

令和3年度第4回第10期国分寺市立子ども家庭支援センター運営協議会

日 時：令和3年6月26日（土） 午前10時～正午

場 所：子ども家庭支援センター 2階 地域活動室

出席委員：辻，谷垣，村松，工藤，小林，平見，中島，小池，片岡，井原

事務局：坂本，杉野，主代，齊藤，竹枝

事務局：それでは，会長，お願いいたします。

会 長：皆様，よろしく申し上げます。第4回の運営協議会を始めさせていただければと思います。事前に，事務局より答申案と，会長・副会長の意見というものをお送りしていたかと思えますけれども，皆様，お手元にご用意いただいておりますでしょうか。よろしいでしょうか。ありがとうございます。

それでは，今後の流れについて先に確認をさせていただければと思いますけれども，基本的には今日，答申案を固める。そして，次回はその答申を最終確認するという流れで，基本的には今日，答申をまとめていくという流れになります。なので，議論をするのは今日が一応最終という予定でございます。その点をご承知おきいただければと思います。

それで，今日の進め方についてですけれども，まず，答申案のほうを御覧いただければと思います。これの2枚目に，括弧のところ，赤字だったかと思えますけれども，「総合相談窓口のあるべき場所について」というところが記されているかと思えます。私が進行する上で失念しておりまして，まだ，ここを積み残していたというところで，事務局にメモ書きをしていただいているところです。

子ども家庭支援センターの現状の総合相談窓口，これをどういうふうにするのか，立地の問題と，あと，もう1つは，今までのように明確な窓口を作らず，必要に応じて対応するという形式がいいのか，あるいは，相談窓口のような形で窓口として設置して対応したほうがよいのか。それらについて，まず，ご意見を頂いて，後半は会長・副会長意見としてお送りいたしました構成等について，ご意見を頂ければと考えております。進め方については，よろしいでしょうか。ありがとうございます。

それでは，まず，前半のほうですけれども，総合相談窓口のあるべき場所についてというところで，現状，簡単に事務局からご説明いただけますか。

事務局：現在，子ども家庭支援センター相談担当で虐待相談とは別に，子育てに関わる全ての方から相談を受けるということで，総合相談というような形の事業をさせていただいております。現在は，執務室の中にふだん職員はいるような状況で，例えば，ひろばですとか，直接お越しいただいた方，あとは電話等で相談

を受けている中で、訪問・面接をさせていただいているという状況になっておりまして、通常、いわゆるカウンターというような窓口を作って、そこに必ず職員が詰めて、ここで来た方を受けるといった窓口体制は取っていないという状況でございます。以上です。

会 長：ありがとうございます。相談をする場合、相談室みたいなのはあるのですよね。

事務局：相談室はございます。

会 長：常設の窓口として、ここに行けば相談できますという明確な窓口はなく、今までであれば、必要に応じて接点のあるところで相談を受け付けていたと。そういった方式がいいのか、あるいは、市役所の本庁舎のような窓口みたいなところがいいのかというところ、皆様、いかがでしょうか。

2号委員は、ひろばに参加しながら相談をしたというお話が、これまであったかなと思いますけれども、いかがですか。

委員：窓口というのは、相談する場所ではなくて、最初の入り口ということですね。電話で受け付けるとかではなくて、物理的な窓口の設置が必要かどうかというのが議題であっていますか。

会 長：物理的に窓口というカウンターを設けるか、あるいは、現状どおりのままで、それなりに対応するかといったところです。

委員：私個人としては、そんなに現状で、窓口で困ったというのはあまり感じていませんで、私は健診でみんなが行く健康推進課さんに、どこに相談していいかわからないときは、まず電話をして、こういうところがありますよと紹介していただいたところに相談するというのもあったので。電話ができれば、私としては物理的なところ、子どもを連れて窓口に向いてというのは、なかなか私はしないかなと思うのですけれども。先ほどおっしゃった親子ひろばのように、日常的にという、子どもと一緒にというところが入り口になってというのは現実的で入りやすいかなとは思っています。

会 長：ありがとうございます。

委員：おはようございます。今、子ども家庭支援センターでの窓口としてカウンターをというのは、特にそれを求めている声というのはあまり聞かないかなと思うのですけれども。子育て支援包括支援センターができたのですが、なかなかそこが市民に対して、一番最初の入り口がそこというような、ワンストップになればいいというのがあるのですが、そういった意味での機能がまだちゃんと認知されていないような気はするので。一番最初の窓口としては、もしかしたら、そっちをしっかりと窓口化されると、その後の相談の振り分けはそこでしてもらえればどうかと思っております。

会 長：ありがとうございます。では、子ども家庭支援センターとしては現状のままで、窓口作るなら、もう少し入り口のところというか、出産期のところも含めてしっかり作ったほうがよろしいというご意見ですかね。

委員：そうですね、今あるものが、もう少し市民向けに活用しやすいものになればいいなと思います。

会長：ありがとうございます。委員、おはようございます。よろしく申し上げます。今日の流れですけれども、前半は事務局からお送りいただいております答申案の2枚目、窓口のあるべき場所についてというところで、どうしたらいいのか。ありていに言えば、現状のままの窓口なしで臨機応変に対応したほうがいいのか、あるいは、相談窓口コーナーみたいな、カウンターと椅子を準備して窓口を作ると、どちらがいいかなというところで、現状としては臨機応変にやると。相談室はあるにせよ、窓口として場所を物理的に設けてははいないというところでございます。今、そこの議論をさせていただいております。

いかがですかね、ご自身が使おうと思う場合、どちらがアクセスしやすいですかね。

委員：よろしく申し上げます。場所なのか、委員がおっしゃったみたいに、認知度というか、結局、どこに行けばいいのだという問題のような気もして。場所というだけでは、行きやすいほうがいいから、新しく駅のミーツの上とかにも市の場所がありますけれども、そういうところを費用対効果も考えてやるのかどうかということだと思っております。新しく作っても、今あるのはこれですと言っても、多分、認知度がどちらかなというほうが重要な気がするのではないかという感じです。

会長：ありがとうございます。認知度といえば、カードが随分認知度が高いというところでしたけれども、いかがですかね。

委員：確かに、カードは子どもたちの親にとって認知度は高い。子どもが直接できるというところもありますし、子どもを通じて親も、そのカードを見て情報を得ることができるので、そのような点に関しては有効なのかなと感じました。

子育ての始まったばかりの世代の方とか、どういうところで知るのかなというところだと、対象が違えばアクセスするところが違うというところで、すごく幅広い方が対象になっているので、どういう方々に特に重きを置いて情報を出していきたいのかによって変わるのではないかなというところでしたので、そういう点で、1つの窓口があって、そこから枝分かれしているということがあれば、もう少し業務の皆様にも改善しやすいし、相談する側も1つの場所に話せば、少し話がつながっているという印象を持たれるのかなという認識でした。

会長：ありがとうございます。では、窓口らしきものがあつたほうがアクセスしやすいというか、明確にそこに行けばいいというイメージですか。

委員：どこから行っても入れるというか、どこの入り口で入っても、実は元は1つだったというパターンとかもあると思うのですね。カードから行っても、ネットから行っても、どこから行っても窓口はやっぱり元になる、根幹のところは

1つだったということもあると思うので。逆に言ったら、1つのところから枝に分かれるというほうが使う側としては使いやすいのかなという認識でした。

会 長：ありがとうございます。窓口を設けた場合、そこに相談員が常駐するかどうかというところもありますけれども。

委員：逆に言ったら、窓口に来られない人でもアプローチできるという点では、さっき話したみたいに、カードから行っても、インターネットから行っても、どこから行っても、いやいや、実はつながっている先は1つでねというところのほうで、時間とか人の問題というのをクリアしやすいのかな。窓口に行けない人もいらっしやいますしね。

