千葉市監査委員告示第5号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定により監査を実施したので、同条第9項の規定により監査の結果に関する報告を別冊のとおり公表します。

平成24年3月30日

千葉市監査委員	宮	下	公	夫
同	宮	原	清	貴
同	山	浦		衛
同	橋	本		登

平成23年度
監 査 報 告 書
(IV)

行政監査結果報告

テーマ

「相談業務の実施状況について」

千葉市監査委員

23監査報告第11号

平成24年3月30日

千葉県議会議長 小川 智之
千葉県市長 熊谷 俊人 様
千葉県教育委員会委員長 内山 英夫

千葉県監査委員 宮下 公夫
同 宮原 清貴
同 山浦 衛
同 橋本 登

地方自治法第199条第2項の規定により監査を実施したので、同条第9項の規定により監査の結果に関する報告を提出します。

行政監査結果

第1 監査の種類

地方自治法第199条第2項の規定に基づく行政監査

第2 監査のテーマ及び選定理由

1 監査のテーマ

相談業務の実施状況について

2 選定理由

社会環境や経済情勢が大きく変化するなか、少子高齢化の進行をはじめとした千葉市（以下「市」という。）を取り巻く諸状況や、市民のライフスタイルは著しく変化しており、それらに伴い、市民が抱える問題、不安や悩み事の内容も複雑かつ多様化している。

こうした問題等の解決に向けた対応や支援をするため、市が各分野で実施している各種相談業務は、市民福祉の向上を図るうえで重要なサービス業務となっている。

そこで、これらが市民ニーズに即して適切かつ効果的に実施されているかを検証し、相談業務に係る事務をより適正なものとし、もって市民サービスの向上に資するものとする。

第3 監査の対象

市が広く市民等を対象として行う相談業務のうち、常時又は定期的に行っている相談業務を監査対象とした。

ただし、各種申請や許認可事務など、本来業務に付随して行っている相談などについては対象から除外した。

その結果、監査対象となった相談業務（以下「対象相談業務」という。）の各局等における実施状況は、次のとおりである。

対象局	対象相談業務数
総務局	2
総合政策局	2
市民局	15
保健福祉局	42
こども未来局	11
経済農政局	5
都市局	4
建設局	1
消防局	1
教育委員会	10
計	93

第4 監査の期間

平成23年8月1日から平成24年3月26日まで

第5 監査の着眼点

- 1 適切かつ有効な相談体制の確保に努めるとともに、相談しやすい環境の整備など相談者への配慮が十分になされているか。
- 2 相談業務の実施方法などについて市民に分かりやすく周知されているか。
- 3 相談記録の作成やその管理など相談業務に係る事務処理が適切に行われているか。また、関係機関との連携は図られているか。
- 4 相談内容の分析、相談者等からの意見や要望、アンケート調査などにより、市民ニーズの把握に努めるとともに、これに基づき、相談業務の見直しは適切に行われているか。

第6 監査の方法

監査対象部局から提出された相談業務の実施に係る関係書類の審査、抽出による保健福祉センター等の現地調査及び関係職員から聴取を行うことにより実施した。

※ 抽出による保健福祉センター等の現地調査

現地調査の抽出の考え方は、対象相談業務についての調査結果により把握した中から、市民等に身近な相談窓口である保健福祉センター等を対象として、実績が多い相談業務や、市民ニーズにより新たに開始された相談業務について考慮するとともに、その分野に偏りが無いよう留意したほか、各区等複数の場所で開催している相談業務については、それぞれ2か所を対象とすることとした。

これを踏まえ、ハーモニー相談、消費生活相談事業、生活保護相談、健康相談事業、成年後見支援センター運営事業、いきいきプラザ指定管理業務、家庭児童相談、千葉県ふるさとハローワーク、みどりの相談業務、スクールカウンセラー活用事業の10相談業務の現地調査を行った。

第7 現地調査対象の相談業務の概要

1 ハーモニー相談

平成6年10月から女性の抱えるあらゆる悩みについて相談する場所を提供するため、夫婦間のトラブルやDV等、女性の様々な悩みや不安について、女性の専門相談員によるハーモニー相談を実施している。また、専門相談として、平成13年5月からは、こころの悩みについて女性精神科医による相談を、同年9月からは、法律などの専門的なアドバイスが必要な方に女性弁護士による相談を実施している。

当該相談業務の概要は以下のとおりである。

根拠法令等	千葉県ハーモニープラザ設置管理条例 千葉県ハーモニープラザ指定管理者管理運営の基準 千葉県ハーモニープラザ男女共同参画センター事業計画書		
日 時	ハーモニー相談	水・金・土・日 火・木	10:00～16:00 14:00～20:00
	専門相談(医師)	月1回(第2木曜日)	14:50～16:50
	専門相談(法律)	月2回	14:00～17:00
場 所	千葉県男女共同参画センター		
実施形態	ハーモニー相談	指定管理業務：財団法人千葉県文化振興財団	
	専門相談(医師)	直営：非常勤嘱託職員	
	専門相談(法律)	委託：千葉県弁護士会	
相 談 員	ハーモニー相談	4人	
	専門相談(医師)	1人 医師(女性)	
	専門相談(法律)	1人 弁護士(女性)	

相談方法	面談	電話	郵便	FAX	Eメール	その他
	○	○※	—	—	—	※専門相談は面談のみ
予 約	必要：電話及び相談時（専門相談は相談時に予約）					
実 績	種 別	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度	H22 年度
	相談者(人)	1,255	1,351	1,209	1,368	1,341
	専門相談(医師)(人)	25	20	12	15	17
	専門相談(法律)(人)	70	67	48	49	51
	相談者計(人)	1,350	1,438	1,269	1,432	1,409
	延べ件数	6,805	8,294	7,950	8,921	9,028
(集計方法)	各相談の人数については、相談員が相談者からの相談を受けた回数であり、延べ件数は、1回の相談につきその相談内容を、自分、夫婦・男女、心・体、家族、学校・仕事及び経済・社会に区分し、該当するものが3項目あれば、3件としている。					
所 管 課	市民局生活文化部男女共同参画課					

(1) 相談業務の開設状況

水曜日、金曜日、土曜日及び日曜日の10時から16時まで並びに火曜日及び木曜日の14時から20時まで相談員による面談及び電話により実施されている。

原則として予約制を採用しており、法的アドバイスが必要と思われるケースや、精神科医による相談が適当と思われるケースについては、別途専門相談を案内しており、その際には、当該相談員も同席している。

(2) 相談員の配置状況

財団法人千葉市文化振興財団が、千葉市男女共同参画センターの指定管理者業務における市からの受託業務の中で、非常勤嘱託職員として市の保健師の退職者を2人雇用しているほか、NPO法人ウィメンズカウンセリングちばとの契約により2人の派遣を受け、計4人の相談員により、常時2人体制を確保し実施している。

各専門相談については、市が精神科医を非常勤嘱託職員として1人雇用し、月1回、弁護士相談については、市が千葉県弁護士会と委託契約し、1人の派遣を受けて月2回実施している。

2 消費生活相談事業

昭和40年代から消費者被害の的確かつ迅速な救済を行うため、商品、サービスの提供や契約に関する苦情、トラブル及び多重債務の相談に対して、情報提供

や解決方法についての助言・指導並びに必要なに応じて事業者を交えて解決のための斡旋を行っている。

当該相談業務の概要は以下のとおりである。

根拠法令等	消費者安全法 千葉県消費生活条例 千葉県消費生活相談処理要領 千葉県消費生活相談員のサービスに関する要領					
日 時	平日及び第2・第4土曜日 9:00～16:30 (多重債務者特別相談 第2・第4木曜日 13:00～16:00)					
場 所	消費生活センター					
実施形態	直営：非常勤嘱託職員 (多重債務者特別相談 協定：千葉県弁護士会)					
相 談 員	名 称		人 数	資 格 等		
	消費生活相談員 (多重債務者特別相談)		7人 1人	消費生活専門相談員 弁護士		
相 談 方 法	面談	電話	郵便	FAX	Eメール	その他
	○※	○	—	—	—	※第2・第4土曜日は電話のみ
予 約	不要 (第2・第4木曜日の多重債務者特別相談は要予約)					
実 績	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	
	6,723	6,919	6,591	6,454	5,723	
(集計方法)	受付件数(ケース数)の集計であり、相談者が何回相談したとしても、同一案件の相談であれば、1件としている。ただし、相談者が2つの案件について相談した場合は、2件としている。					
所 管 課	市民局生活文化部消費生活センター					

(1) 相談業務の開設状況

平日及び毎月第2、第4土曜日の9時から16時30分まで消費生活相談員により、平日は面談及び電話、第2、第4土曜日は電話により実施されているほか、第2、第4木曜日の13時から16時まで、弁護士による多重債務者特別相談が実施されている。

なお、多重債務者特別相談は予約制を採用しており、その際には、消費生活相談員も同席している。

(2) 相談員の配置状況

消費生活相談員は、消費生活専門相談員の資格を有しており、市が非常勤嘱託職員として7人雇用している。相談業務は常時5人以上の体制を確保し実施している。多重債務者特別相談は千葉県と千葉県弁護士会との協定により、月2回各6枠(各30分)が実施されている。

3 生活保護相談

昭和26年4月から病気、失業等による生活困窮者を対象として、相談を実施している。

相談においては、相談者の家庭の事情や状況などを確認し、保護を受けるための要件を説明するとともに、年金・各種手当等が受けられる場合は、その手続き方法についても説明している。

当該相談業務の概要は以下のとおりである。

根拠法令等	生活保護法					
日 時	平日 8:30～17:30					
場 所	各区保健福祉センター社会援護課（中央区は社会援護第一課及び社会援護第二課）					
実施形態	直営：非常勤嘱託職員及び所属職員					
相 談 員	名称	人数				
	面接相談員	8人(各区1人、中央区・若葉区2人)				
相談方法	面談	電話	郵便	FAX	Eメール	その他
	○	○	○	○	○	訪問
予 約	不要					
実 績 (集計方法)	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	
	3,419	3,428	3,879	5,393	5,443	
	相談員等が相談者からの相談を受けた回数である。					
所 管 課	保健福祉局保護課					

(1) 相談業務の開設状況

平日の8時30分から17時30分まで面接相談員及び社会援護課（中央区は社会援護第一課及び社会援護第二課）所属職員により、面談、電話、郵便、FAX、Eメールのほか、必要に応じて訪問により実施されている。

(2) 相談員の配置状況

面接相談員は、市の福祉関係業務の経験を有する退職者であり、市が非常勤嘱託職員として中央区及び若葉区保健福祉センター社会援護課（中央区は社会援護第一課及び社会援護第二課）では2人、花見川区、稲毛区、緑区及び美浜区では1人雇用している。

面接相談員が不在の場合などは、各区保健福祉センター社会援護課所属職員が相談に応じている。

4 健康相談事業

昭和58年4月から40歳から64歳までの市民を対象にして、家庭における健康管理に資することを目的として、保健師、管理栄養士、歯科衛生士が心身の健康に関する個別の相談に応じ必要な指導及び助言を行っている。

