

答 申 第 1 号

令和3年9月29日

国 分 寺 市 長 殿

国分寺市立子ども家庭支援センター運営協議会

会長 井 原 哲 人

答 申 書

令和2年12月5日付け令和2年度諮問第1号にて諮問された事項について、国分寺市立子ども家庭支援センター運営協議会設置条例（平成13年条例第14号）第2条に基づき、下記のとおり、答申する。

記

## 1 諮問事項

国分寺市立子ども家庭支援センターにおける総合相談の対応力向上のための取り組みについて

## 2 答申

当協議会は、諮問事項にある総合相談の対応力向上のための取り組みについて、以下のとおり、協議会で挙げられた具体的意見を提示の上、必要な取り組みについて提言する。

当協議会の提言については、市の施策への具体的かつ早期の反映を求めるとともに、その施策への反映について広く市民に対し周知されることを求める。

(1) 相談窓口に関する取り組みについて

ア 相談窓口の開館時間等について

① 意見

- ・ 週末に相談窓口があることは、相談者にとっては重要である。
- ・ 土日両日ともに相談できることが望ましいが、土曜よりも日曜が相談しやすい人もいるため、月に1回だけでも相談窓口をあけることはできないか。
- ・ 他の機関が開いていないところ（週末、夜間等）でフォローできる体制を作っておくことが重要である。
- ・ 平日の夕方以降や夜間帯という相談をしやすい時間に相談ができる体制が求められている。

② 提言

総合相談としての機能を兼ね備えた窓口については、子育て中の市民や子ども自身が相談しやすい日および時間帯に相談できる環境が求められる。

子育て家庭における生活時間の多様化に対応できるよう、少なくとも月1回の日曜日開館や平日の夜間もしくは、日曜日等に市民からメール等で相談内容等を発信できるツールの構築など、幅広く相談に対応できる体制づくりに取り組まれない。

イ 相談のハードルを下げるときの取り組みについて

① 意見

- ・ 不安が高く家の中で悩んでいる人も多い。自主的に相談の行動を起こすことはすごく難しい。相談していいのだろうかと考えている人を発掘する努力が必要である。
- ・ 市民が接点を持ちやすい環境を作ることが大事である。
- ・ 総合のコンシェルジュのようなところ，ワンストップ的な相談窓口があると誰でもコンタクトしやすい。
- ・ 多様な相談窓口があるというのは心強い。一つの相談窓口で相性があわなくても，他でまた相談できる場所があるということは，利用者目線ではとてもよいことである。
- ・ 年代別に相談窓口をわけるというアイデアもある。
- ・ 子育ての相談，発達の相談等の相談内容，相談者の属性，年齢，所属等によって，どこに相談すれば問題が解決するかをクリアにして，相談先を辿れるイエス・ノーのフローチャートが 1 枚あるとわかりやすい。
- ・ 専業主婦，共働き世帯，保育所利用世帯等，相談にアクセスするときの課題は異なると思う。
- ・ 学齢期以後に，学校以外に相談できる場所があると親としては心強い。
- ・ 相談の場で，図書の貸し出しがあったことが，相談できるきっかけになったことがある。
- ・ やはり顔の知った方に相談できることは安心である。他方で，顔が見えない方が気楽，顔が見えることが相談のバリアになってしまう場合もある。
- ・ 相談員がすごく忙しそうにされていると，話しかけづらい。目があって挨拶できたら，相談してみようという気持ちになりやすい。

- ・ 現在の子ども家庭支援センターにおいて、執務室内の相談員に声をかけにくい現状がある。職員に声をかけやすい環境整備（インターフォン、内線電話、期間限定のブース等）が必要である。
- ・ 子どもを別室において泣かせながら、親が別室で相談することのハードルは高い。
- ・ 普段の雑談や何気ない会話の中から悩みが出てくることは多い。それができる場を設けていくことが必要である。
- ・ 今まで機能していた顔の見える対面での相談をしっかりと残していく。

## ② 提言

子育てに悩む人が自主的に相談の行動を起こすことは容易ではなく、特に不安が高い人こそ相談が必要であるが、相談できずに家の中で悩み苦しむことがあると考えられる。そのため、相談の受け手側に相談の心理的なハードルをより下げるとの努力が必要である。

