



発行 新潟県

号外 1

平成27年3月27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27年3月27日

新潟県監査委員	野 上 信 子
新潟県監査委員	小 島 隆
新潟県監査委員	内 山 五 郎
新潟県監査委員	田 宮 強 志

平成26年度

行政監査結果報告書

(相談業務における課題解決のプロセスについて

～現場支援のための施策形成サイクル拡充に向けて～)

平成27年3月

新潟県監査委員

目 次

第1	行政監査の趣旨	1
第2	監査のテーマ及び目的	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	1
1	監査の実施期間	1
2	対象業務等	2
(1)	前回の対象業務（平成25年度行政監査）	2
(2)	今回の対象業務と監査の方法（平成26年度行政監査）	2
第4	監査の着眼点等	3
1	監査の基本的視点（現場支援のための施策形成サイクルの現状と課題）	3
2	相談を起点とする情報の流れと課題解決に向けたプロセスモデル	4
3	監査の着眼点	6
第5	監査結果	8
1	消費生活に関する相談と課題解決プロセス	8
2	発達障害に関する相談と課題解決プロセス	10
3	自殺に関する相談と課題解決プロセス	12
4	児童虐待に関する相談と課題解決プロセス	14
第6	監査に係る意見等	16
1	相談業務における課題解決プロセスの状況	16
	【相談窓口体制】	16
	【相談記録情報処理システム】	17
(1)	各相談窓口のバックアップ体制	18
(2)	相談者情報の共有	18
(3)	情報集約	19
(4)	部局横断の対策検討	20
(5)	フィードバック	20
(5-1)	施策形成	20
(5-2)	連携支援ツール	21
(5-3)	啓発	21
(5-4)	人材育成	22
2	まとめ	22
	相談現場における先進的な取組事例	23

資料.....	25
【資料1】 P I O-N E Tの概要について.....	27
【資料2】 消費生活相談情報（入力フォーマット）.....	29
【資料3】 R I S Eの相談記録様式（相談用紙、相談アセスメント票、相談記録）	31
【資料4】 相談支援ファイル（一部抜粋）.....	38
【資料5】 県いのちところの支援センターの相談記録票.....	51
【資料6】 新潟県こころの相談ダイヤル 夜間・休日相談受付記録.....	57
【資料7】 児童虐待に関する相談記録書式例（虐待相談・通告受付票、虐待状況チェックリスト）.....	58

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 監査のテーマ及び目的

1 監査のテーマ

「相談業務における課題解決のプロセスについて
～現場支援のための施策形成サイクル拡充に向けて～」

2 監査の目的

市場経済をめぐる環境の急速な変化や、社会生活や家族関係をめぐる構造的な状況変化の中で、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・必要性・緊急性が増大してきている。

平成25年度の行政監査では、相談者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、県が行う相談業務が効果的に県民の悩みや問題の解決につながっているかどうかについて監査を行った。その中で、相談員は相談者の支援に懸命に取り組んでいるが、相談事案の増加や相談内容の複雑化、相談体制の制約等により、相談機関単独で相談者の問題に十分に対応することが困難となっている状況が見受けられた。

今年度の監査においては、県民の抱える問題の解決を効果的に行うには、相談対応だけでなく、相談等から抽出された課題に対して、地域や県全体の連携や支援を強化するなど相談機関を超えるレベルでの対応も重要であるとの認識から、それらの課題解決に向けた対応のプロセスに焦点を当てて監査を実施した。

第3 監査の実施概要

1 監査の実施期間

平成26年7月から平成27年2月まで（予備調査を含む。）

2 対象業務等

(1) 前回の対象業務（平成 25 年度行政監査）

本県では 45 の相談業務を行っており、相談窓口数で見ると、延べ 305 箇所になる。平成 25 年度の行政監査では、この中から、県民の利用が多く緊急性の高いものを中心に、次の 12 業務について監査を行った。

- ①消費生活に関する相談及び苦情処理
- ②高齢者総合相談
- ③障害者地域生活支援センターにおける相談
- ④発達障害者支援センターにおける相談
- ⑤精神保健福祉相談
- ⑥いのちとこころの支援センターにおける相談
- ⑦児童相談
- ⑧女性相談
- ⑨教育センターにおける教育相談
- ⑩警察安全相談
- ⑪少年相談
- ⑫サイバー犯罪に関する相談

(2) 今回の対象業務と監査の方法（平成 26 年度行政監査）

今年度は、各相談業務における一般的な幅広い相談内容の中から、より具体的な特定の問題に関する相談に焦点を絞り、相談を起点に県の施策レベルの対応の中から優良な取組事例を抽出する観点で、次の 4 つの相談業務における課題の把握から解決に至るまでのプロセスを監査対象とした。

- ① 消費生活に関する相談業務
- ② 発達障害に関する相談業務
- ③ 自殺に関する相談業務
- ④ 児童虐待に関する相談業務

監査は、上記の相談業務を所管している主務課（2 部局 3 所属）から提出された監査資料に基づき実地により行った。

また、実際の相談業務及び関連する業務を行っている次表の所属・団体について関係人調査を行った。

ほか、配偶者からの暴力等に関する相談に関連する業務及び障害者地域生活支援センターが行う精神障害者地域移行・地域定着支援に関する業務について参考聴取した。

相談業務	監査実施所属	関係人調査実施所属・団体
消費生活に関する相談業務	消費者行政課	消費生活センター 消費生活ネットワーク新潟
発達障害に関する相談業務	障害福祉課	健康対策課 義務教育課 精神保健福祉センター はまぐみ小児療育センター 上越地域振興局健康福祉環境部 社会福祉法人燕・西蒲原福祉会 (県央圏域障害者地域生活支援センター) 社会福祉法人上越市社会福祉協議会 (上越圏域障害者地域生活支援センター) NPO法人にいがた・オーティズム (ワーキングサポートセンタースタンバイ)
自殺に関する相談業務	障害福祉課	精神保健福祉センター 上越地域振興局健康福祉環境部 (上越地域いのちとこころの支援センター) 社会福祉法人新潟いのちの電話
児童虐待に関する相談業務	児童家庭課	健康対策課 中央福祉相談センター

第4 監査の着眼点等

1 監査の基本的視点（現場支援のための施策形成サイクルの現状と課題）

<困難事案の増加に日々奮闘する相談員の姿>

昨年度の監査では、主として問題を抱える県民への相談・支援に当たる相談窓口の現状や課題を監査した。その過程で、最前線で相談・支援に当たる担当者は、家庭や地域社会の対応力の低下などが指摘されているなかで、相談窓口のみでは解決が難しい複雑化・専門化・高度化する困難事案を大量に抱え、問題解決に向けた様々なプレッシャーにさらされながら、日々奮闘している姿が見られた。

<課題の抽出と有効な対策のフィードバック>

相談窓口や支援の現場での解決が困難な課題については、施策全体の中で、そのような課題を把握し、それらを解決していくことが求められる。このため、今年度の監査においては、そのような課題に関する情報が相談・支援の現場からどのような方法・ルートで抽出され、どのようにして解決に向けて取り組まれているのか、また、施策レベルでの対応が必要なものについては、その施策が現場にフィードバックされ、問題を抱える県民への効果的な支援・解決に結びついているかに着目した。

<対応プロセスの比較検討と望ましい方向性の抽出>

監査に当たっては、監査対象4業務の対象者や支援内容、さらには支援体制や制度の成熟度などが異なっているため、次に示すモデルを用いて、相談を起点とする情報の流れと解決に向けた対応のプロセスを比較検討することで、今後の業務展開の参考となるような特色ある有効な取組とその効果を示すことを試みた。

2 相談を起点とする情報の流れと課題解決に向けたプロセスモデル

潜在的対象者の窓口への誘導・相談窓口体制

問題を抱える県民に対して県や関係機関が適切な支援を行うためには、まずこれらの機関が問題を抱える県民を発見し、相談・支援窓口につなぐことが重要である。

当事者に相談窓口へのアクセスが期待できる場合であれば、当事者の意識啓発に加えて、利用しやすい窓口や手続の整備が重要となる。

これに対して、児童虐待の被害者など、当事者に主体的な行動が期待できないような場合は、関係機関と連携した地域での見守り体制の構築など早期発見の仕組み作りが必要となる。この場合、関係者の気づき・発見を促す知識や判断ツールの普及、当事者を確実に窓口につなぐルートや連携体制の整備、関係者の行動を促す意識啓発が重要となる。

相談窓口については、県民の利便性のために、県内各地に身近な窓口を配置する必要性と、複雑な問題に対応できる専門的窓口を設置する必要性とのバランスの中で、各相談窓口へのバックアップを行いながら、相談業務の性質によって、多元的または多層的に相談窓口が配置されている。

相談記録の整理と共有・活用のしくみ（相談記録情報処理システム）

上記のプロセス全体に関して、相談記録やそこから得られる情報は、支援関係機関と共有することで相談者への支援に役立つだけでなく、その後の施策検討や施策形成、さらには各相談窓口担当者へのバックアップ支援、また県民への情報提供、意識啓発において、極めて重要かつ貴重な情報と考えられる。最前線の窓口で得られる情報を処理し、各関係機関・担当者と共有し、相談者支援に活用し、さらにはその後の施策形成や意識啓発までつなげる情報処理のプロセスの整備が重要である。

他の相談窓口や支援機関への引継（相談者情報の共有）

県や関係機関が窓口で相談を受けた場合に、他により適切な支援機関があり、引き継ぎが必要と判断する場合には、迅速に引き継ぎを行う必要がある。この場合、最初に相談を受けた機関の担当者が、相談内容の核心を的確に把握し、相談内容等の情報を整理して伝える能力や情報伝達ルールの整備が重要となる。また、他機関の支援内容についての知識や、担当者同士の顔の見える関係の構築など、スムーズな情報共有のための日頃の連携体制の構築が重要となる。

対応方針の決定と実施（相談者対応／事業者等対応／啓発 等）

問題を抱える当事者への助言や支援に当たっては、当事者を取り巻く状況を適切に判断し、適した支援を行う支援者の技量、高度の専門性が必要である。複数の問題を抱える者に対しては、関係機関の担当者で集まって、当事者に関する情報を共有し、支援方針を協議する必要がある場合もあり、その調整を行うコーディネーターは大きな役割を有する。

また、問題を抱えるリスクの高い者等に対して予防啓発が必要な場合には、啓発活動のノウハウやネットワークを有する機関と連携し、効果的な予防啓発を行うことが重要である。

情報集約

現場の連携により可能な限りの当事者支援体制をとっても、当事者及び関係者の認識の不足、関係機関の体制不備、サービス事業所等の社会資源の不足、制度の不備等により、現場レベルでは、解決の困難な事案も少なくない。そのような場合は、現場で解決困難となっている問題を把握し、課題を抽出して、施策等のレベルで検討することが必要となる。

相談情報等の分析検討と新たな施策の検討

現場で解決困難な事案や地域の課題の解決に当たっては、広域的な情報を分析し、関係機関と情報を共有して対策を協議するなど、実効的な解決策の立案に向けた体制の構築・運営が必要である。

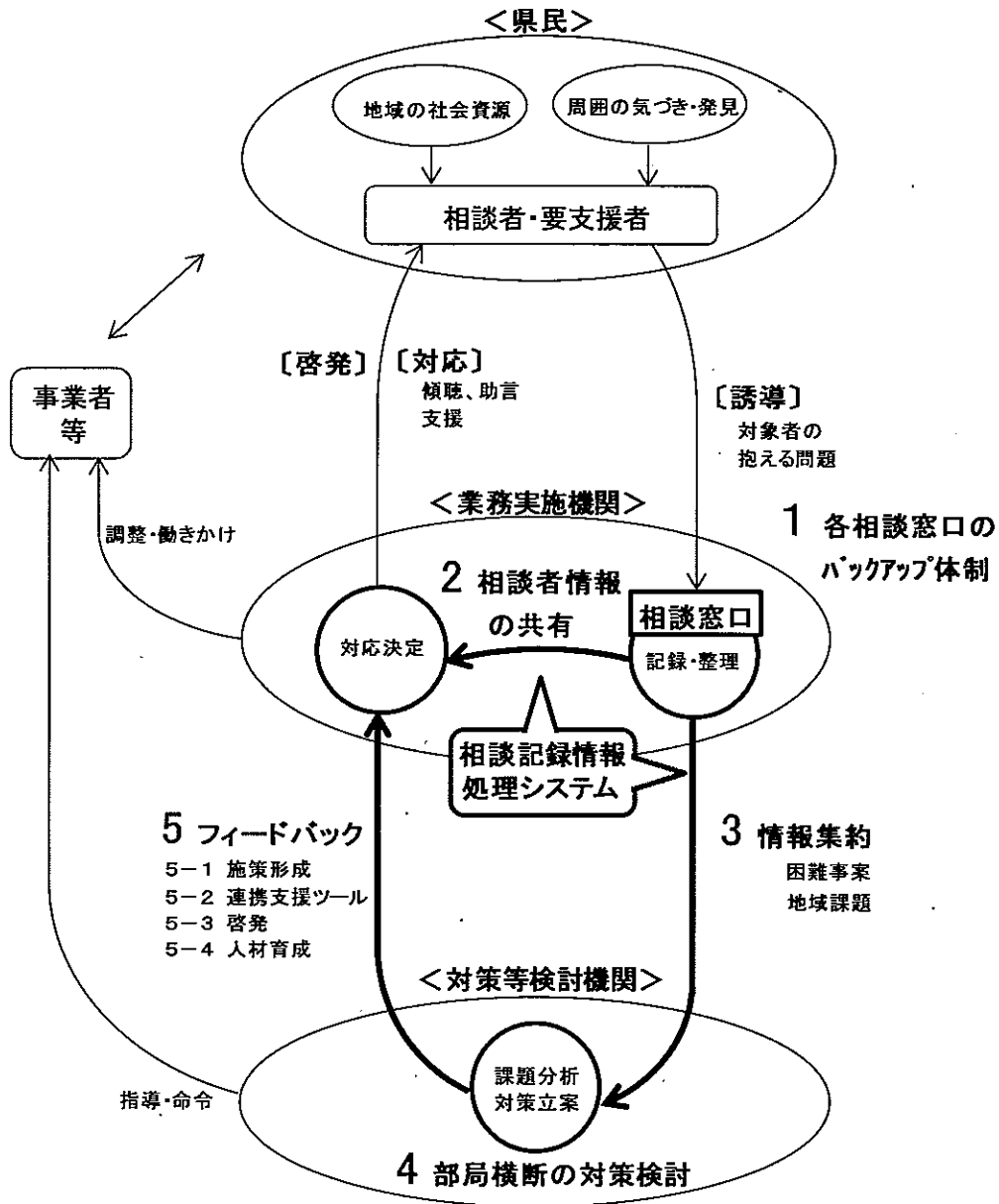
有効な対策のフィードバック

次に、こうして分析された有益な情報や検討の結果考案された有効な対策は、相談者支援や予防啓発の現場にフィードバックされて、初めて県民の問題解決につながる。有益な情報や有効な対策内容には、①施策形成（主務課の毎年度事業や国が行う法制度改正等）、②連携支援ツール（業務実施機関の連携方法を示すマニュアルや情報共有フォーマット等）、③県民の意識啓発、④人材の育成（県・市町村・民間の相談員の養成または資質の向上等）などがある。これらが、実施機関に確実に伝わり、実施されるよう、伝達方法を工夫したり、実施状況をフォローしたりすることが重要である。

