



発行 新潟県

号外 1

平成26年 3月25日

毎週火(祝日のときは翌日)、金曜発行

主 要 目 次

監査委員公表

監査結果公表(監査委員事務局)

監査委員公表

監 査 結 果 公 表

地方自治法(昭和22年法律第67号)第199条第2項の規定に基づく監査を実施したので、同条第9項の規定により、その結果を別冊のとおり公表する。

平成26年 3月25日

新潟県監査委員	野 上 信 子
新潟県監査委員	小 林 林 一
新潟県監査委員	桜 井 甚 一
新潟県監査委員	石 上 和 男

平成25年度

行政監査結果報告書

(相談業務を通じた県民の問題解決

～県民が抱える問題の解決に向けた相談支援について～)

平成26年3月

新潟県監査委員

目 次

第1	行政監査の趣旨	1
第2	監査のテーマ	1
1	監査のテーマ	1
2	監査の目的	1
第3	監査の実施概要	2
1	監査の実施期間	2
2	対象業務等	2
(1)	県が行っている相談業務	2
(2)	監査対象業務	2
3	監査の方法	3
4	先進事例調査の概要	3
第4	監査の着眼点等	4
1	相談をめぐる環境変化	4
(1)	対象分野の拡大、支援制度の充実	4
(2)	相談者が抱える問題の複雑困難化	4
(3)	相談機関に対する期待の拡大、役割の変化	5
(4)	厳しくなる業務環境	5
2	相談業務の監査に当たっての基本的な考え方	5
(1)	意識啓発・発生予防、実態把握、利用手続	5
(2)	相談体制等	6
(3)	市町村の体制、地域の社会資源	6
(4)	関係機関等との連携	6
3	相談の流れ	7
4	監査の着眼点	8
第5	監査結果	10
1	各着眼点における監査結果	10
(1)	意識啓発、発生予防、窓口周知	10
(2)	実態把握	10
(3)	利便性	11
(4)	相談体制、相談環境	12
(5)	相談の高度化・複雑化への対応	14
(6)	情報の管理・活用	15
(7)	業務の評価・改善	15
(8)	地域の社会資源の状況への対応	15
(9)	関係機関との連携	16

2	平成 20 年度行政監査のフォローアップ結果.....	17
(1)	調査概要.....	17
(2)	調査結果.....	18
第 6	監査に係る意見等.....	19
1	課題及び取組の方向性.....	19
(1)	効果的な意識啓発・発生予防と窓口の周知.....	20
(2)	実態把握・早期発見と相談窓口につなげるアプローチ.....	21
(3)	相談窓口の利便性向上.....	24
(4)	相談体制・相談環境の充実.....	25
(5)	専門性の向上.....	28
(6)	情報の共有・活用による相談の充実.....	30
(7)	効果的・効率的な相談に向けた業務の見直し.....	30
(8)	社会資源不足への対応.....	31
(9)	連携体制の強化.....	32
2	まとめ.....	36
別表	監査対象相談業務の概要（12 業務）.....	39
1	消費生活に関する相談及び苦情処理.....	39
2	高齢者総合相談.....	40
3	障害者地域生活支援センターにおける相談.....	41
4	発達障害者支援センターにおける相談.....	42
5	精神保健福祉相談.....	43
6	いのちとこころの支援センターにおける相談.....	43
7	児童相談.....	44
8	女性相談.....	45
9	教育センターにおける教育相談.....	46
10	警察安全相談.....	47
11	少年相談.....	48
12	サイバー犯罪に関する相談.....	48
	(参考資料) 県が実施している相談業務の一覧.....	49

第1 行政監査の趣旨

行政監査は、地方自治法第199条第2項の規定に基づき、①県の事務が法令等の定めるところにしたがって適正に執行されているか、②県民の福祉の増進に寄与し、最少の経費で最大の効果を上げているか、③組織及び運営の合理化に努め、規模の適正化が図られているかについて監査を実施するものである。

第2 監査のテーマ

1 監査のテーマ

「相談業務を通じた県民の問題解決について
～県民が抱える問題の解決に向けた相談支援について～」

2 監査の目的

県民が直面する悩みや問題が多様化・複雑化し、その解決に向けた対応や支援等につなげるための相談の重要性・緊急性が増大してきている。そこで、**県が行う相談業務によって、県民の抱える悩みや問題が効果的に解決や支援につながっているかどうか**について監査を行うこととし、相談者個人が抱える悩みや問題の解決に向けた相談支援の状況に焦点を当てて実施する。また、平成20年度に実施した行政監査（相談業務の実施状況）のフォローアップを併せて行う。

なお、監査は2年にわたり行うこととし、平成26年度は、県民の相談から見える地域や県全体の課題解決に向けた対応状況に焦点を当てて実施する予定である。

第3 監査の実施概要

1 監査の実施期間

平成 25 年 10 月から平成 26 年 3 月まで

2 対象業務等

(1) 県が行っている相談業務

県は全部で 45 種類の相談業務を行っている。相談窓口数で見ると、延べ 305 箇所になる。各業務をとりまとめている主務課は 6 部局 19 課にわたり、福祉保健部所管の相談業務が 28 業務で最も多い（平成 25 年 7 月現在、監査委員事務局実施の行政監査予備調査結果による。各業務の一覧は巻末参考資料に掲載）。

※調査対象は、新潟県行政組織規則、新潟県教育委員会組織規則及び新潟県警察組織規則に基づき各所属の分掌事務に位置づけられている「相談業務」で、今年度以降も継続的に行うもの（関係団体に委託しているものを含む）及び実態として組織的に相談対応が行われている業務とした（ただし、税務相談など通常業務に付随する業務、県民相談など相談内容の担当課への振り分けをする業務で、当該機関で相談の回答を行わない業務は除く。）。

(2) 監査対象業務

上記の相談業務の中から、県民の利用が多く緊急性の高い業務を中心に、12 業務を監査対象に選定した（各業務の概要は、別表のとおり）。※次表中の [カッコ] 内は、以下本報告書で用いる略称。

- ①消費生活に関する相談及び苦情処理 [消費]
- ②高齢者総合相談 [高齢]
- ③障害者地域生活支援センターにおける相談 [地域セ]
- ④発達障害者支援センターにおける相談 [発達]
- ⑤精神保健福祉相談 [精神]
- ⑥いのちとこころの支援センターにおける相談 [いのち]
- ⑦児童相談 [児童]

- ⑧女性相談 [女性]
- ⑨教育センターにおける教育相談 [教育セ]
- ⑩警察安全相談 [警察]
- ⑪少年相談 [少年]
- ⑫サイバー犯罪に関する相談 [サイバー]

3 監査の方法

監査対象となる 12 の相談業務に係る窓口を設置している機関及びその業務を所管する主務課（全 4 部局 60 所属、延べ 94 の相談窓口）から提出された監査資料に基づいて監査を行った。このうち 11 所属について実地監査を行い、9 所属について書記実地調査を行った。

また、高齢者総合相談及び障害者地域生活支援センターにおける相談については、相談業務委託先（全 12 機関、延べ 13 の相談窓口）から提出された調査書に基づいて調査を行い、このうち 2 機関について実地調査を行った。

4 先進事例調査の概要

相談業務の中でも、本県は自殺率が全国上位にあり、特にその対策が課題となっていることから、自殺対策における相談業務の活用や相談者の掘起しや支援に係る取組につき、近年の自殺率の低下が著しい先進 2 県の状況を調査した。

○青森県

調査日時 平成 25 年 12 月 17 日
 調査先 ・青森県健康福祉部障害福祉課
 ・青森県精神保健福祉センター
 自殺死亡率^{※注} 平成 21 年(34.5) →平成 24 年(24.3) …10.2 ポイント低下

○秋田県

調査日時 平成 25 年 12 月 17 日
 調査先 ・秋田県健康福祉部健康推進課
 ・あきたいのちのケアセンター
 自殺死亡率 平成 21 年(38.1) →平成 24 年(27.6) … 10.5 ポイント低下

※注 人口 10 万人当たりの自殺による死亡者数（自殺日・住居地）（厚生労働省人口動態統計による。）
 新潟県： 平成 21 年(30.0) →平成 24 年(26.4) …3.6 ポイント低下

第4 監査の着眼点等

1 相談をめぐる環境変化

行政として対応が必要となる分野の拡大や地域社会の変化等により、相談業務に関しても次のような環境変化が見られる。

(1) 対象分野の拡大、支援制度の充実

様々な社会問題の顕在化や県民ニーズの拡大に伴い、相談業務の対象が広がり、相談件数も増加している。また、支援制度が充実し、それに応じて業務の拡大が進んでいる。

障害福祉分野では、障害者総合支援法の改正により、障害者の範囲に発達障害が追加されるとともに、障害者の相談支援を充実する改正がされた。

精神保健分野では、ひきこもり、高次脳機能障害、発達障害、精神障害者の地域移行等の比較的新しい分野への支援充実が求められてきている。

虐待、ストーカー、DV、いじめへの対応や、特殊詐欺等の多発・巧妙化への対応も業務増につながっている。

(2) 相談者が抱える問題の複雑困難化

これまで、地域社会や家族に支えられ、表面化してきていなかった問題も、地域社会や家族の対応力の低下、高齢化・情報社会の進展等に伴い、問題が複雑化・困難化している。

いのちとこころの支援センターには、健康問題、経済問題、家庭問題等複数の問題を抱える自殺企図者の相談が寄せられている。

精神保健福祉相談では、山間地等遠隔地において、障害者を支えてきた家族が高齢化し、支えきれなくなったことで問題が表面化する例が増えてきている。

児童相談では、問題の困難化による相談を受理してから問題を解決するまでの期間の長期化や、職権で児童を保護した後の保護者との信頼構築の困難を指摘する意見がある。

(3) 相談機関に対する期待の拡大、役割の変化

児童虐待・ストーカー等の緊急事案には、より迅速で、的確、かつ、きめ細かい対応が求められてきている。また、県の相談業務は、住民に身近な市町村との役割分担において、より高度専門的・指導的な役割を求められてきている。

緊急対応が求められる例としては、児童虐待の通報を受けた場合は、夜間休日問わず48時間以内の安全確認を求められるようになったことなどが挙げられる。

(4) 厳しくなる業務環境

相談が複雑困難化し、件数が増加しているなか、職員数には制約があり、相談に関連する啓発業務、研修、会議、関係機関への支援等相談以外の業務も増加しており、相談業務を行う環境は厳しさを増している。

例えば、精神保健福祉相談の相談員は、自殺対策事業、精神障害者の地域移行支援事業、認知症対策事業、高齢者虐待事業等にかかる担当業務が増加している。



写真 1 相談室（南魚沼児童相談所）

2 相談業務の監査に当たっての基本的な考え方

今回、相談業務を監査するに当たっての基本的な考え方は次の4点である。

(1) 意識啓発・発生予防、実態把握、利用手続 ～対象者が相談につながっているか～

相談の対象となる問題については、県民への意識啓発などによりその発生予防に

努める必要がある。問題が生じている場合には、悩みや問題を抱える者がそれを認知し、解決方法を見いだせるよう、助言、支援を求めるものについては相談に結びつくよう効果的な広報・周知が重要である。また、様々な理由で相談につながりにくい者がおり、早期にそのような者を把握し、相談につなげていくことが求められる。場所や利用できる時間などの利用しやすさも、問題を抱えた者が相談する上で重要である。