また、市民が接点を持ちやすい環境として最初に「ここに相談すればよい」という総合窓口の役割を、子ども家庭支援センターの総合相談窓口が十分に果たしていくこと、および広報の役割が重要である。

同時に、相談者が多様な相談先の中から、相談の内容や相談者の属性に応じて自分に合った相談窓口を探して直接相談できることのメリットもある。

そこで、一元化された総合相談窓口以外にも、自分に合った個別の相談窓口へ直接相談することも選べるよう、相談先を探すためのフローチャートの充実などに取り組みたい。

顔の見える関係の中で、より相談しやすい環境を作っていくことが求められており、親子の遊び場や図書貸し出しなどを通して、相談のきっかけ作りの場を増やしていくこと、相談員による施設入口での挨拶や声かけ、執務室内に声をかけやすいカウンターの改良、相談ブースの設置、相談中に子どもを安心して預けられる体制や親子同室で相談できる体制等、相談員に相談しやすい環境整備に取り組まれない。

#### ウ 広報の取り組みについて

##### ① 意見

- ・ 小さい子どもを抱えている父母にもっと分かってもらい、敷居を下げるには、認知度を上げていかないといけない。
- ・ 頑張らないとたどりつけないホームページを見直してほしい。
- ・ 各相談窓口の違いが、ホームページ上ではよくわからない。
- ・ 子ども家庭支援センターのホームページの冒頭に「虐待」という強い言葉が大きく書いてあると、相談しにくい。柔らかい言い回し等に変えられないか。
- ・ パンフレットやホームページでも、相談事例（例えば、このような相談、相談を受けた感想）が書いてあると、相談していいのだというきっかけになる。
- ・ 相談員を前面に広報の場に出していてもよい。気軽にコミュニケーションできる機会を増やしていくことが大事。
- ・ 学校、駅近くの施設や商工会議所のイベント、子ども向けのお祭り、市場等の人の集まる場所でカードを置かせてもらうなどのアイデアもある。
- ・ 乳児家庭全戸訪問、乳幼児健康診査等の母子保健の機会に、親子ひろばの紹介に加え、子ども家庭支援センターの紹介や総合相談についてアピールをすることも大事である。

## ② 提言

相談しやすい環境の構築にあたっては、市民により身近に相談できる場所であると思ってもらう必要がある。日頃から子ども家庭支援センターの情報に触れることで、より身近に感じるができると考えられる。

SNS を活用し、積極的に市民へ情報発信を行っていくとともに、ホームページやリーフレット等、市民がより見やすくわかりやすいものへと見直しされたい。広報の見直しにあたっては、相談対応の紹介を前面に出し、多様な相談メニューを表示し、保護者の子育てに関する不安の内容や子どもが感じる不安や悩みを具体例として示すなど、虐待対応等の言葉が相談者への障壁にならないよう取り組みを進められたい。

また、顔の見える関係性が構築されることによって、相談がしやすくなるとも考えるため、市民が集まる場所や学校、イベント等に相談員が出向き、出張窓口を設置してみる、乳児家庭全戸訪問等の機会に総合相談についても紹介をするなどの取り組みを提案したい。

## (2) 相談対応に関する取り組みについて

### ア 相談対応職員について

#### ① 意見

- ・ 総合的な対応力向上のためには、まずは個々のケースワーカーの力量を上げ、子ども家庭支援センターの組織としての対応力を上げ、そして外部との連携を進めていくことが必要。
- ・ ケースワーカーの標準化、もちろん特徴を活かしながらだが、そういうところも課題の一つと考える。

- ・ 相談員は相談を真摯に対応することが一番重要で、例えばそれを記録にとる事務員が別について、事務員が行うなどはどうだろうか。
- ・ 可能であれば増員は必要。地区担当プラスフリーの職員がいるとより良いと考える。
- ・ 業務の峻別、簡素化、効率化、情報共有のクラウド化も必要。
- ・ 職員のケアの仕組みが必要。相談員の人的ケア（カウンセリングやスーパーバイズ等）の体制は厚くしていく方向が望ましい。
- ・ 子どもの発達をみながら具体的に助言・子どもへのかかわり、アプローチができる資格を持った相談員を置いていただきたい。名札の資格の表記から相談につながる場合もある。