以上のような情報の流れと対応のサイクルを通じて、現場が抱えている困難にサポートが与えられ、問題を抱える県民の支援につながることを期待される。

上記の考え方を模式的に示したのが、次の図表1である。

図表 1 相談を起点とする一連の情報の流れと課題解決に向けた対応プロセス



3 監査の着眼点

昨年度は、相談窓口への誘導、相談対応、意識啓発、関係機関との連携など、主に現場における相談業務の実施状況（現場対応サイクル）について監査を行った。

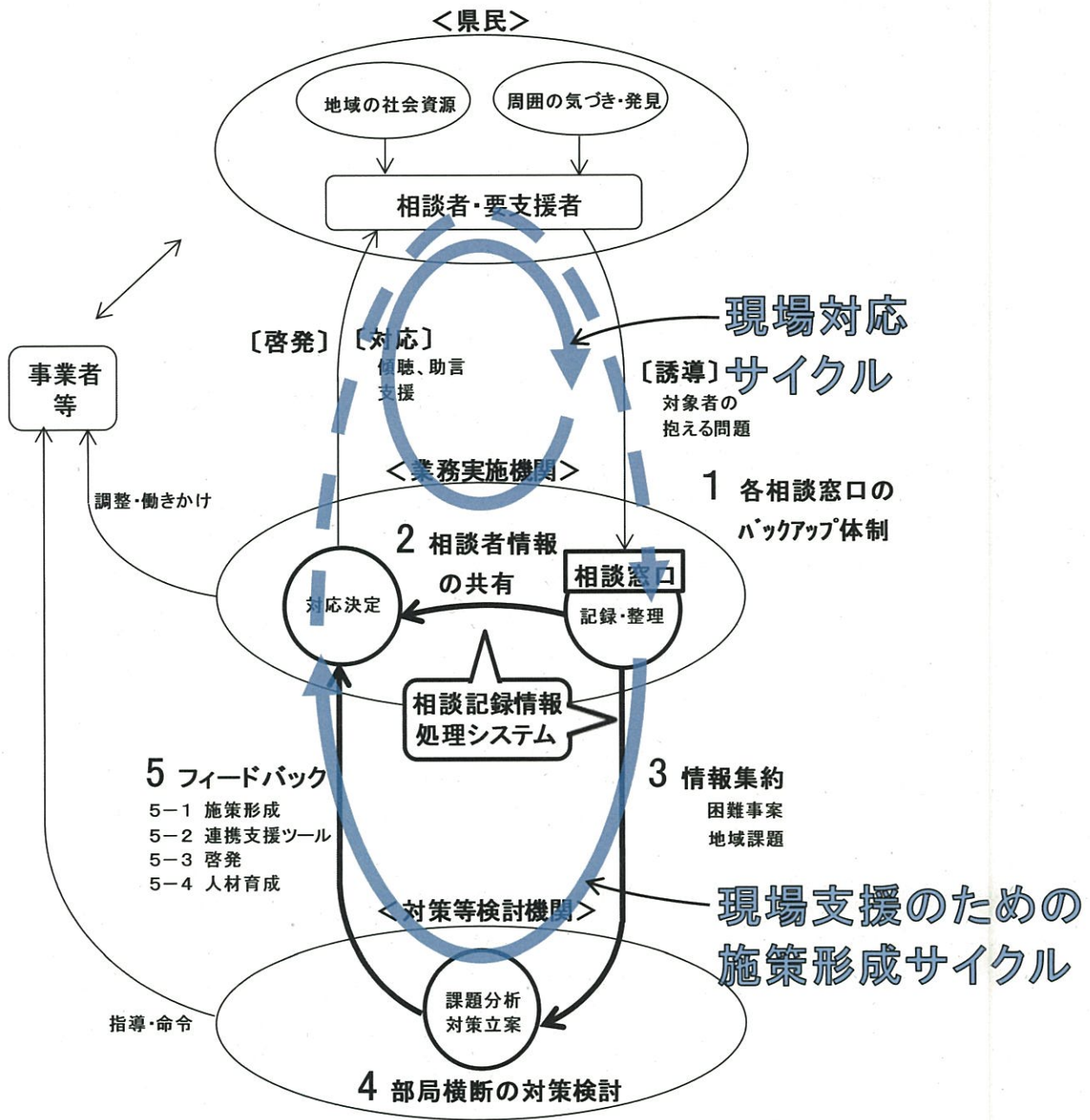
その結果、現場だけでは解決困難な問題や地域の課題が見られたことから、今年度は、昨年度の監査結果を踏まえた上で、相談業務における課題解決のプロセスについて監査を行った。具体的には、相談窓口に対して県などが行うバックアップ（図表2の1）、相談窓口や支援関係機関などにおける相談者情報の共有（図表2の2）、相談窓口で得られた情報の集約、それらを基に行われる課題分析・対策立案及び決定された対応策等の現場へのフィードバック（現場支援の施策形成サイクル、図表2の3～5）について、相談記録に関する情報の流れ・内容・質に着目して監査を行った。

- 1 市町村や県などの相談窓口に対して、県や国はどのようなバックアップを行っているか。
- 2 相談窓口で得られた情報を記録・整理し、必要に応じて関係機関と情報を共有しながら対応方針を決定し、支援や啓発につなげていくプロセスはどのようなものになっているか。
- 3 相談で得られた情報を集約し、現場で解決困難な問題や地域の課題を把握・抽出するプロセスはどのようなものになっているか。
- 4 抽出した地域特有の課題や県全体の課題を分析し、対策に結びつけるプロセスはどのようなものになっているか。
- 5 決定された対応策や分析の結果得られた有益な情報が、現場にフィードバックされるプロセスはどのようなものになっているか。



写真：県の障害者支援に関する検討部会の様子（個別の相談支援の事例を通じて明らかになった地域の課題や対応事例を関係機関で共有し、対策の検討を行っている。）

図表 2 現場対応サイクルと現場支援のための施策形成サイクル



第5 監査結果

1 消費生活に関する相談と課題解決プロセス

相談窓口体制

- ・市町村消費生活相談窓口（うち消費生活センター設置9市町）、県消費生活センター、国民生活センターの相談窓口で相談を実施。各相談窓口が多面的・並列的に対応。
- ・全国統一ダイヤル（消費者ホットライン）で市町村または県のセンターにつながる。

相談記録情報処理システム

- ・「全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O-N E T）」により、国民生活センター、県センター、システムに加入している市町村の間で情報が共有化されている。
- ・P I O-N E Tの各窓口端末では、全国統一フォーマットで相談情報が入力され、情報はP I O-N E Tにより管理される。相談機関では、個人情報を除き個別相談処理事例の検索閲覧が可能。

1 各相談窓口のバックアップ体制

- ・県センターでは、専用電話回線（市町村ホットライン）により市町村相談員に助言（地域（上・中・下越）担当相談員を決めて対応。）。
- ・相談員はP I O-N E Tの端末で全国事例を検索し、相談対応の参考に利用。
- ・県センターでは、市町村相談員の現地研修等を行うほか、県センター相談員を市町村に派遣し、研修を実施（地域担当相談員が対応。）。
- ・国民生活センターは、新手口、多発ケース等について消費生活センター等へ対処方法等の情報を提供。

2 相談者情報の共有

- ・生命・身体に影響が及ぶような事案や、犯罪が疑われるような事案は、速やかに関係機関（国、保健所、警察等）へ通知。
- ・違法性が疑われる事案は、必要に応じ当該法令を所管する部局等に連絡。
- ・県消費者行政総合対策会議において、消費者事故等に係る情報伝達体制を関係各課で確認。

3 情報集約

- ・P I O-N E Tから属性、契約類型等による全国・県内の統計データを得ることが可能。
- ・県センターでは、週、月、年度単位の相談状況を分析し、本庁や市町村に提供。

4 部局横断の対策検討

- ・県消費者行政総合対策会議を設置し、庁内の関係部局と連携。
- ・生命・身体の危険・危害に関する情報に関しては、関係各課と連絡体制を構築。
- ・多重債務者対策連絡会議、消費者被害防止等連絡会議において、県警と連携。

5-1 施策形成

- ・P I O-N E Tや県センター職員・相談員の知見等により、相談情報の分析等を行い、消費者に対する注意喚起・啓発、関係機関（個別法所管行政庁、警察等）への情報提供・通知など、被害拡大防止、再発防止、未然防止のための対応を検討。
- ・県の不当取引行為等調査検討会において、不当取引に関する疑義情報を整理し、対応方針を検討。

5-2 連携支援ツール

- ・生命・身体に影響が及ぶような事案や、犯罪が疑われるような事案について、速やかに関係機関（国、保健所、警察等）に通知するよう対応方法を決めている。特に、食品による健康被害等の

事案については、緊急を要するため、保健所に対しどのように情報提供するかルールを事前に取り決め、その内容を通知して関係機関で共有。

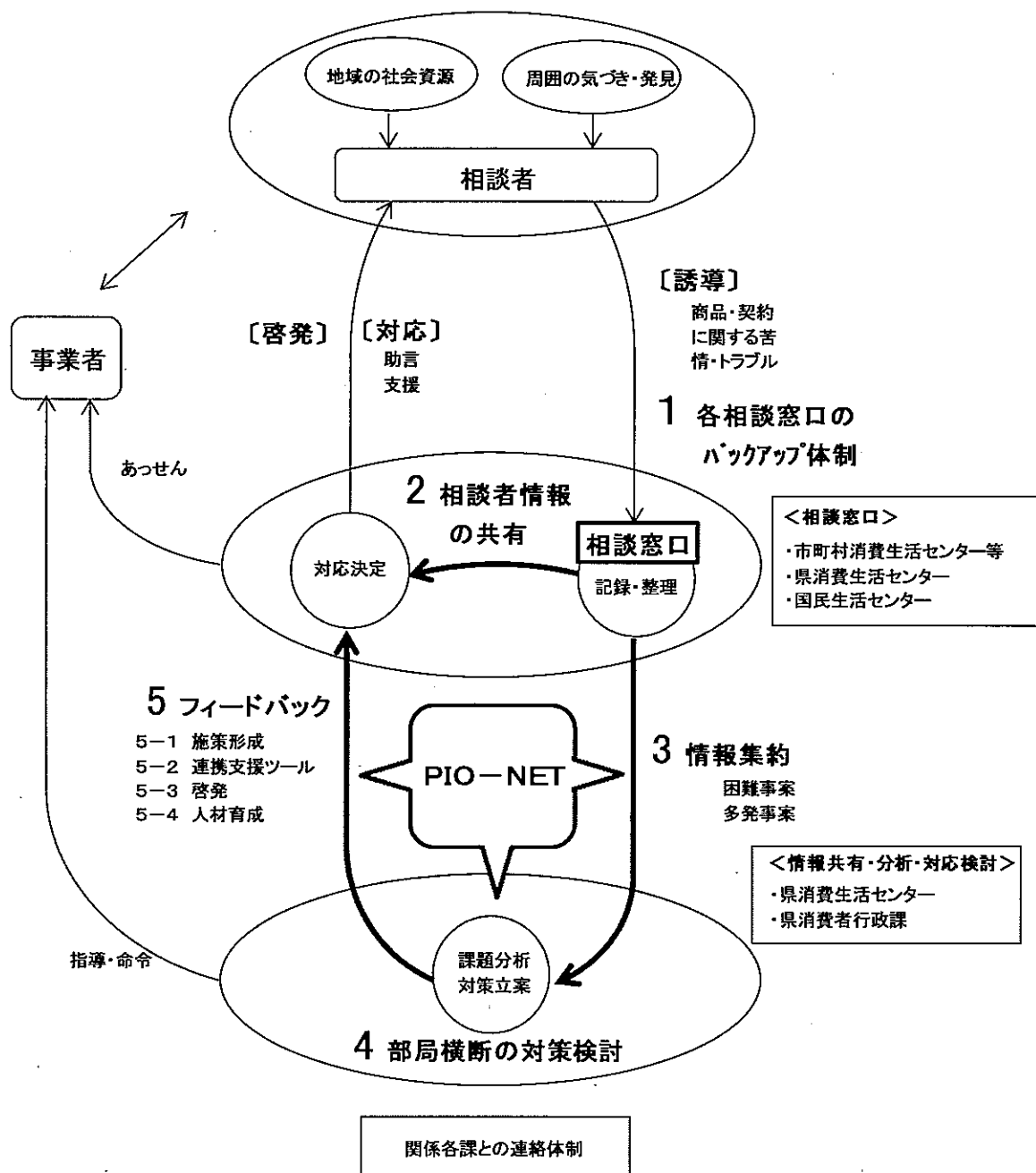
5-3 啓発

- ・消費者問題に携わる関係7団体からなる「消費生活ネットワーク新潟」が県から啓発事業を受託。
- ・PIO-NETに登録された相談情報の集約・分析等を行い、ホームページに消費者被害情報等を掲載。

5-4 人材育成

- ・国民生活センター主催の研修会への県センター相談員の派遣。
- ・相談員の資質向上を図るため、県センターにおける各種研修会や弁護士相談、所内OJTの実施。

図表 3 消費生活に関する相談と課題解決プロセス



2 発達障害に関する相談と課題解決プロセス

相談窓口体制

- ・指定特定・障害児相談支援事業所、市町村、新潟市発達障害者支援センター（JOIN）、県発達障害者支援センター（RISE）、県障害者地域生活支援センター（圏域センター、15か所）などで相談を実施。

