

## 【事例 H27-06-02】山形市青少年指導センター

### 青少年の悩み事相談事業

＝「一人ぼっちでなやまずに共に考えましょう」電話やメール利用の相談を充実＝

山形市青少年指導センターは、山形市内に居住または通勤・通学している概ね 20 歳未満の青少年及びその保護者を対象に、学校生活やいじめに関する事など、誰にも相談できずに悩んでいる青少年やその家族に対して、相談窓口の周知を図り、問題解決の一助・きっかけとなるべく、電話やメール等の相談業務を実施している。

- ◎要因別・ハイリスク対策
- 子供・若者

【実施主体】山形市青少年指導センター

【大綱の分類】6. 社会的な取組で自殺を防ぐ①

【事業予算】平成 26 年度 1,538 千円（1,538 千円）

#### 【利 点】

相談内容としては学校生活やいじめに関する相談が多いが、電話やメールで相談することにより

本人や保護者等の心の負担軽減や問題解決の一助・きっかけに繋がっている。

#### 【実施に至るまで】

##### 【背景・必要性・理由の概要・等】

青少年を取り巻く環境の変化は大きく、地域社会の希薄化がささやかれている中で、学校生活やいじめに関する事など、誰にも相談できずに悩んでいる青少年やその家族に対して、相談窓口の周知を図り、問題解決の一助・きっかけとなるべく、電話やメール等の相談業務を実施している。

##### 【計画を立てる上での工夫・等】

- ・継続的な相談が必要と思われる事例については、業務日誌に記載することにより 8 名の相談員の情報の共有化を図ると共に、相談内容の詳細を記した相談受理簿を作成することにより、次回以降にどの相談員が担当しても対応できるような体制をとっている。

- ・相談用の電話番号とメールアドレスを記載した名刺サイズの「相談カード」を作成し、市内の小学 4 年生～中学生および村山地域の高校生に配布したほか、保護者向けに少年相談についてのチラシも作成し、青少年だけでなく周りの大人に対しても相談窓口の周知を図った。

##### 【具体的な内容・実施の過程】

山形市内に居住または通勤・通学している概ね 20 歳未満の青少年及びその保護者を対象

・少年電話相談

少年相談員が 1 名ずつ交代で、平日の午後の時間帯において、学校生活や交友関係など様々な相談について対応する。また、相談者の希望や相談の経過・内容によっては、面接による相談を行う。(祝日、年末年始は除く)

・少年メール相談

電話などで相談できない相談者のために、携帯電話やパソコンからのメールによる相談を受け付け、対応する。

相談メールは、山形市公式ホームページからアクセスする。(受付は 24 時間対応、返信は平日)

実施体制：8 名の相談員がローテーションにより各日 1 名で対応

受付時間：月曜日～金曜日の、各日午後 1 時から午後 5 時までの 4 時間

**【成 果】**

・相談者数の伸び悩みも見られるが、相談者の不安や悩みを聞くことによって心の負担を軽くしていることも相談事例からうかがえることから、いつでも相談できる窓口として継続していく必要がある事業である。

**【補 足】** なし

**【課 題】**

・青少年やその家族だけでなく、ポスターを作成し公共施設等へ掲示するなどして、より多くの人々の目に触れる機会を増やし、相談業務について幅広く周知を図る必要がある。

**【事業種別】** 電話相談支援事業

**【準備期間・人数】** 不明

**【予防段階】** (二次予防)

**【自治体規模】** 25 万 2 千人 (H29 年 5 月)

**【自治体負担率】** 市 0、国 10/10 (H26 年度)

**【事業対象】** 20 歳未満の青少年及びその保護者

**【支援対象】** 20 歳未満の青少年及びその保護者

**【実施主体・問合せ先】** 山形市社会教育青少年課(山形市青少年指導センター)

TEL 023-641-1212 内線 618

E-mail: shakyo@city.yamagata-yamagata.lg.jp

URL : <http://city.yamagata-yamagata.lg.jp/>

**【参考資料・文献】** なし