

県が実施する相談業務に係る監査の結果報告書

平成 21 年 3 月

広島県監査委員

目 次

第1 監査の概要

| | |
|-------------------|---|
| 1 監査のテーマ | 1 |
| 2 監査の趣旨 | 1 |
| 3 監査・調査の対象機関..... | 1 |
| 4 監査の実施時期 | 1 |

第2 監査委員意見

| | |
|----------------------------|---|
| 1 相談方法について | 2 |
| 2 相談窓口の案内機能等について | 2 |
| 3 県の庁舎等のバリアフリー化について..... | 2 |
| (付記) | |
| 相談員等へのフォロー・アップ体制について | 2 |

第3 監査結果（現状と課題）

| | |
|---------------------------------|---|
| 1 県が実施する相談業務の概況 | 3 |
| 2 相談方法の状況 | 3 |
| 3 広報・周知及び情報通信技術(ICT)の活用状況等..... | 4 |
| (1) 広報・周知の状況 | |
| (2) ホームページなど情報通信技術(ICT)の活用状況 | |
| (3) 他都道府県の相談窓口の案内機能 | |
| 4 県の庁舎等のバリアフリー化の状況..... | 7 |
| 5 個人情報の取扱等マニュアル・手順の策定状況 | 7 |
| 6 関係する他の機関との連携の状況..... | 8 |
| 7 窓口対応に対する相談員等からの意見等..... | 8 |

第4 参考

| | |
|--------------------------------|----|
| 1 監査の実施方法 | 9 |
| 2 表-6 県が実施する相談業務の概況 | 10 |
| 3 表-7 相談方法の概況 | 15 |
| 4 表-8 広報・周知の状況 | 19 |
| 5 表-9 情報通信技術 (ICT) の活用状況 | 23 |

| | | |
|--------|----------------------------|----|
| 6 表-10 | 他都道府県の「相談ポータル」の状況 | 27 |
| 7 表-11 | 他都道府県の「相談ポータル」の URL 一覧 | 29 |
| 8 表-12 | 県の庁舎等のバリアフリー化の状況 | 30 |
| 9 表-13 | 相談マニュアル等の策定状況及び他の機関との連携の状況 | 35 |
| 10 | 監査調書・調査書 | 38 |

「県が実施する相談業務」に係る監査の結果

平成 21 年 3 月 18 日

| | | |
|---------|-----|----|
| 広島県監査委員 | 山崎 | 正博 |
| 同 | 芝 | 清 |
| 同 | 高橋 | 義則 |
| 同 | 加賀美 | 和正 |

第 1 監査の概要

1 監査のテーマ

県が実施する相談業務について

2 監査の趣旨

県では、県民が安全に、かつ安心して生活を送ることができるよう、県民を対象とする様々な相談窓口を設置し、関係する各機関で相談業務を実施している。

また、全国的には、食品への農薬混入事件で相談を受けた機関の対応の遅れから被害が拡大してしまったり、児童虐待事件、還付金詐欺の被害額がともに過去最悪を記録するなどの状況が生じている。

こうしたことから、県民サービスの向上に資するため、県が実施する相談業務を県民の期待に、よりの確に答えられるものとするを目的として、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 199 条の規定に基づき監査を実施した。

【着眼点】

- (1) 個々の相談窓口の利用のしやすさや個人情報への配慮がされているか。
- (2) 相談業務の実施機関相互の情報共有、広報についての体制や内容が適切か。
- (3) 県ホームページでの相談窓口の案内機能等、情報通信技術（ICT）利用による受付業務の効率化が図られているか。

3 監査・調査の対象機関

相談業務を行う次の県の機関・外部団体等

(1) 県の機関

- ① 本庁：20 課 6 室（企画振興局 2，環境県民局 1，健康福祉局 9，商工労働局 2，土木局 2，都市局 1，教育委員会 1，警察本部 8）
- ② 地方機関等：69 機関（知事部局 38，教育委員会 3，警察署 28）

(2) 外部団体等

県が相談業務を外部委託している 21 企業・団体

※ 外部団体等に対しては、地方自治法第 199 条第 8 項の規定による関係人への調査として実施した。

4 監査の実施時期

平成 20 年 6 月～平成 21 年 3 月

第2 監査委員意見

監査委員意見は次のとおりである。

なお、各事項の説明は「第3 監査結果（現状と課題）」（P3）を参照されたい。

1 相談方法について

県が実施する相談業務は、電話・面談を中心に、FAX・電子メールなどの組み合わせによって相談が行われている。

利用者にとっては様々な相談方法が用意されていることが望ましいと考えられることから、相談業務の内容によっては、電子メールの活用など電話や面談以外の相談方法の提供について、検討する必要がある。

2 相談窓口の案内機能等について

広島県のホームページ（総務局秘書広報部広報広聴課が開設・管理するホームページ <http://www.pref.hiroshima.lg.jp>。以下同じ。）には相談窓口を総合的に案内する機能が用意されておらず、利用者にとって相談窓口を容易に探し出すことが難しい状況となっている。

利用者が必要とする情報にできるだけ早く、簡単に到達することができるよう、広島県のホームページに相談業務に関する総合的な情報の提供を行う「相談ポータル」の構築を検討する必要がある。

また、ホームページ上に「一問一答集（Q&A）」や「よくある質問集（FAQ）」を設置している業務は7業務である。利用者の役に立つこれらの機能の設置について、検討する必要がある。

3 県の庁舎等のバリアフリー化について

庁舎の主要な出入口付近に設置すべき案内板に点字表示の併用がないなど、相談業務を行う県の庁舎等のバリアフリー化に改善すべき点が見られた。

相談窓口が利用者にとってより身近で相談しやすいものとなるよう、改善に努める必要がある。

（付 記）

相談員等へのフォロー・アップ体制について

相談員に対して利用者からの理不尽な要求や攻撃的な言動が長時間繰り返されるなど、相談員が精神的ストレス等を訴えている相談窓口がいくつかあった。

相談員の精神的ストレスを減ずるためのフォロー・アップ体制や、窓口での対応マニュアルの策定等について検討していただきたい。

第3 監査結果（現状と課題）

1 県が実施する相談業務の概況

県が実施する業務で、名称の一部に「相談」と表示されているなどの業務は 79 業務ある。このうち、県への申請や届出などの手続案内や業務に関係する情報提供だけを行う 8 業務を除いた 71 業務を監査の対象とした。

主な相談を分野別に区分した窓口の例や業務数等は、表-1 のとおりである。

このうち、地方機関や外部団体等に窓口を置いて相談業務を実施するものが 59 業務、本庁舎のみで相談業務を実施するものが 12 業務であった。

相談業務ごとの概要、主な根拠規定や相談窓口設置機関等については、「第4 参考表-6 県が実施する相談業務の概況」（P10）を参照されたい。

表-1 相談分野別に見た相談窓口の例及び相談業務数

| 相談分野 | 相談窓口の例示 | 相談業務数 |
|----------|--------------------------|-------|
| 消費・生活相談 | 消費生活相談，警察安全相談，悪質商法電話 | 9 |
| 社会福祉相談 | 外国人総合相談，障害児療育相談 | 13 |
| こども・女性相談 | 児童相談，女性・DV相談，ヤングテレホン広島 | 15 |
| 医療・健康相談 | 精神保健福祉相談，エイズ相談，食品衛生，薬物相談 | 17 |
| 就職・職業相談 | ナースバンク事業，労働相談，ひろしまジョブプラザ | 11 |
| その他の相談 | 統計相談，緑化相談，道の相談室 | 6 |
| 合 計 | | 71 |

※ 監査の対象としなかった 8 業務の例

「放浪犬の保護業務」，「療養病床の再編成に関する相談窓口」，「有料老人ホーム設置に関する相談」等

2 相談方法の状況

相談は表-2 のとおり，電話・面談を中心に，FAX・電子メールを組み合わせるなどの方法によって行われており，71 業務中 16 業務については，電話・面談・FAX・電子メールのいずれの相談方法によっても対応が可能となっている。

利用者にとっては，様々な相談方法が用意されることによって，より利用しやすいものになると考えられる。

相談業務ごとの相談方法については、「第4 参考表-7 相談方法の概況」（P15）を参照されたい。

表-2 相談方法の状況

| 相談方法 | 相談業務数 |
|--------------------|-------|
| 電 話 | 69 |
| 電話のみ | 12 |
| 電話+面談 | 24 |
| 電話+電子メール | 2 |
| 電話+面談及び FAX | 6 |
| 電話+面談及び電子メール | 9 |
| 電話+面談, FAX 及び電子メール | 16 |
| 面談のみ | 2 |

3 広報・周知及び情報通信技術（ICT）の活用状況等

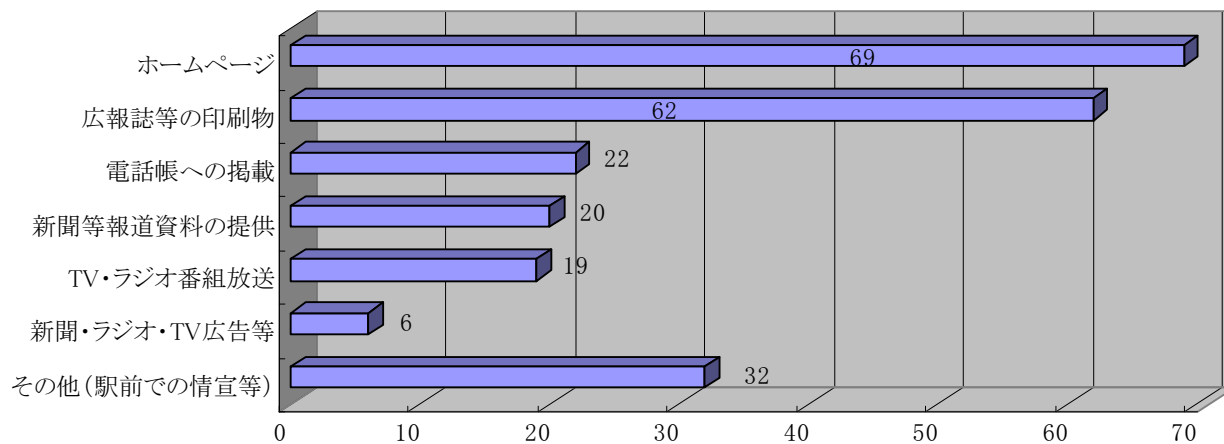
(1) 広報・周知の状況

相談業務の広報・周知を行なう主な方法は、ホームページによるものが 69 業務、広報誌やリーフレットなどの印刷物によるものが 62 業務であった。

そのほか、①電話帳（「くらしの情報ページ」等）への掲載が 22 業務、②新聞社・記者クラブ等への報道資料の提供等が 20 業務、③テレビやラジオ番組での放送が 19 業務等であった。

相談業務ごとの主な広報・周知の方法は、「第 4 参考表-8 広報・周知の状況」(P19)を参照されたい。

図-1 相談業務の広報・周知の状況



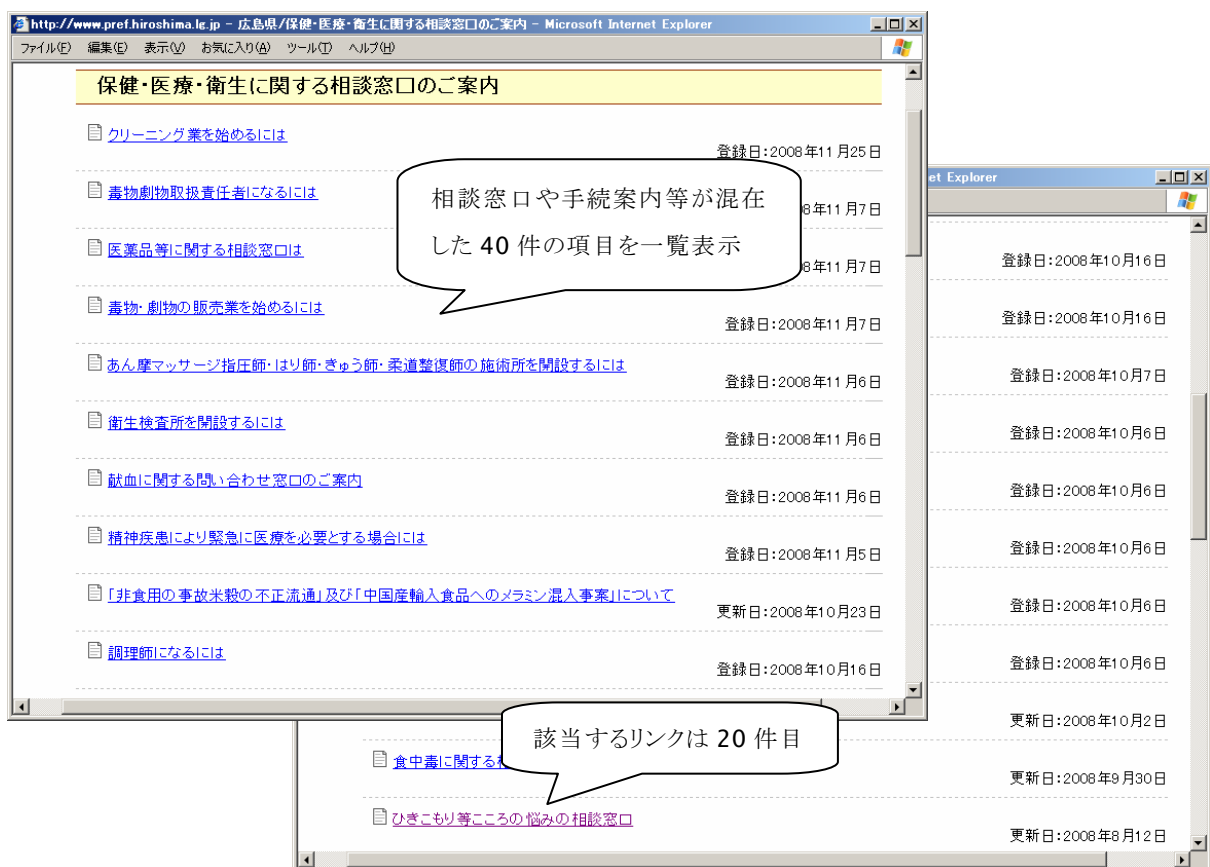
(2) ホームページなど情報通信技術（ICT）の活用状況

前述のとおり、ホームページによる広報・周知は広く行われているところであるが、広報・周知以外のホームページの活用状況は、①「一問一答集（Q&A）」や「よくある質問集（FAQ）」の設置・7業務、②掲示板の運営・1業務である。

ホームページは即時性と双方向性に優れた情報伝達の手段であることから、多くの相談業務で利用されているが、ホームページ上には相談業務以外に様々で大量の情報が掲載されているため、相談者はその中から必要な情報を探し出さなければならないという難点がある。

例えば、広島県のホームページで「ひきこもり」等の相談窓口を探す場合、利用者は最初に「暮らし」や「健康・福祉」などのカテゴリを選択して相談窓口を検索する仕組みになっている。そのため、予備知識がなくどこに相談したらよいか分からない利用者などにとっては、使いやすいとはいえない。

また、相談窓口等を案内するページに、業務案内や届出など手続きについての案内が数十件混在しているなど、必要な情報を見つけにくいページも見受けられる。



このような問題を解消するため、多くの都府県ではホームページ上に相談者に向けて総合的な（＝様々な相談内容に対応した）相談窓口の案内機能「相談ポータル」を設けている。

この「相談ポータル」は、相談者が（あらかじめ設置者によって用意された）様々な質問や選択肢に答えることによって、容易に目的とする相談窓口の情報に行き着くことができるものである。本県でもその設置を検討する必要がある。

また、相談内容によっては電話や面談によるまでもなく、文字情報の提供だけで問題を解決できる場合もある。

このために置かれる「一問一答集 (Q&A)」や「よくある質問集 (FAQ)」は、相談者にとっては電話での問い合わせや窓口に出向くなどの手間を省き、即座に必要な情報を入手することができる上、相談を受ける側にとっても、簡易な相談内容に対する対応の手間が省けるという利点がある。

設置していない相談業務の所管課では、その設置について検討する必要がある。

ホームページ以外の情報通信技術 (ICT) の活用状況は、①電子メールによる相談受付・回答 27 業務、②メーリング・リストによる情報提供等 4 業務などであった。

相談業務ごとの情報通信技術 (ICT) の活用状況は、「第 4 参考表-9 情報通信技術 (ICT) の活用状況」(P23) を参照されたい。

(3) 他都道府県の相談窓口の案内機能

利用者を適切な相談窓口案内するためにホームページに用意されている、総合的な相談窓口の案内機能の設置状況について 46 都道府県に照会したところ、42 の都道府県から回答があり、表-3 のとおり 35 都道府県が設置していた。

なお、「相談ポータル」に県以外の相談機関の情報を掲載したり、窓口への URL リンクの設定などを行っている都道府県は、①国の相談機関について情報を掲載しているものが 28、②市町村の相談機関について情報を掲載しているものが 26、③民間団体などその他の相談機関について情報を掲載しているものが 33 であった。

各都道府県の「相談ポータル」の状況は、「第 4 参考表-10 他都道府県の「相談ポータル」の状況」(P27)、「表-11 他都道府県の「相談ポータル」の URL 一覧」(P29) を参照されたい。

表-3 他都道府県の相談ポータルの設置状況

| | | 都道府県数 |
|------|----|-------|
| 案内機能 | あり | 35 |
| | なし | 7 |
| 回答なし | | 4 |

4 県の庁舎等のバリアフリー化の状況

広島県福祉のまちづくり条例（平成7年3月15日条例第4号。以下「まちづくり条例」という。）等の規定によって、公益的施設はバリアフリー化に努めなければならないこととされており、県が相談業務を実施する庁舎等は、この公益的施設に該当する。