(2) 相談体制等

～相談体制が充実しており、複雑困難な問題にも効果的に対応しているか～

相談においては、マンパワーやプライバシーに配慮した施設設備など適切な体制により、相談者に効果的、効率的な支援を行い、ケースによっては相談後も継続して支援を行う必要がある。また、相談件数、複雑困難な問題が増加しているなかで、相談機関の専門性の向上や複数の問題を抱えている者に対する関係機関の連携による総合的な支援が求められており、このような状況に対して、主務課や基幹的な相談機関は相談窓口に対して適切なサポート・バックアップを行っていく必要がある。相談を効果的、効率的に行う上では、相談に関する情報の適切な共有や活用、相談業務の振り返りなどの相談業務の評価・改善を行っていくことも重要である。

(3) 市町村の体制、地域の社会資源

～相談後に対象者の抱える問題が解決や支援につながっているか～

相談業務やそれに伴う支援を行う上で、住民に身近な存在である市町村との効果的な役割分担・連携が重要である。相談、支援体制の整備が進んでいない市町村には、相談者が抱える問題を効果的、効率的に解決できるよう、県の相談機関としてもそのような市町村への支援を行っていく必要がある。

また、特に離島や中山間地では、継続的な支援や総合的な支援に必要な相談機関や福祉サービス支援機関、医療機関など地域の社会資源が不足している状況であり、広域的観点からの補完が求められている。

(4) 関係機関等との連携

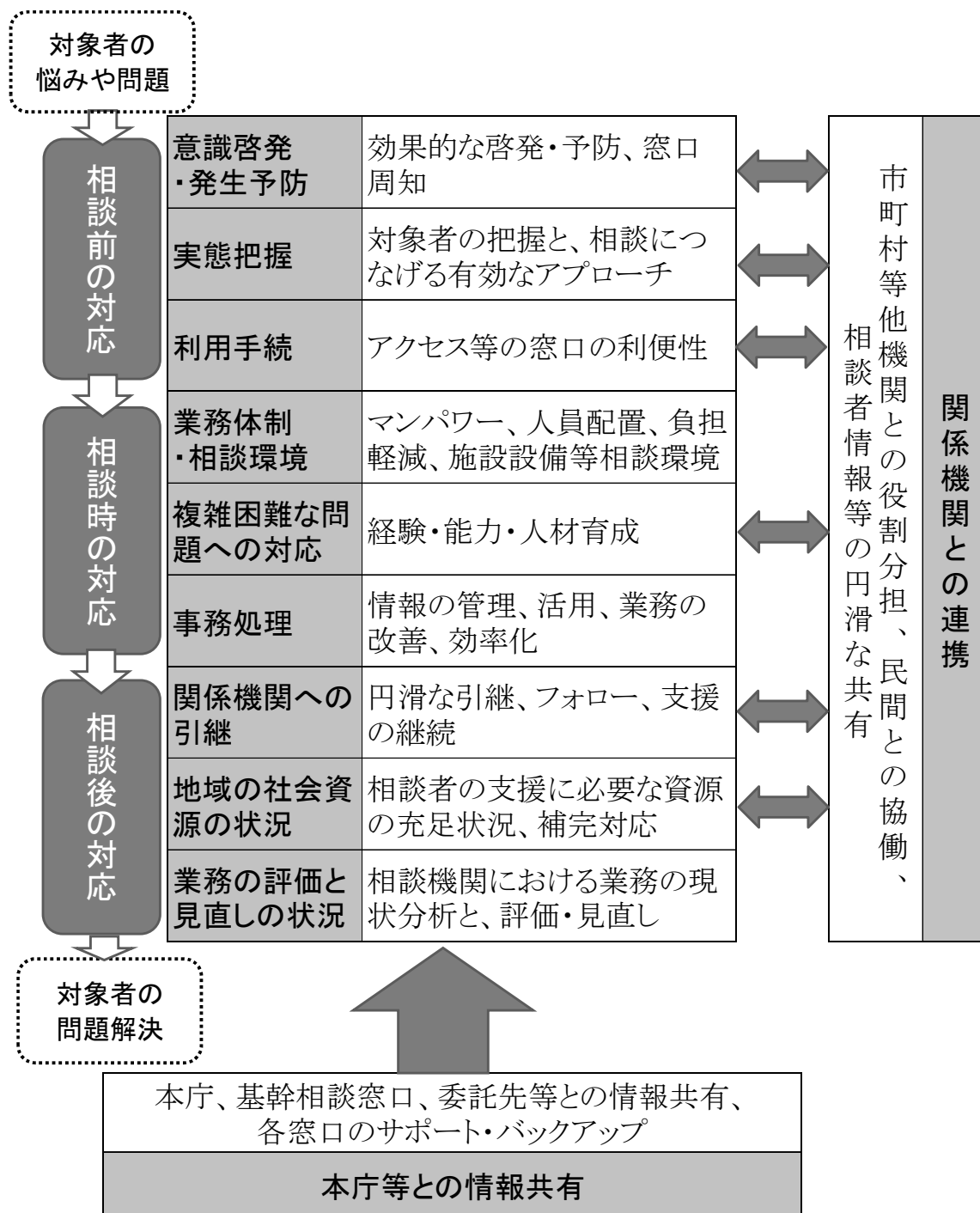
～関係機関と連携しながら、効果的に相談ができているか～

問題事案の発生日前から相談後の支援の過程において、関係機関との幅広い連携、効果的な連携が求められている。このような連携が行われることにより、悩みや問題を抱える者に対して効果的でスムーズな支援を行うことが可能となる。

3 相談の流れ

上記の考え方にに基づき、相談業務の流れを図表1のとおり整理した。

図表 1 相談業務の流れのイメージ図



4 監査の着眼点

(1) 意識啓発、発生予防、窓口周知

- ア 県民の関心や理解を深め、適切な対応や協力を促し、または問題の発生を未然に防ぐための意識啓発等が効果的に行われているか。
- イ 対象者が相談窓口を認知できるよう効果的に周知されているか。

(2) 実態把握

相談につながりにくい対象者の実態を把握し、窓口につなげる有効なアプローチが行われているか。

(3) 利用手続

対象者にとって、相談窓口が物理的・心理的に利用しやすくなっているか。

(4) 相談体制、相談環境

- ア 業務量に見合った人員が確保されているか。
- イ 相談員の負担軽減や安全確保に配慮した体制や環境となっているか。
- ウ 相談環境の整った施設設備が確保されているか。
- エ 遠隔地への訪問相談や市町村等の関係機関への助言指導などにおける機動性が確保されているか。
- オ 相談ニーズの増大に伴い支援体制の構築が求められている相談や時限的な財源措置により実施されている相談について、今後の方針が明確にされているか。

(5) 相談の高度化・複雑化への対応

- ア 経験者や有資格者の適切な配置、相談員が経験者や専門家等に相談する機会の確保、本庁や基幹的な相談機関からのバックアップ等、相談機関が複雑困難または専門性の高いケースに対応することができる体制が整えられているか。
- イ 所属内でのケース検討などのOJT、外部研修への参加、最新の知見や連携ノウハウの共有などにより、相談員の技能や専門性が高められているか。
- ウ 複数の問題を抱える相談者等に対し、他機関と連携しながら総合的に相談者を支援しているか。

(6) 情報の管理・活用

相談に関する記録・情報は、機関内、本庁、基幹的相談機関、他の相談機関、委託先等の中で適切に取り扱い、効率的・効果的に伝達・共有し、有効に活用しているか。

(7) 業務の評価・改善

業務が効率的に行われるよう工夫、改善されているか。また、相談者のニーズや件数、制度改正等の動向を踏まえ、業務の評価・見直しを行っているか。

(8) 地域の社会資源の状況

ア 地域の社会資源は、相談者の支援や問題の解決に応えられる状況となっているか。または、社会資源に不足がある場合であっても、適切な補完・代替対応がとられているか。

イ 市町村等の関係機関との間で適切な役割分担がなされ、効果的な連携が行われているか。

(9) 関係機関との連携

ア 関係機関との間で、相談ケースの受け入れ、引継ぎ、フォローは適切に行われているか。

イ 相談者を支援する上で必要な相談者に関する情報が、関係機関との間で迅速、円滑に共有できているか。



写真 2 高齢者総合相談センター事務室の風景

孤立化や老後の人生に関する相談、福祉サービスに関する相談割合が増加している

第5 監査結果

1 各着眼点における監査結果

(1) 意識啓発、発生予防、窓口周知

相談業務の対象となる社会問題及び相談窓口について、マスメディア、県のホームページ、市町村の広報紙等を通じて幅広い層を対象とした意識啓発が行われている。また、問題を抱える者が利用する施設等にリーフレットを配置するなど、効果的な啓発・周知も行われている。

一方で、問題事案が多発・増加しているものがある。また、深刻な問題を抱えていても当事者の問題認識が不足しているものについては、相談に至らない状況がある。

相談窓口の周知に関しては、どこで、どのような相談や支援を受けることができるのか、県民にとって分かりやすくなっていないと、相談につながりにくいとの意見があった。

[消費、発達、精神、児童、女性、警察、サイバー]

〔主な事例〕

高齢者への振り込め詐欺など特殊詐欺や悪徳商法に関する事例が多発 [警察、消費]

インターネット関連のトラブルや迷惑メールによる被害が増加 [消費、警察、サイバー]

児童虐待の発生件数が増加 [児童]

高次脳機能障害に対する県民の理解が十分とはいえない。 [精神]

デートDVに対する若年層の理解が十分とはいえない。 [女性]

発達障害について、認知度は高まってきているものの、適切な理解と支援に関する理解は十分とはいえない。 [発達]

(2) 実態把握

問題を抱える者の家族への働きかけ、その者に接する機会のある者を通じた相談の働きかけや、関係機関の理解促進を図ることなどにより紹介を受けるなど、その者を相談窓口につなげる様々な取組が行われている。しかしながら、家族や本人が相談の必要性を感じていないもの、うつ状態などにより相談の意欲のない者、高齢

者と障害者の世帯などは相談窓口につながりにくく、また、このような者は親しい者でもその状態が把握しづらい、あるいは、近親者が問題に関係していることなどにより実態把握が困難なものも多く、支援に至らないものも多いと考えられる。

[精神、いのち、児童、教育セ]

〔主な事例〕

地域住民のこころの病気に対する誤解などが少なくなく、相談につながりにくい。[精神]

高齢者、働き盛り世代、若者の自殺企図者で、自殺未遂者以外は、その存在の把握が難しい。[いのち]

県では県産婦人科医会と連携し、望まない妊娠により生まれてくる子どもの養育に関する相談など妊娠期等の早い段階から児童虐待防止の支援等行っているが、市町村によっては、医療機関等への周知や連携体制が十分でない状況がある。[児童]

(3) 利便性

遠隔地への出張相談、他の機関との合同相談、窓口開設時間の延長、Eメール相談、専用電話の設置など、各相談でその利便性向上に向けた取組が行われている。

一方で、現状の相談電話等の受付時間では、夜間や休日における相談ニーズに十分対応できていない窓口がある。また、相談窓口が県内に1箇所のみ、相談窓口から遠距離の地域がある、あるいは相談窓口までの公共交通機関の便がよくないというものがあり、相談窓口を訪れて直接相談したい者が利用しづらい状況や、相談窓口が設置されている施設などのイメージから利用しにくいと感じているのではないかとの状況もある。相談窓口の利便性に関しては、「市町村を含め県全体の相談体制の一層の充実が必要」とする意見がある。

[消費、発達、精神、いのち、児童、女性、教育セ]

〔主な事例〕

発達障害者支援センターにおける相談窓口は、肢体不自由児や重症心身障害者の診療を行うはまぐみ小児療育センター内に設置されている。成人の相談が多く、また、相談者自身、障害者であるかどうか迷っている者も多い。思春期や青年期の相談者は肢体不自由児や重症心身障害者を対象とする施設内で相談することに抵抗感を持つ場合がある。[発達]

土日の相談業務を行っていないが、保護者のなかには平日になかなか休みを取れない者がおり、対応が難しいことがある。[教育セ]

