

## 行政等の相談窓口 Q & A

～こんなときはどこに相談する？一人で抱え込まない支援～

長期に渡る避難生活により、避難者の方が抱える悩みは個別化、複雑化しております。避難者の方からご相談があった場合は、すみやかに関係機関へつなぐ必要があります。

ここでは、福祉等に関わる主な制度を抜粋し、Q & A方式で相談窓口をご紹介します。避難者の方の「困った」がいち早く解決に結びつくよう、参考にいただければ幸いです。

なお、この内容は令和5年10月17日現在の窓口・制度となっております。

### ～ 目 次 ～

#### ■ 高齢者

- Q1 ひとり暮らしの高齢者で認知症の症状があり、一人で暮らすことが難しくなってきました。どうしたらよいのでしょうか。…………… 1
- Q2 高齢の家族が認知症ではないか不安、日中預けられる介護保険サービスを利用したいがどうしたらよいかかわからないと相談されました。…………… 1
- Q3 高齢者を抱える家族から、介護に関する相談はどこにすればいいかと聞かれました。…………… 1

#### ■ 子ども・教育

- Q4 近隣の方から、子どもを虐待しているようだと言われました。どうしたらよいのでしょうか。…………… 1
- Q5 子どもが不登校で、どこに相談したらよいかと聞かれました。…………… 1
- Q6 母子家庭で、母親が突然の入院となりました。どうしたらよいのでしょうか。…………… 1
- Q7 働くために子どもを預けたいと相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。…………… 1
- Q8 ひとり親家庭で経済的に困っており、子どもを通学させるのに不安があると相談されました。どうしたらよいのでしょうか。…………… 2
- Q9 高校生の子どものとき子どもが不登校になり、それからずっと家にひきこもって困っていると相談されました。どうしたらよいのでしょうか。…………… 2

#### ■ 女性

- Q10 配偶者から暴力を受けていてつらいと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。…………… 2
- Q11 男性職場で働いており、人間関係や仕事のストレスがありとてもつらい。女性の相談員に話を聞いてもらいたいと相談がありました。…………… 2

## ■ ひとり親

Q12 母子家庭。パートをやめてしまい光熱費が払えない。定期代が払えないため子どもも学校に通えず家にこもっている。相談したいがどこに行けばよいかわからないと相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。……………3

## ■ 障がい

Q13 子どもが「発達障がい」ではないかと心配だ、また、「発達障がい」と診断され、どのような福祉制度があるのかと相談を受けました。何を紹介したらよいのでしょうか。……………3

Q14 家族に障がい者があり、利用できる制度が他にないか知りたいと相談を受けました。どこを紹介したらよいのでしょうか。……………3

Q15 子どもが小児慢性特定疾病の指定を受けたと落ち込む母親がいます。経済的にも厳しい世帯です。どうしたらよいのでしょうか。……………3

## ■ 心の健康・悩み

Q16 家族がちょっとしたことで怒ったり、沈み込んだり不安定で、夜も眠れていないようだ。どう対応したらよいかわからず困っている。と相談を受けました。どこを紹介したらよいのでしょうか。……………4

Q17 家族が仕事をやめ、最近アルコールばかり飲んでいて心配という相談を受けました。……………4

## ■ 生活・福祉

Q18 病気で働けず、生活に困窮している世帯から生活保護の申請について相談されました。どうしたらよいのでしょうか。……………4

Q19 男性ひとり暮らしで無職。仕事が見つからず生活に困っている。どこに相談したらよいかわからない。という相談を受けました。……………4

Q20 民間アパートに入りたいと思っているが、敷金や礼金、引越し費用などまとまったお金の工面ができず困っていると相談されました。どうしたらよいのでしょうか。……………4

