

地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業(基本型)における
利用者の個別ニーズの把握・相談対応状況に関する調査研究

令和元年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会

目次

地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業(基本型)における 利用者の個別ニーズの把握・相談対応状況に関する調査研究

第1章	地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）における利用者の個別ニーズの把握・相談対応状況に関する調査研究の目的と概要	
I	調査研究の目的と背景	3
II	調査の実施内容	3
III	調査結果の概要	6
第2章	量的調査(アンケート調査)	
I	調査の目的	11
II	調査の方法	11
III	調査の結果と考察	16
IV	本章のまとめ	86
第3章	質的調査①(職員向けインタビュー調査)	
I	調査の目的	95
II	調査の方法	95
III	調査の結果	96
IV	本章のまとめ	104
V	職員向けインタビュー(10か所)	107
第4章	質的調査②(利用者向けインタビュー調査)	
I	調査の目的	145
II	調査の方法	145
III	調査の結果	147
IV	考察	154
第5章	総合考察	
I	量的調査・質的調査を踏まえた考察	157
II	量的調査・質的調査を踏まえた提言	163
資料編	アンケート調査A・B調査票	166

【委員、及び執筆箇所】

■伊藤 篤	(甲南女子大学 人間科学部 総合こども学科 教授)	第2章
■倉石 哲也	(武庫川女子大学 心理・社会福祉学科 教授)	第4章、第3章V
■鶴 宏史	(武庫川女子大学 教育学部 教育学科 准教授)	第3章、第5章I
■奥山 千鶴子	(NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会 理事長)	第1章、第3章V、第5章II
■中條 美奈子	(NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会 理事)	第3章V
■松田 妙子	(NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会 理事)	第3章V

◆本調査の報告書は、下記のNPO 法人子育てひろば全国連絡協議会のホームページにて公開しています。

<https://kosodatehiroba.com>

第1章 地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）における利用者の個別ニーズの把握・相談対応状況に関する調査研究の目的と概要

I. 調査研究の目的と背景

地域子育て支援拠点事業は、児童福祉法に位置づけられた第二種社会福祉事業であり、主に就学前の子育て中の親子が気軽に集い、相互交流を通じて子育ての不安や悩みを相談できる場を提供する事業である。

具体的には、子育てに不安感、負担感や孤立感を感じる子育て家庭や、少子化で多様な大人や子どもとのかかわりが減少している実情を踏まえ、①親子の交流の場の提供と促進、②子育て等に関する相談・援助の実施、③地域の子育て関連情報の提供、④子育て及び子育て支援に関する講習等の実施、という4つの基本事業の提供が求められている。実施主体は、市区町村直営が34.5%、社会福祉法人委託が37.4%、NPO法人委託が10.2%等となっており、設置数は平成30年度末で全国7,431か所となっている。

一方、利用者支援事業（基本型）は、子ども・子育て支援新制度により新たに位置づけられた創設間もない事業であり、地域の身近な場所で利用者の個別のニーズを把握して、子育て中の親が地域の資源やサービスを円滑・適切に利用できるように支援する事業となっている。実施主体は、市区町村直営が70.8%、社会福祉法人委託が9.9%、NPO法人委託が13.5%等となっており、設置数は平成30年度末で全国720か所となっている。

本調査は、地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）の相談・援助に着目して実施するものである。地域子育て支援拠点事業における相談支援は、実施要綱にその方法等が具体的に定められておらず、実施主体の判断・工夫にゆだねられてきた。一方、利用者支援事業（基本型）は、地域の身近な場所で利用者の個別のニーズを把握して、子育て中の親が地域の資源やサービスを円滑・適切に利用できるように支援する事業となっているが、地域子育て支援拠点における相談対応と利用者支援事業（基本型）については、両事業に含まれる相談・援助の違い等についてわかりにくいという指摘があった。とりわけ、両事業を地域子育て支援拠点施設で実施している場合には、その相違点と連携のポイント等についての究明が求められている。

そこで、本研究では、身近な相談である地域子育て支援拠点における相談と、創設間もない利用者支援事業（基本型）における事業の実施状況や実施方法等の実態を明らかにするとともに、支援現場においてどのように機能し、個別ニーズに対応しているのか、それぞれの機能と役割の相違点や連携、相乗効果等について検証し、とりわけ利用者の個別ニーズの把握とその対応について、相談支援の実態及び個別ニーズの把握・対応のプロセスを詳細に分析することを通して、地域子育て支援拠点事業および利用者支援事業（基本型）における相談支援の質的向上を図ることを目的とした。

II. 調査の実施内容

1. 調査概要

（1）量的調査（アンケート調査A）

①調査目的

地域子育て支援拠点事業における相談支援と、利用者支援事業（基本型）における相談事業の位置づけ、相談件数や内容等の実態把握、特に利用者支援事業（基本型）については、個別相談の場や他事業のつなぎの状況を把握する。

②調査対象

全国の市区町村の地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）の自治体担当者（悉皆調査）

③調査実施期間

2019年10月1日～11月29日

④調査方法

郵送により、全国の市区町村にアンケート票を送付。

⑤回収結果

配布：1,741か所　回収：955か所　回収率：54.9%

（2）量的調査（アンケート調査B）

①調査目的

全国の利用者支援事業（基本型）に従事する利用者支援専門員に対して、実施状況や実施方法を確認するとともに、地域子育て支援拠点で実施している利用者支援事業（基本型）については、両事業の役割の相違点や連携、相乗効果等を把握する。

②調査対象

全国の利用者支援事業（基本型）に従事する利用者支援専門員並びに、利用者支援事業（基本型）を地域子育て支援拠点施設で実施している場合については拠点の職員

③調査実施期間

2019年10月7日～11月29日

④調査方法

郵送により、利用者支援事業（基本型）を実施している市区町村にアンケート票を送付。

⑤回収結果

配布：720か所　回収：439か所　回収率：61.0%

（3）質的調査（職員向けインタビュー調査）

①調査目的

地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）が支援現場においてどのように機能し、個別ニーズに対応しているのか、それぞれの機能と役割の相違点や連携、相乗効果、課題等について抽出するため、両事業の担当職員に対してインタビュー調査を実施した。

②調査対象

利用者支援事業（基本型）と地域子育て支援拠点事業の両事業を実施している施設のうち、実施団体の属性、実施場所、地域性等を配慮した全国約10か所の拠点職員と利用者支援専門員

③調査実施期間

2019年11月8日～12月11日

④調査方法

訪問によるインタビュー調査の実施

⑤主な調査項目

・利用者の個別ニーズの把握方法

- ・利用者の個別ニーズへの対応方法
- ・地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）における相談支援機能の相違点や連携、相乗効果
- ・地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）における相談支援の課題

（４）質的調査（利用者向けインタビュー調査）

①調査目的

職員向けインタビュー調査を実施した10施設のうち、提供された支援のプロセスや効果について検証するため地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）いずれかの事業において、個別の対応を受け、了解の得られた利用者に対してインタビュー調査を行った。

②調査対象

了解の得られた、いずれかの事業において個別の対応を受けた利用者 7名

③調査実施期間

2019年11月8日～12月11日

④調査方法

訪問によるインタビュー調査の実施

2. 実施体制

【委員】

氏名	所属・役職
伊藤 篤	甲南女子大学 人間科学部 総合子ども学科 教授
倉石 哲也	武庫川女子大学 心理・社会福祉学科 教授
鶴 宏史	武庫川女子大学 教育学部 教育学科 准教授
奥山 千鶴子	NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会 理事長
中條 美奈子	NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会 理事
松田 妙子	NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会 理事

【検討委員会開催状況】

回	開催日	主な検討事項
第1回	2019年8月4日（日）	<ul style="list-style-type: none"> ・調査実施計画の確認 ・アンケート調査の内容、項目等の検討 ・インタビュー調査の候補選定
第2回	2019年9月16日（月・祝）	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査票の確認 ・アンケート調査の実施方法確認 ・インタビュー調査の選定と実施方法検討
第3回	2019年12月21日（土）	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査結果の共有 ・インタビュー調査結果の共有 ・分析方法の検討 ・報告書分担、報告書台割検討
第4回	2020年2月1日（土）	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書案検討 ・総合考察検討

Ⅲ. 調査結果の概要

1. 量的調査（アンケート調査）

地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業（基本型）を実施している自治体担当者向けアンケート調査（アンケート調査 A）及び、全国の利用者支援事業（基本型）とその専門員が配置されている地域子育て支援拠点職員向けアンケート調査（アンケート調査 B）の結果から主に、それぞれのアンケートにあった同じ質問に対する比較の結果は以下の通りであった。

（1）地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）に期待する相談対応の機能

「身近な場所で気兼ねなく利用者が相談できる」という機能については自治体担当者、拠点職員、利用者支援専門員すべてが期待していることであった。そして特に地域子育て支援拠点事業の相談対応の機能として期待されているのは、「職員との日常的会話を通して利用者が子育て不安を解消できる」「職員が利用者同士をつなぐことによって生じる交流（相互相談・相互援助）」「日常的な遊びの場で、利用者が子どもへのかかわりを習得していく（養育力の獲得）」であった。一方、利用者支援事業（基本型）の相談対応に期待する機能としては、「利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用者支援等をおこなう」「利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるようにする」であり、相談対応への期待についての違いが示された。

（2）地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）の相談対応の形態

両事業ともに「利用者の来所による相談」が90%以上であることがわかる。次に多いのは、「電話による相談」ではあるが、利用者支援事業（基本型）の方が地域子育て支援拠点事業に比べて多いことが分かった。特に、顕著に違いが出たのは、「出張による相談」であり、利用者支援事業の特徴的な機能として挙げることができる。

（3）相談対応の報告

自治体担当者（955 か所）が、地域子育て支援拠点に対して相談対応に関する報告を求めている比率は、「すべての拠点に求めている」が72.3%、「一部の拠点に求めている」が10.7%であるのに対し、利用者支援事業に対して相談対応に関する報告を求めている比率（単に「求めている」という選択肢のみ）は85.1%である。このように、自治体側のおおむね8割は、両者に対して同じように報告を求めているが、報告を求めている項目（例えば、相談件数、相談者の子どもの年齢、相談内容種別、相談対応のつなぎ先など10の選択肢を準備）にまで踏み込んで質問したところ、すべての選択肢において、拠点事業よりも利用者支援事業のほうが高い比率で選ばれている。

（4）相談対応における課題と期待

それぞれのアンケート調査では自由記述で回答を得たが、概ね以下のようなカテゴリーの意見があった。

① 課題について

自治体担当者には、それぞれの事業に対する相談事業の課題について、地域子育て支援拠点職員及び利用者支援専門員には、地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）があることで生じる相談事業の課題について調査した結果を以下に示す。

表1-1 回答者別両事業の相談対応における課題（自由記述回答）

回答者	地域子育て支援拠点事業の相談支援	利用者支援事業（基本型）の相談支援
自治体担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・拠点相談の充実を妨げる状況・体制の不備 ・拠点の特性から生じる相談の問題点 ・拠点職員（相談担当スタッフ）の配置と資質（力量）の問題 ・他の事業や他の機関との連携の問題 	<ul style="list-style-type: none"> ・不十分な事業の広報・周知（認知度） ・人材育成を通じた専門員の資質向上の問題 ・人材配置・人材不足に関する問題 ・他の事業や他の機関との連携および役割分担に関する問題 ・紹介先・つなぎ先としての資源・サービスの少なさ ・相談内容の多様化・複雑化・深刻化などから生じる問題 ・窓口の構造・環境が持つ問題、事業の仕組みが持つ問題、関連施策・サービスが持つ問題、それらから生じる問題
地域子育て支援拠点職員及び利用者支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ・拠点職員と基本型専門員との間の相談対応における連携に関する問題 ・拠点を利用する保護者の認識・期待と相談対応機能とがマッチしないという問題 ・物理的な構造も含めた相談体制と職員配置から生じる問題 ・研修と資質向上に関する問題 ・他機関・他事業・他部局との連携に関する問題 	<ul style="list-style-type: none"> ・不十分または不正確な事業の広報・周知（認知度）／専門員の位置づけの明確化 ・人材育成を通じた専門員の資質向上の必要性 ・人材配置・人材不足に関する問題 ・他の事業や他の機関との連携および役割分担に関する問題 ・利用者支援事業と地域子育て支援拠点事業（相談対応）との関係に関する問題 ・紹介先・つなぎ先としての資源・サービスの少なさ・限界 ・相談内容の多様化・複雑化・深刻化などから生じる問題 ・窓口の構造・環境が持つ問題、事業の仕組みが持つ問題、関連施策・サービスが持つ問題、それらから生じる問題

② 期待について

自治体担当者には、それぞれの事業に対する相談対応の期待について、地域子育て支援拠点職員及び利用者支援専門員には、地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）があることで生じる相談支援の相乗効果への期待について調査した結果を以下に示す。

表1-2 回答者別両事業の相談対応における期待（自由記述回答）及び、拠点に利用者支援事業があることで生じる相談対応における相乗効果として今後期待すること（自由記述回答）

回答者	地域子育て支援拠点事業の相談支援	利用者支援事業（基本型）の相談支援
自治体担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の資質向上による相談対応の充実 ・拠点に出てこない・自発的に相談しない家庭に対するアプローチ ・相談などの事業内容を広報・周知することによる拠点利用者数・層の拡大 ・相談対応の充実に資する人材の確保 ・切れ目のない支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修を通じた職員（専門員）の資質向上 ・利用者支援事業の周知とさらなる継続・発展 ・相談に出てこない・相談に結びつかない家庭へのアプローチ ・人材不足の解消（人材確保）と相談対応に必要な『場所』『時間』の確保 ・切れ目のない支援 ・地域子育て支援拠点等との連携強化

地域子育て支援拠点職員及び利用者支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待等の予防や早期発見ができるようになる ・拠点における支援の質およびスタッフの資質の向上が期待される ・拠点職員と専門員とが、それぞれに相談対応の資質を向上させていく ・利用者が今以上に気軽に相談できるようになる ・モニタリングのしやすさを生かして、相談者を継続的に支援できるようになる 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の資質向上による相談対応の充実 ・拠点に出てこない、自発的に相談しない家庭に対するアプローチ ・相談などの事業内容を広報・周知することによる拠点・利用者数・層の拡大 ・相談対応の充実に資する人材の確保 ・切れ目のない支援
-----------------------	---	---

(5) 利用者支援事業（基本型）の専門員が配置されている地域子育て支援拠点における両事業の相乗効果

すべての選択肢においても、「基本型の専門員」と「拠点に配属されている基本型の専門員＋拠点職員」の評価のほうが、自治体の担当者による評価よりも高くなっている。また、基本型のほうが効果を高く実感している選択肢は「具体的な支援サービスにつなぐことができる」「多様な家庭のニーズを把握できる」「地域資源や関係機関との連携が深まる」であり、反対に拠点の専門員（＋拠点職員）のほうが効果を高く実感している選択肢は「モニタリング、経過の観察がしやすくなる」「地域子育て支援拠点職員の対人援助の質が向上する」となっている。

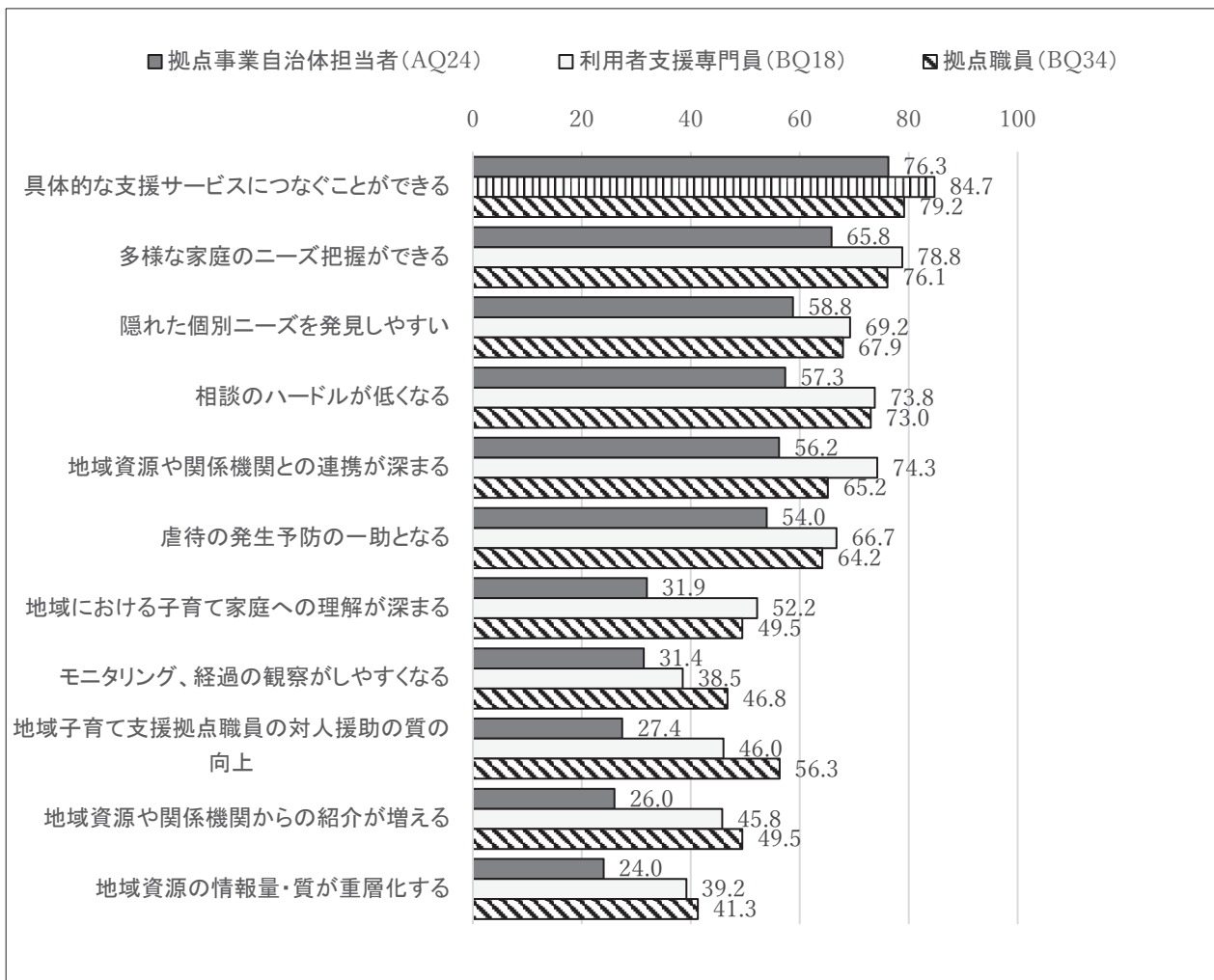


図 1-1 利用者支援事業（基本型）の実施効果（アンケート調査 A：Q24、アンケート調査 B：Q18、Q34）

2. 質的調査（インタビュー調査）

利用者支援事業（基本型）と地域子育て支援拠点事業の両事業を実施している施設のうち、実施団体の属性、実施場所、地域性等を配慮した全国約10か所の拠点職員と利用者支援専門員に対して実施した調査（職員向けインタビュー調査）、及び職員向けインタビュー調査を実施した10施設のうち了解の得られた、いずれかの事業において個別の対応を受けた利用者7名への調査（利用者向けインタビュー調査）を実施した結果、得られた結果の概要は以下の通りであった。

（1）職員向けインタビュー調査

①地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されている際の相談支援におけるそれぞれの役割

地域子育て支援拠点職員による相談支援は、日常会話を活用し、日常的な子育てに関する相談に対応するような「身近な相談相手」としての役割であるが、利用者支援専門員が配置されている場合には、「利用者支援事業へのパイプ」の役割を果たしている。利用者支援専門員は、「身近な相談相手」とともに、「深い悩みを引き出す相談相手」や「詳細な情報の提供者」、さらには「社会資源への仲介者」としての役割を有している。

②地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されることによる相談支援のメリットや相乗効果

地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されることによる相談支援のメリットや相乗効果として、以下の4点が確認された。

- ・利用者の相談のしやすさ—「相談できる場所の認知」と「敷居の低い相談対応」
- ・より効果的な支援—「必要な支援への容易なつなぎ」と「効果的なモニタリング」
- ・地域子育て支援拠点職員のレベルアップ—「相談に対する認識の変化」と「相談対応の力量向上」
- ・（地域子育て支援拠点が有する）既存ネットワークの活用

③今後の課題

今後の課題としては、以下の5点が挙げられた。

- ・利用者支援事業、利用者支援専門員の周知
- ・利用者支援専門員の研修やスーパーバイズの機会の確保
- ・地域子育て支援拠点職員と利用者支援専門員、他事業との連携強化
- ・利用者支援専門員の業務のバランス
- ・業務量増加による多忙さ

（2）利用者向けインタビュー調査

両事業において個別の対応を受けた利用者7名への調査（利用者向けインタビュー調査）を実施した結果、地域子育て支援拠点に設置された利用者支援事業（基本型）の意義として導き出された概要は以下の通りである。

①利用に関する属性

利用のきっかけは、「親自身の問題」である場合と、「案内・興味」の2つに分かれていた。相談プロセスは、拠点職員との話から「目的を持った相談」に発展し、利用者支援専門員につながるプロセスがある。利

用の形式については、本人自らが具体的な相談をして解決しようとする意思を持った「直接的主体性」と周囲から促されたことを理由として相談に踏み切った「間接的主体性」に類別できた。どちらも共通するのは「情報への接点」であった。情報という社会資源との接遇面が作用して利用につながったことが明らかになった。

②利用者支援の主訴

主訴は多様であったが、その背景には、子育ての社会的環境を要因とする不安と迷いがある。利用者支援専門員に話を聞いてもらうことで、「悩みを具体的にできる」といった安心感や、行政や専門機関の窓口に行く前の「事前相談」として利用されていると推測された。

③利用者支援固有の成果

利用者支援事業（基本型）の成果は、利用者の内面（認識や考え方）に肯定的な変容が起きていることであった。専門員に受け止められ、認められることによって自尊感情が回復し、それに伴い自己効力感が高まったと推測できる。また、「サービスを受ける安心感」や「専門職の連携が感じられる安心感」といった、包み込まれる安心感を直接的に得られるのは、利用者支援事業（基本型）の固有の成果として認めることができる。

④利用支援

利用者支援事業の本質である事業やサービスへの具体的なつながりや紹介など、情報提供にとどまらない役割を専門員が果たしている。拠点を利用する親子は、就園前の親子特有の切実なニーズを抱えている場合が多く、親子で遊びながら、サービスの説明を受けたり、具体的なつながりをしてもらうと同時に、利用する際の不安なども受け入れてもらえることが、絶大な安心感につながっていることが把握された。

⑤拠点にある利用者支援事業(基本型)の意義

地域子育て支援拠点は、「いつでも、気を楽しんで」、「子どもと遊びながら」、時には「母親同士で自由に情報交換ができる」場となっている。利用者は、専門員に「気を楽しんで」子どもの育ちや出来事を話すことが可能であり、「受け身の姿勢でいてくれる」ために、話をするうちに「相談が具体的になることに気づく」ことができる。普段から拠点を利用していれば「生活事情を分かってくれる」安心感があるために、具体的な相談にも発展させることができる。拠点で職員に受け止められることで、気になるところを具体化して、具体的な助言を得ることができたり、サービス等の利用につながっていく「一歩の踏み出し」の場所となっている。

第2章 量的調査（アンケート調査）

I. 調査の目的

2007年度から事業化された「地域子育て支援拠点事業」は、主に乳幼児を育てている保護者に対して、子どもを連れて集える身近な居場所（ひろば）を提供することを通して、親子間の交流を促したり、子育てに関する相談に対応したり、子育てに関する情報を提供したりする公的サービスである。この事業では「相談対応」が基本4事業の一つと位置づけられていることから、運営主体はそれぞれに工夫をしながら、拠点のスタッフや相談員などが、拠点利用者の相談ニーズを受けて、丁寧に助言や資源紹介等の任に当たってきている。

これに対し、2015年度から創設された「利用者支援事業（基本型）」は、上述の地域子育て支援拠点などの地域内の身近な場所において、主に乳幼児を育てている保護者の個別ニーズに応じて、地域の資源やサービスを円滑・適切に活用できるように支援するという公的サービスであり、利用者支援専門員－拠点のスタッフや相談員などとは原則的に別の職員－がこの役割を果たしている。

このように、地域子育て支援拠点事業における相談対応と利用者支援事業（基本型）とは、同じような場所において類似のサービスを子育て家庭に提供しているという実態がある。そこで、これら両者の相談サービスが実際に提供されている現場において、それらの間の違い－相談対応の対象・目的・内容・方法など－やそうした違いによって生じる影響や効果、あるいは、それらの間の連携－相談対応において共有する情報や情報を共有する工夫・方法など－やそこから生じる相乗効果を明らかにするために、質問紙調査を実施した。なお、この調査で示された成果は、今後、これら両事業の意義ある運営のための参考資料となると期待できる。

II. 調査の方法

1. 調査対象と調査手続き

この章で報告する調査研究は、「NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会」が厚生労働省より「2019年度子ども・子育て支援推進調査研究事業」として補助を受けて実施した「地域子育て支援拠点及び利用者支援事業（基本型）における利用者の個別ニーズの把握・相談対応状況に関する調査研究」の一部であり、大きく2種類の質問紙調査（アンケート調査Aおよびアンケート調査B）で構成されている。

アンケート調査Aは、全国の1,741市区町村における地域子育て支援拠点事業および（または）利用者支援事業を担当する自治体職員を対象に実施した。10月初めに調査用紙を「協力依頼文書」および「返信用封筒」と一緒に郵送した。返送の締め切りは10月31日として回答を求めた。この調査は、「フェイスシート」「Aアンケート①」「Aアンケート②」という3つのパートに分かれており、フェイスシートはすべての自治体職員が回答するよう、Aアンケート①は「地域子育て支援拠点事業」の自治体担当職員が回答するよう、そして、Aアンケート②は「利用者支援事業（基本型）」の自治体担当職員が回答するよう「協力依頼文書」に明記した。返送された（回収できた）調査用紙は955自治体分であり、これをアンケート調査Aの分析対象とした。

アンケート調査Bについては、その調査用紙を上記アンケート調査Aと同じ自治体担当職員宛に別封筒に入れて郵送した。ただし、送付先は、利用者支援事業（基本型）を実施している720か所であった。「協力

依頼文書」には、この調査の対象である利用者支援専門員（基本型の専門員）にアンケート調査 B の用紙を渡すよう依頼する内容が書かれていた。なお、上記アンケート調査 A とは別に、アンケート調査 B 用の封筒には「返信用封筒」を同封しておいた。返送の締め切りは 11 月 12 日として回答を求めた。このアンケート調査 B は、「フェイスシート」「B アンケート①」「B アンケート②」という 3 つのパートに分かれており、フェイスシートはすべての利用者支援専門員が回答するよう、B アンケート①は基本型の利用者支援専門員が回答するよう、そして、B アンケート②は利用者支援専門員が配置されている地域子育て支援拠点のスタッフが（利用者支援専門員と共に）回答するよう「協力依頼文書」に明記しておいた。返送された（回収できた）調査用紙は 439 自治体分であり、これを B 調査の分析対象とした。

2. 調査内容

(1) アンケート調査 A・フェイスシートの質問内容

フェイスシートで設定された質問項目数は以下の 5 つであった。

- ・F1 自治体の名称（都道府県名と市区町村名を記入欄に記述）
- ・F2 自治体に当てはまるサービスの実施状況（4 つの選択肢〔1. 地域子育て支援拠点事業のみの実施 2. 利用者支援事業（基本型）のみ実施 3. 両事業とも実施 4. いずれも当てはまらない〕から 1 つを選択）
- ・F3 自治体の人口規模（F3：5 つの選択肢〔1. 1 万人未満 2. 1 万人以上 5 万人未満 3. 5 万人以上 10 万人未満 4. 10 万人以上 30 万人未満 5. 30 万人以上〕から 1 つを選択）
- ・F4 自治体の 1 年間（2018 年）の出生数（4 つの選択肢〔1. 100 人未満 2. 100 人以上 500 人未満 3. 500 人以上 1,000 人未満 4. 1,000 人以上〕から 1 つを選択）
- ・F5 自治体の情報（地域子育て支援拠点事業の担当課名、担当者名、連絡先等を記入欄に記述）

(2) アンケート調査 A①・質問内容

A①調査で使用された設問数は以下の 10 であった。設問ごとの選択肢等の詳細は、本報告書末「資料編」を参照されたい。

- ・問 1 2019 年 4 月時点で自治体が設置している地域子育て支援拠点事業の設置箇所数（類型別、直営・委託別に記入欄に記入）
- ・問 2 地域子育て支援拠点事業の相談対応として期待する内容（9 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 3 地域子育て支援拠点事業で取られている相談の形態（7 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 4 地域子育て支援拠点の相談対応に関する報告を求めているか否か（1.すべての拠点に求めている 2.一部の拠点に求めている 3.どの拠点にも求めていない、から 1 つを選択/2. 3. を選択した場合にはその理由も回答）
- ・問 5 地域子育て支援拠点に求めている相談対応に関する報告の様式はすべての拠点に共通か否か（1.共通である 2.共通ではない/2. 3. を選択した場合にはその理由も回答）
- ・問 6 地域子育て支援拠点に求めている相談対応に関する報告の項目（11 の選択肢から複数選択可）
- ・問 7 地域子育て支援拠点に対して相談対応の報告を求める理由（5 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 8 地域子育て支援拠点からの報告は何に活用しているか（8 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 9 地域子育て支援拠点事業における相談対応の課題（自由記述）
- ・問 10 地域子育て支援拠点事業における相談対応に対して今後期待すること（自由記述）