(4) 相談体制、相談環境

ア 人員確保等

相談業務分野の拡大や、相談件数の増加、問題の複雑困難化、緊急事案の増加等に加え、相談窓口が実施する研修、講演会等の普及啓発業務、各種会議の開催などの企画運営業務も増加しており、複雑困難事案については長期にわたって支援する必要のあるものや、関係機関との調整が必要なものが多い。また、県内全域を少数の相談員で対応している状況もある。

これに対して、一部の相談については相談員の増員が図られ、また相談窓口では業務分担の見直しなどによりその負担軽減に努めているが、未だ相談体制が十分とはいえない、相談員が複数人配置されていないため出張時の対応や関係機関との日程調整に苦慮している、相談機関が実施している研修の回数を減らすことによって対応しているといった状況があり、相談員が恒常的な負担感を抱えている相談が多い。

[地域セ、発達、精神、児童、教育セ、サイバー]

[主な事例]

スマートフォン等新たな技術を利用したサイバー犯罪・インターネットトラブルが発生していることが相談担当者の業務増につながっている。[サイバー]

相談員が相談業務のほかに、自殺対策事業、地域移行支援事業、認知症対策事業、高齢者虐待事業を兼務 [精神]

地域支援のコンサルテーションのための業務が多く、訪問区域が県内全域にわたるため移動に要する時間、労力も大きい。[発達]

虐待相談の内容が複雑困難化、専門化しており、より丁寧な相談援助活動が求められているため、精神的な負担も非常に重くなっている。[児童]

イ 相談員の心理的サポート等

相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることも多く、また、本来の相談以外にも行政に対する苦情への対応を迫られることがある。相談員が1人で問題を抱え込まないよう窓口内で問題を共有することや、困難なケースについて複数人で担当すること、メンタルヘルス講習への参加などの対応もとられているが、職員のストレスへの適切な対処を課題としているところがある。また、強硬な関係者などに対応する場合や、関係機関に精神的に不安定な者と同行する場合に、相談員が身の危険を感じる場合がある。一方的な主張を何度も繰り返すケース等への対応が業務上の大きな負担となっている機関もある。

[消費、精神、児童、警察]

ウ 施設設備

相談対応を適切に行うことができる相談室が概ね整っている相談窓口もあるが、専用の相談室がないものや、相談室が不足することがある、相談室の外に声が漏れる、相談電話を執務室で受けるためプライバシーの確保が十分といえない、駐車場が狭い、総合庁舎に相談窓口が設置されているものについて一般の来庁者と同じ入口を使用する、待合場所が人目につく等により相談者が窓口に来づらいなどの状況がある。



写真 3 相談室前廊下の待合場所： 一般来庁者の人目につくことを気にする相談者もいる

[地域セ、発達、精神、いのち、児童、教育セ、警察、少年]

エ 機動性

県の相談機関は、広域にわたる県内各地の県民への訪問相談や、各地域の市町村や相談事業所の支援を業務として行っているところが多い。しかし、緊急時や市町村に出向いて連絡調整を行う上で必要な車両や人員の配備が十分でない相談窓口がある。

[消費、地域セ、発達]

オ 時限的財政措置により実施されている相談等

国の時限的な財源措置を活用して、相談事業を実施しているものがあるが、その終期が不確定なものがある。

[消費、精神、いのち]

また、比較的最近になって支援制度の整備が進められてきたもの等について、地域支援体制の構築が課題となっているものがある。

[発達、地域セ]

〔他県事例〕時限的な財源措置への対応 [青森県]

青森県では、財源措置が来年度限りと見られる国の交付金（地域自殺対策緊急強化基金）による自殺対策事業の出口を見据えた戦略として、自殺の実態に即した実効性がある施策を推進していくため、自殺防止対策事業の効果の検証を始めている。（平成 25 年度）

(5) 相談の高度化・複雑化への対応

ア バックアップ体制

相談内容によっては、法律や医学などの面で高度な専門性を必要とするものがあり、相談員のこれまでの知識、経験では対応が困難な事案が増加している。これに対して、専門家や基幹的な相談機関による助言、困難事案に関する情報提供などの相談窓口へのバックアップがなされているが、バックアップは相談によって差がある。また、比較的経験の少ない相談員が配置されている相談窓口では、現場での対応に苦慮している状況も見られる。

[精神]

イ 専門性の向上

相談の複雑困難化や連携範囲の拡大に伴い、専門知識や対応スキル、関係機関業務に関する知識、他機関等との調整能力などの相談員の専門能力向上の必要性を感じている相談窓口は多く、資質向上に向けたOJTや内部研修、外部研修への派遣等相談員の資質向上に向けた取組が行われている。一方で研修参加の必要を感じてはいるものの予算面や業務体制の面で制約がある、業務の過密により所内のミーティングや事例検討・事例集作成の時間が十分にとれず対応例の蓄積が難しい、異動等により専門的な知識・経験の蓄積が難しい、経験豊富な職員や専門知識を有する職員の充足が必要との声も聞かれる。

[消費、発達、精神、いのち、児童、女性、教育セ]

【主な事例】

様々な商品や役務に関する知識、相談者と事業者に対する調整能力や説明能力などのスキルの習得が必要 [消費]

精神保健福祉に関するより専門的な知識に加え、福祉、保健、医療等関連する分野の幅広い知識が必要 [精神]

ウ 総合的な支援

複数の問題を抱える者を他機関との連携により同時並行して支援することが必要なケースが増加しており、複数の機関やチームによる総合的な支援が効果的になされているものがある一方で、他分野との連携強化が必要とされる状況も見られ、これに関しては地域の社会資源の問題や個人情報共有の問題、相談員の経験・能力が影響しているものがある。また、相談員が異動・交代する際の支援の継続や連携の継続を課題としているものがある。

[地域セ、発達、精神、いのち、児童]

【主な事例】

相談者の受診については医療機関ケースワーカーと、相談者が経済問題を抱える場合は

市担当課と、家族に未成年者がいる場合は市担当課、児童相談所と、多重債務を抱えている場合は消費生活センターと、自殺企図のある場合は「いのちとこころの支援センター」と、相談者・家族に高齢者がいる場合は介護保険サービスの利用に関して地域包括支援センターと連携する。[精神]

リストカットを繰り返して入院した発達障害児に対して退院後を見越した医療・教育・福祉の支援体制づくりと家族支援を行った。入院中から退院後に利用できそうな福祉事業所の情報を提供し、事業所に同行した。退院後は定期的に面談し、学校、医療機関とも情報共有している。[地域セ]

(6) 情報の管理・活用

相談窓口では、概ね相談記録をもとに事例検討が行われており、それを踏まえて同種事例への対応の参考としている。さらに、事例の類型化等の分析がなされて、それを事例集として相談窓口内で共有しているものもある。一部の相談では全国情報ネットに事例を入力しているものがあり、情報ネットを通じて事例の検索が可能なものがある。また、相談窓口では相談件数あるいは相談内容を主務課に報告しており、主務課はそのような情報をとりまとめて、相談窓口にフィードバックする、相談窓口間で共有する、ホームページで県民に情報提供するといった活用がされているものもある。

一方で、相談記録の書式や統計の集計ルールなど情報共有の方法に改善が必要と思われるものや、事例集の有効性を認識しながらも作成に着手できていないなど情報共有を課題としている状況もある。

[地域セ、発達、精神、いのち、児童、教育セ]

(7) 業務の評価・改善

相談の完結までに長期間を要したもの、相談時間が長時間にわたったもの、相談者からの要望意見等について、対応の不備の有無や、改善点を検討しているところがあり、また、意識啓発・予防、利便性の向上、情報共有、連携などの分野で様々な工夫・改善がなされている。

一方で、業務の振り返り等の時間がとりにくいなどの状況も見られる。

[地域セ、発達、精神]

(8) 地域の社会資源の状況への対応

問題の複雑困難化がみられるなか、県の相談機関で支援が完結しないものも多く、

そのようなものに対しては、県の相談機関と市町村や関係機関との間での支援の引継ぎや、総合的な支援に係る連携が図られている。

住民に身近な存在である市町村は、住民の生活基盤となる行政サービスを提供しており、相談業務においても日常的な相談は市町村が担い、高度な専門性を必要とするものや広域的な対応が必要なものについては県の相談機関が担うことを基本としている。また、県の相談業務に関しても、市町村は、対象者の把握や総合的な支援等の面で不可欠な存在である。

県の相談窓口と市町村の連携は概ね適切な役割分担のもとに行われているが、各種制度の拡充への市町村の対応状況や、マンパワー等の体制により、スムーズな連携が図られていない状況もある。

また、県の相談機関と地域の医療機関や相談支援事業所等とが連携して支援にあたるものも多いが、これらの地域の社会資源が偏在していることにより、その地域での適切な支援が困難なものがある。

[消費、地域セ、発達、精神、いのち、児童、女性]

〔主な事例〕

相談（特に虐待相談）件数が増加しているなかで、市町村の相談体制の充実が望まれるが、専門的な知識と経験のある人材が不足している。[児童]

市町村段階の相談体制を強化するため、相談員研修や市町村ホットライン（市町村職員専用助言電話）の開設等により市町村の相談活動の高度化を支援している。[消費]

（９）関係機関との連携

ワンストップ相談会など、相談の各段階、各場面での関係機関との連携はもとより、NPOやボランティアなど多方面との適切な連携が行われている。その一方、支援の範囲の拡大等に伴い他機関との連携強化を必要としているものがある。

ア 相談の継続、支援の継続

本人の意欲の問題により、相談の継続、支援の継続が難しい場合や、県の相談員または関係機関の担当者の異動によって、相談・支援に係る連携関係の継続が難しくなる場合が見受けられる。

また、県の相談機関が相談業務を適正に果たしている場合でも、市町村や地域の支援機関等の意識・体制の不足等により、事案のフォローや支援の継続が難しくなっている場合も見受けられる。

[地域セ、発達、精神、いのち、児童]

イ 相談者に関する情報の共有

相談窓口と他機関との間で問題を抱える者を引き継ぐ場合や、複数の問題を抱える者を他機関との連携により同時並行して支援する場合において、関係機関が支援に必要な個人情報を共有する必要がある、生命、身体に関わるケースについては概ね適切な個人情報の共有が図られている。また、本人の同意を得ることにより関係機関と連携した支援を行っているものもある。

一方で、機関により個人情報の取扱いが異なることでスムーズな支援ができないものや、緊急に支援を要する場合において個人情報の提供に慎重な機関があることにより、迅速に適切な対応がとれないものもある。また、支援が必要な者を把握していても、その者やその家族との信頼関係を失いかねないとして個人情報提供に難色を示すケースもある。

[消費、地域セ、発達、精神、いのち、児童]



写真 4 消費生活センター事務室の風景
消費者からの相談内容はより複雑化する傾向にある

2 平成 20 年度行政監査のフォローアップ結果

平成 20 年度の行政監査（相談業務の実施状況）において改善等の意見が付された相談窓口に対し、その後の改善状況を調査した。

（1）調査概要

調査期間 平成 25 年 6 月 17 日から同年 7 月 12 日まで

調査対象 平成 20 年度の行政監査において改善等の意見が付された 267 の相談窓口

調査方法 調査票

(2) 調査結果

8割以上が改善済みであった。また、未改善の項目も、すべて改善を検討中であった。未改善項目は、広報の実施、高齢者・障害者等への配慮、相談窓口の開設時間、意見・要望等の把握の4点に関するものであった。内訳は次表のとおりである。

