

平成 2 8 年度行政監査結果に基づき講じた措置

意見	講じた措置
<p>Ⅱ 総括意見</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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を踏まえ、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。</p>	<p>子どもや子育てに関わる相談業務については、相談者に一番身近な市町村と県の各機関が緊密に連携して対応する必要があり、市町村とともに、より県民が相談しやすい体制や相談機能の強化について検討・整備していく。</p> <p>なお、各児童相談所が中心となった圏域の市町村要保護児童対策地域協議会（以下「要対協」という。）構成機関等の窓口同士での連携を強化し、適切な相談機関につないでいるところである。併せて、広報の充実による相談機関の周知や、相談内容等の施策への反映にも努めていく。</p>
<p>Ⅲ 着眼点に沿った監査結果及び監査意見</p> <p>1 子育てに係る相談業務の取組状況等について</p> <p>(1) 相談業務の体制等について</p> <p>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）</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>訪問相談・電話相談の充実や、県の関係機関・市町村との連携など、県内全圏域で相談に対応できる体制を整えているところであり、今後、より一層の連携強化により、体制の充実を図っていく。</p> <p><各相談機関の主な対応> ○発達障がい者支援センター</p>

意見	講じた措置												
<p>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。</p> <table border="1" data-bbox="127 376 810 969"> <thead> <tr> <th>相談機関名</th> <th>現 状</th> <th>課題・問題点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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)</td> <td>・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%)</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>いじめ・不登校総合対策センター (教育相談(しつけ等))</td> <td>・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%)</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>少年サポートセンター (少年相談)</td> <td>・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。</td> <td>県中部圏域の少年相談は倉吉警察署等に対応しているが、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。</td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p> <p>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。</p>	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に対応しているが、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。	<p>来訪が難しい相談者には訪問相談での対応や、県内の療育機関等においても、相談の受付を行っている。また、身近な市町村でも相談に対応できる体制を整備するため、平成28年度から発達障がい者地域支援マネージャーを配置し、市町村への支援を行っているところであり、今後も引き続き、地域の相談体制を強化していく。</p> <p>なお、鳥取大学医学部附属病院に委託している「子どもの心の診療拠点病院」に平成30年度から地域の教育機関等からの発達障がいや不登校に関する相談に対応する臨床心理士を1名増員(計2名)し、これまでの西部に加え、東中部の学校訪問等も行うとともに、学習障がいに係る相談窓口を設置し、相談支援体制の拡充を図った。</p> <p>○いじめ・不登校総合対策センター 平成29年4月から中・西部にも県教育支援センター(ハートフルスペース)を設置し、引きこもりや不登校等の相談対応を開始した。</p> <p>○少年サポートセンター 電話相談から面談に移行する場合が大半であることから、中部圏域の相談者がより相談しやすくなるよう、倉吉警察署の少年警察補導員に直接つながる少年相談専用電話(中部少年サポートテレホン)を開設した。(平成29年11月正式運用)</p>
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に対応しているが、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。											
<p>イ 相談員の体制は適切か(福祉保健部、教育委員会)</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>相談員の確保と人員の充実配置については、より効率的・効果的に相談業務が行えるよう、引き続き相談件数のみならず、特殊性や困難さ、相談ニーズ等に基づいた適切な配置について、県全体としての職員の適正配置を踏まえた検討を行う。</p> <p><各相談機関の対応></p>												

意見	講じた措置												
<p>ある。</p> <table border="1" data-bbox="124 432 810 1025"> <thead> <tr> <th>相談機関名</th> <th>現 状</th> <th>課題・問題点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>福祉相談センター (児童に関する相談)</td> <td>・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。</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>いじめ・不登校総合対策センター (教育相談(しつけ等))</td> <td>・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。</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>・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)</td> <td>人員の充実が望まれる。</td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	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。	<p>○福祉相談センター</p> <p>平成 26 年度から児童福祉司が 1 名増員になっているが、児童福祉司 1 人当たりの業務量の適正性等を改めて検証し、必要に応じて更なる体制強化を検討する。</p> <p>○いじめ・不登校総合対策センター</p> <p>専門指導員が動きやすいように、予約の受け方を工夫するなどの改善を図った。</p> <p>○とっとりひきこもり支援センター (NPO に委託)</p> <p>適切な専門職の確保が困難であり、引き続き 4 人体制で運営。専門職確保のめどが立てば増員を検討。</p>
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。											
<p>エ 相談業務に係る研修は実施しているか(福祉保健部)</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>社会福祉職研修推進員連絡会議において、あらためて社会福祉職研修データベースの活用と受講促進を徹底するとともに、全社会福祉職に対し、研修体系等をメールで周知した。</p> <p>また、平成 29 年度から新たに社会福祉職管理職による「社会福祉職人材育成検討会」を設置し、社会福祉職全体の人材育成のあり方等を検討することとした。</p>												