そう考えると、窓口に行かなくても何かのアプローチの方法が、例えばカードとか電話というのがいいのかなと思ったのですけれども、どこに相談したらいいかわからないという人たちに対しては、やっぱり何か取っかかりになる1つの場所があったほうが。ここに行けばいいのだという目印ではないですけれども、灯台ではないですけど、そこに行けばいいのだというのが分かったほうが、困っている人にとってはいいのかなという感じはしました。

会 長：先ほど、事務局から現状についてお話いただきましたけれども、執務室みたいなところに、なかなか声をかけづらい場合は窓口コーナーみたいなのがあったほうが行きやすいと。そこから声をかけやすいところですかね。ありがとうございます。

そのほか、いかがでしょうか、皆様、ご意見は。お願いします。

委員：今の子ども家庭支援センターは多分、開館時間にほぼ親子ひろば事業をしていると思うので、窓口に行かなくても、多分スタッフがセンター内にいろいろいたりとかして、入室のときには、今はコロナもあるので、必ずお声がけをされたりしているので、窓口に行かなくても、職員とまずは接点を持てるというように、今現状はそんな感じなので。あえて窓口という形がなくてもというか、そこに窓口として作らなくても、子ども家庭支援センターの中では、ちょっと、そういった感じで話しかけづらいというのは少ないのかなと思います。

ただ、そこを利用されない年代の方というのは、多分ここに電話すればいいよとか、ここに行けばいいよという1つのところがあるとすごく分かりやすいというのは、そのカードとかでできたりするといいのかなとは思いますが。そんなふうに思います。

委 員：いいですか。

会 長：お願いします。

委 員：子ども家庭支援センターのホームページを見ると、詳しくいろいろな機能が書いてあって、これはここだということが大体分かるのですけれども、開けると、子ども家庭支援センターぶんちっちの紹介で、いきなり「児童虐待の対応」というのが出てくるのですが、そのほか、下のほうに行くはずとあるのです

よね。最初に総合相談で相談するときというのは、いきなり訪問するというよりは、こういうもので検索をして、どこに連絡をすればいいのだろうということをも多分考えるのだと思うので。

例えば、子ども家庭支援センターのホームページのところで、いきなり児童虐待から入るよりは、総合相談窓口としてこういうものがありますというところで、ファーストコンタクトのポイントをそこに掲示すると。そこから、必要に応じて振り替えていくし、確かに、委員がおっしゃったように、国分寺駅の上のほうというのは実際に行くなら便利は便利なのでしょうけれども、そこにはこだわらずに、今の知名度とか、そういうことを考えるのであれば、もし、お越しになるのであれば、例えば、子ども家庭支援センターにお越しくささいと。

だから、実際に会って話すこともできるし、電話でも話すことができるし、それから、例えばLINEを設けたって構わないと思いますし、もちろんメールでも構わないと思いますし、そういう窓口を広げながら、そういう総合支援機能というのが、ここにまずファーストコンタクトしてくださいというのをホームページの上に載せていけばいいのではないかなという気はするのですけれどもね。

会 長：ありがとうございます。物理的などころよりも、どういうふうアクセスする接点を持つかというところですかね。

委 員：そうですね。

会 長：資料ナンバーは忘れましたが、このパンフに館内図があるのですけれども、ここが事務室で、ここに相談専用入り口というのがあるのですが、実情としてどうなのですかね。相談される方は、こっちから入ってくるのか、あるいは、こっちから入ってくるのか、どっちのケースが多いですか。

事 務 局：事務局です。現在は、相談専用入り口というところは、コロナの感染拡大防止ということで、電話でご相談いただいて、来所面接につながった場合、ご案内している窓口という形で、直接、相談専用窓口ピンポンを押されて、相談に来ましたという方はいらっしゃらない状況です。

会 長：これまでも同じ状況ですかね。

事 務 局：そうですね。直接来られる方は広い入り口のほうから入っていただいて、遊びに来たついでに相談される方、もしくは、相談だけで入り口から来られる方という印象です。

会 長：この辺から、先ほどおっしゃっていた執務室に声をかける場合は、ここは壁なのですかね、カウンターなのですか。

事 務 局：壁です。

会 長：壁。では、こっちからここにはなかなか声がかげづらいですか。

事 務 局：そうですね、先ほど委員がおっしゃったように、ひろばに職員がいらっしゃる

ので、入り口に人が来られると、こういったご用件で来られましたかという形で聞いていただいて、執務室のドアを開けて呼んでいただくという形になっております。

会 長：気軽に執務室に声をかけることがなかなかしづらいというか、中が見えない状況ですよね、利用者からすれば。

事務局：半分がカウンターみたいになっていて、のぞけば見えるのですけれども、全体が見える状況ではないです。

会 長：専門の窓口を作るとしたら、そこを構造上変えないといけないわけですかね。

事務局：そうですね。もしくは、先ほどおっしゃったように、別建てで窓口というところを作るか、どちらかという形かなと思っております。

会 長：これまで皆様のご意見をお伺いすると、窓口をがつつり置くというよりも、接点を持ちやすい環境を作っていくというほうが多かった。ただ、職員に声をかけやすい環境というのは必要だなというところかなと思います。その中で、執務室に声をかけづらいというか、というところは改善が必要かなというところでしょうか。

副会長：1点よろしいでしょうか。

会 長：はい。

副会長：今、窓口を専用で作るとなると、さっき会長もおっしゃられたように、じゃあ、そこに人を置くのかという話が出てきて、逆に、窓口を造れば人が必要ではないかという発想もあると思っております。その点で、今、現場の職員さんが来た方についてを装ってご相談を受けたときに、今は別のことをしているときに声をかけられると思うのですけれども、すぐに相談を受けられる体制があるか、それとも、ちょっと待っていてください、別の日に聞きましょうというような形になってしまうことがあるかというあたりは、いかがでしょうか。

事務局：事務局です。基本的に、一番最初にご説明させていただいたのですけれども、地区の担当制というのを設けていて、お住まいの地区を聞いて、その担当がいたら、もちろん、その者が受けるのですけれども、いない場合は、ケースワーカーが6人、7人いるので、その誰かが受けるという体制で、お越しいただいた方を誰もいないという状況にはしないで、相談を受けるという体制にはしています。

ただ、話の中で、やっぱりこれは地区担当がしっかり、じっくりと聞いたほうがいいだろうということで、別日を設定させていただくということはあり得るのですけれども、何も聞かずに帰っていただくということはしていません。

副会長：あと、これは率直にスタッフさんから見て、今の中でそういうふうに、そこにいたケースワーカーの人の話を聞くというところが、ちょっと時間的に厳しいことがあるとか、ほかの仕事が押し寄せになってしまうというような現状というのは率直なところありますか、起きてしまっているかどうか。

事務局：事務局です。今、現状として、直接相談に来ましたという方は、ごくごく実は少数です。なので、それによって、もちろん立て込んでいて、今すぐ相談を受けるのは厳しいという状況でも、受けざるを得ないということはあるのですけれども、ですが、それによって全ての業務を取られるというような状況ではございません。

副会長：ありがとうございます。もし、件数的に多くて、スタッフさんに過重な負担が出てくるような現状があれば、きちんと相談窓口を置いて、常駐の時間帯を作って、そこでごつちりと話をすぐに聞いてくれるという体制を作ったほうが、相談する側も忙しい中に声をかけてしまったという気後れがないでしょうし、受ける側もどっしり聞けるというメリットはあるのかなと思っています。

会長：ありがとうございます。これまでの、この協議会の中での議論としては、いかにアクセスしやすい環境を作るかというところが主な点だったかなと思います。その点で、窓口だったり、電話だったり、いろいろなSNSのツールだったりというところがあったかなと思いますけれども、じゃあ、いざ、ぶんちっちに行って、どう職員に声をかけるか。

中が見えづらい、職員がどこにいるとか、少し工夫しないといけないというところでは、職員に声をかけやすい環境を整備するとか、例えばインターホンのようなものを置くとか、内線電話を置くみたいな、そんなところでもいいかなという気はしますが。