図表 2 平成 20 年度監査意見付与項目ごとの改善状況

H20行政監査 意見付与項目	H20 意見付与 窓口数①	改善済 窓口数 ②	未改善 窓口数	改善率 ②/①	未改善窓口の 改善に向けた検討状況 (カッコ内は該当相談窓口)
1.広報の実施	46	33	13	72%	所属ホームページへの掲載等広報を充実する予定(石綿被害、栄養表示、女性健康)
2.高齢者・障害者等への配慮	4	0	4	0%	点字ラベルの貼付等検討(身体障害)
3.相談窓口の開設時間	12	9	3	75%	夜間検査に合わせた相談実施等の対応を検討中(エイズ)
4.相談担当者への研修	44	44	0	100%	
5.相談員の配置及び相談体制の強化	15	15	0	100%	
6.事務の処理	33	33	0	100%	
7.関係窓口との連携による適切な業務の分担	28	28	0	100%	
8.専門分野における情報交換	1	1	0	100%	
9.意見・要望等の把握	84	65	19	77%	意見箱の設置等意見・要望の把握方法を検討中(県民医療安全、エイズ、ウイルス肝炎、栄養表示、女性健康、精神)
合計	267	228	39	85%	

第6 監査に係る意見等

1 課題及び取組の方向性

監査の結果から、市町村や地域の支援機関の状況等も含め、次のような問題点が認められた。

[問題点]

✓ **相談前—対象者を相談窓口につなげることが難しい**

(要因) 相談窓口の認知が十分に広まっていない／表面化しにくい問題があり、対象者へのアプローチが難しい／相談窓口の利便性が十分でない

✓ **相談時—本来の相談支援が十分にできない**

(要因) 求められる業務の量や質に見合う人員や施設設備等になっていない／相談内容の困難化、高度化、専門性が増している／関係機関との情報共有が困難な場合がある

✓ **相談後—解決に導くことが困難、支援が継続されない、問題が再発**

(要因) 地域に相談後の受け皿となる支援機関等が不足している／市町村等関係機関の体制が不十分なため、事案の引継や継続的な支援が難しいものがある

上記の問題点と発生要因から、県として取り組むべきものとして、9つの課題を抽出した。

[9つの課題]

- (1) 効果的な意識啓発、発生予防と窓口の周知
- (2) 実態把握・早期発見と相談窓口につなげるアプローチ
- (3) 相談窓口の利便性向上
- (4) 相談体制・相談環境の充実
- (5) 専門性の向上

- (6) 情報の共有・活用による相談の充実
- (7) 効果的・効率的な相談に向けた業務の見直し
- (8) 地域の社会資源不足への対応
- (9) 連携体制の強化

以下は、各課題の内容及び取組の方向性と、今回の監査で得られた優れた取組事例の紹介である。

(1) 効果的な意識啓発・発生予防と窓口の周知

問題事案が多発、増加傾向にあるものや、問題が認識されず、相談につながっていないものがあり、効果的な意識啓発及び窓口周知を行うことで、問題に対する県民の関心や理解を深めることが必要である。これにより、問題の発生を予防するとともに、認識されていない問題が顕在化されて相談につながることを期待される。意識啓発、周知方法については、次の5つの方法が有効である。

① 出前講座を行ったり、対象者がよく利用する場所にカードを設置するなど、ターゲットにより直接的に伝えることを意識した方法

女性用化粧室に、窓口周知のカードを配置 [女性]、高齢者が利用する薬局にカードを配置 [消費]、高齢者が利用する日帰り温泉施設にリーフレット設置 [高齢]

振り込め詐欺について犯罪者から押収したリストをもとに、被害のおそれがある者に電話で注意喚起 [警察]

② 不特定多数に対して、広く伝える方法

新聞記事に掲載された。[警察、消費]、長岡まつりでの啓発 [精神・長岡]

③ 具体的な事例を示して、対処方法を理解してもらうことで、予防につなげる方法

ホームページやリーフレットに悪質商法の手口を掲載 [消費]、非行防止教室でプラ



写真 5 高齢者向け啓発リーフレット (消費生活センター)

イバシーの保護に十分配慮した上で相談事例を紹介 [少年]、新たな手口の相談例を広報啓発に利用 [サイバー]

④専門的窓口であることを明示するなどして、窓口を分かりやすくする方法

自殺に関する相談 [いのち]、ひきこもり・高次脳機能障害 [精神]

⑤関係機関と連携した効果的な広報や啓発活動

NPOにDVに関する啓発業務を委託 [女性]、市町村広報紙で周知 [精神、高齢]

〔予防に関する相談機関の意見〕

アルコール依存症は、精神保健分野の問題として対応しているが、現役世代からの健康問題として積極的な予防活動が必要 [精神・糸魚川]



写真 6 周知カード (精神・村上)

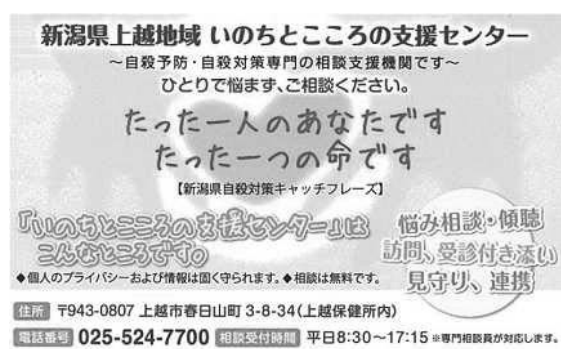


写真 7 周知用カード (いのち・上越)

〔他県事例〕幅広い広報等による意識啓発 [秋田県]

秋田県では、民間団体や大学と連携した取組 (秋田ふきのとう県民運動、TV・ラジオCM、知事や秋田市長も参加する街頭でのキャンペーン、秋田大学と連携した自殺予防対策等) を通じて、自殺予防の効果を上げてきている。

(2) 実態把握・早期発見と相談窓口につなげるアプローチ

深刻な問題を抱えていてもそれが表面化しにくいものについては、問題によっては実態把握が困難なこと等により支援に至らない状況がある。

これに対しては、幅広く問題の重大性や緊急性についての理解を深めることと併せて、そのような者を相談窓口間や関係機関との連携により確実に適切な相談窓口につなげることや、深刻な問題を抱える者を受け止めることの可能な地域の実情を知る者等に対して問題への理解促進を図りながらその協力を得るなど、窓口につな

いでいくための有効なアプローチが必要である。

〔取組事例〕

メンタルヘルス不調者に接する機会のある市職員、民生委員、児童委員等がその者に「気づき」、支援に「つなぐ」ための研修を実施した。メンタルヘルス不調のサイン、声のかけ方、相談できる場所などを具体的に示した。〔精神〕

こころの問題を抱える者に接する機会がある商工会員、理容組合員、医師、歯科医師、薬剤師に協力を求めるため、リーフレットを配布 〔精神〕

対象者と接する機会がある関係機関（市町村、警察、消防等）に相談の対象範囲や支援内容を伝える。〔精神〕

法律家の多重債務相談やハローワークの労働相談など、関係相談機関との合同相談会を実施することで、こころの問題を抱えた者を発見し、相談支援に結び付け 〔精神〕

民生委員に対して高齢消費者被害事例を紹介 〔消費〕

〔他県事例〕 利用者視点のリーフレットを用いて、地域のボランティアが相談窓口につなぐ 〔青森県〕

行政が作成するリーフレットも、地域の活動とうまくかみ合うと、強力なツールになる。青森県では、自殺対策の一つとして、保健所、法律、労働、経済、教育、児童、犯罪、人権、生活などの関係相談窓口の電話番号や受付時間を一覧にしたリーフレット（「こころの相談窓口ネットワーク」電話番号一覧表（次頁写真））を平成20年度より使用している。利用者視点で、行政分野ではなく、相談者の主訴内容で窓口を探せるように記載を工夫している。そして、熱心な地域のボランティアや民生委員がこのリーフレットを使い、こころの悩みをかかえた人々を相談窓口につないでくれている。

話してください あなたの気持ち。

聴かせてください その悩み。

「こころの相談窓口ネットワーク」電話番号一覧表

一人で悩まず、まずは相談してください。
私たちが、しっかりと受け止めます。大丈夫です。必ず力になります。
専門外の相談は、必要に応じ専門の窓口へ繋ぎ、ネットワークで連携して応えます。
だから、話してください。私たちと一緒に考えましょう。

悩みごとなど	相談窓口	電話番号等	受付時間等
「死にたい位、 つらい…」	NPO法人 あおもりいのちの電話 相談電話	0172-33-7830	毎日 12:00~21:00
	県民のための自殺予防 いのちの電話 「自殺予防 いのちの電話」 社会福祉法人 いのちの電話	0120-063-556 (フリーダイヤル) 0120-738-556 (フリーダイヤル)	毎月1日 12:00~21:00 毎月10日 8:00~翌日8:00※
「眠れない…」	青森県立精神保健福祉センター こころの電話	017-787-3957 017-787-3958	9:00~16:00※
	こころの健康相談統一ダイヤル	0570-064-556	9:00~16:00※
「ひどく 落ち込む…」 「これって、 うつ？」	青森市保健所 ・青森市役所障害者支援課相談チーム	017-734-2418	8:30~17:00※
	・健康づくり推進課 成人保健チーム	017-743-6111	8:30~17:00※
	・浪岡事務所健康福祉課 健康推進チーム	0172-62-1114	8:30~17:00※
	東地方保健所	017-739-5421	
	弘前保健所	0172-33-8521	
	八戸保健所	0178-27-5111 (内285-287, 393)	8:30~17:15※
	五所川原保健所	0173-34-2108	
上十三保健所	0176-23-4261		
むつ保健所	0175-24-1231		
「借金(多重債務)が…」 「登記や取替のことで…」	青森県司法書士会総合相談センター (あなたの相談に対応する最寄りの司法書士を紹介します)	0120-940-230	10:00~16:00※
「借金(多重債務)が…」 「商品やサービスのことで…」	消費者ホットライン (※通話料は有料)	0570-064-370	9:00~18:00※ 土日祝日
	青森県消費生活センター 青森相談室	017-722-3343	10:00~16:00 (年末年始を除く)
	弘前相談室	0172-36-4500	
	八戸相談室	0178-27-3381	9:00~17:00※
「借金(多重債務)が…」	むつ相談室	0175-22-7051	
	消費者信用生活協同組合		
	信用生協青森相談センター	017-752-6755	9:00~17:00※
	信用生協八戸相談センター	0178-20-8582	

※土日、祝日、年末年始を除く

青森県健康福祉部障害福祉課

写真 8 こころの窓口ネットワーク電話番号一覧表 (青森県)

(3) 相談窓口の利便性向上

相談窓口の立地条件やマンパワー等の制約があるなか、Eメールでの相談受付といった手段や出張相談、ワンストップ相談といった補完措置により利便性の向上に努める必要がある。また、相談窓口を設置している建物の用途等により、訪れる相談者が違和感や利用しにくさを感じるようなものがあり、相談者の違和感の軽減等訪れやすい環境についても適切な配慮が望まれる。



写真 9 相談案内窓口(長岡警察署)

建物入口すぐのところの相談員を置き、相談者が声をかけやすいように配慮

〔取組事例〕

相談者の時間の都合に配慮し、今年度よりEメールによる相談予約受付を開始〔消費〕

土日祝日を含む毎日22時まで子ども・女性電話相談、DV・女性虐待相談フリーダイヤルを実施〔児童、女性〕

土曜日に電話相談を実施。平成24年度より月～金の相談受付時間を30分延長し、17時までとした。〔消費〕

女性相談所は、女性相談者が子どもと一緒に来所することも多く、中央児童相談所と併設されていることで、女性と児童の双方に適した対応をすることが可能となっている。〔児童、女性〕