(3) アンケート調査 A②・質問内容

A②調査で使用された設問数は以下の 16 であった。設問ごとの選択肢等の詳細は、本報告書末「資料編」を参照されたい。

- ・問 11 2019 年 4 月時点で自治体が設置している利用者支援事業の箇所数（類型別、直営・委託別に記入欄に記入）
- ・問 12 2018 年度中の利用者支援事業（基本型）における相談対応の延べ件数（記入欄に記述）
- ・問 13 利用者支援専門員に特化した市民向け広報の手段（チラシ、SNS など）の有無（1. ある 2. ないから 1 つを選択）
- ・問 14 自治体内で提供されている各種の相談事業のうち、利用者支援事業（基本型）の相談対応に期待する内容（9 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 15 利用者支援事業（基本型）の実施場所（8 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 16 利用者支援事業（基本型）でとられている相談の形態（7 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 17 利用者支援事業（基本型）の相談対応に関する報告を求めているか否か（1. 求めている 2. 求めていない から 1 つを選択／2. を選択した場合はその理由を自由記述）
- ・問 18 利用者支援事業（基本型）に求めている報告の内容（11 の選択肢から複数選択可）
- ・問 19 利用者支援事業（基本型）に報告を求めている相談内容（14 の選択肢から当てはまるものを複数選択可）
- ・問 20 利用者支援事業（基本型）への相談のきっかけ（入口・経路）の項目（9 つの選択肢から当てはまるものを複数選択可）
- ・問 21 利用者支援事業（基本型）に報告を求めている相談対応・支援方針の項目（6 つの選択肢から当てはまるものを複数選択可）
- ・問 22 利用者支援専門員がかかわる関係機関のケース会議等に関する報告を求めているか否か（1. 求めている 2. 求めていない から 1 つを選択）
- ・問 23 利用者支援事業（基本型）から提出された相談対応に関する報告は何に活用しているか（8 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 24 利用者支援事業（基本型）を実施することによる効果（12 つの選択肢から当てはまるものを複数選択可）
- ・問 25 利用者支援事業（基本型）における相談対応の課題（自由記述）
- ・問 26 利用者支援事業（基本型）における相談対応に対して今後期待すること（自由記述）

(4) アンケート調査 B・フェイスシートの質問内容

フェイスシートで設定された質問項目数は以下の 2 つであった。

- ・F1 自治体の名称（都道府県名と市区町村名を記入欄に記述）
- ・F2 利用者支援事業（基本型）の担当者＝専門員の情報（名前、所属、連絡先等を記入欄に記述）／地域子育て支援拠点事業の担当者＝スタッフの情報（名前、所属、連絡先等を記入欄に記述）

(5) アンケート調査 B①・質問内容

B①調査で使用された設問数は以下の 20 であった。設問ごとの選択肢等の詳細は、本報告書末「資料編」

を参照されたい。

- ・問1 利用者支援専門員が所属する運営主体（7つの選択肢から1つを選ぶ）
- ・問2 利用者支援専門員が配置されている場所（8つの選択肢から主な場所1つを選ぶ）
- ・問3 2019年9月（1か月間）の業務内容（施設内相談、出張・訪問相談など8つの業務に携わる割合を、全体が100%になるよう数字を記入）
- ・問4 自治体内で提供されている各種の相談事業のうち、利用者支援事業（基本型）の相談対応に期待されていると思う内容（9つの選択肢から複数選択可）
- ・問5 利用者支援事業（基本型）で取っている相談の形態（6つの選択肢から複数選択可）
- ・問6 利用者支援専門員として行っている具体的な相談対応（6つの選択肢から複数選択可）
- ・問7 利用者からの相談を受けるための「専用」の電話回線（1. ある 2. ない から1つを選択）
- ・問8 2018年度中の利用者支援事業（基本型）における相談対応の延べ件数（記入欄に記述）
- ・問9 行政から利用者支援事業（基本型）の相談件数、相談内容等について報告を求められているか否か（1.求められている 2.求められていない から1つを選択／1. を選択した場合、指定の報告様式があるか否か → a. はい b. いいえ）
- ・問10 利用者支援事業（基本型）の相談対応で集計している項目と行政に報告している項目（相談件数、相談者の属性など、11の選択肢から、それぞれに該当するものすべてを選択）
- ・問11 利用者支援事業（基本型）の相談対応で集計している相談内容と行政に報告している相談内容（保育所・幼稚園・子ども園などの利用相談・情報提供など13の選択肢から、それぞれに該当するものすべてを選択）
- ・問12 2019年9月（1か月間）の相談のきっかけ（入口・経路）（利用者支援専門員による施設内相談、など8つのきっかけの割合を、全体が100%になるよう数字を記入）
- ・問13 2019年9月（1か月間）の相談対応延べ件数（「傾聴・共感、助言のみ」「情報の提供・紹介まで」「関係機関の仲介・支援依頼を実施」の3つに分けて記入）／「情報の提供・紹介まで」について、具体的な提供・紹介先（役所、保育・教育施設など8つの場所の割合を、全体が100%になるよう数字を記入）／「関係機関の仲介・支援依頼を実施」について、具体的な仲介・支援依頼先（保健師・助産師等、ケースワーカー・ソーシャルワーカーなど9つの資源の割合を、全体が100%になるよう数字を記入）
- ・問14 個別の相談票について行政からの指定様式があるか否か（1. はい 2. いいえ から1つを選択／2. を選択した場合、独自の様式を使っているか → a. はい b. いいえ）
- ・問15 利用者支援専門員がかかわる関係機関のケース会議等に関する報告を行政から求められているか否か（1.求められている 2.求められていない から1つを選択）
- ・問16 利用者支援事業（基本型）が提出した相談対応に関する報告内容は何に活用されているか（相談内容の傾向等の把握など9つの選択肢から複数選択可）
- ・問17 利用者支援専門員が関係機関との連携のために参加する会議や自ら招集する会議（関係機関等の代表者からなる代表者会議など8つの選択肢から、それぞれに該当するものすべてを選択）
- ・問18 利用者支援事業（基本型）を実施することによる効果（12つの選択肢から当てはまるものを複数選択可）
- ・問19 利用者支援事業（基本型）における相談対応の課題（自由記述）

- ・問 20 利用者支援事業（基本型）における相談対応に対して今後期待していること（自由記述）

（6）アンケート調査 B②・質問内容

- ・問 21 不明確な質問であったため分析から除外
- ・問 22 2018 年度に拠点を利用した延べ親子組数（2,000 組未満、2,000 組以上 4,000 組未満など、6 つの選択肢から 1 つを選択）
- ・問 23 拠点に勤務する 1 日当たりの職員（スタッフ）数（1. 3 人未満、2. 3 人以上 5 人未満 3. 5 人以上 10 人未満 4. 10 人以上 から 1 つを選択）
- ・問 24 拠点において、利用者支援事業（基本型）以外に行っている子育て支援事業（一時預かり事業、乳児家庭全戸訪問事業など 9 つの事業から複数選択可）
- ・問 25 利用者支援事業（基本型）と地域子育て支援拠点事業の運営主体は同一か否か（1. 同一である 2. 同一ではない／2.を選択した場合、拠点の運営主体について、自治体や社会福祉法人など 7 つの選択肢から 1 つを選択）
- ・問 26 自治体内で提供されている各種の相談事業のうち、地域子育て支援拠点事業における相談対応として期待されていると思う内容（9 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 27 拠点における相談対応の形態（利用者の来所による相談など 6 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 28 2018 年度中の地域子育て支援拠点事業における相談対応の延べ件数（記入欄に記述）
- ・問 29 行政から地域子育て支援拠点事業の相談件数、相談内容などの報告を求められているか否か（1.求められている 2.求められていない から 1 つを選択／1. を選択した場合、指定の報告様式があるか否か → a. はい b. いいえ）
- ・問 30 個別の相談票について行政からの指定様式があるか否か（1. はい 2. いいえ から 1 つを選択／2.を選択した場合、独自の様式を使っているか → a. はい b. いいえ）
- ・問 31 地域子育て支援拠点の職員がかかわる関係機関のケース会議等に関する報告を行政から求められているか否か（1.求められている 2.求められていない から 1 つを選択）
- ・問 32 地域子育て支援拠点事業が提出した相談対応に関する報告内容は何に活用されているか（相談内容の傾向等の把握など 9 つの選択肢から複数選択可）
- ・問 33 地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業（基本型）の相談機能をどのように使い分けていますか（自由記述）
- ・問 34 地域子育て支援拠点において利用者支援事業（基本型）を実施することによる効果（12 の選択肢から複数選択可）
- ・問 35 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）があることで生じている相談対応上の課題（自由記述）
- ・問 36 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）があることで生じる相談対応上の両者の相乗効果（自由記述）

Ⅲ. 調査の結果と考察

1. アンケート調査 A（自治体職員対象調査）について

（1）フェイスシートの分析

郵送した 1,741 市区町村のうち、955 の市区町村から用紙の返送を得ることができた（回収率は 54.9%）。返送された回答の中に不適切な内容を含むものは見られなかったため、955 か所の自治体分すべてを分析対象とした。

まず、設問 F1 の集計結果として、都道府県別の返送数、すなわち返送した市区町村の箇所数を以下に示すこととする。北海道 86、青森県 24、秋田県 20、岩手県 15、宮城県 23、山形県 23、福島県 21、新潟県 17、栃木県 16、茨城県 22、群馬県 21、埼玉県 44、千葉県 28、東京都 34、神奈川県 20、長野県 33、山梨県 14、静岡県 22、愛知県 34、岐阜県 23、石川県 11、富山県 11、福井県 8、三重県 14、和歌山県 12、大阪府 30、京都府 11、滋賀県 7、奈良県 17、兵庫県 31、岡山県 14、島根県 14、鳥取県 6、広島県 10、山口県 9、愛媛県 16、香川県 12、徳島県 15、高知県 12、福岡県 39、長崎県 15、熊本県 23、佐賀県 10、大分県 12、宮崎県 8、鹿児島県 31、沖縄県 17、総計 955 であった。

次に、設問 F2 の事業の実施状況について単純集計（度数分布）を算出した結果を表 2-1 に示す。この表から、全国的には、地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業(基本型)がともに提供されている自治体は、40%を切る現状にあることが明らかとなった。

表 2-1 回答のあった自治体における事業の実施状況（n=955）

F2	事業の実施状況（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	地域子育て支援拠点事業のみを提供している自治体	514	53.8
2	利用者支援事業（基本型）のみを提供している自治体	8	0.8
3	地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業（基本型）の両方を提供している自治体	346	36.2
4	いずれにも当てはまらない自治体および無回答の自治体	87	9.1

回答のあった自治体の人口規模（設問 F3）について度数分布を算出した結果を表 2-2 に、設問 F4 の各自治体の年間出生数（2018 年）について度数分布を算出した結果を表 2-3 に示す。

表 2-2 回答のあった自治体の人口規模（n=955）

F3	人口規模（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	1 万人未満	217	22.7
2	1 万人以上 5 万人未満	372	39.0
3	5 万人以上 10 万人未満	162	17.0
4	10 万人以上 30 万人未満	146	15.3
5	30 万人以上	57	6.0
6	無回答	1	0.1

表 2-3 回答のあった自治体の 2018 年の出生数 (n=955)

F4	年間出生数 (選択肢)	被選択数	比率 (%)
1	100 人未満	336	35.2
2	100 人以上 500 人未満	338	35.4
3	500 人以上 1,000 人未満	129	13.5
4	1,000 人以上	136	14.2
5	無回答	16	1.7

人口の多い自治体では赤ちゃんの出産数も多いと思われるため、それらの関連性を確認するために自治体の人口規模と自治体の年間出生数とのクロス集計 (無回答を除いているので総数は 939) を行った。表 2-4 から分かるように (当然のことであるが)、人口規模と出生数との間には強い連関が見られる。

表 2-4 フェイスシート「F3 (人口規模)」と「F4 (年間出生数)」とのクロス集計結果 (n=939)

	1 万人未満	1 万人以上 5 万人未満	5 万人以上 10 万人未満	10 万人以上 30 万人未満	30 万人以上	計
100 人未満	213	121	1	1	0	336
100 人以上 500 人未満	2	247	88	1	0	338
500 人以上 1,000 人未満	0	0	66	63	0	129
1,000 人以上	0	0	1	78	57	136
計	215	368	156	143	57	939

最後の設問 F5 については、回答に個人情報が含まれているため、得られた結果は掲載しない。

(2) アンケート調査 A①の分析

問 1 の地域子育て支援拠点の設置箇所数 (運営主体別、類型別) に関する単純集計 (度数分布) 結果を表 2-5 に示す。現行の地域子育て支援拠点は、2013 (平成 25) 年度より、それまでの「センター型」と「ひろば型」とが「一般型」に再編され、それまでの「児童館型」は実施対象施設等の見直しを経て「連携型」となっている。

したがって、表からも分かるように、一般型のほうが連携型より圧倒的に多いこと、一般型については、直営の場合には 1~2 か所の設置が多いのに対し、委託 (補助) の場合には 1 か所と 5 か所以上がともに非常に多いことが明らかとなっている。特に、5 か所以上 (一般型) を委託で実施している自治体が 177 あることから、2 割程度の市区町村は委託に力を入れていると言えよう。なお、地域子育て支援拠点事業を実施していない、いわゆる非該当の自治体が 95 か所 (表 2-1 の「3」「4」の計) あったので、以下の分析 (地域子育て支援拠点事業を実施する市区町村が分析対象となるので) では、860 か所を対象とすることになる。

表 2-5 地域子育て支援拠点の運営主体別・類型別設置箇所数（2019年4月時点）

問 1	(選択肢)	直営	委託・補助（法人・任意団体等）
一般型	1 箇所	340	185
	2 箇所	109	79
	3 箇所	61	60
	4 箇所	32	49
	5 箇所以上	74	177
合計		616 (64.5%)	550 (57.6%)
連携型	1 箇所	30	27
	2 箇所	9	10
	3 箇所	10	11
	4 箇所	2	4
	5 箇所以上	9	18
合計		60 (6.3%)	70 (7.3%)

* () 内の%は、回答総数（955）を母数として算出している

問2の自治体担当者として地域子育て支援拠点事業に期待する相談対応の機能に関する結果(複数選択可)は、以下の表 2-6 に示す通りである。この表から、気軽で敷居の低い相談、育児不安への対応の選択率が非常に高く、個別ニーズの把握に基づく対応、教育・保育施設の利用支援、資源の開発の選択率が低いことが分かる。

表 2-6 自治体担当者が地域子育て支援拠点事業に期待する相談対応の機能（複数選択可）(n=860)

問 2	相談対応の機能（選択肢）	被選択数	比率 (%)
1	身近な場所を生かして、利用者が気兼ねなく相談できる	810	94.2
2	職員との日常会話を通して、利用者が子育ての不安を解消できる	779	90.6
3	職員が利用者同士をつなぐことによって生じる交流（相互相談・相互援助）	667	77.6
4	日常的な遊びの場で、利用者が子どもへの関わり方を習得していく（養育力の獲得）	583	67.8
5	職員との関わりを通して、利用者が子どもとの暮らしの見通しが立つようになる（肯定的な養育イメージや将来展望の獲得）	544	63.3
6	職員が利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用支援等を行う	420	48.8
7	利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるように支援する	369	42.9
8	職員が地域の子育て資源の育成及び社会資源の開発を行う	122	14.2
9	その他（具体的に：ここは自由記述）	8	0.9

また、「その他」の8か所分の回答のうち、具体的な記述があったのは7か所であった。それらを抜き出すと、子育てや子育て支援に関する講習を実施する、他の子育て支援の機関や団体と連携・協働して支援する(2か所)、孤立した子育てにならないよう利用者が地域と交流を持てるよう促す(2か所)、利用者との会話を通して虐待等を早期発見する、要支援家庭を関係機関につなぐ、である。地域子育て支援拠点の基本4事業のうちの講習開催に言及する回答もあったが、要支援家庭への対応や虐待の早期発見といった比較的専門性が求められる機能に言及する回答もあった。

問3の地域子育て支援拠点における相談対応の形態に関する結果(複数選択可)は、以下の表2-7に示す通りである。この表から、拠点に来所中の相談が約98%最も多く、次に電話による相談が多いこと、専門職が相談を担当している自治体もあること(約4割程度)が分かる。

表2-7 地域子育て支援拠点事業における相談対応の形態(複数選択可)(n=860)

問3	相談対応の形態(選択肢)	被選択数	比率(%)
1	利用者の来所による相談	841	97.8
2	電話による相談	639	74.3
3	メール・手紙による相談	182	21.2
4	拠点の職員の出張による相談	174	20.2
5	専門職による相談	355	41.3
6	その他(具体的に:ここは自由記述)	21	2.4
7	相談支援の形態は把握していない	11	1.3

また、「その他」の21か所の回答を見てみると、選択肢「4」の出張に該当するもの(例えば、「出張ひろば」「出張親子サロン」での相談など)がかなり多く、また、尋ねている「相談の形態」には該当しない回答もあり、それら7か所分を除くと、残りの回答は14か所分となる。それらを抜き出すと、相談の時間を週1回設けている、直営ではLINEを活用している、グループ相談を実施している、利用者が専門機関を求めるようであれば拠点から予約するなどの対応を取る、すぐに解決できない相談は職員が本庁に連絡して相談している、すぐに解決できない相談は家庭児童相談室の相談員などにつないでいる、家庭児童相談室の職員が各拠点を巡回している、児童発達支援センターの職員が各拠点を巡回している、保健師による拠点での育児相談を定期的に設けている(2か所)、子育てピアサポーターなど地域の身近な人材を育成して相談対応にあたっている、市の職員が拠点に出張している、同じ施設内に相談窓口がある(拠点では相談対応をしていない)、拠点ごとに相談の形態は異なりそれぞれに工夫している、である。拠点で対応できないニーズに対してはより専門性の高い機関につなぐという形態、反対に、定期的に専門性の高い専門職者に拠点にアウトリーチしてもらうという形態、身近な相談員を育成するといった取り組みなど、多様な工夫が伺える。

問4の地域子育て支援拠点に対して自治体が相談対応の報告を求めているかどうかに関する結果を表2-8に示す。7割以上の自治体が拠点に対して、そこでなされた相談対応に関する報告を何らかの形で求めている一方で、一部の拠点にのみ報告を求める自治体が全体の約1割あり、どの拠点にも報告を求めない自治体も見られる。

表 2-8 地域子育て支援拠点に対して相談対応の報告を求めているか (n=860)

問 4	相談対応の報告について (選択肢)	被選択数	比率 (%)
1	すべての拠点に報告を求めている	621	72.3
2	一部の拠点に報告を求めている	92	10.7
3	どの拠点にも報告は求めていない	138	16.0
4	無回答	9	1.0

また、一部の拠点にしか報告を求めない 92 か所に対して、その理由を 6 つの選択肢から 1 つを選択するよう求めたが、実際には 97 か所がこの問いに回答した。そこで、被選択率を算出する際はこれを母数として百分率を算出した。

その結果、「運営主体の違いによる」が 66 か所 (68.0%)、「設置目的の違いによって」が 8 か所 (8.3%)、「旧ひろば型・旧センター型等、設立の違いによって」が 6 か所 (6.2%) となった。「その他」の理由 (17 か所 17.5%) としては、利用者数と相談件数の報告は求めているが相談内容までは求めていない (2 か所)、拠点の類型によって所管する課が異なるため (3 か所)、報告すべき相談内容を絞って (決めて) いる (3 か所)、相談件数の報告は求めているが相談内容については一部に絞って (決めて) 求めている (2 か所)、利用者支援事業を拠点で実施しておりそこから報告が来るため (3 か所)、利用者支援事業を実施している拠点に対してのみ報告を求めている、一般型は求めているが連携型は他の基本事業も含めて報告を求めているが相談対応に特化して求めてはいない (2 か所)、必要がある時のみ報告を求めている、であった。

さらに、どの拠点にも報告を求めない 138 か所に対して、その理由を自由に記述するよう求めた結果、92 か所からの回答が得られた。ただし、これらの回答の中には、質問の意図に答えていない (合致しない) 15 件が含まれていたため、それら除いた 77 件の回答を整理すると、以下のようになる。

- ・ 仕組みの上で相談内容に関する報告の必要がない (国や県への報告が義務付けされていない、補助金の算定基準には入っていない、補助金事業なので) という記述 (5 件)
- ・ 同様に仕組みに関連するが、拠点が自治体の直営であるため、必要な事案 (家庭環境に問題のあるケース、困難ケース、留意すべきケースなど) については、他の機関や専門職等へのつなぎのために報告が来たり情報交換ができたりするからという記述 (6 件)
- ・ 仕組みとして報告の体制がある (ただし、相談内容全てを報告させるという体制ではなく) からという記述 (3 件) / 一部の拠点との定期的な連絡会議、拠点会議、情報共有の会議という仕組みによって、相談内容の共有や支援の方向性を話し合っているという回答 (3 件)
- ・ 仕組みとして体制化されているかどうかは不明だが、気になる親子のケースや拠点では対応が難しいケースあるいは虐待等のケースなど、いわゆる専門性の高い機関や専門職者につなぐ必要のある事案については報告がくるからという記述 (9 件)
- ・ 「必要な時 (場合)」や「状況に応じて」が何を指すかは明示されていないものの、そうした場合には、随時確認をしたり、情報共有したり、情報を求めたり、話し合ったりしているという回答 (7 件)
- ・ 拠点と担当課との物理的距離が近い - 直結している、同じ課内にある、拠点が子育て支援課内にある、拠点が子育て支援課と同じ建物内にありしかも職員の事務室も共通している - ので、情報共有や報告がいつ

でも可能という回答（4件）

- ・拠点で利用者支援事業を実施していることから、そちら（利用者支援事業）のほうに相談内容の報告を求めているという記述（4件）
- ・拠点では、「子育て不安など日常的な相談が多い（深刻な相談は少ない）」「各拠点で職員が十分に対応でき解決につながっている」「相談件数が少ない」という理由で報告の必要性を感じないという記述（10件）
- ・拠点は主に「交流の場」と位置づけている－相談対応は隣接の保健センター職員が担っている、「相談対応」の場ではないと思っている－ので、報告を求めているという記述（2件）／同じように、保健センターと協力・連携しているため、保健師が月1回相談対応を担っているという回答（2件）
- ・各拠点で相談記録として保管しているため、あるいは利用者からの相談はまとめているので、必要があれば報告を求められるという回答（3件）
- ・拠点の主体性ないしは自立性を大切にしている（信頼している、任せられる）という理由－相談対応は各拠点の支援者に任せている（拠点間の交流会を年3回実施）、保育所で実施しており現場に任せている、拠点に専門の職員を配置している、報告する・しないの判断は各拠点・実施主体に任せている、拠点と関連機関がスムーズに連携できている－から、あえて報告を求めているという記述（10件）
- ・以上のほかには、他の報告の中で確認が取れているためが1件、事務の効率化・事務負担軽減のため／報告資料の作成が負担となるためが3件、所管部署の問題（拠点の所管課が異なるため）が2件、相談内容には個人情報が多く含まれているためが1件、所管課において相談内容の分析はしていないためが1件あった。なお、「必要性の認識が欠けていた。今後、報告を求めることにする」という興味深い回答も1件見られた。

問5では、相談内容の報告様式が拠点間で共通しているかどうかを尋ねている。回答を求めたのは「拠点に報告を求めている（一部の拠点も含む）」とした713か所（表2-8の「1」「2」の計）であったが、実際には714か所の自治体職員がこの問いに回答したので、これを母数として百分率を算出した。集計結果は表2-9に示す通りである。

表2-9 相談内容の報告様式は拠点間で共通しているか（n=714）

問5	相談対応の報告様式について（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	共通である	464	65.0
2	共通ではない	250	35.0

次に、「共通ではない」と回答した自治体（250か所）に対して、その理由を6つの選択肢から1つを選択するよう求めた。

「運営主体の違いによる」が152か所（61.0%）、「旧ひろば型・旧センター型等、設立の違いによって」が29か所（11.6%）、「設置目的の違いによって」が19か所（7.6%）、「スタッフの人員配置の違いによって」が2か所（0.8%）、「利用者数の規模の違いによって」が1か所・0.4%、「その他」が39か所・15.6%、「無回答」が8か所・3.2%となった。

様式が共通していない「その他」の理由（36か所が記述）として主なものは、各拠点それぞれの様式（任

意の形式)に任せているからが8件、拠点が1か所しかないからが6件、様式を特に定めていないからが6件、口頭による報告であるためが2件、基準となる様式がない・統一様式がないためが2件であった。そのほかに、レイアウトの違い、一般型の連携型で報告内容が違うから、各拠点で実施している事業の種別ごとに集計しているから、管轄課が異なるから、月1回の担当者会議で相談内容の共有をするため様式は非設定、個人情報の関係、拠点としている施設の違い(保育園、こども園、児童館)があるため、所管課が異なるため、職員によって書き方が違うから、相談内容は多岐にわたるのでおおまかに整理したものに基づいて会議で報告をしてもらっているため、入退館システムを導入している拠点についてはそのシステムの様式を用いているため、必要な情報は必要な時に集めているためが各1件ずつ(計12件)あった。

問6の拠点到に求める相談対応に関する報告の項目については、11の選択肢から選択を求めた(複数選択可)。表2-10は選択された度数分布である。比率を算出する時の母数は地域子育て支援拠点事業を実施している860か所の自治体である。

表2-10 自治体が拠点到に求める相談対応の報告項目(複数選択可)(n=860)

問6	相談対応の報告に求められる項目(選択肢)	被選択数	比率(%)
1	相談件数	662	77.0
2	相談者の属性	209	24.3
3	相談者の子どもの月齢・年齢	321	37.2
4	相談者の子どもの性別	193	22.4
5	相談の受理方法(来所、電話、メール等)	351	40.8
6	相談のきっかけ(入口、経路)	106	12.3
7	相談の内容種別	512	59.5
8	相談対応・支援方針(傾聴、資源の紹介、機関へのつなぎ等)	264	30.7
9	相談対応のためにつないだ具体的連携先・依頼先名	157	18.3
10	相談対応のための社会資源の開発について	10	1.2
11	その他(具体的に:ここは自由記述)	34	4.0

この表から、最も多くの自治体が相談対応に関する報告項目として求めているのは、相談件数(約80%)であり、以下、相談内容の種類(約60%)、相談の受理方法(約40%)と続いている。どんな方針のもとでどのような対応をおこなったか(選択肢「8」)は重要な情報であると思われるが、それは約3割の自治体が求めているに過ぎない。「その他」を選択した自治体は34か所あったものの、相談対応に関する報告項目の「その他」を尋ねているにもかかわらず、それとは無関連の親子組数、年間利用者数、イベント報告などの記入が非常に多かった。この問いへの「その他」としての適切な自由記述回答は次に挙げる7件であった。

- ・委託の拠点到には「1」のみを求め、直営の拠点到には「1~9」を求めている
- ・一部のケースについては、相談内容と対応の項目についても報告を求めている
- ・急を要する場合や特に気になる(心配な)利用者の情報の報告も求めている

- ・新規・継続の別についても求めている
- ・重篤な案件に限って報告を求めている
- ・相談曜日別の集計も求めている
- ・委託の法人に対しては、相談件数と内容種別のみを求めている

問7の拠点に対して相談対応の報告を求める理由(目的)については、5つの選択肢から選択を求めた(複数選択可)。表2-11は、選択された度数の分布である。比率を算出する時の母数は地域子育て支援拠点事業を実施している860か所である。

表2-11 自治体担当者が拠点に対して相談対応の報告を求める理由・目的(複数選択可)(n=860)

問7	相談対応の報告を求める理由・目的(選択肢)	被選択数	比率(%)
1	都道府県からの報告要件に合わせているため	136	15.8
2	活動実績を確認するため	594	69.1
3	利用者の状況把握のため	502	58.4
4	自治体の子育て支援施策に反映させるため	320	37.2
5	その他(具体的に:ここは自由記述)	17	2.0

この表から、都道府県から相談対応について報告も求められている自治体は少ないことがうかがえるとともに、自分の自治体における支援策に生かすというよりは、各拠点の活動実績および拠点利用者の状況を知るといった目的が重視されていることが分かる。「その他」を選択した自治体は17か所あったが、具体的に記述したのは15の自治体担当者であった。以下に、これら15か所の自由記述の内容を挙げる。

- ・児童虐待等の対応のため(1件)
- ・新設のため(1件)
- ・委託に関しては「2」の目的のために、直営に関しては「2」「3」の目的のために(1件)
- ・育児不安や児童虐待の予防・早期発見・早期対応のため(1件)
- ・今後の相談対応の改善、関係機関との連携のため(1件)
- ・困り感の把握のため。必要に応じて地域全体で連携しながらサポートするため(1件)
- ・子育て支援員の相談力の向上を図るため(1件)
- ・支援拠点に対して行政から支援をするため(1件)
- ・児童の安全のため(1件)
- ・相談者への今後の対応のため(1件)
- ・深刻な事案があった場合、拠点だけに負担がかからないようにするため(1件)。
- ・積極的な支援が必要な場合に、適切な機関につなぐため(1件)
- ・他の関係機関と連携を図るべき内容かどうかを確認するため(1件)
- ・補助金の対象に値する運営主体かどうかを確認するため(2件)

問8の拠点より提出された相談対応に関する報告をどのように活用しているかについては、8つの選択肢から選択を求めた（複数選択可）。表2-12は、選択された度数分布であり、比率を算出する時の母数は地域子育て支援拠点事業を実施している860か所の自治体である。

表2-12 拠点から受けた相談対応に関する報告の活用状況（複数選択可）（N-860）

問8	相談対応の報告を自治体担当者は何に活用するか（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	自治体の施策に活用	290	33.7
2	子ども・子育て支援事業計画に活用	290	33.7
3	役所内部や関係機関との連携に活用	356	41.4
4	市民に統計データを開示	33	3.8
5	利用者支援事業（基本型）の運営（または相談対応等）の参考として活用	160	18.6
6	地域子育て支援拠点事業の運営（または相談対応等）の改善に活用	450	52.3
7	その他（具体的に：ここは自由記述）	18	2.1
8	特に活用していない	33	3.8

拠点から受けた報告内容であるため、それを拠点の改善に活用するという回答の比率が最も高くなっているのは、首肯できる結果である。また、庁内連携や関係機関との連携に比較的多く活用されるのは、「つなぐ必要性」の情報が含まれている相談対応の報告ならではの特徴であろう。なお、自治体の施策や事業計画にも反映させている自治体が全体の3分の1程度見られる点も興味深い。「その他」を選択した自治体は18か所あったが、具体的に記述したのは17自治体であった。この問いへの「その他」としての適切な自由記述回答数は、次に挙げる13件であった。

- ・「あそびの広場事業」の内容に反映させるため
- ・拠点での講座の内容を考えるため
- ・報告に基づいて、専門職者が家庭訪問をしたり、必要な専門機関につないだりする
- ・報告に基づいて、専門機関と連携するため
- ・委託している拠点が適切に運営されているかを確認するため
- ・委託している拠点に関しては「2」のために、直営の拠点に関しては「2」および利用者の状況把握の上での対応のため
- ・児童虐待を未然に防止するため
- ・要保護児童対策に活用するため
- ・相談件数の多かった悩みの内容について、「通信」で返答を伝える
- ・相談者への今後の対応策を考えるため
- ・庁内、各専門機関間での情報共有のため
- ・相談の内容をチェックするため
- ・報告に基づいて、必要があれば母子保健事業につないだり活用したりする