## ② 提言

現在、子ども家庭支援センターの相談員は、保健師、社会福祉士、保育士等多種多様な資格を持つ者が従事しており、児童相談所等による研修を通し、相談対応力向上のためのスキルアップを図っている。

総合相談窓口として市民の様々な相談に対応するためには、保護者の子育て不安とともに子どもの成長・発達に関する知識を持つ多様な資格を持ち、それぞれの資格を活かした相談員の配置が必要とされる。しかしながら、現在の子ども家庭支援センターにおいては、多様な資格を持つ相談員が配置されているものの相談員の対応力が平準化されていないという課題がある。

子どもに関する総合相談機能を持つ子ども家庭支援センターにおける相談員のスキルの向上は、不可欠といえる。相談員の経験年数やスキルレベルに応じた体系的な研修計画を作成し、相談員の対応力向上を図られたい。

また、相談員の相談対応力向上にあたっては、事務処理の負担の軽減や、スーパーバイズ等による対応支援などの相談員が相談に集中できる環境を整えること、相談員自身のメンタルヘルス等を支える体制の充実を図ることで市民への相談対応の向上が図られる。その一つとして、人員配置を含めて検討されたい。また、関係機関との情報連携のためのシステムの導入も含め、相談員の相談環境整備についても併せて取り組まれることを望む。

相談対応力の向上のため、相談員が相談自体に注力できるよう、また、迅速性を確保するために情報共有の効率化（メール、クラウド化、オンライン会議等の利用も含む）等の検討も進めていただきたい。

## イ 小中高生への対応

### ① 意見

- ・ 小中高生の子どもは、電話等直接相談をすることに抵抗がある場合が多い。
- ・ LINE, フェイスブック, チャット等のツールが子どもたちには受け入れやすいツールである。
- ・ スマートフォン等の電子機器を持っていない子どもからのコンタクト方法の確保をしておく必要がある。
- ・ 「お手紙ポスト」（ペンネームの子どもの手紙に対し、後日、スタッフが掲示板に返事を書くなど）のような手書きで発信できるものも大事である。学校や児童館においてもらうという方法もある。
- ・ 学校ではないところで学校のことが言える場所があると良いと思う。



- ・ 大人の目が少しあるけれども子どもが自由に遊んでいいという、地域でなかなか声をかけあってということが難しい中で、そういう場所がこれからも充実していくといいなと思う。
- ・ 年齢が近い方が話をしやすいことや、ピアカウンセリング等の考えも取り入れて欲しい。
- ・ 「こういうことがあったらここに相談していい」というような、子どもたち向けの研修や勉強会もよい。
- ・ 相談発信についても、現代的なツール（メールや LINE, SNS 等）を導入、活用していくべきである。
- ・ 直接面接や電話の限界もある。文字でのやり取り（メール, LINE, SNS 等）は、相談する側の時間の制約をなくすことができ、言いたいことを伝えやすく、言葉が文字として残るので理解度もあがって良いのではと思う。
- ・ 性の悩み、デート DV や性的虐待、性被害等については、現状は養護教諭がまず一次的に対応し、カウンセラーに繋がること自体が少数であり、またそこで止まっていることが問題である。そのため、子ども家庭支援センターが一次的あるいは二次的に把握してフォローできる体制が必要。

## ② 提言

毎年、小中学生に対し、子ども専用相談電話（こそでん）の周知を図っており、本電話に関する認知度は高く、子どもたちにとり必要な相談窓口として機能していると考えられる。しかしながら、電話や面談等直接相談をすることに抵抗がある場合が多い。

現在の子どもたちは、電子機器をうまく活用しており、チャット等のデジタル機能をよく利用していることから、チャットを活用した相談も有効であると考えられる。子どもが様々な方法でコンタ

クトできる手段を確保するとともに、その周知についても積極的に図られたい。

また、電子機器を活用しなくても、周囲を気にせずアナログでコンタクトできる手段についても、他の事業や児童養護施設等で実施している「お手紙ポスト」等の事例を参考に、併せて取り組まれたい。これらによって、子ども専用相談電話（こそでん）以外にも子どもから相談できる体制を整備することが求められている。