相談記録情報処理システム

- ・個別の相談情報について、RISE、圏域センターでは、本人情報、相談内容、処理結果を相談記録票により記録。記録は、統計情報にまとめて、障害福祉課に報告される。

1 各相談窓口のバックアップ体制

- ・RISEによる相談支援事業所、市町村、学校等関係機関への助言・情報提供、研修の実施。
- ・地域の相談支援事業所が対応する個別の相談について、圏域センターの相談員がOJT等実施。

2 相談者情報の共有

- ・支援を行う場合、本人同意のもと、支援関係機関において本人情報と相談情報を共有。
- ・本人の生育歴、プロフィール、支援の経過等を一冊のファイル（相談支援ファイル）にまとめ、本人が管理。本人が次のライフステージに移る際に必要な情報をつなぐためのツールとしている。

3 情報集約

- ・「自立支援協議会」では、個別の相談支援の事例を通じて明らかになった地域の課題や対応事例を関係機関で共有し、対策検討等を行う。
- ・市町村自立支援協議会において、相談支援事業所、福祉サービス事業所等の課題等の情報共有。
- ・市町村自立支援協議会で解決困難な課題等は、圏域連絡調整会議を経て、県協議会に提出。
- ・圏域センターの業務実施状況を障害福祉課とセンターの会議を経て、県協議会に提出。
- ・障害福祉課は市町村基礎調査を毎年実施し、各市町村の支援体制を把握。

4 部局横断の対策検討

- ・自立支援協議会では、圏域や市町村で専門部会を設け、発達障害者支援体制について検討。
- ・発達障害者支援体制整備検討委員会を特別支援教育総合推進事業運営協議会と合同開催。福祉と教育が連携し、発達障害者支援の現状と課題、取組について検討。発達障害者のライフステージに対応する一貫した支援体制の整備を図るため、県内の発達障害者の実態把握や支援体制整備等について検討を行う。

5-1 施策形成

- ・「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」の策定。
- ・基本方針及びアクションプラン、相談支援ファイル等の理解促進・普及を図るため、義務教育課と連携して、「発達障害者支援に関する連携体制説明会」を県内各地で実施。

5-2 連携支援ツール

- ・県発達障害者整備検討委員会・特別支援教育総合推進事業運営協議会において、「発達障がい者支援のための手引き～チームアプローチのすすめ～」、「相談支援ファイル」を作成。

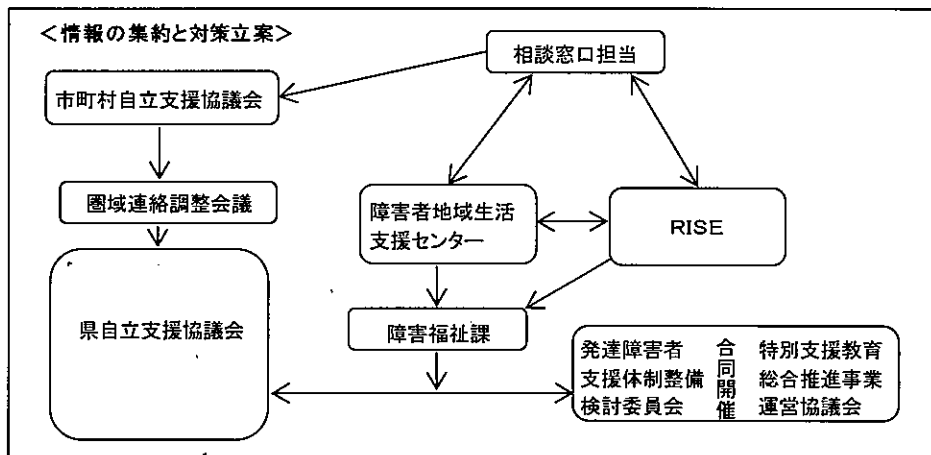
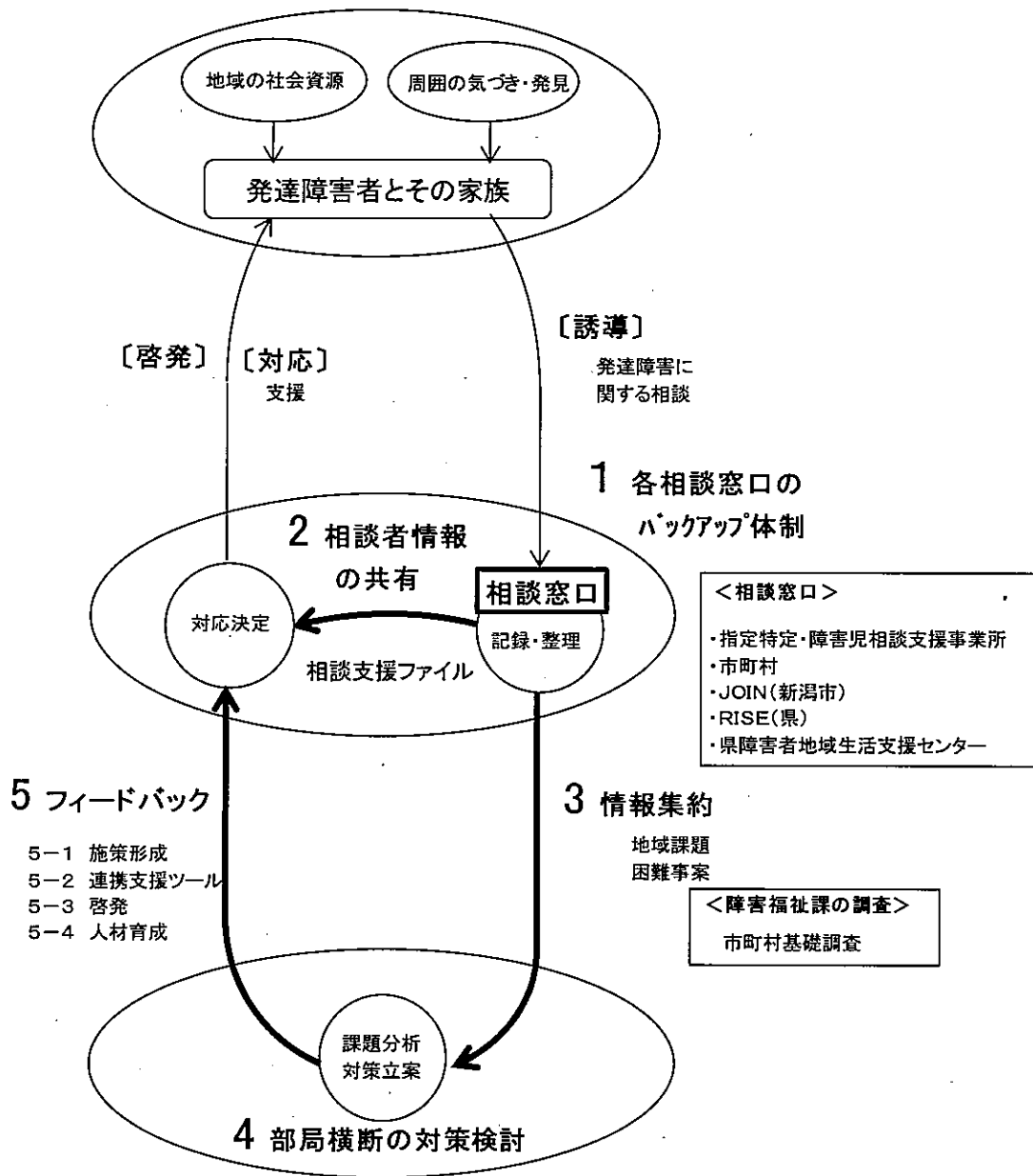
5-3 啓発

- ・世界自閉症啓発デーなどに合わせた啓発活動の実施。

5-4 人材育成

- ・相談支援事業所、福祉サービス事業所、教育現場を対象に県が研修を実施。

図表 4 発達障害に関する相談と課題解決プロセス



3 自殺に関する相談と課題解決プロセス

相談窓口体制

- ・市町村、県精神保健福祉センター、県保健所（精神保健福祉相談、「こころの相談ダイヤル」による相談）、県のちとこころの支援センター（ハイリスク者等からの相談）、新潟いのちの電話などで相談を実施。
- ・こころの相談ダイヤルは、夜間休日も実施（夜間休日は民間委託）。

相談記録情報処理システム

- ・個別の相談情報について、保健所、支援センターでは、本人情報、相談情報、処理結果を相談記録票により記録。記録は、統計情報にまとめて、障害福祉課に報告される。
- ・県が設置している「こころの相談ダイヤル」について、夜間休日の時間帯の相談業務は民間に委託しており、その相談記録（本人情報及び相談内容の電子情報）は、定期的に障害福祉課に報告される。

1 各相談窓口のバックアップ体制

- ・保健所は、支援センターに助言等を行う。
- ・県精神保健福祉センターは、支援センターの専門相談員に研修及び相談業務への助言指導を行う。

2 相談者情報の共有

- ・支援を行う場合、本人同意のもと、支援関係機関において本人情報と相談情報を共有。

3 情報集約

- ・各市町村、県地域機関、関係部局、関係活動団体の自殺予防の取組状況等を障害福祉課が把握・整理。結果は県自殺予防対策県民会議において説明。
- ・地域自殺対策推進協議会が地域の自殺の現状調査を実施。
- ・障害福祉課と支援センターの業務連絡会において、支援センターの業務実施状況の情報共有。
- ・こころの相談ダイヤルの実績を障害福祉課が把握整理。

4 部局横断の対策検討

- ・地域自殺対策推進協議会において、地域における自殺の現状や課題を共有し、予防対策を検討。
- ・県自殺予防対策推進県民会議において、県の自殺の現状、自殺防止の取組等について情報共有・協議。

5-1 施策形成

- ・県の自殺対策の取組を県自殺予防対策推進県民会議の場で周知。また、各地域における自殺の現状の説明や優良な取組事例の発表を実施。

5-2 連携支援ツール

- ・県では、相談機関が相談情報を共有し、連携を円滑にするためのツールとして「つなぐシート」の導入を検討。

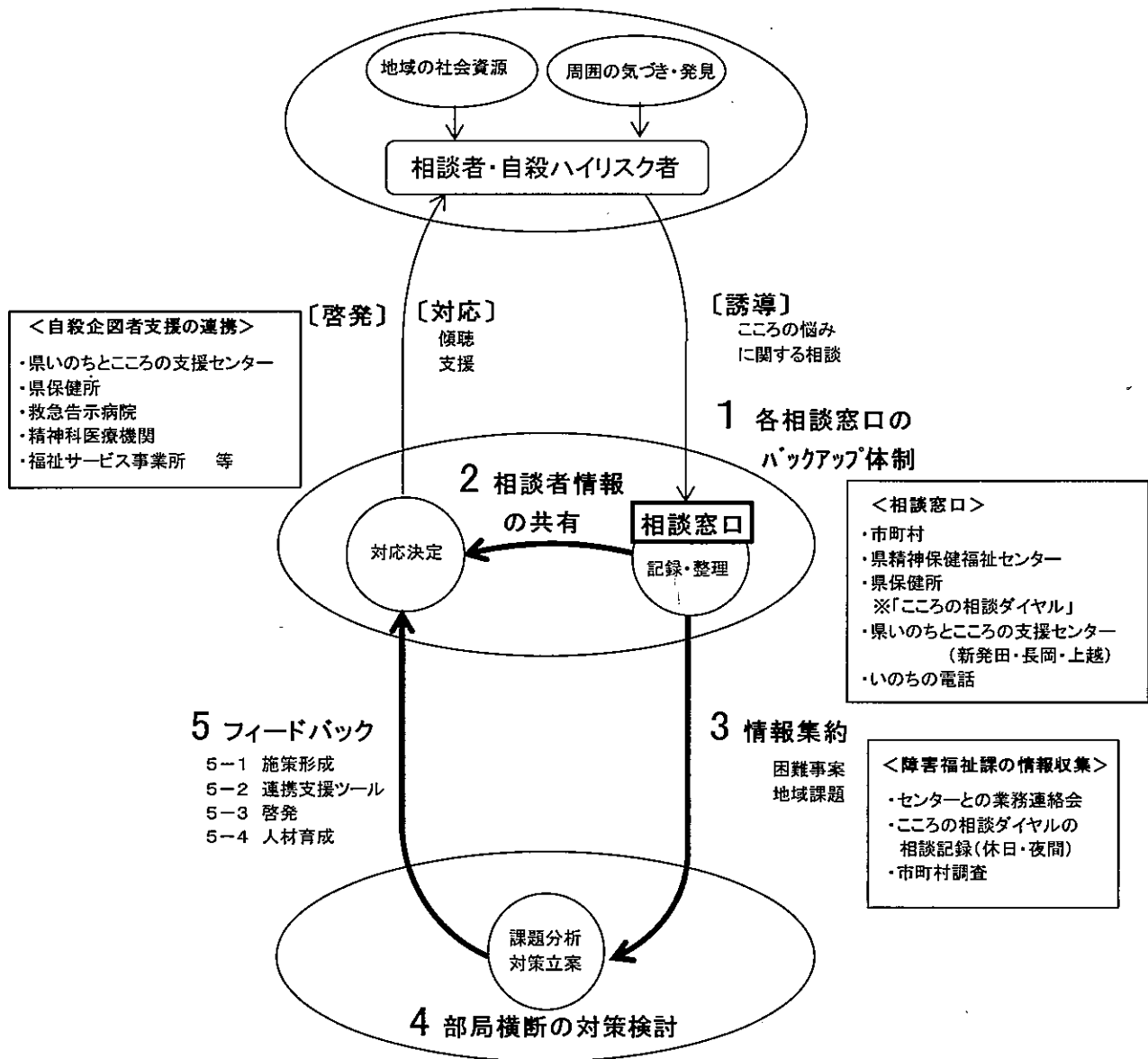
5-3 啓発

- ・県民の自殺予防意識の醸成を図るため、テレビ・ラジオ・新聞等によるメディアミックスキャンペーンを実施。
- ・自殺予防対策に積極的に取り組む企業・法人及び団体を募集し、「新潟県自殺予防対策推進宣言団体（いのちとこころの応援団）」として登録。登録団体は、従業員等へのメンタルヘルスに関する情報や、相談窓口の定期的な周知等、相談しやすい環境づくりやメンタルヘルス対策の充実に取り組んでいる。