問9は、自治体職員が「地域子育て支援拠点事業の相談対応における課題」だと捉えていることを自由に記述するように求めたものである。448の自治体の職員による記述があったが、このうち14は「現状なし」「なし」「特になし」などであり、拠点の相談対応に関して課題がないことを示す回答であったので、分析の対象としたのは434か所の自治体担当者による記述である。

この問いでは、非常に多くの自治体職員の記述が得られたため、「こうした内容の記述が～人分（～自治体分）あった・見られた」などという整理の仕方は困難であると判断した。そこでまずは、これらの記述全体を読み込んだ上で、434人分の記述のうち、この問いに対する適切な回答でないもの（例えば、「子どものしつけに関する相談が増加している」「夫の長期不在によるワンオペ育児などは、拠点の相談対応の課題ではなく、現代の子育て家庭が抱える課題の指摘である」など）が数多く含まれているのでそれらも除いた。その後、残された適切な記述を分類したところ、「その他の問題」を含む5つのカテゴリを得ることができた。以下は、こうした手続きによって得られた分析結果（表2-13）であり、各カテゴリには、そこに含まれる代表的な記述をまとめた形で抜き書きしてある。

表2-13 地域子育て支援拠点事業の相談対応における課題（自由記述回答）

<p>カテゴリ1：拠点相談の充実を妨げる状況・体制の不備</p> <p><i>拠点における相談対応を充実させていこうとする取組みを図っていても、それが現状の制約や仕組みの上での限界などによって阻まれているという点に言及した意見群</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務量が多すぎることから、自治体の担当職員自身が、拠点の相談対応の実態を把握する機会・時間が取れない ・何が“相談”であるのか、その基準が定まっていないので、件数の把握や内容の検討にあいまいさが残るために、相談対応のさらなる充実が進んでいかない ・相談対応の方法やその共有（引継ぎ）方法などに明確なガイドラインが設けられていないため、また、そうした事例を検討する時間（機会）を設けるべきかどうかの方針も定まっていないため、各拠点の職員の戸惑いが大きい ・広報などの不徹底により、利用者（住民）の拠点に関する認識が「遊び場や居場所」となっており、「相談の場」になっていない ・拠点の相談対応と利用者支援事業における相談対応との違いが不明確であることから、異なるタイプの拠点間（運営主体間・類型間）の連携・協働が進めにくい ・管轄部署や関連機関・施設のあいだの共通理解が進まない（例えば、相談様式の不統一、報告された相談内容をどこまで把握するのか／どのように活用するのかの不統一、どのような相談ならばどこにつないだら良いのかが不明確、共通理解を促すためのコーディネーターの不在など）ので、相談対応が充実しない ・拠点に対して十分な予算措置がなされないため、例えば、近年になって利用が増えた外国人の親子に対する相談対応が可能なスタッフの雇用など、相談体制が充実しにくい ・他の自治体（市区町村）と情報共有したり連携・協働したりする体制が確立していないため、十分な相談対応が難しい ・子育て世代包括支援センターや母子保健コーディネーターとの連携が進んでいないため、包括的な支援が必要なケースへの相談対応ができない

カテゴリ 2：拠点の特性から生じる相談の問題点

拠点を置いている場を持つ特性（構造や設備、あるいは運営の原則など）が原因となって、相談対応がスムーズに進まないとする意見群

- ・専用の相談室（個室）がないので、プライバシーを守りながらの相談対応が難しい
- ・電話相談のための専用回線がなく、他の連絡等のために電話を利用することを考えると、相談対応に十分な時間を取ることが難しい／職員不在時には留守電対応になってしまい、タイムリーな対応ができていない可能性がある
- ・児童館で実施されている拠点事業（連携型）は、児童館であるがゆえに、利用者（住民）から「相談の場」と意識されていない上に、拠点自身も相談が必須事業であるという意識が低い傾向にある
- ・保育所に併設された拠点の場合、保育所利用の住民は、（同じ敷地内の）拠点の相談事業は利用しにくい・したくない様子である
- ・拠点が原則的に「待つ支援」であるため、自分から来所する利用者を対象とした相談対応にとどまり、切実に相談支援を必要としている住民には対応できていない
- ・就園までの子どもと親が主な利用者であるのだが、近年、就園年齢が早まっているため、支援できる子どもの年齢（とその家庭）が限られてしまっている（年齢の幅を広げていきたい）
- ・拠点スタッフとの何気ない会話から相談が始まることが多いが、拠点スタッフを相談員（専門家）として雇用してはいないので、十分な相談対応になりにくい

カテゴリ 3：拠点職員（相談担当スタッフ）の配置と資質（力量）の問題

相談対応を担う職員に何らかの資格が求められていないことから、あるいは適正な職員配置がなされないことから、相談対応が不十分となっており、しかも、十分な対応に求められる資質（力量）を身に付けるための研修の機会がほとんどないとする意見群

- ・短期間で人事異動があるため、あるいは、非常勤職員採用のため入れ替わりが頻繁に起きるため、相談対応に関する経験が蓄積されず、資質・力量の定着が難しい
- ・相談を専門に担う職員ないしは専門職が配置されていない（他業務との兼務になっている）ため、十分な相談対応ができていない
- ・恒常的な人手不足の状況が続いているため、十分な相談対応ができていない
- ・相談担当スタッフが継続してスキルアップ（力量形成）できるための研修予算の確保が難しい

⇒具体的に記述されている「必要とされる資質・力量」

相談しやすい・敷居の低い雰囲気づくりができる力　利用者に安心感を与える力
継続相談につなげられる力　会話の中から悩みを引き出す・聞き出す力
利用者に積極的にアプローチできる力　多様化・複雑化しているニーズに対応できる力
困難なケースに対応できる力　相談を抱え込まない精神的強さ
発達（障害）の相談に対応できる力　言語力も含めて外国から来ている人の相談に対応できる力
生活全般にかかわる相談に対応できる力　受容的対応と指導的対応を適切に切り替えられる力
利用者（相談者）に対して指示的ではなく、利用者と同様な関係を維持する力
最新の情報を得ておき、それが必要な利用者への的確に伝える力
利用者のニーズに合った関係機関に的確につなぐことができる力

カテゴリ 4：他の事業や他の機関との連携の問題

同じ事業者どうしや他の事業者との情報共有や連携、つなぎ先の関係機関（専門機関）との情報共有や連携がうまくいっていないとする意見群

- ・複数の地域子育て支援拠点どうしの情報交換（共有）や連携がスムーズではない
- ・利用者支援事業（専門窓口）との情報交換（共有）や連携がスムーズではない
- ・拠点利用者の子どもが保育所に入所した後の継続的な支援がうまくいかない
- ・関係機関（専門機関）に利用者をつないだあと、そこからの情報提供がなく、その親子の状況の把握が困難になる（＝一方通行になっている）

カテゴリ 5：その他の問題点

- ・利用者に紹介したりつないだりする社会資源が自治体内に少なくて困っている
- ・出生数の減少や低年齢からの保育所入所の増加によって拠点利用者が減り、ピアサポートを活用した相互相談が成り立たなくなっている

問 10 は、自治体職員に「地域子育て支援拠点事業の相談対応に対して今後期待すること」を自由に記述するように求めたものである。404 の自治体職員による記述があったが、このうち 7 名分は「なし」「特になし」などであり、拠点の今後の相談対応への期待がないことを示す回答であったので、残りは 397 か所分の記述となる。この問いでは、非常に多くの自治体職員の記述が得られたため、「こうした内容の記述が～人分（～自治体分）あった・見られた」などという整理の仕方は困難であると判断した。さらに、すでにアンケート調査 A①の問 2 において（選択肢の形式で）同じように「期待する内容」を尋ねているので、この選択肢に該当する回答も除いたところ、110 の自治体職員による記述が残った。これらの記述を分類したところ、「その他の期待」を含む 6 つのカテゴリを得ることができた。以下は、こうした手続きによって得られた分析結果（表 2-14）であり、各カテゴリには、そこに含まれる代表的な記述を整理し示している。

表 2-14 今後に期待する地域子育て支援拠点事業の相談対応（自由記述回答）

カテゴリ 1：職員の資質向上による相談対応の充実

拠点の相談対応を担う職員が主に研修を受けることなどを通して、利用者のニーズに応えたり利用者に寄り添ったりしながら的確な相談対応をおこなっていくことを期待するという意見群

- ・資質向上に相当する自由記述内の表現⇒職員のスキルアップ 支援者のさらなる資質向上 職員の知識向上 職員の専門性の向上 子育て支援の情報を正しく理解する力 利用者寄り添える 他事業・他機関と効果的に連携する力
- ・資質向上を図る手段に関する記述⇒研修会・学習会に参加する 事例検討を頻繁に実施する 職員間で協働的に情報交換する
- ・資質向上によって期待する相談対応の姿⇒利用者の困りごとに寄り添う ニーズに合った適切な機関・施設を紹介する 他事業・他機関との連携の充実 どの拠点の相談も同じ水準で対応できる

カテゴリ 2：拠点に出てこない・自発的に相談しない家庭に対するアプローチ

拠点では来所者を対象とした相談対応、あるいは積極的な家庭への相談対応にとどまりがちだが、それを超えて、拠点には来られない家庭の相談に、あるいは（拠点に来ていても）自分からは相談できない家庭の相談にも対応してほしいとする意見群

- ・地域子育て支援拠点に参加・利用できていない家庭へのアプローチ
- ・地域子育て支援拠点を利用しない（したくてもなかなか足を運ばない）家庭への支援
- ・支援が必要な親子の発見など、児童虐待の抑止に向けての機能向上
- ・悩みを抱えていても自ら手を挙げる人ができない人を支援につなげる入口となる
- ・自発的に相談する人以外に、困っているが拠点には行けない人へもアプローチすること
- ・引きこもり等により、拠点に来ることができない親子へのアプローチ
- ・潜在的に支援が必要な人の発見・把握および支援

カテゴリ 3：相談などの事業内容を広報・周知することによる拠点利用者数・層の拡大

これまでも拠点利用を促すための広報はしているが、さらに広報を強化して拠点の事業内容を周知することで、拠点の利用者（利用層）増を図り、子育て世代の不安解消等に貢献してほしいとする意見群

- ・広報等を通して広く周知を図り、地域子育て支援拠点が身近な存在として子育て世代に浸透し、より多くの子育て世帯に利用されることを期待する
- ・今後も機会をみて、地域子育て支援拠点の周知・紹介を行い、より多くの子育て親子への支援を展開してもらいたい
- ・困りごとの解決を手伝ってもらえる場としての認知がさらに高まれば、さらなる支援につながる
- ・日常の子育てで生じる小さな疑問や悩み（病院の医者や専門家に聞くほどでもない悩み）を気軽に相談できる拠点であることを市民に知ってもらい、着実な利用に繋げてもらいたい
- ・就学前だけではなく、就学後の子ども（小・中・高校生）やその親に対する相談対応も継続的に受けられるような体制づくり

カテゴリ 4：相談対応の充実に資する人材の確保

相談内容の複雑化・多様化に対応できる専門性の高い相談担当者の確保が必要だとする意見群

- ・いろいろな相談の窓口を設けられるような場所や人材確保をして欲しい
- ・現状の相談体制を維持できるよう、相談支援に従事する者の資質とともに人数の確保を期待している
- ・現在確保しているカウンセラーに加え、今後、発達相談員などの専門相談員も確保して欲しい
- ・現在の保健師・栄養士による相談対応に加えて、それらとは別の専門的知識を持った人が相談対応をする環境を期待する
- ・相談の内容が多様化する（例えば、発達のつまずきや障害などを含んだもの）傾向にあり、スタッフによる個別支援だけでは対応が困難な場合が増えているので、多種多様な支援をコーディネートできるスキルを持った人材が配置されるよう期待する
- ・臨床心理士等の常勤職員の配置をして、常時専門的な相談にも対応できる体制づくりを期待する

カテゴリ 5：切れ目のない支援

妊娠期から就学前までの家庭に対する切れ目のない支援を期待するとする意見群

- ・妊娠期から子育て期（就学前）までの切れ目のない支援をおこなってほしい
- ・妊娠期から就学前までの子育てを切れ目なくサポートできる拠点の一つとなってほしい

カテゴリ6：その他の期待

- ・夜間の開設・休日の開設によって、相談対応をより充実してほしい
- ・どのような内容の相談や声が多かったかに基づいて、今の時代にあった事業展開に改善してほしい
- ・ホームスタート事業などのように、養育支援が必要なケースなどに、家庭を訪問する
- ・すべての地域子育て支援拠点において、質の高い相談業務を実施してもらうこと
- ・行政には相談しづらい内容などについて、拠点が受け皿となることを望んでいる
- ・現在の相談体制や相談対応の方法・水準をきちんと維持していくことを期待する
- ・家庭訪問事業や乳幼児健康診査がない期間に活用できる相談の場、しかも、予防的な視点をもったポピュレーションアプローチの場としての活動を期待する
- ・多様化するニーズに対応するために（国や県の求める多機能化に応えるためにも）、拠点の役割が多機能化していくことを期待する
- ・市内在住者を対象とした相談事業（SNS やインターネットを通じた「24 時間子育て相談電話」）が全国的に知られることとなったが、これが他の自治体においても普及することを望む
- ・地域子育て支援拠点による支援の充実によって、在宅育児が促進されることを望む
- ・潜在的な虐待等のリスクが低減することを期待する
- ・拠点の相談担当者の迷いや悩みなどをスーパーバイズしてくれる利用者支援専門員が増えること
- ・相談担当者が交代しても、相談対応の水準（相談スキル）が保たれることを期待する
- ・来所間隔が空いている利用者や気になる家庭へ連絡し、状況の確認や来所案内・勧誘をするなど、拠点から利用者に向けての積極的な働きかけも期待したい
- ・地域子育て支援拠点が1か所しかなく、利用者のニーズに応えきれていないので、もっと拠点数が増えて、利用者がいつでも気楽に相談できる場所が増えることを期待している
- ・拠点の相談対応によって未然に防げたことは、評価もされにくい（数値に現わしにくい）のだが、それが大きな成果であることを広く認めてもらえることが今後期待していること
- ・保健センターとの連携のもと、妊産婦も利用できるような拠点になることを期待する
- ・多数の相談事例の蓄積・分析に基づいた相談対応の充実と支援方針の精度向上
- ・保育所等に入所していない児童の実態把握ができ、相談者を最後までフォローする連携体制を構築し、社会とつなげる”きっかけ”となる拠点としての認識がさらに高まること
- ・利用者支援事業（基本型）とのさらなる連携による相談機能の強化
- ・異なる類型の地域子育て支援拠点どうしの連携と異なる類型間の相乗効果の発揮および効果的・効率的な役割分担
- ・包括的な役割を踏まえた上での相談対応の展開

（3）アンケート調査 A②の分析

ここからは、各自治体において利用者支援事業（基本型）を所掌する自治体職員を対象として、自治体内の利用者支援事業に関する質問をして得られた結果を示していく。

まずは、問 11 で、利用者支援事業の設置箇所数を「運営主体別（直営または委託・補助）」および「類型別（基本型・特定型・母子保健型）」に尋ねており、その単純集計（度数分布）結果は、以下の表 2-15 に示す通りである。

この表から、利用者支援事業が「委託・補助」という形で運営されている自治体が少なく、この事業の多くは「直営」で実施されていることが分かる。そうした傾向にあっても、「基本型」については、比較的「委託・補助」が活用されており、直営と委託・補助の比率がおおむね3対1であること、直営に関しては基本型のほうが特定型よりも多いこと（おおむね4対1）および基本型と母子保健型を置く自治体数がほぼ拮抗していることがうかがえる。なお、これ以降は、利用者支援事業を実施している347か所（262+85）の自治体が分析の対象となる。

表 2-15 利用者支援事業の運営主体別・類型別設置箇所数（2019年4月時点）

問 11	(選択肢)	直営	委託・補助（法人・任意団体等）
基本型	1 箇所	219	60
	2 箇所	20	13
	3 箇所	6	3
	4 箇所	1	5
	5 箇所以上	16	4
合計		262 (27.4%)	85 (8.9%)
特定型	1 箇所	57	5
	2 箇所	1	0
	3 箇所	1	0
	4 箇所	0	0
	5 箇所以上	7	0
合計		66 (6.9%)	5 (0.5%)
母子保健型	1 箇所	208	4
	2 箇所	12	1
	3 箇所	1	0
	4 箇所	0	1
	5 箇所以上	18	0
合計		239 (25.0%)	6 (0.6%)

* () 内の%は、回答総数（955）を母数として算出している

問 12 は、2018 年度中に利用者支援事業が対応した相談件数（総数）を直接に記入することを求めたものである。自治体によって利用者支援事業（基本型）の設置箇所数が異なるので、1 箇所当たりの相談対応数は算出できないが、実際に記入された数値を、以下の表 2-16 に示すように 6 つのカテゴリに分類した。自治体によって年間の相談総数にはばらつきが大きいですが、これは自治体の人口規模と事業の設置箇所数の違いによるものだと考えられる。問 11（表 2-15）において、直営の基本型が 5 箇所以上ある自治体が 16、委託・補助の基本型が 5 箇所以上ある自治体が 4 あることが明らかにされているが、こうした自治体では、例えば、1 箇所あたり 1,000 件の相談を受けていれば、全体では 5,000 件以上になると推測できる。

表 2-16 利用者支援事業（基本型）における年間の相談対応件数（2018年度）（n=347）

問 12	相談対応件数（総数）カテゴリ（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	300 件未満	127	36.6
2	300 件以上 500 件未満	33	9.5
3	500 件以上 1,000 件未満	58	16.7
4	1,000 件以上 3,000 件未満	52	15.0
5	3,000 件以上 5,000 件未満	15	4.3
6	5,000 件以上	13	3.8
7	無回答	49	14.1

問 13 は、チラシや SNS などを通じた利用者支援専門員（事業）に特化した市民向けの広報手段の有無を尋ねたものである。結果を表 2-17 に示す。この事業に特化した広報手段を設けていない自治体が約半数あることが明らかとなった。

表 2-17 利用者支援専門員に特化した市民向けの広報の手段（チラシ・SNS など）の有無（n=347）

問 13	相談対応件数（総数）カテゴリ（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	ある	196	56.5
2	ない	148	42.7
3	無回答	3	0.9

問 14 の自治体担当者として利用者支援事業（基本型）に期待する相談対応の機能（複数選択可）に関する結果は、以下の表 2-18 に示す通りである。この表から、気軽に敷居の低い相談、個別ニーズを把握した上での情報提供・相談対応・利用支援等、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等の円滑に利用の選択率が非常に高くなっている。これに対し、地域子育て支援拠点事業に関する同じ観点からの問い（アンケート調査 A①・問 2）において選択率の高かった子育て不安の解消はやや低くなっている。また、交流を通じた相互相談・相互援助も地域子育て支援拠点事業における選択率に比べるとやや低くなっている。これとは逆に、地域の子育て資源の育成及び社会資源の開発という役割については、地域子育て支援拠点事業に比べると期待が大きくなっている。

表 2-18 自治体担当者が利用者支援事業（基本型）に期待する相談対応の機能（複数選択可）（n=347）

問 14	期待される相談対応の機能（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	身近な場所を生かして、利用者が気兼ねなく相談できる	317	91.4
2	職員との日常会話を通して、利用者が子育ての不安を解消できる	276	79.5
3	職員が利用者同士をつなぐことによって生じる話し合い（相互相談・相互援助）	157	45.2
4	日常的な遊びの場で、利用者が子どもへの関わり方を習得していく（養育力の獲得）	153	44.1

5	職員との関わりを通して、利用者が子どもとの暮らしの見通しが立つようになる（肯定的な養育イメージや将来展望の獲得）	186	53.6
6	職員が利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用支援等を行う	320	92.2
7	利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるよう支援する	287	82.7
8	職員が地域の子育て資源の育成及び社会資源の開発を行う	118	34.0
9	その他（具体的に：ここは自由記述）	7	2.0

「その他」を選択した自治体は7か所であったが、具体的な記述があったのは6か所であり、それらの回答は、子育て支援に関係する機関や団体との連携を期待する（2件）、地域資源への出張による相談対応を期待する（2件）、子育て支援機関のネットワークづくりを期待する（1件）、利用者支援専門員が自治体職員と情報共有しながらより良い支援－利用者の尊厳とプライバシーを配慮しつつ－を展開することを期待する（1件）である。

問15は、利用者支援事業(基本型)が実際にどのような場所で実施されているのかを尋ねるものであり、以下の8つの選択肢から選択（複数選択可）を求める形式であった。選択された度数分布を表2-19に示す。

表2-19 利用者支援事業（基本型）が実施されている場所（複数選択可）（n=347）

問15	実施場所（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	地域子育て支援拠点事業所	189	54.5
2	市役所、役場等	116	33.4
3	公共施設、公民館、児童館	37	10.7
4	保健（福祉）センター	58	16.7
5	保育所、認定こども園、幼稚園	26	7.5
6	ビル、商業施設、空き店舗等	9	2.6
7	専用施設	5	1.4
8	その他（具体的に：ここは自由記述）	12	3.5

基本型は、子育て家庭（利用者）にとって最も身近な場所で実施されるという前提があるので、地域子育て支援拠点や保育・教育施設内に専門員が配置されていることが比較的多くなっている。また、「庁舎（役所内）」に配置されることも30%程度の自治体で見られる。これに対して、身近な場所と考えられる公民館・児童館などの公共施設にはそれほど多くは設置されていないこともうかがえる。

「その他」を選択した自治体は12か所であったが、具体的な記述があったのは11か所であり、それらの回答は、子育て支援センター（3件）、乳幼児健康診査の会場（2件）、公共施設内におよこ園を新設（1件）、公共の複合施設内（2件）、児童センター（1件）、町民総合センターの棟続き（1件）、児童館・保育園などに専門員が出張（1件）、民家（1件）であった。合計が12件になっているのは、ある自治体担当者が2種の場所を記述しているためである。

問 16 の利用者支援事業（基本型）における相談対応の形態に関する結果（複数選択可）は、以下の表 2-20 に示す通りである。この表から、来所による直接の相談が最も多く、次に電話による相談が多いこと、専門職が相談を担当している自治体もあること（約 4 割程度）ことが分かる。この傾向は、地域子育て支援拠点事業に関する同じ問い（アンケート調査 A①の問 3）の結果とほとんど同じである。

表 2-20 利用者支援事業（基本型）における相談対応の形態（複数選択可）（n=347）

問 16	相談対応の形態（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	利用者の来所による相談	344	99.1
2	電話による相談	310	89.3
3	メール・手紙による相談	102	29.4
4	利用者支援専門員の出張による相談	170	49.0
5	専門職による相談	143	41.2
6	その他（具体的に： ）	11	3.2
7	相談対応の形態は把握していない	1	0.3

また、「その他」の 11 か所の回答（記述）－「その他」を選択した自治体は 11 であったが、記述欄に回答を記入した自治体は 12 か所－を見てみると、この問い、すなわち相談の形態には該当しない回答もあった。それらを除く 9 か所分の記述内容を整理すると、LINE（SNS）を通じたトーク機能による相談（1 件）、一部ファックスを使った相談（1 件）、家庭訪問による相談（1 件）、子育てサークルへの出張によるグループ相談（1 件）、窓口で順番を待っている市民への声掛けを通じた相談（1 件）、特定の相談日と講座内での個別相談時間の設定（1 件）、保健センターにおける乳幼児相談や 3～4 か月健診に参加すること－母子保健との連携－による相談（2 件）、市内で養成された地域での身近な支援者（子育てピアサポーターなど）による相談（1 件）であった。

問 17 の利用者支援事業（基本型）からの相談件数・相談内容等の報告を自治体担当者が求めているか否かに関する結果は、表 2-21 に示す通りであり、「求めている」自治体が圧倒的に多いことが分かる。

表 2-21 利用者支援事業（基本型）からの相談件数・相談内容等の報告を求めているか否か（n=347）

問 17	相談対応件数（総数）カテゴリ（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	求めている	295	85.0
2	求めていない	48	13.8
3	無回答	4	1.2

なお、「求めていない」を選択した場合には、その理由を記述するように求めた。48 か所中 41 か所が理由を記していたが、「報告を求めていない理由」とは言えない（該当しない）回答を除くと、37 か所分であった。以下にそれらを整理する。

- ・自治体の直営なので（あるいは直営 1 か所のみのため）－職員からの口頭による報告等によって－相談の

状況については把握できるため（20件）

- ・各機関で相談に関する結果を管理しており、それらは子育て世代包括支援センターのケース会議や関係機関が集う連絡会議の場で把握できるため（2件）
- ・平成30年度より開始したばかりなので、現在、どのような形で報告を求めるのか検討中である（1件）
- ・関係機関との連携が必要になった場合に連絡を取るようにしているから（1件）
- ・原課で把握しているため報告の必要がないため（1件）
- ・子ども家庭総合支援拠点の相談と利用者支援事業の相談とを合わせた形で報告を受けている（1件）
- ・個別ケースの報告は受けていたが定期的な報告は求めておらず、今後考えていきたい（1件）
- ・子ども・子育て支援の交付金申請などで相談件数が求められていないため（1件）
- ・施設によって集計等の方法が異なっているため（1件）
- ・施設に運営を委ねているため（1件）
- ・事務の効率化のため（1件）
- ・担当課と同じ場所に基本型を設置しているため（1件）
- ・相談窓口と基本型が同一の場所にあるため（1件）
- ・担当課と同じシステムに、利用者支援事業の相談に関する情報を入力させているため（1件）
- ・月1回の情報共有のための会議を開いているため（1件）
- ・必要に応じて話し合ったり、専門員からの求めに応じたりしているため（2件）

問18は、相談に関する報告を求めている自治体担当者（295か所：以下、問23・表2-27までの比率を算出する際の母数はこの295か所）に対して、基本型にどのような項目についての報告を求めているのかを尋ねたものである。11の項目（選択肢）から選択（複数選択可）するように求めており、その結果は表2-22に示す通りである。

表2-22 自治体担当者が利用者支援事業（基本型）に求める相談対応の報告項目（複数選択可）（n=295）

問18	相談対応の報告に求められる項目（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	相談件数	281	95.3
2	相談者の属性	147	49.8
3	相談者の子どもの月齢・年齢	179	60.7
4	相談者の子どもの性別	113	38.3
5	相談の受理方法（来所、電話、メール等）	202	68.5
6	相談のきっかけ（入口、経路）	84	28.5
7	相談の内容種別	247	83.7
8	相談対応・支援方針（傾聴、資源の紹介、機関へのつなぎ等）	184	62.4
9	相談対応のためにつないだ具体的連携先・依頼先名	145	49.2
10	相談対応のための社会資源の開発について	23	7.8
11	その他（具体的に：ここは自由記述）	8	2.7

この表から、相談件数、相談の内容種別、相談の受理方法の順で被選択率が高くなっていることが分かる。この比率の順序は、地域子育て支援拠点事業に関する結果（アンケート調査 A①の問 6）と同じであるが、いずれの選択率も利用者支援事業のほうが高くなっている。さらに、利用者支援事業の（基本型）は、地域子育て支援拠点事業に比べて、相談者の属性、子どもの属性、子どもの月齢・年齢、相談のきっかけ、相談対応・支援方針、対応のためにつないだ連携先・依頼先のいずれの選択率においても高くなっている。これらの結果から、自治体担当者の側は、地域子育て支援拠点事業からの報告よりも利用者支援事業（基本型）からの報告を重視していると言えよう。

「その他」については、8 か所中 6 か所が具体的な記述をしており、それらは、関係機関につなげた件数、急を要する場合や気になる（心配な）利用者の情報、新規・継続の別、他機関へつなぐための同意、母子保健型との連携内容、連絡会での報告や議論の内容であり、それぞれ 1 件ずつである。

問 19 は、問 18 と類似の質問であるが、問 18 が報告するように求めている「項目」であるのに対し、この問いは報告するように求めている「内容（種別）」である。14 の選択肢から選択（複数選択可）するように求めており、その結果は表 2-23 に示す通りである。

表 2-23 自治体担当者が利用者支援事業（基本型）に求める相談対応に関する
報告の内容（複数選択可）（n=295）

問 19	相談対応の報告の内容（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	保育所、幼稚園、認定こども園などの利用相談・情報提供	212	71.9
2	市町村が実施している子育て支援事業の利用相談・情報提供	201	68.1
3	民間が行っている子育て支援の利用相談・情報提供	126	42.7
4	離乳食やしつけなど子どもの育て方	186	63.1
5	子どもの健康や発達に関する相談	217	73.6
6	家庭の経済的な問題	112	38.0
7	夫との関係性	118	40.0
8	親族や友人等との関係性	113	38.3
9	自分や家族等の健康	113	38.3
10	自分や家族等の障害や疾患	114	38.6
11	親の就労や子育てとの両立支援	115	39.0
12	上記以外の地域情報	43	14.6
13	その他（具体的に：)	36	12.2
14	相談の内容については特に報告を求めている	26	8.8

最も選択率の高い内容は「子どもの健康や発達に関する相談」であったが、2 番目に多い内容は「幼児保育・教育施設」の情報提供や利用相談である。厚生労働省のホームページ「子ども・子育て支援」の中の「利用者支援事業について」を見ると、「基本型」の主な役割は、地域子育て支援拠点等の身近な場所で「子育て家庭等から日常的に相談を受けて、個別のニーズ等を把握すること」「子育て支援に関する情報を収集し提供

すること」「子育て支援事業や保育所等の利用に当たっての助言や支援をおこなうこと」とされている。これに対して、「特定型」の主な役割は、主として市区町村の窓口で「子育て家庭等から保育サービスに関する相談に応じ、地域における保育所や各種の保育サービスに関する情報提供や利用に向けての支援などをおこなうこと」とであると書かれている。どちらも保育サービスの利用に関する相談を受けることになっているが、この文言を読む限り、この役割について相対的に大きな責任を持つのは「特定型」のほうである。