なにせ、職員に声をかけやすい環境を物理的に作っていく。それは、あくまでも固定した窓口でなくともよい。けれども、何かしらのアクション、執務室をのぞき込まないと職員がどういうふうに動いているのかが分からない現状だと、やっぱり声をかけづらいかなというところはあるかなと思います。

副会長：あと、子どもの、こういう子育ての相談になじむかどうかはともかく、期間限定の相談集中週間みたいな感じで、そのときにブースを置くとか、そういうような取組という選択肢もあるのかもしれないなと思います。

会長：虐待だと防止月間がありますよね。これまでの活動の中で期間限定のブースを設けたという経験はございますか。

事務局：事務局です。年に1回、「ぶんちっちまつり」というお祭りを行っているのですが、そのときには相談コーナーみたいな形でコーナーを作って、希望する方は行ってくださいというような、年に1回なのですが、それぐらいですね。

会長：先ほど委員がおっしゃったように、市民の皆さんが目につきやすい場所にブースを作っていくということも認知度の向上、あるいは、そこで相談につながるということはあるかなと思いますけれども。ミーツの上は何が入っているのでしたっけ、あそこ。何課が入っているのでしたっけ。ホールと出張窓口がありますよね。

事務局：事務局です。c o c o b u n j i プラザの5階につきましては、ホールの貸出

しの担当課の文化振興課と、あと、市民課の窓口が出張窓口としてあります。その2つです。

会 長：市民課は住民票とか、その関係ですか。

事務局：そうです。

会 長：じゃあ、ブースとしてはある。そこを借りてやるというのも可能性としてはなきにしもあらずな感じですかね。期間限定での話です、常設ではなくて。

窓口の設置については、基本的に現状を維持しながら、職員に声をかけやすい環境にしていくというところで、職員に声をかけやすい環境をどういうふうに設定したほうがいいかというのは、ご意見はありますか。委員、お願いします。

委員：前回もお話ししたと思うのですが、この地図でいうところの、入り口を入ってきて、受付と書いてあるところで、親子で遊びに来た人は名前を書いて、名前というか、いろいろ書くものがあるのですが、そのときに中がちらっと見えるのですね。前回、お話ししたように、職員の方がとてもお忙しそうなのです。下を向いて、すごく一生懸命お仕事されていて、この運営協議会でもお話があったように、相談件数をたくさん抱えていらっしゃるということなので、やっぱりお忙しそうだなというのをすごく感じてしまうので、物理的に内線を置く、こちらから声をかけるというよりは、やっぱり職員さんの例えば増員とかによって仕事の量をもし減らすことができるのであれば、外に、こっちのぶんちちひろばのほうとか入り口のところに職員の方が出てきていただいて、ちょっと挨拶をしてくれる、大きくなったねの一言でもいいのですけれども。

そうすると、それがきっかけになって話がしやすいということもあるので、こちらから事務室にどう連絡を取るかということも物理的なことではあるのですが、人的なことというのですかね、この議論とは外れてしまうかもしれないのですが、前回の増員ということもつながってくる部分なのかなと思います。

会 長：ありがとうございます。忙しいのを見てしまうと、なかなか声をかけづらいですね。

委員：そうですね。

会 長：なので、少し余裕を持って、ここに来館されている方にいい姿を見せながら、声をかけやすい環境を作っていくこともできればいいかと、こういうことですかね。

副 会 長：若干、幼稚で小さな提案なのですが、例えば、皆さん名前を、職員さん、首から提げていたりすると思うのですが、その下のほうに「気軽にご相談ください」みたいな、ちょっと明るいメッセージがチラチラ見えると、目の前にいた人が、この人に声かけていいのかしら、何か書いてあるという、意

外とそういうので人って実はという話がしやすいのかなんていうのがあるので、そういうメッセージを名札につけてみるというのはいかがでしょうか。

委員：受付のときに横に置いてあってもいいかもしれないです。「ご相談がある方は、お気軽にお声がけください」みたいな。

会 長：そうですね、うちの保育園は入り口のところに、保育士の看板というのが人数分あるのです。どこのクラスに誰がいてとか、顔と名前が貼ってあって、自分のクラス以外の先生の名前も分かると。この人に相談できるのだなというのが見やすいです。そういった工夫であれば、比較的小規模な予算でいけるかなという気がします。

では、物理的には現状を踏まえて、より職員に声をかけやすい環境を作るぐらいの書き方でよろしいですか。あるいは、職員にフロアの……。委員、お願いします。

委員：まず、時刻に遅れまして申し訳ありませんでした。相談ルートを考えてときに、所属の居場所、例えばぶんちっちひろばでしたら、すぐに子ども家庭支援センターにつながりますし、ほかの親子ひろばでも、職員の方を通じて子ども家庭支援センターにつながるができると思うのですが、そうでない、所属が曖昧だったり、ない場合に、1つ、先ほど委員がおっしゃられたインターネットでアクセス、あるいは、カード等があると思うのですが、例えば民生委員の立場からしますと、ここに相談するといいいですよみたいな情報を、相談に来られた方に情報をお伝えするような機会も全くないわけではなく。

そのときに、委員がおっしゃられた子育て世代包括支援センターができ、ワンストップでここで相談ができるよという、変な知識というか、変な組織の図が私どもの中にあると、どこを取りあえず市民の方にご紹介したらいいのか、相談先として、ある程度こちらが組織を把握できていて、相談者の相談、主訴がきちんと理解できたときには適切な相談先がお伝えできるかもしれないのですけれども、取りあえずここに電話したほうがいよとお話するときに、幾つかが思い浮かんでしまうような状況にあるのかなと感じております。

ですので、子ども家庭支援センター相談窓口と、例えば、子育て世代包括支援センター事業の違いとかについて、若干戸惑っていらっしゃる方も中にいらっしゃるのではないかとというときに、その辺りのところも含めて相談窓口ということを考えていただくとありがたいかなと感じています。

どこに視点を、最終的に望んでいるような相談ができれば構わないと思うのですが、回され、回され、回されてというよりは、比較的ストレートにすぐに相談できたほうが、相談者の方としては満足されるかなとも思いますので、その辺りのところは、いかがでしょうか。

会 長：相談内容による振り分けみたいなイメージですかね。ちょっと違いますか。

委員：子どもがこうでというような相談を地域の民生委員がお受けしたときに、ここ

にお電話する、例えば学校に行きづらくてという、何となく教育相談室が思い浮かんだりしますけれども、子育てのこと、あるいは、子どもの体のこととか、発育のこととかは、そうすると、どちらかというと健康推進課なのかな、それとも、子ども家庭支援センターなのかなというあたりの迷いのところで、本当に全て子ども家庭支援センターをご紹介していいのかというあたりが、私どもの仲介に入る立場の者だけではなく、市民の方にも、もしかしてあたりはしないかなというところで、委員がおっしゃられたワンストップでというところが今、市としてはどのように考えられているのかなというところを、できればお聞きしたいかなと思いました。

会 長：それでは、事務局、よろしいですか。

事務局：事務局です。総合相談窓口をやはり子ども家庭支援センターで掲げている以上は、ゼロ歳から 18 歳未満までの相談については、一旦、子ども家庭支援センターでどんな相談も受け止めます。その中で例えば発達の問題ですとか、障害のあるお子さんの問題、不登校の問題、先ほどおっしゃったような発育のこととか、いろいろな相談を子ども家庭支援センターで専門性を判断して、そちらに引き継ぐというやり方がベストかなとは思っております。

先ほどおっしゃったように、子育て世代包括支援センターも同じ形なのですね。ゼロ歳から 18 歳の相談で、重点年齢というのは決めているのですけれども、一応、市民向けには同じように受けますとなったことで、もしかしたら市民の方や、そういった相談を紹介してくださる方々の中で混乱が起きているのではないかなと思っております。市としてもきちんとすみ分けることはできないのですけれども、どちらも、どの相談を受けてもきちんと振り分け、すみ分けしていきましょうという判断なのですけれども、その見せ方というところは課題になっているかなと感じております。