当該相談業務の概要は以下のとおりである。

根拠法令等	健康増進法 健康増進事業実施要領（国）					
開設状況	電話相談：平日 8:30～17:30 面接相談：不定期					
場 所	各区保健福祉センター健康課					
実施形態	直営：所属職員及び非常勤職員					
相談員	保健師、管理栄養士、歯科衛生士					
相談方法	面談	電話	郵便	FAX	Eメール	その他
	○	○	—	—	—	必要に応じて訪問
予 約	必要：電話相談は随時、面接相談は、電話予約					
実 績 (集計方法)	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	
	12,534	19,722	16,285	18,807	20,428	
所 管 課	保健福祉局健康部健康支援課					

(1) 相談業務の開設状況

電話相談は、平日の8時30分から17時30分まで、栄養相談及び歯科相談等の面接相談は、不定期で各区保健福祉センター健康課の所属職員及び非常勤職員により、実施されている。面接相談については、予約制であり、毎月市政だより等で相談日時を広報している。

(2) 相談員の配置状況

相談内容に応じて、栄養相談は管理栄養士、歯科相談は歯科衛生士、その他のものについては、保健師が相談員として対応している。

5 成年後見支援センター運営事業

平成22年4月から成年後見制度の利用促進を目的として、制度利用に関する相談を受け付けている。

当該相談業務の概要は以下のとおりである。

根拠法令等	千葉県成年後見支援センター実施要綱					
日 時	平日 8:30～17:30 (専門相談 第1・第3木曜日 13:30～16:30)					
場 所	千葉県成年後見支援センター					
実施形態	委託：社会福祉法人千葉県社会福祉協議会 (専門相談 委託：千葉県弁護士会)					
相談員	3人 (専門相談 1人 弁護士)					
相談方法	面談	電話	郵便	FAX	Eメール	その他
	○	○	—	—	—	—
予 約	不要 (専門相談は要予約)					
実 績 (集計方法)	H22 年度 482	※平成22年4月に事業開始。				
	相談員が相談者からの相談を受けた回数である。					
所 管 課	保健福祉局高齢障害部高齢福祉課					

(1) 相談業務の開設状況

平日の8時30分から17時30分まで市が委託した社会福祉法人千葉県社会福祉協議会（以下「社会福祉協議会」という。）の所属職員により、面談及び電話により実施されているほか、毎月第1、第3木曜日の13時30分から16時30分まで弁護士による専門相談が実施されている。

なお、専門相談は予約制を採用しており、その際には、社会福祉協議会の所属職員も同席している。

(2) 相談員の配置状況

市との委託契約に基づき、社会福祉協議会の成年後見支援センターの職員3人が従事しているほか、社会福祉協議会と千葉県弁護士会との委託契約により、月2回各3枠（各1時間）の専門相談が実施されている。

6 いきいきプラザ指定管理業務

平成18年4月から60歳以上の高齢者を対象として、生活、住宅、身の上などに関する相談に応じて、必要な援助を行う生活相談と、疾病の予防・治療に関する相談に応じて、必要な援助を行う健康相談を実施している。

当該相談業務の概要は以下のとおりである。

根拠法令等	千葉県老人福祉センター及び老人デイサービスセンター設置管理条例 各いきいきプラザ指定管理者管理運営の基準 各いきいきプラザ事業計画書				
日時	生活相談：通年（年末年始休館） 9：00～17：00 健康相談：通年（年末年始休館）各いきいきプラザで異なる				
場所	各いきいきプラザ				
実施形態	指定管理業務：社会福祉法人千葉県社会福祉事業団				
相談員	名称		人数		資格等
	生活相談 健康相談		各施設1人 各施設3～6人		— 看護師
相談方法	面談	電話	郵便	FAX	Eメール
	○	○	—	—	—
予約	不要				
実績 (集計方法)	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
	64,787	63,368	69,242	67,102	66,599
	生活相談については、相談者から相談された回数の合計であったが、健康相談については、相談者から相談された回数のほか、血圧測定や栄養相談等を含めた回数の合計としているところもあり、施設によって異なっていた。				
所管課	保健福祉局高齢障害部高齢施設課				

(1) 相談業務の開設状況

生活相談については、9時から17時まで、健康相談については、各いきいきプラザの看護師の勤務形態によって異なっている。

(2) 相談員の配置状況

社会福祉法人千葉県社会福祉事業団（以下「社会福祉事業団」という。）がいきいきプラザの指定管理者業務における市からの受託業務の中で、生活相談及び健康相談を実施している。

現地調査をした2施設では、生活相談については、社会福祉事業団の業務係長が相談員を兼務しており、相談員不在の場合は、所長等の職員が対応している。健康相談では、社会福祉事業団が看護師3人を非常勤嘱託職員として雇用しており、シフト制により常時1人体制としている。

7 家庭児童相談

昭和39年4月から家庭における適正な児童養育、その他家庭児童福祉の向上を図ることを目的として、児童虐待や家庭における児童の養育に関する相談、指導が実施されている。

当該相談業務の概要は以下のとおりである。

根拠法令等	家庭児童相談室設置運営要綱（国） 千葉県家庭児童相談室設置運営要綱				
日 時	週4日（月・火・木・金） 9:00～16:00				
場 所	各区保健福祉センターこども家庭課				
実施形態	直営：非常勤嘱託職員				
相 談 員	名称		人数		資格等
	家庭相談員		6人（各区1人）		社会福祉士等
相談方法	面談	電話	郵便	FAX	Eメール
	○	○	—	—	—
予 約	不要				
実 績	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
	1,027	1,458	1,330	1,126	1,066
(集計方法)	実件数の集計であり、1年間に当該児童の親が何回相談したとしても、同一の相談者であれば、1件としている。ただし、相談者にこどもが2人いる場合、それぞれについて相談した場合は、2件としている。				
所 管 課	こども未来局こども未来部健全育成課				

(1) 相談業務の開設状況

水曜日を除く平日の9時から16時まで、家庭相談員により、面談及び電話により実施されている。

(2) 相談員の配置状況

家庭相談員は、社会福祉士等であり、市が非常勤嘱託職員として各区保健福祉センターこども家庭課で1人雇用している。

8 千葉県ふるさとハローワーク

平成22年6月から職業紹介と就労・生活支援のため、国と共同で行う事業で、国による無料職業紹介と市による就労・生活支援相談を行っている。

当該相談業務の概要は以下のとおりである。

根拠法令等	千葉県ふるさとハローワーク事業運営計画				
日 時	国	平日 8:30～17:00			
	市	平日 9:00～17:00			
場 所	稲毛区役所				
実施形態	市	直営：非常勤嘱託職員			
相 談 員	実施主体		名称		人数
	市		就職相談員		3人
相談方法	面談	電話	郵便	FAX	Eメール
	○	○	—	—	—
予 約	不要				

実績	実施主体	H22 年度	※平成22年6月に事業開始。
	国	5,186	
	市	198	
(集計方法)	国の実績は、ハローワーク職員による職業紹介件数であり、市の実績は、就職相談員による就職支援総合相談、出張相談及び蘇我勤労市民プラザでの相談の合計である。集計方法は、相談員が相談者からの相談を受けた回数である。		
所管課	経済農政局経済部産業支援課		

(1) 相談業務の開設状況

稲毛区役所において、国が、平日8時30分から17時まで求職者の状況に応じた職業相談及び職業紹介を実施するとともに、各種支援策の活用が必要な求職者に対しては、ハローワークの支援メニューの説明を行っており、市は、平日9時から17時まで就職支援総合相談として、就労・生活に係る市政情報の提供や福祉関係部署等との連絡調整等を実施している。

また、稲毛区を除く各区役所で毎月1回又は2回10時から15時までの出張相談を実施しているほか、蘇我勤労市民プラザで実施している労働相談とも連携している。

(2) 相談員の配置状況

国は、ハローワーク職員が常時4、5人の体制で実施しているほか、市は、就職相談員として市の退職者3人を非常勤嘱託職員として雇用しており、相談業務はシフト制により常時1人体制で実施している。

出張相談については、市の就職相談員1人のほか、千葉商工会議所との委託契約によりキャリアカウンセラー1人で実施しており、美浜区以外の出張相談については、月1回はハローワーク職員も同行している。

9 みどりの相談業務

市民の緑を守り育てるための知識を深めるため、昭和56年4月から都市緑化植物園において、また、平成8年4月から千葉市花の美術館において、緑に関する相談を実施している。

当該相談業務の概要は以下のとおりである。

根拠法令等	都市緑化対策推進要綱（国） 千葉市都市緑化植物園指定管理者管理運営の基準 稲毛海浜公園花の美術館指定管理者管理運営の基準 都市緑化植物園事業計画書 稲毛海浜公園花の美術館事業計画書					
日時	週6日（火・水・木・金・土・日） 9：30～16：30					
場所	都市緑化植物園及び千葉市花の美術館					
実施形態	指定管理業務：財団法人千葉市みどりの協会					
相談員	名称		人数		資格等	
	みどりの相談員		7人		知識・経験を有する者	
相談方法	面談	電話	郵便	FAX	Eメール	その他
	○	○	○	○	○	ホームページ受付フォーム
予約	不要					
実績 (集計方法)	施設名	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度
	都市緑化植物園	2,237	2,465	2,138	1,962	3,387
	花の美術館	2,736	2,684	2,757	2,441	2,450
	計	4,973	5,149	4,895	4,403	5,837
	相談員が相談者からの受けた質問や相談の項目数であり、1人の相談者から3項目の質問や相談があれば、3件としている。					
所管課	都市局公園緑地部公園管理課					

(1) 相談業務の開設状況

みどりの相談員により、月曜日を除く週6日の9時30分から16時30分まで、面談、電話、郵便、FAX、Eメール及び各施設ホームページの受付フォームで実施されている。

(2) 相談員の配置状況

財団法人千葉市みどりの協会（以下「みどりの協会」という。）が都市緑化植物園及び千葉市花の美術館の指定管理者業務における市からの受託業務の中で、みどりの協会の非常勤嘱託職員として、植栽、草花、造園等の経験、知識を有する樹木医等を千葉市都市緑化植物園で4人、千葉市花の美術館で3人雇用している。

10 スクールカウンセラー活用事業

平成8年4月から、小中学生、保護者及び教員の悩みの解消に当たることを目的として、児童生徒の臨床心理に関して専門的な知識・経験を有するスクールカウンセラーを配置している。

当該相談業務の概要は以下のとおりである。

根拠法令等	スクールカウンセラー等活用事業実施要領（国）				
日 時	週 2 回 各 4 時間（各学校の実情に応じて）				
場 所	原則各中学校				
実施形態	直営：非常勤嘱託職員				
相 談 員	名称		人数		資格等
	スクールカウンセラー		5 2 人		臨床心理士又はそれに準ずる者
相談方法	面談	電話	郵便	FAX	Eメール
	○	—	—	—	—
予 約	必要（各学校の職員を通して）				
実 績 (集計方法)	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度	H22 年度
	16, 182	18, 165	18, 373	18, 834	20, 876
	相談者を、児童生徒、保護者、児童生徒と保護者及び教職員のいずれかであったか区分し、それぞれの人数又は組数の合計である。				
所 管 課	教育委員会事務局学校教育部指導課				

