

令和4年度第4回「OPEN！みんなで話そう！やまさき市長とともに」概要

日 時	令和5年2月12日（日）13：00～15：00
場 所	宝塚市役所第二庁舎
テーマ	「子どもの総合相談窓口について」
出席者	市民9名 山崎市長、教育委員会職員1名、子ども未来部職員6名、市民交流部職員5名

1 開会

- (1) 市長挨拶
- (2) 本日の流れについての説明
- (3) 自己紹介
- (4) 第二庁舎見学

2 市民と市長との意見交換

- (1) 子ども未来部によるテーマの説明（10分程度）
- (2) 意見交換

ア 【市民】1点目。市役所まで、公共交通機関では1時間超、車では30分掛かる。それなら車で行くと思うので、予約して相談に来る人は駐車料金を無料にしてほしい。2点目。子ども関係の相談窓口は、川西市の児童相談所・宝塚市・フレミラ・子ども館と沢山あるが、自分の悩みがどこで適切に対応してもらえるのか分かりづらい。今日のテーマの説明を聞いて、「あのね」に相談すれば専門的なところを紹介してもらえるかと推測している。里親をしていると、発達障害や、親が子育てに困り果てている子どもがほとんど。「あのね」にも心理士や専門家がいるので、ここで障害認定を受けられるのか気になった。昔は予約待ちで何ヵ月も待たないといけないと聞いた。ここで受けられると助かる。

イ 【市長】駐車料金は、「あのね」の利用者と市民の窓口、皆同じ思いで来られている。「あのね」の利用者のみ特別扱いすることは難しい。

ウ 【子ども未来部】遠方から車で来る状況も理解できるが、子ども連れや保育所の入所申込の方等もいらっしやる中で、「あのね」の相談だけを無料にすることは難しいと思う。貴重なご意見として心に留めておく。

エ 【市長】2点目。「あのね」には2つの部署が関わっており、様々な専門家を揃えているが、すべての課題がここで完結することは難しい。相談を受けて「あのね」で話せることは「あのね」で話し、より高度で専門的な対応が必要であれば、それぞれ繋いでいくという機能。また、家庭児童相談課は、川西市の児童相談所（以下、児相）とも連携

している。「あのね」の中に川西市の児相の機能を持ち込むのではなく、「あのね」の中で整理をし、複数課にまたがることもあると思うが、必要なところへ繋ぐ。連携先と協議をして、どんな問題でもきちんと連携できるようにしておく。

- オ 【市民】発達障害の認定は可能か。
- カ 【子ども未来部】発達検査ではなく、発達障害かどうかの診断のことか。
- キ 【市民】発達障害にもアスペルガーや自閉症など色々な種類がある。障碍（がい）があることを認定されて（障碍者）手帳を受け取るが、5年前は認定を受ける窓口が混んでいて、何ヵ月も待たないといけなかった。「あのね」は専門家が揃っているの、形式発達検査ができるのか。
- ク 【子ども未来部】心理職による発達検査は行うが、「あのね」は医療機関ではないので、発達障害であるかどうかの診断や認定はできない。心理職による K 式発達検査、WISC 検査、それらを活用して、子どもが持つ特性、強み・弱みを専門的に見て、家庭や学校の中での関わり方、支援の仕方を教育委員会や学校にアドバイスするような支援の機能はある。
- ケ 【市民】適切な専門家に繋げることもできるのか。識字障害など、ちょっとしたことで改善する人もいる。その程度の知識を「あのね」で紹介するレベルを期待している。
- コ 【子ども未来部】市内外の発達外来を、適宜紹介することは可能。色々な障碍（がい）や特性を持つ子どもがいるので、「あのね」だけですべての改善はできないが、入り口の段階として、そういった障碍（がい）や特性を受け止めた上で、専門的なところに繋いでいく。
- サ 【市長】たからっ子総合相談センターは、「これをどこに相談していいのかわからない」ともややもした思いを持っている方に、相談の一步目として気軽に相談してもらう位置づけ。専門性については、様々なところで連携をとり、私たちもスキルアップしていく。
- シ 【市民】遠距離の方は、「あのね」まで来ることが大変で電話相談になると思う。電話で難しい相談があると、専門的な方に代わるなど、即座に返答できない場合がある。そのときに長い間待たされて、「あのね」は大したことない、と思われぬか心配。立て込んだ時に対応できるのか。電話要員が何人かいるのか。
- ス 【子ども未来部】「あのね」の職員について、子ども総合相談課は、課長以下、保健師 2 名、社会福祉士 1 名（4 月増員予定）、教育職 2 名、心理職 1 名（4 月増員予定）、相談員 1 名、計 8 名の体制を組む。家庭児童相談課は、課長以下、相談員 4 名、福祉職 2 名、事務職 3 名の計 10 名。4 月から子ども総合相談課の相談体制を充実していこうと考えている。
- セ 【市長】「あのね」のリーフレットには電話番号が 2 つ書いてあり、それぞれに電話回線が入っていて、極力、電話が繋がらないことは無いようにしている。難しい相談に関しては、電話に出た者がすべて解決できるものではないので、担当にお繋ぎします、折

