど改善が必要と考えられる場所があった。

特にプライバシーへの配慮が必要と思われる相談業務においては、相談内容が外に漏れたり、相談の様子が他の市民から見られたりしないようにするとともに、待合場所についても配慮が求められる。

については、待合場所も含めて利用者が安心して相談が受けられるよう可能な限り環境の整備を行われたい。

[措置内容]

指摘事項については、利用者が安心して相談を受けられるように、プライバシーへの配慮に向けた取組を行っていきます。

運用面では、窓口・待合場所に環境音楽（BGM）を流したり、相談者を他の人がいる場所からなるべく離すようにし、会議室を待合室として使用するなど、必要な対応を図っていきます。

構造面では、改修やレイアウト変更等の機会にはパーテーションの設置とスペース等の確保に向けて協議・調整などを行います。

② 相談記録の管理について

[指摘の要旨]

相談記録の管理状況についてみたところ、一部の相談業務において、相談記録のファイルが市民の目につきやすい書棚やオープン型のラックに保管されていた。

相談記録は重要な個人情報であるので厳重な管理が求められる。

については、利用者が安心して相談を受けられるよう、相談記録の適正な管理について再確認を行われたい。

[措置内容]

指摘事項に係る相談記録の適正な管理が不十分である相談業務については、一部のものを除き、重要な個人情報が厳重に管理されるように、相談記録を施錠式の書棚等に保管するように改善しました。

その他のものにつきましても、平成26年度中までには、施錠可能な保管場所の整備などの対応を図ります。

③ 民間事業者等の管理する相談記録について

[指摘の要旨]

民間事業者等に委託している相談業務の契約内容を確認したところ、履行期間満了時の当該相談業務に係る相談データの返却、引継ぎ、不要となったデータの消去などについて、明文の規定のないものが見受けられた。

については、個人情報の適切な管理の面から、相談データの取扱いが適確になされるよう、契約条項、仕様書等に明記するとともに、その履行確認を適切に行われたい。

[措置内容]

指摘事項については、民間事業者等が管理する相談記録や相談データの引継ぎ、消去等の取扱いについて検討した上で、平成26年度の委託仕様書等に明記することとしました。

また、民間事業者等による個人情報の管理については、定期的に提出される報告書や必要に応じて現地調査を行うなどにより、適確になされているかどうか確認し、引き続き、適切な管理に努めます。

2 区役所における相談業務について

(1) 区民相談について

[指摘の要旨]

区役所においては、監査の対象とした53業務のうち、27業務（以下「区民相談」という。）が実施されていた。

各区役所のホームページにおいて、区民相談の利用案内をみたところ、利用案内がされている相談業務は、多くの区役所において地域振興課の相談ブースで実施されているものに限られ、保健福祉センターやこども支援室での相談業務は「区民相談」として利用案内されていなかった。

また、市民便利帳においても「区役所での相談」が掲載されているが、この中にも区役所内で実施されていながら「区民相談」として取り扱われていないものがあつた。

身近な区役所での相談業務は、重要な市民サービスの一つであり、相談の種類や利用件数も多いことからより効果的な運用が望まれる。

なお、他の都市では年間全ての相談業務を分野別・月別に「相談日カレンダー」で利用案内しているところもあつた。

については、「区民相談」の位置付けなどを整理するとともに、区役所で実施されている全ての相談業務の情報が、利用を希望する市民に対して、分かりやすく適確に伝わるような手法について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、全庁的な相談業務の実態や実施状況の調査を行い、その

調査結果を各局区に提供して情報の共有化を図るとともに、平成25年9月に関係者会議を開催し、今後の相談業務のあり方などの検討を開始しました。

この関係者会議において、各相談所管課からの意見、要望等を参考として、平成25年度中に方針を検討した上で、相談事務処理要綱を見直して改正を行います。その検討の中で区民相談の位置付けを整理するとともに、広報の手法についても改善を図っていきます。

これを受けて、各区役所において、指摘事項への対応の方針は、それぞれの実情に応じて、必要な改善、見直し等を実施していくこととしました。

主な具体的対応の例としては、区においても各相談所管課による連絡会議を行い、区で実施している相談業務について、一覧の作成、情報の共有化、案内チラシの市民への配布や庁内窓口への備付け、ポスターの掲示、モニターによる相談案内、市民への案内・情報提供のためのマニュアル作成、ホームページへのアップやリンク先設定、市民便利帳の活用などがあり、平成25年度から平成26年度にかけて順次、上記の関係者会議による情報共有、関係部署との連携及び調整を図りながら、これらに取り組んでいきます。