（1）相談業務の開設状況

スクールカウンセラーの職務内容は、校長の指揮監督の下で、当該中学校の生徒及び学区内小学校児童へのカウンセリングや、カウンセリング等に関する教職員及び保護者への助言・援助などとしている。

勤務時間は、原則として1週当たり8時間以内、年間280時間とされており、その勤務体制は、原則、週2日、各4時間とされているが、配置されている各中学校の実情に応じて定めることとされており、週1日8時間としている中学校もある。

相談は、原則として各中学校の職員を通じて予約することとなっているものの、予約が入っていない時間は、当該中学校の生徒や、教職員が利用できる状況である。

（2）相談員の配置状況

スクールカウンセラーは、臨床心理士又はそれに準ずる者であり、千葉市教育委員会が非常勤嘱託職員として52人雇用している。各中学校に1人配置が原則だが、そのうち6人については、中学校2校を担当している。

第8 監査の結果及び意見

1 適切かつ有効な相談体制の確保に努めるとともに、相談しやすい環境の整備など相談者への配慮が十分になされているか。

(1) 相談業務の窓口開設時間について（いきいきプラザ指定管理業務）【指摘】

いきいきプラザ指定管理業務のうち、健康相談については、指定管理者から提出された事業計画書に記載された職員の勤務体制では、相談員である非常勤職員（看護師）の勤務時間は施設の開館時間である9時から17時15分までとなっているが、相談時間については特に定めはなく、実際の勤務時間及び相談時間が各施設で異なっていた。

健康相談は、事業計画書に記載された勤務体制に則して実施されるべきであり、指定管理者に対し事業計画に基づき業務を実施するよう指導するなど改善されたい。

(2) 相談員に対する研修等について（千葉市ふるさとハローワーク）【意見】

千葉市ふるさとハローワーク（以下「ふるさとハローワーク」という。）では、市で実施している就職支援総合相談において、市の退職者を非常勤嘱託職員の相談員として3人雇用しており、その勤務体制は、シフト制により常時1人体制とし、年度最初の勤務日のみ3人体制としている。

業務内容は、就職に係る生活・福祉・住宅等の市政情報の提供や関係部署の連絡調整を行うものであり、市の退職者として業務に関する基礎知識はあるものの、研修等の機会はなく、マニュアル等も作成されていない。新任の相談員は、年度最初の勤務日に前年度から引き続き雇用されている相談員から説明を受け、その後は過去の相談記録を参考に業務を実施している。

各相談員のサービスの水準を一定程度保つため、相談員に対する研修等支援体制を確保する必要がある。

(3) 相談者への配慮について

現地調査を実施した10業務のうち、千葉市花の美術館のみどりの相談業務を除き、個室又はパーテーションで区切られた相談室が設置されていた。

千葉市花の美術館でのみどりの相談業務については、オープンなカウンター

で相談を受けていたが、相談業務の性質上、個人情報や深刻な悩みを取り扱うものではないことから、大きな問題はないものとする。

2 相談業務の実施方法などについて市民に分かりやすく周知されているか。

(1) 相談業務のPRについて（成年後見支援センター運営事業）【意見】

成年後見支援センター運営事業における弁護士の専門相談については、月2回各3枠（各1時間）、年間72枠実施されているが、年間利用率は2割程度にとどまっている。これは、平成22年度開始の新規業務ということで市民の認知度が低いこともあるが、潜在的需要は高い業務と思われるのでPRを工夫して利用率の向上を図る必要がある。

(2) 相談業務の広報媒体について（みどりの相談業務、スクールカウンセラー活用事業）【意見】

みどりの相談業務の広報については、指定管理者においてリーフレットやホームページを使って行われているが、市のホームページには掲載がなかった。

また、スクールカウンセラー活用事業については、市のホームページに掲載がなかったほか、各スクールカウンセラーにおいて発行に努めることとしている「相談室だより」についても、発行されていない学校があった。

相談業務の広報については、様々な媒体を活用し、積極的に行う必要がある。

(3) 相談業務の適正な案内について（ふるさとハローワーク）【意見】

ふるさとハローワークについては、各区役所又は保健福祉センター（稲毛区を除く）で、毎月1回又は2回の出張相談が実施されている。

その実施にあたっては、市ホームページに出張相談を行う旨と実施日時を掲載しているが、相談場所は市ホームページやチラシ等に掲載されていなかった。

相談業務の案内については、適正な内容で市民に広く分かりやすく実施する必要がある。

3 相談記録の作成やその管理など相談業務に係る事務処理が適切に行われているか。また、関係機関との連携は図られているか。

(1) 相談業務に係るマニュアル等について（いきいきプラザ指定管理業務、家庭児童相談、ふるさとハローワーク、みどりの相談業務）【意見】

いきいきプラザ指定管理業務、家庭児童相談、ふるさとハローワーク及びみどりの相談業務において業務マニュアルが作成されていなかった。

このうち、いきいきプラザの健康相談及びみどりの相談業務については、相談記録等の書式が施設ごとに異なっていた。

また、家庭児童相談については、相談記録等の書式が様式として存在しており、当初は運営要領や業務マニュアルといったものが存在したと考えられるが、各区の書式が若干異なっていた。

相談業務のマニュアルについては、相談内容が専門的であるためにその作成が困難な部分もあるが、記録の作成や業務報告等、事務処理に係る部分については、事務処理の水準を一定程度保つ意味でも、何らかの形で作成のうえ、これに基づく運用を行うべきである。

特に複数個所で実施している相談業務については、各施設での業務レベルを平準化するためにも、統一した事務処理についてのルールを定める必要がある。

(2) 相談記録の作成等について（ふるさとハローワーク）【意見】

ふるさとハローワークにおける相談記録については、継続して相談を受けることを想定していないため、相談者ごとの相談記録を作成していなかった。

相談者によっては、相談後の経過を把握し継続的な支援を行うことや引継先でのその後の経過などを記録することも、業務の性質上必要と思われるので、相談記録の作成及び相談者のフォローについて検討する必要がある。

(3) 相談記録の管理等について（スクールカウンセラー活用事業）【指摘】

スクールカウンセラー活用事業については、活動報告書を毎月作成することとなっており、相談件数や延べ人数等のほか、相談の結果、相談者の状況が好転した事例の概要を記載する欄があり、学年、性別、前月からの継続等がわかるように記入することが求められている。

このことから、スクールカウンセラーは個々の相談ごとにその経過を記録す

る必要があるものの、記録方法や個人情報の管理についての定めはなかった。

また、サービス監督者である校長等に対する報告については、毎月の活動報告書を除けば、スクールカウンセラーが必要に応じて口頭により実施しており、スクールカウンセラーが交替した際の引き継ぎについても同様に口頭により実施していた。

スクールカウンセラーには、学校外のいわば外部性を持った臨床心理の専門家として、児童生徒と教員とは別の枠組みでの相談業務が求められてはいるものの、個人情報の管理、業務の継続性、また、昨今の学校現場での個人情報の流失事故等を鑑みて、相談業務に係る記録や報告及びその管理の方法について検討のうえ、適切な対応を図られたい。

(4) 相談記録作成等に係るパソコンの使用について（生活保護相談、健康相談事業、ふるさとハローワーク）【意見】

生活保護相談及び健康相談事業では、非常勤の相談員のためのパソコンが設置されておらず、ふるさとハローワークでは、パソコンは設置されているものの、インターネットの環境が整備されていなかった。

文書を作成する場合、現在ではパソコンを用いることが一般的であり、それに慣れた者が手書きにより作成する場合、清書する手間が生じてしまう。そのことは相談記録の作成にも言えることである。

また、相談業務はその内容が多岐に亘り、その事案に係る知識が求められるものであることから、インターネットを活用した情報収集は業務上有益なものとする。

こうしたことから、相談業務においてパソコンは、相談記録の作成や情報収集に当たり、欠かせないものとするが、非常勤の相談員が使用するパソコンが設置されていない現状では、私用パソコンの使用を助長しかねない状況にあると言える。相談記録が個人情報の塊であることを考えると、それは好ましいものではない。

非常勤の相談員に係るパソコンの設置やインターネット環境の整備について、必要に応じた配慮が望まれる。

(5) 関係機関との連携について

現地調査を実施した相談業務において、情報の共有化等を図るため、関係団体や庁内関係課で構成する連絡会議等を要綱で設置していた事例が見受けられた。

また、そうした連絡会議等についての定めがなくても、必要に応じて連携し、問題の解決を図っており、そのことで不都合は生じていなかった。

4 相談内容の分析、相談者等からの意見や要望、アンケート調査などにより、市民ニーズの把握に努めるとともに、これに基づき、相談業務の見直しは適切に行われているか。

(1) 相談件数の集計方法について（消費生活相談事業、いきいきプラザ指定管理業務、家庭児童相談、みどりの相談業務）【意見】

みどりの相談業務については、相談者の質問や相談の項目数を相談件数として、また、消費生活相談事業及び家庭児童相談については、ケース数を相談件数として集計しており、相談員が相談の解決を図るための業務量の実態が不明確な状況にある。

このことは、事業を評価する際の指標としては十分とはいえず、相談者数といった業務量を評価できる件数についてもあわせて集計することが望ましい。

いきいきプラザ指定管理業務については、各施設の相談件数の集計方法の統一が図られておらず、各施設の業務比較や評価の指標としてふさわしくないものとなっているので、集計方法の統一を図る必要がある。

(2) アンケート調査等について

現地調査を実施した相談業務では、当該業務に限定したアンケート調査等はほとんどみられなかったものの、区役所や指定管理者制度導入施設においては、利用者の声を聞くため、アンケート等が実施されていたほか、「ご意見箱」が常設されていた。

また、要望、苦情、市長への手紙等については、相談事業に係るものはほとんど見受けられなかった。

第9 総括意見

市では、様々な行政目的から多くの部署において、市民等を対象とした相談業務を行っているところである。

今回の行政監査において、各種相談業務の状況については、概ね適正に行われていると認められたところであるが、「第8 監査の結果及び意見」で述べたとおり、いくつかの改善すべき事項が見受けられたが、ここでは全体を通じた意見を何点か述べることにする。

まず、監査を実施するに当たり、市が実施している相談業務について、どこでどのような相談を受けているのか総括的に把握している部署がなく、事業予算についてもそれぞれの部署で計上されていることから、全庁的な調査を実施し、対象相談業務を把握したところである。

これらの業務については、その全てが市のホームページや市民便利帳に掲載されている状況にはなかった。市民等が相談する際に、容易に相談する窓口が選択できるよう、行政側ができるだけ多くの媒体を通じ、整理された形で情報提供することが求められる。

また、調査の結果、健康相談、弁護士相談など、同種の相談が複数の部署で実施されている状況も把握できたが、特に弁護士による相談については、対象相談業務のうち、7業務で実施されているものの、前記のとおり年間利用率が2割程度の業務も見受けられた。

これについて、相談を受ける選択肢が多いことは市民にとってのメリットであるという考え方もあるが、費用対効果という点からも、相談を受ける機会の有効活用という点からも、担当部署間で相互調整する必要があると思われる。