5-4 人材育成

- ・支援センター専門員の外部研修会への派遣等。

図表 5 自殺に関する相談と課題解決プロセス



4 児童虐待に関する相談と課題解決プロセス

相談窓口体制

- ・市町村の家庭児童相談窓口及び児童相談所（県5、新潟市1）で相談を実施。
- ・市町村は家庭児童相談の第1次的窓口。児童相談所は市町村窓口への助言等の後方支援を行う。

相談記録情報処理システム

- ・個別の相談情報について、児童相談所では、本人情報、相談内容、処理結果を相談記録票により記録。記録は、統計情報にまとめて、児童家庭課に報告される。

1 各相談窓口のバックアップ体制

- ・児童相談所は、「市町村要保護児童対策地域協議会（市町村要対協）」の個別ケース支援に関して助言等を行う。

2 相談者情報の共有

- ・支援を行う場合、本人同意のもと、支援関係機関において本人情報と相談情報を共有。
- ・地域における児童虐待防止、虐待への対応等に係る情報共有、連携体制整備を図るため、市町村要対協が設置されている。
- ・虐待や虐待のおそれのある児童に対しては、市町村要対協の個別ケース検討会議で危険度、緊急度の判断を行い、援助を実施。緊急度の高いものは児童相談所による一時保護等の措置を行う。
- ・市町村要対協の個別ケース検討会議の構成員は、本人情報、相談内容等を共有（本人同意不要。法定守秘義務あり。）

3 情報集約

- ・「県要保護児童対策地域協議会（県要対協）」において、児童虐待の相談の状況、市町村要対協の体制・活動状況、市町村要対協の運営の現状と課題等について情報共有。
- ・児童相談所長会議において現場の課題等を把握・共有している。この会議には児童家庭課の職員も参加し、情報を共有している。
- ・市町村児童家庭相談担当者会議において、各市町村要対協の活動状況を把握。

4 部局横断の対策検討

- ・市町村要対協の代表者会議、地区別会議、県要対協の各レベルで要保護児童に対する援助に係る課題についての検討を実施。また、県は地区別会議において、市町村要対協の運営を支援。
- ・市町村要対協において産婦人科医との連携が推進されるよう、平成24年度から県要対協の構成員に県産婦人科医会の代表者を加えた。

5-1 施策形成

- ・「県子ども・子育てアクションプラン」の基本目標の1つに、特別な支援を必要とする子どもや家庭への支援を掲げている。
- ・県要対協や市町村担当者会議の場で、県の取組を説明。

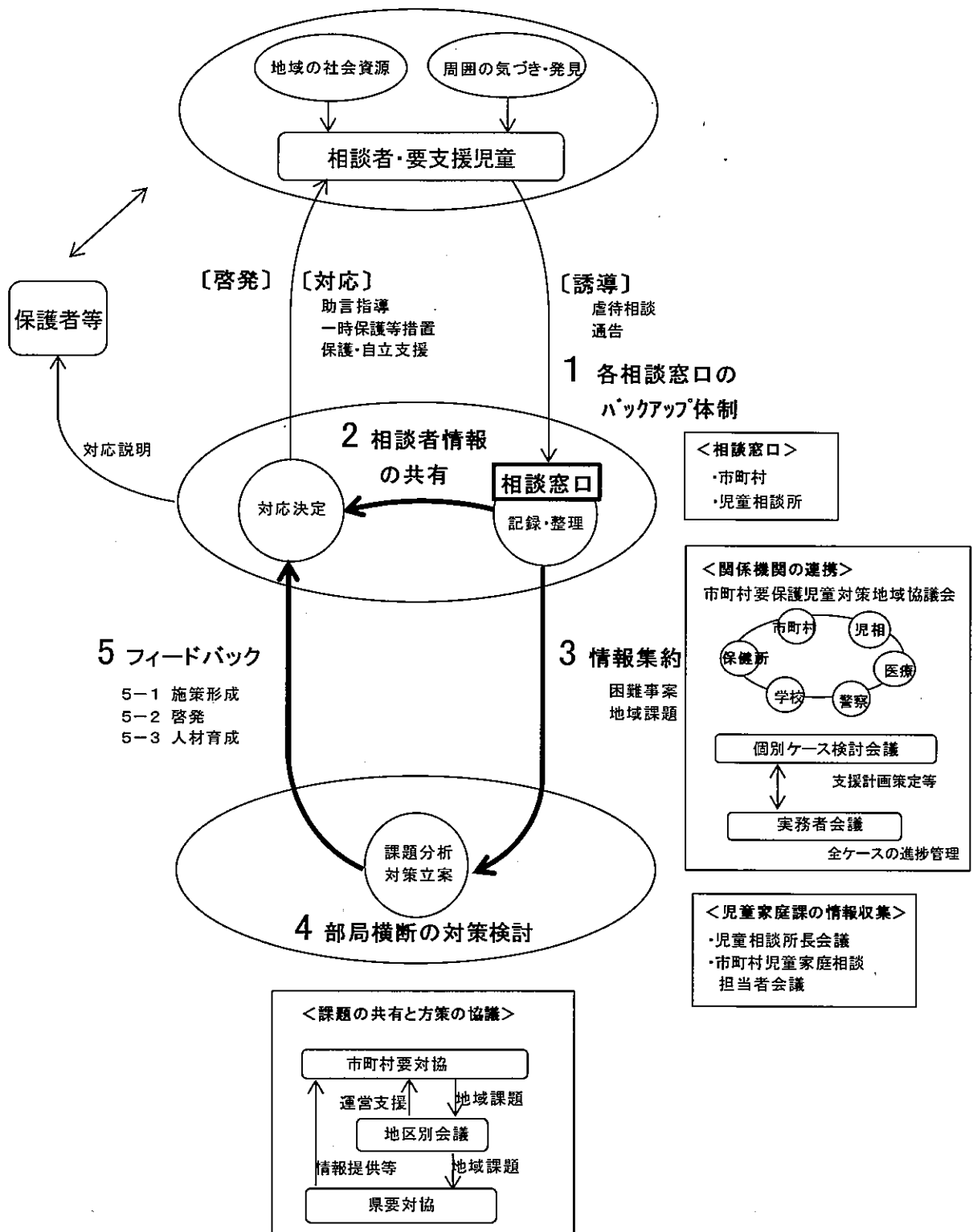
5-2 啓発

- ・国・県で作成した啓発物の配布やテレビ・新聞を活用した県民への啓発を実施。

5-3 人材育成

- ・県は市町村要対協担当職員への研修等を実施。
- ・支援関係者の啓発・資質向上を図るため、県民生委員児童委員協議会や県医師会との共催研修を実施。

図表 6 児童虐待に関する相談と課題解決プロセス



第6 監査に係る意見等

1 相談業務における課題解決プロセスの状況

監査の結果、4業務における相談窓口は様々な形態をとっており、また、各業務において県民の問題解決に向け、それぞれ特色のある取組が行われていた。

各業務における相談窓口及び相談情報処理システムの概況及び窓口のバックアップからフィードバックに至る課題解決プロセスにおける特徴的な取組とその効果については以下のとおりである。

【相談窓口体制】

各業務の相談窓口に関しては多元的に窓口が設置されているもの、ナビダイヤルにより受け付けているもの、専門的な相談窓口が設置されているもの等が見られた。

ア 多元的窓口の設置

(ア) 消費生活相談： 国・県・市町村の各センター等が並列的・多元的に住民相談に対応しており、相談対応力の差はあるものの、基本的には同様の相談機能を有している。これにより各センターにおける事案対応の迅速化、円滑化が図られると同時に、国・県センターから市町村センター等に対する指導・助言能力の強化が図られるという効果を生んでいる。

(イ) 自殺相談： 日中は、県保健所等が精神保健福祉相談でこころの悩みについての相談を受けている。夜間休日の時間帯については、相談業務を民間に委託し、土日祝日を含む午後10時まで相談を受けている。県の体制では対応が困難な時間外の対応を民間に委託することで、相談の利便性を高める効果を生んでいる。

イ 専門的窓口の設置

自殺相談： 県いのちこころの支援センターはハイリスク者への支援を目的としている。専任の相談員が配置され、救急告示病院等の関係機関との連携により、きめ細かく効果の高い支援を行っている。日々のケース対応を通じて、自殺ハイリスク者に特化した支援のノウハウや関係機関との信頼関係が支援センターに蓄積され、支援の効果をあげてきている。

ウ 統一ナビダイヤルによる利便性向上

(ア) 消費生活相談： 「消費者ホットライン」が設置されており、全国统一の電話番号で相談を受け付け、相談者は最寄りの相談窓口、あるいはその時間に対応が可能な都道府県センター、国センターに案内される。悩みを抱えた者の相談へのアクセスの向上効果を生んでいる。

(イ) 自殺相談： 「こころの相談ダイヤル」では、相談者は県保健所の精神保健福祉相談窓口、新潟市のこころの健康センターに案内される。また、休日夜間についてはその相談業務を民間事業者に委託しており、悩みを抱えた者の相談へのアクセスの向上が図られている。

エ 民間活動団体との連携

自殺相談： 社会福祉法人「新潟いのちの電話」は、ボランティアにより24時間365日体制で傾聴活動を行っている。行政の相談窓口が開設されていない深夜の時間帯の相談が可能となっており、県は当該団体が行う相談電話の転送費用や広報事業について補助金を支出して、活動を支援している。

オ 多層的な窓口の設置

発達障害相談： 指定特定・障害児相談支援事業所、市町村、新潟市発達障害者支援センター（JOIN）、県発達障害者支援センター（RISE）、圏域センターで障害者本人やその家族からの直接相談を受けている。RISEと圏域センターは、地域の相談支援事業所等がより適切に直接相談に対応できるよう、相談支援事業所等へのコンサルテーション業務に力を注いでいる。

児童虐待相談： 児童虐待を含む児童に係る相談が市町村の家庭相談窓口で行われており、児童相談所では市町村窓口に対して後方支援を行っている。また、虐待が疑われる事案の通告先については児童相談所に市町村相談窓口を加えた2層構造となっている。

相談窓口に関しては、各業務の目的等に応じた形態がとられているが、県民の抱える問題を効果的、効率的な問題解決が図られるよう、市町村窓口を含め、相談員等の専門性向上や相談者の利便性向上を図ることが重要と考えられる。各相談業務において制度の枠組みや潜在的対象者の分布状況が異なるため、一律に比較することはできないが、各業務における体制や取組は、他の相談業務においても参考となる点は多いものとする。

【相談記録情報処理システム】

相談記録やそこから得られる情報は、支援関係機関と共有することで相談者への支援に役立つだけでなく、その後の対策検討や施策形成、さらには各相談窓口担当者へのバックアップ支援、また県民への情報提供、意識啓発に活用できる有用な情報と考えられる。ここでは、最前線の窓口で得られる相談記録に関する情報をどのように処理し、各関係機関・担当者と共有し、相談者支援に活用し、さらにはその後の施策形成や意識啓発までつなげているかという情報処理のプロセスに着目している。

ア P I O-N E Tによる相談事例の共有（全国共通システム）

消費生活相談： P I O-N E Tが国・県・市町村をつなぎ、各相談窓口で相談情報が統一フォーマットで入力される。個人情報に配慮した処理を行った相談情報が各階層で閲覧可能であり、また、窓口での相談対応や施策レベルでの対応検討にも活用されている（巻末資料1参照）。

イ 相談記録票の作成と統計報告

発達障害相談、自殺相談、児童虐待相談： 相談窓口では本人情報、相談内容、処理結果を紙ベースで記録しており、それらの情報については支援関係機関と共有されるとともに、相談者の属性、内容の類型別に主務課に報告され、施策レベルでの対応検討に活用されている。なお、自殺相談に関して、こころの相談ダイヤル（夜間休日の民間事業者委託業務分）の相談記録が、相談者情報及び個別の相談内容が定期的に県障害福祉課に報告されている。

相談情報は、相談者への直接的な支援に必要不可欠であるのみならず、地域における問題を抱える者のニーズ等を把握する上で重要なデータとなる。各相談業務において取り扱う相談者に関する情報等の内容は異なるものであるが、ここで挙げた処理システムとプロセスは、他の相談業務におけるシステム構築に当たって、十分に参考になるものとする。

(1) 各相談窓口のバックアップ体制

相談等をより効果的なものとするため、相談窓口の対応力の向上等が求められている。ここでは、相談に係る問題の複雑化・高度化等がみられるなかでどのように各相談窓口のバックアップを行っているかに着目している。

ア P I O-N E Tによる対応事例の閲覧

消費生活相談： 県センターや市町村の相談員等は、全国の他の相談機関が登録した対応事例を検索閲覧して、自己の相談対応の参考とすることができる。また、県センターでは、P I O-N E Tの登録情報やそのノウハウ等に基づいて、市町村窓口への助言や、研修の実施などを行っており、P I O-N E Tは各窓口の強力なバックアップツールとなっている。

イ 市町村ホットラインによるアドバイス

消費生活相談： 県センターと市町村窓口をつなぐ専用電話回線（ホットライン）が設置されており、ホットラインにより市町村窓口では相談事案について県センターの地域担当相談員から技術面での助言を受けることができる。また、随時相談できることにより市町村窓口担当者の心理的負担が軽減されるという効果を生んでいる。

ウ 県消費生活センター等で市町村窓口相談員等に研修

消費生活相談： 県センターでの研修では、市町村相談員等が実際に相談業務に従事しながら相談への対応方法、記録方法を習得している。また、県センター相談員を市町村に派遣し、市町村の相談員の研修を実施している。これらの研修の実施により市町村相談員等は県センターの相談員と顔の見える関係が構築されるという効果を生んでいる。

エ 圏域センターによるO J T支援

発達障害相談： 地域の相談支援事業所が対応する個別の相談について、圏域センターの相談員が相談支援事業所へ出向き、一人事業所や新人相談員などが担当している困難ケースへのアドバイスや、相談支援専門員の相談対応に同行し、アセスメント、計画作成、会議、モニタリング等を行うなど、O J Tによりバックアップしている。

オ 要保護児童対策地域協議会による随時の個別ケース検討

児童虐待相談： 関係機関が連携して虐待された児童を支援する要対協が市町村に設置されており、児童相談所はその構成員となっている。要対協の個別ケース検討において児童相談所は専門的な見地からの助言指導を行い、市町村対応をバックアップしている。