相談業務実施機関のうち、相談者が来所する県の59庁舎等のバリアフリー状況を調査した結果、主な項目の対応状況は表-4のとおりであった。

各庁舎等の詳細な状況は、「第4参考表-12 県の庁舎等のバリアフリー化の状況」（P30）を参照されたい。

表-4 県の庁舎等のバリアフリー化の状況

| 求められるバリアフリーの状況 | バリアフリー達成済か所数 | 求められるバリアフリーの状況 | バリアフリー達成済か所数 |
|--------------------|------------------|-------------------------|------------------|
| 車いす使用者用駐車スペース | 56/58 (96.6%) | 屋内の視覚障害者誘導用ブロックの敷設 | 23/59 (39.0%) |
| 段差解消のためのスロープ | 56/59 (94.9%) | 車いす使用者が利用者しやすい構造のエレベーター | 34/56 (60.7%) |
| 車いす使用者が円滑に通過できる自動扉 | 54/59 (91.5%) | 視覚障害者が利用しやすい構造のエレベーター | 29/56 (51.8%) |
| 点字の表示を併用した建物概要の案内板 | 24/59 (40.7%) | 車いす使用者が利用しやすいトイレ | 51/59 (86.4%) |
| 音声による呼出装置 | 30/59 (50.8%) | 非常口やトイレなどの絵文字による表示 | 41/59 (69.5%) |

※ 駐車スペースについての項目は、駐車場が設けられている庁舎等についてのみ計上している。

エレベーターに関する項目については、建物が平屋建てなどでエレベーターのない庁舎等は母数から除いている。

5 個人情報の取扱等マニュアル・手順の策定状況

相談業務の実施機関でのサービスの均質化と個人情報の保護に向けた取組として、相談業務に係る要綱や実施手順の策定状況等について書面調査を行ったところ、マニュアルや手順などを定めているのは54業務であった。

相談記録の作成や保管については36業務、苦情の受付や処理方針等については19業務で何らかの規定を設けていた。

今回の調査では、特に問題とすべき事項は見当たらなかったが、個人情報については、本県でも職員による情報流出・紛失の事件が起きており、今後とも、事務処理手順や取扱要領を再点検するなど、その管理に細心の注意が必要である。

相談業務ごとのマニュアル等の策定状況は、「第4参考表-13 相談マニュアル等の策定、他の機関との連携の状況」（P35）を参照されたい。

6 関係する他の機関との連携の状況

事務事業の見直しや権限移譲などが行われる中、市町をはじめ関係機関との連携をより深めることによって、県民サービスの向上に努めることが望まれる。

①関係機関との相談事例の引継ぎや情報交換、②相談会や研修会の共同開催など他の機関との連携状況については、表-5 のとおりである。

相談業務ごとの他の機関との連携状況は、「第 4 参考 表-13 相談マニュアル等の策定及び他の機関との連携の状況」(P35) を参照されたい。

表-5 他機関との連携の状況 (相談業務数)

| 連携対象の機関 | 他機関と連携する業務数 | | | |
|----------------|---------------|---------------|-------------|----|
| | 連携内容別の業務数 | | | |
| | 相談案件の引継ぎ・情報交換 | 相談会、研修会等の共同開催 | 定期連絡会、数値報告等 | |
| 県の機関（学校・警察を含む） | 44 | 41 | 15 | 31 |
| 国の機関等 | 27 | 20 | 10 | 20 |
| 市町の機関等 | 47 | 40 | 20 | 28 |
| その他（民間団体等） | 44 | 40 | 21 | 27 |

7 窓口対応に対する相談員等からの意見等

相談業務の実施機関から聴取したところ、満足できる相談結果や対応が得られなかった場合に、次のような行動を取る相談者がいるとの意見があった。

- ① 一方的に自身の主張を執拗に繰り返す。
- ② 可能なこと以上の対応を要求する。
- ③ 理不尽で攻撃的な言動を長時間にわたって繰り返す。

このような相談者への対応によって、

- ① 相談スペースや電話回線が長時間占有され、他の相談に応じることができない。
- ② 相談員のモチベーションの低下や健康面の問題が発生する。

など、相談窓口の機能維持に支障を来たすおそれがあるとの意見もあった。

第4 参考

1 監査の実施方法

監査は、次の方法によって実施した。

(1) 書面監査

ア 一次調査

県が実施する相談業務の窓口設置状況を把握するため、各局等の幹事課等に対し、所管するすべての相談業務について、名称、実施機関、相談業務の対象・目的、具体的な相談内容、根拠法令、相談件数の推移等を調査票によって調査した。

イ 二次調査

一次調査の結果、各局等の幹事課等から回答のあった79の相談業務のうち、県への申請や届出などの手続案内や業務に関係する情報提供だけを行う8業務を除く71の相談業務について、当該相談業務を実施するすべての機関・外部団体等に対し、相談方法、バリアフリーへの取組状況、個人情報の取扱いやプライバシー保護への配慮、相談窓口についての広報・周知の状況、他の機関等との連携状況等を二次調査票によって調査した。

(2) 補助職員による実地監査

二次調査の対象となった相談業務のうち、二次調査の結果に基づき、①県全体の相談業務の実施状況を把握する上で重要なものであり、②相談業務実施機関等からの聴取が必要、と監査委員が判断して抽出した業務について、次のとおり聴取を行った。

ア 対象機関及び対象業務

消費生活課：「消費生活相談窓口」、「県民相談窓口」

警察安全相談課：「警察安全相談窓口」

生活安全企画課サイバー犯罪対策室：「サイバー犯罪相談窓口」

広島こども家庭センター：「児童相談（こども家庭センター）」

広島地域保健所：「精神保健福祉相談（保健所）」、「広島県エイズ相談指導事業」

「石綿（アスベスト）健康被害に関する相談窓口」

「食品衛生に関する相談窓口」

イ 聴取項目

- ① 個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮
- ② 緊急時の通報への対応や相談体制
- ③ 市町の相談窓口など他の相談機関との連携状況

表-6 県が実施する相談業務の概況

| 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の概要 | 主な実施根拠等 | 主な相談業務の実施機関等 | 相談件数 | | |
|-----------|------------------------|---|--|---|--------|--------|--------|
| | | | | | H17年度 | H18年度 | H19年度 |
| 消費・生活相談窓口 | | | | | | | |
| 1 | 消費生活相談窓口 | 消費者トラブルの自己解決に向けた助言, 事業者との斡旋等 | 広島県民の消費生活の安定と向上を促進する 条例 広島県消費生活相談員設置要綱 等 | 消費生活課 各地域県民相談室(6か所) | 18,451 | 15,689 | 12,879 |
| 2 | 県民相談窓口 | 県民からの生活全般, 行政一般に関する相談等 | 広島県県民相談員設置要綱 | 消費生活課 各地域県民相談室(6か所) | 2,544 | 2,555 | 2,164 |
| 3 | マンションの耐震性等に関する相談 窓口 | マンションの構造計算等, 安全確認等についての相談等 | 建築基準法 | 建築課 | 50 | 1 | 0 |
| 4 | 警察安全相談窓口 | 犯罪被害に対する不安等生活の安全に関する相談等 | 警察安全相談取扱要綱 | 警務部警察安全相談課 各警察署警務課(28か所) | 23,574 | 21,312 | 19,919 |
| 5 | シルバー110番 | 高齢者を対象とした犯罪防止に関する相談等 高齢者の徘徊, 所在不明事案への相談等 | 広島県警察高齢者社会総合対策要綱 | 生活安全部生活安全企画課 | 26 | 20 | 1 |
| 6 | サイバー犯罪相談窓口 | ITを利用した犯罪に関する相談, 情報提供等 | 刑法 等 | 生活安全部生活安全企画課サイ バー犯罪対策室 | 1,289 | 1,242 | 1,391 |
| 7 | 広島県悪質商法相談電話 | ヤミ金融, 悪質な貸金業者の取り締まりに関する相談等 | | 生活安全部生活環境課 | 2,138 | 1,461 | 928 |
| 8 | 暴力団関係相談電話 | 暴力団員からの不当な行為に対する被害回復交渉につい ての相談等 | 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法 律施行規則第16条 被害回復アドバイザー設置要綱 | 捜査第四課, 各警察署刑事課等(28 か所), 財団法人暴力追放広島県民 会議 | 621 | 692 | 634 |
| 9 | 街宣屋等相談電話 | 右翼団体等による不当要求, 不当街宣行為等に対する相談 等 | | 公安課 | 12 | 9 | 3 |
| 社会福祉相談窓口 | | | | | | | |
| 10 | 外国人総合相談窓口 | 県内に居住する外国人を対象に在留資格, 生活関連等の相 談に応じる | 財団法人ひろしま国際センター外国人総合相談 窓口設置要綱 | 財団法人ひろしま国際センター | - | 578 | 631 |
| 11 | 原爆被爆者相談 | 被爆者の健康管理, 医療, 生活等福祉に関する相談等 | 原子爆弾被爆者に対する援護に関する法律 原爆被爆者相談員設置要綱 等 | 被爆者対策課 広島地域保健所保健課 | 2,555 | 2,477 | 2,397 |
| 12 | 在外被爆者相談 | 国内に居住していない者の被爆者健康手帳交付相談等 | 平成20年度在外被爆者支援事業実施要綱 | 被爆者対策課 | 113 | 46 | 29 |
| 13 | 毒ガス障害者相談窓口 | 毒ガス障害者の健康管理, 医療費支給に関する相談等 | 毒ガス障害者に対する救済措置要綱 毒ガス障害者相談員設置要綱 | 東広島地域保健所保健課(竹原分庁 舎において実施) 尾三地域保健所保健課 | 320 | 267 | 234 |
| 14 | 旧軍人・軍属, 遺族等援護相談会 | 職員が各地域事務所に出張し旧軍人・軍属等の相談等 | 恩給法 戦傷病者戦没者遺族等援護法 等 | 社会援護課による出張相談(7か所) | 87 | 40 | 51 |

表-6 県が実施する相談業務の概況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の概要 | 主な実施根拠等 | 主な相談業務の実施機関等 | 相談件数 | | |
|------------|----------------------|--|--|--|----------------------------------|-------|-------|
| | | | | | H17年度 | H18年度 | H19年度 |
| 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 聴覚障害者への手話による生活相談等 | ろうあ者専門相談員設置要綱 | 障害者支援課 呉、尾三、福山、備北地域事務所厚生環境局 県立身体障害者更生相談所 | 2,050 | 2,487 | 1,989 |
| 16 | 障害児等療育支援事業 | 在宅の障害児・者の地域における療育指導・相談等 | 広島県障害児等療育支援事業実施要綱 広島県障害児等療育支援事業実施要領 | 社会福祉法人(7か所) | 6,400 | 6,956 | 5,529 |
| 17 | 聴覚障害者センター | 聴覚障害者に対する情報提供、交流促進等に関する相談等 | 障害者自立支援法 地域生活支援事業実施要綱 等 | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 | 95 | 104 | 116 |
| 18 | ITサポートセンター | 障害者のIT利活用、デジタル・デバイド解消のための相談等 | 障害者自立支援法 地域生活支援事業実施要綱 等 | (株)広島情報シンフォニー | 188 | 200 | 221 |
| 19 | 広島県発達障害者支援センター | 発達障害児・者の日常生活や社会生活に関する相談等 | 発達障害者支援法 発達障害者支援センター運営事業の実施について | 社会福祉法人つつじ | 686 | 1,464 | 1,600 |
| 20 | 県立身体障害者更生相談所(相談会等) | 身体障害者の補装具や、生活上の一般的な相談等 | 身体障害者福祉法 等 | 県立身体障害者更生相談所 | 3,037 | 2,170 | 2,739 |
| 21 | 認知症・高齢者の権利擁護相談 | 高齢者や家族からの介護、権利擁護等専門的な相談等 | 介護実習・普及センター運営要綱 高齢者総合相談センター運営要綱 | 広島県介護予防研修相談センター | 1,002 | 879 | 930 |
| 22 | 福祉用具・住宅改修相談 | 電話や窓口における福祉用具の活用や住まいの相談等 | 介護実習・普及センター運営要綱 高齢者総合相談センター運営要綱 | 広島県介護予防研修相談センター | 1,232 | 1,126 | 1,009 |
| こども・女性相談窓口 | | | | | | | |
| 23 | 児童相談(こども家庭センター) | 養護、虐待、障害、非行等児童、知的障害者の健全育成、福祉向上等に関する相談等 | 児童福祉法 児童虐待の防止等に関する法律 等 | 各こども家庭センター(3か所) | 6,747 | 8,016 | 8,367 |
| 24 | 子ども何でもダイヤル | 悩みを抱える子どものための相談、子育てに関する相談等 | 児童福祉法 | こども家庭課児童虐待防止・DV対策室 | 1,165 | 1,293 | 1,185 |
| 25 | 女性・DV相談(配偶者暴力支援センター) | 離婚、暴力被害、生活困窮等問題を抱える女性の相談 | 売春防止法 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律 | 各こども家庭センター(3か所) | 2,754 | 2,450 | 2,328 |
| 26 | 母子家庭等土日電話相談 | 平日に時間が取れない母子家庭の母、寡婦の自立のための電話相談等 | 広島県母子家庭等土日電話相談事業実施要綱 | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 | — | 72 | 142 |
| 27 | 母子家庭相談 | 母子家庭の母、寡婦の自立のための各種相談等 | 母子及び寡婦福祉法 | こども家庭課児童虐待防止・DV対策室 広島地域事務所厚生環境局福祉課 | 5,042 | 1,008 | 841 |
| 28 | 思春期相談 | 引きこもりや思春期に関する悩みについての相談等 | 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律 広島県精神保健福祉指導実施要領 等 | 広島地域保健所保健課 | 各地域保健所で実施する「41精神保健福祉相談」の相談件数に含む。 | | |
| 29 | ひきこもり相談 | 引きこもりに関する悩みについての相談等 | 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律 広島県精神保健福祉指導実施要領 等 | 各地域保健所保健課(広島を除く7か所) | | | |

表-6 県が実施する相談業務の概況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の概要 | 主な実施根拠等 | 主な相談業務の実施機関等 | 相談件数 | | |
|-----------|-----------------|---|--|------------------------|----------------------------------|-------|-------|
| | | | | | H17年度 | H18年度 | H19年度 |
| 30 | 暴走族相談電話 | 児童生徒の暴走族への加入防止、離脱等に関する相談等 | | 指導第三課 | 0 | 0 | 0 |
| 31 | こころの相談室 | 不登校、いじめ、家庭教育、学校の指導・対応に関する相談等 | 広島県教育相談推進員設置要綱 | 福山教育事務所 備北教育事務所 | 1,162 | 713 | 838 |
| 32 | 心のふれあい相談室 | 不登校等に関する相談、適応指導等 | 心のふれあい相談室設置要綱 | 県立教育センター | 1,308 | 1,091 | 897 |
| 33 | いじめダイヤル24 | いじめに関する児童生徒、保護者等の相談、支援等 | 心のふれあい相談室設置要綱 | 県立教育センター | 4 | 53 | 93 |
| 34 | ヤングテレホン広島 | 少年の非行問題、友人、親子、学校等の問題に関する相談等 | 「ヤングテレホン等の運営要領の制定について(通達)」 | 少年対策課、福山東、呉、三次警察署生活安全課 | 330 | 304 | 200 |
| 35 | 少年を暴力団から守る110番 | 少年を暴力団から守るため事件被害等に関する相談等 | 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律 広島県暴走族の追放の促進に関する条例 | 少年対策課 | | | |
| 36 | 暴走族相談コーナー | 暴走族への加入防止、離脱等に関する相談等 | 広島県暴走族の追放の促進に関する条例 | 少年対策課 | | | |
| 37 | ちかん被害相談所 | JR列車内でのちかん被害に関する相談等 | 電車内における痴漢事犯の適正捜査推進について 女性・子どもを守る施策実施要綱の制定について | 地域部鉄道警察隊 | 26 | 44 | 40 |
| 医療・健康相談窓口 | | | | | | | |
| 38 | 医療安全支援センター | 医療に関する苦情、相談対応、助言、情報提供等 | 医療法 | 医務課 | 580 | 488 | 487 |
| 39 | 小児救急医療電話相談 | 小児救急患者の保護者からの電話相談等 | 広島県小児救急医療電話相談事業実施要領 | 社団法人 広島県医師会 | 3,057 | 3,501 | 4,382 |
| 40 | 精神科救急情報センター | 精神障害者や家族からの体調、服薬内容等についての相談等 | 精神科救急医療体制整備事業実施要綱 広島県精神科救急医療システム整備事業実施要綱 | 広島県精神科病院協会 | 1,318 | 1,082 | 884 |
| 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 精神障害者や家族を対象とした電話、面接等による相談等 | 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律 広島県精神保健福祉指導実施要領 等 | 各地域保健所保健課(8か所) | 5,834 | 5,143 | 4,724 |
| 42 | 精神保健福祉相談(保健福祉C) | 精神障害者や家族を対象とした精神福祉全般の相談等 アルコール、薬物、認知症等特定分野の相談等 | 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律 精神保健福祉センター運営要領 等 | 県立総合精神保健福祉センター | 6,644 | 6,394 | 6,483 |
| 43 | こころの電話 | 電話、Eメールによるこころの健康、悩み事に対する相談等 | 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律 心の健康づくり相談事業実施要領 | 社団法人広島県精神保健福祉協会 | 2,283 | 2,475 | 2,755 |
| 44 | うつ病等専門相談 | 専門医師によるうつ病等に関する相談等 | 精神保健及び精神障害者福祉に関する法律 広島県精神保健福祉指導実施要領 等 | 東広島地域保健所保健課 | 各地域保健所で実施する「41精神保健福祉相談」の相談件数に含む。 | | |

