

平成29年2月6日付  
鳥取県公報号外第5号別冊  
( 2 分 冊 の 1 )

平成28年度

## 行政監査結果報告書

【子育てに係る相談への対応状況及び施策への反映状況】

平成29年2月

鳥取県監査委員



第 113 号  
平成29年2月6日

鳥取県議会議長	齊木正一	様
鳥取県知事	平井伸治	様
鳥取県教育委員会委員長	中島諒人	様
鳥取県公安委員会委員長	小谷文夫	様
鳥取県人事委員会委員長	上田博久	様
鳥取県労働委員会会長	濱田由紀子	様

鳥取県監査委員 小林敬典

鳥取県監査委員 湯口夏史

鳥取県監査委員 山根朋洋

鳥取県監査委員 上村忠史

鳥取県監査委員 森 雅 幹

## 行政監査結果報告

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定による行政監査を執行したので、同条第9項に規定する監査の結果に関する報告及び同条第10項に規定する意見を次のとおり提出します。



## 目 次

<b>第 1 監査の概要</b>	1
1 行政監査の趣旨	1
2 監査対象事務	1
3 監査対象事務の選定理由	1
4 実施期間	1
5 監査対象機関	1
6 実施方法	1
7 監査の着眼点	2
8 監査の執行者	2
<b>第 2 監査対象事務の概要</b>	3
<b>第 3 監査結果及び意見</b>	4
I 監査結果	4
II 総括意見	4
III 着眼点に沿った監査結果及び監査意見	5
1 子育てに係る相談業務の取組状況等について	5
(1) 相談業務の体制等について	5
(2) 相談窓口の広報及び他機関との連携等について	8
(3) 相談内容の集約、分析及び施策への反映状況等について	9
(4) 相談業務の状況把握や改善について	10
2 子育て支援の取組の中での相談業務について	10
(1) 子育てに係る相談業務の推進について	10
(参考)	
資料 1 子育てに係る相談業務の概要	12
1 児童に関する相談	12
2 発達障がい児者相談	13
3 障がい児相談	14
4 ひきこもり相談	15
5 母子保健に関する相談	16
6 教育相談（しつけ等）	17
7 教育相談（いじめ等）	18
8 少年相談	19
資料 2 「子育て世代包括支援センター（とっとり版ネウボラ）」の概要	20



## 第1 監査の概要

### 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、監査委員が、その地方公共団体の事務の執行が適正に行われているかどうかについて実施するもので、本県においては、毎年度特定の課題を選定してこの監査を実施している。

### 2 監査対象事務

子育てに係る相談への対応状況及び施策への反映状況

### 3 監査対象事務の選定理由

県は、平成22年度から「子育て王国とっとり」の取組を開始し、平成25年度には、この取組をさらに推進するために「子育て王国とっとり条例」を制定した。この条例では、県及び市町村等の責務を定めるとともに、お互いが必要に応じ連携協力して施策を推進するものとし、さらに、県は市町村等と連携してその推進体制を整備することとしている。

県の各関係機関は、「子育て王国とっとり」の推進に向けた各種施策を実施するとともに、子育てに係る様々な悩み、疑問や不安の解消を図るための相談窓口を設け、寄せられる相談に対応している。

子育てをめぐる環境は多様化、複雑化し、子育てに関わる保護者等が抱える悩みや不安は様々であり、相談窓口に求められる役割は年々大きくなっている。そこで、県が実施する相談業務によって、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、また、県民の要求に応えた適切な施策への反映が行われているかについて監査を実施し、子育て王国と通りの実現に向けて事務の更なる改善に資することとした。

### 4 実施期間

平成28年9月6日から平成29年1月13日までの間に実施した。

### 5 監査対象機関

知事部局、企業局、病院局、教育委員会、警察本部、議会事務局及び各種委員会の全ての機関（209機関）を対象とした。

### 6 実施方法

- ① 予備調査として、事前に分掌事務による調査で確認できた子育てに係る相談業務を含め、幅広く捉えた20相談業務の主務課に調査票の提出を求め、相談業務の実施状況を確認した。
- ② 予備調査の結果に基づき、本監査の対象として8相談業務を選定し、業務実施機関である13機関に監査調書の提出を求め、7機関で実地監査を行い、6機関で書面監査を実施した。
- ③ 子育て支援全般の主管課である子育て応援課に対し監査調書の提出を求め、実地監査を実施した。

## 7 監査の着眼点

<子育てに係る相談業務の取組状況等について>

### (1) 相談業務の体制等について

- ア 相談機関の配置状況は適切か
- イ 相談員の体制は適切か
- ウ 相談対応マニュアル等を策定しているか
- エ 相談業務に係る研修は実施しているか
- オ 相談業務の受付は適切に行っているか

### (2) 相談窓口の広報及び他機関との連携等について

- ア 相談窓口の広報は適切か
- イ 市町村及び関係機関との連携は図られているか
- ウ 相談後、相談者に対する状況把握等は適切に行われているか
- エ 相談記録簿、相談事例集等を作成し、活用されているか
- オ 個人情報の取扱いは適切か

### (3) 相談内容の集約、分析及び施策への反映状況等について

- ア 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
- イ 相談業務の検証及び改善は行われているか
- ウ 潜在的な要支援者の把握及び窓口への誘導の取組は適切か

### (4) 相談業務の状況把握や改善について

- ア 相談機関における業務上の課題、要望等の把握と改善を行っているか

<子育て支援の取組の中での相談業務について>

### (1) 子育てに係る相談業務の推進について

- ア 相談業務の取組状況を把握しているか
- イ 相談業務を推進する取組を実施しているか

## 8 監査の執行者

監査執行者は、次のとおりである。

監査委員	こ	ぼやし	たか	のり
	小	林	敬	典
監査委員	ゆ	ぐち	なつ	み
	湯	口	夏	史
監査委員	やま	ね	とも	ひろ
	山	根	朋	洋
監査委員	うえ	むら	ただ	ふみ
	上	村	忠	史
監査委員	もり		まさ	き
	森		雅	幹



## 第2 監査対象事務の概要

監査にあたり、鳥取県で実施している子育てに係る相談業務を幅広く捉え、以下のとおり20相談業務別に相談業務実施機関53機関を区分した。

全ての相談業務を対象に予備調査を行い、そのうち相談件数の多い相談業務、各部局の主要な相談業務等を選定し、本監査を実施した。(8相談業務(※))