したがって、市民等へ情報提供をするうえでも、担当部署間の相互調整を図るうえでも、まずは、市として相談業務を総括的に把握することが必要である。

次に、相談員については、その業務内容から専門性を求められるものであることから、市職員が直接実施しているものは少なく、その多くは、非常勤嘱託職員、指定管理者、業務委託等により実施されており、業務の大部分がそれらの者に任せられている傾向がある。

こうした傾向は、やむを得ない面があるにしても、相談業務によっては、1時間を超える相談自体珍しいものではなく、当該相談業務では、相談内容を整理できていない相談者に対して、各相談員が相談者から細部にわたる事項を聴取し、相談内

容を明確化した上で対応しているところである。相談員は自主的に研修を受けるなど、業務に対して前向きに取り組んでいるようであるが、こうした業務から受けるストレスは、相談員にとってかなりの負担となっていると推察する。

しかしながら、相談員を指揮監督すべき職員が業務内容を十分把握していないケースも見受けられるので、組織的に相談員を支援できる体制を整えることが必要である。

次に、対象相談業務のうち、90業務では、概ね何らかの相談記録が作成されており、こうした記録を基に、相談業務自体の有効性、必要性を検証することはもちろんのこと、個人情報の保護に十分留意しつつ、相談者が相談するに至った原因を分析し、その解消に向けた取組みがなされることが期待される。

終わりに、相談業務は、本来、市民が抱える問題、不安や悩み事に対し、それらの解決や支援を図ることが目的であるが、その業務を通じ、市民のニーズを直接聞くことができる貴重な機会でもあり、市民にとってのみならず、行政にとってもますます重要性が増すものであり、現地調査の対象とならなかった相談業務についても、今回の結果を踏まえ、十分検討のうえ、必要に応じ改善を図り、市民サービスの向上に努められたい。

参 考 资 料

No.	事業名称	目的	対象者	内容	実施形態
1	外国人生活相談	言語や習慣の違いなどから生じる日常生活の問題を解決するため。	市民	日常生活の悩み相談	《補助》 財団法人千葉県国際交流協会
2	外国人法律相談	地域社会で日常生活をする際に生じる法的な問題を解決するため。	市民 ※予約に空きがあれば市民以外も可	法的な悩み相談	《補助》 財団法人千葉県国際交流協会
3	千葉市民活動センター相談業務	本市における市民公益活動の促進を図る。	市民	NPO法人の立ち上げ、団体運営及び活動初心者の相談、会計税務相談等	《委託》 NPO法人まちづくり千葉
4	千葉市ボランティアカフェ相談業務	本市における市民公益活動の促進を図る。	市民	各種ボランティア窓口、ボランティア活動等の紹介	《委託》 NPO法人まちづくり千葉
5	家事相談	市民が、日常生活の中で直面する様々な問題や心配ごと、悩みごと等に対し相談を受けることにより、市民サービスの向上を図る。	市内在住・在勤者	借地・借家・相続・金融・家庭一般、教育問題・高齢者問題・その他生活上の心配ごとや悩み事の相談	《直営》 非常勤嘱託職員
6	交通事故相談	交通事故の被害者やその家族の福祉の向上を図るために、これらの人々が抱えている様々な悩みや困難な問題、一身上の悩み事等について相談に応じ、これらの問題を解決するために指導・助言を行う。	市内在住・在勤者	示談の進め方・損害額の算定・その他、交通事故に伴う諸問題についての相談	《直営》 非常勤嘱託職員
7	法律相談	市民が日常生活のなかで係わる問題で、法律の知識を要するものについて、市民の相談に応じることにより、市民サービスの向上を図る。	市内在住・在勤者	金銭貸借、相続、離婚など日常生活の法的問題についての、弁護士による法的相談	《委託》 千葉県弁護士会
8	行政相談	行政への苦情や意見、要望を受け付け、相談者と関係行政機関の間に立ち、公正・中立の立場から、その解決や実現を促進し、また行政の制度や運営の改善にいかす。	市内在住・在勤者	国・県・市に対する苦情・要望等の相談	《委託》 行政相談委員
9	くらしとすまいの特設相談	市民が日常生活のなかで係わる問題で、特定の知識を要するものについて、市民の相談に応じることにより、市民サービスの向上を図る	市内在住・在勤者	登記、税、宅地建物取引、建築・リフォーム、土地の境界、相続・遺言の相談	《委託》 千葉司法書士会千葉支部会・千葉県宅地建物取引業協会千葉支・千葉県税理士会千葉東支部・千葉県土地家屋調査士会千葉支部・千葉県建築士会千葉支部・千葉県行政書士会千葉支部
10	結婚相談 ※平成23年度で終了	結婚により2人の共同生活による喜び、人間的完成をめざす人々のために、健全な結婚道徳を啓蒙するとともに、よりよい配偶者の選定に努める。	市内在住・在勤者	結婚に関する相談	《直営》 非常勤嘱託職員
11	人権擁護委員特設相談	基本的人権を擁護し、もし、これが侵犯された場合には、その救済のため、すみやかに適切な処置をとるとともに、自由人権思想の普及高揚に努めることを目的とする。 法務局で実施されている常設相談とは別に、より市民に身近な市役所等で実施することにより、相談の充実を図る。	日本国籍を有する人	夫婦、扶養、差別待遇、名誉毀損、いやがらせ、いじめなど人権上の悩みごとの相談	《補助》 千葉地方法務局及び千葉人権擁護委員協議会千葉支部会

相談員	相談日時		相談方法	相談場所	事業所管課
資格等：外国語対応 人数：8人	月～金曜日 土曜日	9:00～19:30 9:00～16:30 ※言語により異なる	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	千葉市国際交流プラザ	総務局 市長公室 国際交流課
資格等：弁護士 人数：各回1人	毎月1回 (第3又は第4月曜日)	13:00～16:00	面談 ※相談日3日前までに要予約(先着最大4名)	千葉市国際交流プラザ	総務局 市長公室 国際交流課
人数：6人	年末年始(12月29日～1月3日)を除く全日	9:00～21:00 (日曜・祝日は9:00～18:00)	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	千葉市民活動センター	総合政策局 市民自治推進部 市民自治推進課
人数：6人	火～土曜日 ただし、祝日・年末年始は除く	13:00～19:00	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	千葉市ボランティアズカフェ	総合政策局 市民自治推進部 市民自治推進課
名称：家事相談員 人数：12人(各区2人が交代で担当)	月～金曜日	9:00～16:00 (15:00)	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	各区地域振興課	市民局 市民部 市民総務課
名称：交通事故相談員 人数：3人(1人が2区を担当)	月～金曜日	9:00～16:00 (15:00)	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	各区地域振興課	市民局 市民部 市民総務課
資格等：弁護士 人数： 法律相談各1人 特設法律相談各2人	月～金曜日 及び 月1回(土曜日)	13:00～16:00	面談 ※法律相談：相談日当日9:30～各区電話予約(1区先着8名) ※特設法律相談：相談日前週木曜日9:30～電話予約(先着16名)	各区地域振興課及び中央コミュニティセンター	市民局 市民部 市民総務課
名称：行政相談委員 資格等：総務大臣からの委嘱 人数：12人(各区2人が交代で担当)	毎月第1週 (月～金曜日)	9:00～16:00	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	各区地域振興課	市民局 市民部 市民総務課
資格等：司法書士・宅建協会会員・税理士・土地家屋調査士・建築士・行政書士 人数：各1人(6団体)	毎月第2水曜日	10:00～15:00	面談 ※月初めの開庁日8:30～電話にて受け付け(先着各相談8名)	中央コミュニティセンター	市民局 市民部 市民総務課
名称：結婚相談員 人数：2人(交代制)	月～金曜日	9:00～16:00	面談、電話、郵便、FAX及びEメール ※登録は電話にて事前予約	中央コミュニティセンター	市民局 市民部 市民総務課
名称：人権擁護委員 資格等：人権擁護委員 人数：2人	火曜日	10:00～15:00	面談 ※法務局の常設相談は電話も可。また、委員に直接相談することも可能であり、その際は電話等も受け付けている。	中央コミュニティセンター	市民局 市民部 市民総務課

No.	事業名称	目的	対象者	内容	実施形態
12	苦情処理委員制度	男女共同参画に関する市の施策についての苦情や相談、性別による人権侵害などを受けた場合の被害者救済のため。	市民及び市内事業所	市が実施する男女共同参画社会の形成に関する施策や男女共同参画社会に影響を及ぼすと認められる施策についての苦情や相談	《直営》 所属職員
13	ハーモニー相談	女性の抱えるあらゆる悩みについて相談する場所を提供するため。	女性	夫婦間のトラブルやDV等、女性の様々な悩みや不安について、女性の専門相談員による相談を実施	《委託》 指定管理者 財団法人千葉市文化振興財団
14	ハーモニー専門相談(医師)	精神科医による相談が必要な方に女性医師による相談の場を提供するため。	女性	男女共同参画センターに来所する相談者の中で、精神科医による相談が適当と思われるケースについて、医師(女性)との相談を実施	《直営》 非常勤嘱託職員
15	ハーモニー専門相談(法律)	法的な相談内容に対し、女性弁護士による相談の場を提供するため。	女性	男女共同参画センターに来所する相談者の中で、法的アドバイスが必要と思われるケースについて、弁護士(女性)との相談を実施	《委託》 千葉県弁護士会
16	DVグループ	配偶者との関係に悩む女性同士で集う場を提供するため。	女性	配偶者との関係に悩む女性を対象に専門のカウンセラーが同席し語り合うワークを実施	《委託》 指定管理者 財団法人千葉市文化振興財団
17	グループワーク	人間関係に困難を抱える女性に互いに語り合う場を提供するため。	女性	人間関係に困難を抱える女性に専門のカウンセラーが同席し、語り合うワークを実施	《委託》 指定管理者 財団法人千葉市文化振興財団
18	男性専用相談	男性の抱えるあらゆる悩みについて相談する場所を提供するため。	男性	夫婦間のトラブルやDV等、男性の様々な悩みや不安について、男性の専門相談員による相談を実施	《委託》 指定管理者 財団法人千葉市文化振興財団
19	消費生活相談事業	消費者被害の的確かつ迅速な救済を目的とし、相談者に対して、情報提供や解決方法についての助言・指導並びに必要なに応じて事業者を交え解決のための斡旋を行う。	市民及び市内在勤、在学の方	商品、サービスの提供や契約に関する苦情・トラブル及び多重債務の相談に関すること	《直営》 非常勤嘱託職員 ※多重債務者特別相談 《委託》協定 千葉県弁護士会
20	保健福祉総合相談事業	各保健福祉センター保健福祉総合相談窓口において、保健福祉に関する相談を受け付け、関係課等に的確に引き継ぐことにより、利用者一人ひとりのニーズに対応した保健福祉サービスの提供を行う。	市民	高齢者・児童・母子・身体障害者・知的障害者に関すること ※センター内各課への案内が主な業務	《直営》 再任用職員
21	心配ごと相談所	千葉市民の生活上のあらゆる相談に応じ、社会資源を活用して適切な助言と指導を行い、市民福祉向上に寄与する。	市民	あらゆる相談	《補助》 社会福祉法人千葉市 社会福祉協議会
22	生活保護相談	病気、失業等により生活にお困りの場合に、必要な保護の適用や最低生活の保障の相談をうけるため。	市民	生活困窮に関するもの	《直営》 所属職員及び非常勤嘱託職員
23	住宅手当緊急特別措置事業	離職された方であって、一定の条件を満たす方に対し、住宅手当を支給し、住宅及び就労機会の確保に向けた支援を行うため。	市民	住宅喪失に関するもの	《直営》 非常勤嘱託職員
24	ホームレス巡回相談事業	巡回相談を実施し、生活実態の把握及び関係機関との連携により必要な支援を行うため。	市民	生活支援に関するもの	《直営》 非常勤嘱託職員