困難事例対処方法の相談窓口への情報提供システムの整備や、相談窓口等への助言指導が行われている。各相談業務によって制度の枠組みや各機関の役割が異なるため、一律に比較することはできないが、ここで挙げた相談窓口バックアップの仕組みは、他の相談業務においても参考となる点は多いものとする。

(2) 相談者情報の共有

消費者相談では、当該相談窓口で対応が完結するケースがほとんどであるが、発達障害、自殺相談、児童虐待に関しては関係機関が相談情報を共有しながら支援を行うことが必要とされている。ここでは、どのように個人情報を含む相談情報を共有しているかに着目している。

ア 相談支援ファイル活用による相談者情報共有

発達障害相談： 県障害福祉課では発達障害者の生育歴、支援経過等の情報を一冊のファイルにまとめ、本人と家族、関係機関がそれらの情報を共有できる「支援ファイル」の普及を進めている（巻末資料4参照）。本人がそのファイルを管理し、支援に関わる相談機関、福祉サービス事業所、教育機関等がこのファイルを参照することで効果的・効率的な支援が期待できるとともに、本人のライフステージに応じて関わることとなる関係機関が支援の経過等を把握することで、より効果的な支援が可能となる。相談者本人が自己の情報を管理するので、支援関係者の間でも情報共有しやすいという効果がある。

イ 要対協構成員間の相談者情報共有

児童虐待相談： 要対協構成員には法定の守秘義務がある。随時開催される協議の場において、地域の関係機関等が子どもやその家庭に関する情報や考え方を共有して、役割分担について共通の理解を得ながら対応していくことができるため、要保護児童等を早期に発見し、迅速に支援を開始することができるという効果を生んでいる。

相談者本人による個人情報管理や支援関係者間の守秘義務設定などにより、相談者に関する情報の円滑な共有が図られている。各相談業務の対象者や相談内容、制度や成熟度によって異なり、一律に比較することはできないが、ここで挙げた個人情報の取り扱いの仕組みは、他の相談業務においても参考となる点は多いものとする。

（3）情報集約

現場で解決困難となっている問題を解決するために、施策検討を行うには、相談情報の活用が有効と考えられる。ここでは、個別の相談支援の事例から、地域の現状や課題、困難事例、対応事例に関する情報をどのように抽出しているかに着目している。

ア P I O - N E T 登録情報からの情報抽出

消費生活相談： 県センターでは、P I O - N E T 端末情報を、週単位、月単位、年度単位で分析して、属性、契約類型等による統計データを整理している。整理結果は、県関係課や市町村にメールで提供するとともに、ホームページ、紙媒体等でも県民に公表している。消費生活トラブル事案の情報活用が容易にできるため、消費者被害の現状と問題の把握に役立つことができるという効果を生んでいる。

イ 自立支援協議会における課題抽出

発達障害相談： 障害者の相談支援体制整備を図る市町村及び県の自立支援協議会において相談・支援に係る窓口・現場、地域の課題が協議される。地域で解決困難な課題については県障害保健福祉圏域ごとに設置された「圏域連絡調整会議」を経て県協議会に提出される。このようなシステムにより地域の課題が抽出され、それらの課題への対応がなされている。

県障害福祉課では、市町村協議会において、発達障害者支援に関する「専門部会」を設けるよう働きかけている。専門部会は、当該分野の現状把握、課題の共有、検討の議論を一層深め、効果的な施策の提案につながりやすくする効果がある。また、圏域センターは、協議会の運営支援を業務として行っており、圏域や市町村の全体会及び部会に参画して議題を調整するなどして、協議会を活性化させている。

情報システムによる相談情報を集約しているものや、相談窓口や支援の現場で解決が困難な課題等を関係機関による協議会で抽出しているものがある。各相談業務の特質や体制、成熟度によって異なり、一律に比較することはできないが、ここで挙げた現場の声を施策に反映させるこれらの仕組みは、他の相談業務においても参考となる点が多いものとする。

(4) 部局横断の対策検討

相談等で把握された事案や施策課題について複数の部局による検討や対応が必要なものがある。ここでは、庁内各部局や関係機関とどのように対策検討を行っているかに着目している。

ア 関係各課との対応方法取り決めによる迅速・円滑な連絡体制

消費生活相談： 消費生活相談で把握された消費者事故のなかには生命、身体の高害に関するものがある。そのような情報を把握した場合は当該事故に関して指導権限等を有する機関へ連絡する等の対応方法が定められており、事故があった場合の迅速・円滑な処理が可能となっている。また、毎年度、庁内関係課による会議が開催され、事故への対応方法等についての認識共有を図っている。

イ 関係部局の検討会議共同開催による取組の推進

発達障害相談： 県障害福祉課所管の「発達障害者支援体制整備検討委員会」及び義務教育課所管の「特別支援教育総合推進事業運営協議会」が共同で開催され、関係課による会議が開催されている。ライフステージに応じて福祉分野、教育分野、労働分野等の機関が支援に関わることから、関係部局の支援体制整備における取組内容及び役割分担が明確化され、支援体制整備の進捗管理を効果的に行うことができる。

また、本委員会における提言を受け、平成25年4月に「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」が策定された。県が支援体制整備のための方針や行動計画を示すことにより、市町村や関係機関の取組の必要性の理解が進むとともに、取組の方向性が定めやすくなるという効果を生んでいる。

事案対応においては、関係機関の連携による迅速・的確な対応のため、施策立案や支援等においても幅広い連携が求められている。各相談業務によって、制度の枠組みや関係する機関が異なり、一律に比較することはできないが、ここで挙げた対策検討のフレームは、他の相談業務においても参考となる点が多いものとする。

(5) フィードバック

相談窓口等の現場で適切な対応がなされ、それが県民の問題解決につながってゆくためには、施策レベルにおいて把握された課題を踏まえ、その対策について相談窓口等に適切にフィードバックすることが求められている。ここでは、県民・窓口へのフィードバックのプロセスに関して、①施策レベルの対応（県の事業展開、制度改正等）、②連携支援ツール、③県民の意識啓発、④人材の育成（相談員の資質向上等）における取組状況に着目している。

(5-1) 施策形成

ここでは、相談記録等を活用した現場支援のための施策形成に着目している。

ア 相談情報に基づいた対応方針検討

消費生活相談： P I O - N E T の登録情報や県センター職員及び相談員の知見・ノウハウ等に基づいて、相談情報の調査・分析を行い、消費者に対する注意喚起・啓発、関係機関（個別法所管行政庁、警察等）への情報提供・通知など、被害拡大防止、再発防止、未然防止のための対応につなげている。

イ 不当取引行為等調査検討会における対応方針検討

消費生活相談： 県消費者行政課と県センターは、原則毎月1回、センター等に寄せられた不当取引に関する疑義情報（特定商取引法違反等）を整理し、調査計画や指導内容等を検討している。P I O - N E T の情報を活用して、対策につなげる効果を生んでいる。

（5-2）連携支援ツール

ここでは、業務実施機関の間の連携を促進するためのツールの作成・普及に着目している。

ア チーム支援の手引き・相談支援ファイルの作成と普及

発達障害相談： 「発達障がい者支援のための手引き～チームアプローチのすすめ～」は、発達障害をもつ本人とその家族を中心に支援者が連携し、チームとなって支援を行っていく上で、連携を組もうとする者にとって参考となる手引きとして作成された。一問一答形式の連携のポイント解説の他、連携取組事例の紹介、関係機関一覧等を掲載している。現場の連携の具体的な進め方を示すことで、前述の「相談支援ファイル」と合わせて、関係機関の連携を促す効果を生んでいる。

また、県障害福祉課と県義務教育課では、作成したツール等の普及のため、毎年、「発達障害者等支援に関する連携体制説明会」を県内各地で開催している。福祉・教育・労働関係機関担当者や事業所職員等の参加者に対し、アクションプランの内容説明、相談支援ファイル活用に関する事例発表、個別支援会議の実演等を行っている。関係者の理解が深まり、具体的な取組につながるという効果を生んでいる。併せて、説明会参加者にアンケートをとり、ツールの利用状況や現場の課題を把握して、対策の検討に生かしている。

イ つなぐシートの導入検討

自殺相談： 県障害福祉課では、地域の見守りのなかで支援を必要とする者を早期に見出す体制づくりを進めており、支援対象者は健康や仕事、経済面などの様々な問題を抱えているケースもあるため、本人の同意のもとで市町村、保健所と関係機関が支援に必要な情報を共有できる「つなぐシート」の導入が検討されている。シートには本人の同意署名欄とともに、相談日、相談先、相談内容、相談機関による対応等を記載する欄を設け、本人の相談対応経過に関する情報を家庭、健康、経済、労働など複数の関係相談窓口で共有することができるため、相談者への連携支援がスムーズに行われる効果を生むことが期待されている。

（5-3）啓発

ここでは、相談記録情報を活用した県民への啓発活動に着目している。

ア P I O - N E T 登録情報の啓発内容への反映

消費生活相談： 県消費者行政課と県センターでは、P I O - N E T に登録されている相談状況の分析によって得られた結果に基づき、ホームページへの被害防止に向けた啓発情報の掲載や、高齢者や若者に対する啓発の強化等を図っている（悪質商法の手口の紹介、相談窓口を記載した高齢者向け啓発用リーフレット等の配布、マスコミを通じた情報発信等）。相談記録情報の分析・活用が、効果的な啓発を可能にしている。

イ 消費生活ネットワーク新潟との協働による啓発活動

消費生活相談： 「消費生活ネットワーク新潟」は、消費者問題に携わる関係7団体によるネットワークである。当該ネットワーク独自にNHK新潟放送局との協働による啓発広報を行っているほか、県から受託して啓発活動を行っている。啓発講座では、ゲーム・寸劇のノウハウを取り入れるなど、関係団体のネットワークとそのノウハウを生かして効果的に啓発を行っている。啓発内容については、当該ネットワークが、県消費生活センターから県内の消費生活相談状況に関する情報提供を受けて参考にしている。

ウ 官民一体の県民運動による意識啓発

自殺相談： 県では、自殺対策推進のため、「いのちとこころの応援団」を募集して、企業や団体、その職員の運動参加・協力を促している。平成25年度からは、県・市町村・民間団体及び報道機関からなる新潟県自殺予防対策推進県民会議を立ち上げ、取組を進めている。幅広く参加を促すことで、県民の理解浸透や、取組への協力促進の効果がある。

(5-4) 人材育成

ここでは、相談を起点とした課題解決プロセスを支える人材の養成、資質の向上に着目している。

ア 民間の専門性を活用した人材育成

発達障害相談： 県では、発達障害者支援に関しては、相談支援事業所の相談支援専門員や福祉サービス事業所の職員、教育関係者等の支援者に対する研修を実施し、その専門性の強化を図っている。平成26年度には、国の緊急雇用創出事業を活用して、就労移行支援事業所（NPO法人にいがた・オーティズム）での研修により、福祉サービス事業所職員の発達障害者支援に関する知識・技術等の向上を図っている。民間の専門性、ノウハウを活用することで、質の高い人材を養成する効果が見込まれている。

フィードバックにおいては、課題の分析結果や現場の声を的確に反映させながら現場での連携を進める上で有効なツールの提供と普及、相談窓口につながりにくい者を相談窓口へ誘導するための効果的な啓発など、問題を抱える者のニーズや現場の実情に即した対策をすすめていくことが重要と考えられる。各相談業務によって、業務の内容や、制度の枠組み等が異なるため、一律に比較することはできないが、ここで挙げた人材育成の取組は、他の相談業務においても参考となる点は多いものとする。

2 まとめ

最前線で相談・支援に当たる担当者は、家庭や地域社会の対応力の低下などが指摘されているなかで、相談窓口のみでは解決が難しい複雑化・専門化・高度化する困難事案を大量に抱え、問題解決に向けた様々なプレッシャーにさらされながら、日々奮闘している。

県民の抱える問題の解決は、現場の相談機関が、一つ一つの事例について、関係機関と連携しながら県民の支援を継続してきた積み重ねの結果であり、その蓄積が、相談機関の専門性の向上や当事者、関係機関、県民からの信頼の形成につながっている。

こうした県民と直結した相談現場の業務が継続し、向上していくことは、県民の問題解決にとって重要な意味がある。今回紹介した特色ある有効な取組とその効果を今後の相談業務展開の参考に、持続性の高い現場支援のシステム構築が図られることを望むものである。

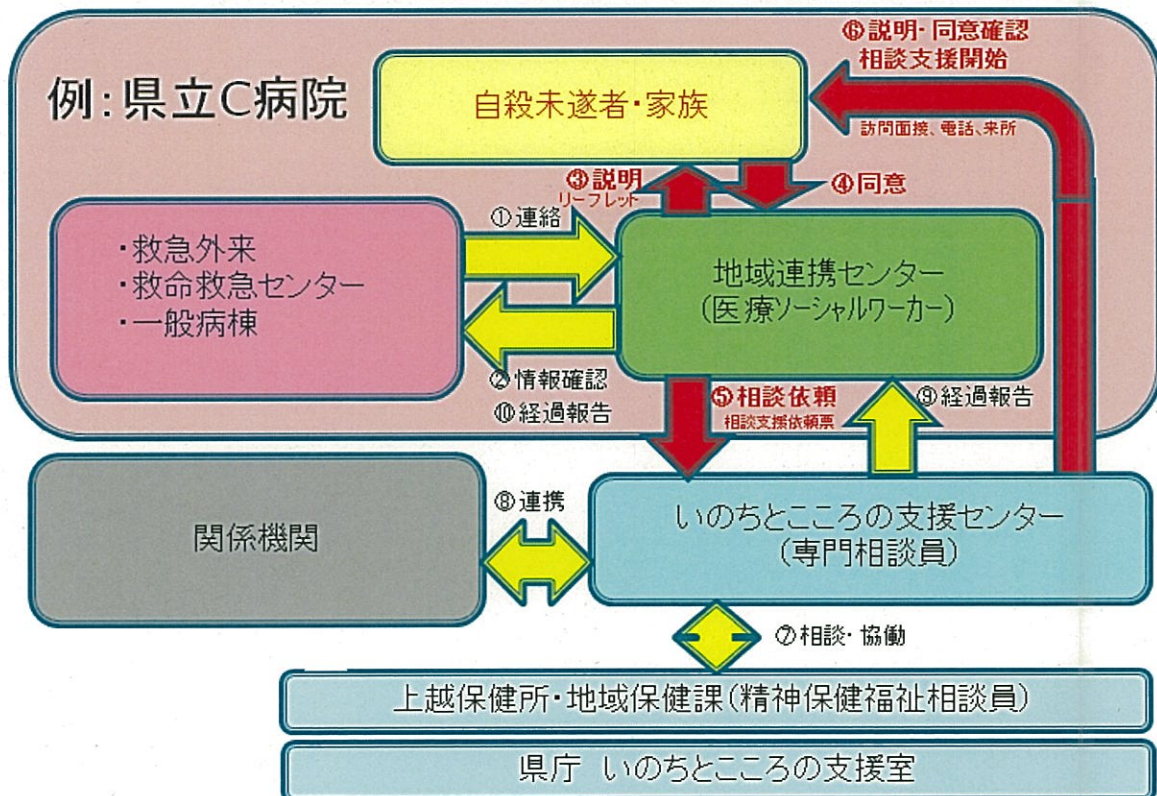
相談現場における先進的な取組事例

○自殺未遂者対策における救急告示病院との連携

上越地域のいのちとこころの支援センターでは、自殺未遂者をセンターの支援につなげるため、救急告示病院と連携を図っている。病院の救急外来で処置を受けた自殺未遂者及びその家族に対し、病院の地域連携センター（医療ソーシャルワーカーが対応）から、支援センターに関する説明やリーフレットを案内してもらい、本人や家族からの同意を得て、支援につなげている。支援センターの支援の経過については、病院や保健所と連携・協働して支援を行っている。