	相談業務名	部局名	主務課	相談業務実施機関名	※
1	女性相談等(よりん彩相談室)	元気づくり総本部	女性活躍推進課	男女共同参画センター	
2	人権相談(こどもいじめ人権相談)	総務部	人権・同和対策課	人権・同和対策課、中部総合事務所地域振興局、西部総合事務所地域振興局、こどもいじめ人権相談窓口(委託)	
3	子ども電話相談	福祉保健部	子育て応援課	チャイルドラインうさぎのみみ(補助)	
4	産前・産後の悩み等相談(助産師対応)	〃	〃	(一社)鳥取県助産師会(委託)	
5	児童に関する相談	〃	青少年・家庭課	福祉相談センター(中央児童相談所)、倉吉児童相談所、米子児童相談所	◎
6	発達障がい児者相談	〃	子ども発達支援課	発達障がい者支援センター(愛称:エール)	◎
7	障がい児相談	〃	〃	総合療育センター、鳥取療育園、中部療育園、児童発達支援センター鳥取市立若草学園(委託)、米子市児童発達支援センターあかしあ(委託)、NPO法人陽なた(委託)	○
8	ひきこもり相談	〃	健康政策課	精神保健福祉センター、東部福祉保健事務所、中部福祉保健局、西部福祉保健局、とっとりひきこもり生活支援センター(委託)	◎
9	精神保健相談	〃	〃	精神保健福祉センター	
10	母子保健に関する相談	〃	各福祉保健局等	東部福祉保健事務所、中部福祉保健局、西部福祉保健局	○
11	住宅相談	生活環境部	住まいまちづくり課	(公社)鳥取県宅地建物取引業協会東部支部及び西部支部(補助)	
12	労働相談	商工労働部	労働政策課	鳥取県中小企業労働相談所みなくる鳥取(委託)、鳥取県中小企業労働相談所みなくる倉吉(委託)、鳥取県中小企業労働相談所みなくる米子(委託)	
13	労働相談(若者)	〃	就業支援課	とっとり若者サポートステーション(委託)、よなご若者サポートステーション(委託)	
14	労働相談(女性)	〃	〃	ミドル・シニア・レディース仕事ぶらざ鳥取(委託)、ミドル・シニア・レディース仕事ぶらざ倉吉(委託)、ミドル・シニア・レディース仕事ぶらざ米子(委託)	
15	教育相談(小中学校)	教育委員会	小中学校課	小中学校課	
16	教育相談(特別支援学校)	〃	特別支援教育課	特別支援教育課	
17	教育相談(高校)	〃	高等学校課	高等学校課	
18	教育相談(いじめ等)	〃	いじめ・不登校総合対策センター	いじめ・不登校総合対策センター、いじめ相談窓口(夜間等)(委託)	○
19	教育相談(しつけ等)	〃	〃	いじめ・不登校総合対策センター	◎
20	少年相談	警察本部	少年課	東部少年サポートセンター、西部少年サポートセンター、県内全警察署生活安全課(生活安全刑事課)	○

※◎…実地監査、○…書面監査

### 第3 監査結果及び意見

#### I 監査結果

今回の監査では、多岐にわたる子育てに関する相談業務について、相談に対応する体制や関係機関との連携状況、施策への反映状況等に関する聴き取りを行った。

相談窓口に寄せられた子どもや子育てに関わる保護者等が抱える悩みや疑問に対し、効果的に解決や支援につなげているか、また、県民の要求に応えた適切な施策への反映が行われているか等の課題認識のもと、監査の着眼点に基づき審査した結果、おおむね適切と判断できるが、一部改善が必要なものが見受けられた。

#### 〔監査実施機関 8 相談業務(13機関)〕

##### < 実地監査 >

相談業務名	主 務 課	相談業務実施機関名
児童に関する相談	青少年・家庭課	福祉相談センター
発達障がい児者相談	子ども発達支援課	発達障がい者支援センター
ひきこもり相談	健康政策課	精神保健福祉センター
教育相談（しつけ等）	いじめ・不登校総合対策センター	

##### < 書面監査 >

相談業務名	主 務 課	相談業務実施機関名
障がい児相談	子ども発達支援課	総合療育センター
母子保健に関する相談	東部福祉保健事務所	
教育相談（いじめ等）	いじめ・不登校総合対策センター	
少年相談	警察本部少年課	東部少年サポートセンター

#### 【相談件数】

(※上記主務課の相談業務のうち、相談件数の集計を行っていない「母子保健に関する相談」は除く。)

相談業務名	主 務 課	3ヵ年度計 (H25～H27) (件)	相 談 員 数 (人)			相談員1人当 たり3ヵ年平均 年間相談 件数(件/人)
			相談 員数	専任	兼任	
児童に関する相談	青少年・家庭課	5,832	51	51	0	38
発達障がい児者相談	子ども発達支援課	5,083	6	6	0	282
障がい児相談	子ども発達支援課	1,556	16	6	10	32
ひきこもり相談	健康政策課	7,779	25	2	23	104
教育相談(しつけ等)	いじめ・不登校総合対策センター	4,162	16	13	3	87
教育相談(いじめ等)	いじめ・不登校総合対策センター	882	30	0	30	10
少年相談	警察本部少年課	1,473	48	0	48	10

#### II 総括意見

相談業務は、子どもや子育てに関わる保護者等が抱える悩みや疑問などに対して迅速かつ的確に情報提供や助言を行い、案件によっては継続的に支援することにより軽減や解決を図る業務である。相談内容は、複雑で多岐にわたるようになっており、相談業務の実施に当たっては、その手法や体制を見直しながら、社会や県民の要求に合致したものとなっているかどうか絶えず検証し、改善を図って

いくことが必要である。

そのためにも、県と市町村及び関係機関は、情報共有を密にし連携することが求められている。

については、相談業務において、市町村や関係機関の相談への対応状況も踏まえた上で、県民が身近で相談しやすい窓口体制となっているかどうか検証されたい。

また、相談内容に応じて、県民がどの相談機関に相談すれば良いか、わかりやすく選択できる環境が提供されているかどうかについても検証されたい。

さらに、相談を受けることは、県民とのコミュニケーションの一つであるということ踏まえ、相談の内容等を分析・整理し、適時、適切に施策に反映するよう努められたい。

### Ⅲ 着眼点に沿った監査結果及び監査意見

#### 1 子育てに係る相談業務の取組状況等について

##### (1) 相談業務の体制等について

##### ア 相談機関の配置状況は適切か（福祉保健部、教育委員会、警察本部）

相談業務は、相談者の抱える悩み等を解決に導くことが目的であるが、相談窓口の利便性が高くないと相談に至らない場合がある。身近な相談については基本的に市町村が対応しているが、専門性が高い相談や市町村の窓口では相談しづらいものについては県の相談機関で対応しているところである。

過半の相談業務については、県内各圏域に相談機関が配置されているなど、おおむね適切であるが、以下の機関については次のような課題・問題点があると考えられる。

相談機関名	現 状	課題・問題点
発達障がい者支援センター(愛称：エール) (発達障がい児者相談)	・ 県全域を対象 ・ 倉吉市の皆成学園に附置 ・ 相談の過半超が中部圏域 (H27年度実績(延)60%)	県東部・西部圏域の相談者にとっては、交通利便性等の相談環境が十分ではないと思われる。
いじめ・不登校総合対策センター (教育相談(しつけ等))	・ 県全域を対象 ・ 鳥取市に配置 ・ 来所相談のほとんどが東部圏域 (H27年度実績(延)93%)	県中部・西部圏域の相談者にとっては、交通利便性等の相談環境が十分ではないと思われる。
少年サポートセンター (少年相談)	・ 東部圏域と西部圏域は、警察署とは異なる施設で鳥取市と米子市に配置 ・ 中部圏域は配置されていない。	県中部圏域の少年相談は倉吉警察署等で対応しているが、相談に行きにくい面があるので、警察署とは異なる施設の設置について検討が必要と思われる。

【参考】

県相談機関の配置状況等

相談業務	圏域別配置状況		
	東部	中部	西部
発達障がい児者相談	(鳥取療育園)	◎発達障がい者支援センター『エール』 (中部療育園)	(総合療育センター)
教育相談(しつけ等)	◎いじめ・不登校総合対策センター ※センターによる専門医教育相談会 :月2回程度	※センターによる専門医教育相談会 :月2回程度	※センターによる専門医教育相談会 :月1回程度
少年相談	○東部少年サポートセンター ○鳥取警察署生活安全課 ○郡家警察署生活安全刑事課 ○智頭警察署生活安全刑事課 ○浜村警察署生活安全刑事課	○倉吉警察署生活安全課 ○八橋警察署生活安全刑事課  (東部及び西部の少年サポートセンターで必要な指導、助言その他の援助等を行っている。)	○西部少年サポートセンター ○米子警察署生活安全課 ○境港警察署生活安全刑事課 ○黒坂警察署生活安全刑事課