保健所がこころの相談窓口であることの認知度が低いなかで、県民にわかりやすい統一ナビダイヤルを設置（H25年7月）〔精神〕

少年の非行等に関する相談について、少年や保護者によっては、警察署に対して抱くイメージから、相談に抵抗感もあるが、警察署とは別に少年サポートセンターも設けることで、利用しにくい気持ちを軽減している。また、相談員が行う非行防止教室は、悩みを抱えた保護者が相談員の顔を見る機会となり、相談しやすくなる効果がある。〔少年〕



写真 10 子ども向けに飾り付けられたドア（南魚沼児童相談所）

(4) 相談体制・相談環境の充実

相談対象の拡大や件数増加・困難化、関連業務の増加等により、相談員の業務量や心理的負担が増大しており、施設設備に関しても十分とはいえないものがある。相談体制・相談環境の充実・強化に向け、相談体制に関してはマンパワーを確保するとともに、その業務量の適正化や心理的負担の軽減等を図り、施設設備に関してはその充実を図っていく必要がある。相談窓口の機動力を確保することも重要である。

また、時限的な財政措置がなされている相談業務や、実質的な体制整備が求められている相談業務については、安定的な相談の実施に向けて早期に検討されることが望ましい。

[相談体制・相談環境改善のポイント]

- ✓ 人員確保、業務量適正化
- ✓ 相談員の心理的サポート・安全確保
- ✓ 施設設備等の充実
- ✓ 相談機関の機動力強化

ア 人員確保、業務量適正化

相談員が十分に確保されていないことが相談業務に影響しているものや、相談員が恒常的に負担感を抱えているといった状況が見られ、マンパワー充実・強化を進めることと併せて、関連業務を他職種の職員に振り向けることなどにより、その負担軽減を図る必要がある。また、マニュアル等の整備や相談に関する情報の共有を進めるなど、業務の効率化も引き続き図っていく必要がある。

マンパワーの充実においては、嘱託員制度の柔軟な運用や、外部人材の活用、講習会等の業務について外部資源の活用を図っていくことについても検討を進めることが望ましい。

[取組事例]

保健所との役割分担を明確にし、業務を整理。業務について所内で見直しを行い、優先度の高いものから実施。[精神・センター]

嘱託で専任の相談員を配置 [いのち]

相談業務を民間に委託 [地域セ、高齢]

〔参考事例〕 委託による民間の専門性やネットワークの活用〔障害福祉課〕

委託や嘱託により、豊かな専門知識や経験、ネットワークを有する外部の優秀な人材を活用することは相談業務を行う上でも有効である。

例えば、上越圏域の県障害者地域生活支援センター（上越市社会福祉協議会が受託）の相談員は、上越圏域の民間相談支援事業所やサービス事業所の職員や県外の大学教授とのネットワーク、自己の知識や経験を活用し、相談事例を用いた研修の実施や冊子のとりまとめを行っている。また、精神障害者の地域移行のための病院へのはたらきかけ、保健所と協力して病院との連絡会の開催、ピアサポート講座の実施、地域の社会資源開発としての相談支援事業所・サービス事業所等の立ち上げ支援などに携わっている。

さらに、現在、障害福祉サービスへの計画相談導入にあたり、相談の質と公平性の観点から上越市内の相談支援事業者が作成した新規サービス等利用計画すべてを検討する会を週1回のペースで開催している。

以上、個別事案の対応から、圏域レベルの体制構築に至るまで、高い意識を持って、精力的に業務を行っている。

※県障害者地域生活支援センターは15箇所のうち、12箇所を民間の運営主体に委託し、原則として専任の専門相談員が、専門性の高い相談（障害児療育支援もしくは精神障害者の地域移行支援、並びに発達障害者の相談）、地域のネットワーク構築指導、困難事例の助言、広域的課題の解決に向けた支援、相談従事者の技術指導、地域の社会資源の点検・開発援助等の非常に幅広くかつ高度な業務を担っている。

イ 相談員の心理的サポート・安全確保

相談員は長時間にわたって深刻な相談を受けることも多く、また、本来の相談以外にも行政に対する苦情への対応を迫られることや相談員が身の危険を感じる場合もあることから、相談員の心理的な負担の軽減やその安全確保を図る必要がある。

相談員の心理的負担の軽減については、組織的なバックアップ体制や、苦情対応のノウハウ共有、苦情等への対処方法についての研修、感謝事例の紹介などによる相談員のモチベーション向上が有効と考えられ、相談員に身の危険が及ぶものについては、相談窓口内の対応体制整備と権限を有する機関の対応を含めた安全確保策を講じる必要がある。

〔取組事例〕

警察OBを採用し、経験の浅い相談員が関わり方の難しい保護者へ接触する際に同行〔児童〕

電話相談が長時間（30分以上）になるケースについて、随時所内で対応を検討。行政への苦情を訴えるリピーターへの対応方法を統一化し、対応時間を短縮。〔精神・センター〕

相談員の負担軽減のため、困難事例について、カンファレンスを月1回実施〔精神・センター〕

相談室に通報設備を設置して相談員の安全に配慮〔児童・女性（中央福祉相談センター）〕

〔参考事例〕 職員の士気高揚〔警察〕

警察では、県民から、警察の対応について、謝意を伝える手紙や電話等があった場合に、感謝激励事例として、朝礼等の機会に紹介し、職員の士気高揚をはかっている。また、職員提案制度を活用し、業務に関する職員からの提案・意見・要望を業務改善に反映させる取組も行っている。

ウ 施設設備等の充実

相談室が不足しているものやプライバシーの確保が十分とはいえないものがあることから、相談を適切に実施するため、他部署等との相談室の共同利用、未利用財産の活用や、ブースの設置などプライバシー確保に必要な設備・機器の整備を進めることにより施設設備の充実を図る必要がある。また、緊急事案対応や市町村に出向いての連絡調整などに必要な車両を配備することにより、機動力の向上が期待できる。

〔取組事例〕

相談室が足りない場合に他機関（同じ建物内の精神保健福祉センター）の相談室を利用〔少年・新潟少年サポートセンター〕

〔他県事例〕

プライバシーに配慮した相談環境

青森県の精神保健福祉センターでは、事務室内に相談電話専用のブースを設けて、電話に周囲の声が入ってしまうことなどを気にせず、相談に集中できる環境を整えている。



写真 11 相談電話専用ブース
(青森県精神保健福祉センター)

エ 相談機関の機動力強化

広域を管轄し、関係相談機関の支援する役割を期待される県が、その役割を担うには、機動的に訪問相談や市町村指導を行うことができる体制の整備が必要である。マンパワーの充実や車両の整備が考えられる。

(5) 専門性の向上

高齢化や情報技術の進展を受け、相談内容が高度化、複雑化している。また、関係機関との役割分担の上でも、県には、より専門的で高度な相談対応が求められてきている。こうしたニーズに適切に応えていくには、相談機関の専門性の向上が必要である。改善のポイントは3つある。

〔専門性向上のポイント〕

- ✓ バックアップ体制の強化
- ✓ 相談員の育成・能力の向上
- ✓ 総合的な支援の充実

ア バックアップ体制の強化

体制が十分とはいえない相談窓口があるなかで、難度の高い相談にも適切に対応できるよう、専門家や基幹相談機関による助言システムやタイムリーな情報共有、主務課と定期的な情報交換などによる相談窓口の専門性の補完が求められる。

〔取組事例〕

相談員が法的に高度な内容について弁護士に相談できる定期的な機会を設定 [消費]

本庁と相談機関の年数回の業務連絡会で、地域の実情、業務上の課題や対応等検討 [いのち]

外国人の配偶者暴力被害者に通訳を派遣 [女性]

イ 相談員の育成・能力の向上

専門知識や対応スキル、関係機関業務に関する知識、他機関等との調整能力などの相談員の専門能力向上の必要性を感じている相談窓口は多いが、一方で研修参加の必要性を感じてはいるものの業務体制の面で制約があるとの声も聞かれる。

専門能力の向上を図るには、次の6つの方法が有効であり、日々の業務に忙しい中でも、こうした能力向上の機会を確保していくことが必要である。

①所属内ケース検討の実施

毎週、全員参加のケース検討会議を実施（国の指針に従ったもの）。業務が忙しい中でも必ず検討会議を行うことで、相談員の能力と資質の向上が図られており、児童相談所の専門性を支える一つの重要な柱となっている。[児童]

②スーパーバイズの実施

大学教員や精神科医によるスーパーバイズ研修会を実施 [教育セ]

③事例集の作成

相談の内容や対応状況をデータベース化し、同種の事例の参考に使っている。新任者が相談に対応する際の参考になっている。[サイバー]

複雑・困難事案の対応や経過を整理し、同様の事例の参考に使っている。[教育セ]

④効果的、効率的な研修の実施

分野別かつ能力レベル別に体系化された研修メニューをそろえ、相談員の必要性和能力に応じて効果的に研修を実施 [精神・センター]

⑤外部研修への参加による知識の獲得

外部研修を受けた職員からの還元教養を実施 [少年]

国民生活センターの専門事例研修への派遣と伝達研修の実施 [消費]

⑥定期的な業務の実施状況の評価

相談者のニーズが的確に把握されているか、必要な情報や支援が相談者や関係機関にスムーズに提供されているか、という観点で業務を評価。週1回の定例会議や関係部署の担当者が集まる協議で、相談対応の改善、関係機関との連携、支援の迅速化を検討 [女性]

ウ 総合的な支援の充実

複数の問題を抱える者を他機関との連携により同時並行して支援することが必要なケースが増加しており、複数の機関やチームによる総合的な支援が効果的になされているものがある一方で、他分野との連携強化が必要とされる状況も見られる。県の相談機関がコーディネートすることなどにより適切な連携を図り、総合的な支

援をより効果的に進めていく必要がある。

なお、総合的な支援に関しては、市町村の体制や地域の社会資源のばらつきへの対応や、個人情報の共有の問題への対応も必要である。

〔取組事例〕

発達障害者支援のための手引き（チームアプローチのすすめ）を作成し、説明会で先進事例の紹介や個別支援会議の実演を行うことで、各市町村の具体的な取組につなげ、連携体制構築を促進 [発達]

一時保護児童の教育指導に、教職員 OB がボランティアで協力。質の高い教育支援ができる。 [児童]

（６）情報の共有・活用による相談の充実

一部に相談事例の共有などが十分でない状況も見られるが、相談事例等を相談窓口間でタイムリーに共有し、必要なときに参照できるようにすることは、相談の効果を高める上でも重要であり、事例集等の形でとりまとめられることが望ましい。

事例の集積やその分析を行い、それを相談窓口フィードバックすることは、相談窓口へのバックアップや相談員の対応能力の向上につながり、また、県民への意識啓発への活用、地域課題の抽出にも有効と考えられる。

〔取組事例〕

PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）により、全国の消費生活相談情報が共有されている。 [消費]

相談情報を電子システムに登録し、機関相互でのタイムリーな情報共有や、迅速な情報検索、対応状況のチェック、管理が可能である。（相談情報ファイル） [警察]

中央児童相談所では、佐渡に駐在職員を配置し、「ウェブ会議システム」により、音声だけでなく映像によるやりとりをリアルタイムで行える体制があることで、本所との協議をスムーズに行い、迅速、適切な対応ができる体制をつくっている。 [児童]

（７）効果的・効率的な相談に向けた業務の見直し

意識啓発・予防、利便性の向上、情報共有、連携などの分野で様々な工夫がなされている一方で、業務の振り返り等の時間がとりにくいなどの状況も見られる。効果的な相談を実施していく上で、自窓口の業務について定期的な評価を行い、継続的に改善を図っていくことが望まれる。感謝事例等のベストプラクティスを窓口間で共有することも相談の効果をさらに高めることにつながっていくものと考えられる。