意見	講じた措置
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>(2) 相談窓口の広報及び他機関との連携等について</p> <p>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）</p> <p>ほとんどの相談業務で県ホームページへの掲載やちらしなどの配布、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、ちらし等を児童・生徒全員に配布している相談機関もあった。</p> <p>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。</p> <p>また、広報による効果を検証している機関はなかった。</p> <p>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、今後も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。</p> <p>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。</p>	<p>引き続き、県ホームページ、テレビCM、リーフレット等様々な媒体を活用して広報に努めるとともに、相談者が容易に相談窓口を検索できる工夫をしていく。</p> <p><主な対応状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ○印刷物等は早期発行に努めるとともに、相談窓口にアクセスできるQRコードを掲載（青少年・家庭課、福祉相談センター、いじめ・不登校総合対策センター） ○相談窓口を検索しやすくするためにホームページを改修（とりネットの「こんなときはここへ行きましょう」、総合療育センターホームページ） ○新たに児童・生徒向けのチラシを作成（少年サポートセンター）
<p>イ 市町村及び関係機関との連携は図られているか</p>	

意見	講じた措置
<p>(福祉保健部、教育委員会、警察本部)</p> <p>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、要対協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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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りたい。</p>	<p>市町村職員等を対象とした研修の実施や、連絡会議等の開催による情報共有により、県と市町村等の連携の促進と職員の能力向上を図り、相談機能の強化につなげていく。</p> <p><市町村職員等と連携した能力向上及び相談機能強化の主な例></p> <ul style="list-style-type: none"> ○要保護児童対策調整機関の専門職研修(平成29年度新規) ○発達支援コーディネータースキルアップ研修等の各種障がいに係る地域生活担当研修(平成30年度拡充) ○ひきこもり対策支援機関連絡会、ひきこもり支援ネットワーク連絡会 ○市町村母子保健担当者研修 ○児童虐待未然防止研修、事例検討会 ○DV支援者研修、事例検討会 ○鳥取県いじめ問題対策連絡協議会 ○少年サポートネットワーク会議
<p>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)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>相談記録簿、相談事例集等の活用は、個人情報保護や内容の特殊性から情報共有が難しい相談もあるが、引き続き可能な限り好事例及び要改善事例の事例検討を積み重ね、関係機関で情報共有することにより、相談対応の向上を図っていく。</p> <p><主な対応状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ○新たに相談事例集の作成に着手(発達障がい者支援センター)
<p>(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</p> <p>ア 相談内容の分析等により施策への反映は行われて</p>	

意見	講じた措置
<p>いるか（福祉保健部）</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>相談業務によって得られた情報等の集約及び分析を引き続き行い、施策への反映をより積極的に図ることとした。</p> <p>また、監査意見を踏まえ、県民課において例年取りまとめている「県民の声等の県政への反映状況」の照会の際に、各種相談機関の受けた相談者からの意見等についても意見の概要や施策への反映状況を併せて照会することにより、状況把握を行うこととした。</p> <p><相談機関との情報共有等により平成30年度新規事業に反映した例></p> <p>○とっとり妊娠SOS相談体制整備事業</p> <p>思いがけない・望まない妊娠に関する相談は、性質上なかなか行政機関へつながりづらいため、従来の子育て、女性、妊娠・出産関係の相談窓口とは別に新たな相談窓口として開設した。</p> <p>○若年者オンラインカウンセリング実証事業</p> <p>若年者（概ね40歳まで）に特化し、内容を限定せず様々な悩みにスマートフォン等を利用したSNS（ソーシャルネットワークサービス）により気軽に相談できるオンラインカウンセリングの実証実験を行い、今後の若年者の相談体制を検討し、継続的な相談体制を構築していく。</p>
<p>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）</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>潜在的要支援者の把握等については、個人情報の保護にも十分配慮した上で、引き続き要対協等の各種会議の場で市町村及び関係機関との連携を密にし、情報共有を図ることのほか、要対協等の構成員でもある市町村の保健師や保育士、教員、医師その他の関係者が把握した情報を適時に相談窓口へつなぐことで要支援者の把握に努めていくこととしている。</p>