相談員	相談日時		相談方法	相談場所	事業所管課
名称：男女共同参画苦情 処理調査員 人数：5人 (男女共同参画課職員で 対応)	月～金曜日	8:30～17:30	面談、電話、郵便、F AX及びEメール	千葉県男女 共同参画課	市民局 生活文化部 男女共同参画課
人数：4人	水・金・土・日 曜日 火・木曜日	10:00～16:00 14:00～20:00	面談及び電話 ※電話及び相談時に 要予約	千葉県男女 共同参画セ ンター	市民局 生活文化部 男女共同参画課
資格等：医師(女性) 人数：1人	月1回 (第2木曜日)	14:50～16:50	面談 ※相談時に要予約	千葉県男女 共同参画セ ンター	市民局 生活文化部 男女共同参画課
資格等：弁護士(女性) 人数：1人	月2回	14:00～17:00	面談 ※相談時に要予約	千葉県男女 共同参画セ ンター	市民局 生活文化部 男女共同参画課
人数：1人	月1回 (第3水曜日)	10:00～11:30	面談	千葉県男女 共同参画セ ンター	市民局 生活文化部 男女共同参画課
人数：1人	月1回 (第3水曜日)	13:00～14:30	面談 ※電話及び窓口で要 予約(予約なしでも 可)	千葉県男女 共同参画セ ンター	市民局 生活文化部 男女共同参画課
資格等：臨床心理士(男性) 人数：1人	金曜日	18:30～20:30	電話	—	市民局 生活文化部 男女共同参画課
名称：消費生活相談員 資格等：消費生活専門相談 員 人数：7人 ※多重債務者特別相談 資格等：弁護士 人数：1名	月～金曜日 及び 第2・4土曜日 (電話相談の み) ※多重債務者 特別相談 第2・4木曜日	9:00～16:30 13:00～16:00	面談及び電話 ※多重債務者特別相 談は要予約	消費生活セ ンター	市民局 生活文化部 消費生活センター
人数：4人(交代勤務)	月～金曜日	8:30～17:30	面談及び電話	各区保健福 祉センター 総合相談窓 口	保健福祉局 保健福祉総務課
人数：13人(1回につき2人 体制) ※法律相談は弁護士1人	月～金曜日 ※弁護士によ る法律相談 年9回あり	10:00～15:00 ※法律相談 13:00～16:00	面談及び電話 ※法律相談は面接の み ※法律相談は要電話 予約(先着6人)	千葉県ハー モニープラ ザ 心配ごと相 談所	保健福祉局 地域福祉課
名称：面接相談員 人数：8人(各区1人、中 央区・若葉区は2人) ※所属職員を除く。	月～金曜日	8:30～17:30	面談、電話、郵便、F AX、Eメール及び訪 問	各区保健福 祉センター 社会援護課	保健福祉局 保護課
名称：住宅確保就労支援 員 人数：6人	月～金曜日	8:30～17:30	面談、電話、郵便、F AX及びEメール	各区保健福 祉センター 社会援護課	保健福祉局 保護課
名称：ホームレス巡回相 談員 人数：2人	月～金曜日	9:30～15:30	面談及び巡回	屋外 ※巡回相談 を中心と すため。	保健福祉局 保護課

No.	事業名称	目的	対象者	内容	実施形態
25	医療安全相談窓口	医療機関等で提供されている医療行為等に対する患者・家族等の苦情及び相談等や医療機関の紹介や健康に関する相談等に迅速に対応するとともに、必要に応じ市内医療機関に対し患者・家族等の苦情等を情報提供し、真摯な対応をお願いすることなどにより、医療の安全と信頼を高めるとともに、医療機関における患者サービス及び医療の質の向上を図るため。	市民	①医療に関する患者・家族等からの苦情及び相談対応業務 ②市内の医療機関からの相談対応業務並びに市内の医療機関への情報提供及び指導業務 ③相談事例の収集、分析及び情報提供業務 ④千葉県医療安全相談センターとの連絡調整業務	《直営》 非常勤嘱託職員
26	健康相談事業	心身の健康に関する個別の相談に応じ必要な指導及び助言を行い、家庭における健康管理に資することを目的とする。	40～64歳の市民	保健師、管理栄養士、歯科衛生士を担当者として、健康に関する指導及び助言を個別に行う。	《直営》 所属職員及び非常勤職員
27	元気アップ相談事業	介護予防に関する相談を受けるとともに、個人の状態にあったプログラムを作成し、個別支援を行う。	二次予防事業の対象者	健康、栄養、口腔、禁煙に関する相談	《直営》 所属職員及び非常勤職員
28	シニア健康づくり相談事業	介護予防に関する知識・情報を普及するとともに生活機能低下の予防についての相談をする。	65歳以上の方	健康、栄養、口腔、禁煙に関する相談	《直営》 所属職員及び非常勤職員
29	女性の健康相談	女性が自己の健康管理を的確に行い、生涯を通じて健康で生きがいのある生活を送ることができるよう支援する。	思春期から更年期に至る女性の市民	身体的又は精神的な悩み・不安等を有する女性への健康相談 医師面接相談、助産師面接相談(H23～)、専用電話相談	《直営》 所属職員及び非常勤職員
30	不妊専門相談	不妊で悩む夫婦等に、専門的知識を有する医師等が医学的な相談や心の悩みについて指導を行うことを通じ、不妊の課題に対応するための適切な体制を構築する。	不妊に悩む方	不妊で悩む夫婦等に、不妊に関する一般的な相談や不妊に関する情報提供、医療面・精神面での相談を行う。	《直営》 所属職員及び非常勤職員
31	乳幼児相談	乳幼児が心身ともに健やかに発育することを目的にして保健師等専門職による相談を実施し、適切な支援を行う。	乳幼児の保護者等	育児及び乳幼児等の健康に関し相談に応じ、適切な支援を行う。	《直営》 所属職員及び非常勤職員
32	育児ストレス相談	母親等の育児不安や悩みを解消または軽減し、家庭における育児能力の向上などを目的とする。	乳幼児等の保護者	育児に関する悩みや育児不安などを抱える母親等への臨床心理士による相談 ※乳幼児健診や家庭訪問指導等で必要と判断された場合	《直営》 所属職員及び非常勤職員
33	発達相談	乳幼児が心身ともに健やかに発育することを目的にして小児神経専門医師による相談を実施し、適切な支援を行う。	乳幼児の保護者等	乳幼児の各健診等でスクリーニングされた児を対象とした小児神経科専門医による発達相談 ※乳幼児健診や家庭訪問指導等で必要と判断された場合	《直営》 所属職員及び非常勤職員
34	療育相談	乳幼児が心身ともに健やかに発育することを目的にして整形外科専門医師による相談を実施し、適切な支援を行う。	乳幼児の保護者等	乳幼児の各健診等でスクリーニングされた児を対象とした整形外科専門医による相談 ※乳幼児健診や家庭訪問指導等で必要と判断された場合	《直営》 所属職員及び非常勤職員

相談員	相談日時		相談方法	相談場所	事業所管課
資格等：看護師 人数：1人	月～金曜日	9:00～12:00 13:00～16:00	面談、電話、郵便、FAX及びEメール ※面談は事前に要予約	保健所総務課	保健福祉局 健康部 健康企画課
資格等： 電話相談：常勤保健師 栄養相談：管理栄養士 歯科相談：歯科衛生士	電話相談 月～金曜日 面接相談	8:30～17:30 不定期	面談及び電話 ※面接相談は要電話予約	各区保健福祉センター 健康課	保健福祉局 健康部 健康支援課
資格等：保健師、管理栄養士、歯科衛生士 人数：各区6人程度	各区毎月1回 (不定期)	不定期 (半日程度)	面談及び電話	各区保健福祉センター 健康課	保健福祉局 健康部 健康支援課
資格等：保健師、管理栄養士、歯科衛生士 人数：各区3人程度	不定期	不定期	面談及び電話 ※要電話予約	各区保健福祉センター 健康課	保健福祉局 健康部 健康支援課
資格等： 面接：婦人科医師、助産師、保健師 電話：保健師 人数： 医師：1人 助産師：各区1回につき1人 電話：1～3人	医師面接相談：月1回(水曜日) 助産師面接相談：各区2か月に1回不定期 専用電話：月～金曜日	医師：13:15～15:20 助産師：不定期 電話：9:00～12:00 13:00～16:00	面談及び電話 ※専用電話相談にて要予約	健康支援課 各区保健福祉センター 健康課	保健福祉局 健康部 健康支援課
資格等：産婦人科医師、助産師、保健師 人数：医師1人、助産師1人、保健師1～3人	月1回	15:15～17:30	面談及び電話 ※要電話予約	健康支援課	保健福祉局 健康部 健康支援課
資格等：保健師、管理栄養士、歯科衛生士 人数：保健師、管理栄養士、歯科衛生士各1～2人	随時及び保健事業事後		面談及び電話	各区保健福祉センター 健康課	保健福祉局 健康部 健康支援課
資格等：臨床心理士、保健師、助産師 人数： 臨床心理士：各区1回につき1人 保健師：各区1回につき1人～2人	各区月2回	10:00～12:00 または 13:30～15:30	面談	各区保健福祉センター 健康課	保健福祉局 健康部 健康支援課
資格等：医師、保健師 人数：医師1人 保健師1人	月1回	13:30～15:00	面談	健康支援課	保健福祉局 健康部 健康支援課
資格等：医師、保健師 人数：医師1人 保健師2人	月1回	13:30～15:00	面談	健康支援課	保健福祉局 健康部 健康支援課