り返しご連絡しますという対応もあると思う。折り返す場合は、ここを確認していつまでに返しますと必ずお伝えして、相談体制を整えている。

- ソ 【市民】 FAX で相談があった場合はどういう形で回答するのか。
- タ 【子ども未来部】 基本的にはやりとりの中で相談内容を確認することが多いので、連絡があれば連絡先に折り返しの電話をし、窓口に来られるのが大変なら家庭訪問をしている。FAX でないと駄目な方、手話を使用している方などは、状況に合わせて相談できるよう配慮している。
- チ 【市民】 この相談窓口をもっと上手に PR してほしい。リーフレットには電話番号も書いてあるが、知らない人が見たら分かりづらい。もう少し分かりやすい丁寧な説明が必要だと思う。また、家庭児童相談室が課に変わったという認識でいいのか。
- ツ 【市長】 いかに「あのね」を知ってもらえるか、皆様の知恵を拝借したいと思っている。18 歳以下の子どもがいる家庭に 1 万円の電子クーポンを給付した際、「あのね」のチラシを全員に同封した。子どもにも伝わるよう、学校にもお知らせした。お知らせしても、そのときに悩みが無ければ、チラシを捨ててしまう。いずれ悩みが出た時に「ここがある」と知ってもらえるような広報を検討したい。リーフレットは今後改訂し、子どもが見ても分かりやすくしたいと思っている。また、家庭児童相談室は、課になった。
- テ 【市民】 自分が親の立場で、相談しようと思ってこのリーフレットを見ても、電話番号が沢山書いてあってどこに相談すればいいのか分からない。とりあえず子どものことについて相談したいと思った時に、まずこの電話番号にかけたら、そこで相談先を教えてくださいという理解でいいのか。
- ト 【市長】 おっしゃるとおり。たからっ子総合相談センターの特色は、通常は、各部署が相談を受けて情報を得ると、その部署だけが情報を持つことができる。本人の同意があれば他に使うこともできるが、即座には動けない。今回宝塚市は、福祉も子どもの担当も教育も、情報を一気に共有できるようになった。どこの分野もワンストップで担当に繋ぐことができる。
- ナ 【市民】 それであれば、このリーフレットは、「悩みのある方はここに電話して」と分かりやすく書いた方がよい。ここに行けばなんとかなる、と思ってもらわないと。もう 1 点、気軽に相談するためとあるが、働いている母親は、悩みがあつて相談しようと思った時、土日や夜中が多いと思う。「あのね」へ電話することすらできない状況もある。また、子どもの相談場所とあつたが、この開設時間では子どもたちは来ることができない。気軽に相談できるというのは、いつでも身近に聞けるというのが「気軽」という意味。少し違うような気がする。
- ニ 【子ども未来部】 御殿山ひかりの家に 24 時間の電話相談と子ども専用の電話をお願いしていて、本当に困った電話相談はそこで聞いてもらえる制度はあるが、専門的にワンストップに聞いてもらえるところまでは行っていない現状。家庭児童相談室では、(相談者が) どうしても時間外にしか来られない場合は、相談員が残業して、緊急の場合に