表-6 県が実施する相談業務の概況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の概要 | 主な実施根拠等 | 主な相談業務の実施機関等 | 相談件数 | | |
|-----------|--------------------------------|---|---|--|-------|-------|-------|
| | | | | | H17年度 | H18年度 | H19年度 |
| 45 | 難病対策センター(広島県難病相談・支援センター事業) | 難病患者の疾患, 病状, 福祉制度等に関する相談等 | 広島県難病相談・支援センター事業実施要綱 広島県難病相談・支援センター事業実施要領 | 国立大学法人広島大学 | 2,890 | 1,931 | 1,498 |
| 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 電話, 面談によるエイズに関する相談等 | 後天性免疫不全症候群に関する特定感染症予防指針 広島県エイズ相談指導事業実施報告要領 等 | 健康対策課 各地域保健所保健課(8か所) | 1,052 | 1,188 | 1,512 |
| 47 | 広島県エイズ相談事業 | 電話, 面談によるエイズに関する相談等 派遣カウンセラーによるエイズに関する訪問面談 | 後天性免疫不全症候群に関する特定感染症予防指針 広島県エイズ相談指導事業実施報告要領 等 | 広島エイズダイアル(面談は県立広島病院で実施) 健康対策課, 広島県臨床心理士会 | 419 | 684 | 690 |
| 48 | 肝疾患相談室 | 医師, 看護師による肝疾患に関する相談等 | 感染症対策特別促進事業実施要綱 | 国立大学法人広島大学 | — | — | 371 |
| 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | アスベストによる健康被害を受けた人の健康相談等 | 独立行政法人環境再生保全機構法 | 健康対策課健康増進室 各地域保健所保健課(8か所) | 271 | 151 | 59 |
| 50 | 広島県不妊専門相談センター | 不妊に悩む夫婦等への情報提供, 医師等による面接相談等 | 広島県不妊専門相談センター設置要綱 広島県不妊専門相談センター相談員設置要綱 | 県立広島病院 | 197 | 188 | 125 |
| 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 食品関係営業に関する相談, 苦情等 | 食品衛生法 食品衛生に関する条例 | 生活衛生課食品衛生室 各地域保健所生活衛生課(8か所) | 284 | 344 | 482 |
| 52 | 薬物相談事業 | 薬物乱用防止のための相談等 | 薬物乱用防止対策事業の実施について | 薬務課 県立総合精神保健福祉センター 各地域保健所生活衛生課(8か所) | 68 | 88 | 123 |
| 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 家庭用品による健康被害についての相談等 | 有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律 家庭用品による健康被害の報告について | 薬務課 各地域保健所生活衛生課 (呉及び尾道を除く6か所) | 0 | 0 | 0 |
| 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | フィブリノゲン製剤投与によるC型肝炎ウイルス感染可能性のある県民からの相談等 | フィブリノゲン製剤を投与された方々に対するお知らせ等について | 健康対策課 健康対策課健康増進室 薬務課 各地域保健所保健課(8か所) 各地域保健所生活衛生課(8か所) | 20 | 16 | 5,386 |
| 就職・職業相談窓口 | | | | | | | |
| 55 | 広島暮らしサポートデスク | 広島県へのUJIターン希望者への定住支援 | | 地域政策課交流定住室 ひろしま夢ぷらざ | — | — | 260 |
| 56 | 女性就業相談(母子家庭等就業・自立支援センター) | 母子家庭の母, 寡婦の自立のための就業相談等 | 広島県母子家庭等就業・自立支援センター事業実施要綱 | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 | 130 | 427 | 1,020 |
| 57 | ナースバンク事業(広島県ナースセンターによる無料職業紹介) | 求職中の看護職員への職業相談等(無料職業紹介事業) | 看護師等の人材確保の促進に関する法律 広島県ナースセンター事業実施要綱 等 | 社団法人 広島県看護協会 | 5,835 | 5,052 | 4,821 |
| 58 | 広島県社会福祉人材育成センター | 福祉の仕事を希望する人に対する職業相談, 斡旋等 | 社会福祉法 広島県社会福祉人材育成センター運営事業要綱 | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 | 5,481 | 5,062 | 3,938 |
| 59 | 両立支援企業応援コーナー | 両立支援のための行動計画の策定・実施についての相談等 | 両立支援企業応援コーナー設置要綱 | 労働福祉課 | — | 213 | 266 |

表-6 県が実施する相談業務の概況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の概要 | 主な実施根拠等 | 主な相談業務の実施機関等 | 相談件数 | | |
|----------|------------------------------|--------------------------------|---|--|--------|--------|--------|
| | | | | | H17年度 | H18年度 | H19年度 |
| 60 | 労働相談コーナー | 賃金や解雇等職場のトラブルについての労働相談等 | 中小企業労働相談実施規則 労働相談コーナー設置要綱 等 | 労働福祉課 福山地域事務所総務局商工労働課 | 816 | 785 | 885 |
| 61 | 広島県無料職業紹介所 | 県外在住者のUIターン就職支援のための相談等 | 職業安定法 | 雇用人材確保課 ひろしまジョブプラザ 広島県東京事務所 広島県大阪情報センター | 1,388 | 1,804 | 1,451 |
| 62 | 広島地域若者サポートステーション「若者交流館」 | ニート状態にある若年者の職業的自立に向けての相談等 | 地域における若者自立支援ネットワーク整備モデル事業実施要領 広島地域若者サポートステーション設置運営要綱 | NPO法人キャリアネット広島 | — | 1,135 | 1,692 |
| 63 | 広島県若者就業サポートセンター（ひろしま若者しごと館内） | 概ね35歳未満の者に対するキャリアコンサルティング等 | 広島県若者就業サポートセンター設置運営要綱 若年者のためのワンストップサービスセンター事業実施要領 | 雇用人材確保課（ひろしまジョブプラザにおいて実施） 広島県若年者就業等促進協議会（サンステーションテラス福山において実施） | 13,065 | 15,001 | 12,662 |
| 64 | ひろしまジョブプラザ | 県内の全世代に対する就業相談や多様な働き方に関する相談等 | ひろしまジョブプラザ設置運営要綱 | 雇用人材確保課 （ひろしまジョブプラザにおいて実施） | — | — | — |
| 65 | ひろしましごと館福山相談コーナー | 県内の全世代に対する就業相談や多様な働き方に関する相談等 | ひろしまジョブプラザ設置運営要綱 | NPO法人中国キャリアコンサルタント研究会（福山市男女共同参画センター「イコールふくやま」で実施） | — | — | — |
| その他の相談窓口 | | | | | | | |
| 66 | 統計相談窓口 | 県民からの統計に関する意見、問い合わせ等への対応 | 統計環境整備事業実施要領 | 統計課 | — | 482 | 511 |
| 67 | 動物愛護思想の普及啓発業務 | 県民への動物の適正飼養、普及啓発等の推進 | 動物の愛護及び管理に関する法律 広島県動物愛護管理条例 | 動物愛護センター | 1,851 | 1,754 | 1,965 |
| 68 | 緑化相談 | 緑化にかかわる知識及び技術に関する相談等 | 広島県緑化センター及び広島県立広島緑化植物公園の管理に関する基本協定書 | 広島県緑化センター・県立広島緑化植物公園 | 433 | 630 | 593 |
| 69 | 道の相談室 | 道路照明、案内標識、落下物、路面不整等に関する相談等 | | 土木整備管理課道路河川管理室 | 55 | 80 | 63 |
| 70 | 建設再生サポートダイヤル | 中小建設業者を対象とした経営改善、新分野進出等相談等 | | 建設産業課 | — | — | — |
| 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 建築設計者等を対象に建築確認申請手続きの円滑化に関する相談等 | 建築基準法 | 建築課 各地域事務所建設局建築課（7か所、呉及び東広島は管理課） | — | — | 272 |

表-7 相談方法の概況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 主な相談業務の実施機関等 | 面談 | | | | | 電話 | FAX | 電子メール | | その他 | | |
|------|--------------------|--|----|-------|--------|------|------|---|-----|-------|------|-----|----|-----------------------------------|
| | | | 平日 | 平日時間外 | 土・日祝祭日 | 出張相談 | 専門相談 | | | 備考 | 相談専用 | | 受付 | 回答 |
| 1 | 消費生活相談窓口 | 消費生活課 各地域県民相談室(6か所) | ○ | - | - | ○ | ○ | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 2 | 県民相談窓口 | 消費生活課 各地域県民相談室(6か所) | ○ | - | - | - | ○ | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 3 | マンションの耐震性等に関する相談窓口 | 建築課 | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | - | - | - | |
| 4 | 警察安全相談窓口 | 警務部警察安全相談課 各警察署警務課(28か所) | ○ | - | - | ○ | - | | ○ | ○ | - | - | - | 夜間は当直が対応している。 |
| 5 | シルバー110番 | 生活安全部生活安全企画課 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 6 | サイバー犯罪相談窓口 | 生活安全部生活安全企画課サイバー犯罪対策室 | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | - | ○ | ○ | 夜間は当直が対応している。 |
| 7 | 広島県悪質商法相談電話 | 生活安全部生活環境課 | ○ | - | - | - | - | | ○ | ○ | ○ | - | - | 電話は24時間対応している。(夜間は刑事当直が対応している。) |
| 8 | 暴力団関係相談電話 | 捜査第四課、各警察署刑事課等(28か所)、財団法人暴力追放広島県民会議 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 9 | 街宣屋等相談電話 | 公安課 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 10 | 外国人総合相談窓口 | 財団法人ひろしま国際センター | △ | ○ | ○ | ○ | ○ | △…月曜日が休業日。 | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ | ◎…フリーダイヤルを設置している。携帯専用の電話がある。 |
| 11 | 原爆被爆者相談 | 被爆者対策課 広島地域保健所保健課 | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | - | - | - | |
| 12 | 在外被爆者相談 | 被爆者対策課 | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | - | - | - | |
| 13 | 毒ガス障害者相談窓口 | 東広島地域保健所保健課(竹原分庁舎において実施) 尾三地域保健所保健課 | △ | - | - | - | - | △…東広島:毎週火・木曜日に実施している。 △…尾三:毎週月曜日に実施している。 | ○ | - | ○ | - | - | 状況に応じて書信での相談にも対応している。 |
| 14 | 旧軍人・軍属、遺族等援護相談会 | 社会援護課による出張相談(7か所) | - | - | - | ○ | - | | - | - | - | - | - | 常設の相談窓口ではない。業務の一環として出張相談会を開催している。 |
| 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 障害者支援課 呉、尾三、福山、備北地域事務所厚生環境局 県立身体障害者更生相談所 | ○ | - | - | ○ | - | 10:00~17:00 手話通訳・要約筆記に対応している。 | ○ | - | ◎ | ○ | ○ | ◎…相談専用のFAXを設置している。 |
| 16 | 障害児等療育支援事業 | 社会福祉法人(7か所) | ○ | - | △ | ○ | - | △…7施設中5施設で土・日のうち指定日に相談を実施する。 | ○ | △ | ○ | ○ | ○ | △…7施設中2施設で24時間電話相談に対応している。 |
| 17 | 聴覚障害者センター | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 | ○ | - | - | - | - | 手話通訳・要約筆記に対応している。 | ○ | - | ○ | ○ | - | 障害者の代理として電話対応を行うなどが可能である。 |
| 18 | ITサポートセンター | ㈱広島情報シンフォニー | ○ | - | - | ○ | - | 必要に応じて、手話通訳・要約筆記を手配する。 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 福祉情報技術コーディネーターによる福祉機器相談を行う。 |
| 19 | 広島県発達障害者支援センター | 社会福祉法人つつじ | ○ | - | - | ○ | - | | ○ | - | ○ | ○ | ○ | |

表-7 相談方法の概況

| 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 主な相談業務の実施機関等 | 面 談 | | | | | 電話 | FAX | 電子メール | | その他 | | |
|----------|--------------------------|---------------------------------------|-----|-----------|------------|------|------|--|-----|-------|------|-----|----|--|
| | | | 平日 | 平日 時間外 | 土・日 祝祭日 | 出張相談 | 専門相談 | | | 備 考 | 相談専用 | | 受付 | 回答 |
| 20 | 県立身体障害者更生相談所(相談会等) | 県立身体障害者更生相談所 | ○ | - | - | ○ | - | 手話通訳に対応している。 | ○ | - | ○ | - | ○ | |
| 21 | 認知症・高齢者の権利擁護相談 | 広島県介護予防研修相談センター | ○ | - | - | - | ○ | 弁護士等による専門相談は予約制で実施している。 認知症介護相談 第1・3金曜 高齢者虐待相談 第2・4木曜 高齢者の権利擁護相談 第1火曜 成年後見制度相談 第3火曜 いずれも14時～16時 | ○ | ○ | - | - | - | |
| 22 | 福祉用具・住宅改修相談 | 広島県介護予防研修相談センター | ○ | - | - | - | - | 自助具調整相談は第3水曜、 予約制で実施している。 | ○ | - | - | - | - | |
| 23 | 児童相談(こども家庭センター) | 各こども家庭センター(3か所) | ○ | - | - | ○ | - | | ○ | - | - | - | - | 児童虐待やDVなど緊急の場合は、 24時間対応している。 |
| 24 | 子ども何でもダイヤル | こども家庭課児童虐待防止・DV対策室 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | 年末年始を除く毎日、9時～17時 まで対応している。 |
| 25 | 女性・DV相談 (配偶者暴力支援センター) | 各こども家庭センター(3か所) | ○ | - | - | ○ | - | | ○ | - | - | - | - | 電話平日20時、休日10～17時ま で対応を行う。 必要に応じて、外国語通訳の手配 を行う。 |
| 26 | 母子家庭等土日電話相談 | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | 土・日・祝日の電話相談を行う。 (他の窓口の機能を補完する。) |
| 27 | 母子家庭相談 | こども家庭課児童虐待防止・DV対策室 広島地域事務所厚生環境局福祉課 | ○ | - | - | ○ | - | | ○ | - | - | - | ○ | |
| 28 | 思春期相談 | 広島地域保健所保健課 | ○ | - | - | - | ○ | 医師による専門相談は、年6 回実施している。 | ○ | - | - | - | - | |
| 29 | ひきこもり相談 | 各地域保健所保健課 (広島を除く7か所) | ○ | - | - | - | ○ | 定例相談会を年6回実施して いる。 | ○ | - | - | - | - | |
| 30 | 暴走族相談電話 | 指導第三課 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 31 | こころの相談室 | 福山教育事務所 備北教育事務所 | ○ | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 32 | 心のふれあい相談室 | 県立教育センター | ○ | - | - | - | - | | ○ | ○ | ○ | - | - | |
| 33 | いじめダイヤル24 | 県立教育センター | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | 平日19時まで直接相談に対応す る。 平日19時～翌朝9時、休日は留 守番電話により対応する。 |
| 34 | ヤングテレホン広島 | 少年対策課、福山東、呉、三次警察署生活 安全課 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 35 | 少年を暴力団から守る110番 | 少年対策課 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 36 | 暴走族相談コーナー | 少年対策課 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 37 | ちかん被害相談所 | 地域部鉄道警察隊 | ○ | ○ | ○ | - | - | | ○ | - | - | - | - | 面談・電話による相談とも24時間 対応が可能である。 |

表-7 相談方法の概況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 主な相談業務の実施機関等 | 面談 | | | | | 電話 | FAX | 電子メール | | その他 | | |
|------|--------------------------------|--|----|-------|--------|------|------|---------------------------------|-----|-------|------|-----|----|---|
| | | | 平日 | 平日時間外 | 土・日祝祭日 | 出張相談 | 専門相談 | | | 備考 | 相談専用 | | 受付 | 回答 |
| 38 | 医療安全支援センター | 医務課 | ○ | - | - | - | - | 13:00~16:00 相談員1名が対応する。 | ○ | ○ | ○ | ○ | - | |
| 39 | 小児救急医療電話相談 | 社団法人 広島県医師会 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 40 | 精神科救急情報センター | 広島県精神科病院協会 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 各地域保健所保健課(8か所) | ○ | - | - | - | ○ | 医師による専門相談は、年16回実施する。 | ○ | - | - | - | - | |
| 42 | 精神保健福祉相談(保健福祉C) | 県立総合精神保健福祉センター | ○ | - | - | ○ | ○ | 技術支援要請等あれば出張相談に対応する。 | ○ | ○ | - | - | - | |
| 43 | こころの電話 | 社団法人広島県精神保健福祉協会 | - | - | - | - | - | 電話・メールのみの相談窓口である。 | ○ | ○ | - | ○ | ○ | |
| 44 | うつ病等専門相談 | 東広島地域保健所保健課 | △ | - | - | - | ○ | △…偶数月第三金曜日に相談を実施する。(専門医が対応を行う。) | ○ | - | - | - | - | |
| 45 | 難病対策センター(広島県難病相談・支援センター事業) | 国立大学法人広島大学 | ○ | - | - | ○ | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | FAX, メールによる相談は24時間対応する。 ピアカウンセリングを行う。 |
| 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 健康対策課 各地域保健所保健課(8か所) | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | - | - | - | |
| 47 | 広島県エイズ相談事業 | 広島エイズダイヤル(面談は県立広島病院で実施) 健康対策課, 広島県臨床心理士会 | - | - | △ | ○ | - | △…面談は第一土曜日に実施する。 出張相談は随時行う。 | ○ | ○ | - | - | - | 電話相談は、毎週土・日に実施し、健康対策課で事前相談後、カウンセラーによる出張相談を実施する。 |
| 48 | 肝疾患相談室 | 国立大学法人広島大学 | ○ | - | - | - | ○ | | ○ | ○ | - | - | - | |
| 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 健康対策課健康増進室 各地域保健所保健課(8か所) | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | - | - | - | |
| 50 | 広島県不妊専門相談センター | 県立広島病院 | ○ | - | - | - | ○ | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 時間外の相談はFAXで受付後、毎週金曜日に返信する。 |
| 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 生活衛生課食品衛生室 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | ○ | ○ | ○ | 緊急の場合は、24時間対応している。 手紙等にも対応する。 |
| 52 | 薬物相談事業 | 薬務課 県立総合精神保健福祉センター 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | - | ○ | - | 緊急の場合は、24時間対応している。 |
| 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 薬務課 各地域保健所生活衛生課(呉及び尾道を除く6か所) | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | - | ○ | - | 緊急の場合は、24時間対応している。 |
| 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 健康対策課 健康対策課健康増進室 薬務課 各地域保健所保健課(8か所) 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | - | - | - | 緊急の場合は、24時間対応している。 |
| 55 | 広島暮らしサポートデスク | 地域政策課交流定住室 ひろしま夢ぶらざ | ○ | △ | △ | ○ | - | △はひろしま夢ぶらざで相談に対応する。 | ◎ | ○ | - | - | ○ | ◎…フリーダイヤルを設置している。 |