表 2-23 から、約 7 割の自治体担当者が、利用者支援事業(基本型)に対して「幼児保育・教育施設の情報提供や利用相談」をどの程度実施したかの報告を求めているという結果は、すでに問 1 で見たように「特定型」を置いている自治体が「基本型」に比べて明らかに少ないことから生じている可能性がある。

上記以外の特徴としては、7 割以上の自治体担当者が「子どもの健康や発達に関する相談」について、6 割以上の自治体担当者が「市町村による子育て支援事業の紹介」「離乳食やしつけなど子どもの育て方に関する相談」について報告を求めている点、また、3 割～4 割の自治体担当者が報告を求めている内容は多岐にわたっており、それらは「民間が実施する子育て支援事業の紹介」「家庭の経済的問題に関する相談」「パートナーとの関係性に関する相談」「親族や友人等との関係性に関する相談」「本人や家族等の健康に関する相談」「本人や家族等の障害や疾患に関する相談」「就労と子育てとの両立支援に関する相談」である点を挙げることができる。

「その他」を選択した自治体は 36 か所であったが、記述欄に回答を記入した自治体は 38 か所あった。一方、これらの回答の中には、この問いの「その他」の回答として符合しないものもあり、それらを除く 24 か所に関する結果は、「いじめ・不登校・進路に関する相談 (1 件)」「家庭環境に関する相談 (1 件)」「疑いを含む虐待に関する相談 (2 件)」「教育的な相談 (1 件)」「機関間の連携や情報共有が必要な困難ケース (3 件)」「市の担当課に相談するよう助言したケース (1 件)」「食事・排泄・睡眠・健康・運動・発達・言葉・心理・就園の 8 項目 (1 件)」「妊娠・出産・ひとり親・虐待・DV・非行・いじめ等 (1 件)」「妊娠・出産に関する相談 (2 件)」「相談内容はすべて (4 件)」「支援方法 (対応状況) と今後の課題 (2 件)」「病後児保育や一時(預かり)保育に関する相談 (1 件)」「急を要する心配なケースの相談 (1 件)」「要支援家庭の利用や養護に関する情報・相談 (2 件)」「養育態度 (1 件)」であった。

問 20 は、利用者支援事業 (基本型) の利用のきっかけ (入口、経路) に関して、どれを報告の項目としているかについて、9 つの選択肢から選択 (複数選択可) を求めるものであり、その結果を表 2-24 に示す。

どの項目についても選択率がそれほど高くないのは、選択肢「9: (きっかけについては) 特に報告を求めている」が約 3 割に達していることから分かるように、利用者支援事業 (基本型) について、相談に至るまでのきっかけは、自治体担当者にとってはそれほど重要視されていない可能性がある。

「その他」を選択した自治体 15 か所中、記述欄に回答を記入した自治体は 13 か所であった。一方、これらの回答の中には、この問いの「その他」の回答として符合しないものもあり、それらを除く 10 か所に関する結果は、「直営のため一挙に情報共有できるので一非該当 (2 件)」「きっかけはすべて必要で求めている (1 件)」「ホームページ (1 件)」「利用者支援事業 (特定型) や他区の拠点 (1 件)」「地域子育て支援拠点のひろば利用から (1 件)」「地域子育て支援拠点や各種イベント先等への出張相談 (1 件)」「保護者同士の口コミ (1 件)」「民間の事業者からの紹介 (1 件)」「利用者の親族や市民からの紹介 (1 件)」となっていた。

表 2-24 利用のきっかけとして自治体担当者が基本型に求める報告の項目（複数選択可）（n=295）

問 20	報告の項目（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	利用者支援専門員による施設内巡回	77	26.1
2	利用者支援専門員による地域活動	51	17.3
3	利用者本人が広報やチラシを見て来所	128	43.4
4	地域子育て支援拠点の職員からの紹介	127	43.1
5	地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介	45	15.3
6	行政からの紹介	81	27.5
7	関係機関からの紹介	104	35.3
8	その他（具体的に：)	15	5.1
9	（きっかけについては）特に報告を求めている	102	34.6

問 21 は、利用者支援事業（基本型）の相談対応・支援方針に関して、どれを報告の項目としているかについて、6つの選択肢から選択（複数選択可）を求めるものであり、その結果を表 2-25 に示す。

表 2-25 相談対応・支援方針として自治体担当者が基本型に求める報告の項目（複数選択可）（n=295）

問 21	報告の項目（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	傾聴・共感、助言	192	65.1
2	情報の提供、紹介	208	70.5
3	関係機関の仲介・支援依頼	173	58.6
4	関係機関の仲介を行った場合の連絡先	102	34.6
5	その他（具体的に：)	7	2.4
6	（相談対応・支援方針については）特に報告を求めている	57	19.3

選択肢「1」については、傾聴・共感が相談に求められる支援者側の技能や態度であり、報告項目として必要なのは「助言」の内容であろう。6割～7割の自治体担当者が「助言」「提供・紹介した内容（情報）」「関係機関を仲介して依頼した内容（情報）」を重要視していることがうかがえる。

「その他」を選択した自治体は7か所であったが、記述欄に回答を記入した自治体は8か所であった。一方、これらの回答の中には、この問いの「その他」の回答として符合しないものもあり、それらを除く5か所に関する結果は、「サービスをどのように調整したか」「関係機関への連絡方法（電話、文書など）」「支援の終結・継続の別」「項目は定めず（必要なものはすべて）」「要保護対策地域協議会との連携内容」であり、それぞれ1件ずつであった。

問 22 は、利用者支援専門員が関係機関と一緒に参加したケース会議等の内容に関して、その報告を求めているか否かを尋ねたものであり、その集計結果を表 2-26 に示す。求めている自治体と求めている自治体とがほぼ半数ずつに分かれている。

表 2-26 利用者支援専門員が参加したケース会議等の内容に関して報告を求めているか否か (n=295)

問 22	相談対応件数 (総数) カテゴリ (選択肢)	被選択数	比率 (%)
1	求めている	131	44.4
2	求めていない	153	51.9
3	無回答	11	3.8

問 23 は、自治体担当者が利用者支援事業（基本型）から提出された相談対応に関する報告をどのように活用しているのかについて、8 つの選択肢から選択する（複数選択可）よう求めるものである。その結果は表 2-27 に示す通りである。まず、利用者支援事業（基本型）からの報告であるため、当該の利用者支援事業（基本型）の改善のために活用するという選択率が最も高く（約 70%）となっている。この項目以外で、選択率の高い順序は、地域子育て支援拠点事業にかかわる同じ問い（アンケート調査 A①の問 8）の結果とほぼ同じであるものの、いずれの選択率も利用者支援事業（基本型）のほうが高くなっていることから、自治体としては、地域子育て支援拠点事業からの相談対応に関する報告よりも、利用者支援事業（基本型）からの相談対応に関する報告を重視していると言えよう。このことは、「特に活用していない」という選択率が拠点では 3.8%、基本型では 0.7%となっていることから推測できる。

表 2-27 利用者支援事業（基本型）から受けた相談対応に関する報告の活用状況（複数選択可） (n=295)

問 23	相談対応の報告を自治体担当者は何に活用するか (選択肢)	被選択数	比率 (%)
1	自治体の施策に活用	140	47.5
2	子ども・子育て支援事業計画に活用	125	42.4
3	役所内部や関係機関との連携に活用	198	67.1
4	市民に統計データとして開示	23	7.8
5	地域子育て支援拠点事業の運営（または相談対応等）の参考として活用	131	44.4
6	利用者支援事業（基本型）の運営（または相談対応等）の改善に活用	208	70.5
7	その他（具体的に：ここは自由記述）	7	2.4
8	特に活用していない	2	0.7

「その他」を選択した自治体は 7 か所であったが、記述欄に回答を記入した自治体は 6 か所であった。それらの結果は、「医療機関との会議での報告に活用」「子育て支援機関のネットワークづくりや社会資源の開発の参考にしている」「専門職のスキルアップを図る研修内容に活用している」「行政の母子保健サービスに活用」「母子の実態把握に活用」「利用者の心身の負担の軽減に活用」（各 1 件ずつ）であった。

問 24 は、利用者支援事業（基本型）を実施することで得られる効果について、この事業を実施している自治体（347 か所）に 12 の選択肢から当てはまると考えるものを選択する（複数選択可）よう求めたものである。その結果は表 2-28 に示す通りである。

利用者支援事業（基本型）は、そもそも、子育て家庭が身近な場所における気軽な相談を通して、それぞれのニーズに応じて、必要とするサービスや資源などを着実に利用できるように支援する役割を担うもので

あるので、「具体的な支援・サービスにつなぐことができる」が最も選択率が高く、次に高い選択肢が「多様な家庭のニーズが把握できる」「隠れた個別ニーズを発見しやすい」「相談のハードルが低くなる」となっている。また、必要とするサービスや資源などの利用につなげるためには、「地域資源や関係機関との連携が深まる」ことが必要となるが、これについても50%以上の選択率となっている。つまり、半数以上の自治体担当者が、こうした5つの項目に該当する効果が実際に得られていると判断しているものであり、これはこの事業が効果的であることの証左であろう。また、「虐待発生の一助となる」という効果も半数以上の自治体担当者が評価している。

表 2-28 利用者支援事業（基本型）の実施によって得られる効果（複数選択可）（n=347）

問 24	基本型実施による効果（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	多様な家庭のニーズが把握できる	233	67.1
2	隠れた個別ニーズを発見しやすい	208	59.9
3	具体的な支援・サービスにつなぐことができる	270	77.8
4	モニタリング（＝経過の観察）がしやすくなる	111	32.0
5	相談のハードルが低くなる	203	58.5
6	地域資源の情報量・質が重層化する	85	24.5
7	地域子育て支援拠点職員の対人援助の質の向上	97	28.0
8	地域資源や関係機関との連携が深まる	199	57.4
9	地域資源や関係機関からの紹介が増える	92	26.5
10	地域における子育て家庭への理解が深まる	113	32.6
11	虐待の発生予防の一助となる	191	55.0
12	その他（具体的に：ここは自由記述）	4	1.2

「その他」を選択した自治体は4か所であったが、記述欄に回答を記入した自治体は2か所であった。それらの結果は、「現状としては、基本型に特化した効果を図ることが困難」「支援の方針が広がっている／利用者に寄り添った丁寧な支援ができていく」（各1件ずつ）であった。

問 25 は、自治体職員が「利用者支援事業（基本型）の相談対応における課題」だと捉えていることを自由に記述するように求めたものであるが、194の自治体の職員による記述が得られた。地域子育て支援拠点事業に関する同様の質問（アンケート調査 A①の問9）の際に得られた記述数よりは、はるかに少ないものの、相当な量の記述が得られたため、「こうした内容の記述が～人分（～自治体分）あった・見られた」などという整理の仕方は困難であると判断した。そこで、これらの記述全体をよく読み、その内容を分析・整理した結果、「その他の問題点」を含む7つのカテゴリを得ることができた（表 2-29）。なお、表中の各カテゴリに記載されている項目は、それぞれに含まれる代表的な記述をまとめた形で抜き書きしたものである。

表 2-29 自治体担当者が捉える利用者支援事業（基本型）の相談対応における課題（自由記述回答）

<p>カテゴリ 1：不十分な事業の広報・周知（認知度）</p> <p><i>利用者支援事業（基本型）そのものの広報・周知が不十分なため、相談対応も含んだ事業展開が進んでいないとする意見群</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民に対する（利用者支援事業の窓口や支援員の存在についての）認知度が低い ・関係機関に対する（利用者支援事業の窓口や支援員の存在についての）認知度が低い ・名称だけではわかりにくいいため、利用者支援事業への理解が進んでいない ・SNS 等で常に情報発信することで周知を図り、潜在的ニーズの掘り起こしが必要である
<p>カテゴリ 2：人材育成を通じた利用者支援専門員の資質向上の問題</p> <p><i>研修などによる人材育成の仕組みが不十分であるため、専門員の資質向上等が図られないまま相談対応にあたってしまっているとする意見群</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門員の資質向上を図る研修会が必要だが、研修会が開催されていない、研修会の持ち方が明確でない、専門的な研修を担当できる講師がいないなどの問題がある ・制度改正が度々なされるため、専門的な知識を深める継続的な研修体制が必要である ・相談対応を円滑におこなうための情報・知識が不足している（例えば、他機関の機能やサービス内容の把握、幅広い関連分野における知識の獲得、最新の情報収集などがなされていない） ・専門員の相談スキルの平準化（現状では専門員間のスキルの差が出ている）とスキルアップが必要であることに加えて、専門員の精神的ケアを担える仕組みも必要である ・多様化している相談に対応できる相談技術等の力量が専門員に備わっていない・向上していない <u>必要とされる資質・力量・スキル</u> → 相談しにくい雰囲気解消する力 日常的な関わりの中で状況を把握する力 利用者との信頼関係を構築する力 個別ニーズに早期対応する力 家庭の事情にどの程度踏み込むかを見極める力 継続的な支援を進める力 リスクが高いケースで拒否された場合に介入を継続していける力 受けた相談を抱え込みすぎない姿勢 感情移入しすぎず冷静な判断を下す力 ・記録にかかわる問題点 → 相談記録がつけられていない 記録の活用ができていない 記録の整理方法が不十分である 個別相談記録作成のための時間が十分に確保できない 相談数が多くて記録が間に合わない（間に合わせるためには、時間外勤務となる）
<p>カテゴリ 3：人材配置・人材不足に関する問題</p> <p><i>適切な人材配置（特に人数）がなされないこと、相談内容に対応できる専門性を備えた人材が確保されていないために、十分な相談対応ができていないとする意見群</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ・経験豊かな専門員を継続的に確保や高い資質が備わった専門員の確保が難しい ・複数の専門員を配置できないため（1人配置のため）、多様な問題が起きている（例えば、負担が大きすぎる、地域に出たり窓口を一時離席したりした際に相談対応ができない 複数の相談者があったときに十分な対応が難しい） ・相談件数が増加しているため、今の専門員の人数では十分に対応しきれない ・専門員が正規職員ではない（非常勤職員である）ため、あるいは、専門員が常駐できていないため、十分な相談対応ができていない ・職員（専門員）が不足しているせいで、業務が縦割りに分担されてしまう傾向にある

- ・専門員などの人員増を図るための予算措置がなされる見通しが無い
- ・センター長が正職員でないため、他機関との連携が取りにくい

カテゴリ4：他の事業や他の機関との連携および役割分担に関する問題

同じ事業者どうしや他の事業者との情報共有や連携・役割分担、つなぎ先の関係機関（専門機関）との情報共有や連携・役割分担がうまくいっていないとする意見群

- ・日常的な関係機関との連携、情報収集や連携機関への利用者のつなぎ、関係機関との緊密かつ迅速な連携、関係機関との情報共有などがスムーズにできていない

具体的な「できていないこと」に関する記述 → ネットワークの構築 関係機関と連携する時の個人情報の取り扱いに関するルール設定 インフォーマルな支援の把握と連携 地域子育て支援拠点事業との連携と役割分担 地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業の相談の区分 要対協の実務者会議のメンバーに入っていない 支援プランを実行していくための関係機関との連絡調整 関係機関との信頼関係の構築 連絡会議・ケース会議の日程調整 関係機関と連携した予防型支援体制の構築 民間事業者との情報共有

- ・他の市区町村との情報交換や連携、担当部署間の連携が十分に進んでいない
- ・利用者支援事業（母子保健型）や子育て世代包括支援センターとの関係性（連携や役割分担など）に関する問題点

問題とされる具体的な記述 → 母子保健型との情報連携・共有・役割分担 母子保健型の職場と離れているため情報共有がスムーズにできない 基本型を母子保健型と一体的に実施しているため母子保健型による対応が中心となっている 発達や子育て相談は母子保健型が対応するため基本型でカバーする相談数が少ない 子育て世代包括支援センター開設に伴う機関連携や情報共有

カテゴリ5：紹介先・つなぎ先としての資源・サービスの少なさ

利用者支援事業として利用者に対して紹介する資源やサービス、利用者につなぐ資源やサービスが少ないことが問題であるとする意見群

- ・自治体内に利用者の相談をつなぐ先やサービスが少ない
- ・自治体内に利用者で紹介する社会資源が少ない
- ・地域資源の開発が必要だが、そこまでは十分に手が回らない
- ・利用者のニーズを把握しても、そのニーズを満たすサービスや地域資源が不足している

カテゴリ6：相談内容の多様化・複雑化・深刻化などから生じる問題

社会の変化と利用者支援事業の周知により、多様で複雑な相談内容や深刻な相談内容が増加してきており、それらに十分に対応できていないことが問題だとする意見群

- ・相談内容の多様化、複雑化、深刻化によって、相談対応が難しくなっている

問題とされる具体的な記述 → 即座の解決が困難な事例の増加 外国人からの相談の増加 転入家庭への情報提供やその後の状況把握が難しい 一時預かりから相談につながる案件の中に、継続支援が必要となるケースが増加している 保育所入所等への事前相談が多くなっている 相談内容が「生活全般的な相談」「経済（家計）の相談」「パートナーとの関係」「親の疾病」等多岐にわたっている 不登校や保護者の精神的不安定など高い専門性を要する継続的な支援が求められる相談が増えている

カテゴリ 7：窓口の構造・環境が持つ問題、事業の仕組みが持つ問題、関連施策・サービスが持つ問題、それらから生じる問題

相談窓口の環境、利用者支援事業の特徴である「待つ支援」、他の施策やサービスとの関連性などの問題、あるいはそれらから生じる問題によって、相談対応が十分にできていないことが問題だとする意見群

- ・個室がないため、個別相談の場の確保ができず、プライバシーの保護が課題となっている
- ・子どもを遊ばせながら相談できる環境が整っていない
- ・窓口を役所に置いているため気軽に相談に来られない住民がいる（敷居が高い）／役所以外にも相談窓口を設置することが必要
- ・相談に来ることができない家庭、学齢期の子どもがいる家庭への対応（幅広い年代への対応）が不十分である
- ・保育所の入所に関する情報を希望する相談が多いが、待機児童が多く、解決に至らない
- ・出張による相談機会を提供する必要がある（例えば、身近なところで相談を受けてもらえるよう出張する 出張相談の開催日・場所の周知 親子が集まる場への巡回によって相談につなげるなど）
- ・若い世代への対応として、メールや SNS 等を活用とした相談対応の工夫が必要
- ・相談内容が集計報告で終わっていることが多い⇒十分な相談内容の分析をするために、専門員どうしが相談内容を情報共有できる場づくりやアセスメントシート・個別相談計画など共有の様式づくりをしていく必要がある
- ・電話やメールによる匿名相談の場合、継続支援が必要と思われるケースへの対応が不十分となる
- ・専門員が役所に平日のみ配置されており、仕事をしている人は相談機会が限られてしまう
- ・利用者支援事業（基本型）の専門員と地域子育て支援拠点の職員とが連携して、互いの支援に対する意識を向上させていく必要がある

カテゴリ 8：その他の問題点

- ・無償化により制度が複雑化したので、関連の情報提供の内容が難しくなっている
- ・この事業を始めたばかりなので、課題より期待が大きい
- ・この事業を始めたばかりなので、対応にとまどっている
- ・建物の老朽化で、事業展開の支障をきたしている
- ・相談に来所される利用者のアクセス（公共交通機関）が不便である
- ・効果的な業務拡大を検討することが課題である
- ・今後、事業評価をどのように展開していくかが課題である
- ・地域で暮らすうえでの助け合いや仲間づくりに広がるようなアプローチも取っていく必要がある
- ・相談者のほとんどが、地域子育て支援拠点の利用者である

問 26 は、自治体職員に「利用者支援事業（基本型）の相談対応に対して今後期待すること」を自由に記述するように求めたものである。171 の自治体の職員による記述があり、「特になし」が 1 件あったため、170 の記述を分析の対象とした。地域子育て支援拠点事業に関する同様の質問（アンケート調査 A①の問 10）の際に得られた記述数よりはるかに少ないものの、相当な量の記述が得られたため、この問いでは、「こうした内容の記述が～人分（～自治体分）あった・見られた」などという整理の仕方は困難であると判断した。さらに、すでに問 14 において（選択肢の形式で）同じように「期待する内容」を尋ねているので、この選択肢

に該当する回答も除いたところ、54 件の自治体職員の記述が残った。これらの記述を分類したところ、「その他の期待」を含む 7つのカテゴリを得ることができた。以下は、こうした手続きによって得られた分析結果（表 2-30）であり、各カテゴリには、そこに含まれる代表的な記述をまとめた形で抜き書きしてある。

表 2-30 自治体職員が今後に期待する利用者支援事業（基本型）の相談対応（自由記述回答）

<p>カテゴリ 1：研修を通じた職員（利用者支援専門員）の資質向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修などを通して、利用者支援専門員のスキルが向上していくこと、専門性が高まることを期待する ・経験を重なることで、支援のレパートリーを増やしていくこと ・子育て支援に関する多様な情報を、利用者のニーズに応じてスムーズに提供する力や利用者が選択できるよう促す力を養うこと ・利用者支援専門員のスキルアップによって、さらに悩み等が早期に解決されること、利用者の自己決定への支援が確立すること ・変化する資源や制度・サービスに関する情報を職員全員で共通理解することを通して、的確な利用者への情報提供へと結びつけていく
<p>カテゴリ 2：利用者支援事業の周知とさらなる継続・発展</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この事業の認知度を向上させ、利用のハードルも下げて、より多くの利用者が適切な子育て支援を利用できるようになること ・身近な相談機関として住民から認知されること ・この事業が、子育てに関する切れ目のない支援を目指す施策の一つとして確立すること ・相談の入り口を増やしていくことによって、現在得られている効果が継続すること、今後も安定に事業運営できること
<p>カテゴリ 3：相談に出でこない・相談に結びつかない家庭へのアプローチ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域子育て支援拠点の利用者以外の家庭等にも、より広く相談支援を行える体制を構築すること ・相談のため来所できなくて、子育てに悩んでいる方はまだまだいる（多い）と思うので、そういった住民に対しても、広くこの事業の活動を周知する ・来所せずに、家庭で子育てしている方にも、何らかの形で支援ができることを期待する ・相談できずに悩んでいる人にとって、相談しやすいと感じられるような関係づくりや、情報提供などができる存在になること
<p>カテゴリ 4：人材不足の解消（人材確保）と相談対応に必要な「場所」「時間」の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談件数が増加しているため、現状の人員では対応しきれないため、人材の確保が期待される ・利用者支援事業に携わる職員の業務量が増加傾向にあるため、人員を増やす等の対応が求められる ・多様化するニーズに対応するために必要な人材や時間・場所を確保し、利用者一人ひとりに寄り添ったきめ細やかな切れ目のない支援ができるような体制を構築していくことに ・より広汎な相談に応じることができる能力を備えた人材の育成・確保、また、そうした相談対応を可能とする体制の構築
<p>カテゴリ 5：切れ目のない支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母子保健型および特定型と連携を取って、要支援の対象となる母子等を減少させること

- ・要支援の対象となる家庭に対して、早期から関連事業を周知することにより、安心して子育てができるよう支援すること
- ・妊娠期から子育て期の相談窓口として、住民にとって相談しやすく気軽に立ち寄り相談できる場所となること
- ・相談後の利用者の状況把握（モニタリング）をしていくことで、妊娠期から 18 歳まで継続して子育て支援をおこなっていくこと
- ・ポピュレーションアプローチ（との連携）によって、ハイリスク家庭を少しでも減らしていくこと

カテゴリ 6：地域子育て支援拠点等との連携強化

- ・地域子育て支援拠点事業や他の子育て支援策とうまく連携させることで、より隙のない子育て支援を展開していくこと
- ・地域子育て支援事業とのさらなる連携による相談機能の強化
- ・地域の子育て支援施設の間に温度差があり、連帯の難しさを感じるため、今後さらに支援を円滑に行うためにも、地域子育て支援拠点等の施設間の相談対応レベルの均衡化が図られることを期待する
- ・「また来たい、あの専門員さんと話をしたい」と思ってもらい、足を運んでもらうことで、地域子育て支援拠点の利用促進につながることを期待している

カテゴリ 7：その他の期待

- ・児童虐待の予防や不登校・ひきこもり等に対する支援が今後ますます必要となるので、本事業がそれらに的確に対応していくことを期待する
- ・家庭児童相談室との密接な連携により、児童虐待の予防、早期発見が可能となる
- ・国際的ニーズに対応できるサービスの提供ができること
- ・職員のスキルにかかわらず、幅広い情報を一定レベルで提供できる「共通ツール」の作成を期待する
- ・相談窓口そのものを一本化すること
- ・働く母親を応援することができるような支援体制の充実と、町ぐるみで子育てをしていけることに期待している
- ・市役所には相談しにくいけど、支援センターの先生なら相談できるという「利用者と専門員の人間関係の構築」に努めてもらいたい
- ・他の専門職と違い、「点」ではなく継続的な関わりから相談ができるという特性を生かして、利用者の希望が生かしてほしい
- ・専門員が、何気ない会話から利用者をつながることによって、子育ての不安を解消し、安心感を与えられる存在になることを期待する

2. アンケート調査 B（利用者支援専門員・拠点職員対象調査）について

（1）フェイスシートの分析

利用者支援事業（基本型）を実施している 720 か所に郵送し、439 か所から返送を得ることができた（回収率は 61.0%）。返送された回答の中に不適切な内容を含むものは見られなかったため、この 439 か所からの回答すべてを分析対象とした。

まず、設問 F1 の集計結果として、都道府県別の返送数、すなわち返送した市区町村の箇所数を以下に示

すこととする。北海道 36、青森県 3、秋田県 2、岩手県 2、宮城県 12、山形県 3、福島県 4、新潟県 12、栃木県 7、茨城県 5、群馬県 1、埼玉県 22、千葉県 17、東京都 62、神奈川県 22、長野県 8、山梨県 3、静岡県 11、愛知県 21、岐阜県 7、石川県 4、富山県 5、福井県 2、三重県 9、和歌山県 3、大阪府 34、京都府 9、滋賀県 18、奈良県 8、兵庫県 24、岡山県 4、島根県 1、鳥取県 0、広島県 9、山口県 0、愛媛県 6、香川県 6、徳島県 0、高知県 1、福岡県 14、長崎県 2、熊本県 4、佐賀県 3、大分県 5、宮崎県 1、鹿児島県 6、沖縄県 1、総計 439 であった。

なお、設問 F2 については個人情報を含むため、得られた結果は掲載しない。

(2) アンケート調査 B①の分析

問 1 は、回答者である利用者支援事業（基本型）の専門員に、自分が所属する運営主体を 7 つの選択肢から 1 つを選ぶよう求めるものであり、その度数分布の結果を表 2-31 に示す。

表 2-31 利用者支援事業（基本型）の専門員の所属先（n=432）

問 1	運営主体（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	自治体	311	72.0
2	社会福祉法人	37	8.6
3	学校法人	2	0.5
4	NPO 法人	59	13.7
5	社会福祉協議会	6	1.4
6	任意団体	1	0.2
7	その他（具体的に：ここは自由記述）	16	3.7

回答総数 439 のうち 7 か所が無回答であったため、表 2-31 における比率算出の際の母数は 432 である。自治体に所属する専門員がもっとも多く、次いで NPO 法人、社会福祉法人と続いている。「その他」の 16 か所については、公益財団法人が 5 か所、株式会社が 4 か所、一般社団法人が 3 か所、役場が 2 か所、医療法人社団が 1 か所、企業組合労協センター事業団（地域福祉事業所）が 1 か所であった。

問 2 は、回答者である利用者支援事業（基本型）の専門員に、自分が勤務する場所を 8 つの選択肢から 1 つ（主な場所）を選ぶよう求めるものであり、その度数分布の結果を表 2-32 に示す。

表 2-32 利用者支援事業（基本型）の専門員の勤務場所（n=431）

問 2	運営主体（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	地域子育て支援拠点事業所	196	45.5
2	市役所、役場等	84	19.5
3	公共施設、公民館、児童館	47	10.9
4	保健（福祉）センター	44	10.2
5	保育所、認定こども園、幼稚園	40	9.3

6	ビル、商業施設、空き店舗等	8	1.9
7	専用施設	5	1.2
8	その他（具体的に：ここは自由記述）	7	1.6

回答総数 439 のうち 8 か所が無回答であったため、表 2-32 における比率算出の際の母数は 431 である。基本型の専門員のうち、地域子育て支援拠点に勤務している者がもっとも多く、次いで市役所や役場などの庁舎内（約 2 割）、以下、公共施設・公民館・児童館、保健（福祉）センター、保育所・認定こども園・幼稚園（それぞれ約 1 割前後）となっている。「その他」の 7 か所については、8 か所の専門員が具体的に記述していた。しかし、これらのうち 2 か所分は「場所」の記載ではなかった。残り 6 か所分の内訳は、福祉事務所が 2 か所、介護老人施設 1 か所、公共の複合施設内が 1 か所、公共施設の中の子ども家庭支援センターが 1 か所、公共施設の中の子ども発達支援センターが 1 か所であった。

問 3 は、2019 年 9 月（1 か月間）の業務内容別の業務量を、業務全体を 100% になるように数値の記述を求めるものであった。業務内容としては、①施設内相談、②出張・訪問相談、③記録・報告業務、④情報収集、⑤会議・打ち合わせ、⑥ケース会議、⑦連携のための外出、⑧その他（具体的に： ）という 8 つのカテゴリを準備した。以下、①～⑧の業務内容別に、それぞれの結果を表 2-33～表 2-40 に示す。

表 2-33 からは、相談に応じること、さらには身近な場所（施設）への来所者への相談対応が、利用者支援事業のもっとも基本的な役割であることから、この施設内相談が占める業務量が 60% 以上となっている箇所数が最多の約 3 割となっているが、それ以外はかなり多様に分布していることが看取できる。

表 2-34 を見ると、施設の外にアウトリーチをして相談に応じるという業務の比率は全体的に低く、全業務量の 10% に満たないとする箇所数が最多の約 6 割になっている。一方で、全業務量の 30% 以上をアウトリーチによる相談対応に割いている箇所数も約 1 割に達している。また、相談対応にとって、継続相談の際に以前の相談内容を確認する、専門員どうして相談対応の方向性を共有する、他の専門職や専門機関に引き継ぐなど、記録はさまざまな観点で利用者支援事業において重要な業務である。一方で、他の業務もこなす必要もあるため、表 2-35 に示されているように、現実的には記録・報告は全体業務の 10%～30% の範囲内で実施されている所が多いようである。