大人の目があるものの、自由に時間を過ごせる場所は、子どもたちに安心感を与えることができるとともに、その場で過ごすことにより心を開き、悩み事等の相談につながる場合もあると考えられる。日常的な信頼関係を築き、子どもたちが吐露する悩みに対応できるよう市内における子どもが安心して過ごせる居場所を提供している機関（例えば児童館やプレイステーション、こくぶんじ青空ひろば事業等）との連携を図り、子どもたちが安心して過ごせる環境づくりに努められたい。

## ウ 機関連携

### ① 意見

- ・ 子育て支援から直接子ども家庭支援センターにつながることは難しい、まずは身近な学校の先生や担任の先生、継続的にかかわる子育てひろば等のスタッフに話すのが一般的であり、学校や保護者団体、子育て支援に関する機関・団体等色々なところにつながる必要がある、連携強化も課題。
- ・ 相談が動き始めた後の重要な点は、関係機関とタイムラグなく、スピーディに情報共有することである。現在の電話、メールの方法にとどまらず、クラウド化などの情報共有方法も検討して欲しい。

- ・ 子ども家庭支援センターが全て継続して関わっていくのではなく、次に繋がった先で安定した関わりがもてれば、相談者にとっては相談が有効に機能したということになる。
- ・ 相談対応のパターンは様々であり、その人にあった方法を探り、それを関係機関で共有していくべき。
- ・ 相談を拒否してしまう人や声をあげにくい人の思いをうまく吸い取るため、他機関と連携したアウトリーチの取り組みも必要である。

## ② 提言

子育てに係る効果的な支援を行うためには、窓口に来所や電話相談する子どもと保護者だけでなく、相談窓口に来所しない方や問題や支援のニーズが顕在化していない方についても状況を把握するには、関係機関を通じての情報共有などが必要となる。また、相談を受けた後には、関係機関相互のタイムラグのない連携が望まれる。

これまでの取り組みを活かし、未就学児童は母子保健分野、学齢期は学校、子どもの居場所となっているところ等、子どもの成長や発達に応じた関係機関との更なる連携の強化に取り組まれない。

連携強化にあたっては、相談を拒否してしまう人や、声を上げにくい人の声を吸い取れるよう、相談員が関係機関先に出向くなど、草の根活動を広げていくことを望む。

## 3 結びに

子どもや子育て家庭を取り巻く社会情勢は大きく変化し、子ども施策における課題は、複雑かつ多様化してきている。

さらに、新型コロナウイルス感染症が拡大したことにより、市民の生活環境は一変し、在宅勤務や休校・休園等により、全国的に DV（ドメスティックバイオレンス）や虐待通告件数も増加していると言われている。

また、令和2年12月より令和3年1月にかけて厚生労働省と文部科学省が実施した実態調査において、4.9%を超える中学生、高校生に世話をする家族がおり、そのうち11%が世話に費やす時間が7時間以上という結果から、子どもたちが家族の世話や家事に追われている実態が明らかになり、ヤングケアラーの立場にいる子どもたちの支援の必要性が求められている。ヤングケアラーの立場にある子どもは、その悩みを相談できず、孤立を強いられていると言われていることから、早期発見・早期支援につなげていけるよう子どもたちの立場に立ち相談支援を行う子ども家庭支援センターから関係機関への働きかけを行われることを期待する。

今後、さらに少子高齢化が進むことで、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズが増加することが予想される。こうした課題に対応するため、令和3年4月1日に、社会福祉法（昭和26年法律第45号）の一部が改正され、重層的支援体制整備事業が創設された。1つの家庭に複数の福祉的な課題があり、子ども分野だけでは対応しきれない事例が増えてくる可能性が高い。そのため、介護保険等高齢分野の関係機関との連携も視野に入れながら、引き続き、子ども家庭支援センターの相談対応力の向上に努められたい。

子ども家庭支援センターの相談力の向上により、1人でも多くの子どもと保護者が笑顔になれる社会づくりの貢献を望む。