

岡山県公報

発行
岡山県



目次

担当課（室）

【告示】

○ 県税に係る徴収金の収納事務の委託の一部改正

○ 優良図書の推奨

○ 有害図書の指定

○ 特定施設の設置許可申請

○ 廃棄物の処理及び清掃に関する法律に基づく指定区域の指定

○ 特定計量器定期検査

○ 都市計画下水道の事業計画の変更認可

【公告】

○ 特定非営利活動法人の定款変更の認証の申請

○ 大規模小売店舗の変更の届出の縦覧

○ 土地改良区役員の退任届

○ 公共測量の終了

○ 道路の位置の指定

○ 〃

○ 〃

税務課

男女共同参画青少年課

〃

環境管理課

循環型社会推進課

産業企画課

都市計画課

県民生活交通課

経営支援課

〃

耕地課

監理課

〃

建築指導課

目次

担当課（室）

○ 開発許可を受けた開発行為に関する工事の完了

○ 〃

【監査公表】

○ 平成二十九年度の行政監査の結果の公表

○ 平成二十八年度分の監査の結果に基づき講じた措置の状況の公表

○ 平成二十八年度包括外部監査の結果に基づき講じた措置の公表

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

監査事務局

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

〃

◎岡山県監査公表第三号

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

平成三十年三月二十七日

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

平成29年度行政監査結果

〔平成30年3月27日
岡山県監査公表第3号〕

岡山県監査委員

目 次

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

第1 監査のテーマ及び目的

1 監査のテーマ

「子ども」に関する相談業務の実施状況について

2 監査の目的

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

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

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

第2 監査の実施概要

1 監査の対象相談業務

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

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

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

ア 県職員や自治体職員等のみを対象とするもの

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

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

2 監査の対象機関

県が県民を対象として「子ども」に関する相談窓口を設置または所管している所属

3 監査の実施期間

平成29年10月から平成30年3月まで

4 監査の実施方法

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

5 監査の着眼点

監査は，主に次の着眼点に基づき実施した。

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

第3 監査対象相談業務の概要

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

〔表1〕 相談業務実施機関（相談窓口）一覧表 <事前調査結果>

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

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

計 48 機関

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

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

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

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

〔資料1〕 相談業務の根拠規定等 (単位：機関)

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

〔資料2〕 各相談機関が受け付けた相談件数 (単位：件)

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

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

〔資料3〕 方法別相談窓口設置状況 (内訳は複数回答，単位：機関)

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

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

〔表2〕 監査対象機関一覧表

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

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

備考欄「※」は聞き取り調査実施機関

計 21 機関

第4 監査の結果

1 相談員について

(1) 相談員の配置状況

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

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

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

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

また、大学や大学院で児童福祉、心理学等を専攻している学生が、相談対応に

係る研修等を受講して、相談業務に従事している者もあった。

〔資料4〕 相談員の配置状況 (単位：機関)

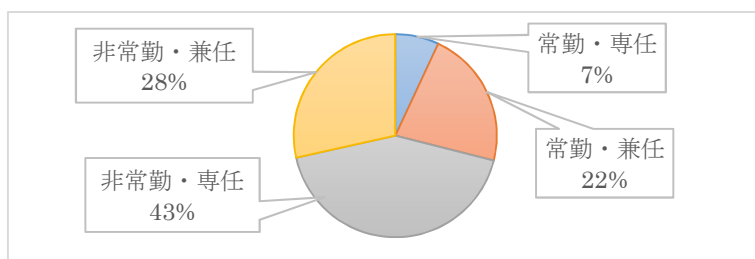
常勤職員のみ	常勤職員と非常勤職員等	非常勤職員等のみ	計
2 (1)	13 (3)	6 (1)	21 (5)