表 2-33 業務内容「①施設内相談」の業務量（n=419）

問 3	業務量（業務全体を 100% とした場合）	被選択数	比率（%）
1	10% 未満	26	6.2
2	10% 以上 20% 未満	42	10.0
3	20% 以上 30% 未満	58	13.8
4	30% 以上 40% 未満	73	17.4
5	40% 以上 50% 未満	54	12.9
6	50% 以上 60% 未満	46	11.0
7	60% 以上	120	28.6

表 2-34 業務内容「②出張・訪問相談」の業務量 (n=419)

問 3	業務量 (業務全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	10%未満	250	59.7
2	10%以上 20%未満	77	18.4
3	20%以上 30%未満	47	11.2
4	30%以上	45	10.7

表 2-35 業務内容「③記録・報告業務」の業務量 (n=419)

問 3	業務量 (業務全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	10%未満	91	21.7
2	10%以上 20%未満	146	34.8
3	20%以上 30%未満	125	29.8
4	30%以上	57	13.6

情報収集も利用者支援事業の相談対応にとっては重要な業務である。なぜなら、子育て支援に関する地域資源（社会的資源）やサービスの内容は時々刻々と更新され変わっていくので、専門員はそれらを知っておき、利用者に提供する必要があるからである。しかし、他の業務を担う必要もあるため、表 2-36 に見られるように、現実的には優先順位が低くなり、全体の約 9 割が 20%未満の業務量となっている。

表 2-36 業務内容「④情報収集」の業務量 (n=419)

問 3	業務量 (業務全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	10%未満	235	56.1
2	10%以上 20%未満	132	31.5
3	20%以上 30%未満	40	9.6
4	30%以上	12	2.9

会議・打ち合わせ（表 2-37）、ケース会議（表 2-38）、連携のための外出（表 2-39）についても、情報収集と同じような分布となっており、全体の約 9 割が 20%未満の業務量となっている。特に、連携のための外出は全体の約 7 割が 10%未満の業務量となっており、最も時間を割くことが難しい業務となっている。

表 2-37 業務内容「⑤会議・打ち合わせ」の業務量 (n=419)

問 3	業務量 (業務全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	10%未満	211	50.4
2	10%以上 20%未満	163	38.9
3	20%以上 30%未満	31	7.4
4	30%以上	14	3.3

表 2-38 業務内容「⑥ケース会議」の業務量 (n=419)

問 3	業務量 (業務全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	10%未満	371	88.5
2	10%以上 20%未満	39	9.3
3	20%以上 30%未満	6	1.4
4	30%以上	3	0.7

表 2-39 業務内容「⑦連携のための外出」の業務量 (n=419)

問 3	業務量 (業務全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	10%未満	290	69.2
2	10%以上 20%未満	98	23.4
3	20%以上 30%未満	24	5.7
4	30%以上	7	1.7

その他の業務 (表 2-40) については、全体の約 7 割が 10%未満の業務量となっているが、全体の約 1 割は 30%以上の業務量になっている。実際に「その他」を選んで、その内容を具体的に記述した回答者 (専門員) は 123 名であった。設問には、「その他」が「相談対応に関連する業務のうちその他」なのか、「上述①～⑦までの業務以外のその他」なのかが明示されていなかったが、回答は非常に多様であったことから、ほとんどの回答者は後者の意味で記述をしたと思われる。

表 2-40 業務内容「⑧その他」の業務量 (n=419)

問 3	業務量 (業務全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	10%未満	304	72.6
2	10%以上 20%未満	48	11.5
3	20%以上 30%未満	26	6.2
4	30%以上	41	9.8

以下、回答を分類・整理した結果を件数とともに示すが、1 人が複数の業務を記述しているケースはダブルカウントしており、「連携のための連絡」「利用者への情報提供」など、上記①や⑦の業務に含まれると思われる回答は削除しているため、件数の合計は 123 とはならない。

- ・子育てひろばや支援センターのプログラム (イベント・講座・座談会・誕生会等) の運営や講師などにかかわる業務 (29 件)
- ・情報 (保育所など) 提供用資料、情報誌、プログラム等のチラシ、ガイドブックなどの作成 (取材も含む)・配布業務 (16 件)
- ・子育てひろばや支援センターの業務 (業務内容は特定できない) (15 件)
- ・子育てひろばや支援センターの利用者を対象とした相談対応 (含 アドバイス) や相談会の運営にかかわる業務 (10 件)

- ・行政のホームページ・ポータルサイト・アプリなどからの情報発信・配信やそれらの宣伝に関する業務(10件)
- ・妊産婦支援、乳幼児健診など母子保健事業への協力業務(10件)
- ・研修の運営や講師などにかかわる業務(10件)
- ・見学者対応、実習生対応、中学生交流の受け入れ、不登校生等受け入れに関する業務(7件)
- ・遊びの提供や案内、交流促進など子育てひろばや支援センターの利用者への対応(相談以外)業務(7件)
- ・子育てひろばや支援センターの環境整備に関する業務(6件)
- ・就学前の保育・教育利用者へのサービス(申請書配布、申請書受付、保育所面接、保育受付の相談、幼稚園説明会など)にかかわる業務(6件)
- ・子育てひろばや支援センターの事業計画・企画・予算等の事務(4件)
- ・地域の子育てサークル、子育てサロン、子育てグループへの支援業務(4件)
- ・家庭訪問の準備業務(3件)
- ・地域への出前講座・出張ひろばに関する業務(2件)
- ・ファミリー・サポート・センター事業を兼務(2件)
- ・一時保育に関する業務(2件)
- ・地域の子育て支援に関する資源の育成にかかわる業務(2件)
- ・以下、1件ずつ：掃除、地域課題の発見と共有のための場づくり、不承諾者のフォロー

以上の「その他の業務」に関する結果から、利用者支援事業(基本型)の専門員は、それぞれの過去のキャリアで身に付けた資質や持っている資格などに応じた働きを期待されている業務-専門員として期待される本来の業務-に加えて、実に多様な業務を期待され、担っていることが推測できる。

問4の基本型の専門員として利用者支援事業に期待されていると思う相談対応の機能に関する結果(複数選択可)は、以下の表2-41に示す通りである。無回答が6か所分あったので、比率を算出する際の母数は433である。この表から、個別ニーズの把握に基づく対応、気軽に敷居の低い相談、育児不安への対応の選択率、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑な利用支援が非常に高いことが分かる。

表2-41 専門員が利用者支援事業(基本型)に期待されていると思う相談対応の機能(複数選択可)(n=433)

問4	相談対応の機能(選択肢)	被選択数	比率(%)
1	身近な場所を生かして、利用者が気兼ねなく相談できる	397	91.7
2	職員との日常会話を通して、利用者が子育ての不安を解消できる	350	80.8
3	職員が利用者同士をつなぐことによって生じる交流(相互相談・相互援助)	274	63.3
4	日常的な遊びの場で、利用者が子どもへのかかわりを習得していく(養育力の獲得)	238	55.0
5	職員とのかかわりを通して、利用者が子どもとの暮らしの見通しが立つようになる(肯定的な養育イメージや将来展望の獲得)	239	55.2
6	職員が利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用支援等を行う	407	94.0

7	利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるようにする	351	81.1
8	職員が地域の子育て資源の育成及び社会資源の開発を行う	161	37.2
9	その他（具体的に：ここは自由記述）	19	4.4

アンケート調査 A②の問 14 において、自治体職員が利用者支援事業（基本型）の相談対応に期待する内容を尋ねている（表 2-18）が、その結果とこの表 2-41 の結果とを比較すると、選択肢 3「利用者同士のつながりの促進」と選択肢 4「養育力の獲得支援」が高い比率になっており、こうした間接的な支援も自らの役割であると認識する専門員が比較的多いことがうかがえる。「その他」19 名分のうち、その内容を具体的に記述した回答者（専門員）は 18 名であった。これらの回答を整理すると、「他機関・関連機関・専門職と連携し（緊密なネットワークを組み）、利用者を必要に応じて丁寧につなぎ・見守る（10 件）」「地域全体で子育てを支援するという気運を高める（2 件）」「ワンストップ窓口となって利用者に寄り添う（1 件）」「課題（虐待や生活困難など）が深刻化する前に予防的に支援する（1 件）」「利用者の様子を継続的に把握し、生活全般にわたって支援する（1 件）」「未就園児の家庭に訪問する（1 件）」「利用者支援事業（母子保健型）と連携する（1 件）」「乳幼児保育・幼児教育の利用について十分に説明する（1 件）」となる。

問 5 の利用者支援事業（基本型）における相談対応の形態に関する結果（複数選択可）は、以下の表 2-42 に示す通りである。無回答が 6 か所分あったので、比率を算出する際の母数は 433 である。この表から、すべての場所で来所による直接の相談が実施されていること、利用者支援専門員による出張相談と専門員による相談対応をしている自治体が、それぞれ 5 割程度あることが分かる。この専門員による回答とアンケート調査 A ②調査の問 16 の自治体職員による回答（表 2-20）とを比較すると、その比率に大きな相違はなく、自治体職員の認識は利用者支援専門員の回答（相談対応の形態に関する実態）とほぼ一致していると言えよう。

表 2-42 利用者支援事業（基本型）における相談対応の形態（複数選択可）（n=433）

問 5	相談対応の形態（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	利用者の来所による相談	433	100.0
2	電話による相談	388	89.6
3	メール・手紙による相談	90	20.8
4	利用者支援専門員の出張による相談	243	56.1
5	専門員による相談	196	45.3
6	その他（具体的に：ここは自由記述）	27	6.2

問 6 は、利用者支援事業（基本型）の専門員がどのように相談対応をおこなっているのかを、6 つの選択肢（複数選択可）から選ぶように求めたものである（表 2-43）。無回答が 10 あったので、比率を算出する際の母数は 429 である。

表 2-43 利用者支援事業（基本型）における具体的な相談対応（複数選択可）（n=429）

問 6	具体的な相談対応（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	様式はないがアセスメントをおこなっている	193	45.0
2	様式を決めてアセスメントをおこなっている	108	25.2
3	様式はないが個別支援計画を立てている	38	8.9
4	様式を決めて個別支援計画を立てている	43	10.0
5	関係機関をはじめとする地域資源のつなぎを行っている	376	87.6
6	ケース会議を含めた関係機関との支援のコーディネートを行っている	152	35.4

この表から、様式の有無にかかわらずアセスメントをおこなっている専門員が全体の約7割いる—様式のない方が多い—こと、これに対し、様式の有無にかかわらず個別の支援計画を立てている支援員は少ないことが分かる。また、利用者を専門機関などの地域資源につないでいる専門員は全体の約9割であること、専門員みずからが関係機関を巻き込んだ支援をコーディネートしているケースは全体の約3分の1であるも分かる。

問7は、相談対応のためだけに使用できる専用の回線が備えられているかどうかを尋ねたものであり、「ある」と答えた専門員は155（35.8%）、「ない」と答えた専門員は278（64.2%）であった（無回答が6であったため、比率算出の際の母数は433）。相談以外の連絡があることを気にしながら電話による相談対応をせざるをえないため、「時間を気にせず電話で相談も持ちかけてきた利用者と十分にやりとりできる環境」にない専門員が約6割いるということが明らかになったと言えよう。

問8は、2018年度中に利用者支援事業（基本型）が対応した相談件数（総数）を直接に記入することを求めたものである。自治体によって利用者支援事業の設置箇所数が異なるので、1か所当たりの相談対応数は算出できないが、実際に記入された数値を以下の表2-44に示すように6つのカテゴリに分類した。自治体によって年間の相談総数にはばらつきが大きいだが、これは自治体の人口規模と事業の設置箇所数の違いによるものだと考えられる。

表 2-44 利用者支援事業（基本型）における年間の相談対応件数（2018年度）（n=439）

問 8	相談対応件数（総数）カテゴリ	被選択数	比率（%）
1	300件未満	190	43.3
2	300件以上500件未満	65	14.8
3	500件以上1,000件未満	84	19.1
4	1,000件以上2,000件未満	44	10.0
5	2,000件以上	35	8.0
6	無回答	21	4.8

問9は、利用者支援事業（基本型）において対応した相談の件数や内容を行政に報告するよう求められているかどうかを尋ねたものであり、「求められている」は400（94.3%）、「求められていない」は24（5.7%）であった（無回答が15であったため、比率算出の際の母数は424）。ほとんどの自治体は基本型の専門員に相談対応に関する報告を求めていることが明らかとなった。さらに、求められている場合、行政から指定される報告様式があるかどうかを尋ねたところ、指定されているとの回答は292であった。報告を求めている自治体のうち約7割（73.0%）が、行政から指定された特定の形式を指定していることがわかる。

問10は、利用者支援事業（基本型）において対応した相談について「どのような項目を集計しているのか」「どのような項目を行政に報告しているのか」を尋ねるものであった。11の選択肢からあてはまるものすべてを選択するように求めたところ、表2-45に示すような結果が得られた。

表2-45 基本型の相談で「集計」している項目と行政に「報告」している項目（複数選択可）（n=439）

問10	項目（選択肢）	集計している		報告している	
		被選択数	比率（%）	被選択数	比率（%）
1	相談件数	417	95.0	386	87.9
2	相談者の属性	244	55.6	190	43.3
3	相談者の子どもの月齢・年齢	281	64.0	216	49.2
4	相談者の子どもの性別	160	36.5	113	25.7
5	相談の受理方法（来所、電話、メール等）	351	80.0	293	66.7
6	相談のきっかけ（入口、経路）	165	37.6	118	26.9
7	相談の内容種別	372	84.7	325	74.0
8	相談対応・支援方針 （傾聴、資源の紹介・機関へのつなぎ等）	277	63.1	220	50.1
9	相談対応ためにつないだ具体的な連携先・依頼先名	242	55.1	187	42.6
10	相談対応のための社会資源の開発について	50	11.4	51	11.6
11	その他（具体的に：ここは自由記述）	13	3.0	14	3.2
	無回答	17	3.9	46	10.5

先の問9において、約6%の自治体は利用者支援事業（基本型）に対して相談件数や相談内容の報告を求めているという結果が得られているので、すべての項目で「集計」比率のほうが「報告」比率を上回っている。また、「その他」を選んだ専門員は「集計」については13名、「報告」については14名であり、実際の記述数は13件（集計と報告とで記入欄が共通）であった。これらの回答を整理すると以下ようになる。なお、「会議・研修や他機関との情報交換や連絡内容」「件数は集計しない」「役所の窓口案内」など、この問いの「その他」に該当しない記述は除いている。

- ・「事業のなかで集計している項目」ないしは「行政に報告している項目」
- 地区・居住区別ないしは住所（5件）／相談に要した時間（2件）／継続相談／施設内相談・アウトリーチ相談別／家族状況／小さな相談も集計しているが行政には報告していない（保健センターとは共有）

問 11 では、相談対応のうち相談内容に焦点を当て、「どのような内容を集計しているのか」「どのような内容を行政に報告しているのか」を尋ねるものであった。13 の選択肢からあてはまるものすべてを選択するように求めたところ、表 2-46 に示すような結果が得られた。

表 2-46 基本型の相談で「集計」している内容と行政に「報告」している内容（複数選択可）（n=439）

問 11	内容（選択肢）	集計している		報告している	
		被選択数	比率（%）	被選択数	比率（%）
1	保育所、幼稚園、認定こども園などの利用相談・情報提供	348	79.3	299	68.1
2	市区町村が実施している子育て支援事業の利用相談・情報提供	293	66.7	246	56.0
3	民間が行っている子育て支援事業の利用相談・情報提供	230	52.4	177	40.3
4	離乳食やしつけなど子どもの育て方	321	73.1	272	62.0
5	子どもの健康や発達に関する相談	357	81.3	307	69.9
6	家庭の経済的な問題	176	40.1	160	36.5
7	夫との関係性	199	45.3	182	41.5
8	親族や友人等との関係性	179	40.8	165	37.6
9	自分や家族等の健康	201	45.8	182	41.5
10	自分や家族等の障害や疾患	180	41.0	163	37.1
11	親の就労や子育てとの両立支援	207	47.2	176	40.1
12	上記以外の地域情報	132	30.1	103	23.5
13	その他（具体的に：ここは自由記述）	66	15.0	57	13.0
	無回答	42	9.6	87	19.8

この問いに関する結果は、問 10 の結果と同様に、すべての項目で「集計」比率のほうが「報告」比率を上回っている。全体の 8 割以上が集計している相談内容は「子どもの健康や発達に関する相談」であり、7 割以上は「乳幼児の保育・教育施設の利用相談・情報提供」、「離乳食やしつけなど子どもの育て方」で、この結果は、こうした相談ニーズが実際に高いことの反映だと考えられる。また、「その他」を選んだ専門員は「集計」については 66 名、「報告」について 57 名であったが、実際の記述数は 69 件（集計と報告とで記入欄が共通）であった。これらの回答を整理すると以下のようなになる。なお、表 2-46 内の選択肢と内容的に重なっているものの、別のカテゴリで集計ないしは報告していると言及した回答もこの整理の中に入れておく。また、「項目に分けて集計していない」「記録には残しているが集計はしていない」「直営のため業務報告として統計処理をしている」など、この問いの「その他」に該当しない記述は除いている。

・「事業のなかで集計している内容」ないしは「行政に報告している内容」

通報や予防的相談も含めた児童虐待・ネグレクトに関する内容（22 件）／いじめ・不登校（園）や小中学校でのトラブルなどに関する内容（14 件）／子育て（養育不安や疲労感・精神状態など）も含めた親自身

の悩み等に関する内容 (13 件) / 妊婦・出産、産科施設や予防接種・乳幼児健診などに関する内容 (9 件) / 介護に関する内容 (7 件) / 家庭環境・家庭内の問題や近隣との関係に関する内容 (6 件) / 制度やサービスに関する内容 (5 件) / 医療や病院に関する内容 (4 件) / ことばの問題も含めた子どもの発育・発達に関する内容 (5 件) / ひとり親であることに関する内容 (2 件) / 子どもの非行や問題行動に関する内容 (4 件) / 家庭教育・しつけ・子どもの性格や行動 (ケガや事故も含む) に関する内容 (4 件) / 遊びや遊び場に関する内容 (3 件) / ファミサボも含む子どもの一時預かり (3 件) / DV に関する内容 (1 件) / 親どうしのトラブル (1 件) / 授乳・卒乳 (1 件) / 店舗等のお出かけ先 (1 件) / 習い事 (1 件) / 転出先の自治体の情報 (1 件) / 保育所に関する苦情 (1 件) / 選択肢 6・7・9・10・11 を「親自身の悩み・不安」として集計 (1 件) / 選択肢 6～12 をまとめて「その他」として集計 (1 件) / 選択肢 1～3 を「情報提供」として、選択肢 4 以下を「相談・支援」として集計 (1 件) / 以下の 6 項目に分けて集計している：①預かり (保育) ②育児や家事の援助 ③お友達づくり、遊び ④地域の支援事業 ⑤子育てに関する相談先 ⑥その他 (1 件)

問 12 は、2019 年 9 月 (1 か月間) の「相談のきっかけ (入口・経路)」の割合を、きっかけ全体を 100% になるように数値の記入を求めるものであった。きっかけは、①専門員による施設内相談、②専門員による地域活動、③利用者本人が広報やチラシを見て、④地域子育て支援拠点職員からの紹介、⑤地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介、⑥行政からの紹介、⑦関係機関からの紹介、⑧その他 (具体的に：) とした。以下、表 2-47～表 2-54 に、相談のきっかけ別の結果を示す。

表 2-47 相談のきっかけ「①専門員による施設内相談」の割合 (n=392)

問 12	きっかけ (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	10%未満	128	32.7
2	10%以上 20%未満	32	8.2
3	20%以上 30%未満	28	7.1
4	30%以上 50%未満	42	10.7
5	50%以上 70%未満	67	17.1
6	70%以上	95	24.2

表 2-48 相談のきっかけ「②専門員による地域活動」の割合 (n=392)

問 12	きっかけ (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	237	60.5
2	5%以上 10%未満	33	8.4
3	10%以上 20%未満	65	16.6
4	20%以上 30%未満	25	6.4
5	30%以上 50%未満	16	4.1
6	50%以上	16	4.1

利用者支援事業（基本型）の専門員が、施設内で声をかけられたり・声をかけたりすることが相談のきっかけとなるケースが、全体の5%未満しかない所（32.7%）と全体の70%以上ある所（24.2%）があり、二極化の様相が見られる。これに対し、専門員が地域にアウトリーチしたことが相談につながっているケースは少なく、最も多い所は全体の5%未満（60.5%）となっている。

表 2-49 相談のきっかけ「③利用者本人が広報やチラシを見て」の割合（n=392）

問 12	きっかけ（全体を 100%とした場合）	被選択数	比率（%）
1	5%未満	145	37.0
2	5%以上 10%未満	39	10.0
3	10%以上 20%未満	73	18.6
4	20%以上 30%未満	45	11.5
5	30%以上 50%未満	35	8.9
6	50%以上	55	14.0

利用者本人が何らかの情報（広報やチラシなど）を得たことが相談のきっかけとなっているケースは少なく、最も多い所は全体の5%未満（37.0%）となっているが、それ以外の割合はおおむね拮抗している。実際の専門員の立場からすれば、利用者は「相談できる人がいる場所である」ことを情報として得たために自分のもとを訪れているという認識が生じるものと思われ、そのために、「30%以上」との回答者が全体の2割以上（8.9%+14.0%）もいるという結果につながったのではないかと思われる。

表 2-50 相談のきっかけ「④地域子育て支援拠点職員からの紹介」の割合（n=391）

問 12	きっかけ（全体を 100%とした場合）	被選択数	比率（%）
1	5%未満	213	54.5
2	5%以上 10%未満	42	10.7
3	10%以上 20%未満	48	12.3
4	20%以上 30%未満	30	7.7
5	30%以上 50%未満	28	7.2
6	50%以上	30	7.7

表 2-51 相談のきっかけ「⑤地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介」の割合（n=391）

問 12	きっかけ（全体を 100%とした場合）	被選択数	比率（%）
1	5%未満	312	79.8
2	5%以上 10%未満	27	6.9
3	10%以上 15%未満	31	7.9
4	15%以上 20%未満	0	0.0
5	20%以上 25%未満	12	3.1
6	25%以上 30%未満	1	0.3
7	30%以上	8	2.1

地域子育て支援拠点の職員が相談者を利用者支援事業（基本型）の専門員に紹介することで相談が始まるケース、あるいは、地域子育て支援拠点に併設され他事業から利用者が利用者支援事業（基本型）の専門員に紹介されることで相談が始まるケースも、特に多いわけではなく、全体の 5%未満の所が最も多く（それぞれ、54.5%と 67.8%）になっている。

表 2-52 相談のきっかけ「⑥行政からの紹介」の割合（回答総数=391）

問 12	きっかけ（全体を 100%とした場合）	被選択数	比率（%）
1	5%未満	265	67.8
2	5%以上 10%未満	32	8.2
3	10%以上 15%未満	48	12.3
4	15%以上 20%未満	4	1.0
5	20%以上 25%未満	17	4.4
6	25%以上 30%未満	5	1.3
7	30%以上	20	5.1

表 2-53 相談のきっかけ「⑦関係機関からの紹介」の割合（回答総数=392）

問 12	きっかけ（全体を 100%とした場合）	被選択数	比率（%）
1	5%未満	238	60.7
2	5%以上 10%未満	52	13.3
3	10%以上 15%未満	49	12.5
4	15%以上 20%未満	8	2.0
5	20%以上 25%未満	17	4.3
6	25%以上 30%未満	4	1.0
7	30%以上	24	6.1

表 2-54 相談のきっかけ「⑧その他」の割合（回答総数=392）

問 12	きっかけ（全体を 100%とした場合）	被選択数	比率（%）
1	5%未満	308	78.6
2	5%以上 10%未満	13	3.3
3	10%以上 15%未満	6	1.5
4	15%以上 20%未満	4	1.0
5	20%以上 25%未満	10	2.6
6	25%以上 30%未満	3	0.8
7	30%以上	48	12.2

行政あるいは他機関が利用者を利用者支援事業（基本型）の専門員に紹介することによって相談が始まるケース、その他のことがきっかけで相談が始まるケースも、特に多いわけではなく、全体の 5%未満の所が最も多く（それぞれ、67.8%、60.7%、78.6%）になっている。

以上をまとめると、利用者支援事業（基本型）では、様々な経路によって相談がなされていることがうかがえ、特定のきっかけ・入り口が特に多いわけではないことが明らかにされたと言えよう。

この問いにおいて、「その他」に比率を記入した専門員は 392 名であったが、具体的なきっかけを記入した専門員は 72 名であった。記述内容を整理すると以下ようになる。ただし、「継続相談（←最初のきっかけがあるはず）」「窓口来庁による相談（←行政からの紹介に該当）」「利用者本人が施設に来所（←利用者本人が広報やチラシを見てに該当）」など、この「その他」の回答に該当しないものは除外してある。

母子健康手帳交付時、妊婦教室や乳幼児健康診査の時（保健センターや保健師に紹介されて）（14 件）／講座受講、フリースペースや子育てひろばの利用、役所の手続きなど別の用件で来た時（9 件）／親族・知人・友人や過去の相談利用者から勧められた（8 件）／電話（5 件）／（外でばったり出会うも含めて）専門員の知り合い（3 件）／地域のひろばや子育てサロンなど出前先での会話などから（3 件）／日頃の何気ない会話やかかわりから（2 件）／保育所など園の利用相談に来た時（2 件）／施設内の他の職員からの紹介（1 件）／他の自治体首長（町長）からの紹介（1 件）／利用者のクラス担任を介しての相談（1 件）

母子保健のサービスを受けた時をきっかけに相談に来るケースが比較的多いが、こうした母子保健事業が実施される保健センター等が専門員の勤務先に併設されているかどうかまでは不明なので、これに該当するすべての件数を挙げておいた。

問 13 は、2019 年 9 月（1 か月間）の相談対応件数（延べ件数）を、支援方法別－①傾聴・共感と助言のみ、②情報の提供・紹介まで、③関係機関の仲介・支援依頼を実施－に記入を求めるものであった。その結果を表 2-55～表 2-57 に示す。また、相談対応総件数の結果を表 2-58 に示す。

表 2-55 支援方法「①傾聴・共感と助言のみ」の割合（n=403）

問 13	件数	被選択数	比率 (%)
1	10 件未満	166	41.2
2	10 件以上 20 件未満	69	17.1
3	20 件以上 30 件未満	46	11.4
4	30 件以上 50 件未満	51	12.7
5	50 件以上	71	17.6

表 2-56 支援方法「②情報の提供・紹介まで」の割合（n=403）

問 13	件数	被選択数	比率 (%)
1	10 件未満	203	50.4
2	10 件以上 20 件未満	56	13.9
3	20 件以上 30 件未満	33	8.2
4	30 件以上 50 件未満	35	8.7
5	50 件以上	76	18.9

表 2-57 支援方法「③関係機関の仲介・支援依頼を実施」の割合（n=403）

問 13	件数	被選択数	比率 (%)
1	10 件未満	355	88.1
2	10 件以上 20 件未満	26	6.5
3	20 件以上 30 件未満	10	2.5
4	30 件以上	12	3.0

表 2-58 相談対応総件数（n=403）

問 13	件数	被選択数	比率 (%)
1	30 件未満	176	43.7
2	30 件以上 50 件未満	54	13.4
3	50 件以上 100 件未満	87	21.6
4	100 件以上 200 件未満	48	11.9
5	200 件以上	38	9.4

表 2-55～表 2-57 までの結果を見ると、利用者に関係機関に紹介して支援の依頼をするといった対応までおこなうケースが最も少なく、傾聴・共感したり助言をしたりする対応が最も多いことが分かる。また、相談対応数件数（表 2-58）を見ると一主に自治体の人口規模に比例しているのだと思われるが一ひと月に 30 件未満の所がやや多い点を除けば、比較的多様に分布している。

問 13 では、さらに、「②情報の提供・紹介まで」に焦点を当てて、具体的な情報の提供・紹介先を示した 8 つの選択肢の比率を、全体が 100%になるように数値を記入するように求めた。その結果を表 2-59～表 2-66 に示す。

表 2-59 支援方法「②情報の提供・紹介先」としての「役所」の割合（n=381）

問 13	役所（全体を 100%とした場合）	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	147	38.6
2	5%以上 10%未満	28	7.4
3	10%以上 20%未満	58	15.2
4	20%以上 30%未満	45	11.8
5	30%以上 40%未満	28	7.4
6	40%以上 50%未満	12	3.2
7	50%以上	63	16.5

表 2-60 支援方法「②情報の提供・紹介先」としての「保育・教育施設」の割合 (n=381)

問 13	保育・教育施設 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	73	19.2
2	5%以上 10%未満	16	4.2
3	10%以上 20%未満	49	12.9
4	20%以上 30%未満	52	13.7
5	30%以上 40%未満	38	10.0
6	40%以上 50%未満	18	4.7
7	50%以上	135	35.4

表 2-61 支援方法「②情報の提供・紹介先」としての「一時預かり事業」の割合 (n=381)

問 13	一時預かり事業 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	160	42.0
2	5%以上 10%未満	44	11.6
3	10%以上 20%未満	94	24.7
4	20%以上 30%未満	44	11.6
5	30%以上	39	10.2

表 2-62 支援方法「②情報の提供・紹介先」としての「ファミリー・サポート・センター事業」の割合 (n=381)

問 13	ファミリー・サポート・センター事業 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	192	50.4
2	5%以上 10%未満	58	15.2
3	10%以上 20%未満	69	18.1
4	20%以上 30%未満	31	8.1
5	30%以上	31	8.1

表 2-63 支援方法「②情報の提供・紹介先」としての「医療機関」の割合 (n=381)

問 13	医療機関 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	287	75.3
2	5%以上 10%未満	44	11.6
3	10%以上 20%未満	38	10.0
4	20%以上 30%未満	7	1.8
5	30%以上	5	1.3

表 2-64 支援方法「②情報の提供・紹介先」としての「相談機関」の割合 (n=381)

問 13	相談機関 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	200	52.5
2	5%以上 10%未満	41	10.8
3	10%以上 20%未満	67	17.6
4	20%以上 30%未満	30	7.9
5	30%以上	43	11.3

表 2-65 支援方法「②情報の提供・紹介先」としての「地域活動グループ」の割合 (n=381)

問 13	地域活動グループ (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	281	73.8
2	5%以上 10%未満	33	8.7
3	10%以上 20%未満	44	11.6
4	20%以上 30%未満	15	3.9
5	30%以上	8	2.1