No.	事業名称	目的	対象者	内容	実施形態
35	心理相談	乳幼児が心身ともに健やかに発育することを目的として心理士による相談を実施し、適切な支援を行う。	乳幼児の保護者等	乳幼児の各健診等でスクリーニングされた児を対象とした心理士による相談。 ※乳幼児健診や家庭訪問指導等で必要と判断された場合	《直営》 所属職員及び非常勤職員
36	難病相談	難病に関する専門の医師などによる相談を実施することにより、難病患者等の療養上の不安を解消するため。	市民	消化器系難病、膠原病難病、神経・筋難病に関する相談	《直営》 嘱託医師等
37	結核相談	結核感染予防について普及啓発するため。	患者・患者接触者・患者所属団体等	病気や感染の相談に対応することで、治療継続支援や正しい知識の啓蒙による市民不安を軽減することを目的とする。	《直営》 所属職員
38	肝炎相談	肝炎感染予防について普及啓発するため。	市民	病気や感染に対する相談や不安への対応	《直営》 所属職員
39	エイズ相談	エイズ感染予防について普及啓発するため。	市民	病気や感染に対する相談や不安への対応	《直営》 所属職員
40	千葉県エイズ専門相談事業	エイズ感染予防について普及啓発するため。	悩みのある方	病気や感染に相談や不安のある方・患者の医療機関受診支援	《直営》 水・第2・4火は嘱託職員 それ以外は所属職員
41	住居衛生相談事業	シックハウスやカビ、衛生害虫等で悩んでいる市民の被害や不安を軽減するため。	市民	住宅に起因する化学物質の測定や衛生害虫の同定に関する事	《直営》 所属職員
42	井戸水の飲用相談事業	水質検査の実施等の相談に対応するため。	市民	水質検査の実施項目や検査後の不適項目の対応に関する事	《直営》 所属職員
43	一人暮らし高齢者等見守り支援事業	一人暮らし高齢者等が地域で安心して暮らしていくことができるよう必要な支援を行うため。	市民	高齢者の保健福祉等に関する相談	《委託》 千葉県社会福祉士会
44	認知症コールセンター運営事業	認知症介護家族が気軽に利用できる相談電話を設置し、介護負担の軽減を図る。	市民	認知症介護に関する相談	《委託》 公益社団法人認知症の人と家族の会千葉県支部
45	成年後見支援センター運営事業	成年後見制度利用に関する相談を受け付け、制度利用の促進を図る。	市民	成年後見制度利用に関する相談	《委託》 社会福祉法人千葉市社会福祉協議会
46	地域包括支援センター(千葉県あんしんケアセンター)運営事業	心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援するため。	高齢者	地域に住む高齢者に関するさまざまな相談に対応する	《委託》 各あんしんケアセンター(社会福祉法人、医療法人等12か所)
47	在宅介護支援センター運営事業	高齢者又はその家族等の介護等に関するニーズに対応したサービスが総合的に受けられるよう関係機関との連絡調整等の便宜を供与し福祉の向上を図ることを目的とする。	在宅の要介護高齢者若しくは要援護となる高齢者又はその家族等	在宅介護等に関する総合相談、在宅介護の方法等についての指導や助言、必要な相談をあんしんケアセンターにつなぐ等	《委託》 各在宅介護支援センター(社会福祉法人5か所)

相談員	相談日時		相談方法	相談場所	事業所管課
資格等：臨床心理士、保健師 人数：臨床心理士：各区1回につき1人 保健師：各区1回につき5人	各区月1回～ 2か月に1回	10:00～16:00	面談	各区保健福祉センター健康課	保健福祉局健康部健康支援課
資格等：医師等 人数：2人	年9回	14:00～16:00	面談及び電話 ※電話による予約(先着順)	保健所	保健福祉局健康部保健所総務課
資格等：保健師・薬剤師 人数：4人(結核感染症係)	月～金曜日 (緊急時は土日対応)	8:30～17:45	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	保健所感染症対策課	保健福祉局健康部保健所感染症対策課
資格等：保健師・薬剤師・資格なし 人数：9人(結核感染症係)	月～金曜日	8:30～17:45	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	保健所感染症対策課	保健福祉局健康部保健所感染症対策課
資格等：薬剤師、保健師 人数：8人(結核感染症係)	月～金曜日	8:30～17:45	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	保健所感染症対策課	保健福祉局健康部保健所感染症対策課
名称：専門カウンセラー 資格等：臨床心理士 人数：2～3人体制	火曜日 水曜日 第4火曜日	10:00～12:00 13:00～16:00 14:00～15:00 18:00～20:00 (来所のみ)	面談及び電話	保健所カウンセリングルーム等	保健福祉局健康部保健所感染症対策課
人数：7人(施設指導係で対応)	月～金曜日	8:30～17:30	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	保健所環境衛生課	保健福祉局健康部保健所環境衛生課
人数：7人(施設指導係で対応)	月～金曜日	8:30～17:30	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	保健所環境衛生課	保健福祉局健康部保健所環境衛生課
資格等：社会福祉士 人数：1人	月～金曜日	9:00～17:00	面談及び電話	み・まも～れ幸町	保健福祉局高齢障害部高齢福祉課
資格等：家族の会世話人 人数：10人	月・火・木・金・土曜日	10:00～16:00	面談及び電話 ※面接相談のみ電話にて要予約	ちば認知症相談コールセンター	保健福祉局高齢障害部高齢福祉課
人数：3人 ※専門相談 資格等：弁護士 人数：1人	月～金曜日 ※専門相談第1・3木曜日	8:30～17:30 13:30～16:30	面談及び電話 ※専門相談は要予約	千葉市成年後見支援センター	保健福祉局高齢障害部高齢福祉課
資格等：主任介護支援専門員・社会福祉士・保健師等 人数：51人(各あんしんケアセンター3～5人)	月～土曜日	9:00～17:00 (緊急時は24時間対応)	面談、電話、郵便、FAX及び訪問	各あんしんケアセンター(ただし出張相談は公民館等を利用)	保健福祉局高齢障害部高齢福祉課
資格等：介護支援専門員・社会福祉士・保健師・看護師等 人数：8人	月～金曜日	9:00～17:00	面談、電話、郵便及び訪問	各在宅介護支援センター	保健福祉局高齢障害部高齢福祉課

No.	事業名称	目的	対象者	内容	実施形態
48	千葉県いきいきプラザ指定管理業務委託	老人福祉センターの管理運営	高齢者(60歳以上)	生活相談、健康相談	《委託》 指定管理者 社会福祉法人千葉市社会福祉事業団
49	千葉県いきいきセンター指定管理業務委託	千葉県いきいきセンターの管理運営	市内高齢者(60歳以上)	生活相談、健康相談	《委託》 指定管理者 社会福祉法人千葉市社会福祉事業団
50	相談支援事業	障害者・家族等からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言、その他の障害福祉サービスの利用支援等、必要な支援を行うとともに、権利擁護のために必要な援助を行うことにより、障害者が地域で自立した社会生活を営むことができるように支援する。	本人及び家族、介護者	福祉サービス利用援助、社会資源活用支援、社会生活力を高める支援、権利擁護に関する援助	《委託》 医療法人学術会、社会福祉法人栗の木、社会福祉法人斉信会、社会福祉法人千葉市手をつなぐ育成会、社会福祉法人宝寿会、社会福祉法人あしたば、社会福祉法人春陽会
51	サービス利用計画作成	指定相談支援事業者が、計画作成対象障害者等に対し、相談支援を行い、サービス利用計画を作成するため。	計画作成対象障害者等	一定数以上の種類のサービスを利用する者等のサービス利用計画の作成	《委託》 医療法人学術会、社会福祉法人栗の木、社会福祉法人斉信会、社会福祉法人千葉市手をつなぐ育成会、社会福祉法人宝寿会、社会福祉法人あしたば、社会福祉法人春陽会
52	障害児等療育支援事業	身近な地域で療育指導等が受けられるよう、支援事業者による訪問又は外来での療育相談や、訪問での健康診査を行う。また、障害児保育を行う保育所等の職員に対し、療育に関する技術の指導も行う。	在宅の障害者及び家族	訪問療育相談、家庭訪問による療育相談、訪問健康診査、家庭訪問による健康診査、外来療育相談、来所による療育相談、施設支援一般指導、施設等職員に対する技術指導	《委託》 社会福祉法人あしたば、社会福祉法人千葉市手をつなぐ育成会、社会福祉法人首都圏、光の村、社会福祉法人清輝会、社会福祉法人父の樹会、社会福祉法人心勇会、社会福祉法人千葉県社会福祉事業団、社会福祉法人千葉市社会福祉事業団
53	発達障害者支援センター	発達障害者支援を総合的に行う地域の拠点として、発達障害に関する様々な問題について本人及び家族からの相談に応じ、適切な指導又は助言を行うとともに、関係機関との連携強化を図ることなどにより、地域における総合的な支援体制を推進する。	本人及び家族、使用者(就労支援)等	相談支援(本人等からの相談に対する助言) 発達支援(家庭や施設での支援方法の指導) 就労支援(就労に向けた支援)	《委託》 社会福祉法人千葉市社会福祉事業団
54	結婚相談員設置事業	結婚を希望する身体障害者に対し、相談・助言を行うことにより、障害者の福祉の向上を図る。	身体障害者	身体に障害のある者の結婚相談に応じ、必要な指導、助言を行う。	《直営》 非常勤嘱託職員
55	手話相談員設置事業	聴覚障害者の各種相談に対し、手話により相談・助言を行うことにより、聴覚障害者の福祉の向上を図る。	聴覚障害者	聴覚障害者の各種相談に手話で応じ、必要な指導、助言を行う。	《直営》 非常勤嘱託職員

相談員	相談日時		相談方法	相談場所	事業所管課
生活相談 名称：指導員 人数：各施設1人 健康相談 資格等：保健師、看護師 人数：各施設3～6人	通年(年末年始休館)	9:00～17:00	面談及び電話	各いきいきプラザ	保健福祉局 高齢障害部 高齢施設課
生活相談 名称：指導員 人数：各施設1人 健康相談 資格等：保健師、看護師 人数：各施設2～4人	通年(年末年始休館)	9:00～17:00	面談及び電話	各いきいきセンター	保健福祉局 高齢障害部 高齢施設課
名称：相談支援員 人数：20人(7法人合計)		概ね 8:30～17:30 上記以外の時間も転送電話等により対応している。	面談、電話、郵便、FAX、Eメール及び家庭訪問 ※家庭訪問等は事前に日程調整する。	市内の障害児(者)施設	保健福祉局 高齢障害部 障害者自立支援課
名称：相談支援専門員 人数：1人	その都度設定		面談 ※要予約	その都度設定	保健福祉局 高齢障害部 障害者自立支援課
名称：療育支援員 人数：約70人(他の事業に従事する者が兼務するため、専従ではない)	通年	概ね 8:30～17:30	面談、電話及び家庭訪問 ※家庭訪問等は事前に日程調整する。	市内の障害児(者)施設等のうち、を事業指定を受けた事業者	保健福祉局 高齢障害部 障害者自立支援課
名称：相談支援員、発達支援員、就労支援員 資格等：社会福祉士、臨床心理士、ジョブコーチ 人数：3人	通年	概ね 9:00～17:00	面談、電話及び家庭訪問 ※事前に要電話申し込み	千葉県療育センター内 千葉県発達障害者支援センター	保健福祉局 高齢障害部 障害者自立支援課
名称：結婚相談員 資格等：身体障害を持ち、人格見識が高く、社会的信望があり、身体障害者の福祉増進に熱意を有し、奉仕的活動ができる者 人数：1人	月・水・金曜日	9:00～17:00	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	中央保健福祉センター 高齢障害支援課	保健福祉局 高齢障害部 障害者自立支援課
名称：手話相談員 資格等：手話による会話が出来る者 人数：1人	月・金曜日	9:00～17:00	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	中央保健福祉センター 高齢障害支援課	保健福祉局 高齢障害部 障害者自立支援課

