

作成年月日	平成25年9月2日
作成部局 課室名	企画県民部県民文化局 地域安全課

速報値

ひょうご地域安全SOSキャッチ電話相談事業 開設2カ月の実施状況

平成25年7月1日(月)に開設した「ひょうご地域安全SOSキャッチ電話相談事業」について、開設後2カ月が経過したので、実施状況を報告する。

相談件数は111件で、必要なものはすべて関係機関につないでおり、その中でも生命・身体にかかるような深刻な案件については、経過確認を実施している。

また、この相談事業がきっかけで解決が図られたり、住民の自主的な活動が新たに始まるなどの成果が現れている。

1 相談の状況

(1) 相談件数 つなぎ先・紹介先は重複計上

相談件数	対応95件				引継不要等 (不能を含む) (注2)
	関係機関へのつなぎ			紹介 (注1)	
	県警	県	市町		
111	43	36	26	26	16

(注1) 紹介：相談先の問い合わせへの回答や、相談に基づき適切な相談先(法テラス等)を教示したも等の

(注2) 引継不要等：SOS相談の事業内容・対応方法等の確認や、相談内容不明のため引継ぎようがない相談等

(2) 相談者(111人)の属性

性別	男性		女性		匿名・実名		匿名		実名		
	60	51	22	89							
年齢	20未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代			
	0	2	13	24	20	19	31	2			
住所地	神戸	阪南	阪北	東播	北播	中播	西播	但馬	丹波	淡路	不明等
	44	20	8	8	1	11	0	0	4	5	10

(3) 相談分野(相談件数の多い順)

分野	件数	内容
近隣トラブル	11	隣人からの嫌がらせ、のぞき、隣家の車の騒音、自宅への侵入 等
人間関係・ハラスメント	11	男女関係からの金銭トラブル、ボランティア団体からの除名、セクハラ 等
住環境	10	カラオケの騒音、ゴミ屋敷、エコ給湯器の低周波音 等
親族問題	10	別居実父からの嫌がらせ、娘と元夫との金銭トラブル 等
消費生活	7	タブレット端末の解約、不審セールス 等
高齢者問題	6	高齢者虐待、高齢者への不審電話 等
交通問題	4	廃棄物収集運搬車の危険走行、大型車の騒音・振動 等
少年非行	3	青少年のたむろ、親戚宅の高校生の暴力 等
その他、いじめ、児童虐待、ひきこもり、認知症など多岐にわたる幅広い相談が寄せられている		

2 主な相談事例・成果等

分野	概要	対応(つなぎ先)	経過・成果
少年非行	【通報】 「夜間に高校生が1人で公園に乗り込み、たむろしている。激化しないか不安なのでパトロールしてほしい」	市公園管理者 管轄警察署	公園防犯灯をすべてチェックし、球切れ交換を実施。 <u>公園にたむろしにくい環境を整備していく旨確認</u> 。警察署がパトロールを強化中
児童虐待	【通報】 「彼女の隣家の夫婦には喧嘩が絶えず、夫の罵声や子どもの泣き叫ぶ声が聞こえる」	市児童担当窓口 管轄警察署	既に何件か情報が寄せられていたが、当通報をもとに改めて保育所・保健所で情報収集の結果、虐待の情報は入っていない。引き続き情報収集に努めるとのこと
児童虐待	【通報】 「ある家庭の子どもが食事を家で食べさせてもらっておらず、深夜も出歩いている」	市児童担当窓口 県子ども家庭センター 管轄警察署	関係機関が対応中の案件であったが、本通報を元に再調査を実施し、 <u>育児放棄の改善を確認</u> 。今後も継続監視を確認
高齢者問題	【相談】 「一人暮らしの高齢者宅に警備会社を名乗る不審電話があった。地域で同種の案件が起こらないようにするためにはどうすればよいか」	地元での注意喚起を依頼 市消費生活センターに情報提供 管轄警察署に情報提供	この相談がきっかけで「なりすましにご用心」との注意を呼びかける啓発チラシを自治会自らが作成し <u>地域での回覧を実施を確認</u>
交通問題	【通報】 「廃棄物の収集運搬車の走行に危険を感じる」	市環境担当課 管轄警察署	市環境担当課が事業者を指導し <u>同行為が解消</u>
人間関係・ハラスメント	【相談】 「交際中の女性を妊娠させてしまい、慰謝料を請求されている。請求額が妥当なのか弁護士を雇いたい」	「法テラス」を紹介	(相談者納得)
消費生活	【相談】 「TVショッピングで購入したタブレット端末が説明書どおり扱えないので、解約を申し出たところ高額な解約料を請求されている」	(1回目) 県消費生活センターを紹介 (2回目) 法テラスを紹介	県センターの対応により <u>解約に成功</u> 。但し解約料については、 <u>法テラスを紹介</u>
ひきこもり	【相談】 「ひきこもりで悩んでおり相談機関を教えてください」	「ひょうごユースケアネットほっとらいん」を紹介	<u>相談者が電話したいと</u> のことで <u>納得</u>

3 課題と今後の対応

(1) 一般向け県民広報の強化

これまで地域安全まちづくり推進員を中心に通報・相談体制の構築を図ってきたが、一般県民からの相談割合が高いことから、県民交流広場、銀行、鉄道各駅などでの広報を強化する。

<相談者の内訳>

地域安全まちづくり推進員等	一般県民（匿名を含む）
33人（30%）	78人（70%）

(2) 深刻な案件等への的確な対応

身体・生命に関わるような深刻な案件については、県警・市町等と連携をとりながら必要に応じ経過確認を実施しているが、相談内容が多岐にわたり、複雑なものもあることから「ケースワーク会議」に加えて、今後は「関係機関との連携」を強化しながら、つなぎ方の検証や気がかりな案件の経過確認等の対応力の向上を図る。

<対応力の向上策>

ケースワーク 会議	相談員と地域安全課員（県警併任職員を含む）により、相談終了後毎日開催し、対応についての検証を実施
関係機関との 連携	県・県警・市町の関係機関からなる「SOSキャッチ関係機関連絡会議」により、連携強化と案件の考察を図る

【参考】ひょうご地域安全SOSキャッチ電話相談

〔開設時期〕 平成25年7月1日（月）

〔開設日時〕 月～金曜日 9:00～16:00（祝日、12/29～1/3を除く）

〔電話番号〕 078-341-1324（いざつーほー）

問い合わせ先

企画県民部県民文化局地域安全課企画啓発係 電話：078-362-3173



マモリン