対応しているが、常に、というのはできていない。

- ヌ 【市長】ひかりの家と上手く連携すれば、電話を受けてお知らせしてもらい、私たちがワンストップに乗せていくことは可能か。
- ネ 【子ども未来部】そこから引き継いでもらうなど、提携は可能。
- ノ 【市長】ひかりの家の電話番号も一緒にお知らせできれば良い。
- ハ 【市民】川西市の児相にも 24 時間受付の電話番号がある。それも一緒に（リーフレットに）書いてほしい。児相の番号も載せておけば、中学生や高校生も困ったときにはそこに助けてと言える。
- ヒ 【市長】川西市の児相と「あのね」は機能が違うので、番号を載せられるよう児相と協議する。
- フ 【市民】今の 20~30 代は電話をしない。電話は簡単なことだが、市役所関係でしか電話番号を使わないので、電話に慣れていない世代にとっては、電話番号が書いてあること自体ハードルが高い。チラシ配布よりも、QR コードがあれば読み込んでみようとなるので、今の 20~30 代が慣れている方法で広報してもらえたら良いと思う。また、コロナ禍になってオンライン相談も整備されてきた。顔が分からない人といきなり電話というのは慣れていないので、相談したいが窓口に行くことが大変なとき、一度専用フォームで相談したい意思を投げて、職員の顔、女性か男性か、どういう雰囲気なのか（把握するため）、Zoom などのオンライン相談ができれば良いと思った。
- ヘ 【市長】最初の電話がハードル高いというのは聞いていた。知らない人との電話が難しい。QR コードをリーフレットに付ける。
- ホ 【市民】LINE も慣れているが、市役所と LINE は難しいと思うので、その間をとることができればいいと思う。
- マ 【市長】今オンライン相談は、子育ての法律相談で行っている。法律相談は法律事務所と市役所を繋げているが、行政としてセキュリティの問題があり、個人となるとハードルが高い。検討させていただく。
- ミ 【市民】まち協の福祉・子育て担当や民生児童委員をしており、学校に行けなくなった、問題行動を起こしたなどの相談を受けることが多い。今回この相談窓口ができて、専門機関に繋ぐということできっと紹介していきたい。ここに来ることでどういう結果が得られるのか、とりあえず（あのねに）行ってくださいと言っていいのか。
- ム 【市長】とりあえず行ってください、とまずは言ってもらいたい。そこから話を聞き、具体的にどういう対処ができるのか、一つ一つ検討して適切な対応をしていきたい。ここに行けばこういう結果が得られる、というのは言いにくいと思う。まずはあなたの声を聞かせてくださいという窓口にしているので、まずは声がけをしていただいて、その結果はフィードバックされると思うので、そこで気付いたことがあればこちらに教えてもらい、上手くいくような形で対応を重ねていきたいと思う。
- メ 【市民】（あのねは）18 歳まで利用できるが、中学生くらいになると、自分たちのいる

ところと違う（＝居心地が悪いと感じる）とならないか懸念している。そういった子たちも相談に乗ってもらえるなら、そういう思いを出してもらえたら良いと思う。民生委員をしていると、土日の前に誰かに聞いてもらいたいと、金曜日の夜の相談がすごく多い。高齢者なら地域包括センターが土曜日だけ電話相談を行っていて、だいぶ楽になった。残業や休日出勤で大変だと思うが、もう少し窓口を広げてほしい。