また、区役所内で実施されていながら「区民相談」として案内がされていない相談業務についても、一部を除き、平成26年度から「区民相談」として案内されるように、関係部署と調整していきます。その他のものにつきましても、広報が適確になされるよう対応を図ります。

今後も引き続き、市民の方に分かりやすい広報に向けた取組を進めていきます。

（２）相談ブースの有効活用について

〔指摘の要旨〕

平成24年4月の1か月間における地域振興課の相談ブースの利用状況を調べたところ、最も利用率が高い区では80%を超えていたが、5つの区で利用率

が50%を下回り、最も利用率の低い区では13.3%となっていた。

地域振興課の相談ブースは、プライバシーに配慮されて相談環境が整ったものが多いことから、他の相談業務を行う所管部署と利用の共有化を図るなど、積極的に貸出しを行うことも必要と考える。

については、相談ブースの有効活用について検討されたい。

[措置内容]

指摘事項については、相談ブースの空き時間において、区役所内の他の部署が相談等のために当該ブースの利用を必要としている場合には貸出しを行うなど、有効活用や相互利用に努め、その旨についても区役所内に周知徹底を図っていきます。

また、平成25年度中に総務局所管の相談事務処理要綱の見直し、全庁的な相談業務の実施状況の調査結果などを踏まえ、総務局、各相談所管局及び区役所相談所管課との連携により、有効活用や効率的・効果的な利用について、手法を検討していきます。

3 個別的事項

(1) 行政相談

[指摘の要旨]

行政相談委員法（昭和41年法律第99号）によると、行政相談委員は国から報酬を受けず、その業務を遂行するために要する費用の支給のみを受けることができることとされている。

本市における行政相談においては、行政相談委員謝礼金支払基準内規（16川市相サ第162号 市民局長専決）により、市政、県政、国政に限定せずに、市民の相談全般に応じることとされ、この相談活動への謝礼として年間1万円を支給することとされている。

相談記録について確認したところ、行政相談委員が総務省の行政評価事務所に直接郵送しており、本市では相談内容を把握していなかった。また、川崎市相談の御案内などでも、行政相談の内容は国の行政機関等の業務に関する意見、要望とされていることから、市民の相談全般に応じている実態は確認できなかった。

については、相談の実態を確認するとともに、行政相談の役割について再検討し、必要な見直しを行われない。

[措置内容]

指摘事項に係る謝礼金については、平成25年4月に開催された川崎市行政相談委員連絡協議会において、平成25年度から謝礼金を廃止することについて説明し了承を得ましたので、同年度から廃止します。

指摘事項に係る相談記録の取扱いについては、神奈川行政評価事務所と協議中であり、同事務所へ直接郵送される所定様式には個人情報が含まれており、これを複写して区役所が保管することは困難であるため、市民相談事務処理要綱の様式を使用して記録を保存する方向で調整しています。

今後は、平成25年度中に行政相談委員謝礼金支払基準内規を廃止し、平成26年4月からの実施に向けて、新たに行政相談委員に関する役割を整理することとしました。

(2) 人権相談

[指摘の要旨]

人権擁護委員法（昭和24年法律第139号）によると、人権擁護委員に給与は支給されず、その職務を行うために要する費用の弁償を受けることができるとされている。

人権擁護委員に対する取扱いについてみたところ、明確な根拠規定がないまま年間1万円の謝礼金が支払われていた。また、相談記録について確認したところ、

人権擁護委員が横浜地方法務局に直接郵送しており、本市では相談件数の報告を受けるのみで相談内容を把握していなかったことから、本市が行う相談として謝礼金を支払う合理的な理由は確認できなかった。

については、人権相談における本市の担うべき役割や謝礼金の支払いについて検討されたい。

[措置内容]

指摘事項に係る謝礼金については、川崎人権擁護委員協議会等において謝礼金の廃止について説明し了承を得て、平成24年度をもって廃止しました。

指摘事項に係る相談記録の取扱いについては、現在、法務省で定められた様式により、横浜地方法務局に直接郵送しています。所定の様式は個人情報を含んでいるため、これを複写して区役所が保管することは困難であるため、市民相談事務処理要綱の様式を使用して記録を保存する方向で調整しています。

今後は、平成26年4月からの実施に向けて、横浜地方法務局川崎支局及び川崎人権擁護委員協議会と協定等を締結し、本市における人権相談の役割等を明確にしていきます。

(3) 女性相談

[指摘の要旨]