支援センターでは、平成24年8月の業務開始以来、関係機関へのあいさつ回りからはじまり、関係機関との業務上の連携は一つ一つの事例を積み重ねながら、検討を重ね、関係機関との信頼関係の上に体制を構築してきた。特に、救急告示病院とのケース支援にかかる連携は、速やかで有効な支援につながってきている。さらに、支援センター、保健所、市町村が行っていた隔月の情報交換会（業務連絡会）に病院の参加を促し、連携の強化を図っている。

救急告示病院との連携（相談支援の流れ）図

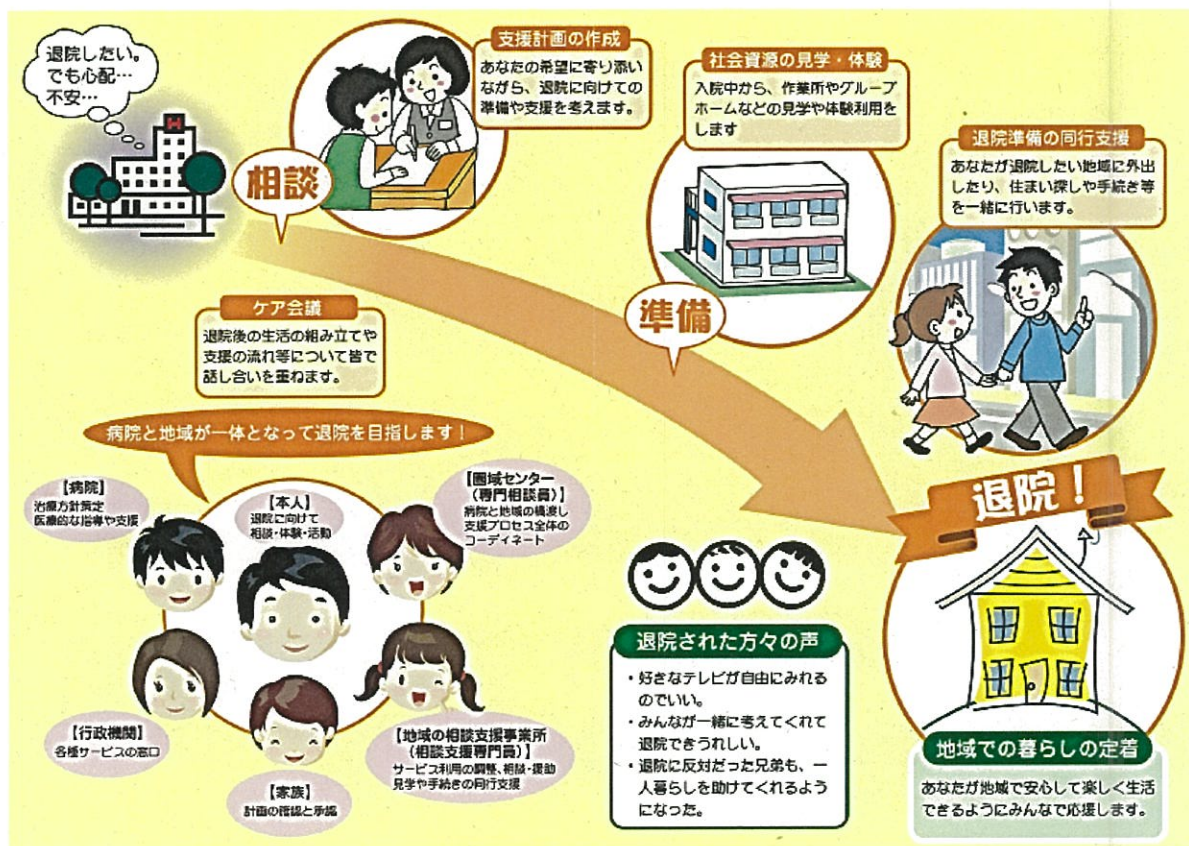


図表 7 自殺未遂者をいのちとこころの支援センターの相談につなげるための救急告示病院との連携に関する流れ図（上越地域のいのちとこころの支援センター作成）。この図自体も、病院と一緒に打合せながら作成した図である。

○精神障害者地域移行・地域定着支援業務における精神科病院との連絡会

県障害者地域生活支援センターでは、相談員の専門性を活用して、精神障害者が住み慣れた地域を拠点とし、本人の意向に即して、本人が充実した生活を送ることができるよう、入院患者の地域生活への移行に向けた支援並びに地域生活を継続する支援（精神障害者地域移行・地域定着支援）に取り組んでいる。

それまでの協議会部会における協働や病院との関係づくりの積み重ねの上に、平成 25 年度からは、県内の各圏域で精神科病院と地域機関の連絡会の開催を始め、長期入院患者等の退院の実現に向け、精神科病院と地域の関係機関が相互の情報を共有し、協働して精神障害者の支援を行う土俵をつくっている。



図表 8 精神障害者地域移行支援事業の紹介パンフレット（上越圏域障害者地域生活支援センター作成）。長期入院患者の退院には、病院と地域の情報共有と協働が欠かせない。

資 料

【資料1】 PIO-NETの概要について

以下、独立行政法人国民生活センターホームページ (<http://www.kokusen.go.jp/pionet/>) より監査委員事務局作成。

PIO-NET とは

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム。

自治体は、国民の消費生活（商品購入・契約等）に関する苦情相談を受け付ける相談窓口（消費生活センター）を設置し、消費生活相談員による問題解決の支援（相談処理）を行っている。

消費生活相談員が、消費者（相談者）から苦情相談を受けたときは、相談者から「聞き取り」を行い、相談の内容に応じた苦情の解決のための「相談処理」を行う。

「聞き取り」から「相談処理」の過程はすべて記録され、全国の消費生活センターには、このような苦情相談の記録が蓄積される。

この苦情相談の記録を収集して、消費者行政に役立てることを目的として構築されたのが、「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET※）」。

情報の内容は、苦情相談の記録を整理した要約。

※ Practical Living Information Online Network System

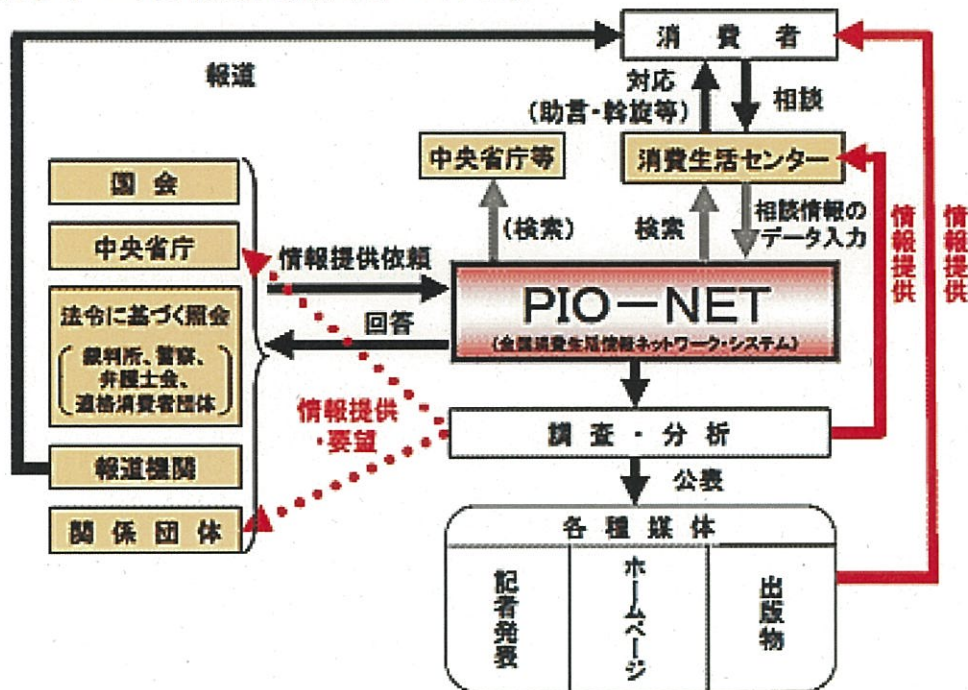
PIO-NET の目的

- ・ 行政機関による消費者被害の未然防止・拡大防止のための、法執行への活用など
- ・ 国・地方公共団体の消費者政策の企画・立案及び国民・住民への情報提供
- ・ 自治体（消費生活センター）の消費生活相談業務に対する支援

PIO-NET の特徴

- ・ 国際的に高く評価されているシステム（信頼性の高い相談情報データベース）
- ・ わが国の消費者行政の基礎情報（国民共有の財産）
- ・ 個々の相談情報は秘匿性が高い（プライバシーに関わる情報）

消費生活相談情報の活用



消費生活相談情報件数の推移

1984年の開始当初は、8箇所の消費生活センターとの接続から始め、収集した消費生活相談情報は5万件弱。

その後、接続先を拡大していき、1987年の12月までに一応の全国ネットが完成、収集される消費生活相談情報の件数も増大し、2000年度には50万件を超えた。

その後も件数は増加の一途をたどり、架空請求が社会問題化した2004年度は192万件にまで増加した。

2005年度以降は、架空請求への対策もあって減少化傾向にあるが、毎年90万～100万件程度の消費生活相談情報が寄せられている。

1984年からの累積件数は1500万件（2011年5月末現在）に上っている。

PIO-NET 端末（PC）の自治体（消費生活センター）への配備状況

消費生活センター配備箇所数 1,057 箇所 配備台数 3,828 台 （2015年1月1日現在）

秘

消費生活相談情報

--	--	--	--	--

情報番号	99990-2013-00001	急	3. x	相談受付者	XXXXXXXXXX	〇〇〇〇
受付年月日	2013年12月25日 13時	経由		処理担当者	XXXXXXXXXX	〇〇〇〇
相談方法	2. 電話	危害・危険	1. 危害		XXXXXXXXXX	〇〇〇〇
相談種別	1. 苦情	拡大損害有無	2. 有			
相談者属性	氏名		住所		〒	
	相談花子		東京都港区高輪			
	年齢		連絡先			
	35 歳		0399999999 (自宅)		(携帯)	
	連絡先		県コード		地域コード	
	0399999999 (自宅)		13. 東京都		103 地域詳細	
	性別等		職業等		3. 家事従事者	
	2. 女					
契約者属性	1. 相談者と同じ人		住所		〒	
	氏名		東京都港区高輪			
	相談花子					
	年齢		連絡先			
	35 歳		0399999999 (自宅)		(携帯)	
	連絡先		県コード		地域コード	
	0399999999 (自宅)		13. 東京都		103 地域詳細	
	性別等		職業等		3. 家事従事者	
	2. 女					
超大分類	1	優先コード	商品別分類		G92	
商品・役務名	クリスマスツリーセット					
商品キーワード	クリスマスツリー					
製造年月日	2013		商品属性			
ブランド・型式	ミニツリーDX					
商品使用期間コード	02. 1ヶ月未満		商品使用期間		2週間	
組成・素材	プラスチック		不良箇所		かざりの雪だるま	
件名	クリスマスツリーのかざりの雪だるまの頭の部分がはずれ、娘がのどに詰まらせ8日間入院した。危険な商品ではないか。					
相談概要	クリスマスツリーセットについていたかざりのプラスチック製雪だるまの頭の部分（球状）がはずれ、2歳1カ月の娘がのどに詰まらせてしまった。苦しんでいるので、背中を強くたたいたら、はきだしたが、顔が青ざめて意識がもうろうとしていたので、救急車で病院に行き、8日間入院した。まだ、購入後2週間しかたっていない。はずれやすいのは危険ではないか。					
内容別分類	01. 安全・衛生		02. 品質・機能・役務品質			
内容等キーワード	ブヒンガツク		イブツツク		ツツク	
	かざりツツク		コザツツク		ツツク	
	ツツク		ツツク		ツツク	
	ツツク		ツツク		ツツク	
指定ワード1			指定ワード2			
購入・契約先	購入・契約先名	コクミン百貨店		支店名	品川店	
	担当者					
	電話番号	0388888888				
	住所	〒108-8602		県コード	13. 東京都	
	東京都港区高輪3-13-22					
信用供与者	信用供与者名					
	担当者					
	電話番号					
	住所	〒		県コード		
製造者	製造者名	タヤマ製作所		支店名		
	担当者					
	電話番号					
	住所	〒		県コード	14. 神奈川県	
	神奈川県相模原市					
他業者1	他業者1名					
	担当者					
	電話番号					
	住所	〒		県コード		
他業者2	他業者2名					
	担当者					
	電話番号					
	住所	〒		県コード		

