

西東京市の子どもの相談窓口

相談窓口名称	ほっとするまちネットワークシステム（ほっとネット）・地域福祉コーディネーター	民生委員・児童委員	母子保健相談（健康課 保健係）
相談の形態	電話、面談、メール、訪問、ファクス	電話、訪問	電話、面談
相談対象の年齢	年齢による制限はない。	年齢による制限はない。	妊娠中から主に未就学児を養育する西東京市民
相談受付時間	月～金曜日 8:30～17:00	※特に決まった受付時間等はなく、相談する場合は、民生委員・児童委員に直接電話等で相談を行う。	月～金曜日 8:30～17:00（年末年始、祝日を除く） 受付後、別日の相談日時を調整する場合あり。
相談受付内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもが保育園へ通えていない家庭への支援について ・子どもの体調不良時の支援について ・外国籍の相談者宅の子どもの健診について知りたい ・子育てが難しくなってきた ・子どものアレルギーについて ・乳幼児と一緒に参加できる場所、外国籍の方が参加できる赤ちゃんサロンについて ・こどもの発達が気になる ・高校進学時の学費について など 	子どもから寄せられる悩み、虐待、不登校、いじめ、からだや心の健康、子どもの発達について、子育ての悩み などあらゆる相談を受け、関係機関へつなぎます。	子育てについて(悩みなど)、子どもの発達について
相談員の資格	社会福祉士・精神保健福祉士 など	—	保健師等
平成28年度の相談件数	延べ74件	延べ272件 ※民生委員・児童委員数 134名（29.3.31現在）	3,588件
相談者の割合	家族からの相談【23%】 近隣・地域からの相談【38%】 その他(子ども家庭支援センター、健康課保健師、民生委員)【39%】	—	家族からの相談【100%】
相談の主な内容	【特に多い相談内容】 ・サポートが必要な家庭に対する地域の関わり（関係機関） ・こそだてサロンについての問い合わせ（親・関係機関） ・気になる家庭（親子）に関する問い合わせ（近隣住民・ほっとネット推進員） 【留意すべき相談内容】 …ひとり親家庭・祖父母と生活する孫・中高生へのサポート	【特に多い相談内容】 — 【留意すべき相談内容】 —	【特に多い相談内容】 子育てについて(悩みなど)、子どもの発達について 【留意すべき相談内容】 産後うつ予防と早期発見、虐待防止など
課題と感ずること	<ul style="list-style-type: none"> ・関わる部署が多岐にわたる場合、「主」として関わる部署が分かり辛く、結果的として支援が必要な方が狭間に落ちてしまうことがある。 ・親が何等かの生きづらさを抱えている方や外国籍の世帯への支援。 ・子供の成長に合わせた切れ目のない寄り添い支援。 ・世帯全体を包括的かつ継続的にサポートするための相談支援体制。 	—	役割分担と連携強化

西東京市の子どもの相談窓口

相談窓口名称	こどもの発達センターひいらぎ	地域子育て支援センター（5箇所）	児童館・児童センター
相談の形態	電話、面談、幼稚園・保育所等への訪問	電話、面談、赤ちゃんの集い等のイベント時	電話、面談
相談対象の年齢	0～6歳（小学校就学前まで）	0歳～就学前まで	0歳～18歳未満
相談受付時間	月～金曜日 9:00～17:00	月～金曜日 9:30～16:30	月～土曜日 9:15～18:00（一部 21:00） 日曜日（一部） 9:30～17:00
相談受付内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ことばの遅れ、発音、吃音 ・運動発達の遅れ、不器用さ、感覚統合、感覚過敏 ・社会性の発達の遅れ（園生活での不適応、集団活動に遅れる、指示を聞いていない、他児と同じように動けない、友達とうまく遊べないなど） ・行動の課題（多動、コミュニケーションなど） ・障がいのある乳幼児の発達、療育に関すること全般 	保護者から寄せられる、健康、家庭・生活環境、発育発達、養育不安、虐待、基本的な生活習慣、子どもの発達について、保育所等社会施設利用について、子育ての悩みなど	子どもから寄せられる悩み、家庭・生活環境、養育不安、虐待、不登校、いじめ・友人関係、からだや心の健康、子どもの発育・発達について、遊び、子育ての悩み、基本的な生活習慣 など
相談員の資格	小児神経科医師、言語聴覚士、理学療法士、作業療法士、臨床発達心理士、保育士、社会福祉士など	保育士、看護師、栄養士	児童厚生員
平成 28 年度の相談件数	平成 28 年度新規相談電話受理数 223 件	延べ 2,955 件 （相談件数の半数以上が1歳未満時に関する相談）	平成 28 年度子育て相談件数…延べ 5,958 件
相談者の割合	<p>家族からの相談【95%】</p> <p>地域からの相談及びその他（病院、学校、他自治体等）【5%】</p> <p>※子育て関係機関（幼稚園、保育所等）からの相談、園訪問要請は別途受付</p>	家族からの相談【100%】	<p>子ども本人からの相談【54%】</p> <p>家族からの相談【46%】</p>
相談の主な内容	<p>【特に多い相談内容】…ことばの遅れ、発音相談、吃音相談、発達全体の遅れ、園・集団活動への参加不適応、運動発達の遅れ、療育への参加希望、発達障害について、病院や市の発達課題への情報提供希望</p> <p>【留意すべき相談内容】…こどもの状態を受け入れることが難しい、診断へのショック、お子さんのパニックや行動特性への対応困難</p>	<p>【特に多い相談内容】…子どもの基本的な生活習慣（特に食事、離乳食について）、健康、発育、発達に関する相談、夫婦間の相談（子育てへの関心やかかわり方）</p> <p>【留意すべき相談内容】…虐待・保護者の子育て中の育児不安やストレスに関する相談</p>	<p>【特に多い相談内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・からだや心の健康、遊び、友人関係についての相談（子ども） ・子どもの発育・発達、からだや心の健康、教育・しつけについての相談（保護者） <p>【留意すべき相談内容】…虐待、発育・発達に関する相談</p>
課題と感ずること	ひいらぎだけでなく民間の病院や事業所等の療育機関の受入枠が不足していて、相談後の支援、紹介先に課題を感じている。	他機関との連携と情報共有について	—