※ 表中の括弧書きの数は、委託により実施している機関の数で内数

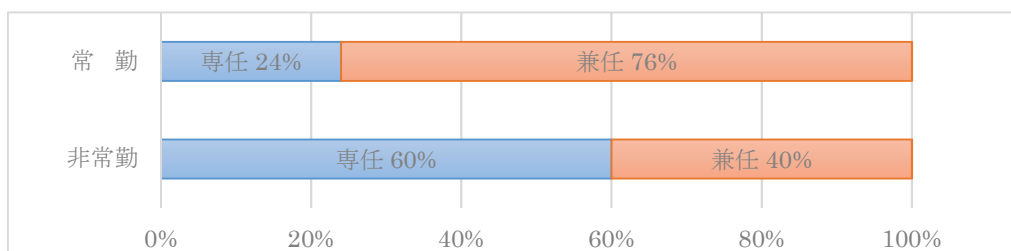
以下の〔資料〕においても、同じ表記としている

※ 「非常勤職員等」は、非常勤嘱託職員とその他職員（ボランティア等）

〔資料5-1〕 勤務形態別相談員の内訳



〔資料5-2〕 専任相談員と兼任相談員の別



(2) 相談員の研修等の実施状況

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

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

「児童相談所」においては、特に、人材育成研修に力を入れており、年間計

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

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

(3) 相談員の身体的・精神的ストレスの軽減を図るための取り組み

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

〔資料6〕 相談員の身体的・精神的ストレス軽減に関する取り組み

（内訳は複数回答，単位：機関）

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

2 相談業務の実施状況等について

(1) 相談方法

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

〔資料7〕 相談対応方法

（内訳は複数回答，単位：機関）

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

※「その他」は、文書によるもの等

来所（面談）による相談は、原則、予約制となっており、勤務の割り振り変

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

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

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

訪問による相談については、一部の機関において必要に応じて実施されている。

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

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

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

(2) 相談件数

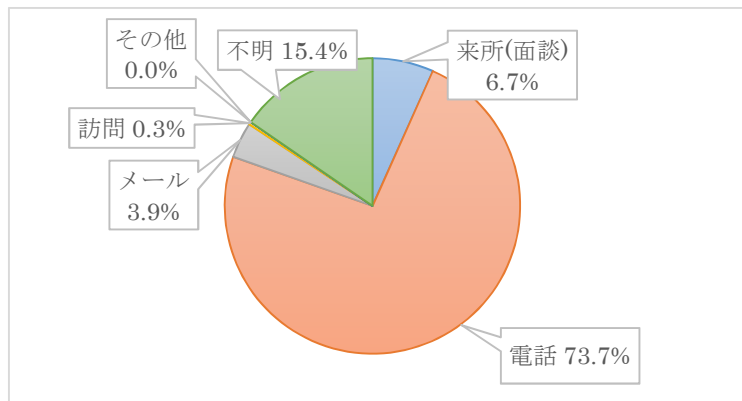
過去3年間（平成26～28年度）の相談件数の合計は、〔資料8-1〕のとおりであり、電話相談が73.7%と大部分を占めており、次に、来所（面談）、メール相談が続いている。なお、「不明」と分類されているものは、相談方法別集計を行っていない相談機関の件数であるが、概ね、電話相談や来所（面談）が占めている。