女性相談は、市民・こども局こども本部こども支援部こども福祉課が一括して任用している非常勤嘱託員である女性相談員が行っており、各区保健福祉センターに1名ずつ配置されている（川崎区を除く。）。

女性相談員の勤務状況について確認したところ、DV被害を受けている女性を追跡、暴行等から保護するための夜間緊急対応等が必要なため、同要綱第13条第2項の規定による勤務時間の変更が、平成23年度では1人当たり年間で76時間から363時間に及ぶ状況であった。さらに、同項に規定する勤務時間を超

えた例もみられた。

については、相談業務が適切に運営されるための体制づくりに直ちに組み込まれたい。

[措置内容]

指摘事項については、平成25年4月から各管区において、新たに常勤専門職（社会福祉職、心理職等）を配置し、児童及びその家庭への専門的な支援を総合的に提供できる体制が整備されました。女性相談についても、昨年度までのように女性相談員がほぼ単独で対応する体制を見直して、常勤専門職と女性相談員が連携する体制に改善し、組織としての対応強化を図りました。それにより、女性相談における夜間緊急対応など、女性相談員の勤務時間外の対応は常勤職員が行うため、女性相談員の適正な労働状況に向けた改善が図られました。

引き続き、相談業務の適正な運営に努めていきます。

（４）川崎市住宅相談（住まいのリフォームから新築工事相談）

[指摘の要旨]

相談記録について確認したところ、記録が一部に限られ相談内容が認識できないものがあった。

相談記録は相談事業の検証を行う際に重要な資料となるものであるため、適切に記録させることとされたい。

相談記録の内容を確認したところ、市営住宅の相談のため対応ができなかった旨の記載があるものがあった。住宅相談という名称からは幅広く住宅に係る相談に対応するようにもみえるため、利用者及び相談員の便益に資するよう相談内容の適切な周知などに努められたい。

また、相談記録には、相談が相談員の業者としての業務になるかに着目されているような記載があった。川崎市住宅相談運営要綱において、住宅の修理等に関

し業者の紹介も相談業務とされていることによるものと考えられる。相談業務においては利用者の問題の解決を図ることが第一の目的とされるものであるので、相談業務の実態について確認するとともに、住宅相談が利用者の問題解決にのみ注力されるよう必要な見直しを行われたい。

〔措置内容〕

指摘事項については、平成25年4月11日に住宅相談運営委員会に対して、相談記録の記載内容は適切に記入するように、また、相談に際しては市民に対する川崎市の相談業務であるとの観点と立場を踏まえて対応するように指示しました。それ以降は、毎月提出される相談記録の収受時に適宜、指示した内容を再確認するとともに、相談記録の記載事項を確認しています。

また、住宅相談においては、多様な相談に対応することで市民の利便性の向上や相談件数の増加につなげている実際の状況から、平成25年4月1日付けで要綱を改正し、相談事項を拡大して、幅広く住宅に関する相談を受けることとしました。また、この要綱改正と併せて、相談記録を記載する「川崎市住宅相談カード」が現状にそぐわない面があったため、様式改正をしました。

25川教庶第644号
平成25年10月29日

川崎市監査委員	村田	恭輔	様
同	奥宮	京子	様
同	菅原	進	様
同	宮原	春夫	様

川崎市教育委員会
委員長 峪 正人

監査の結果の報告に基づく措置について（通知）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定により、平成25年4月10日付け25川監報第4号で報告の提出がありました行政監査の結果について、次のとおり措置を講じましたので通知します。

平成24年度行政監査（市民に対する相談業務について）の結果に対する措置状況

1 全般的・共通的事項

（2）実施基準の整備について

〔指摘の要旨〕

監査対象である53業務の実施基準を確認したところ、一部において十分に整備されていないものがあった。相談業務の実施に当たっては、少なくとも業務の目的、対象者、相談内容の範囲、相談員の資格、実施日時、場所、相談記録などの基本的事項について、規程等を定めて整備しておくことが望ましいと考える。

基本的事項を明確にすることは、利用者に対し平等で一定水準のサービス提供の維持にもつながり、利用者にとっても利用しやすいものになるとともに、相談員にとっても的確なサービスの提供がしやすくなるものとする。

については、相談業務に関する実施基準が整備されていないものについて、その整備を行いたい。

[措置内容]