表-7 相談方法の概況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 主な相談業務の実施機関等 | 面談 | | | | | 電話 | FAX | 電子メール | | その他 | | |
|------|-------------------------------|--|----|-------|--------|------|------|--|-----|-------|------|-----|----|--|
| | | | 平日 | 平日時間外 | 土・日祝祭日 | 出張相談 | 専門相談 | | | 備考 | 相談専用 | | 受付 | 回答 |
| 56 | 女性就業相談(母子家庭等就業・自立支援センター) | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 | ○ | - | - | ○ | - | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| 57 | ナースバンク事業(広島県ナースセンターによる無料職業紹介) | 社団法人 広島県看護協会 | ○ | - | - | ○ | - | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| 58 | 広島県社会福祉人材育成センター | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 | ○ | - | - | ○ | - | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 求人情報ネット紹介システム「福祉のお仕事」を利用可能である。 |
| 59 | 両立支援企業応援コーナー | 労働福祉課 | ○ | - | - | ○ | - | | ○ | - | ○ | - | - | 合同就職面接相談会等で窓口を設置し、相談に対応する。 |
| 60 | 労働相談コーナー | 労働福祉課 福山地域事務所総務局商工労働課 | ○ | - | - | - | ○ | 弁護士による専門相談を行う。 広島:毎月第三水曜日 福山:毎月第三木曜日 | ◎ | ○ | - | - | ○ | ◎…フリーダイヤル設置している。 |
| 61 | 広島県無料職業紹介所 | 雇用人材確保課 ① ひろしまジョブプラザ ② 広島県東京事務所 ③ 広島県大阪情報センター ④ | ○ | - | - | - | - | ① 8:30~17:30 ② 10:00~18:00 ③・④ 13:00~17:00 | ○ | - | - | ○ | - | 各大学で相談を実施する。 |
| 62 | 広島地域若者サポートステーション「若者交流館」 | NPO法人キャリアネット広島 | ○ | - | △ | ○ | - | 10時~18時 △…土曜日は13時~18時 日・祝祭日は休業日。 | ○ | - | - | - | - | |
| 63 | 広島県若者就業サポートセンター(ひろしま若者しごと館内) | 雇用人材確保課(ひろしまジョブプラザにおいて実施) 広島県若年者就業等促進協議会(サンステーションテラス福山において実施) | ○ | - | △ | ○ | - | 10時~18時 △…土曜日は13時~18時 日・祝祭日は休業日。 | ○ | - | - | ○ | ○ | 各種イベント会場で相談を実施する。 |
| 64 | ひろしまジョブプラザ | 雇用人材確保課 (ひろしまジョブプラザにおいて実施) | ○ | - | - | ○ | - | 10時~18時 | ○ | - | - | ○ | ○ | |
| 65 | ひろしましごと館福山相談コーナー | NPO法人中国キャリアコンサルタント研究会 (福山市男女共同参画センター「イコールふくやま」において実施) | △ | - | - | - | - | △…毎週火・金曜日に相談を実施する。 13時~18時 | - | - | - | - | - | |
| 66 | 統計相談窓口 | 統計課 | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | ○ | - | - | |
| 67 | 動物愛護思想の普及啓発業務 | 動物愛護センター | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | ○ | - | - | |
| 68 | 緑化相談 | 広島県緑化センター・県立広島緑化植物公園 | ○ | - | ○ | - | - | 休園日(月曜日、12月29日~1月3日)を除く。 | ○ | - | ○ | ○ | ○ | |
| 69 | 道の相談室 | 土木整備管理課道路河川管理室 | ○ | - | - | - | - | | ◎ | ○ | ○ | ○ | ○ | ◎…フリーダイヤルを設置している。 フリーダイヤル、FAX、電子メールは国土交通省が所管している。 |
| 70 | 建設再生サポートダイヤル | 建設産業課 | - | - | - | - | - | | ○ | ○ | - | ○ | ○ | |
| 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 建築課 各地域事務所建設局建築課(7か所、呉及び東広島は管理課) | ○ | - | - | - | - | | ○ | - | - | - | - | |

表-8 広報・周知の状況

| 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 広報・周知の方法等 | | | | | | |
|----------|--------------------|---|------------|------|-------|------------|------|-------|-----|
| | | | ホームペー ジ | 広報誌等 | 電話帳掲載 | 報道資料提 供 | 番組放送 | 新聞広告等 | その他 |
| 1 | 消費生活相談窓口 | 消費生活課 各地域県民相談室(6か所) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - |
| 2 | 県民相談窓口 | 消費生活課 各地域県民相談室(6か所) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - |
| 3 | マンションの耐震性等に関する相談窓口 | 建築課 | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 4 | 警察安全相談窓口 | 警務部警察安全相談課 各警察署警務課(28か所) | ○ | ○ | - | - | - | ○ | ○ |
| 5 | シルバー110番 | 生活安全部生活安全企画課 | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - |
| 6 | サイバー犯罪相談窓口 | 生活安全部生活安全企画課サイバー犯罪対策室 | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 7 | 広島県悪質商法相談電話 | 生活安全部生活環境課 | ○ | ○ | - | - | - | - | - |
| 8 | 暴力団関係相談電話 | 捜査第四課, 各警察署刑事課等(28か所), 財団法人 暴力追放広島県民会議 | ○ | ○ | - | - | - | - | - |
| 9 | 街宣屋等相談電話 | 公安課 | ○ | ○ | - | - | - | ○ | ○ |
| 10 | 外国人総合相談窓口 | 財団法人ひろしま国際センター | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 11 | 原爆被爆者相談 | 被爆者対策課 広島地域保健所保健課 | ○ | ○ | - | - | - | - | - |
| 12 | 在外被爆者相談 | 被爆者対策課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 13 | 毒ガス障害者相談窓口 | 東広島地域保健所保健課(竹原分庁舎において実 施), 尾三地域保健所保健課 | - | ○ | - | - | - | - | - |
| 14 | 旧軍人・軍属, 遺族等援護相談会 | 社会援護課による出張相談(7か所) | ○ | ○ | - | - | - | - | - |
| 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 障害者支援課 呉, 尾三, 福山, 備北地域事務所厚生環境局 県立身体障害者更生相談所 | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - |
| 16 | 障害児等療育支援事業 | 社会福祉法人(7か所) | ○ | ○ | - | - | - | - | ○ |
| 17 | 聴覚障害者センター | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 | ○ | ○ | - | - | - | - | - |
| 18 | ITサポートセンター | (株)広島情報シンフォニー | ○ | ○ | - | - | - | - | - |

表-8 広報・周知の状況

| 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 広報・周知の方法等 | | | | | | |
|----------|--------------------------|---------------------------------------|------------|------|-------|------------|------|-------|-----|
| | | | ホームペー ジ | 広報誌等 | 電話帳掲載 | 報道資料提 供 | 番組放送 | 新聞広告等 | その他 |
| 19 | 広島県発達障害者支援センター | 社会福祉法人つつじ | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 20 | 県立身体障害者更生相談所(相談会等) | 県立身体障害者更生相談所 | ○ | ○ | — | — | — | — | — |
| 21 | 認知症・高齢者の権利擁護相談 | 広島県介護予防研修相談センター | ○ | ○ | — | — | ○ | — | — |
| 22 | 福祉用具・住宅改修相談 | 広島県介護予防研修相談センター | ○ | ○ | — | — | ○ | — | — |
| 23 | 児童相談(子ども家庭センター) | 各子ども家庭センター(3か所) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | — | ○ |
| 24 | 子ども何でもダイヤル | 子ども家庭課児童虐待防止・DV対策室 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | — | ○ |
| 25 | 女性・DV相談 (配偶者暴力支援センター) | 各子ども家庭センター(3か所) | ○ | ○ | — | — | — | — | — |
| 26 | 母子家庭等土日電話相談 | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 | ○ | ○ | — | — | — | — | ○ |
| 27 | 母子家庭相談 | 子ども家庭課児童虐待防止・DV対策室 広島地域事務所厚生環境局福祉課 | ○ | ○ | — | — | — | — | ○ |
| 28 | 思春期相談 | 広島地域保健所保健課 | ○ | — | — | — | — | — | ○ |
| 29 | ひきこもり相談 | 各地域保健所保健課 (広島を除く7か所) | ○ | ○ | — | ○ | — | — | ○ |
| 30 | 暴走族相談電話 | 指導第三課 | ○ | ○ | — | — | — | — | — |
| 31 | こころの相談室 | 福山教育事務所 備北教育事務所 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 32 | 心のふれあい相談室 | 県立教育センター | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | ○ |
| 33 | いじめダイヤル24 | 県立教育センター | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | ○ |
| 34 | ヤングテレホン広島 | 少年対策課, 福山東, 呉, 三次警察署生活安全課 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 35 | 少年を暴力団から守る110番 | 少年対策課 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 36 | 暴走族相談コーナー | 少年対策課 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 37 | ちかん被害相談所 | 地域部鉄道警察隊 | ○ | — | — | — | — | — | — |

表-8 広報・周知の状況

| 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 広報・周知の方法等 | | | | | | |
|----------|--------------------------------|--|------------|------|-------|------------|------|-------|-----|
| | | | ホームペー ジ | 広報誌等 | 電話帳掲載 | 報道資料提 供 | 番組放送 | 新聞広告等 | その他 |
| 38 | 医療安全支援センター | 医務課 | ○ | — | — | — | — | — | — |
| 39 | 小児救急医療電話相談 | 社団法人 広島県医師会 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | — |
| 40 | 精神科救急情報センター | 広島県精神科病院協会 | ○ | ○ | — | — | — | — | — |
| 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 各地域保健所保健課(8か所) | ○ | ○ | — | — | — | — | ○ |
| 42 | 精神保健福祉相談(保健福祉C) | 県立総合精神保健福祉センター | ○ | ○ | ○ | — | — | — | ○ |
| 43 | こころの電話 | 社団法人広島県精神保健福祉協会 | ○ | ○ | — | — | — | — | ○ |
| 44 | うつ病等専門相談 | 東広島地域保健所保健課 | ○ | ○ | — | — | — | — | — |
| 45 | 難病対策センター(広島県難病相談・支援センター事業) | 国立大学法人広島大学 | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | — |
| 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 健康対策課 各地域保健所保健課(8か所) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | — | ○ |
| 47 | 広島県エイズ相談事業 | 広島エイズダイアル(面談は県立広島病院で実施) 健康対策課, 広島県臨床心理士会 | ○ | ○ | — | ○ | — | — | ○ |
| 48 | 肝疾患相談室 | 国立大学法人広島大学 | ○ | ○ | — | — | — | — | — |
| 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 健康対策課健康増進室 各地域保健所保健課(8か所) | ○ | ○ | — | — | — | — | — |
| 50 | 広島県不妊専門相談センター | 県立広島病院 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | — | ○ |
| 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 生活衛生課食品衛生室 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | ○ | — | — | — | — | ○ |
| 52 | 薬物相談事業 | 薬務課, 県立総合精神保健福祉センター 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | ○ | ○ | — | — | — | ○ |
| 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 薬務課, 各地域保健所生活衛生課 (呉及び尾道を除く6か所) | ○ | — | — | — | — | — | — |
| 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 健康対策課, 健康対策課健康増進室, 薬務課 各地域保健所保健課(8か所) 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | ○ | — | — | — | ○ | ○ |
| 55 | 広島暮らしサポートデスク | 地域政策課交流定住室 ひろしま夢ぷらざ | ○ | ○ | — | ○ | — | ○ | ○ |

表-8 広報・周知の状況

| 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 広報・周知の方法等 | | | | | | |
|-----------|-------------------------------|---|------------|------|-------|------------|------|-------|-----|
| | | | ホームペー ジ | 広報誌等 | 電話帳掲載 | 報道資料提 供 | 番組放送 | 新聞広告等 | その他 |
| 56 | 女性就業相談(母子家庭等就業・自立支援センター) | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 | ○ | ○ | — | ○ | — | — | ○ |
| 57 | ナースバンク事業(広島県ナースセンターによる無料職業紹介) | 社団法人 広島県看護協会 | ○ | ○ | — | — | — | — | — |
| 58 | 広島県社会福祉人材育成センター | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 | ○ | ○ | — | ○ | ○ | — | ○ |
| 59 | 両立支援企業応援コーナー | 労働福祉課 | ○ | ○ | — | — | — | — | ○ |
| 60 | 労働相談コーナー | 労働福祉課 福山地域事務所総務局商工労働課 | ○ | ○ | — | ○ | ○ | — | ○ |
| 61 | 広島県無料職業紹介所 | 雇用人材確保課, ひろしまジョブプラザ, 広島県東京事務所, 広島県大阪情報センター | ○ | ○ | — | ○ | ○ | — | ○ |
| 62 | 広島地域若者サポートステーション「若者交流館」 | NPO法人キャリアネット広島 | ○ | ○ | — | ○ | ○ | — | — |
| 63 | 広島県若者就業サポートセンター(ひろしま若者しごと館内) | 雇用人材確保課(ひろしまジョブプラザにおいて実施) 広島県若年者就業等促進協議会(サステーションテラス福山において実施) | ○ | ○ | — | ○ | ○ | — | ○ |
| 64 | ひろしまジョブプラザ | 雇用人材確保課 (ひろしまジョブプラザにおいて実施) | ○ | ○ | — | ○ | ○ | — | ○ |
| 65 | ひろしましごと館福山相談コーナー | NPO法人中国キャリアコンサルタント研究会(福山市男女共同参画センター「イコールふくやま」において実施) | ○ | ○ | — | ○ | — | — | — |
| 66 | 統計相談窓口 | 統計課 | ○ | — | — | — | — | — | — |
| 67 | 動物愛護思想の普及啓発業務 | 動物愛護センター | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 68 | 緑化相談 | 広島県緑化センター・県立広島緑化植物公園 | ○ | ○ | — | ○ | — | — | ○ |
| 69 | 道の相談室 | 土木整備管理課道路河川管理室 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 70 | 建設再生サポートダイヤル | 建設産業課 | ○ | ○ | — | — | — | — | ○ |
| 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 建築課, 各地域事務所建設局建築課(7か所, 呉及び東広島は管理課) | ○ | — | — | — | — | — | ○ |
| 実施相談業務数合計 | | | 69 | 62 | 22 | 20 | 19 | 6 | 32 |

表-9 情報通信技術（ICT）の活用状況

| 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 相談回答等におけるICTの利用状況 | | | | | | |
|----------|--------------------|---|-------------------|-----------|-----------|------------|--------------------|-----|-----|
| | | | HPで情報 提供 | メール 受付 | メール 回答 | FAQ Q&A | メール リング・ リスト | 掲示板 | その他 |
| 1 | 消費生活相談窓口 | 消費生活課 各地域県民相談室(6か所) | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 2 | 県民相談窓口 | 消費生活課 各地域県民相談室(6か所) | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 3 | マンションの耐震性等に関する相談窓口 | 建築課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 4 | 警察安全相談窓口 | 警務部警察安全相談課 各警察署警務課(28か所) | - | - | - | - | - | - | - |
| 5 | シルバー110番 | 生活安全部生活安全企画課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 6 | サイバー犯罪相談窓口 | 生活安全部生活安全企画課サイバー犯罪対策室 | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - | ○ |
| 7 | 広島県悪質商法相談電話 | 生活安全部生活環境課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 8 | 暴力団関係相談電話 | 捜査第四課, 各警察署刑事課等(28か所), 財団法人暴力 追放広島県会議 | - | - | - | - | - | - | - |
| 9 | 街宣屋等相談電話 | 公安課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 10 | 外国人総合相談窓口 | 財団法人ひろしま国際センター | - | ○ | ○ | ○ | - | - | - |
| 11 | 原爆被爆者相談 | 被爆者対策課 広島地域保健所保健課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 12 | 在外被爆者相談 | 被爆者対策課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 13 | 毒ガス障害者相談窓口 | 東広島地域保健所保健課(竹原分庁舎において実施), 尾 三地域保健所保健課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 14 | 旧軍人・軍属, 遺族等援護相談会 | 社会援護課による出張相談(7か所) | - | - | - | - | - | - | - |
| 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 障害者支援課 呉, 尾三, 福山, 備北地域事務所厚生環境局 県立身体障害者更生相談所 | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - |
| 16 | 障害児等療育支援事業 | 社会福祉法人(7か所) | - | ○ | ○ | - | - | - | - |
| 17 | 聴覚障害者センター | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 | ○ | ○ | - | - | - | - | - |
| 18 | ITサポートセンター | (株)広島情報シンフォニー | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - |
| 19 | 広島県発達障害者支援センター | 社会福祉法人つつじ | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - |

表-9 情報通信技術（ICT）の活用状況

| 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 相談回答等におけるICTの利用状況 | | | | | | |
|----------|--------------------------|---------------------------------------|-------------------|-----------|-----------|------------|--------------------|-----|-----|
| | | | HPで情報 提供 | メール 受付 | メール 回答 | FAQ Q&A | メール リング・ リスト | 掲示板 | その他 |
| 20 | 県立身体障害者更生相談所(相談会等) | 県立身体障害者更生相談所 | ○ | - | ○ | - | - | - | - |
| 21 | 認知症・高齢者の権利擁護相談 | 広島県介護予防研修相談センター | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 22 | 福祉用具・住宅改修相談 | 広島県介護予防研修相談センター | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 23 | 児童相談(こども家庭センター) | 各こども家庭センター(3か所) | ○ | - | - | ○ | - | - | ○ |
| 24 | 子ども何でもダイヤル | こども家庭課児童虐待防止・DV対策室 | - | - | - | - | - | - | - |
| 25 | 女性・DV相談 (配偶者暴力支援センター) | 各こども家庭センター(3か所) | - | - | - | - | - | - | - |
| 26 | 母子家庭等土日電話相談 | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 27 | 母子家庭相談 | こども家庭課児童虐待防止・DV対策室 広島地域事務所厚生環境局福祉課 | - | - | ○ | - | - | - | - |
| 28 | 思春期相談 | 広島地域保健所保健課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 29 | ひきこもり相談 | 各地域保健所保健課 (広島を除く7か所) | - | - | - | - | - | - | - |
| 30 | 暴走族相談電話 | 指導第三課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 31 | こころの相談室 | 福山教育事務所 備北教育事務所 | - | - | - | - | - | - | - |
| 32 | 心のふれあい相談室 | 県立教育センター | - | - | - | - | - | - | - |
| 33 | いじめダイヤル24 | 県立教育センター | - | - | - | - | - | - | - |
| 34 | ヤングテレホン広島 | 少年対策課, 福山東, 呉, 三次警察署生活安全課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 35 | 少年を暴力団から守る110番 | 少年対策課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 36 | 暴走族相談コーナー | 少年対策課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 37 | ちかん被害相談所 | 地域部鉄道警察隊 | - | - | - | - | - | - | - |
| 38 | 医療安全支援センター | 医務課 | - | ○ | - | - | - | - | - |