注)網掛けの枠が相談者にとって十分とは言えない圏域

◎…県全域を対象としている相談機関  
○…主に圏域を対象としている相談機関(会)  
( )…当相談も行っている相談機関

これらの課題・問題点について、相談業務は、面談が基本という原点に立って、相談等の対応を必要としている県民が、より相談しやすい環境整備を行っていくことが重要である。

**については、悩み等を抱える県民が、相談しやすい立地となっているかどうか、相談窓口が県民の利便性に配慮した配置かどうかなど検証されたい。**

イ 相談員の体制は適切か（福祉保健部、教育委員会）

相談業務の実施に当たり、相談員には相談者が抱える悩みや疑問を解消すべく、相談者に真摯に向き合っていくことが求められている。そのためには、相談員が相談業務を円滑に対応できるよう、健全な職場環境を維持することが重要と思われる。

多くの相談機関において、相談員の配置等については、円滑な相談業務を行う上で適切と認められたが、以下の相談機関については改善に向けた検討が必要である。

相談機関名	現 状	課題・問題点
福祉相談センター (児童に関する相談)	・近年の相談内容の複雑化や困難化及び相談件数の増加等に伴い、相談員の増員や一時保護所対応のための非常勤職員の増員及び、職員の特例勤務(勤務時間のシフト)対応などにより、相談員の負担軽減を行っている。	左記の対応後も依然として、時間外勤務が多いことから、引き続き職員の多忙感解消の取組が必要と思われる。
いじめ・不登校総合対策センター (教育相談(しつけ等))	・専門指導員による教育相談(「発達の遅れに係る相談」週3日、「ことばの遅れに係る相談」週2日)を行っているが、相談件数は増加傾向であり、相談日の増の要望がある。	相談者のニーズに対応した一層の相談体制の充実が必要と思われる。

とっとりひきこもり生活支援センター (ひきこもり相談) ※NPO法人鳥取青少年ピアサポートに委託	・県東部、中部、西部の常設相談窓口3か所で相談対応しているが、相談件数も増加傾向である。 (西部相談窓口は、H28年10月に設置)	人員の充実が望まれる。
--	--	-------------

相談員の不足は、県民への福祉サービスの低下に直結することとなり、現在の相談員の負担増加も危惧される。

人員の配置については、組織担当部局に対し、単に相談件数の多寡による判断ではなく、相談内容の複雑さ、困難さ等を考慮することを求めていくことが必要である。

**については、必要となる相談員の確保と人員の充実配置を検討されたい。**

#### ウ 相談対応マニュアル等を策定しているか

いじめ・不登校総合対策センターにおいて、「電話相談対応の心得」を策定し電話対応しているが、そのほかの相談機関においては、国等が作成した運営指針や事業実施要綱等はあるが、いわゆる相談対応マニュアルは策定されていない状況である。

相談対応マニュアルは、相談に対する基本的な対応を確保できるということが期待され、人事異動後の新任職員の資質向上にも役立つことから、策定することが望ましいと思われる。

ただ、相談機関の中には、相談対応マニュアルを策定したとしても、多様で複雑な相談に対し画一的な対応となってむしろ弊害を生じる恐れが大きいので、職員の能力向上を図っていくことこそが重要であるとの意見もあり、マニュアルの策定を検討するに当たりその点は留意すべきと考える。

#### エ 相談業務に係る研修は実施しているか（福祉保健部）

全ての相談機関において、人材育成に係る養成講座や研修会に参加受講したり、関係機関との合同や機関内等での事例検討会を定期開催するなど、機関により頻度に差はあるが人材育成研修を実施している。

なお、福祉保健部では社会福祉職人材育成ワーキンググループにおいて、社会福祉職員の専門性向上のための研修体系図（研修計画）を策定しており、それに併せて、庁内LAN上で社会福祉職の研修を紹介し、研修参加を促すためのデータベースを作成している。受講状況を確認したところ、あまり活用されておらず、職員が研修を受講する時間的余裕がないことも一因ではないかと思われる。

社会福祉職員の専門的知識の向上は相談等の業務を行う上で不可欠であり、研修等に係る必要な経費について予算を確保し、計画的に育成することが必要である。

また、県機関と同様に委託先等の相談員の資質の向上と均等化を図る取組も必要である。

**については、研修計画に沿って相談員の資質向上を図るとともに、業務経験を積んだ職員の専門性が継承できるよう検討されたい。**

#### オ 相談業務の受付は適切に行っているか

ほとんどの機関で面談や電話など各種手段により相談を受け付けているが、ひきこもりに係る相談機関である精神保健福祉センターでは、相談者と

のやりとりで誤解が生じる恐れがあるとの理由で、電子メールによる相談を受け付けていない。

相談者への対応は面談が基本ではあるが、面談を望まない相談者もいる状況もあり、相談の受付方法は広く設けておくよう検討することが必要と思われる。

また、開設時間については、ほとんどの機関で、開庁時間に合わせているが、一部の相談機関では、相談者の要望や緊急を要すると認められる場合など、夜間及び休日にも対応していた。

## (2) 相談窓口の広報及び他機関との連携等について

### ア 相談窓口の広報は適切か（福祉保健部、教育委員会、警察本部）

ほとんどの相談業務で県ホームページへの掲載やチラシなどの配布、県や市町村の広報誌等への掲載など、各種の広報手段により周知を図っている。中には、チラシ等を児童・生徒全員に配布している相談機関もあった。

特に、子育て応援課が作成し、母子健康手帳交付に併せて配布している「とっとり子育て応援ガイドブック」には、県内の相談窓口が網羅されている。ただ、相談内容ごとに県及び市町村の窓口が多数あり、相談者がどの窓口で相談すればよいのかがわかりづらく、工夫も必要と思われた。

また、広報による効果を検証している機関はなかった。

県民への周知については、引き続きあらゆる機会を捉えるとともに、今後若い世代の相談者が多いことが想定されることから、スマートフォン利用者向け相談窓口検索機能など、相談者が手軽に相談窓口がわかるようなシステムの構築が必要である。

**については、現在行っている周知方法について改めて点検した上で、支援を求める県民に効果的に伝わるよう、充実及び強化を検討されたい。**

### イ 市町村及び関係機関との連携は図られているか

（福祉保健部、教育委員会、警察本部）

全ての相談業務において、市町村や関係機関と合同で連絡会や協議会等を開催して事例研究を行ったり、市町村要保護児童対策地域協議会（以下「要対協」という。）での情報共有や家庭訪問への同行、相談事案に対する支援や助言、共同での広報実施など、機関により状況に差はあるがそれぞれに連携を図っている。

情報共有を密にし、県の窓口と市町村の窓口等が幅広く相談を受けつつ、その中でより適切な相談窓口に繋げる対応（「のりしろ型」）などを行い、支援が途切れることがないようにするとともに、市町村及び関係機関と県は、共に県民に対し支援を行うという意識を持つことが必要である。