各年度の相談件数の状況は、〔資料8-2，8-3〕のとおりである。

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

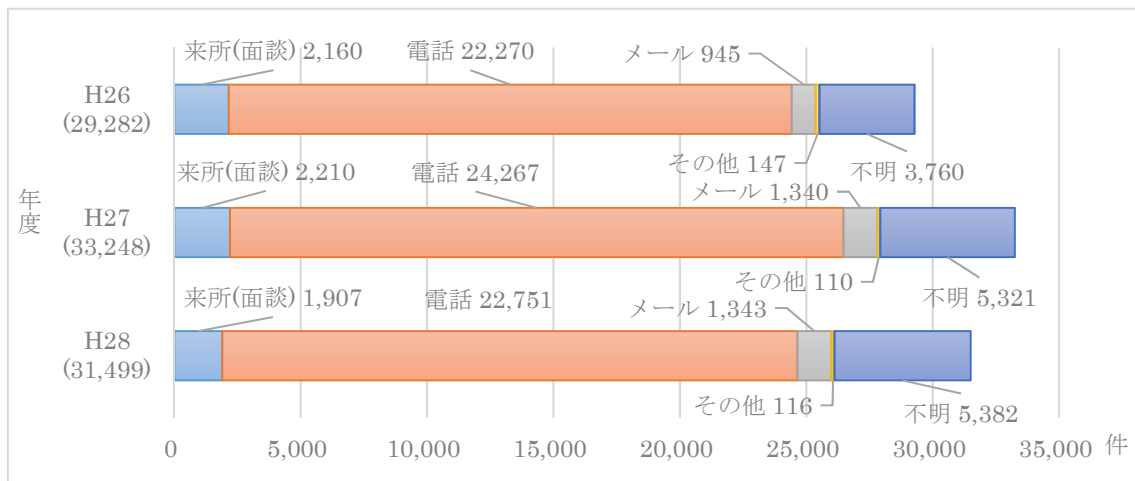
〔資料8-1〕 方法別相談件数の内訳（H26～28年度（3年間）の合計件数）

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



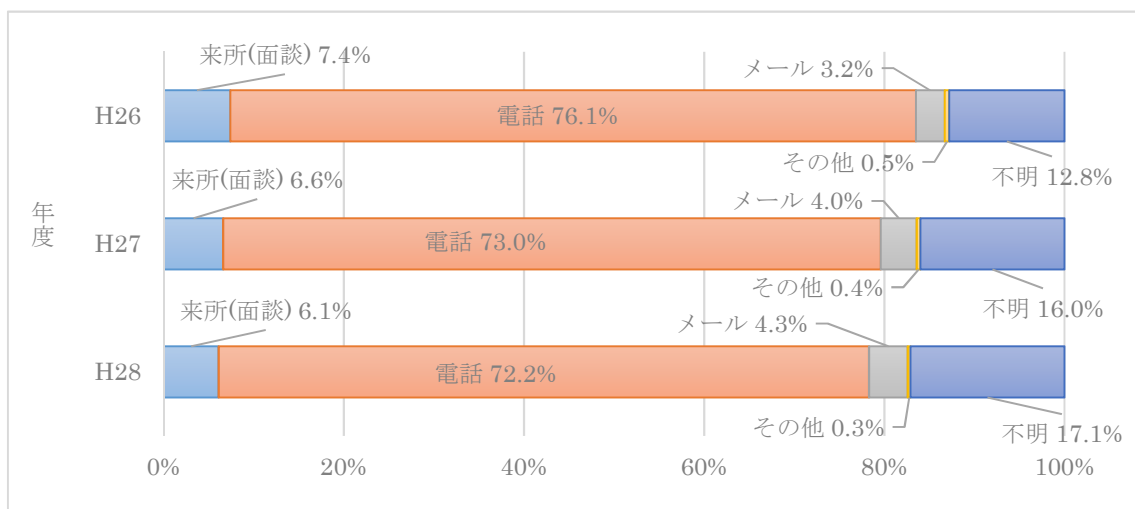
※「その他」には、「F A X」を含む

〔資料8-2〕 方法別相談件数の3年間の状況



※「その他」には、「訪問」,「F A X」を含む

〔資料8-3〕 各年度における方法別相談件数の占める割合



※「その他」には、「訪問」,「F A X」を含む

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

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

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

(3) 相談内容と最近の傾向

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

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

(4) 相談内容の記録状況及び相談室の施設・設備等

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

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

〔資料9〕 個人情報が含まれる書類等の種類 (内訳は複数回答，単位：機関)

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

個人情報の含まれる記録簿等の取り扱い及び保管に当たっては，いずれの機

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

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

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

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

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

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

(5) 相談マニュアル等（実施要領等を含む）の策定状況

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

なお、未策定の機関のうち、1機関では、今後策定の予定である。

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

(6) 相談者に対する相談後のフォローアップ

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

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

例えば、警察本部が設置している「少年サポートセンター」では、原則、相

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

3 相談業務の広報について

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

〔資料10〕 広報の方法 (全機関数 21機関)

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

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

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

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

4 他の機関との連携状況について

いずれの機関も公的機関との連携が進んでおり、主な連携先は、市町村の機関

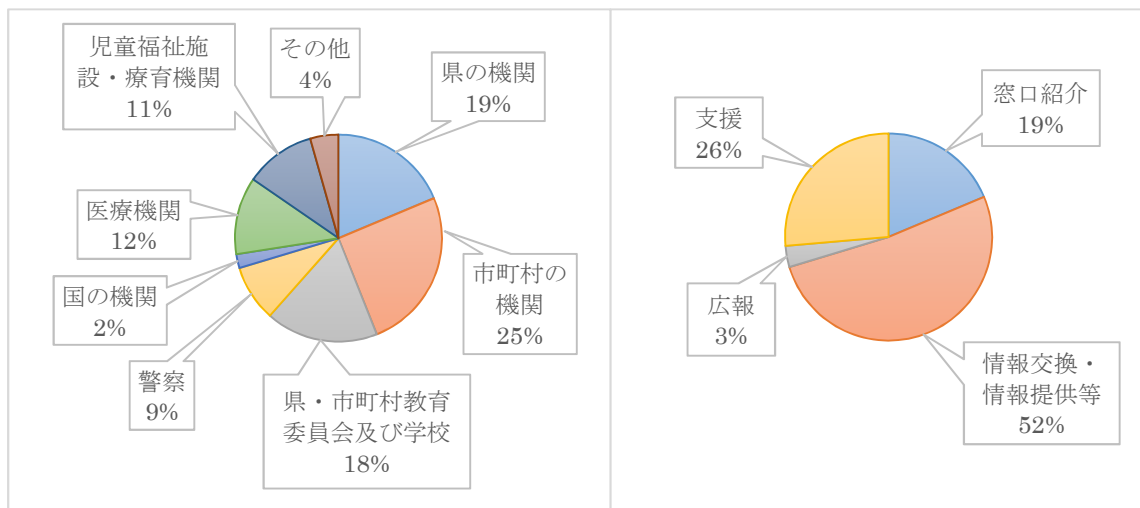
が25%、県の機関が19%、県・市町村教育委員会及び学校が18%の順となっている。