## ■ 放射線

Q21 放射線被ばくによる身体への影響を心配しており、相談するところを聞かれました。どこを紹介したらよいのでしょうか。……………5

Q22 食べ物や水道水の放射能汚染が心配と相談されました。どうしたらよいのでしょうか。……………5

## ■ 住宅

Q23 公営住宅に申込みをしたいと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。……………5

Q24 山形県に定住したいが、何か使える制度はないですかと聞かれました。……………5

Q25 家を建てたいのですが、補助金など支援制度はないですかと聞かれました。……………5

■ 仕事

- Q26 職場での嫌がらせに悩んでいる。やりがいもあるし辞めたくないが、上司に相談することも怖いと感じている。どうしたらよいかわからないと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。……………5
- Q27 育児に追われ、何年も仕事から遠ざかっている。資格を活かして再就職したいが、自信がないと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。……………6
- Q28 障がいを持っているが、仕事をして自立したい。職探しはどうしたらよいかと相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。……………6
- Q29 家族が仕事に就いていないが、働くことに様々な悩みを抱えていると相談されました。専門的な相談や自立に向けた窓口を案内したいのですが、どうしたらよいのでしょうか。……………6

《その他相談等》

- 警察 ……………6
- 法律 ……………6
- 福島原発事故の損害賠償 ……………7

## ■ 高齢者

**Q1** ひとり暮らしの高齢者で認知症の症状があり、一人で暮らすことが難しくなってきました。どうしたらよいのでしょうか。

- 各市町村の地域包括支援センターに相談しましょう。
- 親族と連絡が取れる場合は、一人で生活することが難しいことを理解してもらい、親族から地域包括支援センターに相談するように伝えましょう。

**Q2** 高齢の家族が認知症ではないか不安、日中預けられる介護保険サービスを利用したいがどうしたらよいかかわからないと相談されました。

- お住まいの市町村の地域包括支援センターに相談するように伝えましょう。

**Q3** 高齢者を抱える家族から、介護に関する相談はどこにすればいいかと聞かれました。

- お住まいの市町村の地域包括支援センターに相談するように伝えましょう。
- 介護予防や地域での見守りサービスなど、高齢者に関するさまざまな相談に対応してもらえます。

## ■ 子ども・教育

**Q4** 近隣の方から、子どもを虐待しているようだと言われ連絡を受けました。どうしたらよいのでしょうか。

- 虐待の疑いがある場合は、通告の義務がありますので、最寄りの児童相談所に連絡しましょう。  
山形県中央児童相談所（023-627-1195）、山形県庄内児童相談所（0235-22-0790）  
※児童相談所全国共通ダイヤル「189」（いちはやく）は24時間対応です。

**Q5** 子どもが不登校で、どこに相談したらよいかと聞かれました。

- 山形県教育センターの教育相談ダイヤル（023-654-8181）に相談するように伝えましょう。
- いじめに関する悩みは、同センターの子供SOSダイヤル（0120-0-78310）に相談できます。  
※子供SOSダイヤルは24時間対応です。
- または、お住まいの市町村の子育て支援担当課に相談するように伝えましょう。

**Q6** 母子家庭で、母親が突然の入院となりました。どうしたらよいのでしょうか。

- 親族と連絡が取れる場合は、状況をお話し、親族の協力が得られるか確認します。
- 近くに親族がない場合は、各市町村の福祉課または子育て支援担当課に相談しましょう。

**Q7** 働くために子どもを預けたいと相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。

- 一時預かり制度、ファミリーサポートセンターや保育園の利用などが考えられますので、お住まいの市町村子育て支援担当課に相談するように伝えましょう。

**Q8 ひとり親家庭で経済的に困っており、子どもを通学させるのに不安があると相談されました。どうしたらよいのでしょうか。**

- 就学支援が受けられる場合があります。お住まいの市町村教育委員会に相談するように伝えましょう。
- 高等学校の就学支援に関する相談は、山形県教育局教育政策課（023-630-2233）で受け付けます。
- 高等学校進学・在学にあたっては、山形県高等学校奨学金の貸与が受けられる場合もあります。山形県教育局高校教育課（023-630-2052）に相談してください。