表-9 情報通信技術（ICT）の活用状況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 相談回答等におけるICTの利用状況 | | | | | | |
|------|--------------------------------|--|-------------------|-------|-------|---------|---------|-----|-----|
| | | | HPで情報提供 | メール受付 | メール回答 | FAQ Q&A | メール・リスト | 掲示板 | その他 |
| 39 | 小児救急医療電話相談 | 社団法人 広島県医師会 | - | - | - | - | - | - | - |
| 40 | 精神科救急情報センター | 広島県精神科病院協会 | - | - | - | - | - | - | - |
| 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 各地域保健所保健課(8か所) | - | - | - | - | - | - | - |
| 42 | 精神保健福祉相談(保健福祉C) | 県立総合精神保健福祉センター | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 43 | こころの電話 | 社団法人広島県精神保健福祉協会 | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - |
| 44 | うつ病等専門相談 | 東広島地域保健所保健課 | - | - | - | - | - | - | - |
| 45 | 難病対策センター(広島県難病相談・支援センター事業) | 国立大学法人広島大学 | ○ | ○ | ○ | - | ○ | - | - |
| 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 健康対策課 各地域保健所保健課(8か所) | - | - | - | - | - | - | - |
| 47 | 広島県エイズ相談事業 | 広島エイズダイアル(面談は県立広島病院で実施) 健康対策課, 広島県臨床心理士会 | - | - | - | - | - | - | - |
| 48 | 肝疾患相談室 | 国立大学法人広島大学 | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 健康対策課健康増進室 各地域保健所保健課(8か所) | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 50 | 広島県不妊専門相談センター | 県立広島病院 | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - |
| 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 生活衛生課食品衛生室 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - |
| 52 | 薬物相談事業 | 薬務課, 県立総合精神保健福祉センター 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | ○ | - | - | - | - | - |
| 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 薬務課, 各地域保健所生活衛生課 (呉及び尾道を除く6か所) | - | ○ | - | - | - | - | - |
| 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 健康対策課, 健康対策課健康増進室, 薬務課 各地域保健所保健課(8か所) 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | - | - | ○ | - | - | - |
| 55 | 広島暮らしサポートデスク | 地域政策課交流定住室 ひろしま夢ぶらざ | ○ | - | ○ | ○ | ○ | - | - |
| 56 | 女性就業相談(母子家庭等就業・自立支援センター) | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - |
| 57 | ナースバンク事業(広島県ナースセンターによる無料職業紹介) | 社団法人 広島県看護協会 | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - |

表-9 情報通信技術（ICT）の活用状況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 相談回答等におけるICTの利用状況 | | | | | | |
|-----------|------------------------------|--|-------------------|-------|-------|---------|------------|-----|-----|
| | | | HPで情報提供 | メール受付 | メール回答 | FAQ Q&A | メールリング・リスト | 掲示板 | その他 |
| 58 | 広島県社会福祉人材育成センター | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | — |
| 59 | 両立支援企業応援コーナー | 労働福祉課 | ○ | — | — | — | — | — | — |
| 60 | 労働相談コーナー | 労働福祉課 福山地域事務所総務局商工労働課 | ○ | — | ○ | ○ | — | — | — |
| 61 | 広島県無料職業紹介所 | 雇用人材確保課, ひろしまジョブプラザ, 広島県東京事務所, 広島県大阪情報センター | — | ○ | — | — | — | — | — |
| 62 | 広島地域若者サポートステーション「若者交流館」 | NPO法人キャリアネット広島 | ○ | — | — | — | — | — | — |
| 63 | 広島県若者就業サポートセンター(ひろしま若者しごと館内) | 雇用人材確保課(ひろしまジョブプラザにおいて実施) 広島県若年者就業等促進協議会(サンステーションテラス福山において実施) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 64 | ひろしまジョブプラザ | 雇用人材確保課 (ひろしまジョブプラザにおいて実施) | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 65 | ひろしましごと館福山相談コーナー | NPO法人中国キャリアコンサルタント研究会(福山市男女共同参画センター「イコールふくやま」において実施) | — | — | — | — | — | — | — |
| 66 | 統計相談窓口 | 統計課 | — | — | — | — | — | — | — |
| 67 | 動物愛護思想の普及啓発業務 | 動物愛護センター | — | — | — | — | — | — | — |
| 68 | 緑化相談 | 広島県緑化センター・県立広島緑化植物公園 | — | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 69 | 道の相談室 | 土木整備管理課道路河川管理室 | — | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 70 | 建設再生サポートダイヤル | 建設産業課 | — | ○ | ○ | — | — | — | — |
| 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 建築課, 各地域事務所建設局建築課(7か所, 呉及び東広島は管理課) | ○ | — | — | — | — | — | — |
| 実施相談業務数合計 | | | 31 | 23 | 22 | 7 | 4 | 1 | 3 |

表-10 他都道府県の「相談ポータル」の状況

| 都道府県 | ポータル・サイトの有無・名称 | ポータル・サイトの管理者及び所管業務 | トップ・ページからのアクセス方法及び画面変遷数 | 他機関の掲載情報 | | | その他の相談窓口に関する掲載情報・機能等 | | | | | | |
|------|------------------|--------------------|-------------------------------|----------|-----|-----|----------------------|------------|------------|------------------|--------|---|--|
| | | | | 国 | 市町村 | その他 | 窓口不明時の 問合せ先 | 緊急時の 窓口 | Q&A FAQ | 外国語 による 表記 | 特徴的な取組 | | |
| 北海道 | — | — | | | | | | | | | | | |
| 青森県 | ○ 相談窓口のご案内 | 企画政策部政策調整課 | HP →「行政相談」→「相談窓口のご案内」 | 2 | — | — | ○ | ○ | — | ○ | — | — | 窓口が不明な時、メールでの相談受付も行う。トップページに分野別の「よくある質問」を設置している。 |
| 岩手県 | ○ 相談窓口 | 総合政策部広聴広報課 | HP →「相談窓口」 | 1 | ○ | — | ○ | — | — | — | — | — | |
| 宮城県 | ○ 相談窓口のごあんない | 総務部行政経営推進課 | 組織 →「相談窓口」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — | — | 「相談窓口のごあんない」に「印刷用PDF」がある。 |
| 秋田県 | — | — | | | | | | | | | | | |
| 山形県 | ○ ご相談窓口一覧 | 総務部総務課県民サービス推進室 | 広聴 →「ご相談窓口一覧」 | 1 | ○ | — | ○ | — | — | ○ | — | — | トップページに「よくあるご質問と回答(Q&A)」を設置している。 |
| 福島県 | ○ 県の相談窓口一覧 | 知事直轄広報課 | HP →「ご意見とご相談」→「県の相談窓口一覧」 | 2 | — | — | ○ | ○ | ○ | — | — | — | 「県の相談窓口一覧」をPDF形式で提供している。 |
| 茨城県 | ○ 相談窓口一覧 | 知事公室広報広聴課 | HP →「各種相談窓口」 | 1 | — | — | ○ | — | — | ○ | — | — | トップページに「くらしのQ&A」を設置している。 |
| 栃木県 | ○ 相談窓口 | 県民生活部広報課 | HP →「相談窓口」 | 1 | — | — | — | — | — | ○ | ○ | — | トップページに「よくある質問Q&A」を設置している。 |
| 群馬県 | ○ 問い合わせ・相談窓口 | 企画部広報課 | HP →「お問い合わせ・相談窓口」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — | — | トップページに「県民電話相談」(受付時間 8:30～22:00)の案内がある。 |
| 埼玉県 | ○ 相談ごといろいろ | 県民生活部広聴広報課 | HP →「相談窓口」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | — | — | 「外国人ヘルプデスク」に多言語版ちらし(PDF)を置いている。 |
| 千葉県 | ○ 各種相談窓口のご案内 | 総合企画部報道広報課 | HP →「相談窓口のご案内」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — | — | |
| 東京都 | ○ 都庁の相談・窓口案内 | 生活文化スポーツ局広報広聴部広報課 | HP →「相談・窓口案内」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | — | ○ | — | — | トップページに「都政Q&A」を設置している。「窓口カルテ」を設置している。 |
| 神奈川県 | ○ 各種お問い合わせ・相談Q&A | 県民部広報県民課(提案・相談班) | HP →「お問い合わせ・相談Q&A」 | 1 | ○ | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | — | 「県民の声・相談室」に「専門相談」と「外国籍県民相談」を設置している。 |
| 新潟県 | ○ 主な相談窓口 | 総務管理部情報政策課 | HP →「主な相談窓口」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | — | ○ | — | — | トップページに「暮らしと県政」(分野別のQ&A形式)を設置している。 |
| 富山県 | ○ 相談窓口 | 知事政策室広報課 | HP →「相談窓口・施設案内」→「相談窓口」 | 2 | ○ | ○ | ○ | — | — | ○ | ○ | — | トップページに「よくある質問」(FAQ)を設置している。 |
| 石川県 | ○ 意見・提言・各種相談 | 県民文化局県民交流課広報広聴室 | HP →「相談窓口」 | 1 | ○ | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — | メール相談、意見・提言、電話による相談窓口案内(16分野)を設置している。 |
| 福井県 | ○ 県庁案内 | 総務部県民サービス室県民参加グループ | 広聴 →「県政情報・電子手続き」→「相談窓口」 | 2 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — | — | 掲載情報はword形式で提供している。 |
| 山梨県 | ○ 相談窓口案内 | 知事政策局広聴広報課 | HP →「各種お問い合わせ」→「相談窓口案内」 | 2 | ○ | ○ | ○ | ○ | — | ○ | ○ | — | トップページに、メールを受信後5開庁日以内に回答する「県政クイックアンサー」を設置している。 |
| 長野県 | ○ 相談窓口一覧 | 総務部広報課 | HP →「相談窓口一覧」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | ○ | — | トップページに、回答を要する場合、5開庁日以内に回答する「信州・フレッシュ目安箱」を設置している。 |
| 岐阜県 | ○ 相談窓口に関する行政サービス | 秘書広報部門広報課 | HP →「相談窓口」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | — | ○ | — | — | 「相談窓口に関するトピックス」を設置している。 |
| 静岡県 | ○ 相談窓口の案内 | 県民部県民生活局県民のこえ室 | 広聴 →「相談窓口案内」 | 1 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | — | — | — | 相談窓口をカテゴリ別に一覧表示し、メール・フォームにより相談を受け付ける「問合せ先一覧」を設置している。 |
| 愛知県 | ○ 相談窓口のページ | 県民生活部県民生活課 | 広聴 →「暮らし」→「各種相談窓口」→「相談窓口のページ」 | 3 | ○ | ○ | ○ | — | — | ○ | — | — | インターネット相談(県政相談、消費生活相談のみ)を設置している。「多言語相談窓口情報提供ネットワーク」について案内している。 |
| 三重県 | ○ 相談・窓口案内 | 政策部広聴広報室県民の声相談グループ | HP →「各種相談窓口」 | 1 | — | ○ | ○ | — | — | ○ | — | — | トップページに、フリーワード検索などにより各所属の業務内容を案内する「しごとガイド」を設置している。 |

表-10 他都道府県の「相談ポータル」の状況

| 都道府県 | ポータル・サイトの有無・名称 | | ポータル・サイトの管理者及び所管業務 | | トップ・ページからのアクセス方法及び画面変遷数 | | 他機関の掲載情報 | | | その他の相談窓口に関する掲載情報・機能等 | | | | |
|------|----------------|------------------|---------------------------|------|-------------------------------|---|----------|-----|-----|----------------------|------------|------------|------------------|--|
| | | | | | | | 国 | 市町村 | その他 | 窓口不明時の 問合せ先 | 緊急時の 窓口 | Q&A FAQ | 外国語 による 表記 | 特徴的な取組 |
| 京都府 | ○ | 京都府総合お問い合わせ窓口 | 府民生活部府民総合案内・相談センター | 案内相談 | →「総合お問い合わせ窓口」 | 1 | ○ | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | FAX・E-mailなどで24時間受け付けし、翌開庁日に返信する「京都府総合お問い合わせ窓口」を設置している。 |
| 兵庫県 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 奈良県 | ○ | 奈良県相談窓口 | 総務部広報広聴課広聴グループ(県政案内・相談窓口) | 案内相談 | →「相談窓口案内」 | 1 | ○ | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | トップページに「よくある質問」を設置している。 |
| 和歌山県 | ○ | 相談窓口案内/Q&A | 知事室広報室 | HP | →「相談窓口・県政Q&A」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | — | ○ | — | — |
| 鳥取県 | ○ | こんなときにはここへ行きましょう | 総務部県民室 | 広聴 | →「相談窓口/連絡先」→「こんなときはここへいきましよう」 | 2 | ○ | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | — |
| 島根県 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 岡山県 | ○ | 分野で探す | 知事室公聴広報課 | HP | →「分野で探す」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | ○ | — |
| 山口県 | ○ | 各種相談窓口一覧 | 総合政策部広報広聴課中央県民相談室 | HP | →「相談窓口」→「相談窓口一覧」 | 2 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — | 各種問い合わせや意見、要望などの「県民相談」をインターネットから受け付ける入力フォームを設置している。 |
| 徳島県 | ○ | 相談窓口案内 | 県民環境部県民との協働課 | 広聴 | →「相談窓口案内」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | — | — | — | 「相談窓口案内」に「キーワード検索」を設置している。 |
| 香川県 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 愛媛県 | ○ | 各種相談窓口のご案内 | 企画情報部秘書広報局広報広聴課 | HP | →「県庁総合案内・窓口」→「各種相談窓口のご案内」 | 2 | ○ | — | ○ | — | — | ○ | — | 「県庁総合案内・窓口」に「よくある相談等のQ&A」がある。 |
| 高知県 | ○ | 各種相談窓口のご案内 | 総務部行政管理課 | 組織 | →「相談窓口」 | 1 | — | — | ○ | ○ | — | ○ | — | トップページに、目的別にQ&A形式で手続きなどを案内する「県庁ガイド」(各種窓口)を設置している。 |
| 佐賀県 | ○ | 佐賀県の主な相談窓口 | 統括本部政策監グループ広聴・調査担当 | 広聴 | →「主な相談窓口」 | 1 | ○ | ○ | ○ | ○ | — | — | — | 県政に関する相談などに対応する「さが元気ひろば(県民総合相談・情報提供窓口)」を設置している。 |
| 長崎県 | ○ | 相談窓口 | 知事公室広報広聴課 | HP | →「相談窓口」 | 1 | — | — | — | ○ | — | — | — | 県行政や県民生活などに関する相談をインターネットから受け付ける入力フォームを設置している。「団塊の世代相談窓口」を設置している。 |
| 熊本県 | ○ | 相談窓口・よくある質問 | 総合政策局広報課 | HP | →「相談窓口・よくある質問」 | 1 | ○ | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — | — |
| 宮崎県 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 鹿児島県 | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 沖縄県 | ○ | 県民ハンドブック | 知事公室広報課 | HP | →「県民ハンドブック」 | 1 | ○ | ○ | ○ | — | — | ○ | — | 携帯電話で閲覧できる県民ハンドブック(モバイル版)を設置している。 |
| 合 計 | | | | | | | 28 | 26 | 33 | 13 | 4 | 20 | 5 | — |

照会を行った46都道府県のうち、回答のあった42都道府県の状況について記載している。

| 相談ポータルの所管課(※1) | 都道府県数 | トップページからの画面変遷回数(※2) | 都道府県数 |
|----------------|-------|---------------------|-------|
| ホームページ管理担当課 | 24 | 1回 | 26 |
| 広聴業務担当課 | 7 | 2回 | 8 |
| 組織・定数等管理担当課 | 2 | 3回 | 1 |
| その他業務担当課 | 2 | 計 | 35 |
| 計 | 35 | | |

※1 ホームページに相談ポータルを設置し、カテゴリ変更などの更新作業を行う担当部署
 ※2 トップページから「相談ポータル」を表示させるまでの画面の切替回数(=マウスのクリック回数)