県が業務を委託しているとっとりひきこもり生活支援センターが平成27年3月にまとめたアンケート結果でも、関係機関からは支援者側である市町村等職員のスキルアップや関係機関との連携を求める声があげられている。

**については、今後もより一層、市町村及び関係機関の職員の能力向上の場を設けるとともに、市町村及び関係機関との相互の情報交換による情報共有を密にし、県全体としての相談機能の強化を図られたい。**

### ウ 相談後、相談者に対する状況把握等は適切に行われているか

全ての相談業務において、積極的な追跡調査は行われていないが、相談終了（主訴解消）後も再来相談を受け付けている機関や、外来やりハビリテー

ションの中で状況把握を行っている機関などもあり、相談終了後も相談者の要望に合わせ助言などを実施している。

しかし、個人情報の管理上の制約などから、状況把握等が難しい状況も見受けられた。

#### エ 相談記録簿、相談事例集等を作成し、活用されているか

(福祉保健部、教育委員会、警察本部)

全ての相談業務において記録簿を作成しているが、相談事例集の作成は児童に関する相談業務のみであった。また、ほとんどの相談業務において相談事例を活用し、研修や啓発等のための資料を作成していた。

しかし、相談事例の活用については、好結果を生み出した事例のみではなく、改善を要する事例についても情報共有をすることが有用ではないかと思われる。

**については、相談事例の検証の結果、好事例はもとより、案件によっては別の対応もあったと判断されるような事例についても、関係機関で情報共有を図り、対応の向上のため積極的に活用されたい。**

#### オ 個人情報の取扱いは適切か

全ての相談業務において個人情報取扱事務の登録を行っており、相談記録等の書類については施錠可能なロッカー等に保存され、電子データにはパスワードを設定するなどの取扱いがなされていた。

※鳥取県個人情報保護条例 第6条(抄)

実施機関は、個人情報取扱事務を開始しようとするときは、あらかじめ、個人情報取扱事務登録簿に登録しなければならない。

### (3) 相談内容の集約、分析及び施策への反映状況等について

#### ア 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(福祉保健部)

一部の相談業務では、相談件数と相談内容の集計にとどまり、主務課にその結果を報告するのみであったが、ほとんどの相談業務では相談内容を分析し、傾向等の把握や対策等の検討を行っている。

また、相談の傾向に基づき関連するセミナーを開催したり、相談対応により改善した好事例を教育関係者の場で紹介し、予防のための啓発活動等に活用を行っている相談業務もあった。

しかし、県の施策への反映としては、相談支援充実のための相談員の増員や発達障がいの理解と相談技能の向上を目的とした研修会の開催、委託先事業者の相談環境の改善等を行っているものはあるが、一部の相談業務にとどまっており、相談機関と主務課の連携が必ずしも十分とは言えない状況であった。

相談業務は、基本的には相談者の悩み等を解決に導くために行われるべきものではあるが、相談内容の中には県の施策に反映できる県民の声として捉えるべきものもあると思われる。

**については、相談により得られた情報や、現場の相談機関との情報共有により得られた情報などを集約、分析し、県政の施策等に反映するよう積極的に活用されたい。**

#### イ 相談業務の検証及び改善は行われているか

ほとんどの相談機関で、相談の際に相談者個々、保護者や支援者からの聴

き取りを行ったり、関係機関等との情報交換会や相談後のアンケート等により、相談業務に係る対応状況等の把握を行っている。また、この結果により、家庭等への訪問相談や出張相談などを実施したり、相談室を増設するなど、相談業務の改善を行っている。

#### ウ 潜在的要支援者の把握及び窓口への誘導の取組は適切か

(福祉保健部、教育委員会、警察本部)

ほとんどの相談機関で、状況に差はあるが、市町村等行政関係機関や民生児童委員、要対協や学校等関係機関との情報共有・連携により、要支援者の把握と窓口へ誘導する取組を行っている。

しかし、要支援者の把握は本人及び家族等が支援を望まなければ困難であり、また、個人情報上の管理上の制約からも難しい状況である。相談機関としては、相談があって初めて把握するというのが実態のようである。

一方で、本人及び家族だけでなく支援者や関係者(職場の上司等)からの相談を受け、そこから要支援者への相談に繋がることもある。

このため、情報の共有が可能な要対協の場を活用し、引き続き要支援者の把握に努めることが重要である。

また、自発的に相談窓口を利用できない要支援者に対しては、理解を得たうえで出向くなどの対応が必要である。

**については、要対協などの場で市町村及び関係機関等と連携し、相談窓口へ来られない要支援者の把握に努められたい。**

#### (4) 相談業務の状況把握や改善について

##### ア 相談機関における業務上の課題、要望等の把握と改善を行っているか

(福祉保健部、警察本部)

一部の主務課では、定期的に業務上の課題等について協議を行ったり、相談機関を訪問し聴き取り等を行っているが、ほとんどの主務課では定期的な協議等の場を設けてはいない。

相談業務の主務課は、県民に期待される相談機関となるよう、相談機関の抱える課題や要望などを聴取する機会を設けることが必要である。

**については、主務課にあっては相談機関と定期的な連絡会を開催するなど現場の課題等を把握し、業務の改善や見直しに努められたい。**

## 2 子育て支援の取組の中での相談業務について

「子育て王国とっとり」の取組の主管課である機関として、子育て応援課に対して子育てに係る相談業務の推進の状況を確認した。

#### (1) 子育てに係る相談業務の推進について

##### ア 相談業務の取組状況を把握しているか(子育て応援課)

相談業務は子育てに係る支援施策のうち、支援制度(事業)と並んで重要な位置を占めることから、子育て応援課では各機関の相談業務(国、県、市町村、関係機関等)をまとめた「とっとり子育て応援ガイドブック」の作成配布を行っているが、各相談業務の状況把握は行っていない。

**については、県の各相談機関の状況把握を行い、相談業務の改善や施策への反映を検討されたい。**

##### イ 相談業務を推進する取組を実施しているか(子育て応援課)



子育て応援課では、妊娠期から子育て期にわたり、様々な相談に対応し、必要に応じて専門機関へつなぐ窓口となる「子育て世代包括支援センター（とっとり版ネウボラ）」を県内全市町村に整備する取組を行っている。

子育てに係る相談窓口を全市町村に整備する取組は、子育てに係る悩みや疑問を抱える県民にとって有意義な施策であることから、早期の設置と県民への周知を図るとともに、市町村相談員の人材育成計画等を作成するなど、資質の向上を図ることが必要である。

また、相談者にとっては、市町村の相談窓口では身近すぎて相談しづらいため、県の相談機関に相談したいという気持ちが生じていることも想定される。

については、子育て世代包括支援センターの早期設置等、市町村への支援を引き続き行い、県としても相談に対し引き続き幅広く対応するとともに、悩みや疑問に応じた相談機関がわかりやすく検索できるかどうか点検されたい。

また、相談機関の名称や愛称についても同様の視点で検証されたい。

【県民にとってわかりにくいと思われる名称や愛称の例】

改善を要する内容	相談業務実施機関名
業務内容を混同と思われるもの	福祉相談センター 精神保健福祉センター 福祉保健事務所
業務内容がわかりにくい愛称のもの	発達障がい者支援センター (愛称：エール)



## 参 考



(資料1)

子育てに係る相談業務の概要

1 児童に関する相談 [主務課 青少年・家庭課]

