

子ども相談室の窓口開設時間の変更について

区は、中野区子どもの権利に関する条例に基づき、令和4年9月に子どもの権利救済委員(子どもオンブズマン)への相談窓口として、子どもオンブズマン子ども相談室を開設し、運営を行っているところである。

子ども相談室の窓口開設時間について、以下のとおり変更する。

1 主な変更理由

子ども相談室の開設から2年が経過し、これまでの運営を通じて、子どもをはじめとする相談者の相談手法や相談時間帯に関する傾向などを把握することができた。また、他自治体において、区と同種の相談機関の開設が複数予定されており、子どもオンブズマンなど専門人材の確保が課題となる。

今後、窓口開設時間を変更することによって、これまで以上に、子どもオンブズマンとの情報共有や連携を深め、効果的・効率的な相談対応を行い、持続可能な相談室の運営を実現する。

《相談手法に関する傾向》

- 電話や来室での相談は全体の6割程度である。また、子どもからの相談において、メールや手紙といった窓口開設時間に限定されない手法での相談が、電話及び来室の相談を上回っている。

《相談時間帯に関する傾向(電話及び来室の場合)》

- 午前11時～午後1時の時間帯について、大人からの相談は一定程度あるが、子どもからの相談は少ない。
- 午後5時以降の時間帯について、子ども・大人ともに相談は一定程度あり、ニーズが高くなっている。
- 土曜日について、平日よりも相談は少なく、特に、17時以降の時間帯について、子ども・大人ともに相談は少ない。

2 変更内容

現行	変更後
月曜日～ <u>土曜日</u> 午前11時～午後7時	月曜日～ <u>水曜日</u> 、 <u>金曜日</u> 午後1時～午後7時 <u>土曜日</u> 午前10時～午後4時
※日曜・祝日、年末年始は休み	※ <u>木曜</u> 、 <u>日曜</u> ・祝日、年末年始は休み

3 変更時期

令和7年4月1日（火曜日）

4 区民等への周知広報

区ホームページや区報に掲載するほか、区内学校の児童・生徒に対し新たな窓口開設時間を記載した子ども相談室周知カードを配布するなどの周知広報を実施する。また、関係機関等に対して、個別に通知を行う。

5 今後のスケジュール(予定)

令和6年10月～ 子ども・保護者、関係機関等への周知

令和7年 4月 新たな窓口開設時間での運営開始

児童・生徒に対し子ども相談室周知カードの配布