西東京市の子どもの相談窓口

相談窓口名称	子ども家庭支援センターのどか	夕やけ電話相談	不登校ひきこもり相談室「ニコモルーム」
相談の形態	電話、面談、メール、訪問	電話のみ	電話、面談、メール、訪問
相談対象の年齢	0歳～18歳未満 (支援者が18歳に達する場合は、引継が終了するまで)	小・中学生	小学生～高校生年齢
相談受付時間	月～土曜日 9:00～16:00 ただし、土曜日は12:00～13:00を除く時間帯で、電話相談のみ実施	月～金曜日 16:30～18:30	【ニコモルーム開室】 月・水・金曜日 9:00～17:00(祝日・年末年始を除く) 【電話相談のみ】※教育相談センター 火・木曜日 9:00～17:00(祝日・年末年始を除く)
相談受付内容	子育て不安、虐待、不登校、いじめ、ひきこもり、からだや心の健康、子どもの発達についてなど、養護・保健・障害・非行・育成等、子どもと子育て家庭についての相談全般。子どもからの相談も受け付けている。	・いじめや児童虐待など、困っていることや悩んでいること全般について受け付けている。 ・相談用電話回線は専用回線であり、相談者は取り次ぎされることなく相談することができる。	・不登校やひきこもり状態にある小学生から高校生年齢の方について、本人、保護者、保護者以外の家族、関係機関、地域の方等から相談を受ける。 ・心理面接、居場所の提供、学習支援、保護者への助言・カウンセリング、家庭訪問、医療機関への同行支援、他機関の紹介、イベントの実施、陶芸、調理、体験学習、スポーツ等を通して学校や社会に復帰することを目指し支援する。
相談員の資格	社会福祉士、保育士、教員免許、看護師、保健師、助産師、臨床心理士、ケースワーカー経験者	公立小・中学校管理職経験者	臨床心理士、教職経験者、児童厚生員経験者等
平成28年度の相談件数	平成27年度からの継続件数 222件 平成28年度新規相談件数 853件(虐待292件、その他養護356件、保健32件、言語発達1件、自閉症7件、非行10件、不登校20件、性格行動52件、育児・しつけ33件、適性17件、その他33件)	6件(平成28年6月末から)	51人に対して1,241回
相談者の割合	子ども本人からの相談【1.0%】、 家族からの相談【32.0%】、 近隣・地域からの相談【4.2%】、学校【24.5%】、 区市町村その他【16.5%】、保育所【6.6%】、 保健センター(健康課母子保健担当)【5.6%】、 その他(医療機関、児童相談所等)【9.7%】	子ども本人からの相談【67%】 家族からの相談【33%】	家族からの相談【100%】 ※相談の導入は「家族からの相談」がほぼ100%だが、その後子ども本人との面談も行っている。
相談の主な内容	【特に多い相談内容】…養護相談76.0%(虐待相談、親の問題による養育困難) 【留意すべき相談内容】…虐待についての相談、	【特に多い相談内容】…いじめについての相談 【留意すべき相談内容】…担任教師とその学級の児童・生徒の人間関係の相談	【特に多い相談内容】…不登校、ひきこもり 【留意すべき相談内容】…医療や福祉の支援が必要な場合もあるので、丁寧に見立てることが必要。
課題と感ずること	要保護児童対策地域協議会としての関係機関の関わりの中で、経験による差が多少はあるので、関係機関向けに各分野の専門講師をお招きして講演会や研修会を開催し、その差を縮めていきたい。 虐待が長年にわたり常態化してしまっていた家庭への介入 子どもが大人を信頼していない中での、子どもへのアプローチ	悩みや苦しみを抱える子どもたちを、一人でも多く支援することができるよう、「夕やけ電話相談」をはじめ、様々な相談窓口を繰り返し周知していくことが必要であると考えている。	不登校の低年齢化