No.	事業名称	目的	対象者	内容	実施形態
56	身体障害者相談員	身体障害者の更生援護の相談に応じるとともに、地域福祉活動の推進、関係機関との協力等、身体障害者の福祉の増進を図る。	身体障害者	身体に障害のある者の各種相談に応じ、必要な指導、助言を行う。	《委託》 個人
57	知的障害者相談員	知的障害者の更生援護に関し、本人及びその保護者等からの相談に応じ、必要な指導、助言を行うとともに、関係機関の業務の円滑な遂行及び市民への普及啓発に関する業務を行う。	本人及び家族	更生援護に関する相談	《委託》 個人(原則、知的障害者の保護者)
58	精神保健福祉相談	市民のこころの健康の保持増進と精神疾患の早期発見・早期治療を図るため。	こころの健康に悩んでいる人とその家族	こころの健康に関する各種相談	《直営》 非常勤嘱託職員
59	精神保健福祉相談(医師相談)	市民の心の健康に関する相談について、医学的専門知識のある精神科医師により相談に応じるため。	千葉県在住、在勤、在学者	精神保健福祉全般に関すること	《直営》 非常勤嘱託職員
60	精神保健福祉相談	市民の心の健康に関する相談や、市内の社会資源の案内などに応じるため。	千葉県在住、在勤、在学者	精神保健福祉全般に関すること	《直営》 所属職員及び非常勤嘱託職員
61	こころの電話相談	市民のこころの健康づくりのため。	千葉県在住、在勤、在学者	精神保健福祉全般に関すること	《委託》 千葉県精神保健福祉士協会
62	家庭児童相談	家庭における適正な児童養育、その他家庭児童福祉の向上を図るため。	市民	児童虐待や家庭における児童の養育に関する相談・指導を行う。	《直営》 非常勤嘱託職員
63	母子婦人相談	母子家庭及び寡婦の福祉の向上を図るため。	市民	母子家庭及び寡婦の状況を把握し、面接、相談等を行い自立に必要な指導に努める。	《直営》 非常勤嘱託職員
64	母子就業相談	母子家庭の母の就業と自立を支援するため。	市民	母子家庭の就業と自立を支援するため、就労相談に応じるほか、児童扶養手当受給者に対して、ハローワークと連携した支援を行う。	《直営》 非常勤嘱託職員
65	ひとり親家庭土日・夜間電話相談	ひとり親家庭が、適切なアドバイスを得ることができる電話相談を実施することにより、ひとり親家庭の生活の安定を図る。	市民	土日及び平日の夜に、専門の相談員が専門電話で、生活一般に関すること、児童のしつけに関すること、育児に関することなどについて相談に応じる。	《委託》 社会福祉法人千葉ベタニアホーム(旭ヶ丘母子ホーム)

相談員	相談日時		相談方法	相談場所	事業所管課
名称：身体障害者相談員 資格等：身体障害を持ち、人格見識が高く、社会的信望があり、身体障害者の福祉増進に熱意を有し、奉仕的活動ができ、その地域の実情に精通している者。 人数：52人	通年	概ね 8:30～17:30	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	身体障害者相談員自宅等	保健福祉局 高齢障害部 障害者自立支援課
名称：知的障害者相談員 資格等：原則、知的障害者の保護者であり、人格見識が高く、社会的信望があり、知的障害者の福祉増進に熱意を有し、奉仕的活動ができ、その地域の実情に精通している者。 人数：12人	通年	概ね 8:30～17:30	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	知的障害者相談員自宅等	保健福祉局 高齢障害部 障害者自立支援課
名称：①精神保健福祉相談員 ②精神保健指定医 資格等：①精神保健福祉士 ②精神保健指定医 人数：①6人 ②6人	通年 ※②月2回 (各区保健福祉センターごとに定める日時)	概ね 8:30～17:30	面談、電話、郵便、FAX及びEメール ※②要予約	各区保健福祉センター健康課	保健福祉局 高齢障害部 障害者自立支援課
資格等：精神科医師 人数：12人(H23は8人) の医師が、各日1人ずつ対応	毎月12回 (H23は毎月8回)	40分×3コマ ※担当医師により時間は変動	面談 ※電話又は来所にて要予約	こころの健康センター	保健福祉局 高齢障害部 こころの健康センター
名称：精神保健福祉相談員 人数：8人	月～金曜日	8:30～17:30	面談及び電話	こころの健康センター	保健福祉局 高齢障害部 こころの健康センター
資格等：精神保健福祉士 人数：約20人を協会が各日1人ずつ派遣	月～金曜日	12:00～17:00	電話	—	保健福祉局 高齢障害部 こころの健康センター
名称：家庭相談員 資格等：社会福祉士等 人数：6人(各区1人)	月・火・木・金曜日	9:00～16:00	面談及び電話	各区保健福祉センター こども家庭課	こども未来局 こども未来部 健全育成課
名称：母子自立支援員兼 婦人相談員 人数：6人(各区1人)	月・火・木・金曜日	9:00～16:00	面談及び電話	各区保健福祉センター こども家庭課	こども未来局 こども未来部 健全育成課
名称：母子就業相談員兼 母子就業支援員 人数：3人(2区1人)	各区週2日 (曜日は、区により異なる。)	9:00～15:30	面談及び電話	各区保健福祉センター こども家庭課	こども未来局 こども未来部 健全育成課
人数：2人	土・日曜日、 祝日 月～金曜日	9:00～18:00 18:00～21:00	面談及び電話	旭ヶ丘母子ホーム	こども未来局 こども未来部 健全育成課

No.	事業名称	目的	対象者	内容	実施形態
66	児童家庭支援センター事業	児童虐待や家庭の問題等に対し、地域に密着した相談援助体制の整備を図る。	市民	・地域、家庭からの相談に応ずる事業 ・児童相談所からの委託による指導 ・関係機関等との連携・連絡調整	《補助》 ①社会福祉法人鳳雄会 ②社会福祉法人千葉ベタニアホーム ③社会福祉法人房総双葉学園
67	青少年サポートセンター事業	青少年の非行防止と健全な育成を図るため。	青少年とその保護者及び関係者	いじめ、不登校、非行、問題行動等の相談に応じ、助言その他の支援を行う。	《直営》 非常勤嘱託職員
68	地域子育て支援拠点事業（地域子育て支援センター）	乳幼児の健やかな育成を図るとともに、子育て家庭を支援するため。	就学前児童の保護者	子育てに関する相談、情報の提供、助言その他の援助を行う。	《直営》 1 箇所 《委託》 財団法人ちどり保育園、社会福祉法人千葉県厚生事業団、社会福祉法人豊福社、社会福祉法人健善富会、社会福祉法人千葉明德会、社会福祉法人健育会
69	地域子育て支援拠点事業（子育てリラックス館）	乳幼児の健やかな育成を図るとともに、子育て家庭を支援するため	就学前児童の保護者	子育てに関する相談、情報の提供、助言その他の援助を行う。	《委託》 生活協同組合ちばコープ、特定非営利活動法人日本子育てアドバイザー協会、学校法人聖メリー学園、特定非営利活動法人緑区子どもサポートセンター、特定非営利活動法人VAICコミュニティケア研究所
70	地域子育て支援拠点事業（子育て支援館）	乳幼児の健やかな育成を図るとともに、子育て家庭を支援するため	就学前児童の保護者	子育てに関する相談、情報の提供、助言その他の援助を行う。	《委託》 指定管理者 公益社団法人千葉市民間保育園協議会
71	育児相談事業	育児に不安をもち悩む父母等に対して、保育所（園）の育児機能を地域に提供して保育所（園）において育児相談業務を行い、乳幼児の健全な成長発達及び福祉の増進を図るため。	市民	躰、遊び、健康、食事、発達上の問題等保育所（園）機能の中で果たせるものに限る。	《直営》 所属職員
72	児童家庭相談	子どもに関する家庭その他からの相談に応じ、子どもが有する問題又は子どもの真のニーズ、子どもの置かれた環境の状況等を的確に捉え、個々の子どもや家庭に最も効果的な援助を行うことにより、子どもの福祉を図るとともに、その権利を擁護するため。	市民	18歳未満の子どもに関する様々な問題	《直営》 所属職員及び嘱託職員

相談員	相談日時		相談方法	相談場所	事業所管課
資格等：各施設 1 名は、社会福祉士等（児童福祉法第 13 条第 2 項の各号に該当する者） 人 数：各施設 3 名	月～土曜日	9:00～18:00	面談及び電話	①子ども未来サポートセンター ②児童家庭支援センター ③児童家庭支援センター	子ども未来局 子ども未来部 健全育成課
人 数：9 人(中央・各分室 2 人(南分室 1 人))	月～金曜日 (祝祭日を除く)	9:00～17:00	面談及び電話	青少年サポートセンター 中央及び各分室	子ども未来局 子ども未来部 青少年サポートセンター
名 称：地域子育て支援センター事業職員 資格等：育児・保育に関する相談指導等について相当の知識・経験を有する者であって、地域の子育て事情に精通した専任の者 人 数：各館 2 人以上	月～金曜日 土曜日 (祝日・年末年始を除く)	9:00～16:00 9:00～12:00	面談	地域子育て支援センター	子ども未来局 子ども未来部 保育支援課
名 称：子育てリラックス館職員 資格等：子育て親子の支援に関して意欲のある者であって、子育ての知識と経験有する専任の者 人 数：各館 2 人以上	月～土曜日 (祝日・年末年始を除く)	10:00～16:00	面談	子育てリラックス館	子ども未来局 子ども未来部 保育支援課
名 称：地域子育て支援センター事業職員、子育てコーディネーター 資格等：育児・保育に関する相談指導等について相当の知識・経験を有するものであって、地域の子育て事情に精通した専任の者 人 数：2 人以上	火曜日・年末年始を除く日	9:00～17:00	面談、電話、郵便、FAX 及び E メール ※看護師・臨床心理士の相談を受ける場合は、要予約	子育て支援館	子ども未来局 子ども未来部 保育支援課
名 称：保育所長 資格等：保育士 人 数：1 人	月～金曜日	9:30～16:00	面談、電話、郵便、FAX 及び E メール	市内全保育所	子ども未来局 子ども未来部 保育運営課
名 称：児童相談員、児童福祉司、保健師、心理判定員、言語聴覚士、児童指導員、保育士等 資格等：児童福祉司任用資格、保育士、教員等 人 数：96 人	月～金曜日 (祝祭日を除く)	8:45～17:30	面談、電話、郵便、FAX、E メール及び訪問 ※事前に電話等で要予約	児童相談所	子ども未来局 子ども未来部 児童相談所