指摘事項については、実施基準を整備するため、「インターネット問題相談」「教育相談」「特別な教育的ニーズのある児童生徒の就学相談、教育相談」「来所面接相談」「電話相談」において、平成25年度中に事務規定等を作成し、相談目的、対象者、相談員資格、相談内容の範囲、実施日時、相談場所、相談記録を明示いたします。

なお、「来所面接相談」につきましては、教育相談センターにおける書類規定において、相談申込書などの記録等の扱いを明示しております。

(4) 市民への利用案内について

③ 相談名称について

[指摘の要旨]

市ホームページ、市民便利帳、チラシ・パンフレットなどの広報媒体を確認したところ、「第2 相談業務の現況 5 相談業務の名称 表3」のとおり、一部の相談業務においては複数の異なった名称が使用されていた。

については、利用者が混乱しないよう、分かりやすい名称に整理して使用されたい。

[措置内容]

指摘事項について、「インターネット問題相談」につきましては、平成25年度中に、ホームページ、リーフレットなどの広報媒体に一部使用していた、

通称「インターネット問題相談窓口」を「川崎市立学校インターネット問題相談窓口」に表記を統一し、利用者が混乱しないようにいたします。

3 個別的事項

(5) 24時間いじめ電話相談

[指摘の要旨]

委託に係る相談業務についてみたところ、仕様書においては、夜間は4交代制としているが、3交代制としていた事例や1人で対応していた事例があった。また、勤務地は川崎市総合教育センターとしているところ、相談員の自宅相談室で電話相談が行われていた事例があった。さらに、相談記録についてみたところ、相談内容が記載されていない事例、簡単な記載に留まり相談内容が認識できない事例などがあった。

委託に係る相談業務の体制が充実するようにその管理を適切に行うとともに、相談記録は当該相談に係る問題の解決や相談業務を効果的に運営するための参考となるものであることから、適切に記録させることとされたい。

相談業務の実施状況をみたところ、12月29日から1月3日までの期間は実施されていなかった。「都道府県・指定都市教育委員会における教育相談窓口の充実について」は休日を含めた24時間体制を求めており、近隣都市である東京都、神奈川県及び横浜市においては当該期間も実施している。本相談業務は深刻化するいじめ問題に対して常時相談できることが要請されていることから、実施体制の見直しを検討されたい。

また、児童・生徒に対する周知方法についてみたところ、相談内容や相談窓口の電話番号を掲載した広報カードを小学校3年生以下には配布していなかった。文部科学省が定めたスクールカウンセラー等活用事業実施要領では、相談窓口の電話番号等を掲載した広報カードを、小学生、中学生、特別支援学校の全児童・

生徒へ配布することとされていること、いじめ問題は全ての児童・生徒に起こりうることから、広報カードの配布対象について見直しを検討されたい。

なお、本事業の実施については、近隣自治体と連携してコールセンターを運営することが効率的であると考えられるため、利用者の利便性に配慮しながら、近隣自治体との連携の必要性についても検討されたい。

[措置内容]

仕様書につきましては、平成24年度まで、事業開始当初に作成した4交代と明記された仕様書を活用しておりました。活動を行う中で、長時間にわたり相談を受けることもあり、3交代制の方が望ましい等の実情が出てきたため、仕様書と異なる相談活動を行うようになりましたが、仕様書の改訂を行っておりませんでした。今年度、仕様書の改訂を行い3交代制といたしました。

勤務地につきましても仕様書を改訂し、電話相談の履行場所を「受託者の定める場所、委託先相談室等。」とし、「相談者に関するプライバシーの保護が図られる場所で、かつ電話相談員が相談を適切に行えるよう労働条件に配慮した設備であること。」といたしました。

相談記録につきましては様式を変更し、無言電話・すぐ切れる電話についても記載、また、相談内容だけでなく、相談員の対応についても記載するように改善いたしました。さらに、相談記録が不明瞭な場合や、事例がわかりにくい場合などは、再提出するよう依頼いたしました。年末年始（12月29日～1月3日）の相談につきましては、今年度の年末年始の期間より事業を実施いたします。児童・生徒に対する周知につきましては、広報カードを8月末に小学校・中学校・高等学校・特別支援学校の全児童生徒に配付いたしました。

現在、運営においては、平成19年2月事業開始時に文部科学省が示した「24時間いじめ相談ダイヤル」に相談者が電話することで、電話をかけた所在地の教育委員会すなわち、当センターが設置している相談ダイヤルに自動的につなが

る仕組みになっております。今年度中に、近隣自治体と連携した相談窓口の一本化等を含め、コールセンターの実施等、本事業の運営効率化につきまして検討してまいりたいと考えております。