相談業務実施機関	福祉相談センター（中央児童相談所）						
相談業務の目的	児童に関する家庭その他からの相談に応じ、児童が有する問題又は児童のニーズを捉え、個々の児童や家庭に最も有効的な援助を行い、児童の福祉を保障することを目的とする。						
業務開始年月	昭和23年3月						
対象者	0歳～18歳未満の児童及びその家族等						
相談業務の概要	相談を受け付け、社会調査、心理検査、行動観察等を行った上で、援助方針を立てて、相談援助活動を展開する。必要があれば児童福祉法上の措置を行う。						
相談員体制	(現状) 職員20人（専任18人、兼任2人） (5ヶ年の見直し状況) 平成26年度専任1人増						
相談対応マニュアル策定状況	策定していない						
相談実施状況	○面談 原則、平日8:30～17:15（やむを得ない場合、緊急の場合などは早朝・夜間・休日等も対応） ○電話 こども相談専用ダイヤル8:30～17:15（その他原則8:30～17:15）平成27年7月～「児童相談所全国共通ダイヤル(189)」24時間対応 ○FAX 原則、平日8:30～17:15（受信のみであれば、毎日24時間可能）（夜間・休日は警備員が確認して担当職員へ連絡） ○電子メール 原則、平日8:30～17:15（受信のみであれば、毎日24時間可能）						
夜間、休日等の相談対応状況	勤務時間外の相談（電話）は、原則、警備員（宿日直）1名が対応して、緊急携帯電話（公用）へ転送し担当職員（児童相談課係長以上、判定課長）へ引き継ぐ。 なお、面談については、予め約束がある場合は担当職員が対応する。						
相談件数	(単位：件)						
	相談受付方法（延べ件数）						
	区分	面談	電話	FAX	メール	計	
	H25年度	674	65	0	0	739	
	H26年度	667	123	0	0	790	
	H27年度	774	134	0	3	911	
	計	2,115	322	0	3	2,440	
	(単位：件)						
	相談内容（延べ件数）						
	区分	養護	知的障がい	性格行動	ぐ犯行為等	不登校	計
	H25年度	290	287	38	23	16	654
	H26年度	274	272	45	42	27	660
	H27年度	384	265	76	27	33	785
	計	948	824	159	92	76	2,099
	※上位5項目						
相談の状況や変化(※相談実施機関の認識(以下、省略))	虐待通告件数を含む養護相談が急増。主な要因は次のとおりと思われる。 ・通告件数が前年度比較1.7倍に増加。県内の虐待死亡事例や他県での児童死亡事件の報道が多かった影響もあって児童虐待に対する社会の意識が高まった。 ・特に警察からの家庭内暴力に関連する通告（いわゆる面前DV通告）が大幅に増加した。						

## 2 発達障がい児者相談 [主務課 子ども発達支援課]

相談業務実施機関	鳥取県発達障がい者支援センター（愛称：エール）																																													
相談業務の目的	発達障がい児者に対する支援を総合的に行う地域の拠点として、発達障がい児者及びその家族からの相談に応じ、適切な指導又は助言を行うとともに、地域における総合的な支援体制の整備を推進し、もって、発達障がい児者及びその家族の福祉の向上を図る。																																													
業務開始年月	平成16年4月（平成17年4月発達障害者支援法施行）																																													
対象者	発達障がい児者及びその家族その他関係者																																													
相談業務の概要	来所、訪問、電話等により、相談対象者に対して情報の提供若しくは助言を行う。																																													
相談員体制	（現状） 職員6人（専任6人） （5ヶ年の見直し状況） 平成28年度発達障がい者地域支援マネージャー1人増																																													
相談対応マニュアル策定状況	策定していない （昨年度、相談業務フロー図作成）																																													
相談実施状況	○面談 平日8:30～17:15 ○電話 平日8:30～17:15 ○FAX 平日8:30～17:15 ○電子メール 平日8:30～17:15 ○訪問 平日8:30～17:15																																													
夜間、休日等の相談対応状況	当センターの留守番電話で公用携帯の番号を案内し、その後入電されたものについて対応する。																																													
相談件数	（単位：件）																																													
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区 分</th> <th colspan="5">相談受付方法（延べ件数）</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>面 談</th> <th>電 話</th> <th>FAX・メール</th> <th>訪 問</th> <th>—</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H25年度</td> <td>244</td> <td>536</td> <td>179</td> <td>565</td> <td></td> <td>1,524</td> </tr> <tr> <td>H26年度</td> <td>290</td> <td>730</td> <td>256</td> <td>534</td> <td></td> <td>1,810</td> </tr> <tr> <td>H27年度</td> <td>282</td> <td>788</td> <td>218</td> <td>461</td> <td></td> <td>1,749</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>816</td> <td>2,054</td> <td>653</td> <td>1,560</td> <td></td> <td>5,083</td> </tr> </tbody> </table>					区 分	相談受付方法（延べ件数）					計	面 談	電 話	FAX・メール	訪 問	—	H25年度	244	536	179	565		1,524	H26年度	290	730	256	534		1,810	H27年度	282	788	218	461		1,749	計	816	2,054	653	1,560		5,083	
区 分	相談受付方法（延べ件数）						計																																							
	面 談	電 話	FAX・メール	訪 問	—																																									
H25年度	244	536	179	565		1,524																																								
H26年度	290	730	256	534		1,810																																								
H27年度	282	788	218	461		1,749																																								
計	816	2,054	653	1,560		5,083																																								
	※「FAX・メール」の分類は行っていない。					（単位：件）																																								
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区 分</th> <th colspan="5">相談内容（延べ件数）</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>現在通学している学校、利用しているサービス等</th> <th>現在の生活に関することや家庭で家族ができること</th> <th>対応困難な状況の改善について</th> <th>今後の就労について</th> <th>進路や将来の生活に関すること</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H25年度</td> <td>379</td> <td>303</td> <td>69</td> <td>56</td> <td>61</td> <td>868</td> </tr> <tr> <td>H26年度</td> <td>852</td> <td>659</td> <td>152</td> <td>152</td> <td>154</td> <td>1,969</td> </tr> <tr> <td>H27年度</td> <td>692</td> <td>840</td> <td>176</td> <td>162</td> <td>150</td> <td>2,020</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>1,923</td> <td>1,802</td> <td>397</td> <td>370</td> <td>365</td> <td>4,857</td> </tr> </tbody> </table>						区 分	相談内容（延べ件数）					計	現在通学している学校、利用しているサービス等	現在の生活に関することや家庭で家族ができること	対応困難な状況の改善について	今後の就労について	進路や将来の生活に関すること	H25年度	379	303	69	56	61	868	H26年度	852	659	152	152	154	1,969	H27年度	692	840	176	162	150	2,020	計	1,923	1,802	397	370	365	4,857
区 分	相談内容（延べ件数）					計																																								
	現在通学している学校、利用しているサービス等	現在の生活に関することや家庭で家族ができること	対応困難な状況の改善について	今後の就労について	進路や将来の生活に関すること																																									
H25年度	379	303	69	56	61	868																																								
H26年度	852	659	152	152	154	1,969																																								
H27年度	692	840	176	162	150	2,020																																								
計	1,923	1,802	397	370	365	4,857																																								
	※上位5項目																																													
相談の状況や変化	<就学前> ・発達障がいのある児童や疑われる児童について、小学校進学をふまえた就学移行支援に関する相談が増加している。 <学齢期> ・発達障がいのある子どもやその保護者への相談、学校の特別支援教育への助言等に加えて、発達障がいの二次障がいの防止や不登校や家庭内暴力などの不適應への対処などの相談が増加している。 <青年期（高校生、大学生等）> ・本人、家族、学校から就学在学、自立生活支援、就労準備支援に関する相談が微増傾向である。 <成人期> ・就労準備・就労支援（障がい者雇用促進を含む）、就労定着支援に関する内容の相談が増えている。																																													