- モ 【市長】中学生・高校生の相談は「子ども」という対応ではなくて、同じ人権享有主体として、大人ではないが、一人の個として対応する必要がある。そういった子たちが、自分たちが相談できると認識を持てるような何かを置くことは良いと思う。金曜日の夜の相談については、メール相談なら時間問わずアクセスできると思った。
- ヤ 【子ども未来部】兵庫県も外部相談を実施されているが、タイムリーに返せないという問題がある。金曜日の夜にメールで相談を受けても、返信は週明けになる。検討していく必要がある。
- ユ 【市長】どういう入り口があれば気軽に相談できるか、さらにブラッシュアップしていく。子どもたちから受けられる方法も検討していきたい。
- ヨ 【市民】福祉との連携はどういうイメージをされているのか。
- ラ 【子ども未来部】子ども未来部、教育委員会、健康福祉部が連携をしながら開設に向け準備をしてきた。福祉というと、例えば保護者の方に病気がある場合に、子ども未来部だけでは解決が難しいので、必要な健康福祉部の部署に繋いで必要な支援をすることで、子どもの負担も含む色々な問題の解決になることもある。今後も引き続き連携を進めて行きたい。
- リ 【市民】中1の息子に「あのね」の話をしたところ、「僕らは市役所に入って良いの？」と初歩的なところを突っ込まれた。今の子どもたちにとって、市役所は自分たちが行く場所ではないと、これが現場の声だと実感した。今後、学校で郵便物として配ると思うが、そのときに、親にも先生にも言えないことをここに言っていよいよ、という説明が必要だと認識した。配布だけでは伝わらないので、一言説明を付けてもらえたら、子どもたちにも認識できると思う。
- ル 【市長】小さい頃、市役所に行った覚えがない。だからこそ、子どもの窓口を常駐してほしいと私が言った。中学生・高校生にいか「自分が相談できる窓口か」を伝える必要があると思う。中学校に関しては教育委員会、高校は県にご協力いただいて伝えていきたいと思う。「あのね」とは違う事業だが、「あのね」の真ん中のフリースペースから庁舎の中、河川敷まで、一体的に市民の方々に開放する事業をしようと思っている。ここで子どもたちが遊んでくれて、市役所を物理的に身近な建物と感じてくれたときに、「あのね」があるよと、少しずつ身近になるよう、他のことも併せて考えている。子どもが相談できることを皆さんに伝えるよう考えていく。
- レ 【市民】子どもが不登校になり、教育支援課に連絡して相談したところ、フリースクールで対応しているとのことだった。我々の状況を、どれだけ担任の先生が知ってくれて

いるのか疑問に思った。不登校になり始めた最初は先生から連絡が来るが、だんだん来なくなって疎遠状態。教育支援課で話した情報が担任の先生にも行くのか。少し頭に入れる程度で構わないので、担任の先生にも連絡を入れてもらいたい。もう1点は相談窓口への提案。職員を雇うと給料も税金も発生するが、言語聴覚士を目指す学生なら、ボランティアでも子供と接したいという人はいる。実際に接することでスキルも上がりwin-winの関係。年の離れた先生よりも、年が近い方がコミュニケーションできるかもしれない。動画を撮って先生が後で評価すれば、学生にとっても勉強になる。

- ロ 【教育委員会】教育支援課の情報や、個々に通っているお子さんの様子は、定期的に学校に連絡しているが、まずは管理職に連絡しているので、そこから担任に伝えるよう再度確認しておく。
- ワ 【市長】学生ボランティア。子どもにとっては近い年齢の人が接してくれる方が、身近に感じて心を開きやすいと思う。「あのね」は学生に限らず、地域で子育ての活動をされている方など様々なところと連携をとらないと、最終的な機能までいけない。学生ボランティアも一つの候補として考えていきたい。
- ヲ 【子ども未来部】個人情報との兼ね合いもあるが、関わってもらえる部分もあると思う。若者のマンパワーも借りながら検討していきたい。
- ン 【市民】若者は電話よりもオンラインが使いやすいと意見があった。これから若者に情報発信をするときには、ぜひオンラインを使っていただきたい。
- ア 【市長】利用者が使いやすい手段をできるだけ多く用意したい。検討する。
- イ 【市民】御殿山のひかりの家との連携はできるようになっているのか。
- ウ 【子ども未来部】御殿山ひかりの家には、24時間電話相談を受けてもらっている委託しているため、電話相談の内容は市に報告が来る。「あのね」ができたことによって、もっと連携が必要だと思っている。
- エ 【市長】市だけでは難しいところもあるが、色々なところと連携して、利用者が利用しやすい時間帯や方法を検討していきたい。
- オ 【市民】リーフレットは、子どもの子育てに悩んでいる親向けと、小学校高学年～高校生までの子ども本人向けと、2種類用意した方が良いと思う。LINEのセキュリティは問題かもしれないが、便利ではある。Zoomやskypeなど色々なツールがあるので、考えてやってほしい。
- カ 【市長】リーフレットは検討の余地がある。LINEはセキュリティの脆弱性があり、行政は法律で個人情報の扱いを非常に厳しく課せられている。市からのLINEのお知らせや、きらきら子育てLINEでは、本人の名前や個人情報は入れず、個人を特定しない形にしている。LINEで詳しい相談となるとなかなか難しい。色々なツールを駆使しながら、一番良い形で、子育て中の方や子ども本人から相談を受けられるように改善したい。

3 閉会

- (1) 市長挨拶
- (2) 事務連絡（アンケートの協力依頼）

以上