表-11 他都道府県の「相談ポータル」のURL一覧

| 都道府県 | ポータル・サイトの有無・名称 | 相談ポータル・サイトのURL |
|------|--------------------|--|
| 北海道 | — | — |
| 青森県 | ○ 相談窓口のご案内 | http://www.pref.aomori.lg.jp/soudan/index.html |
| 岩手県 | ○ 相談窓口 | http://www.pref.iwate.jp/view.rbz?cd=4219 http://www.pref.iwate.jp/list.rbz?nd=2498&ik=1&pn=2498&of=1 |
| 宮城県 | ○ 相談窓口のごあんない | http://www.pref.miyagi.jp/gyokei/gyokei-ser/consult/index.htm http://www.pref.miyagi.jp/menu/230.htm |
| 秋田県 | — | — |
| 山形県 | ○ ご相談窓口一覧 | http://www.pref.yamagata.jp/faq/faq_main2/ |
| 福島県 | ○ 県の相談窓口一覧 | http://wwwcms.pref.fukushima.jp/ http://wwwcms.pref.fukushima.jp/download/1/kenmin_soudan.pdf |
| 茨城県 | ○ 相談窓口一覧 | http://www.pref.ibaraki.jp/data/soudan/soudan.html http://www.pref.ibaraki.jp/life/index.html |
| 栃木県 | ○ 相談窓口 | http://www.pref.tochigi.jp/question/index.html http://www.pref.tochigi.jp/advice/index.html |
| 群馬県 | ○ 問い合わせ・相談窓口 | http://www.pref.gunma.jp/cts/contents?CONTENTS_ID=4668 |
| 埼玉県 | ○ 相談ごといろいろ | http://www.pref.saitama.lg.jp/info/info_01.html |
| 千葉県 | ○ 各種相談窓口のご案内 | http://www.pref.chiba.lg.jp/dailyLife/lifeinfo/soudan.html |
| 東京都 | ○ 都庁の相談・窓口案内 | http://www.metro.tokyo.jp/ANNAI/TOCHO/MADOGUCHI/index.htm |
| 神奈川県 | ○ 各種お問い合わせ・相談Q&A | http://www.pref.kanagawa.jp/info/info01.html |
| 新潟県 | ○ 主な相談窓口 | http://www.pref.niigata.lg.jp/kouhou/kurashi.html http://www.pref.niigata.lg.jp/sodan_mado.html |
| 富山県 | ○ 相談窓口 | http://www.pref.toyama.jp/cms_cat/101010/index.html |
| 石川県 | ○ 意見・提言・各種相談 | http://www.pref.ishikawa.jp/kenmin/koe/index.html |
| 福井県 | ○ 県庁案内 | http://www.pref.fukui.jp/doc/kenmin/guide/guide.html |
| 山梨県 | ○ 相談窓口案内 | http://www.pref.yamanashi.jp/toiwase/sodan/index.html |
| 長野県 | ○ 相談窓口一覧 | http://www.pref.nagano.jp/hisyo/soudan/top.htm http://www.pref.nagano.jp/mokuteki/sanka/sanka.htm#a6 |
| 岐阜県 | ○ 相談窓口に関する行政サービス | http://www.pref.gifu.lg.jp/catA301.html |
| 静岡県 | ○ 相談窓口の案内 | http://www.pref.shizuoka.jp/kenmin/km-120/soudan-madoguchi.html |
| 愛知県 | ○ 相談窓口のページ | http://www.pref.aichi.jp/0000012795.html |
| 三重県 | ○ 相談・窓口案内 | http://www.pref.mie.jp/KENCHO/GYOMU/index.htm |
| 京都府 | ○ 京都府総合お問い合わせ窓口 | http://www.pref.kyoto.jp/soudan/ |
| 兵庫県 | — | — |
| 奈良県 | ○ 奈良県相談窓口 | http://www.pref.nara.jp/dd_aspx_menuid-1823.htm |
| 和歌山県 | ○ 相談窓口案内/Q&A | http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/000200/madoguchi/top.html |
| 鳥取県 | ○ こんなときにはここへ行きましょう | http://db.pref.tottori.jp/konnatoki.nsf/index.htm |
| 島根県 | — | — |
| 岡山県 | ○ 分野で探す | http://www.pref.okayama.jp/life/ |
| 山口県 | ○ 各種相談窓口一覧 | http://www.pref.yamaguchi.lg.jp/cms/a11000/sodan/list.html |
| 徳島県 | ○ 相談窓口案内 | http://syougai.tokushima-ec.ed.jp/info/ |
| 香川県 | — | — |
| 愛媛県 | ○ 各種相談窓口のご案内 | http://www.pref.ehime.jp/020kikakujo/020kenseikoho/00004279031127/soudan3.htm |
| 高知県 | ○ 各種相談窓口のご案内 | http://www.pref.kochi.jp/soudan/index.html |
| 佐賀県 | ○ 佐賀県の主な相談窓口 | http://www.pref.saga.lg.jp/web/_1917.html http://www.pref.saga.lg.jp/web/madoguti-ippan.html |
| 長崎県 | ○ 相談窓口 | http://www.pref.nagasaki.jp/div_inq/ http://www.pref.nagasaki.jp/counsel/ |
| 熊本県 | ○ 相談窓口・よくある質問 | http://www.pref.kumamoto.jp/soshiki/news.php?krm_id=6 |
| 宮崎県 | — | — |
| 鹿児島県 | — | — |
| 沖縄県 | ○ 県民ハンドブック | http://www.pref.okinawa.jp/handbook/ http://www3.pref.okinawa.jp/site/view/contview.jsp?cateid=61&iid=2253&page=1 |

照会を行った46都道府県のうち、回答のあった42都道府県の状況について記載している。

表-12 県の庁舎等のバリアフリー化の状況

| 相談業務実施機関の所在等 | | | バリアフリーへの対応状況 | | | | | | | | | | 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | |
|--------------|---|-----------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|----------|-------------|------|--------------|------------|--------------|-----|----------|----------|--------------------------------|--------------------|
| 庁舎 番号 | 庁舎 区別 | 所在・庁舎名等 | 駐車場 | 障害者用 駐車場 | スロープ | 自動ド ア | 案内板点 字併用 | 呼出装置 | 屋内誘導 ブロック | 昇降機 車いす | 昇降機視 覚障害者 | トイレ | | | | 絵文字 |
| 1 | 本 館 | | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | 11 | 原爆被爆者相談 | 被爆者対策課 |
| | | | 12 | 在外被爆者相談 | 被爆者対策課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 14 | 旧軍人・軍属、遺族等援護相談会 | 社会援護課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 障害者支援課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 27 | 母子家庭相談 | 児童虐待防止・DV対策室 | | | | | | | | | | | |
| | | | 38 | 医療安全支援センター | 医務課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 健康対策課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 47 | 広島県エイズ相談事業 | 健康対策課広島県臨床心理士会(訪問相談) | | | | | | | | | | | |
| | | | 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 健康対策課健康増進室 | | | | | | | | | | | |
| | | | 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 生活衛生課食品衛生室 | | | | | | | | | | | |
| | | | 52 | 薬物相談事業 | 薬務課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 薬務課 | | | | | | | | | | | |
| 2 | 南 館 | | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 健康対策課, 健康増進室, 薬務課 |
| | | | 55 | 広島暮らしサポートデスク | 地域政策課交流定住室 | | | | | | | | | | | |
| 3 | 北 館 | | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | 66 | 統計相談窓口 | 統計課 |
| | | | 3 | マンションの耐震性等に関する相談窓口 | 建築課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 財団法人暴力追放広島県民会議 | | | | | | | | | | | |
| | | | 69 | 道の相談室 | 土木整備管理課道路河川管理室 | | | | | | | | | | | |
| | | | 70 | 建設再生サポートダイヤル | 建設産業課 | | | | | | | | | | | |
| 4 | 東 館 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 建築課 |
| | | | 4 | 警察安全相談窓口 | 警務部警察安全相談課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 5 | シルバー110番 | 生活安全部生活安全企画課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 6 | サイバー犯罪相談窓口 | 生活安全部生活安全企画課サイバー犯罪対策室 | | | | | | | | | | | |
| | | | 7 | 広島県悪質商法相談電話 | 生活安全部生活環境課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 刑事部捜査第四課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 9 | 街宣屋等相談電話 | 警備部公安課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 30 | 暴走族相談電話 | 指導第三課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 34 | ヤングテレホン広島 | 生活安全部少年対策課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 35 | 少年を暴力団から守る110番 | 生活安全部少年対策課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 36 | 暴走族相談コーナー | 生活安全部少年対策課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 59 | 両立支援企業応援コーナー | 労働福祉課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 60 | 労働相談コーナー | 労働福祉課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 61 | 広島県無料職業紹介所 | 雇用人材確保課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 5 | 農 林 庁 舎 | | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 2 | 県民相談窓口 | 消費生活課 | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 広 島 地 域 事 務 所 海 田 分 庁 舎 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 29 | ひきこもり相談 | 広島地域保健所海田分室保健課 |
| | | | 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 広島地域保健所海田分室保健課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 広島地域保健所海田分室保健課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 広島地域保健所海田分室保健課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 広島地域保健所海田分室生活衛生課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 52 | 薬物相談事業 | 広島地域保健所海田分室生活衛生課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 広島地域保健所海田分室生活衛生課 | | | | | | | | | | | |
| 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 広島地域保健所海田分室保健課, 生活衛生課 | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 広 島 地 域 事 務 所 廿 日 市 第 一 分 庁 舎 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 広島地域事務所建設局廿日市支局建築課 |
| 8 | 広 島 地 域 事 務 所 廿 日 市 第 二 分 庁 舎 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 11 | 原爆被爆者相談 | 広島地域保健所保健課 |

表-12 県の庁舎等のバリアフリー化の状況

| 相談業務実施機関の所在等 | | | バリアフリーへの対応状況 | | | | | | | | | | 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | | | |
|--------------|---------------|-------------|--------------|---------------|------|----------|-------------|----------|--------------|------------|--------------|-----|----------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------|-----------------|---------------|
| 庁舎 番号 | 庁舎 区別 | 所在・庁舎名等 | 駐車場 | 障害者用 駐車場 | スロープ | 自動ド ア | 案内板点 字併用 | 呼出装 置 | 屋内誘導 ブロック | 昇降機 車いす | 昇降機視 覚障害者 | トイレ | | | | 絵文字 | | |
| 31 | 地域 事務 所 | | | | | | | | | | | | | 27 | 母子家庭相談 | 広島地域事務所厚生環境局福祉課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 28 | 思春期相談 | 広島地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 広島地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 広島地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 広島地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 広島地域保健所生活衛生課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 52 | 薬物相談事業 | 広島地域保健所生活衛生課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 広島地域保健所生活衛生課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 広島地域保健所保健課, 生活衛生課 | | |
| | | 9 | | 広島地域事務所比治山分庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 広島地域事務所建設局建築課 |
| | | 10 | | 呉地域事務所第二庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1 | 消費生活相談窓口 | 呉地域県民相談室 |
| | | | | | | | | | | | | | | | 2 | 県民相談窓口 | 呉地域県民相談室 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 呉地域事務所厚生環境局 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | 29 | ひきこもり相談 | 呉地域保健所保健課 | |
| | | | | | | | | | | | | | | 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 呉地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 呉地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 呉地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 呉地域保健所生活衛生課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 52 | 薬物相談事業 | 呉地域保健所生活衛生課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 呉地域保健所保健課, 生活衛生課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 呉地域事務所建設局管理課 | | |
| | 11 | | 芸北地域事務所第二庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1 | 消費生活相談窓口 | 芸北地域県民相談室 | |
| | | | | | | | | | | | | | | 2 | 県民相談窓口 | 芸北地域県民相談室 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 29 | ひきこもり相談 | 芸北地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 芸北地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 芸北地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 芸北地域保健所保健課 | | |
| | | | | | | | | | | | | | 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 芸北地域保健所生活衛生課 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 52 | 薬物相談事業 | 芸北地域保健所生活衛生課 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 芸北地域保健所生活衛生課 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 芸北地域保健所保健課, 生活衛生課 | | | |
| 12 | | 東広島地域事務所本庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1 | 消費生活相談窓口 | 東広島地域県民相談室 | | |
| | | | | | | | | | | | | | 2 | 県民相談窓口 | 東広島地域県民相談室 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 29 | ひきこもり専門相談 | 東広島地域保健所保健課 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 東広島地域保健所保健課 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 44 | うつ病等専門相談 | 東広島地域保健所保健課 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 東広島地域保健所保健課 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 東広島地域保健所保健課 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 東広島地域保健所生活衛生課 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 52 | 薬物相談事業 | 東広島地域保健所生活衛生課 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 東広島地域保健所生活衛生課 | | | |

表-12 県の庁舎等のバリアフリー化の状況

| 相談業務実施機関の所在等 | | バリアフリーへの対応状況 | | | | | | | | | | | 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | |
|--------------|----------|---------------|-----|-------------|------|----------|-------------|------|--------------|------------|--------------|-----|----------|----------|--------------------------------|--------------------------|
| 庁舎 番号 | 庁舎 区別 | 所在・庁舎名等 | 駐車場 | 障害者用 駐車場 | スロープ | 自動ド ア | 案内板点 字併用 | 呼出装置 | 屋内誘導 ブロック | 昇降機 車いす | 昇降機視 覚障害者 | トイレ | | | | 絵文字 |
| | | | | | | | | | | | | | | 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 東広島地域保健所保健課, 生活衛生課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 東広島地域事務所建設局管理課 |
| 13 | | 東広島地域事務所竹原分庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 13 | 毒ガス障害者相談窓口 | 東広島地域保健所保健課(竹原分庁舎において実施) |
| 14 | | 尾三地域事務所本庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1 | 消費生活相談窓口 | 尾三地域県民相談室 |
| | | | | | | | | | | | | | | 2 | 県民相談窓口 | 尾三地域県民相談室 |
| 15 | | 尾三地域事務所三原分庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | 13 | 毒ガス障害者相談窓口 | 尾三地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 尾三地域事務所厚生環境局 |
| | | | | | | | | | | | | | | 29 | ひきこもり相談 | 尾三地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 尾三地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 尾三地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 尾三地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 尾三地域保健所生活衛生課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 52 | 薬物相談事業 | 尾三地域保健所生活衛生課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 尾三地域保健所保健課, 生活衛生課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 尾三地域事務所建設局建築課 |
| 16 | | 福山地域事務所第一庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 福山地域事務所建設局建築課 |
| 17 | | 福山地域事務所第二庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1 | 消費生活相談窓口 | 福山地域県民相談室 |
| | | | | | | | | | | | | | | 2 | 県民相談窓口 | 福山地域県民相談室 |
| | | | | | | | | | | | | | | 31 | こころの相談室 | 福山教育事務所 |
| | | | | | | | | | | | | | | 60 | 労働相談コーナー | 福山地域事務所総務局商工労働課 |
| 18 | | 福山地域事務所第三庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 福山地域事務所厚生環境局 |
| | | | | | | | | | | | | | | 29 | ひきこもり相談 | 福山地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 福山地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 福山地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 福山地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 福山地域保健所生活衛生課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 52 | 薬物相談事業 | 福山地域保健所生活衛生課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 福山地域保健所生活衛生課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 福山地域保健所保健課, 生活衛生課 |
| 19 | | 備北地域事務所第一庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 23 | 児童相談(子ども家庭センター) | 備北子ども家庭センター |
| | | | | | | | | | | | | | | 25 | 女性・DV相談(配偶者暴力支援センター) | 備北子ども家庭センター |
| | | | | | | | | | | | | | | 31 | こころの相談室 | 備北教育事務所 |
| 20 | | 備北地域事務所第三庁舎 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 1 | 消費生活相談窓口 | 備北地域県民相談室 |
| | | | | | | | | | | | | | | 2 | 県民相談窓口 | 備北地域県民相談室 |
| | | | | | | | | | | | | | | 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 備北地域事務所厚生環境局 |
| | | | | | | | | | | | | | | 29 | ひきこもり相談 | 備北地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 備北地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 備北地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 備北地域保健所保健課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 備北地域保健所生活衛生課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 52 | 薬物相談事業 | 備北地域保健所生活衛生課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 備北地域保健所生活衛生課 |

表-12 県の庁舎等のバリアフリー化の状況

| 相談業務実施機関の所在等 | | | バリアフリーへの対応状況 | | | | | | | | | | | 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 |
|--------------|-----------------------|--|--------------|-------------|------|----------|-------------|------|--------------|------------|--------------|-----|-----|----------|--------------------------------|----------------------|
| 庁舎 番号 | 庁舎 区別 | 所在・庁舎名等 | 駐車場 | 障害者用 駐車場 | スロープ | 自動ド ア | 案内板点 字併用 | 呼出装置 | 屋内誘導 ブロック | 昇降機 車いす | 昇降機視 覚障害者 | トイレ | 絵文字 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 備北地域保健所保健課, 生活衛生課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 備北地域事務所建設局建築課 |
| 21 | | 広島県女性総合センター(広島市中区) (エソール広島) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | ○ | × | 26 | 母子家庭等土日電話相談 | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 |
| | | | | | | | | | | | | | | 56 | 女性就業相談(母子家庭等就業・自立支援センター) | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 |
| 22 | | 広島県介護予防研修相談センター(広島市南区) (広島県健康福祉センター) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | ○ | × | ○ | ○ | 21 | 認知症・高齢者の権利擁護相談 | 広島県介護予防研修相談センター |
| | | | | | | | | | | | | | | 22 | 福祉用具・住宅改修相談 | 広島県介護予防研修相談センター |
| 23 | | 広島子ども家庭センター(広島市南区) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 23 | 児童相談(子ども家庭センター) | 広島子ども家庭センター |
| | | | | | | | | | | | | | | 25 | 女性・DV相談(配偶者暴力支援センター) | 広島子ども家庭センター |
| 24 | | 福山子ども家庭センター(福山市) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - | ○ | ○ | 23 | 児童相談(子ども家庭センター) | 福山子ども家庭センター |
| | | | | | | | | | | | | | | 25 | 女性・DV相談(配偶者暴力支援センター) | 福山子ども家庭センター |
| 25 | | 県立総合精神保健福祉センター(坂町) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 42 | 精神保健福祉相談(保健福祉C) | 県立総合精神保健福祉センター |
| | | | | | | | | | | | | | | 52 | 薬物相談事業 | 県立総合精神保健福祉センター |
| 26 | | 動物愛護センター(三原市) | ○ | ○ | ○ | × | × | ○ | × | - | - | ○ | × | 67 | 動物愛護思想の普及啓発業務 | 動物愛護センター |
| 27 | | 広島県社会福祉会館(広島市南区) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 17 | 聴覚障害者センター | 広島県聴覚障害者センター |
| | | | | | | | | | | | | | | 58 | 広島県社会福祉人材育成センター | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 |
| 28 | | 県立身体障害者更生相談所(東広島市) 広島県立障害者リハビリテーションセンター | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 県立身体障害者更生相談所 |
| | | | | | | | | | | | | | | 20 | 障害児等療育支援事業 | 広島県立障害者リハビリテーションセンター |
| | | | | | | | | | | | | | | 16 | 県立身体障害者更生相談所(相談会等) | 県立身体障害者更生相談所 |
| 29 | | 県立広島病院(広島市南区) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | 47 | 広島県エイズ相談事業 | 広島エイズダイヤル |
| | | | | | | | | | | | | | | 50 | 広島県不妊専門相談センター | 健康対策課健康増進室 |
| 30 | 単 独 庁 舎 等 | 広島県緑化センター・県立広島緑化植物公園 (広島市東区) | ○ | × | ○ | × | × | × | × | - | - | ○ | × | 68 | 緑化相談 | 広島県緑化センター・県立広島緑化植物公園 |
| 31 | | 県立教育センター(東広島市) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 32 | こころのふれあい相談室 | 県立教育センター |
| | | | | | | | | | | | | | | 33 | いじめダイヤル24 | 県立教育センター |
| 32 | | 広島中央警察署(広島市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | ○ | × | ○ | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 広島中央警察署警務課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 広島中央警察署刑事第二課 |
| 33 | | 広島東警察署(広島市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | ○ | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 広島東警察署警務課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 広島東警察署刑事第二課 |
| 34 | | 広島西警察署(広島市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | ○ | × | ○ | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 広島西警察署警務課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 広島西警察署刑事第二課 |
| 35 | | 広島市南警察署(広島市) | ○ | ○ | × | ○ | × | × | × | × | × | ○ | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 広島南警察署警務課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 広島南警察署刑事課 |
| 36 | | 安佐南警察署(広島市) | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | × | ○ | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 安佐南警察署警務課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 安佐南警察署刑事第二課 |
| 37 | | 呉警察署(呉市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | ○ | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 呉警察署警務課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 呉警察署刑事第二課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 34 | ヤングテレホン広島 | 呉警察署生活安全課 |
| 38 | | 音戸警察署(呉市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | × | × | ○ | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 音戸警察署警務課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 音戸警察署生活安全刑事課 |
| 39 | | 江田島警察署(江田島市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | ○ | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 江田島警察署警務課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 江田島警察署生活安全刑事課 |
| 40 | | 海田警察署(海田町) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | ○ | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 海田警察署警務課 |
| | | | | | | | | | | | | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 海田警察署刑事課 |