### 3 障がい児相談 [主務課 子ども発達支援課]

相談業務実施機関	総合療育センター					
相談業務の目的	在宅の障がい児の地域における生活を支えるため、身近な地域で療育指導、相談が受けられる療育機能の充実を図ること。(鳥取県障がい児等地域療育支援事業)					
業務開始年月	平成12年4月					
対象者	在宅の障がい児、その家族、及び保育所等施設職員					
相談業務の概要	事業実施施設の医師、看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、支援員・指導員、保育士、心理を担当する職員等が訪問、来所による相談・助言を行う。					
相談員体制	(現状) 職員1人(専任1人(地域療育担当支援員)) (相談対応は、医師、看護師等、当センター職員) (5ヶ年の見直し状況) なし					
相談対応マニュアル策定状況	策定していない					
相談実施状況	○面談 平日8:30~17:00 来所、訪問により対応。 (相手方と調整のため、時間外になる場合もある。) ○電話 対応していない。(本事業ではなく、総合相談として対応) ○FAX 対応していない。(本事業ではなく、総合相談として対応) ○電子メール 対応していない。(本事業ではなく、総合相談として対応)					
夜間、休日等の相談対応状況	相手方との調整が必要がある場合、対応する。 (対応時間：適宜、対応人数：1~2名、対応方法：来所及び訪問による面談)					
相談件数	(単位：件)					
	相談受付方法(延べ件数)					計
区分	面談	電話	FAX	メール	—	
H25年度	728	0	0	0		728
H26年度	451	0	0	0		451
H27年度	692	0	0	0		692
計	1,871	0	0	0		1,871
						(単位：件)
区分	相談内容(延べ件数)					計
	保育・教育	医療・健康	障がいや症状の理解	福祉サービスの利用等	家族関係・人間関係	
H25年度	425	146	132	138	91	932
H26年度	241	152	98	122	103	716
H27年度	319	211	200	173	129	1,032
計	985	509	430	433	323	2,680
※上位5項目(1回の相談で複数の内容に対応したケースは、それぞれの項目に計上した。)						
相談の状況や変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健診等からの紹介で受診をする発達障がいの疑いの未就学児への保育園等への助言が増えている。</li> <li>・児童相談所や市町村の要保護児童対策地域協議会の登録児童が増えているため、関係者会議への参加・助言等が増えている。</li> <li>・学童期の外来受診者数が増加しており、相談件数も増えている。</li> <li>・平成27年度から精神科医が常勤となったため、さらに増加する見込み。</li> </ul>					

#### 4 ひきこもり相談 [主務課 健康政策課]

相談業務実施機関	精神保健福祉センター					
相談業務の目的	ひきこもり者の早期発見（介入）とひきこもり者とその家族への支援を行う。（ひきこもり対策推進事業）①家族教室・精神科医師の専門相談事業②とっとりひきこもり生活支援センター事業（委託）					
業務開始年月	①平成14年4月 ②平成21年4月					
対象者	ひきこもり当事者及びその家族等					
相談業務の概要	電話・面接・訪問・メール相談を実施し、ひきこもり支援を実施。就労支援の一貫として、職場体験事業も併せて実施し、相談から社会復帰・社会参加・生活支援へ向けての一貫した相談支援を行う。					
相談員体制	(現状) 職員8人（兼任8人） (5ヶ年の見直し状況) なし					
相談対応マニュアル策定状況	策定していない					
相談実施状況	○面談 平日8:30～17:15(相談者の都合にあわせて17:15以降の対応あり) ○電話 平日8:30～17:15 (2回線で対応) ○FAX 原則、受け付けていない。(電話、来所での相談を依頼) ○電子メール 原則、受け付けていない。(電話、来所での相談を依頼) ○訪問 相談者の希望に合わせ家庭訪問、所外での相談実施 (関係機関への紹介の際、同行訪問)					
夜間、休日等の相談対応状況	原則、夜間、休日等の相談対応は行っていない。					
相談件数	(単位：件)					
	相談受付方法（延べ件数）					計
区 分	面 談	電 話	F A X	メー ル	訪 問	
H25年度	498	97	0	0	5	600
H26年度	617	228	0	0	5	850
H27年度	721	150	0	0	10	881
計	1,836	475	0	0	20	2,331
(参考：センター全体の相談内容)						(単位：件)
	相談内容（延べ件数）					計
区 分	小児期	思春期 (10歳～19歳)	社会復帰 関連	一般(精神 保健福祉)	(再掲)ひ きこもり	
H25年度	132	1,726	555	4,605	( 600)	7,018
H26年度	142	1,663	1,553	3,712	( 850)	7,070
H27年度	97	1,595	1,026	4,629	( 881)	7,347
計	371	4,984	3,134	12,946	(2,331)	21,435
※上位5項目（上記分類による集計により、各種報告を行っている。）						
相談の状況や変化	・ひきこもり相談については、近年増加傾向。普及啓発等により相談動機の向上、相談窓口の周知が進んだ結果と認識している。					



5 母子保健に関する相談 [主務課 東部福祉保健事務所]

相談業務実施機関	東部福祉保健事務所																																													
相談業務の目的	母子の健康の保持及び増進を図る。相談者の気持ちに寄り添い、育児の悩みの解消、不安軽減を図る。																																													
業務開始年月	不明																																													
対象者	母子保健に関する相談者全般																																													
相談業務の概要	母子の健康等に関わる相談																																													
相談員体制	(現状) 職員4人(兼任4人) (5ヶ年の見直し状況) なし																																													
相談対応マニュアル策定状況	策定していない																																													
相談実施状況	○面談 平日8:30～17:15 ○電話 平日8:30～17:15 ○FAX 開設していない。 ○電子メール 開設していない。																																													
夜間、休日等の相談対応状況	平日のみの窓口開設とし、夜間、休日等の窓口は開設していない。																																													
相談件数	(単位：件)																																													
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区 分</th> <th colspan="5">相談受付方法(延べ件数)</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>面 談</th> <th>電 話</th> <th>F A X</th> <th>メー ル</th> <th>－</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H25年度</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>H26年度</td> <td>0</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>H27年度</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>0</td> <td>11</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>					区 分	相談受付方法(延べ件数)					計	面 談	電 話	F A X	メー ル	－	H25年度	0	1	0	0		1	H26年度	0	6	0	0		6	H27年度	0	4	0	0		4	計	0	11	0	0		11	
区 分	相談受付方法(延べ件数)						計																																							
	面 談	電 話	F A X	メー ル	－																																									
H25年度	0	1	0	0		1																																								
H26年度	0	6	0	0		6																																								
H27年度	0	4	0	0		4																																								
計	0	11	0	0		11																																								
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区 分</th> <th colspan="5">相談内容(延べ件数)</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>医療機関 受診</th> <th>病気等の 予防方法 や対応</th> <th>子育て・ しつけ</th> <th>食 事</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H25年度</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>H26年度</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>H27年度</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table>					区 分	相談内容(延べ件数)					計	医療機関 受診	病気等の 予防方法 や対応	子育て・ しつけ	食 事	その他	H25年度	1	0	0	0	0	1	H26年度	1	0	3	1	1	6	H27年度	1	3	0	0	0	4	計	3	3	3	1	1	11	
区 分	相談内容(延べ件数)						計																																							
	医療機関 受診	病気等の 予防方法 や対応	子育て・ しつけ	食 事	その他																																									
H25年度	1	0	0	0	0	1																																								
H26年度	1	0	3	1	1	6																																								
H27年度	1	3	0	0	0	4																																								
計	3	3	3	1	1	11																																								
	(単位：件)																																													
	※上位5項目																																													
相談の状況や変化	・年間の相談件数も少なく、特別な相談内容等の変化は感じられない。																																													