意見	講じた措置
<p>る。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>また、親族や近隣の方等からの情報収集、訪問相談等を強化するとともに、県政だよりへの掲載、コンビニ等へのリーフレットの配架などを通じて、潜在的なニーズの掘り起しに努めていく。</p> <p><新たに関係機関が連携した主な事例></p> <p>○平成30年度に開設された南部町地域共生社会実現拠点施設「いくらの郷」にハートフルスペースの職員が訪問して連携のあり方を検討したり、いくらの郷の取組内容等をひきこもり支援連絡会等で紹介したりした。</p>
<p>(4) 相談業務の状況把握や改善について</p> <p>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）</p> <p>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に協議等の場を設けてはいない。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>関係機関との会議の中や、主務課が相談機関を訪問した際に、相談業務に関する課題等に関しても随時、意見交換や情報収集を行っているところであるが、定期的な開催となっていない主務課もある現状があったので、今後、相談業務の検討会の開催や、訪問の充実により、主務課と相談機関の更なる連携を図り、現場の課題の把握や業務の改善に努めていく。</p> <p><主な対応状況></p> <p>○青少年・家庭課（福祉相談センター）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年3回程度開催していた定期的な児童相談所との協議を概ね毎月開催し、児童虐待防止対策に関すること等を中心に意見交換や協議を重ね、一層の連携を図った。 ・新たに、子育て王国推進局長と課長補佐が各児童相談所を訪問し、若手職員と日頃の業務に関する意見交換を実施した。 <p>○子ども発達支援課（発達障がい者支援センター）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課長等が発達障がい者支援センター『エール』に概ね毎月訪問し、放課後児童クラブ

意見	講じた措置
	<p>や地域支援マネージャーの支援等を中心に意見交換や協議を重ね、一層の連携を図った。</p> <p>○子ども発達支援課（総合療育センター）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課長等が総合療育センターを概ね毎月訪問し、業務上の課題等を中心に意見交換や協議を重ね、一層の連携強化を図った。 ・新たに、子育て王国推進局長と課長補佐が総合療育センターを訪問し、若手職員（係長級以下の職員）と日頃の業務に関する意見交換を実施した。 <p>○健康政策課（精神保健福祉センター）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年3月に「ひきこもり支援ネットワーク連絡会」に課長等が出席し、精神保健福祉センター所長及び担当者と意見交換を実施した。（平成30年度も実施予定） ・平成30年5月及び9月に部長、課長等が精神保健福祉センターを訪問し、所長及び担当者と意見交換を実施した。 <p>○警察本部少年課（少年サポートセンター）</p> <p>平成29年2月に少年サポートセンター及び各署の補導員を対象に業務検討会を開催し、監査意見の周知と相談に関する要望、問題点の聞取りを実施。以後も定期的に業務検討会を開催。</p>
<p>2 子育て支援の取組の中での相談業務について</p> <p>(1) 子育てに係る相談業務の推進について</p> <p>ア 相談業務の取組状況を把握しているか（子育て応援課）</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>監査意見を踏まえ、県民課において例年取りまとめている「県民の声等の県政への反映状況」の照会の際に、各種相談機関の受けた相談者からの意見等についても意見の概要や施策への反映状況を併せて照会することにより、状況把握を行うこととした。（再掲）</p>

意見	講じた措置						
<p>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）</p> <p>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）」を県内全市町村に整備する取組を行っている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【県民にとってわかりにくいと思われる名称や愛称の例】</p> <table border="1" data-bbox="124 1370 790 1563"> <thead> <tr> <th data-bbox="124 1370 502 1400">改善を要する内容</th> <th data-bbox="502 1370 790 1400">相談業務実施機関名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="124 1400 502 1482">業務内容を混同すると思われるもの</td> <td data-bbox="502 1400 790 1482">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</td> </tr> <tr> <td data-bbox="124 1482 502 1563">業務内容がわかりにくい愛称のもの</td> <td data-bbox="502 1482 790 1563">発達障がい者支援センター (愛称：エール)</td> </tr> </tbody> </table>	改善を要する内容	相談業務実施機関名	業務内容を混同すると思われるもの	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)	<p>子育て世代包括支援センターの設置については、従来の国庫補助制度に加えて、国庫補助の対象とならない市町村についても、平成 28 年度から県単独で「とっとり版ネウボラ推進事業」を創設し推進した結果、平成 30 年 4 月までに 19 市町村全てで設置された。</p> <p>また、平成 29 年度からは、支援センターの機能充実のため、専任スタッフを配置する経費の助成を新たに開始した。</p> <p>県の相談機関の検索については、県のホームページに相談窓口の検索サイト「こんなときにはここへ行きましょう」があり、同サイトまでたどり着きやすくするための修正を行った。また、同サイト内の「出産と子育て」カテゴリーや、子育て王国サイト内の点検を行い、より使いやすいように整理した。</p> <p>また、相談機関の名称や愛称については、利用者等には、広く定着していると認識しており、今後、各機関の業務内容を積極的に広報・周知することにより、分かりにくさを解消していく。</p>
改善を要する内容	相談業務実施機関名						
業務内容を混同すると思われるもの	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)						