表-12 県の庁舎等のバリアフリー化の状況

| 相談業務実施機関の所在等 | | | バリアフリーへの対応状況 | | | | | | | | | | | 業務 番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 |
|--------------|-----------------------|----------------|--------------|-------------|----------------|----------|-------------|-------|--------------|------------|--------------|-------|-------|----------|----------|------------|
| 庁舎 番号 | 庁舎 区別 | 所在・庁舎名等 | 駐車場 | 障害者用 駐車場 | スロープ | 自動ド ア | 案内板点 字併用 | 呼出装置 | 屋内誘導 ブロック | 昇降機 車いす | 昇降機視 覚障害者 | トイレ | 絵文字 | | | |
| 41 | | 廿日市警察署(廿日市市) | ○ | ○ | ○ | × | × | ○ | × | × | × | ○ | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 廿日市警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 廿日市警察署刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 42 | | 大竹警察署(大竹市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | ○ | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 大竹警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 大竹警察署生活安全刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 43 | | 竹原警察署(竹原市) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 竹原警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 竹原警察署生活安全刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 44 | | 広警察署(呉市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 広警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 広警察署刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 45 | | 東広島警察署(東広島市) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 東広島警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 東広島警察署刑事第二課 | | | | | | | | | | | |
| 46 | | 木江警察署(大崎上島町) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | × | × | ○ | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 木江警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 木江警察署生活安全刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 47 | | 安佐北警察署(広島市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | ○ | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 安佐北警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 安佐北警察署刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 48 | | 安芸高田警察署(安芸高田市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 安芸高田警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 安芸高田警察署生活安全刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 49 | | 山県警察署(安芸太田町) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | ○ | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 山県警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 山県警察署生活安全刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 50 | 単 独 庁 舎 等 | 尾道警察署(尾道市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | ○ | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 尾道警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 尾道警察署刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 51 | | 因島警察署(尾道市) | - | - | × | × | × | × | × | × | × | × | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 因島警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 因島警察署生活安全刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 52 | | 三原警察署(三原市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | ○ | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 三原警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 三原警察署刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 53 | | 福山西警察署(福山市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | ○ | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 福山西警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 福山西警察署刑事課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 34 | ヤングテレホン広島 | 福山東警察署生活安全課 | | | | | | | | | | | |
| 54 | | 福山東警察署(福山市) | ○ | × | ○ | ○ | × | × | × | ○ | ○ | × | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 福山東警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 福山東警察署刑事第二課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 34 | ヤングテレホン広島 | 福山東警察署生活安全課 | | | | | | | | | | | |
| 55 | | 福山北警察署(福山市) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 福山北警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 福山北警察署刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 56 | | 府中警察署(府中市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 府中警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 府中警察署刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 57 | | 庄原警察署(庄原市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | × | 4 | 警察安全相談窓口 | 庄原警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 庄原警察署生活安全刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 58 | | 三次警察署(三次市) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | × | × | × | × | × | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 三次警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 三次警察署刑事課 | | | | | | | | | | | |
| | | | 34 | ヤングテレホン広島 | 三次警察署生活安全課 | | | | | | | | | | | |
| 59 | | 世羅警察署(世羅町) | ○ | ○ | ○ | ○ | × | ○ | × | × | × | × | ○ | 4 | 警察安全相談窓口 | 世羅警察署警務課 |
| | | | 8 | 暴力団関係相談電話 | 世羅警察署生活安全刑事課 | | | | | | | | | | | |
| 合 計 | | | 58/58 | 56/58 | 56/59 | 54/59 | 24/59 | 30/59 | 23/59 | 34/56 | 29/56 | 51/59 | 41/59 | | | |
| | | | 100.0% | 96.6% | 94.9% | 91.5% | 40.7% | 50.8% | 39.0% | 60.7% | 51.8% | 86.4% | 69.5% | | | |

表-13 相談マニュアル等の策定状況及び他の機関との連携の状況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 相談マニュアル等の策定状況 | | | 県の機関(学校・警察を含む) | | | 国の機関等 | | | 市町等 | | | その他 | | |
|------|----------------------|---|---------------|----------|-------|----------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| | | | 業務遂行 | 記録作成・保管等 | 苦情処理等 | 相談案件の引継や情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 | 相談案件の引継や情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 | 相談案件の引継や情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 | 相談案件の引継や情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 |
| 1 | 消費生活相談窓口 | 消費生活課 各地域県民相談室(6か所) | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | - |
| 2 | 県民相談窓口 | 消費生活課 各地域県民相談室(6か所) | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | - |
| 3 | マンションの耐震性等に関する相談窓口 | 建築課 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - | - |
| 4 | 警察安全相談窓口 | 警務部警察安全相談課 各警察署警務課(28か所) | ○ | ○ | - | ○ | - | - | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - |
| 5 | シルバー110番 | 生活安全部生活安全企画課 | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - |
| 6 | サイバー犯罪相談窓口 | 生活安全部生活安全企画課サイバー犯罪対策室 | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 7 | 広島県悪質商法相談電話 | 生活安全部生活環境課 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | - | ○ | - | ○ | ○ | - | - | ○ | - | ○ |
| 8 | 暴力団関係相談電話 | 捜査第四課, 各警察署刑事課等(28か所), 財団法人暴力追放広島県民会議 | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | ○ |
| 9 | 街宣屋等相談電話 | 公安課 | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 10 | 外国人総合相談窓口 | 財団法人ひろしま国際センター | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 11 | 原爆被爆者相談 | 被爆者対策課 広島地域保健所保健課 | △ | - | - | △ | - | △ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 12 | 在外被爆者相談 | 被爆者対策課 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - |
| 13 | 毒ガス障害者相談窓口 | 東広島地域保健所保健課(竹原分庁舎において実施) 尾三地域保健所保健課 | △ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - |
| 14 | 旧軍人・軍属, 遺族等援護相談会 | 社会援護課による出張相談(7か所) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - | ○ | - | - |
| 15 | ろうあ者専門相談員設置費 | 障害者支援課 呉, 尾三, 福山, 備北地域事務所厚生環境局 県立身体障害者更生相談所 | ○ | ○ | - | △ | △ | △ | △ | △ | - | △ | - | - | △ | △ | △ |
| 16 | 障害児等療育支援事業 | 社会福祉法人(7か所) | △ | - | △ | △ | - | △ | △ | - | - | ○ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 17 | 聴覚障害者センター | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - |
| 18 | ITサポートセンター | ㈱広島情報シンフォニー | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | - | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 19 | 広島県発達障害者支援センター | 社会福祉法人つつじ | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | ○ | - | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 20 | 県立身体障害者更生相談所(相談会等) | 県立身体障害者更生相談所 | - | ○ | - | ○ | ○ | ○ | - | - | - | ○ | ○ | ○ | - | - | - |
| 21 | 認知症・高齢者の権利擁護相談 | 広島県介護予防研修相談センター | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - | ○ | - | - |
| 22 | 福祉用具・住宅改修相談 | 広島県介護予防研修相談センター | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - | ○ | - | - |
| 23 | 児童相談(こども家庭センター) | 各こども家庭センター(3か所) | ○ | ○ | - | ○ | ○ | ○ | △ | - | △ | ○ | △ | △ | ○ | △ | △ |
| 24 | 子ども何でもダイヤル | こども家庭課児童虐待防止・DV対策室 | ○ | ○ | △ | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 25 | 女性・DV相談(配偶者暴力支援センター) | 各こども家庭センター(3か所) | ○ | △ | △ | △ | △ | △ | - | △ | △ | ○ | ○ | △ | ○ | △ | △ |
| 26 | 母子家庭等土日電話相談 | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 | - | - | - | ○ | - | ○ | - | - | - | ○ | - | - | ○ | - | - |

表-13 相談マニュアル等の策定状況及び他の機関との連携の状況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 相談マニュアル等の策定状況 | | | 県の機関(学校・警察を含む) | | | 国の機関等 | | | 市町等 | | | その他 | | |
|------|----------------------------|---|---------------|----------|-------|----------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| | | | 業務遂行 | 記録作成・保管等 | 苦情処理等 | 相談案件の引継や情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 | 相談案件の引継や情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 | 相談案件の引継や情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 | 相談案件の引継や情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 |
| 27 | 母子家庭相談 | こども家庭課児童虐待防止・DV対策室 広島地域事務所厚生環境局福祉課 | ○ | △ | - | △ | - | - | △ | - | - | ○ | - | - | △ | - | - |
| 28 | 思春期相談 | 広島地域保健所保健課 | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - |
| 29 | ひきこもり相談 | 各地域保健所保健課 (広島を除く7か所) | △ | △ | - | △ | △ | △ | - | - | - | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 30 | 暴走族相談電話 | 指導第三課 | ○ | - | - | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 31 | こころの相談室 | 福山教育事務所 備北教育事務所 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 32 | 心のふれあい相談室 | 県立教育センター | ○ | ○ | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 33 | いじめダイヤル24 | 県立教育センター | ○ | ○ | - | ○ | - | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 34 | ヤングテレホン広島 | 少年対策課, 福山東, 呉, 三次警察署生活安全課 | ○ | ○ | - | ○ | - | ○ | - | - | - | ○ | - | ○ | - | - | - |
| 35 | 少年を暴力団から守る110番 | 少年対策課 | ○ | ○ | - | ○ | - | ○ | - | - | - | ○ | - | ○ | - | - | - |
| 36 | 暴走族相談コーナー | 少年対策課 | ○ | ○ | - | ○ | - | ○ | - | - | - | ○ | - | ○ | - | - | - |
| 37 | ちかん被害相談所 | 地域部鉄道警察隊 | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 38 | 医療安全支援センター | 医務課 | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 39 | 小児救急医療電話相談 | 社団法人 広島県医師会 | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - |
| 40 | 精神科救急情報センター | 広島県精神科病院協会 | ○ | ○ | - | ○ | - | ○ | - | - | - | ○ | - | ○ | ○ | - | - |
| 41 | 精神保健福祉相談(保健所) | 各地域保健所保健課(8か所) | △ | △ | - | △ | △ | △ | - | - | - | ○ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 42 | 精神保健福祉相談(保健福祉C) | 県立総合精神保健福祉センター | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | - | - | ○ | ○ | ○ | ○ | - | ○ |
| 43 | こころの電話 | 社団法人広島県精神保健福祉協会 | ○ | ○ | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 44 | うつ病等専門相談 | 東広島地域保健所保健課 | ○ | - | - | ○ | - | - | - | - | - | ○ | - | ○ | ○ | - | ○ |
| 45 | 難病対策センター(広島県難病相談・支援センター事業) | 国立大学法人広島大学 | - | - | - | ○ | - | ○ | - | - | - | - | - | - | ○ | - | ○ |
| 46 | 広島県エイズ相談指導事業 | 健康対策課 各地域保健所保健課(8か所) | ○ | △ | △ | △ | △ | △ | - | - | - | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 47 | 広島県エイズ相談事業 | 広島エイズダイヤル(面談は県立広島病院で実施) 健康対策課, 広島県臨床心理士会 | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - |
| 48 | 肝疾患相談室 | 国立大学法人広島大学 | ○ | - | - | ○ | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | ○ | ○ | ○ |
| 49 | 石綿(アスベスト)健康被害に関する相談窓口 | 健康対策課健康増進室 各地域保健所保健課(8か所) | △ | △ | △ | △ | - | ○ | △ | - | - | △ | - | - | △ | - | △ |
| 50 | 広島県不妊専門相談センター | 県立広島病院 | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - | ○ | - | - | ○ |
| 51 | 食品衛生に関する相談窓口 | 生活衛生課食品衛生室 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | - | ○ | ○ | △ | ○ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | △ |
| 52 | 薬物相談事業 | 薬務課 県立総合精神保健福祉センター 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | △ | △ | ○ | ○ | ○ | △ | △ | △ | △ | △ | △ | ○ | △ | ○ |

表-13 相談マニュアル等の策定状況及び他の機関との連携の状況

| 業務番号 | 相談窓口の名称等 | 相談業務の実施機関 | 相談マニュアル等の策定状況 | | | 県の機関(学校・警察を含む) | | | 国の機関等 | | | 市町等 | | | その他 | | |
|-----------|--------------------------------|--|---------------|----------|-------|----------------|--------------|-------------|---------------|--------------|-------------|---------------|--------------|-------------|---------------|--------------|-------------|
| | | | 業務遂行 | 記録作成・保管等 | 苦情処理等 | 相談案件の引継ぎや情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 | 相談案件の引継ぎや情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 | 相談案件の引継ぎや情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 | 相談案件の引継ぎや情報交換 | 相談会、研修会等共同開催 | 定期連絡会・数値報告等 |
| 53 | 家庭用品による健康被害に関する相談窓口 | 薬務課 各地域保健所生活衛生課 (呉及び尾道を除く6か所) | ○ | - | △ | △ | - | △ | - | - | - | △ | - | △ | - | - | - |
| 54 | フィブリノゲン製剤納入先医療機関の公表に関する問い合わせ窓口 | 健康対策課 健康対策課健康増進室 薬務課 各地域保健所保健課(8か所) 各地域保健所生活衛生課(8か所) | ○ | △ | △ | △ | △ | △ | - | - | △ | △ | - | - | △ | - | △ |
| 55 | 広島暮らしサポートデスク | 地域政策課交流定住室 ひろしま夢ふらさ | ○ | ○ | - | ○ | - | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 56 | 女性就業相談(母子家庭等就業・自立支援センター) | 財団法人広島県母子寡婦福祉連合会 | - | - | - | ○ | ○ | ○ | ○ | - | ○ | ○ | ○ | - | ○ | ○ | - |
| 57 | ナースバンク事業(広島県ナースセンターによる無料職業紹介) | 社団法人 広島県看護協会 | ○ | ○ | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 58 | 広島県社会福祉人材育成センター | 社会福祉法人 広島県社会福祉協議会 | ○ | - | - | ○ | - | ○ | ○ | - | ○ | - | ○ | - | ○ | ○ | ○ |
| 59 | 両立支援企業応援コーナー | 労働福祉課 | ○ | - | - | - | - | - | ○ | ○ | - | - | - | - | ○ | ○ | - |
| 60 | 労働相談コーナー | 労働福祉課 福山地域事務所総務局商工労働課 | ○ | ○ | - | ○ | - | ○ | ○ | - | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 61 | 広島県無料職業紹介所 | 雇用人材確保課 ひろしまジョブプラザ 広島県東京事務所 広島県大阪情報センター | ○ | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | ○ | - | - | ○ | - |
| 62 | 広島地域若者サポートステーション「若者交流館」 | NPO法人キャリアネット広島 | ○ | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - | ○ | - | - | ○ |
| 63 | 広島県若者就業サポートセンター(ひろしま若者しごと館内) | 雇用人材確保課(ひろしまジョブプラザにおいて実施) 広島県若年者就業等促進協議会(サンステーションテラス福山において実施) | ○ | - | - | - | - | - | - | ○ | ○ | - | ○ | - | - | - | - |
| 64 | ひろしまジョブプラザ | 雇用人材確保課 (ひろしまジョブプラザにおいて実施) | ○ | - | - | ○ | - | - | ○ | - | ○ | ○ | ○ | - | ○ | - | ○ |
| 65 | ひろしましごと館福山相談コーナー | NPO法人中国キャリアコンサルタント研究会 (福山市男女共同参画センター「イコールふくやま」において実施) | ○ | - | - | ○ | - | - | ○ | - | - | ○ | - | - | ○ | - | - |
| 66 | 統計相談窓口 | 統計課 | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - | - |
| 67 | 動物愛護思想の普及啓発業務 | 動物愛護センター | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - |
| 68 | 緑化相談 | 広島県緑化センター・県立広島緑化植物公園 | - | ○ | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | ○ | - | - |
| 69 | 道の相談室 | 土木整備管理課道路河川管理室 | ○ | ○ | ○ | - | - | - | ○ | - | ○ | ○ | - | ○ | ○ | - | ○ |
| 70 | 建設再生サポートダイヤル | 建設産業課 | - | - | - | ○ | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 71 | 改正建築基準法に関する相談窓口 | 建築課 各地域事務所建設局建築課(7か所, 呉及び東広島は管理課) | - | - | - | - | - | - | - | - | - | △ | - | ○ | △ | - | △ |
| 実施相談業務数合計 | | | 54 | 36 | 19 | 41 | 15 | 31 | 20 | 10 | 20 | 40 | 20 | 28 | 40 | 21 | 27 |