6 教育相談（しつけ等）〔主務課 いじめ・不登校総合対策センター〕

相談業務実施機関	いじめ・不登校総合対策センター						
相談業務の目的	<p>不登校やいじめなどの学校生活上の問題、しつけや親子関係などの家庭教育上の問題、障がいまたは発達上気がかりなことについて、本人、保護者、学校関係者等からの相談に応じ、関係課や専門医等関係機関と連携しながら、個別の状況やニーズに応じた指導・支援を行い、状況の改善につなげる。</p> <p>園・学校等に有効な指導・支援の情報を提供したり、支援体制について指導・助言を行い、園・学校の特別支援や生徒指導等に関わる課題の解決につなげる。</p>						
業務開始年月	昭和48年4月						
対象者	幼児、児童、生徒、保護者、教育関係者						
相談業務の概要	<p>（不登校、子育てやしつけ、障がいや発達の相談等）</p> <p>幼児児童生徒等の教育上の問題や発達、障がい等に関する相談について、指導主事及び相談員、また専門性が高く経験豊富な専門指導員が応じ、個別のニーズに応じた支援・指導を行う。</p> <p>ニーズが高まっている医療機関への相談に対応するため、専門医による教育相談を行う。</p>						
相談員体制	<p>（現状）</p> <p>職員8人（専任5人、兼任3人）、※専門医8人（専門医による教育相談会）（5ヶ年の見直し状況）</p> <p>平成25年度兼任2人減（当センター設置時）</p>						
相談対応マニュアル策定状況	「電話相談対応心得」策定（平成24年4月）						
相談実施状況	<p>○面談 平日9:00～17:00</p> <p>○電話 平日8:30～17:15</p> <p>○F A X なし</p> <p>○電子メール 24時間受付（ただし、返信は業務時間内） （※緊急時には、夜間・休日も対応する。）</p> <p>○訪問 平日9:00～17:00（要請に応じて、園や学校を訪問）</p>						
夜間、休日等の相談対応状況	メール相談のみ受け付ける。（ただし、返信は業務時間内（※緊急時には、夜間・休日も対応する。））						
相談件数	（単位：件）						
	相談受付方法（延べ件数）						
	区 分	面 談	電 話	F A X	メー ル	訪 問	計
	H25年度	1,094	209	0	4	75	1,382
	H26年度	965	238	0	15	23	1,241
	H27年度	1,154	342	0	9	34	1,539
	計	3,213	789	0	28	132	4,162
	（単位：件）						
	相談内容（延べ件数）						
	区 分	学習・指導法	学校生活（対人関係等）	養育・家庭生活	不登校	学校・教員	計
	H25年度	448	541	167	101	56	1,313
	H26年度	460	353	184	122	34	1,153
	H27年度	561	333	219	214	77	1,404
	計	1,469	1,227	570	437	167	3,870
	※上位5項目						
相談の状況や変化	<p>・近年特に、専門指導員及び指導主事によることばや発達についての直接指導・教育相談の件数が増えている。就学に向けて、より早い段階で適切な相談機関に繋げる連携体制が進んできたものと思われる。</p>						

7 教育相談（いじめ等）〔主務課 いじめ・不登校総合対策センター〕

相談業務実施機関	いじめ・不登校総合対策センター																																													
相談業務の目的	児童生徒に関わるいじめの問題について、電話・メールによる相談に24時間体制で対応するとともに、いじめの防止等について関係機関と連携を図りながら実効性ある体制を整える。																																													
業務開始年月	平成6年4月																																													
対象者	幼児、児童、生徒、保護者、教育関係者																																													
相談業務の概要	(いじめ110番) ・いじめや子供のSOSに関する相談 ・いじめ相談窓口について県民や児童生徒への周知 ・「いじめ110番」「いじめ相談専用メール」の夜間・休日（勤務時間外）の対応に限り、専門性・実績を有する県内の民間団体へ業務委託																																													
相談員体制	(現状) 職員6人（兼任6人）、※夜間及び休日：委託先職員による対応 (5ヶ年の見直し状況) 平成24年11月より夜間及び休日の相談対応業務を委託																																													
相談対応マニュアル策定状況	「電話相談対応心得」策定（平成24年4月）																																													
相談実施状況	○面談 平日8:30～17:15 ○電話 全日24時間対応（業務委託含む。） ○FAX なし ○電子メール 全日24時間対応（業務委託含む。） ○訪問 平日9:00～17:00（必要に応じて、学校に訪問）																																													
夜間、休日等の相談対応状況	夜間、休日は、委託先機関が電話と電子メールにより相談対応。																																													
相談件数	(単位：件)																																													
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区 分</th> <th colspan="5">相談受付方法（延べ件数）</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>面 談</th> <th>電 話</th> <th>F A X</th> <th>メー ル</th> <th>訪 問</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H25年度</td> <td>17</td> <td>330</td> <td>0</td> <td>57</td> <td>0</td> <td>404</td> </tr> <tr> <td>H26年度</td> <td>4</td> <td>210</td> <td>0</td> <td>25</td> <td>0</td> <td>239</td> </tr> <tr> <td>H27年度</td> <td>1</td> <td>230</td> <td>0</td> <td>7</td> <td>1</td> <td>239</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>22</td> <td>770</td> <td>0</td> <td>89</td> <td>1</td> <td>882</td> </tr> </tbody> </table>					区 分	相談受付方法（延べ件数）					計	面 談	電 話	F A X	メー ル	訪 問	H25年度	17	330	0	57	0	404	H26年度	4	210	0	25	0	239	H27年度	1	230	0	7	1	239	計	22	770	0	89	1	882	
区 分	相談受付方法（延べ件数）						計																																							
	面 談	電 話	F A X	メー ル	訪 問																																									
H25年度	17	330	0	57	0	404																																								
H26年度	4	210	0	25	0	239																																								
H27年度	1	230	0	7	1	239																																								
計	22	770	0	89	1	882																																								
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区 分</th> <th colspan="5">相談内容（延べ件数）</th> <th rowspan="2">計</th> </tr> <tr> <th>いじめ</th> <th>不登校</th> <th>—</th> <th>—</th> <th>—</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H25年度</td> <td>123</td> <td>14</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>137</td> </tr> <tr> <td>H26年度</td> <td>84</td> <td>20</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>104</td> </tr> <tr> <td>H27年度</td> <td>64</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>271</td> <td>36</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>307</td> </tr> </tbody> </table>					区 分	相談内容（延べ件数）					計	いじめ	不登校	—	—	—	H25年度	123	14				137	H26年度	84	20				104	H27年度	64	2				66	計	271	36				307	
区 分	相談内容（延べ件数）						計																																							
	いじめ	不登校	—	—	—																																									
H25年度	123	14				137																																								
H26年度	84	20				104																																								
H27年度	64	2				66																																								
計	271	36				307																																								
	※上位5項目（いじめ相談窓口の趣旨以外の相談は除いた。）																																													
相談の状況や変化	・平成25年度は「いじめ防止対策推進法」ができた年で、相談電話が多かった。平成26年度に相談件数が減少し、平成27年度は大きな変化はない。 ・メール相談の件数は、年々大きく減少している。相談者にとってメール自体が馴染の薄いものになってきているかと思われる。（※平成28年度クリアファイルにはQRコードを掲載）																																													