会 長：母子包括のほうが後でできたので、業務上、東京の現状と合っていなかったというところですかね。国がやろうとしている子育て世代包括支援センターの機能を東京都の子ども家庭支援センターが既に持っている、重複しているところが多々あると。それをどういうふうにしみ分けていくかというのは、行政としても課題としては認識をしているけれども、まだ明確な答えが出ていないといったところでしょうか。

事務局：そのとおりです。

会 長：ただ、子ども家庭支援センターとしては、まずワンストップでいうなら、うただよという認識でいらっしゃるところですね。

事務局：はい。

委員：すみません。

会 長：お願いします。

委員：今、ホームページを見ているのですけれども、やっぱりホームページで行く人

が多いと思うのですが、順番が「児童虐待への対応」が上に来て、下に「総合相談」と出ているので、本来は総合相談が一番上に来て、ドンと大きく連絡先があるといいのではないかなという気がしました。細かい表現ですけれども、そういう変更もいかがでしょうか。

会 長：まずは、ワンストップでうちへ来てくださいというアピールをホームページ上でもする。委員もおっしゃっていましたが、虐待が一番最初に来るとドキッと、なかなかというところでしょうかね。委員、お願いします。

委員：今、中で、親子ひろば等で助産師相談しているのですけれども、子ども家庭支援センターを介しての発育とかそういった相談とかで、私たちが対応できるものはそこで終わるのですが、それが母子保健として健康推進課に行かなければいけないというときに、応援パートナーがいて、いろいろな段階があって、やっと別の課にその情報が行くという感じで、スピーディーにというところがなかなか難しく、まだ難しいなと感じるところがあって、そこが包括支援センターができたことによってうまく回ればいいのですけれども、そっち側もなかなかというところがあって。

どちらも相談窓口として、どちらに行ってもいいけれども、スピーディーにそこが行かないとあまり意味がないかなと思うので、総合窓口を掲げるのであれば、そこら辺の情報が速く、スピーディーに行くような体制というのもお願いできればと思います。

会 長：ありがとうございます。まず来たら、そこですぐつながると。窓口をどう置かかというよりも、そのほうに重点を置いたほうがいいと。そこもしっかり着目すべきだということですね。

私なんかのイメージだと、子家にパソコン1台を置いて、Zoomでほかの相談が……というのもあり得るのかなと簡単に思ってしまうのですけれども、なかなか難しいのかな。

気軽に何でも、まずは子家に声をかけていただくというところで、基本的には現状が機能していないわけではないし、うまく機能しているところがある。ただ、職員に声をかけやすい環境を作っていくというところと、アピールをもう少し上手にしていくというところ。そして、入った後の接続のところでもっと工夫すべきだということですかね。時として目立つ場所、ミーツというご発言がありましたけれども、目立つ場所でブースを設けてアピールするというのも必要かなと、そういうご意見だったかなと思います。委員、お願いします。

委員：国分寺のミーツは、私は行ったことがあまりなくて、やっぱり国分寺市が関わる、駅の近くの施設のイベントとかと一緒に参加させてもらったりというのはどうなのかなと思っていて。子どもが8月の夏休み中に行われる商工会議所のスタンプラリーのチラシを持って帰ってきたのですね。やっぱり子どもに関わ

るイベントなので、そういうところに協賛ではないですけども、参加したりということで保護者が連れてくると思うのですよ、当日。直接は来ないと思うので。ですから、お子さんが来たときに、そういうブースがあるというアピールの1つの方法としてはいいのかなと思いました。

予算がどれぐらいつくかということは問題ですけども、やっぱり暗い場所に集まってくる人よりかは、楽しい場所に集まってくる人たちで、そういう情報を持ち合わせれば広めやすいのかなと思っていて。そういうところに来る人は、やっぱり情報を取ろうとして、そういうのを取ってきている人も多いと思うので、イベント会場でこういうものがあつたよというところからつながるといふアピールという点においては、そういう楽しい場所に出ていくというのが大事なのかな。

国立の駅前では、土曜日に市場みたいなのをやっているのですよね、野菜の。そこに、やっぱり役所の人のチラシみたいなのがたまに置いてあるのですよ。うまく一緒に買いに来た人にアピールみたいな感じをやっていたりとかもされているようだったので、幅広くアピールという点では、そういうところに一緒にチラシを置かせてもらうとか、カードを置かせてもらうというのも1つ手なのかなと。

どうしても楽しいお商売をやっていることと、役所での活動というのが結びつかないかなというところもあるとは思いますが、そこら辺りで、もっとそういうイベントにしゃしゃり出る、首を突っ込むではないですけど、名前を出さずに入ったり、子ども家庭支援センターという名前があるだけでもやっぱり違うのかなというのがあつたので、アピールというところをもっと強くしたほうがいいのかなと感じました。

総合窓口として知ってもらうとか、アクセスしてもらうというところで言うと、そういうところでのアピールというのは、今回の案にもっと入れてもいいのかなと感じました。

会 長：ありがとうございます。子ども向けの祭り、あるいは、子どもが参加しやすいところに出ていくというところでアピールの仕方があるのではないかとということですが。小平だと産業まつりみたいなのがあつたりして、そこにブースを設けるとか、そういったところかな。国立は多分マルシェですよね。駅前のマルシェかな、違うのですか。

委員：そうですね、お花屋さんの前辺りの広場になった、北口側の広場のところでお野菜を売っていたりとかするのですよね。結構人が来ている様子が見られるのですよね、若いお母さんとかも買っている様子もあつたので、そういうものもありなのかな。役所の市民課もありますし、そういうところで、例えば相談したいといったときに、そういう場所が使えたり、一時的に個室ではないですけども、じゃあ、ここでゆっくりお話を聞きましょうかとなるのか、相談した

いから予約を取りたいというのであれば、そういうふうに最初のヒアリングみたいなものがそういう場所できるといえるものがあるのか。

西国分寺も今、市役所の移転もありますよね。その辺りでイベントみたいなものもあると思いますので、イベントに相乗り、便乗ではないですけども、人が集まる場所に名前をしっかりと入れていくというのは、アピールポイントとしてありなのかなと。さらに言うと、楽しいイベントであれば、子どもがやっぱり参加するというのが見えますから、子どもに関するところでアピールがさらにできるのかなと思いました。

会長：ありがとうございます。出て行ってアピールをするというところですね。委員、お願いします。

委員：認知、アピールという意味では、生まれたばかりの赤ちゃんを持つ親子さんに対して、になるかなと思うのですけれども、まず妊婦さんになったときに、ゆりかご面談といって、母子手帳をもらう際に面談をするようになったのですね。それで大分、産後に使える行政サービスということも紹介をされて、というところが大分根づいてきたかなと思うのですけれども。生まれたら生まれたで新生児訪問、こんにちは赤ちゃん訪問といって、助産師や保健師さんが各家庭に訪問に行くのですね。

そのときに、市のいろいろなことを紹介してくださって、親子ひろばに関しては、かなりそれをきっかけに来てくださる方というのも多くなっているという印象があります。ただ、今はコロナで外出を控えたりされている方がいるので、すごく今、外出のし始めがすごく遅くなっていて、既に1歳になっているお子さんでさえ、ろくに外の世界を知らないというか、そういった状況が今はあるのですけれども、親子ひろばということだけではなくて、総合相談というのも、もう少し効果的に宣伝というか、ご案内がその際にできればいいかなと思うので、そういった媒体を工夫して、健康推進課の赤ちゃん訪問のときに配ってもらったり。あと、乳児健診と3～4か月健診があるので、その際に、今、ちょっと前か、応援パートナーさんが行って、親子ひろばを紹介していたのですね。それもかなり効果があるように思うので、それが親子ひろばだけではなくて、総合相談という意味のぶんちっちとか、子ども家庭支援センターというところの紹介というのが、健康推進課の保健センターでやるような形になるので、そこと一緒に関わるといえるようにアピールができると、かなりそこは全員に行き渡ると思うので、効果があるかなと思うのです。