表 2-66 支援方法「②情報の提供・紹介先」としての「その他」の割合 (n=381)

問 13	その他 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	260	68.2
2	5%以上 10%未満	14	3.7
3	10%以上 20%未満	35	9.2
4	20%以上 30%未満	29	7.6
5	30%以上	43	11.3

利用者支援事業（基本型）の専門員が最も多く情報提供したり紹介したりする資源は「保育・教育施設」であり、すべての提供・紹介先のうち 30%以上を占めている所がほぼ半数となっている。次に多いのは「役所」であり、すべての提供・紹介先のうち 30%以上を占めている所が 27.1%となっている。すべての提供・紹介先のうち 20%以上を占めている所が 20%以上の提供・紹介先は「一時預かり事業」となっている。情報の提供・紹介先として選択された「その他」381 のうち、109 名の専門員が具体的な回答を記述していた。それらの記述内容を整理すると以下のようになるが、「子育て支援事業」など、提供・紹介先の具体的な内容が不明な回答は除外している。

子育てひろば、地域子育て支援拠点（17 件）／産前・産後のケアも含めた母子保健に関連する課・室、保健センターおよび事業（13 件）／保育の無償化関連の子育てに関する情報等も含めた子育てに関する情報提供（書籍紹介、市内情報、ウェブ冊子、子育てサイト・アプリ・ホームページの紹介）（12 件）／児童館・子どもセンター・児童センターなど（10 件）／地域子育て支援センター（8 件）／一般的でない保育施設・保育サービス（休日保育、病児・病後児保育、認可外保育、公立以外の保育、民間シッター、図書

館託児など)の紹介(8件)／児童発達支援センター、放課後デイサービス、障害児通所支援事業や療育関係のセンターなど(7件)／(子どもの)遊び場(6件)／保健師、心理士、言語聴覚士、民生員、整体師など専門職者の紹介(6件)／助産院や助産師の講座(5件)／地域子育て支援拠点のスタッフや拠点の講座・プログラムなど(4件)／子育てサークル・サロンや出張ひろば(4件)／子育て支援施設(子ども子育て交流プラザ、子育てサポートプラザなど)(4件)／マザーズハローワークなど就業支援機関や職業訓練校(4件)／地域のイベント情報(4件)／施設内・館内イベント(3件)／家事援助・派遣サポート・養育支援などの事業(3件)／離乳食講座(3件)／障害児の親の会(2件)／放課後児童クラブ(2件)／学校関連・不登校の子どもの居場所(2件)／子育てタクシー・ふれあいタクシー(2件)／国際交流センターや日本語教室(2件)／以下、1件ずつ：児童相談所、子ども家庭支援センター、児童養護施設、利用者支援事業(母子保健型)、子育てパートナー、法テラス、出張ひろば

基本型の専門員が地域子育て支援拠点に置かれていない場合には拠点(子育てひろば)を紹介することが多いこと、その他の親子交流の場として地域子育て支援センターや児童館などが紹介されることが多いこと、母子保健関連の機関や事業を紹介することも多いこと、インターネットを介した子育て関連情報へのアクセスを勧めていることなどが、「その他」の情報提供・紹介の特徴と言える。

問13では、さらに「③関係機関の仲介・支援依頼を実施」に焦点を当て、具体的な関係機関の紹介・支援依頼先を示した9つの選択肢の比率を全体が100%になるように数値を記入するように求めている。その結果を、表2-67～表2-75に示す。

表2-67を見ると、利用者支援事業(基本型)を利用した家庭を専門員が、保健師や助産師などに仲介や支援を依頼するケースが非常に多いことが、全体の仲介・支援依頼の50%以上を占める所が50%以上ある(70%以上を占める所だけでも33.7%ある)ことから看取できる。次に、仲介や支援を依頼するケースが多い相手は、保育・教育施設と相談機関であり、全体の仲介・支援依頼の30%以上を占める所が、教育・保育施設では20%以上あり、相談機関は15%程度ある。さらに、一時預かり事業とファミリー・サポート・センター事業に仲介・支援を依頼するケースがやや多く、ケースワーカー・ソーシャルワーカー等、医療機関、地域活動グループに仲介・支援を依頼するケースは非常に少ないことがうかがえる。

表2-67 支援方法「③関係機関の仲介・支援依頼」としての「保健師・助産師等」の割合(n=325)

問13	保健師・助産師等(全体を100%とした場合)	被選択数	比率(%)
1	10%未満	68	20.9
2	10%以上20%未満	34	10.5
3	20%以上30%未満	31	9.5
4	30%以上50%未満	47	14.5
5	50%以上70%未満	68	20.9
6	70%以上	77	23.7

表 2-68 支援方法「③関係機関の仲介・支援依頼」としての「ケースワーカー・ソーシャルワーカー等」の割合 (n=325)

問 13	ケースワーカー・ソーシャルワーカー等 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	268	82.5
2	5%以上 10%未満	14	4.3
3	10%以上 20%未満	17	5.2
4	20%以上 30%未満	9	2.8
5	30%以上	17	5.2

表 2-69 支援方法「③関係機関の仲介・支援依頼」としての「保育・教育施設」の割合 (n=325)

問 13	保育・教育施設 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	160	49.2
2	5%以上 10%未満	15	4.6
3	10%以上 20%未満	38	11.7
4	20%以上 30%未満	36	11.1
5	30%以上	76	23.4

表 2-70 支援方法「③関係機関の仲介・支援依頼」としての「一時預かり事業」の割合 (n=325)

問 13	一時預かり事業 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	215	66.2
2	5%以上 10%未満	19	5.9
3	10%以上 20%未満	40	12.3
4	20%以上 30%未満	20	6.2
5	30%以上	31	9.5

表 2-71 支援方法「③関係機関の仲介・支援依頼」としての
「ファミリー・サポート・センター事業」の割合 (n=325)

問 13	ファミリー・サポート・センター事業 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	221	68.0
2	5%以上 10%未満	19	5.9
3	10%以上 20%未満	37	11.4
4	20%以上 30%未満	22	6.8
5	30%以上	26	8.0

表 2-72 支援方法「③関係機関の仲介・支援依頼」としての「医療機関」の割合 (n=325)

問 13	医療機関 (全体を 100%とした場合)	被選択数	比率 (%)
1	5%未満	286	88.0
2	5%以上 10%未満	17	5.2

3	10%以上 20%未満	12	3.7
4	20%以上 30%未満	7	2.2
5	30%以上	3	0.9

表 2-73 支援方法「③関係機関の仲介・支援依頼」としての「相談機関」の割合（回答総数=325）

問 13	相談機関（全体を 100%とした場合）	被選択数	比率（%）
1	5%未満	182	56.0
2	5%以上 10%未満	25	7.7
3	10%以上 20%未満	38	11.7
4	20%以上 30%未満	29	8.9
5	30%以上	51	15.7

表 2-74 支援方法「③関係機関の仲介・支援依頼」としての「地域活動グループ」の割合（n=325）

問 13	地域活動グループ（全体を 100%とした場合）	被選択数	比率（%）
1	5%未満	277	85.2
2	5%以上 10%未満	12	3.7
3	10%以上 20%未満	26	8.0
4	20%以上 30%未満	6	1.9
5	30%以上	4	1.2

表 2-75 支援方法「③関係機関の仲介・支援依頼」としての「その他」の割合（n=325）

問 13	その他（全体を 100%とした場合）	被選択数	比率（%）
1	5%未満	258	79.4
2	5%以上 10%未満	6	1.9
3	10%以上 20%未満	17	5.2
4	20%以上 30%未満	13	4.0
5	30%以上	31	9.5

支援の仲介・依頼先として選択された「その他」325のうち、59名の専門員が具体的な回答を記述していた。それらの記述内容を整理すると以下ようになるが、「子育てサイト・ホームページ」など支援の仲介・依頼ができない回答は除外し、さらに、一人で複数の仲介・依頼先を書いている場合もあるので、件数の合計は59とはならない。

役所の関連課・係・室（子ども福祉課、子育て支援課、行政窓口、児童給付グループ、入園相談係、育成課など）（23件）／他（区）の拠点の利用者支援事業専門員（6件）／地域子育て支援センター（5件）／他の拠点（場合によっては事業）（5件）／児童発達支援センター・放課後デイサービス・など療育機関（4件）／ホームスタートなどNPO法人（3件）／児童館・児童クラブ（3件）／他の市区町村の機関（3件）

／民間のつどいのひろば（2件）／学校等の教育機関（2件）／子ども家庭支援センター（2件）／以下、1件ずつ：拠点での専門相談（助産師・栄養士）、社会福祉協議会、同じ自治体内の基本型専門員どうして共有・依頼、ひろば内の相談員、障害のある子どもの親どうし、拠点の利用者、国際プラザ、警察、民生委員、栄養士、臨床心理発達士

問 14 は、利用者支援事業（基本型）において対応する個別相談票の様式が行政から指定されているかどうかを尋ねたものであり、その結果を表 2-76 に示す。ほぼ半数の自治体が、基本型の専門員に対し、決まった様式の個別の相談票を利用するよう求めていることが明らかとなった。さらに、求められていない場合、自分たちで独自の様式を使っているかどうかを尋ねたところ、「使っている」との回答は 179 であった。約 8 割（219 名中 179 名）の専門員は独自の様式で個別相談の個票を作成していることが—おそらく、残りの約 2 割（219 名中 40 名）、全体からすれば約 9%の専門員は個別の相談票を使っていないことが—うかがえる。

表 2-76 相談対応で使用する個別相談表の様式が行政から指定されているか否か（n=439）

問 14	選択肢	被選択数	比率 (%)
1	指定されている	211	48.1
2	指定されていない	219	49.9
3	無回答	9	2.0

問 15 は、利用者支援専門員が関係機関とケース会議を持った場合、その報告を行政から求められているかどうかを尋ねたものである。その結果を表 2-77 に示す。

専門機関どうしの（専門職どうしの）連携が非常に重要だと言われているにもかかわらず、半数以上の専門員はケース会議の報告を行政に上げていないことになる。もちろん、この結果が、利用者支援専門員がケース会議の記録をつけていないことに直結しているわけではないが、行政の責任として、ケース会議の内容を把握しておく必要はあろう。

表 2-77 専門員が関係機関とケース会議を持ったときにその内容の報告を求められるか否か（n=439）

問 15	選択肢	被選択数	比率 (%)
1	求められている	186	42.4
2	求められていない	232	52.9
3	無回答	21	4.8

問 16 は、基本型の利用者支援専門員に、自分たちが提出した相談対応に関する報告書がどのように活用されているか（どのように活用しているか）を、9 つの選択肢から選ぶように（複数選択可）求めたものである。結果は表 2-78 に示すとおりであるが、表中の比率を算出する際の母数は、無回答の 9 か所を除いた 430 である。

表 2-78 利用者支援事業（基本型）の相談対応に関する報告の活用目的（複数選択可）（n=430）

問 16	項目（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	相談内容の傾向等の把握に活用	331	77.0.
2	講座や講習の企画づくりに活用	150	34.9
3	個別ケースの振り返りに活用	297	69.1
4	施設内他事業との連携に活用	196	45.6
5	今後の相談対応や相談体制などの改善に活用	270	62.8
6	関係機関との連携に活用	314	73.0
7	社会資源の開発に活用	78	18.1
8	その他(具体的に：ここは自由記述)	3	0.7
9	特に活用していない	10	2.3

この表から、7割から8割程度の専門員は、関係機関との連携や相談内容の傾向等の把握のために活用していること、6割から7割程度の専門員は、個別ケースの振り返りや今後の相談対応や相談体制などの改善に活用していることが明らかにされた。講座や講習の企画づくりおよび社会資源の開発に活用する比率は低く、「その他」に関する具体的な記述は見られなかった。

問 17 は、基本型の利用者支援専門員が、関係機関との連携のために「どのような会議に参加しているか」および「どのような会議を自ら招集しているか」を、8つの選択肢（会議の種類）から選ぶよう求めるもの（複数選択可）であった。「参加」についての無回答が70、「招集」についての無回答303あったので、少なくとも、連携のための会議に参加していない専門員が全体の約16%、連携のための会議を招集していない専門員が全体の約69%いるということになる。表 2-79 は、この問いに関する結果であるが、比率を算出する際の母数は回答者総数（439）としている。

この結果から、専門員が比較的好く参加しているのは「子育て支援にかかわるネットワーク会議」と「関係機関の代表者からなる代表者会議」であることが分かる。また、専門員が自ら会議を招集することはほとんどないものの、2割程度の専門員は「子育て支援にかかわるネットワーク会議」の招集をおこなっていることもうかがえる。「その他」の被選択数は、「参加」で33、「招集」で11であるが、自由記述欄は共通であったため、具体的な記述数は36であった。

表 2-79 利用者支援事業（基本型）の専門員が参加・招集する連携のための会議（複数選択可）（n=439）

問 17	会議の種類（選択肢）	参加している		招集している	
		被選択数	比率（%）	被選択数	比率（%）
1	関係機関の代表者からなる代表者会議	202	46.0	38	8.7
2	個別事例ごとに専門家等の関係者が集まるケース会議	154	35.1	27	6.2
3	子育て支援にかかわるネットワーク会議	257	58.5	86	19.6
4	要保護児童対策地域協議会の代表者会議	59	13.4	9	2.1
5	要保護児童対策地域協議会の実務者会議	72	16.4	9	2.1

6	要保護児童対策地域協議会の個別ケース検討会議	87	19.8	7	1.6
7	地域支援（町内会・児童委員等）に関するネットワーク会議	123	28.0	20	4.6
8	その他（具体的に：ここは自由記述）	33	7.5	11	2.5

それらの内訳（「参加していない」という回答2件を除く）は、以下のように整理できる。なお、記述内容から、ほとんどの回答は「参加」であると思われるが、明確ではないのでその区別はあえてしていない。

子育て世代包括支援センターが主催する会議や保健師が集まる会議（7件）／利用者支援専門員会議、同連絡会、コンシェルジュ会議（6件）／地域子育て支援拠点事業会議、つどいのひろば事業会議、拠点のネットワーク会議（5件）／障害等（特支）個別ケース会議、療育担当者会議、療育個別ケース会議、個別発達支援計画会議（4件）／子ども・子育て会議（2件）／子育て支援センター会議（2件）／関係機関・相談機関が開催する定例会議（2件）／公立保育所の会議、保育センター主任会議（2件）／以下1件ずつ：職場内の支援連絡会、ケースワーカーの全体会議、ファミサポ・拠点・子育て支援課の会議、移動情報センター推進会議、小学校運営協議会、要支援者決定会議、まちひとしごと創生推進協議会、地域で開催される子育てを考える会、福祉関係コーディネーター及び市内関係部局における連携会議、相談支援包括化推進会議

問18は、利用者支援事業（基本型）を実施することで得られる効果について、この事業を担当している利用者支援専門員（439名）に、12の選択肢から当てはまると考えるものを選択する（複数選択可）よう求めたものである。その結果は表2-80に示す通りである（無回答が6件あったため、表中の比率を算出する際の母数は433）。

この内容と同じ問い（アンケート調査A②の問24）を、自治体の担当者に尋ねているが（表2-28）、ここでの被選択比率に比べると、すべての項目において、ここでの被選択比率は高くなっている。ここから、実際に利用者支援事業（基本型）を担当している専門員のほうがこの事業の効果を強く感じていることがうかがえる。10ポイント以上差がみられる項目は9つあり、そのうち専門員の回答の比率が15%以上高いものは、「子育て家庭への理解の深まり」「他からの紹介の増加」「拠点職員の対人援助の質の向上」「他との連携の深まり」「相談のハードルが低くなる」「地域資源の情報量・質の重層化」となっている。

表2-80 利用者支援事業（基本型）の実施によって得られる効果（複数選択可）（n=433）

問18	基本型実施による効果（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	多様な家庭のニーズが把握できる	346	79.9
2	隠れた個別ニーズを発見しやすい	304	70.2
3	具体的な支援・サービスにつなぐことができる	372	85.9
4	モニタリング（＝経過の観察）がしやすくなる	169	39.0
5	相談のハードルが低くなる	324	74.8

6	地域資源の情報量・質が重層化する	172	39.7
7	地域子育て支援拠点職員の対人援助の質の向上	202	46.7
8	地域資源や関係機関との連携が深まる	326	75.3
9	地域資源や関係機関からの紹介が増える	201	46.4
10	地域における子育て家庭への理解が深まる	229	52.9
11	虐待の発生予防の一助となる	293	67.7
12	その他（具体的に：ここは自由記述）	6	1.4

「その他」は6件であったが、そのうち4名が具体的な効果を記述していた。それらをそのまま抜き書きすると、「相談者の本心とありのままの子育ての姿が見える／家族以外の子育ての場ができて、子育てがしやすくなり、子どもの可愛さを感じてもらえている」「隠された個別ニーズの把握」「役所とケースを共有しながら、専門機関ではない所で相談者の違った側面を捉えることができる」「利用者親子が赤ちゃん事業やママ・パパボランティア・座談会パネラーなどに参加してくれることで、親が地域の一員としての役割を見いだしてくれる」となる。

問19は、利用者支援事業（基本型）における相談対応の課題はどのようなことかを、自由に記述するように、基本型の専門員に求めるものであった。総数439名のうち342名が回答欄に記述をしていたが、3名は「特になし」との記述であったので、実質的には339名（全体の77.2%）の記述が分析の対象となる。

この問いでは、非常に多くの専門員による記述が得られたため、「こうした内容の記述が～人分（～自治体分）あった・見られた」という整理の仕方は困難であると判断した。そこでまずは、これらの記述全体を読み込んだ上で、339人分の記述を分類したところ、「その他の問題」を含めて9つのカテゴリを得ることができた。以下は、こうした手続きによって得られた分析結果（表2-81）であり、各カテゴリには、そこに含まれる代表的な記述をまとめた形で抜き書きしてある。

表2-81 基本型専門員が捉える利用者支援事業（基本型）の相談対応における課題（自由記述回答）

<p>カテゴリ1：不十分または不正確な事業の広報・周知（認知度）／専門員の位置づけの明確化</p> <p><i>利用者支援事業の広報・周知が不十分あるいは不正確なため、また、事業・専門員の位置づけが曖昧なため、相談対応が進展しないとする意見群</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者支援事業および専門員に関する住民の認知度が低いので、その周知が必要である ・関係機関に対する利用者支援事業の周知が必要である ・役所内でさえも利用者支援事業の認知度は低く、認知度の浸透・向上が必要である ・利用者支援事業という名称だけでは、何をしてくれるのか・しているのかがわかりにくいため、わかりやすい名称が必要である ・地域にも積極的に出向いて行き、利用者支援事業のPRがぜひとも必要である ・専門員は「敷居が低い」と思っている、利用者は「行政に近い窓口」と思っており、こうした不正確な認識を修正するような広報・周知が必要である ・利用者支援事業を担う者（専門員）の専門性が何であるかの明確化（位置づけ）が必要である

- ・市内の拠点やこども園などに出張相談に向くが、出前先のスタッフが本事業および専門員の役割について十分に理解していない

カテゴリ 2：人材育成を通じた専門員の資質向上の必要性

研修などによる人材育成の仕組みが不十分であるため、専門員の資質向上等が図られないまま相談対応にあたってしまっているとする意見群

- ・正規職員と非正規職員の相談対応にかかるスキルに違いがある（研修等による平準化が必要）
- ・職員の経験年数によって持っている情報量・専門知識にばらつきがある
- ・研修体制を強化して、職員の相談対応に関連する力量や対人援助の質などの向上を図る必要がある
- ・制度の頻繁な改定により、利用者に提供するサービスなどの情報に関する理解が追いつかない
- ・資質向上の方策としての事例検討会が開催されていない
- ・対象年齢が広く、相談が多様な領域に渡るため、高い質と量の知識が求められる

必要とされる資質・力量・スキル → 傾聴のスキル 利用者の個のニーズや隠されたニーズを把握し早期に対応する力 利用者との信頼関係を構築する力 相談してもらいやすい雰囲気・気になる親子が相談してくれるよう促すかわり 子どもの発達が気になる保護者への言葉かけに関するスキル 電話を通じた相談のスキル 不安感の強い保護者に的確に対応する力 最新の情報を収集する力 利用者の側に立って理解・対応しようとする姿勢 人と人をつなぐ（橋渡し役）意識を高める どのような内容であればどこにつなぐかといった判断力 虐待等不適切な養育が疑われるケースに対応する力 拠点の相談と専門員が対応する相談を切り分ける（見極める）力 妊娠期からの情報提供・切れ目のない支援を行う力 他機関などの支援者と共に取り組むコーディネート力 適切なタイミングで利用者に関係機関につなぐ力 利用者に寄り添う距離感 正確な情報収集を行い職員間で共有する力 インフォーマルな地域資源を把握する力 限られた時間の中でも利用者が話したことで気持ちが楽になるようかわられる力

カテゴリ 3：人材配置・人材不足に関する問題

適切な人材配置（人数や兼務など）・財源確保がなされないこと、専門員の持つ権限の限界のために、あるいは業務量の多さのせいで、十分な相談対応ができていないとする意見群

- ・アウトリーチによる相談の拡大や強化が必要であるにもかかわらず、専門員にアウトリーチの権限が与えられていない（施設内の相談しか実施できない）／地域子育て支援拠点以外の場所における相談が可能となっていない／同行支援ができない状況にある
- ・地域に出ることと、地域子育て支援拠点内にいることのバランスがうまく取れない
- ・専門員 1 人だけの配置のため、外出中・会議中などに電話対応ができない
- ・専門員 1 人だけの配置のため、求められている業務すべて（面談、モニタリング、社会資源開発等）を担いきれない／地域連携の動きが取りにくい
- ・地域子育て支援拠点の職員が専門員を「兼務」しているため、業務量が多すぎて負担が大きい／両立は困難である
- ・専門員が、臨時職員であったり不安定な雇用であったりすることは、本事業の重要性を認識できていない表れではないか。
- ・この事業の社会的認知度が上がって相談数が増加し、人材不足となったため、相談対応に十分な手が回らなくなっている／記録作成の時間やスタッフ間の情報共有の時間が取りにくい

- ・書類作成など業務が多岐に渡っており、事業全体のバランスをとりながら業務を遂行することに難しさを感じる
- ・多忙のため、関係機関とのつながりづくりの時間（出向く時間）や連携するための時間の確保が大変に難しくなっている／地域資源との関係づくり時間に時間をかけにくい
- ・自治体の窓口で基本型を担っているが、地域子育て支援拠点に出向く時間が取れない（拠点に行く必要性は理解しているが）
- ・子ども家庭総合支援拠点と利用者支援事業が併設されているため、非常に相談件数が多く、記録が追いつかない
- ・相談数および継続相談ケースが増えており、利用者一人あたりに要する対応時間が長くなっているため、スタッフ数の不足感（やればやるほど人手不足）が高じている
- ・財源が十分に確保されていない（委託に対する予算が十分でない）ために、人材不足が生じており、事業遂行に支障が出ている

カテゴリ 4：他の事業や他の機関との連携および役割分担に関する問題

同じ事業者どうしや他の事業者との情報共有や連携・役割分担、行政やつなぎ先の関係機関（専門機関）との情報共有や連携・役割分担がうまくいっていないとする意見群

- ・専門員のほうから求めない限り、行政から保育所等の地域情報が入ってこない
- ・市内の事業者によって利用者支援事業の業務内容が異なっているので、事業者間での業務内容の共有が必要である
- ・他の関係機関と連携する時に個人情報などをどのように扱うかの規則・合意がない
- ・連携先によっては、個人情報の扱いがスムーズにいかない
- ・庁内の関係機関とのシステムの共有化が困難な状況にある
- ・利用者支援事業の特定型が実施されていないために、基本型において保育施設に関する相談が集中してしまい、その他の相談が相対的に少なくなっている
- ・行政、民間の拠点（特に保育所が運営主体である拠点）、学校との連携がうまく取れていない
- ・特定型・母子保健型－役所内で実施されているせいもあり－との連携や棲み分けが難しい
- ・本事業に関する理解が不十分な機関があり、そこでの連携は取りにくい状況にある
- ・各関係機関との「顔の見える」「日頃からのより良い」「緊密でスムーズな」関係づくりが必要である
- ・関係機関はあるものの、そこが提供するサービスが使いにくいいためつなぎを躊躇してしまう
- ・地域の支え合いによる支援も重要だが、自治会などの地域団体との連携が取りにくい
- ・紹介したり連携したりした（つないだ）後、そこから何のフィードバック（情報）も帰ってこない・情報収集が難しい→問題が解決したかどうかが見届けられない→事業や仕組みの効果検証が不明とままとってしまう
- ・関係機関との会議を持った際に、専門員は主担当になることがほとんどない
- ・自治体内に社会資源が少ないため、他の市区町村との連携やネットワークづくりが必要である／利用者が必要とする支援につながれるよう、近隣地域や他の市区町村にもっと目を向ける必要がある

カテゴリ 5：利用者支援事業と地域子育て支援拠点事業（相談対応）との関係に関する問題

地域子育て支援拠点内に基本型の専門員が置かれている場合、利用者支援事業としての相談と地域子育て支援拠点事業としての相談とが共存することから生じる課題群

- ・基本型の専門員と拠点の職員との連携がうまく進まない
- ・基本型の専門員と拠点の職員との役割分担が決まりにくい
- ・拠点職員から専門員に利用者を紹介した場合、利用者が話しづらくなるなど、スムーズにつなぐ方法が難しく感じる時がある

カテゴリ 6：紹介先・つなぎ先としての資源・サービスの少なさ・限界

利用者支援事業として利用者に対して紹介する資源やサービス、利用者につなぐ資源やサービスが少ないことが問題であるとする意見群

- ・関係機関や地域資源が少ない、そこで提供されるサービスに限られている、地域の中でサービスが偏っているため、なかなか利用につなげることができない（受け入れてもらえない）
- ・ニーズの高い相談（一時保育や保育所入所など）は、受け入れに限りがある→つなぎに困る
- ・障害児を受け入れる保育所、学齢期の不登校児・問題行動に対応できるサービス、中・高生を育成するための居場所が少ない→つなぎに困る

カテゴリ 7：相談内容の多様化・複雑化・深刻化などから生じる問題

社会の変化によって多様で複雑な相談内容や深刻な相談内容が増加してきており、さらに、利用者も変化してきており、十分な相談対応ができていないとする意見群

- ・深い問題を抱えている家庭は利用しようとしにくい
- ・転入者が多く、多様化する課題と数に対応できていない
- ・介入の必要があっても、利用者（保護者）からの「拒否」があると、支援につなぐことができない
- ・困っているのに人の手を借りたくない家庭の把握やそうした家庭への支援が難しい
- ・外国人の相談者が増えたので、対応に時間がかかる／多言語で対応できる仕組みが必要である
- ・子どもを連れての相談が多く、落ち着いて話すことが難しい
- ・利用者のニーズが多様化し、解決が難しい複雑で深刻な内容の相談が増えている

具体的な内容→子どもを持つ不安感の増加傾向 発達障害 母親の精神疾患 国際的なニーズ 母親の夫・姑に関する相談

カテゴリ 8：窓口の構造・環境が持つ問題、事業の仕組みが持つ問題、関連施策・サービスが持つ問題、それらから生じる問題

相談窓口の環境、利用者支援事業の特徴である「待つ支援」、他の施策やサービスとの関連性などの問題、あるいはそれらから生じる問題によって、相談対応が十分にできていないことが問題だとする意見群

- ・地域子育て支援拠点に通っていない孤独な子育て家庭につながれない／サービスにつながらない孤立傾向の家庭に寄り添うことができていない
- ・児童館に専門員が配置されていても、児童館という施設の性質上、相談数が少ないし踏み込んだ相談はほとんどない
- ・子育て世代包括支援センターに基本型が置かれているが、相談数が少ない
- ・役所で基本型を実施しているため、利用者の身近な相談の場になっているかどうか疑問に思う／役所に

窓口があるが、相談のハードルが高いように感じる

・次回、いつ来るのかが分からないため、継続的な相談につながっていない／匿名の出張相談・電話相談をしているが、相談後のフォローができない

カテゴリ 9：その他の問題点

- ・難しい相談に対応するため、資質の向上のため、スーパーバイズが受けられる仕組みが必要である
- ・SNS を活用するなど、さらに気軽に相談ができる体制が必要である
- ・専門員の質の向上を図るための会議の開催が必要である
- ・専門員の抱えるストレスをケアする仕組みが必要である
- ・専門員の業務にフィットした相談記録様式の見直し・改善が必要である

問 20 は、利用者支援事業（基本型）の相談対応に対して、今後期待することはどのようなことかを、自由に記述するように、基本型の専門員（+拠点職員）に求めるものであった。総数 439 名のうち 299 名が回答欄に記述をしていたが、1 名は「特になし」との記述であったので、実質的には 298 名（全体の 67.9%）の記述が分析の対象となる。

この問いでは、非常に多くの専門員（+拠点職員）による記述が得られたため、「こうした内容の記述が～人分（～自治体分）あった・見られた」という整理の仕方は困難であると判断した。そこで、アンケート調査 B①の問 4 において、選択肢による同様の質問をしていることから、その内容と重なる自由記述の回答は除いた。一人当たり複数の内容を記述するケースもあり、総件数は 363 あった。これらのうち、問 4 の選択肢「1」～「8」までに当てはまる回答が 262 件あったので、実際に分析の対象としたのは、残りの 101 件の記述である。これらの記述全体を読み込んだ上で、整理・分類したところ、表 2-82 に「その他の期待」を含む 5 つのカテゴリを得ることができた。以下は、こうした手続きによって得られた分析結果（表 2-82）であり、各カテゴリには、そこに含まれる代表的な記述をまとめた形で抜き書きしてある。

表 2-82 基本型専門員が今後に期待する利用者支援事業の相談対応（自由記述回答）

カテゴリ 1：職員の資質向上による相談対応の充実

拠点の相談対応を担う職員が主に研修を受けることなどを通して、利用者のニーズに応えたり利用者に寄り添ったりしながら的確な相談対応をおこなっていくことを期待するという意見群

- ・資質向上に相当する自由記述内の表現→職員のスキルアップ 支援者のさらなる資質向上 職員の知識向上 職員の専門性の向上 子育て支援の情報を正しく理解する力 利用者に寄り添える 他事業・他機関と効果的に連携する力
- ・資質向上を図る手段に関する記述→研修会・学習会に参加する 事例検討を頻繁に実施する 職員間で協働的に情報交換する
- ・資質向上によって期待する相談対応の姿→利用者の困りごとに寄り添う ニーズに合った適切な機関・施設を紹介する 他事業・他機関との連携の充実 どの拠点の相談も同じ水準で対応できる