**Q9 高校生のとき子どもが不登校になり、それからずっと家にひきこもって困っていると相談されました。どうしたらよいのでしょうか。**

- 自立支援センター 巣立ち「ひきこもり相談支援窓口」（山形県精神保健福祉センター）（023-631-7141）に相談するように伝えましょう。ひきこもりに関する相談支援を行っています。
- また、ひきこもりや不登校、ニートなど、社会参加が難しくなっている若者に関する相談支援を行うため、以下の山形県若者相談支援拠点を設置しています。
  - 認定 NPO 法人 発達支援研究センター（山形市）（023-623-6622）
  - NPO 法人 クローバーの会 アットやまがた（山形市）（023-664-2275）
  - NPO 法人 プチユナイテッドアスリートクラブ（山形市）（023-616-4217）
  - NPO 法人 オープンハウスこんぺいとう（新庄市）（080-3144-3009）
  - NPO 法人 With 優（米沢市）（0238-33-9137）
  - NPO 法人 から・ころセンター（米沢市）（0238-21-6436）
  - NPO 法人 一歩（鶴岡市）（0235-24-1819）
  - 企業組合 労協センター事業団 多機能福祉施設 ともれび（酒田市）（0234-28-8255）

## ■ 女性

**Q10 配偶者から暴力を受けていてつらいと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。**

- 山形県女性相談センター「配偶者暴力相談支援センター」（023-627-1196）に相談するように伝えましょう。
- また、各総合支庁の子ども家庭支援担当課（村山総合支庁は生活福祉課）でも相談を受け付けます。
- ストーカーやDVがあるようならば、警察に相談することも助言しましょう。警察安全相談（#9110、023-642-9110）他、最寄りの警察署に相談できます。

**Q11 男性職場で働いており、人間関係や仕事のストレスがありとてもつらい。女性の相談員に話を聞いてもらいたいと相談がありました。**

- 山形県男女共同参画センター「チェリア相談室」（023-629-8007）に相談するように伝えましょう。日常生活の中で女性が抱えるさまざまな悩みや不安を、女性相談員に相談することができます。

## ■ ひとり親

**Q12 母子家庭。パートをやめてしまい光熱費が払えない。定期代が払えないため子どもも学校に通えず家にこもっている。相談したいがどこに行けばよいかかわからないと相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。**

- 山形県ひとり親家庭応援センター（023-633-1037）に相談するように伝えましょう。ひとり親家庭の子育てや生活、就労、経済的なことなど様々な相談を受け付けています。
- 各総合支庁福祉担当課や各市町村福祉担当課でも相談を受け付けています。

## ■ 障がい

**Q13 子どもが「発達障がい」ではないかと心配だ、また、「発達障がい」と診断され、どのような福祉制度があるのかと相談を受けました。何を紹介したらよいのでしょうか。**

- 乳幼児期の場合は、お住まいの市町村母子保健担当課に相談するよう伝えましょう。学齢期（小学校～高校等）の場合は、通っている学校や県教育センター（023-654-6060）に設置されている地域教育相談窓口で相談するよう伝えましょう。
- お住まいの市町村福祉担当課や、かかり付け医療機関のソーシャルワーカーにも相談するように伝えましょう。
- また、発達障がいに関する相談は、山形県発達障がい者支援センター（023-673-3314）でも受け付けています。

**Q14 家族に障がい者がおり、利用できる制度が他にないか知りたいと相談を受けました。どこを紹介したらよいのでしょうか。**

- お住まいの市町村福祉担当課に相談するよう伝えましょう。
- かかり付け医療機関のソーシャルワーカーにも相談するよう伝えましょう。
- また、障がい者110番「障がい者なんでも相談室」（023-687-5333）では、障がい者をもつ家族、関係者の様々な悩み相談を受け付けています。

**Q15 子どもが小児慢性特定疾病の指定を受けたと落ち込む母親がいます。経済的にも厳しい世帯です。どうしたらよいのでしょうか。**

- 山形県難病相談支援センター（小児慢性専用：023-664-0179）に相談するよう伝えましょう。病気のことや、同じ病気を持つ方との交流会、利用できる制度などが相談できます。



## ■ 心の健康・悩み

**Q16 家族がちょっとしたことで怒ったり、沈み込んだり不安定で、夜も眠れていないようだ。どう対応したらよいかかわからず困っている。と相談を受けました。どこを紹介したらよいのでしょうか。**

- ・山形県精神保健福祉センター「心の健康相談ダイヤル」(023-631-7060 ※土日祝日を除く 9:00～12:00, 13:00～17:00) では、心の健康・悩みに関する相談を受け付けており、必要に応じて医療機関や支援機関等の情報提供を行っています。
- ・「こころの健康相談@山形」では、こころの健康に関する悩みを LINE を利用して専門の相談員に相談できます。LINE アプリで友達登録をすることで利用いただけます。登録方法については県ホームページを御覧いただくよう伝えてください。
- ・なお、お住まいの市町村の保健福祉担当課でも保健師等が相談に応じるほか、各保健所では精神科医による精神保健福祉相談（面接相談）を行っています。相談は無料で受けられ、ご家族だけの利用も可能です。