ただ、お引っ越しをされてきたり、いろいろな情報が、なかなか忘れられたりということもあるので、各年代にいろいろなアピールがあるといいと思うのですけれども、まず最初のアピールとしては、そこがもう少し効果的に使えるといいかなと思いました。

会長：ありがとうございます。もう少し母子保健のところは全体に関わる領域が多い

ですからね。そことタグを組んで、小学校に配るカードみたいなものが全体に周知できるような形であるといいというイメージですかね。ありがとうございます。

委員：いいですか。

会 長：委員，お願いします。

委員：今，委員から乳幼児期のお子さんについての認知度アピールというお話が出たと思うのですが，学齢期のお子さんについてはどうなのかなというのが少し疑問に思ったところで。今だと，こそでんのカードのところはすごく多分，学齢期のお子さんに対しても認知度がそれなりに高くなっているのかなと感じているのですが，子ども家庭支援センターの総合相談窓口ということに関しては，なかなかやっぱり，まだまだそのアピールが学齢期の子どもに対して足りていないのかなと思ったので，例えばこそでんと同様にカード配布であったり，もうちょっと学校側との連携とかを含めて総合相談窓口のアピールというのはできないのかなと考えていまして，何か事業とかを考えたらいいかなど思っております。

会 長：ありがとうございます。だんだん議論が広報というか周知のほうに移ってきたので，ここで，ひとまず窓口の状況として確認をさせていただければと思います。基本は現状でうまく機能をしている。それを踏まえて，今後は来館された方が声をかけやすい環境を物理的に，あるいは人員配置を含めて検討していただく。それだけではなくて，市民が，あるいは，子ども家庭支援センターの対象となるような行事に関わって接点を作っていく。できれば，そこにブースを置くことも検討いただきたいということで，この窓口の件については，皆様，認識は大分一致してきたかなと思いますけれども，いかがでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

会 長：では，そのように，答申に反映をさせていただければと思います。

ちょうど時間も残り半分になりましたので，この答申の案の構成についてというところで，別の資料として，たたき台に対する会長・副会長意見というのを送りしているかなと思いますので，そちらをご確認いただければと思います。

市でまとめていただいた案を，あらかじめ会長・副会長で頂いて，どういうふうにしていくかというやり取りを少ししました。これまで皆様にいろいろ意見を出していただいて，それを答申にまとめていく形ですので，どういう意見があったのかというのを踏まえた上で，こういうことで，意見のほうがいいのではないかというのが，まず1点目です。

もう1つ目は，前回ですかね，前々回だったか，この答申がどういうふうに関後反映されていくのかというご発言があったかなと思います。この運営協議会も単発ではなくて常設の協議会ですので，答申がどういうふうに関後されて

いるのか、協議会に報告してもいいのではないかなというところで、委員、市民にレスポンスをしていただきたいというのが2点目です。

そして、3点目が提言・要望は②の点と関連するのですけれども、何がどう変わっていったのかが明確になるように具体的にしたほうがいいのではないかと意見を会長・副会長として、意見として出させていただきました。

これについて、皆様のご意見をまず伺いたいと思います。これを踏まえて、答申の構成をどうしていくかというところに話を進めていきたいと思っています。いかがでしょうか。

というふうに振るとあれなので、まず、1点目、意見を載せることについては、皆様、いかがですか。これまでの答申だと、答申の内容だけがドンと出てくる形だったのですけれども、どういう意見があって、議論があって、ここに落ち着いたのかということがもう少し明確になるように、そして、提言内容が市のほうにより伝わりやすくなるためにもということで、意見を載せたほうがいいのではないかなということで提案をさせていただきましたが、皆様、いかがでしょうか。副会長、お願いします。

副会長：会長、ありがとうございます。若干そここのところで補足をしますと、本当に今までの皆様の、この会の中での意見という中で、直接伝えたいという具体的な意見がたくさん出ていたと思うのです。例えばふだんの雑談がすごく大事で、そこでいろいろ相談が広がっていくであるとか、あと、実質的にいろいろ行動を起こしていくのが大変だという生の声であるとか、凶書の貸出しの際に声をかけてくれたのが相談のきっかけになったであるとか。結構そのまま抽象的にまとめてしまわずに、そういう意見があったということを伝えて、その上でこういう提言をしますという形でお出しできればと思ったのが1点。

あと、例えば先ほどの論点についても、ワンストップ的な窓口があると、とてもいいという側面がありながら、やはり専門的な、いろいろな相談窓口があるといいという意見もある。両方あって、だから、こうなのだという少し意見が、こっちもこっちもあるというものを取りこぼさず載せられたらという形で、今、会長が言ってくださったようなご提案ということになっています。

会長：ありがとうございます。それでは、いかがですか。皆さん、縦にうなずいていらっしゃるの分かるのですけれども。それでは、意見を反映させていただくということで、構成をまとめていくというのでよろしいでしょうか。

委員：具体的に書いてくださるのはすごくうれしいです、市民として、ありがたい。

会長：ありがとうございます。では、構成としては意見と提言の両論でいくという形で進めさせていただきます。構成としては③のところですね。提言を文章化するというよりも、もう少し箇条書きのようにしていくということについては、いかがでしょうか。構成案としてお出しいただいています「会長・副会長答申構成案」というものを御覧いただければと思いますが、意見があって、提言が

ある。提言としては、これこれこうだと具体的に書くと。これはまだ相談窓口のところですけども、こういう構成にしてはどうだろうかというご提案ですけども。委員、いかがでしょうか。

委員：聞こえますか。

会 長：大丈夫です。

委員：ちょっと調子が悪くて、なかなか十分参加できずに申し訳ありません。今、お話を伺って、本当にこの会議は当事者の方々はかなり積極的にご自身の体験を交えてご意見いただいている会議だという印象を持っていますので、そういった声をなるべく多く拾っていただいて、出していただけるような構成になっていくのが一番いいかなと感じています。

あと、入り口のところというか相談に触れる、アクセスしやすさみたいなところが、すごく関心が高いのだろうなとも感じましたので、相談窓口のところはかなりボリュームを割いて書いてくださっているのかな、構成としてもつけてくださっているのかなとお見受けしたのですけれども、それをやっていただけるのがいいのかなと。市民の方の期待に応える形になるのではないかなと思いました。

会 長：ありがとうございます。皆様、いかがでしょうか。構成としては、この構成案としてお示しをしました形式で全体をまとめていくという方向でよろしいでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

会 長：ありがとうございます。

それで、3点目ですね。このレスポンスですね。市がどういうふうに検討して、どういうふうに反映されたのかということ、どういうふうに報告いただくかというのは別として、示していただきたいというところで、答申に含めていくということですけども。答申を出して半年か、あるいは1年後ぐらいに、まずはどういう反応があったのかというのをチェックというよりも報告をしていただく、どう動いたのかというところですね。

よその審議会もいろいろあって、チェック機能から評価機能から、いろいろありますけれども、まずは報告をしていただくというところで、我々の答申が、市民参画でまとめた答申がどう生かされたのか市民に報告していただきたいという趣旨でお願いをしたいと思っておりますけれども、皆様、いかがでしょうか。よろしいですか。

（「異議なし」の声あり）

会 長：ありがとうございます。

それでは、ここから先、具体的な内容に入っていくということで、事務局、よろしいですか。ありがとうございます。

では、構成がガラッと変わりますけれども、提言としてまとめるもの、意見

としては、事務局がしっかり議事録をおまとめいただいておりますので、そこから関連するものを抜き出していくという形になるかなと思いますけれども、提言として、どういう文言で盛り込んでいくかというのは、今日の協議会の中で確定させていただければと思っております。

答申としては、「相談対応窓口として」、「相談対応力向上に関する取組として」という2本柱になっておりますが、まず「相談対応窓口として」というところがございます。

まず、1点目が月1回の日曜開館ですね。ここをどういうふうに表現していくのか。これまで指向的にまず1回目からという、そういう議論だったかなと思いますので、構成案のほうですね、ここには開館時間として、生活時間の多様化に対応できるよう、少なくとも月1回の日曜日開館を求めるとまとめさせていただいておりますけれども、これについては、ご意見いかがでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