写真 12 待合場所に設置された意見箱（左上）と補助暖房（右下）（中央福祉相談センター）

〔取組事例〕

相談件数等を参考に、専門相談のメニューを見直し〔高齢〕

週 1 回の定例会議や随時の担当者レベルの協議で、相談受理時の対応不備、頻回の電話が予測される事例、方針未決定の事例、保護者等からクレームがあった事例等、進行管理、対応方法の統一、改善点を検討。また、サービスに対する満足度等について、利用者の意見を聴取（意見箱）し、相談室等が寒い、との意見を受け、相談室等に補助暖房を設置〔児童〕

精神科病院入院患者への働きかけとして、病院との振り返りや部会での報告等を通じて、効果や必要性を確認し、ピアサポート体験発表の実施病院を拡大したり、新たに地域活動支援センターでの昼食交流会の開催をすることとなった。内容も参加者の感想等をもとに決めたり、理解しやすいように改善〔地域セ・茨内地域生活支援センター〕

（8）社会資源不足への対応

住民に身近な存在である市町村と県の相談窓口が適切に役割を分担して問題を抱える者の支援に当たっているものも多いが、市町村の体制によっては、相談に結びつける必要のある者の把握や相談後の支援の引継ぎなどが十分とはいえない状況もある。県の相談機関としても市町村の側面支援等に努めているが、地域で引き続き支援を受ける必要のある者に適切に支援がなされるよう、市町村段階での体制整備が行われることと併せて、市町村の状況に応じて引き続きそのサポート・バックアップを行っていく必要がある。

また、相談後の支援を地域の医療機関や支援を行う事業所に引き継ぐものや、総合的な支援が必要なものがあるが、地域の社会資源の偏在によりその地域での適切な支援が困難なものがある。これに対しては、隣接地域や地域の社会資源の整っている地域での支援がなされるよう、広域的観点からの補完が求められる。

精神保健福祉情報マップ

平成 25 年度



新潟県精神保健福祉センター
〒950-0994 新潟市中央区上戸 2 丁目 2-3
新潟ユニゾンプラザ ハート館
TEL 025 (280) 0111 (代表)
FAX 025 (280) 0112
相談専用ダイヤル 025 (280) 0113
高次脳機能障害相談専用 025 (365) 0177
ひきこもり相談ダイヤル 025 (284) 1001
E-mail ngt043040@pref.niigata.lg.jp
ホームページURL
<http://www.pref.niigata.lg.jp/seisshin/1219773857891.html>

写真 13 精神保健福祉情報マップ（小冊子）の表紙： 県内の医療機関や支援機関等住所・電話番号等を一覧で掲載

ア 補完的・代替的対応

地域に必要な支援機関等がない場合には、そうした社会資源を有する他圏域との連携体制の構築・円滑化が必要である。

〔取組事例〕

随時県内外の支援機関情報を情報マップ等へ反映 [精神・センター]

イ 市町村等県民に身近な相談機関の機能強化

県内各地域で、利用しやすく、質の高い相談を継続的に提供していくためには、住民に身近な相談機関としての市町村と、広域を所管し、専門性が高い県の機関が効果的に役割分担し、補い合うことが必要である。そのためには、市町村等の相談業務をバックアップすることが必要である。

〔取組事例〕

市町村の相談機関が、県の助言を受けられるように、市町村ホットラインを設置 [消費]

新潟市、長岡市に対する相談所の立ち上げ支援 [児童、女性]、新潟市との人事交流 [児童]

(9) 連携体制の強化

ア 継続的支援に向けた連携体制の強化

ワンストップ相談会といった関係機関との連携はもとより、NPOやボランティアなど多方面との適切な連携が行われているものもあるが、その一方、支援の範囲の拡大等に伴い他機関との連携強化を必要としているものがある。

問題事案の発生予防から相談後の支援の過程において、意識啓発・予防などには市町村、関係機関、民間団体、ボランティア等による一体的な幅広い連携が、問題を抱える者の把握や支援などには、関係機関、協力者等とのきめ細やかな実効性の高い連携が必要である。

連携においては、県庁の内外を問わず関係する機関、団体等との良好な関係の構築や適切な役割分担が求められるが、そのためには連携先に対する積極的な働きかけとその理解促進が必要であり、また、他分野の機関の業務内容の理解や担当者同士の「顔の見える関係」の構築、調整のノウハウの蓄積などを進めていくことが望まれる。

〔取組事例〕

関係機関に、自殺者の現状を数値等で具体的に説明し、ハイリスク者の具体事例を一緒に検討することで、自殺ハイリスク者の問題を関係機関が自分自身の問題と捉えるように



写真 14 菜園活動場所（新潟少年サポートセンター）

なった。[精神・三条]

非行少年の居場所づくり（菜園活動や座禅教室等）を通じた立ち直り支援活動に大学生ボランティアが協力。大学生は、少年と年齢が近く、同じ目線で親しみやすいため、継続的関わりに必要な人間関係の構築が容易となる。
[少年]

他機関に関わりをもってもらう際、可能な限り同行したり、同席で面接。

相談者が安心して他機関につながることができ、支援者も、情報量が増え、ともに対応を検討できる。丁寧な連携をした事例の方が、その後の支援が継続されやすい。[発達]

病院のソーシャルワーカーOB を嘱託員に採用し、病院との連携を効果的に行っている。
[いのち・上越]

地域の救急懇談会に参加し、連携がとりづらい救急医療現場からの情報を得る。[精神・長岡]

各種相談窓口の電話番号や開設日時を一覧にした冊子を作成。スムーズに他機関の窓口を紹介できる。[高齢]

〔他県事例〕 地域で活躍するキーパーソンとの連携 [青森県、秋田県]

地域で活躍するキーパーソンを見つけ、連携することは、官・民・学が連携した取組を進める上で効果的である。

青森県、秋田県、岩手県の北東北3県は、長い間、自殺率の上位を占めてきたこともあり、自殺対策に関する取組で全国的にも有名になったキーパーソンが何人もいる。キーパーソンのネットワークと協働することで、県域を超えて、行政と民間が連携している。また、キーパーソンの姿や情熱に行政や保健所、地域のボランティアも刺激を受け、活動のエネルギーとなっている。青森県では、ここ数年自殺予防のフォーラムの参加者を集めるのに苦労しておらず、今年度のフォーラムは、立見ができるなど、熱気があったという。

〔参考事例〕 ライフステージ移行時の円滑な情報の引継ぎ〔障害福祉課〕

発達障害者に対する支援については、生まれてから就学、就職、成人に至るまで、ライフステージに応じた継続的な支援が必要と考えられている。相談窓口に関してみると、乳幼児期は市町村の母子保健を中心に、小中学校等義務教育課程では各学校が、高校生に関する相談では県教育センター等が、大人に関する場合は県発達障害者支援センター等がそれぞれに相談を受けているが、ライフステージ移行時や支援者の変更時の情報の円滑な引継が行われず、支援が途切れる状況もある。

今年度、障害福祉課・義務教育課により「新潟県発達障害者支援体制整備に関する基本方針及びアクションプラン」が制定され、相談者の情報や経過を引き継いでいくためのツールである相談支援ファイルの活用など、ライフステージに応じた支援体制の構築を目指している。

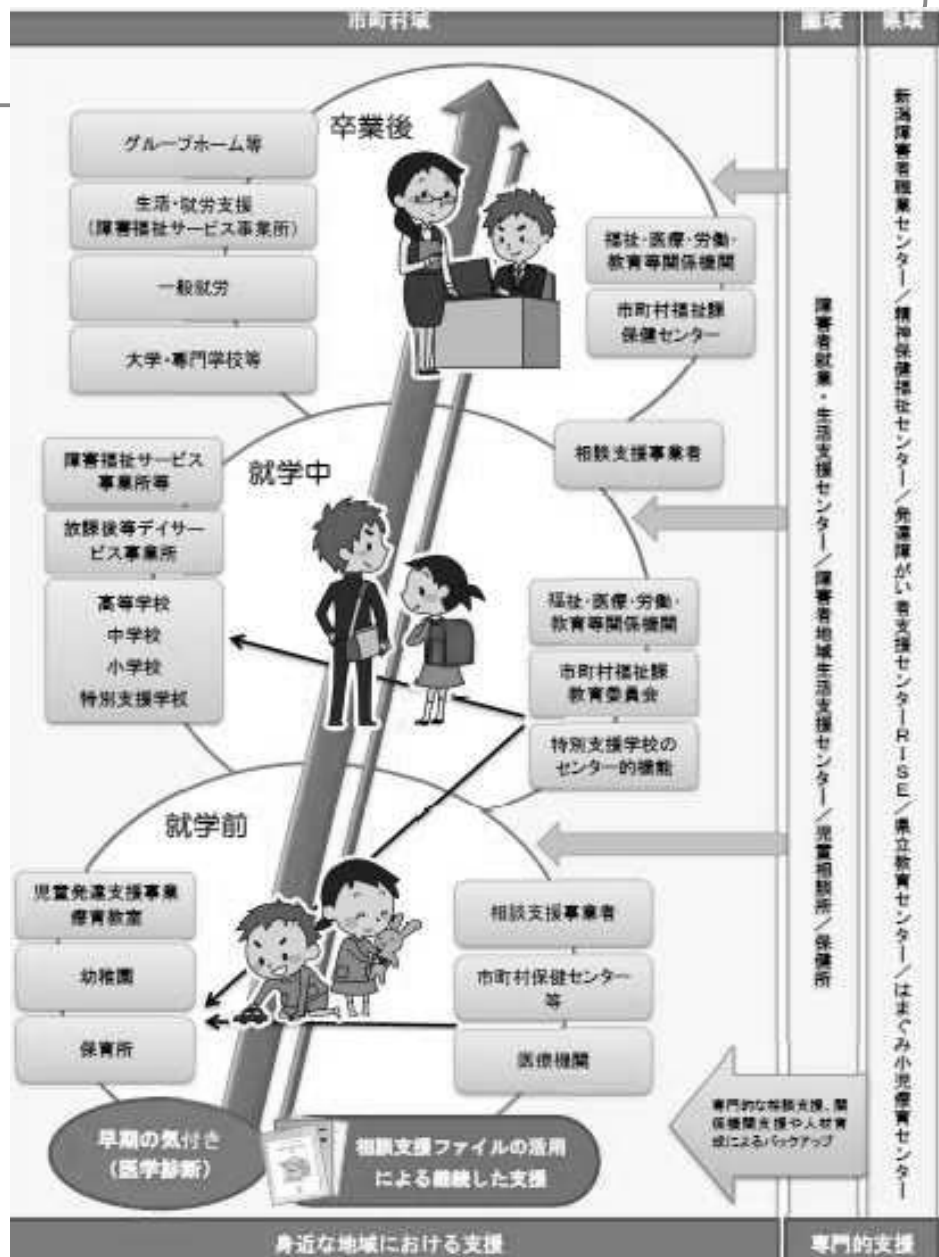


写真 15
ライフステージに応じた発達障害者の地域生活支援のイメージ
(障害福祉課)

イ 相談者に関する情報の適正・円滑な共有

相談窓口と他機関との間で問題を抱える者を引き継ぐ場合や、複数の問題を抱える者を他機関との連携により同時並行して支援する場合において、各機関により個人情報の取り扱いに差があることにより、適切な支援が困難となっているものがある。個人情報の適正な取扱いに留意しつつ、その情報を必要とするそれぞれの機関との間で個人情報を円滑に共有できるようにする必要がある。

個人情報の提供規制については、法令に基づく場合や、生命・身体・財産の保護の必要がある場合等の例外規定があり、相談支援で必要なケースはこれらに該当する場合も多いと考えられる。個人情報の取扱いに差が生じているような場合には、関係者間で個人情報の取扱いについての共通ルールを定め、情報提供が円滑に行われるように、関係者の理解を図ることが必要だと考えられる。

