

今年3月、DVや児童虐待などの深刻な相談を支援してきた**正規職員が異動、その影響により非正規の相談員も全員退職**してしまいました。

この急な体制変更に、それまで支援を求めていた多くの**相談者から、今後の相談に対する大きな不安と不満の声が寄せられました**。しかし、市が相談者への丁寧な説明や安心できる支援体制を示せないことから、これまで新聞等へ市の対応への不満の声が度々投稿されています。

3月末、多くの相談者の支援業務を主に行っていた正規職員が異動

3月31日
(木曜日)

この影響で非正規の相談員が全員退職

面談による引継ぎなし

4月4日
(月曜日)

市が殆ど経験のない新たな相談員を配置

多くの相談者から今後の不安と市の対応に不満の声が寄せられる

7月末までに、相談者などからの支援体制の改善・強化に対する署名は3千筆を超え、市長宛のメールも相当数に及んでいます。

相談者などから今後の相談への不安や不満の声が数多く寄せられましたので、一般質問を行いました

- 質問**
- ◎ 相談員の全員退職によって、相談者に与える不安は計り知れない。なぜ体制の大幅な変更としたのか？
 - ◎ 相談者に更なる不安がないよう、十分な引継ぎと新たな相談員にも相当の経験・資格が必要では？
 - ◎ 新しい相談員はDV相談の知識・経験が少ない。経験・知識の豊富な方の補充が早急に必要では？

- 答弁**
- ◎ 正規職員の異動は、市全体の組織・人員体制やセンターの人材育成を考慮
 - ◎ 保育士や児童相談員、認定心理士の資格などを有する方を採用
 - ◎ 新しい相談員が更に経験を重ねるなど現状の体制で相談業務の充実を図る。

市の答弁は私の質問ともかみ合わず、相談者がこれまで幾度となく陳情や要望で求めてきた内容とも大きく食い違っています。こんな対応では相談者は到底安心して相談などできません

- 相談者の声**
- ◎ 相談員間の引継ぎがないためか、一から相談内容を聞かれたり、他機関への取次ぎのみのケースがある
 - ◎ これまでのきめ細やかな支援との差を感じて、今後の解決に向けた相談が安心してできない
 - ◎ 新しい相談員のキャリアアップも兼ねたベテランの補充など、早急な支援体制の強化をしてほしい

私が提案する、今後市が行うべき4つの改善点

1. 安心して相談できる緊急的な体制強化
2. 個人情報を含まない庁内連携と庁内規定
3. 相談員のキャリアアップとメンタルヘルス
4. 計画的な支援体制構築と継続的な人材育成

「女性子ども支援センター」設置から約5年。全国から注目されるまでに成長した、鳴門市が誇る先進的な取り組み。丁寧かつ的確な支援体制に、相談者からも大きな信頼を得ていました

鳴門市女性子ども支援センター『ぱあとなー』設置に関するこれまでの経緯

- 平成22年4月 四国の市町村初「配偶者暴力相談支援センター」機能を備えた「女性支援センター」を設置
- 平成23年3月 藍住町とパートナーシップ支援協定、民間シェルター「エンゼルランプ」と委託契約を締結
- 平成23年4月 児童虐待に対応した「家庭児童相談室」の機能を加えた「女性子ども支援センター」へ拡充
- 平成27年10月 藍住町に続き、阿南市とパートナーシップ支援協定を締結

相談件数の推移

	女性相談	子ども相談	合計
平成23年	3,086件	1,417件	4,503件
平成24年	3,658件	1,657件	5,315件
平成25年	4,647件	1,713件	6,360件
平成26年	4,062件	1,798件	5,860件
平成27年	4,613件	1,816件	6,429件

右図の相談件数は、人口70万人以上の政令指定都市の規模にも匹敵し、人口6万人の自治体としては驚異的な数字と言えます。

一方、相談件数増加に伴う増員や不安定雇用の解消、独自保護施設の確保、危機管理などが課題となっていたことから、私は現状把握や研修を踏まえ、これまでも一般質問や委員会質疑において、支援体制の充実や人材育成、相談員のメンタルヘルス等について提言を行ってきました。