会 長：よろしそうですね。

2点目が、平日の夜間帯などに連絡を取りやすい家庭もあることから、平日の夜間に市民から発信できる体制など、幅広く相談に対応できる体制の構築が必要と考えるというところで、ここでは受信ではなくて、まず発信できる環境が重要だとなっております。その内容としては、メールだとかSNSということになろうかなと思いますけれども、電話だけだと、まず発信すらできないというところがありますので、発信できる環境をと書かせていただいておりますが、いかがでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

会 長：よろしいですか。

それでは、3点目ですね。総合相談としての機能を兼ね備え、相談しやすい場所づくりとして、現状を維持しながら、職員に声かけをしやすい環境を作っていくとともに、市の子どもを対象とした行事等に参画をして、窓口を作る等の工夫を求める。先ほどご議論いただいた点でございますけれども、いかがでしょうか。

（「異議なし」の声あり）

会 長：よろしいでしょうか。

それでは、（2）に行きたいと思います。「相談対応力向上に関する取組として」ということで、相談しやすい環境、ここは広報を含めての内容になります。そして、相談しやすい体制、小中高、連携の問題とおまとめいただいておりますけれども、いかがでしょうか。

まず、広報の点ですね。総合相談窓口としてアピールするということが、まず1点目かなと。虐待対応よりも、まず総合相談対応なのだということをしかりアピールしていただくというところが、これまでも、あるいは今日も

ご議論いただいたところかなと思います。

そして、SNSの活用をして発信をしていく。これは保育園のメール機能等を活用してもいいのではないかというご発言が、これまでもあったかなと思いますけれども、そうした子どもが関するSNSを通じて発信をしていく。

先ほどの(1)の点とも関わりますけれども、相談員が出向いていくと、つながりを作っていくということを求める。

これまで、事務局からも学校とはよく連携を取れてきて、それがうまく機能し始めているような状況だにご報告を頂いておりますけれども、よりそこを進めていただくというニュアンスになろうかなと思います。

そのほか、ここで盛り込むべき事項等はございますでしょうか。

委員：すみません。

会 長：委員、お願いします。

委員：文章をまとめると、こうなるのだろうなというのは、内容に異存はないです。

ただ、結構今、会長が口頭で補足していただいているような、具体的な内容がちょっと見えづらいかなという印象がありました。それは、さっきの構成のところ意見が出ていて、答申はこうですよと一回方向性を見せていただければ分かるのかなと考えておけばいいのか、もうちょっと具体的な内容をこっちに書いたほうが、答申の文章としては分かりやすいかなとも思ったのですけれども、その辺はどうですかね。

会 長：箇条書きにして具体例みたいな形で示すような。

委員：そう書いてしまうと、答申書なので、正式なので、あまり書いてしまうといろいろ大変なのかなとは思うので、それを意見で補足していると考えればいいのかならあれかなと思うのですけれども。そこはどっちがいいのかなというところですね。

今のだと、具体的に思ったのが、(1)に戻るのですけれども、2枚目の1行目に「市民から発信」とか書いてあるのですけれども、それがメールとか、ほかの手段でみたいな、発信という言葉にあまりなじみがないとか、メールという印象とは違う言葉にも受け取れますし、何かを主体的に言わないといけないのかなという印象にも取れる言葉なのでとか。そういうのが、ぱっとこの答申書だけを見たときに、うまく伝わるかなというところですかね。

いろいろ事情があると思うので、さっきの構成案で意見としては出ているけれども、答申書としてはこうですよというのが見えればいいのかという気もするので、そこはどちらがいいでしょうかと。

会 長：確かに発信だと分かりづらいですね。お願いします。

副 会 長：今、委員におっしゃっていただいたように、提言についても具体的に書くことの弊害は特にはないのかな、言っただけいけないことはないのかなと個人的には思っていて、なるべく括弧とかで具体的なところを入れられるところは、提言

の中も言い回しも含めて分かりやすいものにしていくというのは必要かと思っています、全体的に。

会 長：ありがとうございます。文言だけではなくて、もう少し書くというところですかね。

委員：具体例なのか、等でごまかすとかもあると思うのですけれども、メール等とか。そっちのほうが、ぱっと見、読んだ人は誤解なくイメージが湧きやすいかなという気はしました。

会 長：ありがとうございます。そのほかいかがですか。まず、先ほどの点については、メール等で発信か、メール等で相談の投げかけか。発信かな。そこは保留にして、先に進めさせていただきますが、案があれば、また出してください。思いついたところで結構です。私も考えてみます。

相談しやすい環境については、そのほかいかがでしょうか。何か盛り込むべき事項等はございますでしょうか。

それでは、取りあえずここは進めさせていただいて、相談しやすい体制として、地区担当以外にフリーで動ける相談員というところですね。記録作成と業務分担によって、相談に尽力できる体制を確保すると。そして、ツールの面でいけば、電話、面接、訪問以外の相談ツールも検討をしていくといったところでしょうか。

基本的に地区担当制は維持をするということ、そして、多様な資格を持っている方が研修等を受けていらっしゃるということで、地区担当制を維持して、それ以外にフリーで動ける相談員を確保していただく。そして、相談員ができる限り相談に尽力できるように業務分担、例示として記録作成の事務等を、ある種任せしておくというところ。

そのほかいかがでしょうか。よろしいですか。では、また思いつきがあれば、ご発言いただければと思いますけれども、小中高への対応というところで……。

副 会 長：今の相談しやすい体制のところ、事前に会長・副会長意見の中の「記載内容に関する意見・相談」のところの③ですね。相談者自身のケアというのは、ここに入れ込む内容になりますかね。

会 長：そうですね、入れるとしたらここですね。対応力向上なので。では、相談しやすい体制のところ、相談員のケアも入れさせていただくということ。

では、小中高のところに進んでよろしいでしょうか。小中高への対応として、こそでん、認知度が非常に高いというところではありますけれども、子どもたちの環境が変わってきているということで、先ほどもありましたけれども、SNSやチャットですね、コンタクト方法を検討していくというところですか。

あと、時間の問題ですね。時間の問題は、先ほどの日曜日のところ、夜間のメール等での受信等は盛り込んでいたので、コンタクト方法を検討していくというところでもよろしいかなと思いますけれども。委員、お願いします。

委員：前回、小学校低学年のお子さんが、どういうふうに相談できるかというのが話し合いになったと思うのですけれども、そのとき情報が定かでなかったのでお話しできなかったのですけれども、地域の方から青空ひろばでお手紙ポストというのを設置しています。すみません、電話を持っていない小学校低学年のお子さんとか、家に電話があったとしても、親の目があったり、親に聞かれない相談はどういうふうにしたらいいのかという問題が残っていたと思うのですけれども、それを、青空ひろばのスタッフの方に話を聞いてきたので、お伝えしたいのです。

お手紙ポストというのを屋外に設置してまして、気軽な、こういう遊び場をやりたいというやり取りが中心なのですけれども、地域によっては結構込み入った内容の、学校の人間関係とかそういう相談を受けることもあると聞きまして。今、SNSとか、結構デジタルなほうに話が進んでいるのですけれども、やっぱり、そういうのを利用できないアナログ、お手紙のほうが慣れ親しんでいるお子さんには、そういうツールもあっていいのかなと思ったので、追加をお願いしてもよろしいでしょうか。

会長：ご意見箱みたいな形での相談ポストを置くというイメージですか。

委員：名前はペンネームとか、自分だけが分かる名前を書いてもらって、後日、相談員、スタッフの方が掲示板にそのペンネームでお返事、共感するような、こういうこと、つらかったねとか書いて、また何かあればお手紙を書いてねとか、ここにお電話することもできるよというのを掲示板に貼るというふうにして、それがうまくいっていたことがあったと聞いたので、前回の小学校低学年のお子さんへの対応として、1つの答えとなるのかなと思って、内容をお話ししました。