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

〔資料11-1〕 主な連携先とその内容 (内訳は複数回答, 単位: 機関)

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

〔資料11-2〕 主な連携先及び連携内容の内訳



連携の主な事例は、次のとおりである。

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

えた計6機関（窓口）が連携して相談業務を行っている。

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

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

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

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

5 相談事業の検証と改善について

(1) 相談内容の集約及び分析

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

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

(2) 直近5年間程度の相談体制の見直し状況

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

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

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

30分から21時30分に短縮している。

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

(3) 相談者からの意見・要望等の把握

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

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

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

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

〔資料12〕 相談者からの意見・要望等の把握方法

(内訳は複数回答, 単位: 機関)

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

6 相談結果の活用と施策への反映状況について

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

〔資料13〕 相談結果の活用状況

(内訳は複数回答, 単位: 機関)

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

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

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

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

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

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

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

第5 監査の意見

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

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

1 相談員について

(1) 相談員の資質向上

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

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

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

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

(2) 相談員の心身の健康

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

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

2 相談業務の実施について

(1) 新たな相談方法の検討

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

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

平成29年8月には、文部科学省から「SNSを活用した相談体制の構築に

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

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

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

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

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

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

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

(2) 夜間・休日の相談対応

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

「児童相談所」もこの現状を課題としており、児童相談所のあり方に関する

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

(3) 相談者の個人情報及びプライバシーの保護

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

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

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

3 広報について

(1) 効果的な広報

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

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

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

(2) ホームページによる広報

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

(3) 印刷物による広報

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

とってもらうためには、設置場所や配付時期、配付方法にも留意する必要がある。

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

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

(4) 新たな広報のあり方の検討

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

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

4 他の機関との連携について

(1) 関係機関との情報共有

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

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

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

(2) 多様な連携先の確保

相談内容が多様化、複雑化し、困難事例も増えていく中で、より適切な相談

業務を実施していくためには、多様な連携先を確保することも課題となってくる。

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

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

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

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

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

5 相談結果の活用について

(1) 一般県民に向けた情報発信

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

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

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

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

第6 最後に

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

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

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

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

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

【参考】 相談業務別・相談実施機関の概要

1 青少年に関する相談全般

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

2 小児医療相談

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

3 妊娠・出産に関する相談

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

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

4-1 乳幼児の発達支援相談

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

4-2 乳幼児の発達支援相談

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

5-1 こころの健康相談

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

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

平成30年3月27日 岡山県公報 第11976号

5-2 こころの健康相談

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

6 ひとり親家庭に関する相談

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

7 子どもに関する相談全般

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

