

令和４年度（2022年度）「OPEN！みんなで話そう！やまさき市長とともに」においての市民からの声（提案・意見等）への対応状況

年度	日時	テーマ	担当課	No.	市民からの声 （意見・提案等）	当時の回答内容 （課題、問題点、今後の方針）	対応状況 （プルダウンより選択）	これまでの取組内容	今後の方針等
令和４年度 （2022年度）	2月12日	子どもの総合相談窓口について	子ども総合相談課	1	リーフレットの記載がわかりづらく、「あのね」をもっと上手にPRしてほしい。	悩みがある時に「ここがある」と思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する際、子どもが見ても分かりやすくなるよう検討したい。	済	子ども総合相談課単独のリーフレットを作成し、相談先をわかりやすく明示した。	
				2	働いている保護者は、土日や夜中に相談したい人が多いと思う。また、この開設時間では子どもたちは来所できない。いつでも身近に聞けるという意味での「気軽」な相談窓口にするべきではないか。	市から、児童養護施設御殿山ひかりの家に委託して、24時間の電話相談と子ども専用の電話相談を実施しているが、「あのね」の役割とは異なる。御殿山ひかりの家で受けた相談については、市に報告がある。家庭児童相談課では、相談者が時間外にしか来ることができない場合、内容や状況に応じて対応している。	済	令和5年8月に、WEB上で24時間入力可能な子ども総合相談課の相談受付フォームを作成した。同フォームに入力された相談に対して、職員から9時～18時の時間帯の希望日時に電話をかけ、相談を受けている。 また、「あのね」以外においても、子どもの権利サポート委員会など、子どもから直接相談を受ける窓口を設け、連携しながら対応している。	
				3	川西こども家庭センター（児童相談所）の24時間ホットラインの電話番号をリーフレットに載せてほしい。	番号を載せられるよう川西こども家庭センター（児童相談所）と協議する。	済	令和5年3月に、家庭児童相談課単独のリーフレットを作成し、川西こども家庭センターの24時間ホットラインの電話番号を掲載した。	
				4	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をするということには慣れていないので、窓口に行くことが大変なとき、一度専用フォームで相談の意思を伝え、職員の顔、性別、どういう雰囲気なのかを把握してから、Zoomなどのオンライン相談ができれば良いと思った。	知らない人と電話で話をするに抵抗を感じている市民の方がおられることは認識している。LINEを通じた相談はセキュリティの脆弱性などの問題があり難しいが、オンラインも含めて相談しやすい環境づくりを検討する。	済	令和5年8月に、WEB上で24時間入力可能な子ども総合相談課の相談受付フォームを作成した。同フォームに入力された相談に対して、職員から9時～18時の時間帯の希望日時に電話をかけ、相談を受けている。	
				5	学校でリーフレットを配布する際に、配布だけではなく、子どもたちに対して「親にも先生にも言えないことをここに相談してもいいよ」ということを説明してほしい。	中学生・高校生に丁寧に「あのね」が”自分も相談できる窓口であること”を伝える必要があると思う。中学校に関しては市教育委員会、高校は県教育委員会にご協力いただいて伝えていきたい。子どもが相談できる窓口であることを市民の方に伝えるよう考えていく。	済	令和5年12月に、市内公立小中学校を通じて、小学生向けチラシ及び中高生向けチラシを全校児童生徒に配布し、子ども自身が相談できることをわかりやすく周知した。	
				6	言語聴覚士を目指す学生にボランティアで相談に関わってもらう案などはどうか。相談する子どもにとっては、年齢の近い学生の方がコミュニケーションがとりやすく、学生にとっても学びになるのではないかと思う。	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々とも連携をとり、子どもたちの支援につなげたい。個人情報保護の観点との兼ね合いもあるが、学生のマンパワーも借りながら連携できることを検討していきたい。	済	子ども総合相談課への相談は、保護者からのものが大多数であるため、現時点で学生ボランティアの力を借りるニーズは少ない。 また、「あのね」は身近な相談窓口ではあるが、児童福祉法に基づくこども家庭センターとして運営しており、相談内容等に関しては極めてセンシティブな個人情報を含むため、学生ボランティアに相談業務に従事していただくことは困難である。	
				7	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。	リーフレットの改訂の際に検討する。	済	令和5年12月に、市内公立小中学校を通じて、小学生向けチラシ及び中高生向けチラシをそれぞれ全校児童生徒に配布し、子ども自身が相談できることをわかりやすく周知した。	