**Q17 家族が仕事をやめ、最近アルコールばかり飲んでいて心配という相談を受けました。**

- ・精神保健福祉センター(023-674-0139) は、依存症相談拠点として、アルコールの問題に関する相談に応じているほか、家族の対応について学ぶ学習会や家族ミーティングを開催しています。なお、各保健所でも相談を受けていますので、利用しやすい窓口にご相談するよう伝えてください。

## ■ 生活・福祉

**Q18 病気で働けず、生活に困窮している世帯から生活保護の申請について相談されました。どうしたらよいのでしょうか。**

- ・お住まいが市の場合は各市福祉事務所へ、町村にお住まいの方は各総合支庁生活福祉担当へ相談するように伝えましょう。

**Q19 男性ひとり暮らしで無職。仕事が見つからず生活に困っている。どこに相談したらよいかわからない。という相談を受けました。**

- ・お住まいの市町村社会福祉協議会へ相談するように伝えましょう。生活困窮者の自立支援に関する相談ができます。

**Q20 民間アパートに入りたいと思っているが、敷金や礼金、引越し費用などまとまったお金の工面ができず困っていると相談されました。どうしたらよいのでしょうか。**

- ・お住まいの市町村社会福祉協議会へ相談するように伝えましょう。生活福祉資金（貸付）等の相談ができます。ただし、貸付の際には条件があります。

## ■ 放射線

**Q21 放射線被ばくによる身体への影響を心配しており、相談するところを聞かれました。どこを紹介したらよいのでしょうか。**

- 最寄りの保健所へ相談するように伝えましょう。放射線に関する健康相談を受け付けています。

**Q22 食べ物や水道水の放射能汚染が心配と相談されました。どうしたらよいのでしょうか。**

- 最寄りの保健所へ相談するように伝えましょう。放射性物質に関する問合せを受け付けています。
- また、放射性物質検査については、山形県食品安全衛生課（食品：023-630-2677）（水道：023-630-2160）でも問合せを受け付けております。

## ■ 住宅

**Q23 公営住宅に申込みをしたいと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。**

- 県営住宅に関する相談であれば、山形県すまい情報センター（霞城セントラルビル 22F）（023-647-0781）に相談するように伝えましょう。
- 市町村営住宅に関する相談であれば、お住まいの市町村建築住宅担当に相談するように伝えましょう。
- 福島県内の物件に関する相談は、福島県避難者支援課山形県担当（024-521-8318）が受け付けています。

**Q24 山形県に定住したいが、何か使える制度はないですかと聞かれました。**

- 復興ボランティア支援センターやまがた内「避難者定住サポート窓口」（023-625-1201）に相談するように伝えましょう。
- 「一般社団法人 ふるさと山形移住・定住推進センター」（023-687-0777）では、移住に関する様々な相談も受け付けています。
- その他、お住まいの市町村定住支援担当課でも相談を受け付けています。

**Q25 家を建てたいのですが、補助金など支援制度はないですかと聞かれました。**

- 新築や住宅リフォームに利用できる支援制度があります。山形県建築住宅課（023-630-2649）に問い合わせるように伝えましょう。
- 最寄りの総合支庁建築担当でも相談を受け付けています。

## ■ 仕事

**Q26 職場での嫌がらせに悩んでいる。やりがいもあるし辞めたくないが、上司に相談することも怖いと感じている。どうしたらよいかかわからないと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。**

- 山形労働局雇用環境・均等室（023-624-8226）に相談するように伝えましょう。
- または最寄りの労働基準監督署内にも、労働や雇用に関する相談を受け付ける相談コーナーがあります。



**Q27 育児に追われ、何年も仕事から遠ざかっている。資格を活かして再就職したいが、自信がないと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。**

- ・マザーズジョブサポート山形(023-665-5915)、マザーズジョブサポート庄内(0234-28-8061)は子育てしながら働きたい方のための就職相談窓口です。相談するように伝えましょう。