カテゴリ 2：拠点に出てこない・自発的に相談しない家庭に対するアプローチ

拠点では来所者を対象とした相談対応、あるいは積極的な家庭への相談対応にとどまりがちだが、それを超えて、拠点には来られない家庭の相談に、あるいは（拠点に来ていても）自分からは相談できない家

庭の相談にも対応してほしいとする意見群

- ・地域子育て支援拠点に参加・利用できていない家庭へのアプローチ
- ・地域子育て支援拠点を利用しない（したくてもなかなか足を運ばない）家庭への支援
- ・支援が必要な親子の発見など、児童虐待の抑止に向けての機能向上
- ・悩みを抱えていても自ら手を挙げる人ができない人を支援につなげる入口となる
- ・自発的に相談する人以外に、困っているが拠点には行けない人へもアプローチすること
- ・引きこもり等により、拠点に来ることができない親子へのアプローチ
- ・潜在的に支援が必要な人の発見・把握および支援

カテゴリ 3：相談などの事業内容を広報・周知することによる拠点利用者数・層の拡大

これまでも拠点利用を促すための広報はしているが、さらに広報を強化して拠点の事業内容を周知することで、拠点の利用者（利用層）増を図り、子育て世代の不安解消等に貢献してほしいとする意見群

- ・広報等を通して広く周知を図り、地域子育て支援拠点が身近な存在として子育て世代に浸透し、より多くの子育て世帯に利用されることを期待する
- ・今後も機会をみて、地域子育て支援拠点の周知・紹介を行い、より多くの子育て親子への支援を展開してもらいたい
- ・困りごとの解決を手伝ってもらえる場としての認知がさらに高まれば、さらなる支援につながる
- ・日常の子育てで生じる小さな疑問や悩み（病院の医者や専門家に聞くほどでもない悩み）を気軽に相談できる拠点であることを市民に知ってもらい、着実な利用に繋げてもらいたい
- ・就学前だけでなく、就学後の子ども（小・中・高校生）やその親に対する相談対応も継続的に受けられるような体制づくり

カテゴリ 4：相談対応の充実に資する人材の確保

相談内容の複雑化・多様化に対応できる専門性の高い相談担当者の確保が必要だとする意見群

- ・いろいろな相談の窓口を設けられるような場所や人材確保をして欲しい
- ・現状の相談体制を維持できるよう、相談支援に従事する者の資質とともに人数の確保を期待している
- ・現在確保しているカウンセラーに加え、今後、発達相談員などの専門相談員も確保して欲しい
- ・現在の保健師・栄養士による相談対応に加えて、それらとは別の専門的知識を持った人が相談対応をする環境を期待する
- ・相談の内容が多様化する（例えば、発達のつまずきや障がいなどを含んだもの）傾向にあり、スタッフによる個別支援だけでは対応が困難な場合が増えているので、多種多様な支援をコーディネートできるスキルを持った人材が配置されるよう期待する
- ・臨床心理士等の常勤職員の配置をして、常時専門的な相談にも対応できる体制づくりを期待する

カテゴリ 5：切れ目のない支援

妊娠期から就学前までの家庭に対する切れ目のない支援を期待するとする意見群

- ・妊娠期から子育て期（就学前）までの切れ目のない支援をおこなってほしい。
- ・妊娠期から就学前までの子育てを切れ目なくサポートできる拠点の一つとなってほしい。

カテゴリ 6：その他の期待

- ・夜間の開設・休日の開設によって、相談対応をより充実してほしい

- ・どのような内容の相談や声が多かったかに基づいて、今の時代にあった事業展開に改善してほしい
- ・ホームスタート事業などのように、養育支援が必要なケースなどに、家庭を訪問する
- ・すべての地域子育て支援拠点において、質の高い相談業務を実施してもらうこと
- ・行政には相談しづらい内容などについて、拠点が受け皿となることを望んでいる
- ・現在の相談体制や相談対応の方法・水準をきちんと維持していくことを期待する
- ・家庭訪問事業や乳幼児健康診査がない期間に活用できる相談の場、しかも、予防的な視点をもったポピュレーションアプローチの場としての活動を期待する
- ・多様化するニーズに対応するために（国や県の求める多機能化に応えるためにも）、拠点の役割が多機能化していくことを期待する
- ・市内在住者を対象とした相談事業（SNS やインターネットを通じた「24 時間子育て相談電話」）が全国的に知られることとなったが、これが他の自治体においても普及することを望む
- ・地域子育て支援拠点による支援の充実によって、在宅育児が促進されることを望む
- ・潜在的な虐待等のリスクが低減することを期待する
- ・拠点の相談担当者の迷いや悩みなどをスーパーバイズしてくれる利用者支援専門員が増えること
- ・相談担当者が交代しても、相談対応の水準（相談スキル）が保たれることを期待する
- ・来所間隔が空いている利用者や気になる家庭へ連絡し、状況の確認や来所案内・勧誘をするなど、拠点から利用者に向けての積極的な働きかけも期待したい
- ・地域子育て支援拠点が1か所しかなく、利用者のニーズに応えきれていないので、もっと拠点数が増えて、利用者がいつでも気軽に相談できる場所が増えることを期待している
- ・拠点の相談対応によって未然に防げたことは、評価もされにくい（数値に表わしにくい）のだが、それが大きな成果であることを広く認めてもらえることが今後期待していること
- ・保健センターとの連携のもと、妊産婦も利用できるような拠点になることを期待する
- ・多数の相談事例の蓄積・分析に基づいた相談対応の充実と支援方針の精度向上
- ・保育所等に入所していない児童の実態把握ができ、相談者を最後までフォローする連携体制を構築し、社会とつなげる”きっかけ”となる拠点としての認識がさらに高まること
- ・利用者支援事業（基本型）とのさらなる連携による相談機能の強化
- ・異なる類型の地域子育て支援拠点どうしの連携と異なる類型間の相乗効果の発揮および効果的・効率的な役割分担
- ・包括的な役割を踏まえた上での相談対応の展開

（3）アンケート調査 B②の分析

ここでは、利用者支援事業（基本型）が地域子育て支援拠点に置かれている所のみに焦点を当て、拠点の職員が基本型の専門員と共に回答をするよう求めて結果を示していく。回答数は 293 であったため、今回調査の回答総数 493 か所のうち 66.7%が、地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）の専門員が配置されていることになる。

問 22 では、専門員が勤務している拠点の年間利用親子組数（2018 年度・延べ数）を 6 つの選択肢から 1 つを選ぶよう求めている。その集計結果を表 2-83 に示すが、無回答が 23 あったため、比率を算出する際の母数は 270 とした。

表 2-83 基本型専門員が勤務する拠点の年間（2018 年度）利用親子組数（延べ数）（n=270）

問 22	組数（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	2,000 組未満	33	12.2.
2	2,000 組以上 4,000 組未満	56	20.7
3	4,000 組以上 6,000 組未満	41	15.2
4	6,000 組以上 8,000 組未満	27	10.0
5	8,000 組以上 10,000 組未満	23	8.5
6	10,000 組以上	90	33.3

2017 年には、これと類似した統計結果が、三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング（2019；43 ページ）による全国規模の調査によって得られている。その結果－選択肢の分け方が若干異なるので、できる限り比較できるような形に修正して－を、表 2-83 にある選択肢に対応する順に記すと（この問 22 の分析と同様に、無回答数は除いた母数で再計算している）、2,000 組未満が 39.9%、2,000 組以上 4,000 組未満が 28.9%、4,000 組以上 5,000 組未満が 7.2%、5,000 組以上 10,000 組未満が 14.4%、10,000 組以上が 9.7%となる。三菱 UFJ リサーチ&コンサルティングによる調査対象は、利用者支援事業（基本型）の専門員が地域子育て支援拠点に配置されているという条件がなかったことから判断すると、本調査のサンプル、すなわち基本型の専門員が配置されている地域子育て支援拠点のほうが、利用する親子の数が多い場であると結論付けられる。

問 23 では、専門員が勤務している拠点の 1 日当たりの職員数を 4 つの選択肢から 1 つを選ぶよう求めている。その集計結果を表 2-84 に示すが、無回答が 20 あったため、比率を算出する際の母数は 273 とした。

上述した三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング（2019；48 ページ）は、この問 23 と同じ調査も実施している。その結果を、表 2-84 にある選択肢に対応する順に記すと（この問 23 の分析と同様に、無回答数は除いた母数で再計算している）、3 人未満が 63.2%、3 人以上 5 人未満が 25.6%、5 人以上 10 人未満が 9.6%、10 人以上が 1.7%となる。この結果と問 22 の結果とを併せて考えると、基本型の専門員が配置される拠点の利用者数が多いため、その拠点に雇用される職員数も多くなっていると言えよう。

表 2-84 基本型専門員が勤務する拠点の職員数（n=273）

問 23	組数（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	3 人未満	47	17.2.
2	3 人以上 5 人未満	143	52.4
3	5 人以上 10 人未満	57	20.9
4	10 人以上	26	9.5

問 24 では、利用者支援事業（基本型）の専門員が配置されている拠点において、利用者支援事業以外に実施されている事業として何があるのかを、9 つの選択肢から選ぶよう（複数選択可）に求めている。その集計結果を表 2-85 に示すが、無回答が 27 あったため、比率を算出する際の母数は 266 とした。地域子育て支援拠点であるので、いわゆる基本 4 事業は除いた事業を選択肢として準備した。「一時預かり事業」「ファミリー・サポート・センター事業」が 2 割～3 割程度の拠点で実施されていること、それ以外の事業はあまり実施されていないこと、「その他」の事業が比較的数多く選択されていることが明らかにされている。

表 2-85 利用者支援事業（基本型）以外に拠点で実施されている事業（複数選択可）（n=266）

問 24	事業名称（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	一時預かり事業	83	31.2
2	乳児家庭全戸訪問事業	17	6.4
3	養育支援訪問事業	22	8.3
4	子育て短期支援事業（ショートステイ、トワイライトステイ等）	9	3.4
5	子育て援助活動支援事業（ファミリー・サポート・センター事業）	79	30.0
6	病児保育事業	4	1.5
7	放課後児童クラブ（放課後児童健全育成事業）	21	7.9
8	その他（具体的に：ここは自由記述）	52	19.6
9	利用者支援事業（基本型）以外に行っている子育て支援事業はない	87	32.7

「その他」の選択数は 52 あったが、実際に具体的な記述をしたのは 60 名であった。この記述の中には、拠点として実施しているはずの「ひろば事業」などの基本 4 事業の内容を記入した回答もあったので、それらは除外した上で、以下に整理・分類する。

子育て世代包括支援センター事業（10 件）／児童館事業（8 件）／児童発達支援事業、療育（相談）事業、放課後等デイサービス事業（6 件）／休日保育、土曜一日保育、病後児保育（6 件）／マイ保育園事業（5 件）／ホームスタート（4 件）／産前産後ヘルパー派遣、産後の助産師等による訪問事業、訪問型子育て支援、要支援家庭見守り訪問事業、フォローアップ親子教室（5 件）／家庭児童相談室事業（2 件）／地域住民交流サポートなど地域イベント（2 件）／地域子育て支援ネットワーク事業（2 件）／貸室利用（2 件）／ランチスペースや乳幼児室の提供（2 件）／以下 1 件ずつ：乳幼児と小・中学生とのふれあい事業、利用者支援事業（母子保健型）、3 種の一時預かり事業に関する事前登録説明会、スクールソーシャルワーク、人材育成、食を通じた居場所づくり、震災後の避難者支援・心のケア、子育てボランティア活動への支援、子育て施設巡回支援、子育て学習センター事業、要保護児童対策地域協議会、住宅子育てサポート事業、子育て支援総合コーディネート事業、子育て支援センター事業、子育て支援プログラム推進事業、訪問型子育て支援事業、子育て安心避難所、次世代育成支援、親子育成支援、小学 3 年生までの屋内・屋外の遊び場、少年少女発明クラブ事業

問 25 は、利用者支援事業（基本型）の運営主体と地域子育て支援拠点の運営主体が同じかどうかを尋ねており、その結果は表 2-86 で示す通りである。また、この問いでは、運営主体が異なっている場合（11 件）、

地域子育て支援拠点のほうの運営主体を7つの選択肢から1つを選ぶように求めている。その結果は、自治体が4件、学校法人が1件、NPO法人が5件、その他が1件となっている。その他は1であったが、実際には2名が記述しており、1か所は一般財団法人、もう1か所は株式会社である。

表 2-86 利用者支援事業（基本型）と地域子育て支援拠点の運営主体が同じか否か（n=293）

問 25	選択肢	被選択数	比率 (%)
1	同一である	263	89.8
2	同一ではない	11	3.8
3	無回答	19	6.5

問 26 は、拠点の職員として、地域子育て支援拠点における相談対応に期待されていると思う機能を尋ねたものである。9つの選択肢から当てはまると思うものを選択（複数選択可）するように求めた。その結果は、以下の表 2-87 に示す通りである。無回答が20か所分あったので、比率を算出する際の母数は273である。この表から気軽に敷居の低い相談、育児不安への対応、利用者どうしの交流促進、子どもとのかかわりの習得、個別ニーズの把握に基づく対応について、8割以上の回答者が期待されていると思っている。すなわち、それらを自分たちの重要な役割だと捉えているということになる。

表 2-87 拠点職員が地域子育て支援拠点に期待されていると思う相談対応の機能（複数選択可）（n=273）

問 26	相談対応の機能（選択肢）	被選択数	比率 (%)
1	身近な場所を生かして、利用者が気兼ねなく相談できる	267	97.8
2	職員との日常会話を通して、利用者が子育ての不安を解消できる	254	93.0
3	職員が利用者同士をつなぐことによって生じる交流（相互相談・相互援助）	244	89.4
4	日常的な遊びの場で、利用者が子どもへの関わりを習得していく（養育力の獲得）	233	85.4
5	職員との関わりを通して、利用者が子どもとの暮らしの見通しが立つようになる（肯定的な養育イメージや将来展望の獲得）	181	66.3
6	職員が利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用支援等を行う	229	83.9
7	利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるよう支援する	203	74.4
8	職員が地域の子育て資源の育成及び社会資源の開発を行う	96	35.2
9	その他（具体的に：ここは自由記述）	3	1.1

「その他」は3名が選んでおり、自由記述欄に記入をした者は4名であった。それらの記述を抜き出すと、拠点という常設の場に集う人々が生み出す力や作用を生かす（1名）、子育て支援にかかわる人（支援者に当たる人々）への支援（1件）、必要に応じて利用者支援事業に利用者をつなぐ（1件）、必要に応じて専門職への相談につないだり、関係機関や行政の窓口を紹介したりする（1件）となる。

なお、アンケート調査 B①の問 4 で、利用者支援事業の専門員に利用者支援事業（基本型）ではどのような相談機能が期待されているのかを尋ねているが、その結果と比較すると、利用者どうしの交流および子どもとのかかわりの習得が相談をするのと同様な機能を有すると捉えている者は地域子育て支援拠点の職員のほうが多いこと、個別ニーズを把握した上での情報提供・相談対応・利用支援や教育・保育施設・地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるような支援については、利用者支援事業（基本型）の専門員のほうが自分たちにより強く求められていると認識していることがうかがえる。

問 27 は、拠点ではどのような相談の形態をとっているのかを、6 つの選択肢から選ぶよう（複数選択可）に求めるものであり、その集計結果を表 2-88 に示す。無回答が 6 か所分あったので、比率を算出する際の母数は 287 である。利用者の来所による相談や電話による相談が拠点では多いことがうかがえる。

表 2-88 地域子育て支援拠点における相談対応の形態（複数選択可）（n=287）

問 27	相談対応の形態（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	利用者の来所による相談	274	95.5
2	電話による相談	230	80.1
3	メール・手紙による相談	45	15.7
4	拠点の職員の出張による相談	98	34.2
5	専門職による相談	173	60.3
6	その他（具体的に：ここは自由記述）	6	2.1

「その他」を選んだのは 6 名であったが、自由記述欄に記入をした者は 4 名であった。それらを抜き書くと、おしゃべり会などのグループ相談形式（1 件）、月に 2～3 回の相談会（1 件）、専門職によるグループ講座やグループ相談会（1 件）、同じ立場の人が集い・話し合うトークタイム（1 件）である。

なお、アンケート調査 B①の問 5 で、利用者支援事業の専門員に利用者支援事業（基本型）ではどのような形態で相談がおこなわれているのかを尋ねているが、その結果と比較すると、拠点における相談では全体の 8 割が電話での相談を行っている（基本型では 2 割）のに対し、拠点職員よりも専門員のほうが出張による相談を行っているところが多い（拠点では 34.2%、基本型では 56.1%）ことが特徴的である。

問 28 は、地域子育て支援拠点で対応した 1 年間（2018 年度分）の相談件数（総数）を記入するように求めたものである。自治体によって拠点の設置箇所数が異なるので、1 か所当たりの相談対応数は算出できないが、実際に記入された数値を以下の表 2-89 に示すように 8 つのカテゴリに分類した。自治体によって年間の相談総数にはばらつきが大きい、これは自治体の人口規模と事業の設置箇所数の違いによるものだと考えられる。

アンケート調査 B①の問 8 において、利用者支援事業（基本型）で対応した 1 年間の相談総数（2018 年度分）を集計しているが、その分類結果とこの問いの分類結果を比較すると、300 件未満は〔基本型 43.7% 拠点 40.2%〕、300 件以上 500 件未満は〔基本型 14.8% 拠点 7.2%〕、500 件以上 1,000 件未満は〔基本型 19.1% 拠点 17.1%〕、1,000 件以上 2,000 件未満は〔基本型 10.0% 拠点 10.9%〕、2,000 件以上が〔基本型 8.0% 拠点 12.6%〕となる。相談総数「300 件以上 500 件未満」では基本型のほうが若干多く、相談総数「2,000 件以上」では拠点のほうが若干多いという程度の違いしか見られない。

表 2-89 地域子育て支援拠点における年間の相談対応件数（2018 年度）（n=293）

問 28	相談対応件数（総数）カテゴリ	被選択数	比率（%）
1	100 件未満	54	18.4
2	100 件以上 200 件未満	39	13.3
3	200 件以上 300 件未満	25	8.5
4	300 件以上 500 件未満	21	7.2
5	500 件以上 1,000 件未満	50	17.1
6	1,000 件以上 2,000 件未満	32	10.9
7	2,000 件以上	37	12.6
8	無回答	35	12.0

問 29 は、拠点において対応した相談の件数や内容等に関する報告を行政から求められているかどうかを尋ねている。「求められている」は 254（92.7%）、「求められていない」は 20（7.3%）であった（無回答が 19 であったため、比率算出の際の母数は 274）。ほとんどの自治体は利用者支援事業（基本型）を実施している拠点の職員に相談対応に関する報告を求めていることが明らかとなった。さらに、求められている場合、行政から指定される報告様式があるかどうかを尋ねたところ、指定されているとの回答は 167 であった。報告を求めている自治体のうち約 65%が特定の形式を指定していることがわかる。この結果は、利用者支援事業（基本型）の結果とほぼ同じである。

問 30 は、地域子育て支援拠点において対応する個別相談票の様式が行政から指定されているかどうかを尋ねたものであり、その結果を表 2-90 に示す。ほぼ半数の自治体が、拠点の職員に対し、決まった様式の個別の相談票を利用するよう求めていることが明らかとなった。さらに、指定されていない場合、自分たちで独自の様式を使っているかどうかを尋ねたところ、「使っている」との回答は 107 であった。約 8 割の職員（ $107 \div 132 = 81.1\%$ ）は独自の様式で個別相談の個票を作成していることが—おそらく、残りの約 2 割、全体からすれば約 9%の職員は個別の相談票を使っていないことが—うかがえる。なお、この結果も、利用者支援事業（基本型）の結果とほぼ同じである。

表 2-90 相談対応で使用する個別相談表の様式が行政から指定されているか否か（n=293）

問 30	選択肢	被選択数	比率（%）
1	指定されている	129	44.0
2	指定されていない	132	45.1
3	無回答	32	10.9

問 31 は、地域子育て支援拠点の職員が関係機関とケース会議を持った場合、その報告を行政から求められているかどうかを尋ねたものである。その結果を表 2-91 に示す。

表 2-91 拠点職員が関係機関とケース会議を持ったときにその内容の報告を求められるか否か (n=293)

問 31	選択肢	被選択数	比率 (%)
1	求められている	108	36.9
2	求められていない	148	50.5
3	無回答	37	12.6

この表から、半数以上の職員はケース会議の報告を行政に上げていないことになる。もちろん、この結果が、拠点職員がケース会議の記録をつけていないことを表しているわけではないが、行政の立場からすれば、拠点以外の関係機関からの報告があるので不要ということなのであろうか。

なお、アンケート調査 B①の問 15 で、同じ内容を利用者支援事業（基本型）の専門員に対して尋ねているが、その結果では「求められている」比率が 42.4%であった。拠点職員のほうが、求められている比率がやや低くなっている。

問 32 は、地域子育て支援拠点の職員に、自分たちが提出した相談対応に関する報告書がどのように活用されているか（どのように活用しているか）を、9 つの選択肢から選ぶように（複数選択可）求めたものである。結果は表 2-92 に示すとおりであるが、表中の比率を算出する際の母数は、無回答の 35 か所を除いた 258 である。

表 2-92 地域子育て支援拠点の職員による相談対応に関する報告の活用目的（複数選択可）(n=258)

問 32	項目（選択肢）	被選択数	比率 (%)
1	相談内容の傾向等の把握に活用	194	75.2
2	講座や講習の企画づくりに活用	150	58.1
3	個別ケースの振り返りに活用	174	67.4
4	施設内他事業との連携に活用	120	46.5
5	今後の相談対応や相談体制などの改善に活用	165	64.0
6	関係機関との連携に活用	187	72.5
7	社会資源の開発に活用	47	18.2
8	その他(具体的に：ここは自由記述)	3	1.2
9	特に活用していない	10	3.9

この表から、7 割以上の職員は「相談内容の傾向等の把握」と「関係機関との連携に活用」のために活用していること、6 割から 7 割程度の職員は「個別ケースの振り返りに活用」、「今後の相談対応や相談体制などの改善のために活用」していることがうかがえる。アンケート調査 B①の問 16 で、同じ内容を利用者支援事業（基本型）の専門員に対して尋ねているが、その結果と比べると、「講座や講習の企画づくりに活用」する比率は拠点職員のほうが高い（専門員のほうは 34.9%）。

「その他」の選択は 3 件あったが、実際の自由記述は 2 件であり、それらは「行政が議会や専門会議等で参考資料として活用する」と「保育士との年 3 回の相談内容検討会で活用する（互いの役割に確認につながる）」である。

問 33 では、「地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業（基本型）での相談機能をどのように使い分けていますか」と尋ねており、これに対して自由に回答を記述するように求めたところ、234 か所(全体の約 80%)が記入した。

これらの回答のうちで、まず、大きな特徴として挙げられるのが、「問いの意味がわからない（おそらく、相談機能としては両者が一体化しているのが当然という前提）」や「ほぼ一緒」「同一の場所あるいは同一の運営主体なので、分けられない・分けていない」「難しいところである」などの回答も含めて、58 か所（全体の 19.8%）が、2 つの事業の相談機能を使い分けていないとしていた点である。地域子育て支援拠点の中には、基本型の専門員が配置される以前から、基本 4 事業のうちの「相談対応」に力を入れていた所もあり、多様な相談に対応してきたという歴史と自負があると推測される。こうした実態からすれば、拠点の職員（相談対応担当者）の役割と利用者支援専門員の役割との間に違いを見いだすこと自体に違和感があり、その結果として、「使い分けてはいない」との回答が一定数見られるのではないかと推測する。

一方で、残りの約 8 割の回答は、当然のことながら「何らかの形・工夫・方法等」によって「相談機能を使い分けている」か、利用者支援事業が導入され専門員が配置された後の期間に、拠点職員と専門員とが協力していく中で（時には試行錯誤しながら）、比較的「自然な形で相談機能が分かれてきた」という実態を示すものであった。しかしながら、回答数がきわめて多く、「こうした内容の記述が～人分（～自治体分）あった・見られた」という整理の仕方は困難であると判断した。そこで、回答内容を丁寧に読み込みながら、「地域子育て支援拠点で引き受けている相談の特徴」「拠点の相談から利用者支援の相談につなぐケース」「利用者支援事業として引き受けている相談の特徴」という 3 つのカテゴリにわけて、この問いへの自由記述の内容を整理した（表 2-93）。なお、2 つめの「拠点の相談から利用者支援の相談につなぐケース」が、2 事業の相談機能をどう使い分けているのかという問いに最もフィットした回答となる。

表 2-93 地域子育て支援拠点と利用者支援事業（基本型）における相談機能（自由記述回答）

<p>カテゴリ 1：A. 地域子育て支援拠点で引き受けている相談の特徴</p> <p><i>交流の場であるという特性を生かして、拠点職員と利用者との対話・会話の中で自然に出てくる相談、拠点職員の得意領域を背景にした知識・技能の伝達、利用者同士を結びつけることによる悩みの解決、講座等のプログラムを通した心配事の解決などすべてを「拠点の相談」と位置づけているとする意見群</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ・何気ない会話を契機として、利用者が必要と思われる内容を拾い出して助言等を与える ・交流している利用者（保護者）どうしの会話を促したり、利用者（保護者）どうしが交流できるようつないだりすることを通して、相互相談が生じることを図る ・日常的な困りごと、愚痴、小さな悩みごとに耳を傾けることで利用者のストレス等を和らげる ・拠点職員のこれまでのキャリア（資格や子育ての経験など）を生かして、子どもの生活習慣、育児の具体的な方法・技術、発育や発達に関する相談に対応している ・利用者からのニーズが多い内容を軸とした講座やグループワークを開催することを通して、利用者のエンパワメント（自ら育児等の力をつける→自信をつけていく）を図る取り組みを展開する
<p>カテゴリ 2：拠点の相談から利用者支援の相談につなぐケース</p> <p><i>拠点職員による気軽な相談から始まるものの、相談内容によっては、利用者支援専門員が対応したほうが適切であると拠点職員が判断して、利用者支援専門員に利用者対応を依頼する（それ以降が利用者支援</i></p>

事業の相談として位置づける) とする意見群

- ・相談の内容によってつなぐ⇒拠点では把握していない情報を求められた時／何らかのサービスを利用することが必要な時／さらにじっくりと話を聞く必要がある時／詳細で具体的な助言が求められる時／支援する領域が広範であったり広域の資源を活用する必要があったりする時／入所・就園・就学にかかわって詳細で具体的な情報が必要な時
- ・継続的なかわりの有無によってつなぐ⇒比較的長期にわたって見守る必要がある時／利用者(相談者)の置かれた実情や背景から判断して、継続的な支援提供が必要だと判断できる時
- ・相談内容の深刻さに応じてつなぐ⇒不適切な養育(児童虐待やネグレクトなど)が疑われる場合／その他、問題が複雑であって即座な解決が難しい相談や、内容が重くて深刻な相談の場合
- ・緊急度に応じてつなぐ⇒専門的な情報提供や専門職による介入等が早期に必要なと判断する場合

カテゴリ 3：利用者支援事業として引き受けている相談の特徴

利用者の側にもともと明確な相談の意思がある(相談の目的がはっきりしている)場合、あるいは、関連機関からの紹介の場合は、利用者支援の窓口等を目指して来所等をするという意見群

- ・外部の関係機関(同じ施設内の別機関=拠点も含む)から紹介された相談に対応する
 - ・最初から相談を希望して窓口に来た利用者の相談に対応する
 - ・専用電話にかかってきた相談に対応する
 - ・家庭訪問等、アウトリーチしてきてほしいというニーズに応える訪問相談
 - ・専門員が配置先(=拠点)以外の場所にアウトリーチしている際に受ける相談に対応する
- (※利用者支援事業の相談として受けた場合でも、「利用者には交流等の経験や長期間の見守りが必要だ」と判断した場合、専門員のほうから拠点職員につなぐ、あるいは両方で協働しながら対応を続けていくというケースも散見された)

問 34 は、地域子育て支援拠点で利用者支援事業(基本型)を実施することで得られる効果について、12 の選択肢から当てはまると考えるものを選択する(複数選択可)よう求めたものである。その結果は表 2-94 に示す通りである(無回答が 23 件あったため、表中の比率を算出する際の母数は 270)。

この内容と同じ問い(アンケート調査 B①の問 18)を、利用者支援事業(基本型)による相談対応の効果として尋ねているが(表 2-80)、そこでの選択率に比べると、いくつかの違いが看取できる。すなわち、「モニタリング(=経過の観察)がしやすくなる」「地域子育て支援拠点職員の対人援助の質の向上」「地域資源や関係機関からの紹介が増える」について、地域子育て支援拠点において利用者支援事業(基本型)が実施されている所のほうが、それぞれ 11.4%、14.9%、7.3%分、すべての利用者支援事業(基本型)よりも選択率が高くなっている。また、これら以外の選択肢についても「項目 8」を除いて、地域子育て支援拠点において利用者支援事業(基本型)が実施されている所のほうが高くなっていることから、拠点に基本型が置かれることによる効果が垣間見える結果となっている。

表 2-94 利用者支援事業（基本型）の実施によって得られる効果（複数選択可）（n=270）

問 34	基本型実施による効果（選択肢）	被選択数	比率（%）
1	多様な家庭のニーズが把握できる	223	82.6
2	隠れた個別ニーズを発見しやすい	199	73.7
3	具体的な支援・サービスにつなぐことができる	232	85.9
4	モニタリング（=経過の観察）がしやすくなる	137	50.7
5	相談のハードルが低くなる	214	79.3
6	地域資源の情報量・質が重層化する	121	44.8
7	地域子育て支援拠点職員の対人援助の質の向上	165	61.1
8	地域資源や関係機関との連携が深まる	191	70.7
9	地域資源や関係機関からの紹介が増える	145	53.7
10	地域における子育て家庭への理解が深まる	145	53.7
11	虐待の発生予防の一助となる	188	69.6
12	その他（具体的に：ここは自由記述）	4	1.5