No.	事業名称	目的	対象者	内容	実施形態
73	千葉市ふるさとハローワーク	職業紹介と就労・生活支援のため。	就職を望む市民	国と共同で行う事業で、国による無料職業紹介と市による就労・生活支援相談を行う。	市 《直営》 非常勤嘱託職員
74	労働相談	雇用や労働に関する相談のため。	労働問題で悩んでいる人	雇用や労働について悩みを抱えている人に対し、相談を行う。	《直営》 非常勤嘱託職員
75	キャリアカウンセリング	就職支援のため。	就職を望む市民	就職を望む人に対し、専門のキャリアカウンセラーが、就職にあたっての基礎知識や面接の受け方等の支援を行う。	《委託》 千葉商工会議所
76	中小企業勤労者等支援相談員 ※平成23年度で終了	勤労者・中小企業経営者の福利厚生・助成制度についての相談のため。	中小企業勤労者・中小企業経営者	勤労者・中小企業経営者に対し、福利厚生・助成制度について窓口相談・出張相談を行う。	《委託》 財団法人千葉市産業振興財団
77	経営相談	事業者・創業者等の事業経営の円滑化を支援する。	中小企業者、創業者等	資金繰り、経営課題、マーケティング、創業等に関するもの	《委託》 指定管理者 財団法人千葉市産業振興財団
78	すまいアップコーナー (千葉市住宅関連情報提供コーナー)	市民が住宅取得やリフォーム、賃貸借契約時等に適正な判断を行えるよう、的確な情報を提供するため。	住宅に関する悩みを持つ方(市民に限らず)	住宅の建設・購入・増改築や賃貸住宅など住宅全般に関するもの	《委託》 千葉市住宅供給公社
79	千葉市分譲マンション相談事業	適正なマンション管理を推進し、良好な居住環境の確保を図るため	市民(マンション管理組合、区分所有者)	マンションの維持管理、再生、管理組合運営、関係法律等	《委託》 千葉市分譲マンション相談連絡協議会
80	建築相談	建築に係る一般的な相談及び行政手続き相談等による情報提供のため	市民他	建築に係る一般的な相談及び関係窓口の紹介等	《直営》 所属職員
81	みどりの相談業務	本市における緑化の推進を図るため	緑に関する疑問を持っている人	緑に関するもの	《委託》 指定管理者 財団法人千葉しみどりの協会
82	道の相談室	幅広く道に関する相談を受け、いただいたご意見・苦情等に速やかに対応するため。	道に関する相談、意見・苦情等をお持ちの方	道に関する相談、意見・苦情等	《直営》 所属職員
83	千葉市住宅用火災警報器相談室	市民に住宅用火災警報器の設置をしてもらうため	市民	住宅用火災警報器の設置及び維持管理に関すること	《直営》 嘱託職員
84	教育相談ダイヤル24	いじめ問題等で悩む児童・生徒や保護者等がいつでも相談できるようにする。	市内の小・中・高校生及び保護者	24時間体制で、いじめ等の相談に応じる。	《直営》 ①月～金曜日 9:00～17:00 非常勤嘱託職員 《委託》 ②月～金曜日 17:15～8:30 ③土・日曜日、祝日 24時間対応 ダイヤルサービス(株)

相談員	相談日時		相談方法	相談場所	事業所管課
市 名 称：就職相談員 人 数：3人	市 月～金曜日 国 月～金曜日	9:00～17:00 8:30～17:00	面談及び電話	稲毛区役所	経済農政局 経済部 産業支援課
名 称：労働相談員 人 数：2人	月～金曜日 土・日曜日	9:00～16:00 9:00～15:00	面談及び電話	蘇我勤労市 民プラザ	経済農政局 経済部 産業支援課
名 称：キャリアカウンセ ラー 資格等：キャリアカウンセ ラー 人 数：1人	月・火・木・ 金曜日	10:00～16:00	面談 ※要電話予約	蘇我勤労市 民プラザ	経済農政局 経済部 産業支援課
名 称：中小企業等支援相 談員 人 数：1人	月～金曜日	9:00～17:00	面談、電話及びEメー ル	千葉市ビジ ネス支援セ ンター	経済農政局 経済部 産業支援課
名 称：マネージャー、専 門相談員等 資格等：中小企業診断士、 技術士、弁護士等 人 数：7人	月～金曜日	9:00～17:00	面談、電話、郵便、F AX、Eメール及び訪 問 ※弁護士相談のみ、要 電話予約	千葉市ビジ ネス支援セ ンター	経済農政局 経済部 産業支援課
資格等：建築士または宅地 建物取引主任者のいずれ かの資格を持ち、建築に 係る実務を8年以上経験 した者または住宅関連の 相談業務を1年以上経験 した者 人 数：2人	月～金曜日 第1・第3日 曜日	10:00～12:00 13:00～15:00	面談、電話、郵便及び FAX	千葉市住宅 供給公社	都市局 建築部 住宅政策課
資格等：弁護士、建築士、 建築設備士、マンション 管理士 人 数：21人	毎月第2・3 木曜日 (相談会以外 に出張相談も 有)	13:00～16:00	面談 ※電話、FAX、Eメ ール等で要予約	千葉中央コ ミュニティ センター会 議室	都市局 建築部 住宅政策課
人 数：5人(相談室で対応)	開庁日	8:30～17:45	面談、電話及びEメー ル	建築指導課 建築相談室	都市局 建築部 建築指導課
名 称：みどりの相談員 資格等：知識・経験を有す る者 人 数： 都市緑化植物園4人 花の美術館3人	火～日曜日	9:30～16:30	面談、電話、郵便、F AX、Eメール及びホ ームページ受付フォー ム	都市緑化植 物園 千葉市花の 美術館	都市局 公園緑地部 公園管理課
人 数：4人(管理係で対応)	月～金曜日	9:00～17:00	面談、電話及びFAX	維持管理課	建設局 土木部 維持管理課
名 称：住警器相談員 人 数：2人	月～金曜日	9:00～17:00	電話及び訪問 ※各消防署予防課員と 訪問するため電話に て訪問日時の相談	消防局予防 部予防課	消防局 予防部 予防課
名 称： ①教育相談長欠対策非常 勤嘱託職員 ②ダイヤルサービス(株) 資格等： ②臨床心理士、精神保健 福祉士、社会福祉士、 産業カウンセラー 人 数： ①非常勤嘱託職員2人 ②30人	24時間年中 無休 ①月～金曜日 ②月～金曜日 夜間 ③土・日曜日、 祝日	9:00～17:00 17:15～8:30 24時間対応	電話	—	教育委員会事務局 学校教育部 指導課

No.	事業名称	目的	対象者	内容	実施形態
85	スクールカウンセラー活用事業	児童生徒の臨床心理に関して専門的な知識・経験を有するカウンセラーを配置し、児童生徒等の悩みの解消に当たる	小中学生、その保護者、教員	相談者の悩みの解消に当たる。	《直営》 非常勤嘱託職員
86	子どもと親の相談員活用調査研究事業	小学校段階における、不登校や問題行動などを、未然防止、早期発見、早期対応を保護者との連携の下に推進する	小学生及びその保護者、教員	相談者の悩みの解消に当たる。	《直営》 非常勤嘱託職員
87	教育相談事業	教育上の問題や悩みを持つ幼児及び学校教育法に定める学齢児童・生徒並びに高等学校年齢の青少年とその保護者、教職員に対する教育相談のため。	市民、幼児から高校生年齢までの子ども、教職員	個人、集団への適応指導に関するもの	《直営》 嘱託職員、非常勤職員、 所属職員
88	来所相談	障害等のある幼児・児童・生徒とその保護者及び教職員等に対して、ニーズに応じて教育上の問題や悩み、就学に関する相談を行う。	幼児・児童・生徒とその保護者、教職員	教育相談・就学相談	《直営》 所属職員及び非常勤嘱託職員
89	電話相談	障害等のある幼児・児童・生徒とその保護者及び教職員等に対して、ニーズに応じて教育上の問題や悩み、就学に関する相談を行う。	幼児・児童・生徒とその保護者、教職員	教育相談・就学相談	《直営》 非常勤嘱託職員
90	土曜教育相談	障害等のある幼児・児童・生徒とその保護者及び教職員等に対して、ニーズに応じて教育上の問題や悩み、就学に関する相談を行う。	幼児・児童・生徒とその保護者	教育相談・就学相談	《直営》 所属職員
91	医療相談	障害等のある幼児・児童・生徒とその保護者に対して、教育上の問題や就学に関する医療的な内容に関する相談を行う。	幼児・児童・生徒とその保護者	耳鼻咽喉科、小児科、精神科、神経科の医療相談	《委託》 嘱託医師
92	学校訪問相談	障害等のある幼児・児童・生徒とその保護者及び教職員等に対して、ニーズに応じて教育上の問題や悩み、就学に関して直接学校を訪問して相談を行う。	幼児・児童・生徒とその保護者、教職員	教育相談・就学相談	《直営》 所属職員
93	生涯学習の情報収集・提供・相談事業	市民の生涯学習活動を支援するため。	市民	サークル案内・資格取得の方法・ボランティア活動紹介などの生涯学習に関するもの	《委託》 指定管理者 千葉市教育振興財団グループ

実施形態について

《直営》…市が相談業務を実施しているもの

《委託》…市が相談業務の実施を各種団体等に委託しているもの

《補助》…各種団体等が実施している相談業務に対して補助金を支出しているもの

相談員	相談日時		相談方法	相談場所	事業所管課
名称：スクールカウンセラー 資格等：臨床心理士またはそれに準ずる者 人数：52人	週2回 各4時間	各学校の実情に応じて	面談 ※各学校の職員を通して要予約	各中学校のカウンセリングルーム	教育委員会事務局 学校教育部 指導課
名称：子どもと親の相談員、生徒指導推進協力員 人数：3人	週3回 各4時間	各学校の実情に応じて	面談 ※各学校の職員を通して要予約	各小学校の相談室	教育委員会事務局 学校教育部 指導課
資格等：教職経験者及び教職や心理を学んでいる 人数： 電話相談2人 来所相談11人 医療相談1人 家庭訪問相談10人 グループカウンセリング活動2人	電話相談 (月～金曜日) 来所相談 (月～金曜日) 医療相談 (週1回) 家庭訪問相談 (週1回) グループカウンセリング活動 (火・水・金曜日)	9:00～17:15 9:30～16:40 10:00～15:00	面談、電話、家庭訪問及びグループカウンセリング ※電話相談の時間帯に電話で予約、家庭訪問相談は、開始時に訪問計画作成	千葉市教育センター、各家庭	教育委員会事務局 学校教育部 教育センター
名称：指導主事、教育相談員 資格等：教員免許・臨床心理士等 人数： 指導主事6人 教育相談員8人	月～金曜日	9:00～16:30	面談 ※事前に要電話予約	養護教育センター	教育委員会事務局 学校教育部 養護教育センター
名称：教育相談員 資格等：教員免許・臨床心理士等 人数：8名	月～金曜日	9:00～16:15	電話	—	教育委員会事務局 学校教育部 養護教育センター
名称：指導主事 資格等：教員免許 人数：4人	毎月第3土曜日(4・8・3月除く)	9:00～16:30	面談 ※事前に要電話予約	養護教育センター	教育委員会事務局 学校教育部 養護教育センター
名称： ①耳鼻科医師 ②小児科医師 ③精神科・神経科医師 資格等：医師免許 人数： ①1人 ②1人 ③1人	毎月 第2木曜日 第2火曜日 第4火曜日	13:00～16:00	面談 ※来所相談で予約	養護教育センター	教育委員会事務局 学校教育部 養護教育センター
名称：学校訪問相談員 資格等：教員免許 人数：3人	依頼日	9:00～12:00 13:30～16:30	面談 ※学校からの電話予約、来所相談保護者からの依頼	市内小中学校	教育委員会事務局 学校教育部 養護教育センター
名称：相談員 資格等：教員免許、司書他 人数：7人	通年 第4月曜日休館	9:00～17:00	面談、電話、郵便、FAX及びEメール	千葉市生涯学習センター	教育委員会事務局 生涯学習部 生涯学習振興課