また、個人情報を保有する関係者が、当事者しか知り得ないプライベートな情報を相談機関に提供することで、本人との間の信頼関係が崩れてしまうことなどへの懸念をもっているような場合に対しては、幅広く関係者に対し、相談支援の必要性について理解を促進する必要がある。

〔他県事例〕 市町村の体制構築支援〔青森県〕

市町村の保健師への研修・助言にとどまらず、市町村の業務実施体制の構築をうながす積極的な取組も有効である。

青森県では、市町村レベルの自殺対策を進めるため、各市町村の首長に対するトップセミナーを開催してトップレベルの意識啓発をうながした。さらに課長塾を主催して、所属長レベルの意識啓発も行っている。また、自殺予防として、うつのスクリーニングの取組を市町村に働きかける際には、県各保健所の職員が地区診断等の打合せ段階から市町村職員と一緒に相談に乗りながら進めてきた。県の精神保健福祉センターの所長も市町村に何度も足を運び、市町村をフォローしている。

2 まとめ

本年度は、県民の抱える悩みや問題が多様化、複雑化するなかで、県の相談機関が「それらの問題を効果的に解決や支援につなげているか」について監査を行った。

県の相談機関は、社会環境が変化し、特に地域社会や家族の対応力の低下が言われているなかで、関係機関等と連携しながら県民の抱える問題の解決や支援に向けて懸命に取り組んでいる。

しかしながら、相談件数の増加や問題の複雑困難化、相次ぐ各種制度の拡充等に伴って様々な課題が生じており、これらの課題に対応するため、次の事項について重点的に取り組まれない。

(1) 相談窓口の利便性向上

県民の相談利用を促進するため、立地条件や開設時間等の制約があるためその利便性向上が求められているものについては、出張相談の実施やメール活用による相談受付など、相談者の利便性向上のための補完的手法の検討が望まれる。併せて、県民が訪れやすい窓口環境の整備に向けて、プライバシー保護や相談内容の分かりやすい案内などに適切な配慮が望まれる。

(2) 相談窓口体制の充実

拡大する県民の相談ニーズに対応するため、外部人材の活用や嘱託員制度の柔軟な運用に加え、職員の適正配置や業務配分の見直しなどによる業務量の適正化も含め、体制の充実を検討する必要がある。また、施設等に関しても、未利用財産や外部資源の活用、車両等の機材整備を必要に応じて検討されたい。

(3) 専門性の向上と組織的バックアップ

相談業務の高度化に対応して、専門性の向上が求められるものについては、業務に関する専門的な助言、相談事例やノウハウ、ベストプラクティス紹介等の事例集作成とともに、相談員の安全確保や心理的負担へのケア等、モチベーションの維持について組織的にバックアップしていく必要がある。併せて、各相談業務の状況について定期的に評価を行い、継続的に組織的な改善を図っていくことが望まれる。

(4) 機関連携と個人情報の共有

多様化、複雑化する相談内容にきめ細かく対応していくため、他機関との連携強化が求められているが、各機関同士が業務内容の相互理解を深めると同時に、各機

関担当者同士の「顔の見える関係」の構築が、相談者に対する総合的、継続的な支援をより実践的なものにすると考えられる。また、相談者に関する必要な情報共有を関係機関が適切かつ迅速に行うため、関係者間で個人情報取扱いの共通ルールを検討することが望ましい。

（５）効果的啓発と重層的支援体制の構築等

上記、窓口体制の充実強化と併せて、問題の発生予防及び潜在的要支援者を窓口へ誘導するために、広く県民に対する効果的な意識啓発の取組が望まれる。また、市町村機関との効率的な相互補完体制の構築やNPO等の民間支援団体との協働など、県民の問題解決へ向けた重層的な支援体制の構築が望まれる。

日々、解決を必要とする問題が生じ、また、社会環境が大きく変化するなかで、県の相談機関の役割はますます増大するものと考えられる。このようななか、県の相談機関が今後とも効果的、効率的に問題解決に向けた支援を行っていくことを期待したい。

なお、本年度の監査の結果において、各相談機関単独では解決が難しい課題も見られることから、平成26年度においては、相談関連情報の県施策へのフィードバック等、県民の相談から見える地域や県全体の課題解決に向けた対応について監査を実施する予定である。

別表 監査対象相談業務の概要（12業務）

1 消費生活に関する相談及び苦情処理

主 務 課	消費者行政課
窓 口	消費生活センター 県設置相談窓口 1箇所 窓口開設時間 月～金 9:00～17:00 電話相談 土 10:00～16:30 専任嘱託相談員 8人 ※消費生活センター設置市町村あり
目 的	消費者からの消費生活に対する相談等に助言、あっせん等の支援を行い、トラブルの解決に寄与する。
相談件数	22年度 7,029、23年度 6,623、24年度 6,410
対 象	県内在住の個人
主 な 相談内容	商品・役務の契約や解約、販売方法等に関する相談
相 談 の 概況動向	相談件数は、近年、6,000件～7,000件でほぼ横ばいで推移。 訪問販売や電話勧誘販売などの「特殊販売」の件数は3,000件程度でやや減少傾向にあるが、勧誘商品の高度化や勧誘手口の巧妙化等により、消費者からの相談内容はより複雑化する傾向にある。 年齢階層別では、65歳以上の高齢者の相談割合が年々増加傾向にあり、24年度は特に、“健康食品の送り付け”や“インターネット接続回線の電話勧誘”の相談が大幅に増加した。一方、29歳以下の若者の相談割合は減少傾向にあるが、通信販売に関する相談は引き続き多い状況にある。
そ の 他	市町村段階の相談体制を強化するため、相談員研修や市町村ホットラインの開設、弁護士相談の実施等により、市町村の相談活動の高度化を支援している。



消費生活センター
入口

2 高齢者総合相談

主 務 課	高齢福祉保健課
窓 口	委託（社会福祉法人 新潟県社会福祉協議会） 県設置相談窓口 1箇所 窓口開設時間 月～金 9:00～17:00 相談員4人（うち専任2人）
目 的	高齢者及びその家族等の抱える各種心配ごと、悩みごとに対する相談に応じるとともに、市町村の相談体制を支援する。
相談件数	22年度 1,520、23年度 1,205、24年度 1,429
対 象	県内全域のおおむね60歳以上の者及びその家族・親戚等
主 な 相談内容	一般相談：よろず相談として総合的な相談に応じる。相談内容によっては、より適切な窓口を紹介する。 専門相談：法律、税金等に関する相談に、専門の相談員が予約制で応じる。
相 談 の 概況動向	件数は1,400件前後で推移している。孤立化や老後の人生に関する相談、福祉サービスに関する相談割合が増加している。



高齢者総合相談センター案内パンフレットの表紙

3 障害者地域生活支援センターにおける相談

主 務 課	障害福祉課
窓 口	はまぐみ小児療育センター、コロニーにいがた白岩の里、新星学園、委託（12） 県設置相談窓口 15箇所 窓口開設時間 月～金 8:30～17:15 相談員 23人（うち専任6人）
目 的	障害者及び障害児の地域生活を支援するため、障害福祉保健圏域の中核事業所に原則として専任の相談員を配置し、専門的な相談支援及び地域ネットワーク構築に向けた広域的支援を行うとともに、県全域における相談支援体制に関する協議等を行う。
相談件数	22年度 26,779、23年度 20,022、24年度 18,460
対 象	・相談支援専門員、市町村の障害福祉担当者、障害福祉サービス事業所等 ・障害者（児）及びその家族
主 な 相談内容	療育支援に関する相談、精神障害者の地域移行・地域定着支援に関する相談、発達障害者支援に関する相談、就労支援に関する相談、相談支援事業所からの困難事例対応、サービス等利用計画作成に関する相談 等
相 談 の 概況動向	平成 24 年度から、国の制度改正を受けて、センターの業務について、直接的な相談支援よりも、市町村や地域の相談支援事業所への支援、連携体制構築のための支援に重点を置くこととしたため、全体の相談件数は減少傾向にある。



障害者地域生活支援センターの事業紹介パンフレットの表紙

4 発達障害者支援センターにおける相談

主 務 課	障害福祉課
窓 口	<p>発達障がい者支援センター「R I S E」（はまぐみ小児療育センター内に付置）</p> <p>県設置相談窓口 1 箇所</p> <p>窓口開設時間 月～金 8:30～17:15</p> <p>相談員 4 人（うち専任 2 人）</p> <p>※新潟市内は、新潟市発達障がい支援センター（JOIN）が所管</p> <p>※県障害者地域生活支援センター（県内 15 箇所）においても、発達障害に関する相談に対応</p>
目 的	<p>自閉症等の特有害な発達障害を有する障害児（者）、その家族からの相談に応じ、適切な指導・助言を行うとともに、関係施設との連携強化等により、地域における総合的な支援体制の整備を推進する。</p>
相談件数	22 年度 4,456、23 年度 3,477、24 年度 2,825
対 象	発達障害児（者）及びその家族（発達障害の可能性のある場合を含む）
主 な 相談内容	<p>医療機関や相談機関等についての問い合わせ、家庭における養育等についての相談、学校での対応等についての相談、就労に関する相談、発達障害ではないかなど未診断の時点での相談 等</p>
相 談 の 概況動向	<p>平成 18 年 7 月開設後、平成 22 年 1 月の新潟市発達障がい支援センター「J O I N」開設後の平成 22 年度まで相談件数は増加、その後は、新潟市分の相談が徐々に J O I N に移行し、相談件数は減少傾向にある。</p>
そ の 他	<p>市町村を中心とした相談支援体制の構築について明記した基本方針（「新潟県発達障害者支援体制整備に関する基本方針及びアクションプラン」）を平成 25 年 4 月に策定した。</p>



発達障がい者支援センター（はまぐみ小児療育センター内）

5 精神保健福祉相談

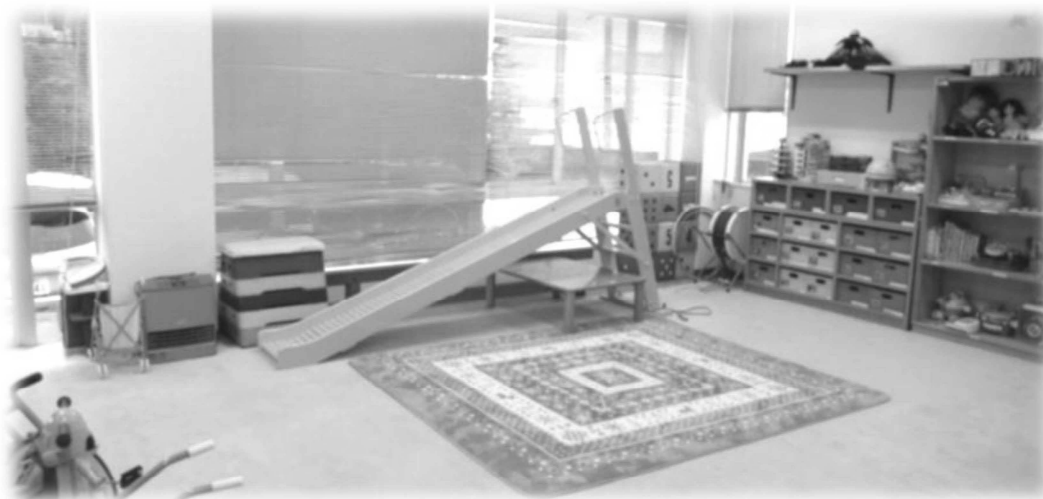
主 務 課	障害福祉課
窓 口	精神保健福祉センター、地域振興局健康福祉(環境)部 (12) 県設置相談窓口 13 箇所 窓口開設時間 月～金 8:30～17:15 相談員計 34 人
目 的	精神保健福祉上の諸問題に対して相談に応じ、適切な指導・助言を行うとともに、関係機関との連携により、精神的健康の保持及び向上並びに障害者等の適切な医療の確保、再発の防止及び社会復帰の促進に努める。
相談件数	22 年度 14,655、23 年度 15,781、24 年度 15,915(年度報 相談+訪問指導)
対 象	精神障害又はその疑いのある者、その家族、地域住民、市町村等の関係相談実施機関の担当者
主 な 相談内容	精神疾患への不安、医療機関の紹介など精神疾患の診断・治療に関する こと、ストレスや対人関係上の悩みなど心の健康に関すること 等
相 談 の 概況動向	全体の相談件数は増加傾向にある。統合失調症に関する相談だけではなく、発達障害や高次脳機能障害等の従来の医療的な対応だけでは困難な相談や自殺念慮等に関する相談等、相談内容が多岐にわたってきている。