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

8 障害児に関する相談

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

9 発達障害に関する相談

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

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

10 子ども自身からの相談全般

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

11 教育相談

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

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

12 子どものSOS全般の相談

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

13 養育・教育に関する相談全般

主務課	総合教育センター																																																																																													
相談業務実施機関 (相談窓口)	総合教育センター 教育相談																																																																																													
相談業務の目的	幼児児童生徒の心身の健やかな成長発達を図るため、学習、進路、不登校、いじめ、発達障害など教育上の諸問題について、本人や保護者及び教員等に対して面接相談並びに電話相談を行う。																																																																																													
対象者	幼児、小・中・高校生、保護者、教職員																																																																																													
相談業務の概要	生活習慣や行動が気になる、集団になじめない、学習の遅れやつまづきが気になる、いじめられて困っている、学校に行きたがらない、発育・発達が気になる、落ち着きのなさや行動が気になる、就学や進路に不安がある、しつげに困っている、子どもや同僚との関係をよくしたい など、養育上、教育上気がかりなことの相談																																																																																													
相談員体制	常勤職員（兼任）12名、非常勤嘱託職員（専任）1名																																																																																													
相談実施状況	<p>○ 来所（面談） 毎週月・水・木・金曜日 9:00～19:00、毎週火曜日 13:00～19:00 （祝日、年末年始を除く） 相談員2名が親子並行面接で対応（要事前予約）</p> <p>○ 電 話 毎週月・水・木・金曜日 9:00～17:00、毎週火曜日 13:00～17:00 （祝日、年末年始を除く） 専任の相談員は専属で、兼任の相談員は輪番で対応</p>																																																																																													
相談件数 (※相談実施機関で扱った総件数)	<p style="text-align: right;">(単位：件)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="3">年度</th> <th rowspan="3">区分</th> <th colspan="6">相 談 内 容</th> <th rowspan="3">計</th> </tr> <tr> <th colspan="3">特別支援教育に関わる</th> <th rowspan="2">家庭 教育</th> <th rowspan="2">不登校</th> <th rowspan="2">その他</th> </tr> <tr> <th>生活面</th> <th>集 団 不 適 応</th> <th>学習面</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">26</td> <td>面 談</td> <td>120</td> <td>182</td> <td>35</td> <td>-</td> <td>161</td> <td>85</td> <td>583</td> </tr> <tr> <td>電 話</td> <td>92</td> <td>37</td> <td>38</td> <td>21</td> <td>136</td> <td>225</td> <td>549</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>212</td> <td>219</td> <td>73</td> <td>21</td> <td>297</td> <td>310</td> <td>1,132</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">27</td> <td>面 談</td> <td>211</td> <td>129</td> <td>54</td> <td>1</td> <td>207</td> <td>92</td> <td>694</td> </tr> <tr> <td>電 話</td> <td>108</td> <td>21</td> <td>26</td> <td>17</td> <td>99</td> <td>202</td> <td>473</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>319</td> <td>150</td> <td>80</td> <td>18</td> <td>306</td> <td>294</td> <td>1,167</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">28</td> <td>面 談</td> <td>134</td> <td>132</td> <td>69</td> <td>-</td> <td>90</td> <td>23</td> <td>448</td> </tr> <tr> <td>電 話</td> <td>56</td> <td>24</td> <td>20</td> <td>187</td> <td>54</td> <td>205</td> <td>546</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>190</td> <td>156</td> <td>89</td> <td>187</td> <td>144</td> <td>228</td> <td>994</td> </tr> </tbody> </table> <p>※相談内容は、主なもの（上位5項目以内）を挙げており、それ以外は「その他」にまとめている。</p>	年度	区分	相 談 内 容						計	特別支援教育に関わる			家庭 教育	不登校	その他	生活面	集 団 不 適 応	学習面	26	面 談	120	182	35	-	161	85	583	電 話	92	37	38	21	136	225	549	計	212	219	73	21	297	310	1,132	27	面 談	211	129	54	1	207	92	694	電 話	108	21	26	17	99	202	473	計	319	150	80	18	306	294	1,167	28	面 談	134	132	69	-	90	23	448	電 話	56	24	20	187	54	205	546	計	190	156	89	187	144	228	994
年度	区分			相 談 内 容							計																																																																																			
				特別支援教育に関わる			家庭 教育	不登校	その他																																																																																					
		生活面	集 団 不 適 応	学習面																																																																																										
26	面 談	120	182	35	-	161	85	583																																																																																						
	電 話	92	37	38	21	136	225	549																																																																																						
	計	212	219	73	21	297	310	1,132																																																																																						
27	面 談	211	129	54	1	207	92	694																																																																																						
	電 話	108	21	26	17	99	202	473																																																																																						
	計	319	150	80	18	306	294	1,167																																																																																						
28	面 談	134	132	69	-	90	23	448																																																																																						
	電 話	56	24	20	187	54	205	546																																																																																						
	計	190	156	89	187	144	228	994																																																																																						
相談の状況や変化 課題等 (※相談実施機関の認識)	<ul style="list-style-type: none"> ・例年、不登校に関する相談内容の割合が高いが、相談件数は減少傾向にある。近年、頻回相談者の家庭教育に関する電話相談が増加した。 ・相談内容については、既に学校のスクールカウンセラーや地域の相談機関に相談した後、当センターに相談をしてくるなど困難事例が多くなっている。 ・相談業務以外の業務の増加や頻回相談者への対応のため、相談員体制に不足が生じることがある。 ・相談員に臨床心理士等の有資格者がいないため、研修会や部内カンファレンスを通して、相談員の資質向上に努めている。 ・保護者に対して、直接働きかけることのできる広報のあり方が課題である。 																																																																																													

14 少年相談

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