契約の有無	1. 既に契約・申込した	契約年月日	2013年12月01日		
販売購入形態	0. 店舗購入	販売方法			
信用供与の有無	1. 無		101. 即時払		
支払手段					
契約購入金額	2,680 円				
既支払額	2,680 円				
第3金額	円	第3金額の内容			
独自項目A B					
独自項目1	独自項目2	独自項目3	独自項目4	独自項目5	
独自項目6	独自項目7	独自項目8	独自項目9	独自項目10	
独自項目11			独自金額	円	
フリーワード					
被害者属性	2. 相談者と別の人		住所 千		
氏名	YAGIYOKO 相談良子		東京都港区高輪		
年齢	2 歳				
連絡先	0399999999 (自宅)		(携帯)		
県コード	13. 東京都	地域コード	103	地域詳細	
性別等	2. 女性	職業等	5. 無職		
危害部位・組織	09. 気道		危害程度	2. 1~2週間	
危害内容	10. 窒息				
危険内容	20. 異物の侵入				
事故発生年月日	2013年12月15日		時刻	19時	
事故発生県コード	13. 東京都		地域コード	103	
拡大損害の詳細	21. 有(身体のみ)		拡大損害商品キーワード		
事故発生場所1	01. 家庭		事故発生場所2	05. 居室	
急(危害・危険)	05. 知っている人が少ないと思われる事故例 06. もっとひどい結果になっても不思議ではない事故例				
危害商品キーワード					
予約項目2A					
受付完結年月日		受付第一決裁年月日		受付第二決裁年月日	
受付承認年月日		受付登録年月日		受付更新年月日	

完結年月日	2014年01月10日				
処理結果概要	センターでテストしたところ、取り付け部が不安定で、すぐにはずれてしまうことがわかった。メーカーは非を認め、問屋の在庫の製品を回収、取り付け部を改良すると同時に、形状を球から、のどにつまらないように平たくすることを約束した。相談者は、入院費用の賠償と謝罪、製品改良の約束があったことから納得した。				
処理結果	4. 斡旋解決				
解決内容	6. 損害賠償・治療費				
再発防止対策	4. 製品改良 5. 回収措置				
要望情報提供先					
消費者契約法関連	消費者契約法活用				
	4条関連				
	8条~10条関連				
	その他				
テスト	1. 有	第2カード	苦情処理委員会への諮問・付託	提訴	
独自項目1			独自項目2	独自項目3	独自項目4 独自項目5
独自金額1	円		独自金額1の内容		
独自金額2	円		独自金額2の内容		
フリーワード1					
結果完結年月日		結果第一決裁年月日		結果第二決裁年月日	
結果承認年月日		結果登録年月日		結果更新年月日	

様式2

下記太枠の中をご記入ください。

相談用紙（中学生以下の方用）

対応者 _____ 印

相談日	年 月 日（ ）
-----	----------

相談者（記入者）	ふりがな		対象者との関係
	氏名		
	住所 <small>（対象者と異なる場合のみご記入ください。）</small>	〒	
	電話番号	（ ）	

対象者	ふりがな	
	氏名	
	生年月日	平成・昭和 年 月 日生
	所属 <small>（保育園、幼稚園、学校等）</small>	
	住所	〒
	電話番号	（ ）

家族構成（同居されている方に丸をつけ年齢もよろしければご記入ください。）	
・父（ 歳）	・母（ 歳）
・兄（ 歳）	・弟（ 歳）
・姉（ 歳）	・妹（ 歳）
・祖父（ 歳）	・祖母（ 歳）
・その他（ 歳）	
手帳の所持（お持ちの方は、該当手帳に丸をつけてください。）	
・療育手帳 A or B	・精神障害者福祉手帳（ 級）
	・身体障害者手帳（ 種 級）
関係機関名	
_____	担当者
_____	担当者
_____	担当者

下記太枠の中をご記入ください。

相談用紙 (高校生、専門学校生・大学生等、成人の方用)

対応者 _____ 印

相談日		年 月 日 ()	
相談者 (記入者)	ふりがな		対象者との関係
	氏名		
	住所 (対象者と異なる場合のみご記入ください。)	〒	
	電話番号	()	

対象者	ふりがな			
	氏名			
	生年月日	平成・昭和	年 月 日	生
	所属 (高等学校、専門学校、大学名等をご記入ください。)			
	住所	〒		
	電話番号	()		

家族構成 (同居されている方に丸をつけ年齢もよろしければご記入ください。)			
・父 (歳)	・母 (歳)	・兄 (歳)	・弟 (歳)
・姉 (歳)	・妹 (歳)	・祖父 (歳)	・祖母 (歳)
・その他 (歳)			
手帳の所持 (お持ちの方は、該当手帳に丸をつけてください。)			
・療育手帳 A or B ・精神障害者福祉手帳 (級) ・身体障害者手帳 (種 級)			
関係機関名			
			担当者
			担当者
			担当者

相談内容（相談内容の主訴）	
職場や所属機関に関して	
家庭生活・社会生活に関して	
性格や行動、特性に関して	
その他	

第2次対応状況（チェック項目が多くても良い）	
<input type="checkbox"/> 情報提供	
<input type="checkbox"/> 他機関紹介	
<input type="checkbox"/> 訪問予定	
<input type="checkbox"/> 来所予定	
<input type="checkbox"/> 面接継続予定	
留意点	

相談アセスメント票 (対応者記録用)

対応者 RISE

印

相談日 平成 年 月 日

ふりがな 対象者氏名	S・H 年 月 日生 (歳) (男 ・ 女)		
ふりがな 相談者氏名			対象者との関係
【住所・連絡先等】			
障がいの状況 (診断名・手帳・状態像・IQ 等)		療育手帳	有 ・ 無 A ・ B
		精神障害者福祉手帳	有 ・ 無 (級)
		身体障害者手帳	有 ・ 無 (種 級)
医療情報 (受診機関名・主治医・通院頻度等)			
【現在】			
【過去】			
服薬状況 無 ・ 有 ()			
<家庭の状況>		家族構成図 (年齢・介護者イフォ-マ-ット等)	
<相談内容 (主訴) >			
<現在の状況>			
<対応・助言>			

様式2-2

所属歴					備考 (エピソード)
所属歴	<ul style="list-style-type: none"> ・ _____ 保育所・幼稚園 ・ 通園施設 () ・ その他 () 				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ _____ 小学校 通常学級 <li style="padding-left: 100px;">特別支援学級 (知的・情緒) ・ 通級指導教室 (言語・情緒・発達) (頻度) ・ _____ 養護学校・特別支援学校 ・ その他 () 				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ _____ 中学校 通常学級 <li style="padding-left: 100px;">特別支援学級 (知的・情緒) ・ 通級指導教室 (言語・情緒・発達) (頻度) ・ _____ 養護学校・特別支援学校 ・ その他 () 				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ _____ 高校 (全日制・定時制・通信制) ・ _____ 専修学校 ・ _____ 養護学校 (分校) 				
	<ul style="list-style-type: none"> ・ _____ 大学・短期大学 ・ _____ 専門学校 ・ _____ 職業訓練校・テクノスクール等 ・ その他 () 				
就労・職歴	雇用形態	期間	会社	職名	仕事内容
<p><その他 (情報) ></p>					

相談記録

対応者 _____ 印

年月日	支援種別	相談方法
相談者		
相談者	相談者種別	連絡先
相談内容の分類		
本人情報		
氏名	性別	市町村(住所)
年齢層		
医療機関	はまぐみカルテno	診断
相談内容・対応		
相談者から	本人の状況等について	
対応	備考	

ライフステージを通じた支援のために

相談支援ファイル

（初版）



相談支援ファイルとは・・・？

目的

「相談支援ファイル」は、主として、発達障害のある方やそのご家族を対象に、①ご本人のプロフィール等の記録を一冊にまとめ、②この記録に基づき支援者が連携してよりよい支援を行っていくことを目的に作成しました。

記入について

- 原則として、ご本人またはその保護者が記入してください。「支援計画（みんなで作るページ）」にお示しした「支援計画」については、支援者（保育所・幼稚園や学校）の記入欄もありますので協力を求めてみましょう。
- 全てのページをもれなく記入しなければならぬということはありません。ご本人の年齢に応じて支援に役立つと思われる、伝えたいと思われる箇所に記入してください。（特に、さかのぼって記入する必要はありません。）
- 記載例を例示しますが、必ずしもこのとおりに書く必要はありません。

保管・使用上の注意

- 原則として、ご本人・保護者、またはこれに代わる立場の方が責任をもってファイルを保管してください。
- 記載する内容は、大変重要なことですので、このファイルは厳重に保管してください。支援者が活用する場合は、プライバシーを厳守し、個人情報の取扱には十分注意してください。

その他

- このファイルの各シートは、県庁ホームページから入手できます。不足するシートを印刷したら2つの穴をあけてつづつてください。（大きさはA4サイズです。）
- 必要な資料を貼ったり、差し込みたりしてください。このファイルはご本人、ご家族、支援者が共につくり上げていくものです。

支援機関のみなさまへ ～お願い～

このファイルには、ご本人を支援するために必要な情報をご記入いただく項目があります。ご本人またはその保護者の方々がこのファイルについて記入をお願いすることがありますので、ご協力くださいますようお願いいたします。なお、記入された内容については、目的以外の使用はいたしません。どうぞよろしくお願いたします。

平成22年3月



新潟県

「相談支援ファイル」 よくある質問 Q&A



Q. だれのためのファイルですか？

A. 主として発達障害やその可能性のあるご本人と、そのご家族の方を支援していくためのファイルです。ご本人・ご家族・様々な支援者が連携しながら作成し、活用していくことを予定しています。

Q. ファイルは何に役立ちますか？

A. プロフィール、生育歴、支援の経過などが一冊のファイルにまとまります。(もらった資料を貼ったり、必要な書類などの付け足しは自由です。) ファイルが各ライフステージの情報をつなぐツール (道具) となり、スムーズな情報共有を図ることができます。

Q. 「支援チーム」とは何ですか？

A. ご家族をはじめ、ご本人をとりまく医療・保健、教育、労働、福祉などの支援者の集まりを、このファイルでは「支援チーム」と呼んでいます。ファイルの活用を通じて、より良いチームが形作られていきます。



Q. だれが記入するのですか？

A. 原則として、ご本人やご家族が記入してください。「各機関の所見」欄などの記入については、市町村や保育所・幼稚園・学校などの支援機関に協力を求めましょう。

Q. だれが保管するのですか？

A. プライバシーに関する情報がたくさん含まれていますので、原則として、ご本人やご家族が厳重に保管してください。

Q. どのページから記入すればよいのですか？

A. どのページからでもかまいません。

ご本人の現在の年齢に応じて、必要などころから使ってみてください。「プロフィール」や「保護者のページ」、「チェックシート」から記入しはじめてもよいでしょう。



Q. すべてのページに記入しなければなりませんか？

A. すべてのページに記入する必要はありません。

昔のことを思い出しながら記入するのはたいへんですので、記入しやすいところから使いはじめてみましょう。

Q. 書き方は、だれに相談すればよいのですか？

A. 書き方や使い方に迷ったときは、市町村、保育所・幼稚園や学校の先生方、相談支援事業所などの支援者にご相談ください。(ファイル巻末参照。) また、様式により記載例もありますのでご参考にしてください。



Q. パソコンを使って入力したいのですが？

A. 新潟県庁ホームページ内に掲載されています。トップページで「相談支援ファイル...」というキーワードで検索すると表示されます。



相談支援ファイルの全体構成

- 相談支援ファイルとは
- よくある質問 Q&A

1 プロフィール

- ★ プロフィールのページについて
- ★ プロフィール
- ★ 出生時のこと
- ★ 発達の経過
 - * 健診の経過
 - * 主な発達の経過
- ★ 医療の記録
 - * かかりつけ医
 - * 診断について
 - * その他の持病、アレルギー等について
 - * 受診記録

2 記録のページ

- ★ 保護者のページ・・・何歳からでも
- ★ 相談の記録・・・何歳からでも
- ★ 福祉サービス等の記録・・・サービスを利用したとき

3 自立支援生活に向けたチェックシート

- ★ 自立生活に向けたチェックシートのページについて
- ★ チェックシート
 - ☆ 生活
 - ☆ 健康管理
 - ☆ 余暇
 - ☆ 交通ルール
 - ☆ 人間関係
 - ☆ 職業生活
 - ☆ その他

4 まんなかマップ

- ★ 観覧車バージョン
- ★ りんごの木バージョン } 県庁ホームページ内に他バージョンもアップしています。

5 支援計画（みんなで作るページ）

- ★ およそ3歳まで（乳幼児期用）
- ★ およそ5歳まで（乳幼児期用）
- ★ 入学前 5歳から6歳のとき（就学移行期用）
- ★ 6歳から18歳（就学期用）
- ★ 就労前 17歳から18歳のとき（就労移行期用）
- ★ 18歳以上（成人期用（就職(進学)後））

6 相談の窓口

相談支援ファイルはライフステージに合わせて、自由に構成できるようになっています。必要なシートだけをつづり、使わないシートをはずすとよりコンパクトになります。

相談支援ファイルのもくじ

「相談支援ファイル（初版）」は、3つの年代別に配布しています。それぞれにつづられているシートは、以下の表のとおりです。

- ① およそ6歳まで（小学校入学前）
- ② 入学前5～6歳から18歳まで（小学生・中学生・高校生）
- ③ 18歳以上

※しるしをついているもの

見出し・シート	①	②	③
1 プロフィール	☺	☹	☺
2 記録のページ	☺	☹	☺
3 自立生活に向けたチェックシート		☹	☺
4 まんなかマップ	☺	☹	☺
5 支援計画（みんなで作るページ）			
★ およそ3歳まで（乳幼児期用）	☺		
★ およそ5歳まで（乳幼児期用）	☺		
★ 入学前 5歳から6歳のとき（就学移行期用）	☺	☹	
★ 6歳から18歳（就学期用）		☹	
★ 就労前 17歳から18歳のとき（就労移行期用）		☹	☺
★ 18歳以上（成人期用（就職(進学)後））		☹	☺
6 相談の窓口	☺	☹	☺

※年代別にシートを、増やしたり減らしたりできます。



プロフィールについて

☆ 活用のしかた

◎ これまで、ライフステージや支援者が変わる度に、繰り返し説明してきたプロフィールについて、このファイルを示すことで一目瞭然となります。

☆ たいせつな情報です

- ◎ 記入する事柄は、とても重要な個人情報となりますので、このファイルはたいせつに保管してください。
- ◎ 原則として、ご本人、ご家族及びご家族に代わる立場の方が、責任をもって保管してください。
- ◎ 支援者が活用する場合も、ご本人及びご家族のプライバシーに十分配慮してください。