西東京市の子どもの相談窓口

相談窓口名称	西東京市教育相談センター（教育相談、スクールソーシャルワーク等）	西東京市教育相談センター（就学相談）	西東京市教育相談センター（言語相談）
相談の形態	電話、面談、訪問	電話、面談、学校や保育園・幼稚園等へ訪問	面談
相談対象の年齢	幼児～高校生年齢	未就学児～中学校3年生	5～12歳くらい
相談受付時間	【市民からの相談受付】 月～金曜日（祝日・年末年始を除く） 9:00～17:00 【学校からの相談受付】 開庁時間随時	月～金曜日（祝日・年末年始） 9:00～17:00	例月（毎月1回）・臨時…13:00～17:00 予約制 1枠15分
相談受付内容	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもに関して困っていることや心配なこと（心身の発達や親子関係の悩み、いじめや不登校、学業など学校に関する問題等）に関する事。 ・保護者から電話ではじまり、電話相談で終わる場合もあるが、多くが、日時を決めて来庁していただき、50分の枠で面接をする。ほとんどが継続面接となり、週1回から2週に1回の頻度で面接を繰り返し、保護者の話を伺いながら問題の背景を見立て、対応方法を決めていく。必要に応じて、子どもにも来室してもらいカウンセリング、心理療法等を行う。また、学校等への聞き取りや観察等を行う。 ・学校や子ども家庭支援センター、医療機関などからの紹介されることもある。 ・当事者が相談につながる事が難しい場合は、学校や関係機関からの相談を受け付け、問題を見立てと対応の検討を行う（緊急・臨時相談、スクールソーシャルワーカー）。 ・スクールソーシャルワーカーが学校を定期・随時訪問をして、学校だけでは対応できない、児童・生徒の生活上の困難に関する相談を受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特別支援学校・固定制特別支援学級への就学・転学 ・小学校特別支援教室・中学校通級指導学級・ことばの教室への入室・入級 ・その他障害に関する事（相談を受け必要な支援につなげる（就学相談、教育相談、福祉等）） 	ことばの発達・発音などに心配のある子どもの言語訓練・相談
相談員の資格	臨床心理士	教職員免許（小学校、中学校、高等学校又は特別支援学校）、臨床心理士、特別支援教育士	言語訓練士
平成28年度の相談件数	1,631件（内訳：一般教育相談442件、電話相談155件、緊急・臨時相談240件、スクールソーシャルワーカー486件、小学校巡回308件）	322件（うち、新規290件）	延べ236件
相談者の割合	家族からの相談【100%】 ※相談の導入は「家族からの相談」がほぼ100%だが、その後子ども本人との面談も行っている。	家族からの相談【100%】 ※相談の導入は「家族からの相談」がほぼ100%だが、その後子ども本人との面談も行っている。	家族からの相談【100%】 ※相談の導入は「家族からの相談」がほぼ100%だが、その後子ども本人との面談も行っている。
相談の主な内容	<p>【特に多い相談内容】（多い順に5位まで） 不登校、学業不振、集団不適應、おちつきなし</p> <p>【留意すべき相談内容】 いじめ、虐待、DV、自傷行為、自殺年慮・企図など生命に関わる問題 見えている行動だけでなく、その背景にある問題を見立て、対応していくことが重要。</p>	<p>【特に多い相談内容】（多い順に5位まで） 小学校就学相談、通級（情緒）入級相談、中学校進学相談、転学相談、通級（言語）入級相談</p> <p>【留意すべき相談内容】 愛着の要因が背景にある場合など、教育的支援だけでなく、心理的支援、福祉的支援が必要な場合の相談。</p>	<p>【特に多い相談内容】…発音の間違い、吃音</p> <p>【留意すべき相談内容】…ことばの課題を入り口にしながら、背景に心身の発達に関して課題があることを保護者に伝えていくことも必要。また、課題と感じていることを子どもの個性として受け止めるよう伝えることがある。</p>
課題と感ずること	○保護者の相談動機が低い場合 例えば、学校から保護者が、相談に行くようにすすめられた場合、学校と保護者とで児童・生徒の課題が十分に共有されない、または、保護者としては課題に感じていない場合など、保護者自身の相談動機が低いことがある。このような場合、来室することになった事情や保護者の気持ちを理解し、保護者のニーズをつかむことから始める。面接を通して保護者が気づきを重ね、本質的な内容についての相談を開始できることもあるが、現段階では相談継続を希望しない場合は、保護者の意思を尊重して、いったん終了とする。子どもの課題については、学校との連携で見つけていくことになる。	○小学校高学年や中学生になって様々な不適應を呈したことから相談につながり、背景に発達障害や知的障害のあることが分かって、就学相談につながる場合がある。学校と保護者との間で、低年齢の時期に子どもの課題を把握し保護者と話し合い、必要な支援を検討するプロセスが必要である。	小学校全校で第一学年のスクリーニングを行い、そこで発音の課題がある場合に、言語相談を勧められる。言語相談で早期に解決することも多く、その窓口は大切であると考えているが、相談件数の増加で相談時間内に収まらないことが課題である。