会長：ありがとうございます。国分寺市は小学校は何校あるのですか。

事務局：10校です。

会長：10か。置くとしたら、やっぱり小学校がセキュリティ上いいかなとは思いますが。ファクスとかでも、どうなのだろう。子ども自身が発信をしてやり取りができる環境、意見箱と掲示板。委員、いかがでしょう。小学校でそういう環境があれば、どうですかね。

委員：今お話を伺っていて、いいなと思ったのは、学校ではないところで学校のことが言えたからよかったのかなと思って。デジタルがどんどん子どもたちの中で浸透していて、そっちもやっぱりカバーしなければいけないよねというのと同様に、やっぱりそういう環境にない子どもたちに対してのコンタクト方法も検討するという内容にすればいいのではないかなと、答申の内容に追加で書いてもらえばいいのではないかなと思いました。

会長：ありがとうございます。では、具体的にというよりも、そこをしっかりとフォローできるように検討すべきというところで、行政にお願いをします。

委員：近隣の自治体なり何なりのやり方というのが、どういう場所に置かれていたのかという今の話にもあったと思う、遊びのひろばにあったほうがいいのか、それとも、今回のぶんちっちのところに1個あるという方法もありだと思いますし、子どもたちが遊びに行く場所にある。学童とか児童館とか、そういうところというのはどうなのですかね。

児童館を子どもたちはよりどころにしているところもありますし、そういうところで書けたりしたら、もしかしていいのかなと。そこからまた、児童館の職員からこちらのほうに、こういう手紙があったのだけれどもという方法での共有の仕方もありなのではないかなと思いました。

学校に置くのは悪くないと思うのですが、やっぱり学校の規模によっては、そういうのを管理するのが難しいという現状があるのではないかなと思ったので、逆に学校を離れたところの自由な時間にアクセスできるというのが、ひっそり手紙を書いて入れられるというほうがいいのではないかなという印象です。

会 長：ありがとうございます。現状、国分寺に児童館は何カ所ありますか。4か5ですか。近くの小学校に1カ所ぐらいのイメージ。学童に置くと、学童に通っていない子が行けないので、アクセスの面からすれば、やっぱり児童館。児童館等に子どもから発信できる環境を整備していくということですね。ペンネーム等で職員の回答、あるいは掲示板等でやり取りを継続できるようにしていくと。

事務局：児童館は6カ所です。

会 長：6カ所。

事務局：はい。

会 長：では、デジタルとアナログというところで、しっかり整備をしていただくというところですね。委員、少しご意見を伺ってよろしいでしょうか。児相のほうでは、子どもから意見がある場合とかは、何か工夫はありますか。

委員：（音声途切れ）トークダイヤルのような……経由して、電話をずっと聞くような……なっているものがほとんど、……というのはほとんどないので、電話が一番（音声途切れ）。

会 長：通信環境が悪いみたいです。すみません、電波が途切れてしまったのですけれども。

委員：今ですか。ごめんなさい。

会 長：はい。いち早く経由してというところですかね。

委員：そうですね。あと、子ども家庭支援センターさんとか、学校さんとか、そういったところにまず相談して、じゃあ、一緒に児童相談所に行って話を聞きましょうみたいにつないでいただくということが多いかなと思います。

会 長：ありがとうございます。

副会長：よろしいでしょうか。児童養護施設なんかだと、結構はがきというのとポスト

というのがセットになっていたりして、園内に誰でも入れられるポストがあって、そこに入れるための一応、これだけでなくもいいけれどもというはがきの書式だったりがあって、そこに誰に伝えてほしいのチェックが、園長先生に伝えてとか、近隣養護委員に伝えてとか、誰にも何もしてほしくないにチェックとか。それこそ名前を書いても、書かなくてもいいよとか、そういうことでチェック式にしたりという工夫でやっています。

やはり、さっきの学校に設置するとどうかなというお話にも関わると思うのですが、なかなか事務室の前に置いても入らなくて、逆に食堂とかに置いておくと、何かのついでにこっそり入れられるとか、そういうことがあるので、やっぱり周りの子をあまり気にせず相談ができる場所、複数箇所置くという工夫は必要になってくるかなと思っています。

会長：ありがとうございます。そういったことを具体的に検討を進めていただくということですね。例としては児童養護施設とか、あるいは青空ひろばでしたっけ、の活動があるので、それらを参考にしながらといったところです。

委員、お願いします。

委員：今の細かい具体的な例というのは、小中高生の対応の最後の一文、「大人の目がある中で自由に時間を過ごせる居場所のさらなる展開と有効活用の検討」に含まれると理解していいでしょうか。

会長：現状の答申案の趣旨は、どういうものでしたっけ。すみません、答申案を出しておきながら。事務局で補足いただけますか。

事務局：今、委員から頂いたところは、たまりばの話が前回出たかと思うのですが、そのたまりばみたいに、大人の目があるという中で自由に過ごせるというのが、やっぱりお子さんたちも安心できるし、気軽にその場で相談できるほうにつながるのではないかというご意見を頂いて、そこから出た答申案でした。今、ほかの委員さんからおっしゃっていただいた児童館とかの部分は、その前段階、その前の行のお話かなというイメージがあります。

会長：そうですね、コンタクト方法といった。あと、居場所との連携みたいなところですかね、有効活用というか。

この小中高のところは3つの項目ですね。まず1つはデジタルなチャット等の活用、そして、もう1つがポストを活用したアナログでのやり取りの模索、そして、3つ目がたまりば等の大人がいる環境の中での連携といったところですかね。

小中高のところ、ほかに項目はございますでしょうか。

副会長：よろしいですか。

会長：お願いします。

副会長：広報というところの項目は特にないのでしたっけ。先ほど委員の方に言っていた年齢期の子どもの授業とか、学校でのカード配布なんかで総合相談な

ども積極的に案内していくべきというところが、この3つとはまた毛色が違うかなと思っていました。それを4とかで、子どもたちが子家センを知っていくための試みというところはある得ると思っていますね。

会 長：相談しやすい環境のところで広報のところは触れていったわけですが、小中高の子ども自身への広報というところで、小中高へのこそでんカード等の周知というところ。チャットだとか、あるいはポストが設置されたら、そういうのを含めて周知をしていくと。

小中高は4項目立てでよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

会 長：それでは、最後のところですね。「機関間連携」のところでございます。先ほども、あるいは、これまでもご議論がありましたけれども、たらい回しにしないというところがまず1つあったかなと思います。より積極的にいけば、他機関との連携ですね。特に母子部門との連携というのがまず1点ですね。これは今日もご議論があったかなと思います。

そして、私が補足で出させていただいたのですけれども、「結びに」のところにあります、重層的支援体制整備事業というのが、国で始まった事業があるのですけれども、1つの家庭に複数の福祉的な課題があって、1つの部署だけでは十分に対応できない子育て、あるいは介護、ひきこもり、障害、貧困とか、1つの部署だけでは十分に対応できないので、みんなが頑張ってやりましょねということを進めましょねといったニュアンスの事業でございます。

なので、あるいはヤングケアラーの問題も取りざたされているので、母子保健だけではなくて、介護等の新しい部門ですね。これまでも、資料5でしたっけ、資料に要対協の図があったかなと思いますけれども、そこに載っていない新しい連携先というのも今後作っていかねばいけなかなというところでございます。障害はあるのですけれども、高齢福祉課だとか、そういったところですね。というのは意見として出させていただきます。

副会長、あともう1個は何でしたっけ。さっきお話ししていたの。ここに入れ込んだらいいのではないかというの。どこでしたっけ。

副 会 長：さっきお話をしていたのは、今まではどちらかという相談の入り口に近いところのお話なのですけれども、もうちょっと進んだ先、この人たちにはつながることが必要とか、その子どもにはつながることが必要というときに、明確にその人たちから相談への拒否があった場合に、どうやってそこに入っていくかというところについて、ある意味すごく一番難しいところかなと思っているのですが。ここには、先ほどお話ししていた中では機関連携がやはり必要だよねというところにつながるかしらと思います。