各欄で「△」となっているのは、一部相談実施機関で実施されているものである。

10 監査調書・調査書

【監査調書】平成20年度テーマ監査「県が実施する相談業務について」一次調査票

| | |
|---------|--|
| 回答機関: | |
| 担当者職氏名: | |
| 電 話: | |

| | | | | |
|---|-----------------------------------|------------------------|-------|-------|
| 1 | 設置されている相談窓口の名称 | | | |
| 2 | 相談窓口を開設している機関の名称 (業務委託法人等を含む) | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 3 | 相談業務の対象者, 目的等 | | | |
| 4 | 具体的な相談内容 | | | |
| 5 | 根拠となる法令等(要綱, 要領等も含む) | | | |
| 6 | 相談員等が必要とする資格等 | | | |
| 7 | 同種の相談業務を実施, または連携する 必要のある他の機関等 | 国 市町 民間団体 県の他の機関() | | |
| 8 | 相談件数の推移 | H17年度 | H18年度 | H19年度 |
| | | | | |
| 9 | 備 考 | | | |

【監査調書】平成20年度テーマ監査「県が実施する相談業務について」一次調査票記入方法

- 1 この調査票は、対象となる相談窓口ごとに作成し、各局等の事業所管課において記入してください。
- 2 調査対象となる相談窓口とは、常設または年間を通じ定期的に(おおむね月1回以上)開設されているもので、「県民だより」等の広報誌、県ホームページ、各機関の業務概要及びリーフレット等により、県民が利用できる窓口である旨が一般に周知されているものをいいます。(県職員のみを対象とする相談窓口や、県内市町などの自治体のみを対象とするものは除きます。) 県の業務として実施されているものであれば、運営を外部に委託しているものも調査対象に含みます。専任の相談員等を置いているかどうかは問いません。
- 3 「1設置されている相談窓口の名称」には、一般に周知されている窓口の名称、または事業名称のいずれかを記載してください。
- 4 「2相談窓口を開設している機関の名称」には、地方機関も含め同じ相談窓口を開設しているすべての機関について、所管課名まで記載してください。
- 5 「5根拠となる法令等」に記載した規程が例規検索システム等により公開されていない場合は、デジタル化されたデータまたは規程の写し等を併せて提出してください。
- 6 「8相談件数の推移」について、集計が暦年の場合は、その旨備考欄に記載してください。
- 7 「9備考」には、今後の相談窓口のあり方等(他の事業と併合し拡充、将来的に市町に移譲、他の相談窓口と統合等)について、必要に応じて記載してください。

【監査調書】平成20年度テーマ監査「県が実施する相談業務について」一次調査票

回答機関: ○○○○局××××部△△△△課

担当者職氏名: 主任 ○○ ○○

電話: 内線 51XX, 51△△

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|-------|-------|
| 1 | 設置されている相談窓口の名称 | ネットカフェ難民相談窓口 | | |
| 2 | 相談窓口を開設している機関の名称 (業務委託法人等を含む) | ○○○○局××××部△△△△課 | | |
| | | ○○地域事務所××××局△△△△課 | | |
| | | △△地域事務所××××局○○○○課 | | |
| | | | | |
| 3 | 相談業務の対象者, 目的等 | インターネット・カフェ, サウナ, 24時間営業ファースト・フード店等に起居し, 長期住所不定状態となったため, 医療等必要な社会サービスを受けることができなくなった, サイバーホームレス, ネットカフェ難民等と呼称される者の定住, 就職等自立を支援する。 | | |
| 4 | 具体的な相談内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・長期住所不定に伴う住民票消除状態からの住民票再作成支援 ・賃貸住宅入居時の保証人引受, 敷金等入居費用の貸付け ・自立者の再路上化(再失業, 再野宿化)防止のための各種相談 ・置引等犯罪被害による生活困窮時の生活費用貸付け (携帯電話による日雇派遣労働に従事している等により収入源断絶, 再契約不能となり, 生活困窮状態となるため) | | |
| 5 | 根拠となる法令等(要綱, 要領等も含む) | ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法 | | |
| 6 | 相談員等が必要とする資格等 | 特になし | | |
| 7 | 同種の相談業務を実施, または連携する 必要のある他の機関等 | (国) (市町) 民間団体 (県の他の機関) (○○○センター) | | |
| 8 | 相談件数の推移 | H17年度 | H18年度 | H19年度 |
| | | 124 | 203 | 214 |
| 9 | 備考 | ネットカフェ難民等については, いわゆるホームレスの一形態であり, 野宿者・路上生活者等と同様の自立支援が必要でありながら, ・不安定就労ではあるが完全な失業状態であるケースが少ない ・安価な仮眠場所等として利用できるネットカフェ等を移動する等の理由により, これまで実態の把握がなされていなかったために, 市町による的確な支援を受けることが困難であった。 今後は, 市町における相談窓口の設置を促進し, 住民票再作成や定住促進, 市町の実施する既存のホームレス対策活用等により自立を支援することとし, 県の設置する相談窓口については, 整理・統合を検討中である。 | | |

【監査調書】平成20年度テーマ監査「県が実施する相談業務について」二次調査票

| | |
|--------|--|
| 回答機関 | |
| 担当者職氏名 | |
| 電話番号 | |

1 窓口名称

〔 一次調査回答者： 〕
〔 二次調査回答依頼先： 〕

2 相談窓口設置機関

名称：

所在地：

3 相談体制

| 相談方法 | 相談日・時間等 | 相談対応体制 |
|-------------------------------------|---------|--|
| <input type="checkbox"/> 面談 | | 人員等： |
| <input type="checkbox"/> 電話 | | フリーダイヤル： <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 電話回線数（相談専用）： |
| <input type="checkbox"/> 手話通訳 | | 人員等： |
| <input type="checkbox"/> 外国語通訳 | | 対応可能な言語・人員等： |
| <input type="checkbox"/> 要約筆記 | | 人員等： |
| <input type="checkbox"/> FAX | | |
| <input type="checkbox"/> 電子メール | | |
| <input type="checkbox"/> その他 〔 〕 | | |

4 窓口設置機関以外の場所での相談受付（面談によるもの）

| 受付方法 | 実施場所・日程等 | 実施回数・相談件数等 |
|--|----------|------------|
| <input type="checkbox"/> 他機関等への巡回・出張相談 | | |
| <input type="checkbox"/> その他 〔 〕 | | |

5 相談窓口設置機関の立地条件等

(1) 単独庁舎機関（本庁舎及び地域事務所を除く地方機関）設置の相談窓口のみ回答

| 利用可能な交通機関 | 自家用車 | JR | バス | その他() |
|--------------------|--|----|----|----------------------------|
| 最寄駅、幹線道路等からの案内について | | | | |
| 所要時間(最寄駅～) | ―― | | | |
| 駐車場の有無等 | <input type="checkbox"/> 有〔 収容台数 台 <input type="checkbox"/> 有料 <input type="checkbox"/> 無料 〕 | | | <input type="checkbox"/> 無 |

(2) 相談窓口である旨の標示の有無（すべての相談窓口において回答）

- 庁舎入口・玄関付近
- 階段、エレベーター付近
- 窓口が設置されているフロアの廊下等
- 窓口設置機関の入口付近
- その他〔

〕

6 バリアフリーへの取組状況

※ 単独庁舎機関（本庁舎及び地域事務所を除く地方機関）設置の相談窓口のみ回答

- 障害者用駐車スペース
- 職員呼出インターホン等
- 段差解消のためのスロープ
- 車椅子での利用を想定した自動ドア
- 障害者の利用に対応したスペースの広いトイレ
- 車椅子での利用が可能なエレベーター
建物の状況： 平屋建 2階建て以上
- 視覚障害者が利用しやすいエレベーター

- 建物内での視覚障害者誘導用ブロックの設置
- 案内板等への点字の併記
- 音声案内
 - 対応している言語： 日本語 その他〔 〕
- 建物内での外国語による案内，表記
 - 対応している言語： 英語 その他〔 〕
- 建物内での絵文字（ピクトグラム）による案内
 - 非常口・出入口 トイレ
 - その他〔 〕

7 連携の必要のある機関（県・国・市町・民間等），その方法等

| 機関の名称 | 連携内容等 |
|-------|---|
| | <input type="checkbox"/> 受付相談内容の引継 <input type="checkbox"/> 個別案件の情報交換，情報提供 <input type="checkbox"/> 相談会等の共同開催 <input type="checkbox"/> 合同での研修実施等 <input type="checkbox"/> 定期的な連絡会等の開催 <input type="checkbox"/> 相談件数等の報告・通知 <input type="checkbox"/> その他 〔 〕 |
| | <input type="checkbox"/> 受付相談内容の引継 <input type="checkbox"/> 個別案件の情報交換，情報提供 <input type="checkbox"/> 相談会等の共同開催 <input type="checkbox"/> 合同での研修実施等 <input type="checkbox"/> 定期的な連絡会等の開催 <input type="checkbox"/> 相談件数等の報告・通知 <input type="checkbox"/> その他 〔 〕 |
| | <input type="checkbox"/> 受付相談内容の引継 <input type="checkbox"/> 個別案件の情報交換，情報提供 <input type="checkbox"/> 相談会等の共同開催 <input type="checkbox"/> 合同での研修実施等 <input type="checkbox"/> 定期的な連絡会等の開催 <input type="checkbox"/> 相談件数等の報告・通知 <input type="checkbox"/> その他 〔 〕 |
| | <input type="checkbox"/> 受付相談内容の引継 <input type="checkbox"/> 個別案件の情報交換，情報提供 <input type="checkbox"/> 相談会等の共同開催 <input type="checkbox"/> 合同での研修実施等 <input type="checkbox"/> 定期的な連絡会等の開催 <input type="checkbox"/> 相談件数等の報告・通知 <input type="checkbox"/> その他 〔 〕 |

9 相談窓口についての広報・周知の方法

(1) 広報誌等

- ひろしま県民だより 市町広報誌への掲載依頼 リーフレット等の印刷物
 その他〔 〕

(2) 番組放送

- 広島県広報番組（元気でステーション） その他テレビ番組 ラジオ番組
 その他〔 〕

(3) 新聞報道・広告等

- 新聞社への報道資料提供 テレビ・ラジオ広告 新聞広告 折込チラシ等
 その他〔 〕

(4) ホームページ（HP）等

- 県 HP 窓口設置機関の HP 国・市町等関係機関の HP その他の HP
 メーリング・リスト ブログ・掲示板等への定期的な書込み等
 その他〔 〕

(5) 電話帳等

- タウンページ「くらしの情報ページ」
 その他〔 〕

(6) その他

- 駅前・繁華街等でのリーフレット配布等の情宣活動
 街宣車両等による広報活動
 イベント会場等でのブース出展等
 その他〔 〕

10 相談への回答，広報，情報提供等についての ICT（IT）利用状況

- ホーム・ページ（HP）による情報提供
 電子メールによる相談への回答
 インターネット上の掲示板の運営・管理
 メーリング・リスト等による定期的な情報提供
 HP 等における FAQ（よくある質問）・Q&A の設置
 掲示板・ブログ等への書き込みの定期的な監視
 その他〔 〕

11 相談マニュアル等の策定，専門性強化の取組

(1) 相談マニュアル・手順等の策定状況

- 相談業務について定めた要綱等
- 相談業務遂行の際に使用するマニュアル，実施手順等
- 相談記録等の作成，保管等の取扱いについて定めた手順書等
- 関係業務を実施する他機関等との連携についての手順書等
- 相談業務において使用する独自システム，機器等の操作手順等
- 苦情受付，対応者，処理方針等についての実施手順等
- 災害やトラブル発生時等の事業継続計画等

(2) ICT（IT）を利用して相談業務を行う際の規定やルール策定状況

- 窓口設置機関が管理するホームページ（HP）により情報発信する場合の取扱い
- 電子メールによる相談受付を行う場合の取扱い
(メール受信後，何時間以内に返信するか，どのような場合に返信するか（しないか）等)
- 掲示板への書き込み等，インターネット上で情報発信をする（HP 以外）場合の取扱い
- USB メモリ等の記録媒体の取扱い等，情報セキュリティに関する遵守事項等
- その他

[]

(3) 研修の実施状況

- 専門性を高めるための外部研修

研修の概要，受講人員等

- 内部研修，情報共有・資質均等化を目的とした打合せ等

研修の内容，開催頻度，参加人員等

12 利用者のニーズや意見の汲み上げ，相談効果の確認

- 利用者へのアンケート調査の実施
- 個別案件の追跡調査の実施
- 事例分析，とりまとめの実施，活用
- 一般情報としての県民への情報提供
- 自己評価制度の実施
- その他

[]

13 相談件数の増減等や社会情勢の変化等を踏まえた，今後の相談業務のあり方等

[]

別紙

- 1 この調査票は、先般実施した一次調査において、相談窓口として回答のあった所属、設置機関等窓口ごとに作成してください。
- 2 「相談窓口設置機関」については、相談窓口を開設している所属等の名称、所在地を記載してください。（事業を委託している場合等は、相談業務を行っている受託者等について記載してください。）
- 3 「相談体制」については、各相談窓口で対応が可能な相談方法について、一般に周知されているものすべてについて記載してください。（たまたま職員に外国語に通じている者がいる場合や、メール・アドレスや FAX 番号が所属等として公表されているが、相談方法として周知されていない場合等については記載する必要はありません。）

人員等の対応体制については、資格を有している社がいる場合はその旨も記載し、受付時間帯等によって変動する場合は、それぞれにできるだけ具体的に記載してください。

なお、相談日・時間等について、既存の印刷物等の資料がある場合は、それにより回答することとして差し支えありません。

- 4 「窓口設置機関以外の場所での相談受付」については、県の他の機関や公民館等に出張して行う相談会等の開催状況について記載してください。相談者を個別に家庭訪問する場合等については、相談件数等に含めないでください。
- 5 「相談窓口設置機関の立地条件等」の（1）については、本庁舎及び各地域事務所内に設置されている相談窓口設置機関については、回答の必要はありません。
（2）については、すべての相談窓口設置機関において回答してください。
- 6 「バリアフリーへの取組状況」についても、5 の（1）と同様、本庁舎及び各地域事務所内に設置されている相談窓口設置機関については、回答の必要はありません。
- 7 「連携の必要のある機関」については、同種の相談を受け付ける他の機関や相談業務の処理において関連のある機関について、名称及び連携内容等についてチェックまたは記載してください。
- 8 「個人情報の取扱いやプライバシーの保護」の（5）については、閲覧可能な職員の範囲等、記録の保管方法等について、広島県文書等管理規程等の一般的な規定のみによって保管方法等が規定されている場合は、「個別の規定なし」と回答し、相談窓口設置機関独自の規定がある場合には該当項目をチェック、記載してください。
- 9 「相談窓口についての広報・周知の方法」については、平成 19 年度以降に行われたものすべてについて回答してください。
- 10 「ICT（IT）利用状況」については、相談業務に直接関係するもので ICT（IT）を利用して行っているものについて回答してください。

ホーム・ページ等により広報を行っている場合は、該当の URL について記載してください。

リーフレット等の印刷物や新聞広告等については、写しを資料として添付してください。

【監査調書】 県が実施する相談業務（電話相談） 調査票

| | |
|---------|--|
| 回 答 機 関 | |
| 担当者職氏名 | |
| 電 話 番 号 | |

1 窓口名称

2 相談窓口設置機関

名 称：

所在地：

3 連携の必要のある機関（県・国・市町・民間等），その方法等

| 機関の名称 | 連携内容等 |
|-------|---|
| | <input type="checkbox"/> 受付相談内容の引継 <input type="checkbox"/> 個別案件の情報交換，情報提供 <input type="checkbox"/> 相談会等の共同開催 <input type="checkbox"/> 合同での研修実施等 <input type="checkbox"/> 定期的な連絡会等の開催 <input type="checkbox"/> 相談件数等の報告・通知 <input type="checkbox"/> その他 <div style="text-align: right;">}</div> |
| | <input type="checkbox"/> 受付相談内容の引継 <input type="checkbox"/> 個別案件の情報交換，情報提供 <input type="checkbox"/> 相談会等の共同開催 <input type="checkbox"/> 合同での研修実施等 <input type="checkbox"/> 定期的な連絡会等の開催 <input type="checkbox"/> 相談件数等の報告・通知 <input type="checkbox"/> その他 <div style="text-align: right;">}</div> |
| | <input type="checkbox"/> 受付相談内容の引継 <input type="checkbox"/> 個別案件の情報交換，情報提供 <input type="checkbox"/> 相談会等の共同開催 <input type="checkbox"/> 合同での研修実施等 <input type="checkbox"/> 定期的な連絡会等の開催 <input type="checkbox"/> 相談件数等の報告・通知 <input type="checkbox"/> その他 <div style="text-align: right;">}</div> |
| | <input type="checkbox"/> 受付相談内容の引継 <input type="checkbox"/> 個別案件の情報交換，情報提供 <input type="checkbox"/> 相談会等の共同開催 <input type="checkbox"/> 合同での研修実施等 <input type="checkbox"/> 定期的な連絡会等の開催 <input type="checkbox"/> 相談件数等の報告・通知 <input type="checkbox"/> その他 <div style="text-align: right;">}</div> |

4 相談窓口についての広報・周知の方法

(1) 広報誌等

- ひろしま県民だより 市町広報誌への掲載依頼 リーフレット等の印刷物
 その他〔 〕

(2) 番組放送

- 広島県広報番組（元気でステーション） その他テレビ番組 ラジオ番組
 その他〔 〕

(3) 新聞報道・広告等

- 新聞社への報道資料提供 テレビ・ラジオ広告 新聞広告 折込チラシ等
 その他〔 〕

(4) ホームページ（HP）等

- 県 HP 窓口設置機関の HP 国・市町等関係機関の HP その他の HP
 メーリング・リスト ブログ・掲示板等への定期的な書込み等
 その他〔 〕

(5) 電話帳等

- タウンページ「くらしの情報ページ」
 その他〔 〕

(6) その他

- 駅前・繁華街等でのリーフレット配布等の情宣活動
 街宣車両等による広報活動
 イベント会場等でのブース出展等
 その他〔 〕

5 相談マニュアル・手順等の策定状況

- 相談業務について定めた要綱等
 相談業務遂行の際に使用するマニュアル，実施手順等
 相談記録等の作成，保管等の取扱いについて定めた手順書等
 関係業務を実施する他機関等との連携についての手順書等
 相談業務において使用する独自システム，機器等の操作手順等
 苦情受付，対応者，処理方針等についての実施手順等
 災害やトラブル発生時等の事業継続計画等