☆ 記入に当たって

- ◎ 原則として、ご本人、ご家族及びご家族に代わる立場の方が記入してください。
- ◎ ただし、全ての欄に記入する必要はありません、「母子手帳」を活用することで、記入が不要となる部分もあります。
- ◎ 医療・教育・療育などで、内容が専門的な場合は、支援機関が記入してもよいでしょう。
- ◎ また、必要に応じて、発達検査の記録等、専門機関の所見等を併せておいてもよいでしょう。



1 プロフィール

* 主な発達の経過

獲得する年齢の目安	主な発達経過	できるようになった年齢
3~4カ月頃	首がすわる	歳 九月
	あやすと笑う	歳 九月
6~7カ月頃	嚙返りをする	歳 九月
	おすわりをする	歳 九月
9~10カ月頃	そばにあるおもちゃに手をのばす	歳 九月
	人見知りをする	歳 九月
1歳頃	はいはいをする	歳 九月
	つかまり立ちをする	歳 九月
1歳6カ月頃	欲しいものがある時、声を出しておどなの注意をひく	歳 九月
	後退きをする	歳 九月
2歳頃	ひとりで立つ	歳 九月
	ものなどを相手に渡す	歳 九月
2歳頃	絵本を見る	歳 九月
	一人で歩く	歳 九月
2歳頃	指さしをする	歳 九月
	ハイハイをする	歳 九月
2歳頃	ママ、プーなどの特徴のある言葉をいくつか話す	歳 九月
	一人で走る	歳 九月
2歳頃	ぐるぐるとOを書く	歳 九月
	積み木やおもちゃを並べる	歳 九月
2歳頃	ごっこあそびをする	歳 九月
	大人の身振りの真似をする	歳 九月

獲得する年齢の目安	主な発達経過	できるようになった年齢
2歳頃	「わんわん来た」などの2語文を話す	歳 九月
	「おめどこ?」「お口どこ?」と聞くとき自分の目や口を指す	歳 九月
3歳頃	欲しいものがあると「ちょうだい」等と言葉としてもらいにくる	歳 九月
	ともだちと手をつなぐ	歳 九月
3歳頃	一人で階段をのぼる	歳 九月
	1重のOを書く	歳 九月
3歳頃	自分の名前が言える	歳 九月
	「ぼく」「わたし」などと言う	歳 九月
3歳頃	ともだちと一緒に遊ぶ	歳 九月
	衣服の着脱ができる	歳 九月
4歳頃	片足でケンケンができる	歳 九月
	お手本を見て+が書ける	歳 九月
4歳頃	はさみを上手に使う	歳 九月
	名前を呼ばれると返事をする	歳 九月
4歳頃	見聞まじしたこと、父母や先生に話をする	歳 九月
	おしっこをひとりでする	歳 九月
5歳頃	てんぐりがえしができる	歳 九月
	思い出して絵を書くことができる	歳 九月
5歳頃	はさみとのりを使って紙で簡単なものをつくる	歳 九月
	自分の名前を読む	歳 九月
5歳頃	ほめられると得意になって説明する	歳 九月
	大便をひとりでする	歳 九月



医療の記録



* かかりつけ医 ① (記入日 年 月 日)

医療機関名	
主治医	
住所	
電話番号	

* かかりつけ医 ② (記入日 年 月 日)

医療機関名	
主治医	
住所	
電話番号	

* かかりつけ医 ③ (記入日 年 月 日)

医療機関名	
主治医	
住所	
電話番号	



医療の記録



* かかりつけ医 ○ (記入日 年 月 日)

医療機関名	
主治医	
住所	
電話番号	

* かかりつけ医 ○ (記入日 年 月 日)

医療機関名	
主治医	
住所	
電話番号	

* かかりつけ医 ○ (記入日 年 月 日)

医療機関名	
主治医	
住所	
電話番号	

* 医療に関する相談の記録

(記入日 年 月 日)

診断名	
診断日	
診断した 医療機関名	
医師名	
医師からの 説明内容等	
注意・ 配慮点	

* その他の持病、アレルギー等について (記入日 年 月 日)

病名・ 症状	
🍵 服薬の有無 有 (薬の名前) ・ 無	
医療機関名 (主治医)	
注意・ 配慮点	



* 医療に関する相談の記録

(記入日 年 月 日)

診断名	
診断日	
診断した 医療機関名	
医師名	
医師からの 説明内容等	
注意・ 配慮点	

* その他の持病、アレルギー等について (記入日 年 月 日)

病名・ 症状	
🍵 服薬の有無 有 (薬の名前) ・ 無	
医療機関名 (主治医)	
注意・ 配慮点	

* 受診記録 (定期的に受診しているものを記録しておきましょう。)

治療期間 (年月日)	年齢	医療機関名 (担当医師名)	診断名 (症状)	治療内容

2 記録のページ

記録のページ

(何歳からでも)

【使い方】

- このページは、保護者の記録用です。
- 毎日の生活の中で気付いたこと、考えていること、気になっていることなどを記録していきましょう。
- 心配なことがある場合は、学校の先生や相談機関、ご本人を応援するチームに話してみよう。

記録日 年 月 日

記録日 年 月 日

記録日 年 月 日

記録日 年 月 日

記録日 年 月 日

記録した日

* 気づいたことなど *

Vertical dotted lines for recording notes.



相談の記録



* 相談日: 年 月 日

* 機関名・担当者:

* 相談方法: ☺面談 ☞家庭訪問 ☎電話 ✉メール その他 ()

* 相談内容:

* 助言・支援内容:

* 相談日: 年 月 日

* 機関名・担当者:

* 相談方法: ☺面談 ☞家庭訪問 ☎電話 ✉メール その他 ()

* 相談内容:

* 助言・支援内容:

* 相談日: 年 月 日

* 機関名・担当者:

* 相談方法: ☺面談 ☞家庭訪問 ☎電話 ✉メール その他 ()

* 相談内容:

* 助言・支援内容:



福祉サービス等の支援記録

☆ 利用している福祉サービス等の内容を記録しておきましょう。

利用期間 (年月日)	年齢	支援機関名 (担当者名)	支援内容

相談記録票

新潟県いのちとこころの支援センター
(〇〇保健所)

対象者	フリガナ		男女	大・昭・平 年 月 日生		
	氏名			(歳)		
	住所			電話 (メール)		
	職業 (在籍学校)		最終 学校		婚 姻	未・既 別 (生・死)

相談者	フリガナ		男女	続 柄		
	氏名					
	住所			電話 (メール)		

家族内主協力者	フリガナ		男女	大・昭・平 年 月 日生		
	氏名			(歳)		
	住所			電話 (メール)		
	職業 (在籍学校)		最終 学校		結 婚	未・既 別 (生・死)

受付年度・番号	年度	番号	受付日				終結日			
			平成	年	月	日	平成	年	月	日
			平成	年	月	日	平成	年	月	日
			平成	年	月	日	平成	年	月	日
			平成	年	月	日	平成	年	月	日
			平成	年	月	日	平成	年	月	日

初回相談 年月日	平成 年 月 日	相談 方法	電話・来所・訪問	相談者	
主 訴 (何に困っているか) (その問題でいちばん困っている人)					
問題の経過・現在の状況					
相談歴・受診歴 (いつ頃・どこへ・その結果等)					
相談者の期待すること					
相談経路					

家族状況 (ジェノグラム)

氏名	続柄	生年月日	職業・学校・その他

社会資源利用状況

- ・年金 有 無
年金 級
- ・生活保護受給 有 無
- ・障害者手帳 有 無
身体～ 級 ()
療育～ A B
精神～ 級
- ・医療費公費負担 有 無
精神通院医療費 有 無
その他 () 有 無
- ・日中活動場所 有 無
職場 ()
学校 ()
施設 ()
その他 ()
- ・その他特記事項
()

エコマップ

(本人)

【資料6】 新潟県こころの相談ダイヤル 夜間・休日相談受付記録

別記第1号様式

新潟県こころの相談ダイヤル 夜間・休日相談受付記録

相談年月日	平成 年 月 日 ()	対応時間	時 分 ~ 時 分
相談対応者			

相談者氏名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	生年月日	年 月 日 ()
住所				管轄保健所	
電話番号					

相談種別	<input type="checkbox"/> 医療	<input type="checkbox"/> 法律	<input type="checkbox"/> 家族関係	<input type="checkbox"/> 健康	<input type="checkbox"/> 就労
	<input type="checkbox"/> 生活	<input type="checkbox"/> 対人関係	<input type="checkbox"/> 福祉サービス	<input type="checkbox"/> その他()	
相談内容					
対応					
保健所への引き継ぎ	<input type="checkbox"/> 要	<input type="checkbox"/> 否	相談者の了解	<input type="checkbox"/> 有	<input type="checkbox"/> 無

【資料7】 児童虐待に関する相談記録書式例（虐待相談・通告受付票、虐待状況チェックリスト）

虐待相談・通告受付票

聴取者（ ）

受理年月日		平成 年 月 日（ ）	午前・午後 時 分
子ども	ふりがな 氏 名		
	生年月日	平成 年 月 日生（ 歳）	男・女
	住 所		電話：
	就学状況	未就学・保・幼・小・中・高 年 組（担任： ） 出席状況：良好・欠席がち・不登校	
保護者	ふりがな 氏 名		
	職業		
	続柄・年齢	続柄（ ）・年齢（ ）	続柄（ ）・年齢（ ）
	住 所		電話：
虐待内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 誰から ・ いつから ・ 頻度は ・ どんなふうに 		
虐待の種類	（主◎ 従○：身体的・性的・ネグレクト・心理的）		
子どもの状況	現在の居場所： 保育等の通園の状況：		
家庭の状況	家族内の協力者： 家族以外の協力者： きょうだいの有無： 有・無 同居家族：		
情報源と保護者の了解	通告者は 実際を目撃している・悲鳴や音等を聞いて推測した 通告者は 関係者（ ）から聞いた 保護者は この通告を（ 承知・拒否・知らせていない ）		
通告者	氏 名		
	住 所		電話：
	関 係	家族・近隣・学校・保育所・病院・保健所・児童委員・警察	
	通告意図	子どもの保護 ・ 調査 ・ 相談	
	調査協力	調査協力（ 諾 ・ 否 ） 当初からの連絡（ 諾 ・ 否 ）	
通告者への対応	自機関で実態把握する その他（ ）		
決 裁	年 月 日		

虐待状況チェックリスト

記入日 年 月 日

ジェノグラム

氏名 _____ 年齢() _____ 重症度 _____

虐待の種別(主◎ 従○) 身体的 性的 ネグレクト 心理的

虐待者(主◎ 従○) 父(実、養、継) 母(実、養、継) その他() _____

社会資源活用状況() _____

項目	心配	や心配	心配ない	不明	具体的内容 該当する項目に全て○をつける。養育者の状況については、()内に父、母、両親等記入する	対応状況 確認状況 特記など
虐待	継続性について		/		常習的に現在も行われている、時々繰り返されている、その他	
	被虐待歴について		/		入院や施設入所がある、一時保護の経過がある、過去に虐待相談がある(疑いも含む)	
	性的虐待		/		性的虐待の疑い、性病、妊娠の有無	
子どもの状況	発育、発達について				低身長、低体重、発達のおくれ、言葉のおくれ、発達のアンバランスさ、発達障害()、慢性疾患、アレルギーなど、その他	
	衛生面、健康状態、身体症状について				不衛生、衣類の汚れ等、不自然な怪我や痣、発育不良、その他	
	情緒面について				表情、視線、夜尿や失禁、不眠、うつ的、活気がない、緊張が高い、自傷行為、その他	
	行動面について				多動、乱暴、不登校、暴力、万引き、虚言、年齢不相応な性的興味関心や言動、急激な学力低下、過食、異食、その他	
	養育者との関係性について				家に帰りがたがらない、なつかない、萎縮、拒否、怯え、服従、親の顔色を窺う、その他	
	対人関係について				誰とでもべたべた、身体的接触を極端に嫌がる、同年代の子と遊べない、孤立、大人を怖がる、その他	
養育者の状況	健康状態について				うつ的()、依存症(薬物、アルコール)()、障害(身体、知的、精神)()、服薬している()、慢性的ストレス状態()、その他	
	性格、行動面について				攻撃的()、衝動的()、体罰の容認()、感情不安定()、自己中心的()、社会的未熟な性格()、被害的()、嘘()、共感性に乏しい()、その他	
	養育能力について				衣食住の世話が不十分()、健康面の世話が不十分()、臆をしない()、家事能力が低い()、育児不安が強い()、育児放棄()、過度のしつけ()、その他	
	子どもへの感情について				かわいいと思えない()、差別する()、受容がない()、拒否的()、イライラする()、疎んじる()、無関心()、権威的()、その他	
	問題意識について				養育上の問題意識がない()、子どもの問題より親の欲求を優先()、ストレス解消できない()、その他	
養育環境	夫婦、家族の関係について				夫婦不和あるいは対立、家族不和あるいは対立、夫婦間暴力、家庭内暴力、その他	
	家族の形態等について				離婚、内縁関係、再婚、同居、別居、その他	
	地域性について				親族から孤立、近隣や友人から孤立、育児援助者がいない、相談相手がいない、その他	
	居住状況について				不衛生、居室内の著しい乱れ、住所不定、転居を繰り返す、その他	
	就労、経済面について				定職なし、失業中、労働意欲低下、不規則な就労時間、収入なし、収入不安定、ギャンブル、借金、金銭管理ができない、生活保護、その他	
非受動環境	妊娠、分娩について		/		望まない妊娠、健診未受診での分娩、産後うつ等、その他	
	養育者の生育歴について		/		養育者自身が被虐待歴、親との対立、愛されなかった思い、厳しい躾を受けてきた、過去にDV相談がある、その他	
支援体制	社会的支援について				親族の協力がある、関係機関の協力や利用がある(保育園、学校、民生児童委員、保健師等医療関係者、児童館や子育て支援関係)、その他	
	関係機関の介入について				拒否的である、接触困難である、親の精神状態等による、その他	
	支援効果について				改善の期待が持てる、見通しが立つ、その他	
家族のプラス面						