8 少年相談（ヤングテレホン・ヤングメールを含む）〔主務課 警察本部少年課〕

相談業務実施機関	東部少年サポートセンター						
相談業務の目的	少年又はその保護者等から、少年の非行防止、その他少年の健全な育成に関する悩みごと、困りごと等の相談を受理し、内容に応じて必要な指導、助言その他の援助を行うことを目的とする。						
業務開始年月	平成11年4月						
対象者	少年（「少年法」に基づく満20歳未満の者）、保護者、関係機関等						
相談業務の概要	警察本部生活安全部少年課の東部少年サポートセンター（事務所：鳥取県庁西町分庁舎）で、少年警察補導員が常駐し、面接・電話、メール（東部のみ）で、少年相談を受理している。						
相談員体制	（現状） 職員4人（兼任4人：少年警察補導員） （5ヶ年の見直し状況） 平成26年度専任1人増						
相談対応マニュアル策定状況	策定していない						
相談実施状況	○面談 平日8:30～17:15 相談者の希望によっては夜間も対応（概ね20時くらいまで。） ○電話 平日8:30～17:15（時間外勤務中に架電があれば対応。） ○FAX なし ○電子メール 24時間受信は可能、返信は、平日8:30～17:15に行う。						
夜間、休日等の相談対応状況	○面談 希望のあった場合には時間外も対応 ○電話 夜間、休日は留守番電話に切り替え対応（相談専用電話「ヤングテレホン」は、留守番電話で警察安全相談「#9110」を案内） ○電子メール 休日は少年課員が確認し、緊急度の高い内容については、その都度相談対応						
相談件数	（単位：件）						
	相談受付方法（延べ件数）					計	
	面談	電話	FAX	メール	—		
	H25年度	71	47	0	14	132	
	H26年度	61	40	0	12	113	
	H27年度	80	54	0	9	143	
	計	212	141	0	35	388	
	（単位：件）						
	相談内容（延べ件数）					計	
	区分	非行問題	学校問題	家庭問題	交友問題		健康問題
	H25年度	23	50	26	20	2	121
	H26年度	21	24	34	12	3	94
	H27年度	27	38	37	20	7	129
	計	71	112	97	52	12	344
	※上位5項目						
相談の状況や変化	・相談専用電話「ヤングテレホン」は件数が減少傾向にあり、インターネットの普及により、以前には多くかかっていた問合せ的な内容はネット検索等で解決が図られているのではないかと考えている。 ・ただ、電話相談での内容はより複雑なものになっているため、相談員の幅広い知識と対応技術の向上が求められている。						

(資料2)

「子育て世代包括支援センター（とっとり版ネウボラ）」の概要

《とっとり版ネウボラ推進事業》

[平成28年12月1日 子育て応援課]

【事業目的】

妊娠期から子育て期にわたり切れ目なく、様々な相談に対応し、必要に応じて関係する専門機関へとつなぐ窓口となる「子育て世代包括支援センター（とっとり版ネウボラ）」を県内各市町村へ整備する。

また、そのセンターを中心に、地域で妊娠期からの子育て支援に取り組むことにより、地域のつながりの希薄化、孤立化の解消を図り、妊娠、出産、子育てに関する問題への早期発見、早期支援、併せて虐待事案の防止を図る。

※とっとり元気づくり総合戦略の目標 H31年度末まで：全市町村に整備  
(H28年11月末現在：10市町村)

【事業費】 H28年度事業費 18,433千円

【事業内容】

(1)「とっとり版ネウボラ」支援事業

市町村が子育て世代包括支援センターを設置して以下の事業を実施する場合に、国庫補助の対象とならない場合について経費の一部を補助する。(人件費は対象外とする。)

■補助対象：市町村

区 分	内 容
産前・産後支援	産前・産後の時期に抱える負担、不安を軽減する支援等 ①産前・産後サポート事業 ・専門職によるアドバイス、保健指導から、身近な支援者の傾聴（ただ聞いてくれる）、様々な形の安心感を提供するサポート支援 ②産後デイケア・ショートステイ事業 ・初めての育児、核家族での出産・育児をサポート、産後うつ予防等、身体と心の負担をケアする専門的な支援 ③産後リフレッシュ事業 ・乳児を抱えた保護者、家族の交流の場の提供や心身のリフレッシュができるセミナー等 ④ヘルパー派遣事業 ・産後の母親や家族の家事の負担軽減を図るヘルパーを派遣等 ⑤その他母子保健にかかる産前・産後の支援事業
子育て支援 (従来からの取組を拡充するもの) ※市町村応援交付金により	子育てに必要な知識等を身につけたり、体験したりする機会の提供 ①両親学級、母親・父親学級、(プレ)マタニティー教室 ・子どもの誕生後の生活の変化、産後うつなどの十分な知識の提供 ・男性の育児参加促進を図るために実施する研修等事業 ②育児(子育て)、子どもの発達、関わり、コミュニケーションの取り方などに係る教室やセミナー等

H27に開始した事業は何らかの拡充が必要	③離乳食、幼児食など講習会、栄養指導会 ④読み聞かせ教室 ⑤地域のコミュニティーを活用した個別または集団での育児指導 ⑥家庭で低年齢児の保育を行う世帯への専門職の訪問支援 ⑦その他母子保健にかかる子育て支援事業
個別支給	安心して妊娠・出産・子育てに取り組むための個人への支給等 ①多胎妊娠妊婦検査費助成事業 ②妊婦歯科検診費等助成事業 ③ブックスタート事業 ④その他母子保健に係る個別給付事業 ・用途が決まっている支給であり現金給付ではないもの。

## (2)「とっとり版ネウボラ」体制整備事業

市町村による「とっとり版ネウボラ」の設置を推進するため、人材養成やセンター設置に係る施設改修経費の補助等を行う。

区 分	内 容
市町村連絡調整・相談員研修事業 実施主体：県	「とっとり版ネウボラ」設置に向けた市町村との連絡調整会議の開催及び相談員の研修を行う。
相談員養成事業 実施主体：県	市町村の保健師等が県外の地域母子保健に関する研修に参加するための経費を支給する。 ※県外研修参加者は、研修成果を「市町村連絡調整・相談員研修事業」の研修会等で報告する。
施設改修費助成事業	新たに「とっとり版ネウボラ」を設置するために、市町村保健センターの改修（相談コーナーの設置）や備品の整備等を行う場合に、国庫補助の対象とならない場合について経費の一部を補助する。

※市町村保健師が参加する県外研修経費の支給、施設改修費助成事業については平成31年度まで

### 【市町村の設置状況】

H26年度：鳥取市、日吉津村（国のモデル事業として実施）

H27年度：大山町、南部町

H28年度：倉吉市、境港市、岩美町、若桜町、三朝町、日野町（H28年11月現在）

※年度末までに設置：智頭町、八頭町

H29年度（予定）：米子市、湯梨浜町、琴浦町、北栄町、伯耆町

未定（31年度末まで）：日南町、江府町