**Q28 障がいを持っているが、仕事をして自立したい。職探しはどうしたらよいかと相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。**

- ・障がい者のための就職相談窓口があります。山形障害者職業センター(023-624-2102)に相談するように伝えましょう。
- ・村山障害者就業・生活支援センター「ワークライフサポートふっれ」(023-615-8152)
- ・最上障害者就業・生活支援センター「友愛の里」(0233-23-4528)
- ・置賜障害者就業・生活支援センター「サポートセンターおきたま」(0238-88-5357)
- ・庄内障害者就業・生活支援センター「サポートセンターかでる」(0234-24-1236)なども相談を受け付けています。最寄りの窓口に相談するように伝えましょう。

**Q29 家族が仕事に就いていないが、働くことに様々な悩みを抱えていると相談されました。専門的な相談や自立に向けた窓口を案内したいのですが、どうしたらよいのでしょうか。**

- ・およそ15歳～49歳程度の方(そのご家族の方)を対象に、キャリアコンサルタントなどによる専門的な相談や自立に向けた様々なプログラムの実施などの総合的な支援を行っている地域の窓口があります。県内には3つの地域若者サポートステーションが設置されています。
  - 山形地域若者サポートステーション(村山地域、最上地域)  
「株式会社セラフィム」(023-616-3510)
  - 置賜若者サポートステーション(置賜地域)  
「特定非営利活動法人With優」(0238-33-9137)
  - 庄内地域若者サポートステーション(庄内地域)  
「労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団(多機能福祉施設こもれび)」(0234-31-8383)

## 《その他相談等》

### ■ 警察

- ・警察安全相談(#9110または023-642-9110)  
犯罪や事故についてはもちろん、各種の警察関係の相談に応じてくれます。
- ・ベにサポ やまがた(023-665-0500)  
性暴力被害者の相談専用電話で、女性相談員が秘密を守って対応します。  
月～金 10:00～19:00 以外は、国の夜間休日対応コールセンターにつながり、24時間365日相談を受け付けます。

## ■ 法律

- 山形県弁護士会 法律相談センター予約受付（023-635-3648）  
金融・経営、消費生活、しごと、犯罪被害、交通事故、人権問題など法律全般相談に応じてくれます。
- 山形県司法書士総合相談センター予約受付（023-642-3434）  
多重債務など、簡易裁判所で扱う法律問題の相談に応じてくれます。
- 法テラス山形（0570-078381）  
法的トラブルに関する情報提供をしてくれます。

## ■ 福島原発事故の損害賠償

- 東京電力ホールディングス（株）福島原子力補償相談室
  - ・原子力損害の補償全般に関する相談（0120-926-404）
  - ・中間指針第五次追補決定に係る精神的損害等の賠償に関する相談（0120-926-470）
- 原子力損害賠償紛争解決センター（0120-377-155）  
東京電力福島原発事故により被害を受けた方の東京電力ホールディングス（株）に対する損害賠償請求について、円滑、迅速、かつ公正に紛争を解決することを目的として設置された公的機関で、弁護士の仲介委員が和解について仲介手続きを行ってくれます。
- 原子力損害賠償・廃炉等支援機構福島事務所（0120-330-540）  
原子力事故の損害賠償に関する相談に応じてくれます。

## ◆◆複合的な課題に対しては多重の支援が必要◆◆

対応しきれない相談を受けたとき、関係機関につなぐにも、どこにつないだらよいかわからないこともあります。しかし、問題は一人で抱え込まないことが大切です。避難者の方が抱える悩みは、長い避難生活もあって、様々な課題が複合的に絡まっているケースが少なくありません。

また、近年は新型コロナウイルス感染症の影響によりさまざまな制約があり、避難者の方の心身の健康保持や孤立防止につながる支援を工夫して行っていくことも重要になっております。

一つの支援で解決に結びつくこともあれば、様々な社会資源を活用し、場合によっては専門機関も含めた関係機関の協力を得ながら、課題を一つずつクリアしていかなければならない場合もあります。

悩みを抱えた避難者の方一人ひとりが、地域で安心して生活できるようにするため、支援に支援を重ね合わせ、一日も早い生活再建につながっていくことを願います。