あと、この機関連携とは少し視点が変わりますが、やはりこういうふうに市民の意見を反映させていただいているように、そういう拒否をする人たちの意

見というか、なぜ行政のサービスを拒否してしまうのかとか、その気持ちなどをうまく吸い取れる仕組み、あと、まだ子どもたちが声を上げにくい、どうやったらつながれるのかというのを、今度は子どもたちにも、きちんと行政としてしっかり聞いていってほしいというところの視点も解決としては1つあるのかなと思っています。答申に入れにくくて申し訳ない。

会 長：ありがとうございます。まず1つが、他機関連携のところ、これまで子ども家庭支援センターを中心に考えてきましたけれども、逆に、他機関から情報がある場合、なかなかつながりにくいようなケース、そういったところには、福祉の中ではアウトリーチと言ったりもしますが、待つのではなくて出向くというところの関わりも必要なのではないかとこのところですね。

相談窓口、あるいは、ぶんちっちで関わりながら相談しやすい環境を整えていただくというだけではなくて、情報が入ってきたときに、職員がまず出向いていって接点を作る。そういった取組をお願いしたいというところがございます。

あと、この協議会の中で何回か議論になった情報共有のシステム化みたいなところですね。なかなかセキュリティ上、難しいというのが事務局の答えとして何回かあったかなと思いますけれども、やっぱりそこは難しいですかね。事務局はいかがでしょうか。ケースの共有化みたいなところは。

事 務 局：事務局です。なかなか今、庁内のケースの共有を、もちろんケースの共有というのは連携会議とか、そういったもの、個別ケース会議の中ではさせていただいているのですが、システム上の中で、より詳細にそこを共有していくというのが今、現在やはり個人情報の関係、センシティブな情報をそれぞれが抱えておりますので、どこまで知るべき範囲かどうかというのも、やはり議論していかなければいけないものですので、現時点では、かなり難しい状況であると認識はしています。

会 長：ありがとうございます。これまでのご意見を反映させるとすると、情報共有の在り方について、庁内での課題を整理するとか、個人情報、まず1つ、あと、ツールの問題、そういった課題出しをしっかりとしていくと。それを検討、具体的にさせていただくというところで提言に含めていくというところはいかがでしょうかね。

委員、お願いします。

委員：情報共有をデジタル化したり、クラウド化してほしいというのは、その先にある専門的な知識を持つ人々が個々のセンシティブな相談に対して、もっと時間を割いてほしいというのが目的ですよね。知識があつて、相談にもっと時間をかけるべきという人々が、情報共有のために電話を何本もかけなければいけないから時間がないのだ、その非効率をなくすために、やっぱり情報共有化させることはできないのかと、1つのアイデアだったと思うのですよね。

なので、本来はきちんと専門的な知識を持った人が、より多くの相談に対応できるようになるというのが目標になると思うので、それでも、やっぱりセキュリティの問題というのですぐには難しいのであれば、そういう専門的な知識を持った人を増やすことで対応しますよということもできると思いますし、やっぱりどこが目標なのかというところをきちんと書いたほうがいいのかな。

やっぱり専門的な知識、私は持っていないので、持っている人がより専門的な知識を持って問題を持っている人に対応する時間を増やしてほしいというのが最終的な目標になると思うのですよね。さらに、今の業務の過多というのが改善されるようになるために、情報を共有するのにクラウド化をしてみたらどうなのかという意見だったと思うので、その辺りも含めて、そういうことを市民としては望んでいるのだよという話の進め方で案として入れていただくと、だからそうしたいのだなというところの目標は伝わるのかなと思いました。

どうしても手段が目的になってしまうと、もったいないかなと思ったので。それは楽をするためではなくて、やっぱり専門的な知識を持つ人が専門的な知識でもって、より多くの相談を受けていただいて、解決に向かうというところが最終目標になるかと思いますので、そこがうまく盛り込まれるとありがたいなど。すぐに次の予算でというのは難しいというのは重々承知の上なので、その上でそういうことが目的だよというところを望んでいるのだよというのが分かる内容がもしあったら、ありがたいと感じます。

会 長：ありがとうございます。相談しやすい体制のところ、職員の増配と記録作成のところは書かせていただいているので、連携のところでも、もう少し書かか、あるいは、そこに含ませていくか。既に相談しやすい体制のところ、記録作成の事務員等というところで含ませていくことが現実的かなと。

お願いします。

委員：機関連携のところ、共有のスピードというところもコメントとして、ご意見としてあったのかなと思ったので、よりスピードを、連携をさせるときにタイムラグがないとか、速やかに引き継げるみたいな感じのものを市民の私たちは求めているというところ。スピードというか、タイムラグがないという言い方をしたらいいのかな、その辺りですね。時間的に間が空かないで次につながるといった感じのイメージなのかな。そういうコメントがあったほうがいいのかなと思います。

会 長：ありがとうございます。それでは、続きまして副会長、お願いします。

副 会 長：今、委員が言っていたところに激しく共感をし、なるべく具体的に書きたいなんて思っていたのです。この項目自体が「相談対応力向上に対する取組」ということなので、その目的のためなのだというところでは、こここのところに具体的な、「相談対応力の向上のため、相談支援専門担当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」
ぐらいは、書いてしまってもよいのかしらと思っています。

会 長：ありがとうございます。じゃあ、録音を聞いて、そのままよろしく。では、機
関連携のところは今の点でよろしいでしょうかね。

委 員：1つだけ。それぞれの機関で休みが違いましたよね。子家センだと火曜日から
土曜日、日曜日にやるかどうかは今後の課題ですけれども。ほかのところは月
曜日から金曜日。そうすると、子家センで土曜日の夜に受け付けたようなもの
が、夕方に受け付けたようなものが、実際に必要な機関に伝わるのは火曜日に
なってしまう、月曜日は休みですもんね。だから、そういうこと、スピード
アップというのですかね。やっぱり受けたものをすぐに伝えておきたいとい
うことが目的の1つであるのであれば、さっきスピードとおっしゃってしま
したけれども、そういうことも必要なのかなと。補足としてすみません。

会 長：ありがとうございます。その開館時間をどうするかというのが検討課題のとき
に他機関との関係性が出てきましたけれども、その情報の引継ぎ等を迅速にと。

それでは、一通り答申の構成をざっと見てきましたけれども、項目立て等につ
いて改めて皆様、いかがでしょうか。もう少しこういった点がなかったかな
とか。よろしいでしょうか。

では、後半、ご審議いただきました答申案について、項目立て、事務局側も
しっかりメモを取って、議事録まで今後作成いただきますので、それを基に文
言を含めて構成し、それに関連する意見をしっかり立て、両論でいくと。意見
を載せ、具体的な報告として立てていく。その項目立てについては先ほどご審
議いただきました内容を盛り込むというところで。最後のところは、現状と今
後の方針みたいのところですかね。

このような形で答申案を構成するということでもよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

会 長：それでは、事務局、以上のような進め方で、もう一度答申案を構成していただ
いて、次回までに各委員にお示しをして、次回が文言等を詳細に決めるとい
うところでもよろしいでしょうか。

事 務 局：事務局です。ありがとうございます。おっしゃるとおりです。お願いいたしま
す。

会 長：それでは、今回は文言を含めて最終確定の会になりますので、あらかじめ御覧
いただいて、今日、この表現だと難しいかなとか、あるいは、もう少しこは
具体的に書いたほうがいいのかというところをご検討いただきまして、
次回、最終確定をさせていただければと思っております。次回がいつになるか
というところで、事務局、調整をお願いしてよろしいでしょうか。

—以下、日程調整—

会 長：次回，第 10 期の運営協議会として最初の答申をまとめさせていただく重要な会になりますので，引き続き，皆様，ご協力を頂ければと思います。どうぞよろしく願いいたします。

最後，事務局からありますでしょうか。

事 務 局：事務局です。特にございません。次回もよろしく願いいたします。

会 長：よろしく願いいたします。

事 務 局：ありがとうございました。

——了——