6 いのちとこころの支援センターにおける相談

主 務 課	障害福祉課
窓 口	いのちとこころの支援センター(新発田、長岡、上越の各地域振興局健康福祉環境部内に設置) 県設置相談窓口 3 箇所 窓口開設時間 月～金 8:30～17:15 専任嘱託相談員 6 人
目 的	自殺未遂者など自殺ハイリスク者及びその家族に対する支援と、保健・医療・福祉等の関係機関と連携した支援体制づくりを強化する。
相談件数	24 年度 856
対 象	自殺未遂者など自殺ハイリスク者及びその家族、保健・医療・福祉等の関係機関の担当者
主 な 相談内容	自殺未遂の背景・原因にかかる健康問題、経済・生活問題、家庭問題等に関する相談
相 談 の 概況動向	平成 24 年 8 月、県内 3 箇所に開設。割合としては電話相談が多いが、来所や訪問件数も増加してきている。

7 児童相談

主 務 課	児童家庭課
窓 口	児童相談所（中央、新発田、長岡、南魚沼、上越） 県設置相談窓口 5箇所 窓口開設時間 月～金 8:30～17:15 子ども・女性電話相談、DV・児童虐待相談電話 土日祝日を含む毎日 9:00～22:00 相談員計 62人 ※新潟市内は、新潟市児童相談所が所管
目 的	18歳未満の児童に関する相談のうち、専門的な知識及び技術を必要とする問題について、家庭、市町村などからの相談に応じ、社会的・医学的・心理学的判定を行い、指導・施設入所措置等を採用。
相談件数	22年度 3,372、23年度 3,506、24年度 3,590
対 象	18歳未満の児童、その家族
主 な 相談内容	養護相談：保護者の病気、死亡、離婚等により家庭で養育困難になった児童の相談。虐待、放任等養育環境上問題のある児童の相談。 障害相談：肢体不自由、視聴覚の障害、精神発達の遅れ、言葉の遅れ等に関する相談。 育成相談：反抗、家庭内暴力、落ち着きがない、内気等の性格上の問題、不登校、進学、就職、学業不振、しつけ等の相談。
相 談 の 概況動向	児童虐待の件数が上昇傾向で推移。民法、児童福祉法、児童虐待防止法等、関係法令の改正及びそれに伴う国通知や指針の改定により、児童虐待相談・対応において求められる業務が複雑化、困難化、高度化。
そ の 他	市町村が第一義的な相談窓口。児童相談所は、専門的な知識及び技術を必要とする事例について、家庭、市町村などからの相談に応じる。



プレイルーム（長岡児童相談所）

8 女性相談

主 務 課	児童家庭課
窓 口	女性福祉相談所（県配偶者暴力相談支援センター） 県設置相談窓口 1箇所 窓口開設時間 月～金 8:30～17:15 子ども・女性電話相談、DV・児童虐待相談電話 土日祝日を含む毎日 9:00～22:00 相談員計 19人
	※県のほか、新潟市及び長岡市も配偶者暴力相談支援センターを設置
目 的	夫等からの暴力や、離婚したいなど女性の生活上の諸問題について相談に応じ、必要な指導・援助を行う。
相談件数	22年度 956、23年度 926、24年度 917
対 象	女性
主 な 相談内容	配偶者からの暴力被害、離婚問題、生活困窮、帰住先なし、家庭問題等
相 談 の 概況動向	全体の相談件数は減少傾向。離婚、男女問題、精神的問題などで大幅な減少が見られる一方、DV相談については、近年500件台で高止まり傾向。
そ の 他	市町村に対して、担当者への実務研修、相談業務支援、基本計画策定、相談窓口整備の働きかけ等を行っている。



DV相談案内のカード

9 教育センターにおける教育相談

主 務 課	義務教育課
窓 口	教育センター 県設置相談窓口 1箇所 窓口開設時間 月～金 9:00～17:00 相談員9人（うち専任1人）
目 的	学校や家庭における幼児・児童・生徒の諸問題について、児童・生徒・保護者・教育関係者からの相談に応じ、問題解決に寄与する。
相談件数	22年度 1,550、23年度 1,477、24年度 1,718
対 象	幼児、小学校・中学校・高等学校、特別支援学校の児童生徒及びその家族や学校関係者
主 な 相談内容	いじめについての相談、不登校についての相談、特別な配慮を要する児童生徒の対応についての相談
相 談 の 概況動向	来所相談、電話相談の増加（来所相談：H22 254件→H24 330件、電話相談：H22 1,163件→H24 1,272件）。小学校、中学校、高等学校ともに、不登校の相談が多い。



教育相談受付窓口

10 警察安全相談

主 務 課	警察本部警務部広報広聴課
窓 口	けいさつ相談室、警察署（30） 県設置相談窓口 31箇所 窓口開設時間（けいさつ相談室） 月～金 8:30～17:15 （各警察署） 月～金 9:00～17:45 相談員 49人（うち専任 46人）
目 的	県民の安全と平穏に関する相談に応じ「個人の権利と自由を保護し、公共の安全と秩序を維持する」という警察目的を達成するため、相談に係る個々の事案の解決活動を通じて警察の責務の的確な遂行と警察運営の適正化を図る。
相談件数	22年 32,891、23年 33,973、24年 37,099
対 象	警察に関係する困り事や悩みを持っている者すべて
主 な 相談内容	警察活動に関する相談・要望、ストーカー行為・家庭内暴力・子供の非行・悪質商法、事件には至っていないが、不安や危険を感じていることなど警察に関連するあらゆる相談。
相 談 の 概況動向	全体の相談件数は、増加傾向にある。相談内容については、重要な相談と位置づけているストーカー及びDV事案、恋愛感情等のもつれに起因する各種トラブル等の相談が増加している。

警察の相談ダイヤル #9110

あなたの相談や困り事は…
 シャープ きゅう いち いち まる
9 1 1 0
(ブザー式電話)
 または
 ○ けいさつ相談室 025-283-9110
 ○ 女性被害110番 025-281-7890
 ○ 最寄りの警察署



事件・事故の緊急時は110番
 新潟県警察本部

警察相談ダイヤル周知の広報

11 少年相談

主 務 課	警察本部生活安全部少年課
窓 口	少年サポートセンター（3）、警察署（30） 県設置相談窓口 33箇所 窓口開設時間（サポートセンター）月～金 8:30～17:15 （各警察署） 月～金 9:00～17:45 相談員 202人（うち専任 17人）
目 的	少年又は保護者等から少年の非行の防止及び保護、その他少年の健全育成に係る事項に関し、悩みごと、困りごと等の相談があったときに、当該相談の内容に応じ、必要な指導、助言その他の援助を行う。
相談件数	22年 2,700、23年 3,232、24年 3,429
対 象	20歳未満の少年及びその保護者並びに学校関係者等
主 な 相談内容	少年の非行、不良行為等の問題行動に関する相談
相 談 の 概況動向	近年、少年サポートセンターにおける相談取扱い件数が増加傾向にある。内容及び相談者別の割合については、大きな変動は認められない。

12 サイバー犯罪に関する相談

主 務 課	警察本部生活安全部生活保安課
窓 口	サイバー犯罪対策室 県設置相談窓口 1箇所 窓口開設時間 月～金 8:30～17:15 相談員 3人 ※警察署（30）でも相談を受け付ける。
目 的	サイバー犯罪の予防及び被害防止を図る。
相談件数	22年 1,391、23年 1,517、24年 1,644（※警察署で受け付けた件数を含む。）
対 象	県民全般（他都道府県住民からの相談もあり）
主 な 相談内容	アダルトサイトの画面をクリックしただけで、多額の会員料金を請求する画面が表示された、ネットオークションで商品を落札して代金を振り込んだが、商品が送られてこない等の相談
相 談 の 概況動向	迷惑メール・スパムメールによる被害に関する相談が増加している。

(参考資料) 県が実施している相談業務の一覧

所管 部局	主務課	No.	相談業務名	窓口 数	平成24年度 相談件数	
総務	地域政策課	1	にいがた暮らし相談	1	353	
県民 生活 環境 部	県民生活課	2	NPO法人設立、運営相談	1	5,626	
		3	交通事故相談	1	916	
	消費者行政課	4	消費生活に関する相談及び苦情処理	1	6,410	
	男女平等社会推進課	5	男女平等推進相談	1	1,616	
福祉 保健 部	医務薬事課	6	小児救急医療電話相談	1	882	
		7	県民医療安全相談	13	711	
		8	覚せい剤等相談	14	9	
		9	医薬品等電話相談	1	357	
	高齢福祉保健課	10	高齢者総合相談	1	1,429	
	健康対策課	11	石綿健康被害相談	12	24	
		12	難病患者医療相談	12	13,096	
		13	難病患者訪問相談	12	1,423	
		14	難病相談支援センターにおける相談	1	1,034	
		15	原爆被爆者相談	12	70	
		16	エイズ個別相談及び無料匿名HIV抗体検査	13	1,949	
		17	ウイルス肝炎相談	13	418	
		18	栄養表示関係相談	12	127	
		19	生涯を通じた女性の健康支援	12	152	
	障害福祉課	20	身体障害者更生相談	5	12,560	
		21	知的障害者更生相談	5	1,412	
		22	障害者地域生活支援センターにおける相談	15	18,460	
		23	発達障害者支援センターにおける相談	1	2,825	
		24	障害者就労・生活支援センターにおける相談	7	30,630	
		25	障害者110番	1	1,798	
		26	精神保健福祉相談	13	15,915	
		27	いのちとこころの支援センターにおける相談	3	856	
		28	ひきこもりに関する相談	13	298	
		29	高次脳機能障害に関する相談	13	1,635	
	児童家庭課	30	児童相談	5	3,590	
		31	女性相談	1	917	
		32	母子自立支援員による母子家庭等の生活・就業相談	9	691	
		33	ひとり親家庭等に対する就労支援相談・養育費取得相談	1	1,012	
	産業 労働 観光	商業振興課	34	貸金業に関する相談	1	24
		労政雇用課	35	労働相談	4	2,737
			36	U・Iターン相談	1	1,648
	教育 庁	義務教育課	37	教育センターにおける教育相談	2	1,718
		義務教育課	38	いじめ相談電話	1	783
高等学校教育課		39	青少年相談	1	102	
生涯学習推進課		40	生涯学習相談	1	607	
		41	家庭教育・子育てで電話相談(すこやかコール)	1	962	
警察 本部	警務部広報広聴課	42	警察安全相談	31	37,099	
	警務部警務課	43	犯罪被害者支援に関する相談	2	214	
	生活安全部少年課	44	少年相談	33	3,429	
	生活安全部生活保安課	45	サイバー犯罪に関する相談	1	1,644	

※警察本部所管の相談件数は、平成24年(暦年)のもの

6 部局	19 主務課	45 業務	305 箇所	180,168 件
---------	-----------	----------	-----------	--------------

監査委員事務局実施の行政監査予備調査結果による(平成25年7月現在)