問 35 では、地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が置かれていることによって生じている相談事業の課題を、基本型専門員および拠点職員に自由に記述するよう求めている。196 か所が自由記述欄に回答を記入していたが、そのうち 46 か所は「特になし」「特段隔てなく問題なし」とあり、分析の対象としたのは残りの 152 か所分の回答である。ここでも、回答数がきわめて多いので、「こうした内容の記述が～人分（～自治体分）あった・見られた」という整理の仕方は困難であると判断した。そこで、回答内容を丁寧に読み込みながら整理・分類したところ、5 つのカテゴリを得ることができた。以下は、こうした手続きによって得られた分析結果（表 2-95）であり、各カテゴリには、そこに含まれる代表的な記述をまとめた形で抜き書きしてある。

表 2-95 拠点に利用者支援事業（基本型）があることの相談対応に関する課題（自由記述回答）

<p>カテゴリ 1：拠点職員と基本型専門員との間の相談対応における連携に関する問題</p> <p>両者の相談対応の目的や内容の違い、あるいは、専門員が配置されてからの日の浅さからなどから、両者の役割分担等の連携がうまく取れずにいるとする意見群</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同じ拠点という場にいるため、両者の違いを利用者に説明することが難しく（利用者に十分に伝わらず）、結果的に、利用者から見て両者の区別がつきにくい状況にある ・拠点職員に比べて専門員の専門性のほうが高い（難しい相談担当は専門員であるので頼っていい）という認識があるため、拠点職員が自分のところに来た相談（ケース）を安易に専門員にまわしてしまう傾向にある／そうした姿勢が時に両者間の軋轢を生むこともある（互いの良い連携から遠ざかる） ・拠点が入り口となった相談を、その内容によって拠点職員が受けるか・専門員につなぐかを判断しなくてはならないが、その線引き（すみ分け）に迷うことが多々ある／情報共有の範囲に関して迷う／タイミングやつなぎ方に迷う ・難しい相談や電話相談は専門員が対応することになっているため、拠点職員の経験が深まらない

- ・拠点での利用者どうしの交流によって解決に向かうような悩み・心配のケースであっても、すぐに個別対応に結びついてしまう傾向にある
- ・拠点職員の利用者支援事業に関する理解が不足しているため、両者の連携がスムーズにいかない

カテゴリ 2：拠点を利用する保護者の認識・期待と相談対応機能とがマッチしないという問題

身近な居場所における交流の場、子どもの遊び場という利用者側の認識・期待が強い場合、相談対応そのもの、あるいは、専門員に相談をつなぐという試みが空回りするという意見群

- ・子どもの遊び場として利用している保護者（特に児童館の場合）の中には、悩みがあることを知られたくないと感じている人がいて、声掛けや対応が難しい
- ・相談への対応を間違えると、身近な遊び場であった拠点が利用者にとって「嫌な場所」になってしまい、他の親子とふれ合う場・機会を失わせる結果にもつながりかねない
- ・あまりにも身近な居場所であるため、悩みが生じても、相談しにくくなってしまいう可能性がある
- ・拠点職員が受けた相談を専門員につなごうとしても、利用者（相談者）から断られることがある

カテゴリ 3：物理的な構造も含めた相談体制と職員配置から生じる問題

部屋の構成、職員の配置、相談対応の仕組みによって、相談対応が不十分にならざるを得ないという意見群

- ・利用者が落ち着いて相談できる（拠点職員や専門員が落ち着いて相談対応できる）部屋がない
- ・相談のための専用電話が事務室の中にあるため、拠点に出向いての支援が難しい
- ・拠点が開室していても、専門員が不在の時があり、急な相談があった場合の対応が難しい
- ・配置されている人員では、増え続けてきている相談に対応しきれない／十分な支援につなげられない
- ・拠点職員が異動で専門員になる可能性もあるので、拠点職員も利用者支援専門員の研修を受ける必要がある
- ・十分な相談体制にとって必要だが、まだ明確な仕組み（システム）になっていない事項
 →両職員間の情報共有の方法と共有された情報の活用方法、振り返りの時間の持ち方、職員同士のミーティングの持ち方、個人情報の取り扱いの範囲、複数の職員が対応する際の対応方法の共有化、スーパーバイズ体制

カテゴリ 4：研修と資質向上に関する問題

研修や自己研鑽の機会が少ない・取れないために、職員の資質向上が図られず、それが不十分な相談対応につながっているという意見群

- ・近年の相談内容の多様化・複雑化・深刻化などを考えると、職員には高い専門性が必要となるが、研修などの学びの場が少ない・足りない
- ・自己研鑽が必要だと感じているが、現状の労働環境においては、それが十分できない
- ・自己研鑽や研修の機会が必要だが、時間的に（物理的に）そうすることが難しい

カテゴリ 5：他機関・他事業・他部局との連携に関する問題

他の関係機関や他の部局などとの連携がうまくいっておらず、今後の充実が必要であるとする意見群

- * どんな点でうまくいっていないかの記載はなかったため、どんな連携あるいはどことの連携が不十分なのかを記載する→事業間連携、関係機関連携、地域連携、母子保健型や特定型との連携、他市の相談機関との関係づくり（他市からの利用者が多いため）、機関どうしが連携する時の個人情報の扱い

問 36 は、地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）があることで生じる両者の相談対応における相乗効果で、今後期待することを、基本型専門員および拠点職員に自由に記述するよう求めている。209か所の専門員（+拠点職員）が記述していたが、これらのうち「特になし」との記述が3か所あり、さらに、「相乗効果」には当てはまらない記述、例えば、「地域と子育て関係機関との橋渡し」「雑談の中から利用者本人も気づいていない困難さに気づいてあげられる」「子育てしやすい町づくり」「相談支援の場として利用者がより活用できるようになること」などが数多く（51か所分）見られたため、それらを除いた155か所分の記述を整理・分類した結果、「その他の期待」も含めて6つのカテゴリを得ることができた。以下は、こうした手続きによって得られた分析結果（表 2-96）であり、各カテゴリには、そこに含まれる代表的な記述をまとめた形で抜き書きしてある。

表 2-96 拠点に利用者支援事業（基本型）があることで生じる相談対応における相乗効果として今後期待すること（自由記述回答）

<p>カテゴリ 1：虐待等の予防や早期発見ができるようになる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な遊びの場で、拠点職員と専門員とが双方で利用者をモニターして、虐待などの深刻な問題を未然に防ぐこと ・育児不安の高い保護者と気兼ねない相談から信頼関係を築いて（拠点職員）、虐待を未然に防ぐ働きかけ（専門員）を担っていくこと ・日常的なかかわりから虐待などの家庭の課題を早期から発見したり、地域の関係機関と連携して虐待などの予防につなげたりできるようになってほしい ・親子の姿から虐待発生予防の一助となること
<p>カテゴリ 2：拠点における支援の質およびスタッフの資質の向上が期待される</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身近な寄り添い型支援とはどうあるべきかを自問自答しながら、その質の向上を目指していきたい ・専門員と拠点職員が一緒になって、拠点の「今」の課題を把握し、解決策を検討し、拠点事業の中に取り入れることを通して、拠点の充実を図っていきたい ・拠点スタッフと専門員が相談をつなぎ合い、その相談事例にもとづいて利用者のニーズを把握し直したり、拠点のあり方・運営を見直したりして、自分たちの資質向上も図っていきたい ・拠点内で、拠点スタッフと専門員がチームとして連携することで、拠点スタッフの相談対応スキルが向上していくこと ・拠点職員が専門員の業務内容（仕事ぶり）から刺激を受けて、拠点職員としての自らの資質向上により一層務めるようになること ・専門員がいるので、より多様な内容の相談を受け、その事例に基づいて職員間で検討することを通して、様々な支援の方法を発見していくこと ・専門員がいることで、対応できる相談内容の幅が広がり、複雑な内容や深刻な内容への対応方法を拠点スタッフが見て学んだり共有したりすることを通して、利用者への声かけ・働きかけの質の向上を図っていくこと

カテゴリ 3：拠点職員と専門員とが、それぞれに相談対応の資質を向上させていく

- ・拠点職員と専門員とが利用者へのかかわり方について共通理解を図ることによって、相談のハードルを低くしていき、隠れた事案（家庭の課題など）をいままで以上に発見しやすくなること
- ・拠点職員が専門員と共に多様で深刻な課題を抱える家庭（障害児、医療的ケア児、外国にルーツがある、ひとり親、ダブルケア、里親、DV など）への支援に取り組むことで、拠点自体の支援力が向上し、重層的な支援や予防的対応が可能になっていくこと
- ・軽微な相談から深刻な相談までを専門員と拠点スタッフとが共有して受け止め、チームとして動ける利点を生かしていくことによって、両者の相談スキルが向上していくこと
- ・相談内容によっては、対応を両者が別々に担うのではなく、状況に応じて協働してかかわることで、問題のよりよい解決につながる（＝拠点の支援力の向上につながる）こと
- ・拠点職員と専門員とが、互いのスキルに基づいて対応している相談の（ケースの）情報を交換することによって、互いの支援の質が向上していくことが期待できる

カテゴリ 4：利用者が今以上に気軽に相談できるようになる

- ・気軽に相談ができる利用者支援事業があることで、いまよりもさらに、孤立した子育てが解消されていくこと
- ・拠点の専門員がいることで、地域の情報やつながりが深められ、地域における相談がより気軽にできるようになること
- ・現在は拠点スタッフへの相談から専門員による相談につなぐ形が多いが、専門員のアウトリーチによって拠点に利用につながるケースも増えつつあるので、今後はさらに身近でハードルの低い相談の場として活用してもらえらるだろう（また、そうなるよう両者が協力して努力したい）
- ・専門員がいることで（相談内容によってはすぐに専門員につなげられるので）、拠点スタッフが積極的に利用者に声かけができ、いつでも気軽に相談ができる・受けられる雰囲気になっていくこと

カテゴリ 5：モニタリングのしやすさを生かして、相談者を継続的に支援できるようになる

- ・拠点の相談から専門員につないだ後、専門員から当該利用者の状況（情報）を提供してもらえらるため、この利用者が拠点に遊びに来た際、拠点職員としての見守りや働きかけの方針が立てやすい
- ・親子の交流の場、子どもの遊び場としての機能が拠点にはあるため（相談のためだけに来るのではないため）、相談者は比較的頻繁に来所するため、専門員も拠点スタッフも継続して親子の様子を見守ったり、把握したりしやすく、結果的に継続的に相談対応も可能となってくると期待する
- ・子どもがかなり大きくなるまで（児童館の場合 18 歳まで）利用できる施設であるため、長期にわたって—その時期ごとにおける子どもや家庭のニーズに合わせて—拠点職員と専門員とが協力しながら、子どもを見守ったり支援したりできる

カテゴリ 6：その他の相乗効果に関する期待

- ・拠点職員と専門員とが対応するということは、幅広い相談内容に応じられることを意味するため、結果的に多様な（課題を抱える）養育者の支援ができるようになっていく
- ・拠点職員と専門員とが協力しながら利用者に対応している姿を見て、そして、その後に悩みが解決してその利用者がエンパワメントした姿を見て、周囲の利用者も拠点での相談に積極的になること

IV. 本章のまとめ

この章は、地域子育て支援拠点事業および利用者支援事業(基本型)の実態、特に、「地域子育て支援拠点が担っている相談対応の実態および利用者支援事業が担っている相談対応の実態」と「この事業を担当する専門員が配置されている地域子育て支援拠点において、拠点職員が担っている相談対応と専門員が担っている相談対応との異同や関連性」を、自治体担当者がどのように評価しているのか、また、専門員自身および拠点職員自身がどのように評価しているのかを、業務遂行の上で生じる課題や連携的な相談対応によって導かれる効果などの観点から明らかにすることを目的として全国規模で実施した質問紙(アンケート)調査の結果とそれに対する考察を示したものである。

調査対象は、地域子育て支援拠点と利用者支援事業を担当している全国の自治体職員(アンケート調査A)と利用者支援事業(基本型)を担当している全国の利用者支援専門員(アンケート調査B)であった。アンケート調査A、アンケート調査Bともに、2つのパートに分かれていた。アンケート調査Aでは、自治体職員に対して「地域子育て支援拠点における相談対応(第1パート)」と「利用者支援事業(基本型)における相談対応(第2パート)」について尋ね、アンケート調査Bでは、利用者支援専門員に対して「利用者支援事業(基本型)における相談対応(第1パート)」と「(自分が配属されている)地域子育て支援拠点における相談対応(第2パート)」について尋ねた。なお、専門員に対しては、アンケート調査Bの第2パートに取り組む際には、自分が勤務している拠点の職員と一緒に(相談しながら)回答するように依頼した。

アンケート調査A(調査期間は2019年10月1日~同年11月29日)、アンケート調査B(調査期間は2019年10月7日~同年11月29日)ともに郵送によって実施し、同封した返信用封筒にて回収するという方法を採用した。アンケート調査Aについては、1,741か所の自治体に配布し、955か所からの返送を得た(回収率は54.9%)。アンケート調査Bについては、720か所の利用者支援事業(基本型)に配布し(自治体職員から基本型の利用者支援専門員に渡すよう依頼)、439か所からの返送を得た(回収率は61.0%)。

以下、この量的調査によって得られた主な結果を整理し、最後に地域子育て支援拠点で利用者支援事業(基本型)を提供することで生じる「相乗効果」とは何かについて議論する。

1. 地域子育て支援拠点事業の運営状況(類型と運営主体)

地域子育て支援拠点事業には、「一般型」と「連携型」という類型があり、自治体が「直営」する場合と自治体が法人や任意団体などに運営を「委託・補助」する場合がある。自治体担当者に対する調査の結果、回答した総自治体数955か所のうち、約66%が「直営/一般型」、約58%が「委託・補助/一般型」、約6%が「直営/連携型」、約7%が「委託・補助/連携型」であった。わが国の地域子育て支援拠点事業は、直営か委託・補助かを問わず、一般型が非常に多く、連携型(その多くは児童館)は少数派であると言える。

2. 利用者支援事業の運営状況(類型と運営主体)

利用者支援事業には、「基本型」「特定型」「母子保健型」という類型があり、自治体が「直営」する場合と自治体が法人や任意団体などに運営を「委託・補助」する場合がある。自治体担当者に対する調査の結果、回答した総自治体数955か所のうち、約27%が「直営/基本型」、約9%が「委託・補助/基本型」、約7%が「直営/特定型」、0.5%が「委託・補助/特定型」、約25%が「直営/母子保健型」、0.6%が「委託・補助/母子保健型」であった。わが国の利用者支援事業のほとんどは、直営の基本型と直営の母子保健型で占め

られている中、基本型については比較的「委託・補助」が行われている。

3. 地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）に期待する相談対応の機能

地域子育て支援拠点の相談対応に対して、自治体担当者は、「身近な場所で気兼ねなく利用者が相談できる（90%以上）」「職員との日常的会話を通して利用者が子育て不安を解消できる（90%以上）」ことを期待している。これに対し、拠点職員（あるいは拠点の専門員）は、地域子育て支援拠点の相談対応に対して、上記2項目が期待されている（いずれも約90%）と認識しているのに加え、「スタッフが利用者どうしをつなぐことによって生じる相互相談・相互援助」「日常的な遊びの場で利用者が子どもとのかかわりを習得するといった養育力の獲得」「利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用者支援等をおこなう」も拠点の相談対応として期待されている（いずれも約80%）と認識している。

一方、利用者支援事業（基本型）の相談対応に対して、自治体担当者は、「身近な場所で気兼ねなく利用者が相談できる（約90%）」「利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用支援等をおこなう（90%以上）」「利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるようにする（80%以上）」ことを期待している。これに対し、専門員は、上記3項目を同じ比率で利用者支援事業（基本型）の相談対応に期待されていると認識しているのに加え、「職員との日常的会話を通して利用者が子育て不安を解消できる（約80%）」ことも基本型の相談対応に期待されていると捉えている。

両事業の相談対応に期待する機能の比較（図2-1）から以下のことがわかった。「身近な場所で気兼ねなく利用者が相談できる」という機能については自治体担当者、拠点職員、利用者支援専門員すべてが期待していることであった。そして特に地域子育て支援拠点事業の相談対応の機能として期待されているのは、「職員との日常的会話を通して利用者が子育て不安を解消できる」「職員が利用者同士をつなぐことによって生じる交流（相互相談・相互援助）」「日常的な遊びの場で、利用者が子どもへのかかわりを習得していく（養育力の獲得）」であった。一方、利用者支援事業（基本型）の相談対応に期待する機能としては、「利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用者支援等をおこなう」「利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるようにする」であり、相談対応への期待の違いが示された。

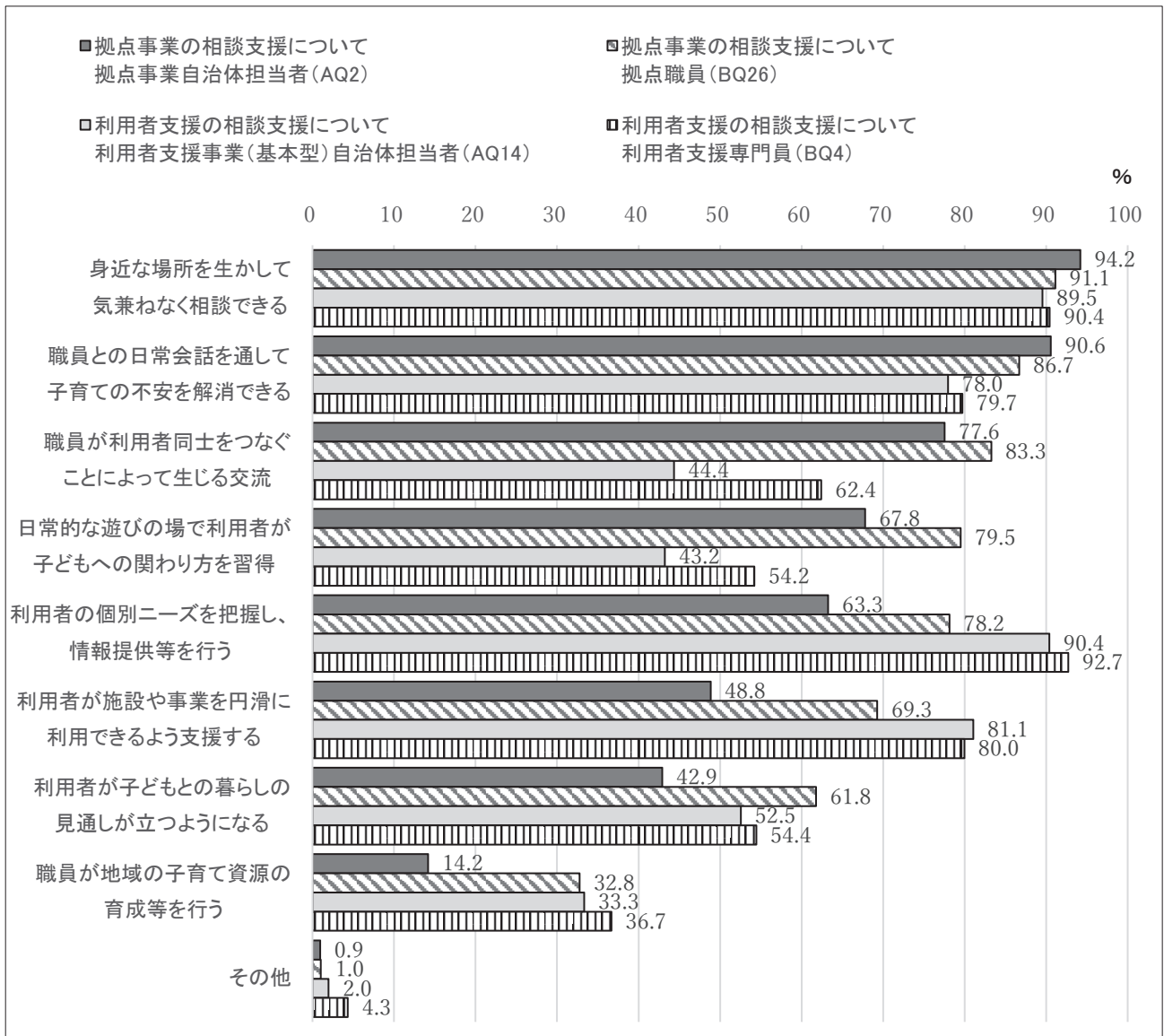


図 2-1 相談対応の機能として期待する内容（アンケート調査 A：Q2、Q14、アンケート調査 B：Q4、Q26）

4. 地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）の相談対応の形態

図 2-2 に示された通り、両事業ともに「利用者の来所による相談」が 90%以上であることがわかる。次に多いのは、「電話による相談」ではあるが、利用者支援事業（基本型）の方が地域子育て支援拠点事業に比べて多いことが分かった。特に、顕著に違いが出たのは、「出張による相談」であり、利用者支援事業の特徴的な機能として挙げるができる。これまで、地域子育て支援拠点につながらなかった利用者に対して、利用者支援事業によってアプローチができるようになってきていると捉えることができるだろう。

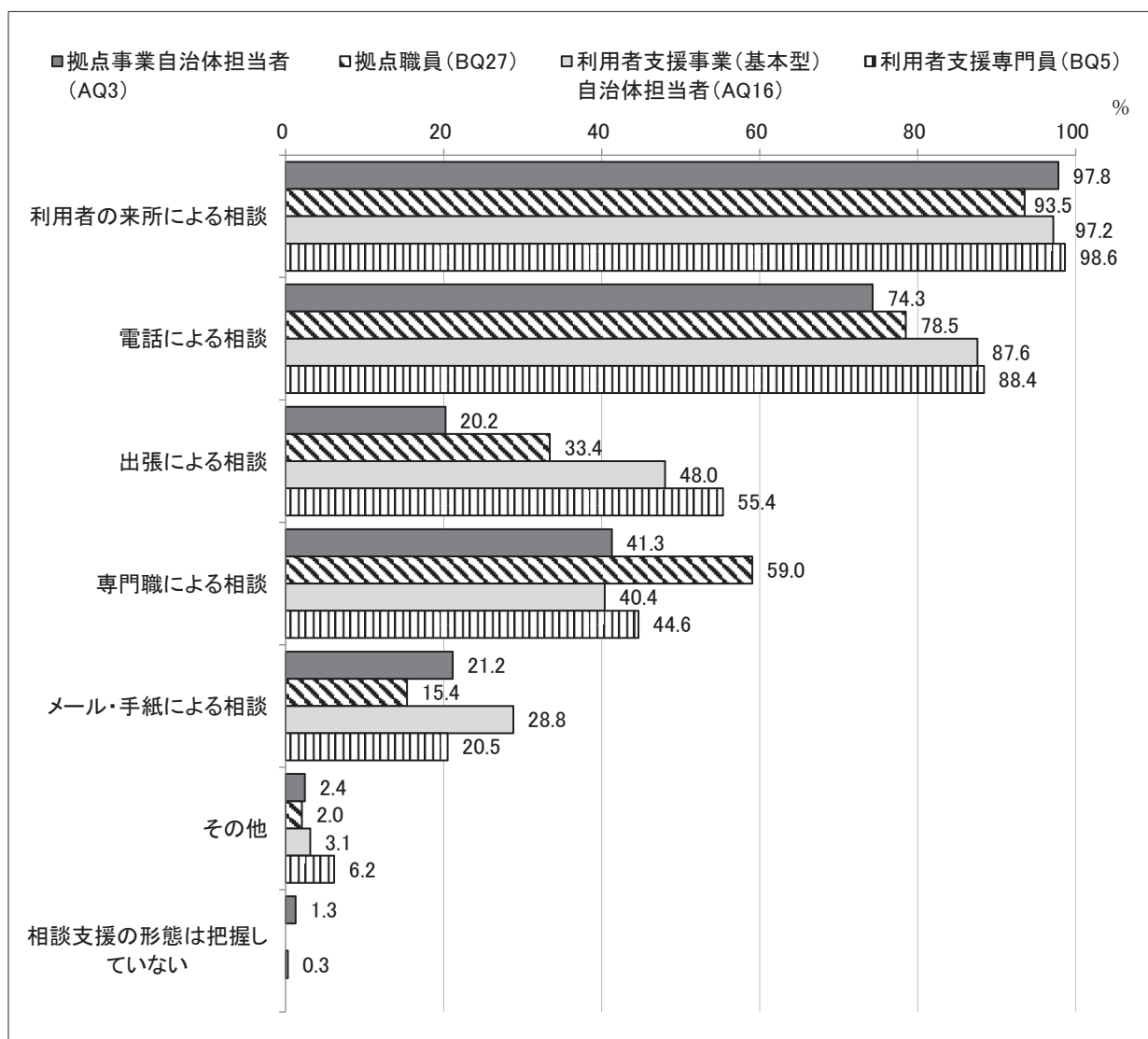


図 2-2 相談対応の形態（アンケート調査 A：Q3、Q16、アンケート調査 B：Q5、Q27）

5. 相談対応の報告

設定された選択肢が異なるため単純に比較はできないが、自治体担当者（955 か所）が、地域子育て支援拠点に対して相談対応に関する報告を求めている比率は、「すべての拠点に求めている」が 72.3%、「一部の拠点に求めている」が 10.7%であるのに対し、利用者支援事業に対して相談対応に関する報告を求めている比率（単に「求めている」という選択肢のみ）は 85.1%である。このように、自治体側のおおむね 8 割は、両者に対して同じように報告を求めているが、報告を求めている項目（例えば、相談件数、相談者の子どもの年齢、相談内容種別、相談対応のつなぎ先など 10 の選択肢を準備）にまで踏み込んで質問したところ、すべての選択肢において、拠点事業よりも利用者支援事業のほうが高い比率で選ばれている。

6. 相談対応における課題と期待

自治体担当者に、地域子育て支援拠点における相談対応に関して「課題だと考える」点を自由記述で尋ねたところ、「拠点相談の充実を妨げる状況・体制の不備」「拠点の特性から生じる相談の問題点」「拠点職員（相談担当スタッフ）の配置と資質（力量）の問題」「他の事業や他の機関との連携の問題」「その他の問題点」というカテゴリが得られた。同じく、自治体担当者に、地域子育て支援拠点における相談対応に関して「今

後期待する」点を自由記述で尋ねたところ、「職員の資質向上による相談対応の充実」「拠点に出てこない・自発的に相談しない家庭に対するアプローチ」「相談などの事業内容を広報・周知することによる拠点利用者数・層の拡大」「相談対応の充実に資する人材の確保」「切れ目のない支援」「その他の期待」というカテゴリが得られた。

自治体担当者に、利用者支援事業（基本型）における相談対応に関して「課題だと考える」点を自由記述で尋ねたところ、「不十分な事業の広報・周知（認知度）」「人材育成を通じた専門員の資質向上の問題」「人材配置・人材不足に関する問題」「他の事業や他の機関との連携および役割分担に関する問題」「紹介先・つなぎ先としての資源・サービスの少なさ」「相談内容の多様化・複雑化・深刻化などから生じる問題」「窓口の構造・環境が持つ問題、事業の仕組みが持つ問題、関連施策・サービスが持つ問題、それらから生じる問題」「その他の問題点」というカテゴリが得られた。同じく、自治体担当者に、利用者支援事業（基本型）における相談対応に関して「今後期待する」点を自由記述で尋ねたところ、「研修を通じた職員（専門員）の資質向上」「利用者支援事業の周知とさらなる継続・発展」「相談に出てこない・相談に結びつかない家庭へのアプローチ」「人材不足の解消（人材確保）と相談対応に必要な『場所』『時間』の確保」「切れ目のない支援」「地域子育て支援拠点等との連携強化」「その他の期待」というカテゴリが得られた。

基本型の専門員に、利用者支援事業（基本型）における相談対応に関して「課題だと考える」点を自由記述で尋ねたところ、「不十分または不正確な事業の広報・周知（認知度）／専門員の位置づけの明確化」「人材育成を通じた専門員の資質向上の必要性」「人材配置・人材不足に関する問題」「他の事業や他の機関との連携および役割分担に関する問題」「利用者支援事業と地域子育て支援拠点事業（相談対応）との関係に関する問題」「紹介先・つなぎ先としての資源・サービスの少なさ・限界」「相談内容の多様化・複雑化・深刻化などから生じる問題」「窓口の構造・環境が持つ問題、事業の仕組みが持つ問題、関連施策・サービスが持つ問題、それらから生じる問題」「その他の問題点」というカテゴリが得られた。同じく、基本型の専門員に、利用者支援事業（基本型）における相談対応に関して「今後期待する」点を自由記述で尋ねたところ、「職員の資質向上による相談対応の充実」「拠点に出てこない、自発的に相談しない家庭に対するアプローチ」「相談などの事業内容を広報・周知することによる拠点利用者数・層の拡大」「相談対応の充実に資する人材の確保」「切れ目のない支援」「その他の期待」というカテゴリが得られた。

基本型の専門員と拠点の職員に、基本型の専門員が配置されている地域子育て支援拠点における相談対応に関して「課題だと考える」点を自由記述で尋ねたところ、「拠点職員と基本型専門員との間の相談対応における連携に関する問題」「拠点を利用する保護者の認識・期待と相談対応機能とがマッチしないという問題」「物理的な構造も含めた相談体制と職員配置から生じる問題」「研修と資質向上に関する問題」「他機関・他事業・他部局との連携に関する問題」というカテゴリが得られた。同じく、基本型の専門員と拠点の職員に、基本型の専門員が配置されている地域子育て支援拠点における相談対応に関して「両事業の“相乗効果”として今後期待する」点を自由記述で尋ねたところ、「虐待等の予防や早期発見ができるようになる」「拠点における支援の質およびスタッフの資質の向上が期待される」「拠点職員と専門員とが、それぞれに相談対応の資質を向上させていく」「利用者が今以上に気軽に相談できるようになる」「モニタリングのしやすさを生かして、相談者を継続的に支援できるようになる」「その他の相乗効果に関する期待」というカテゴリが得られた。

7. 利用者支援事業（基本型）の専門員が配属されている地域子育て支援拠点における両事業の相乗効果

利用者支援事業（基本型）の効果については、自治体の担当者（アンケート調査 A・問 24）および基本型の専門員（アンケート調査 B・問 18）が、共通の選択肢に対して回答している。また、利用者支援事業（基本型）の専門員が配属されている地域子育て支援拠点における両事業の相乗効果については、基本型専門員と拠点職員が、やはり共通の選択肢に回答している（アンケート調査 B・問 34）。それらの結果を同一のグラフ内に表示したものが、以下の図 2-3 である。

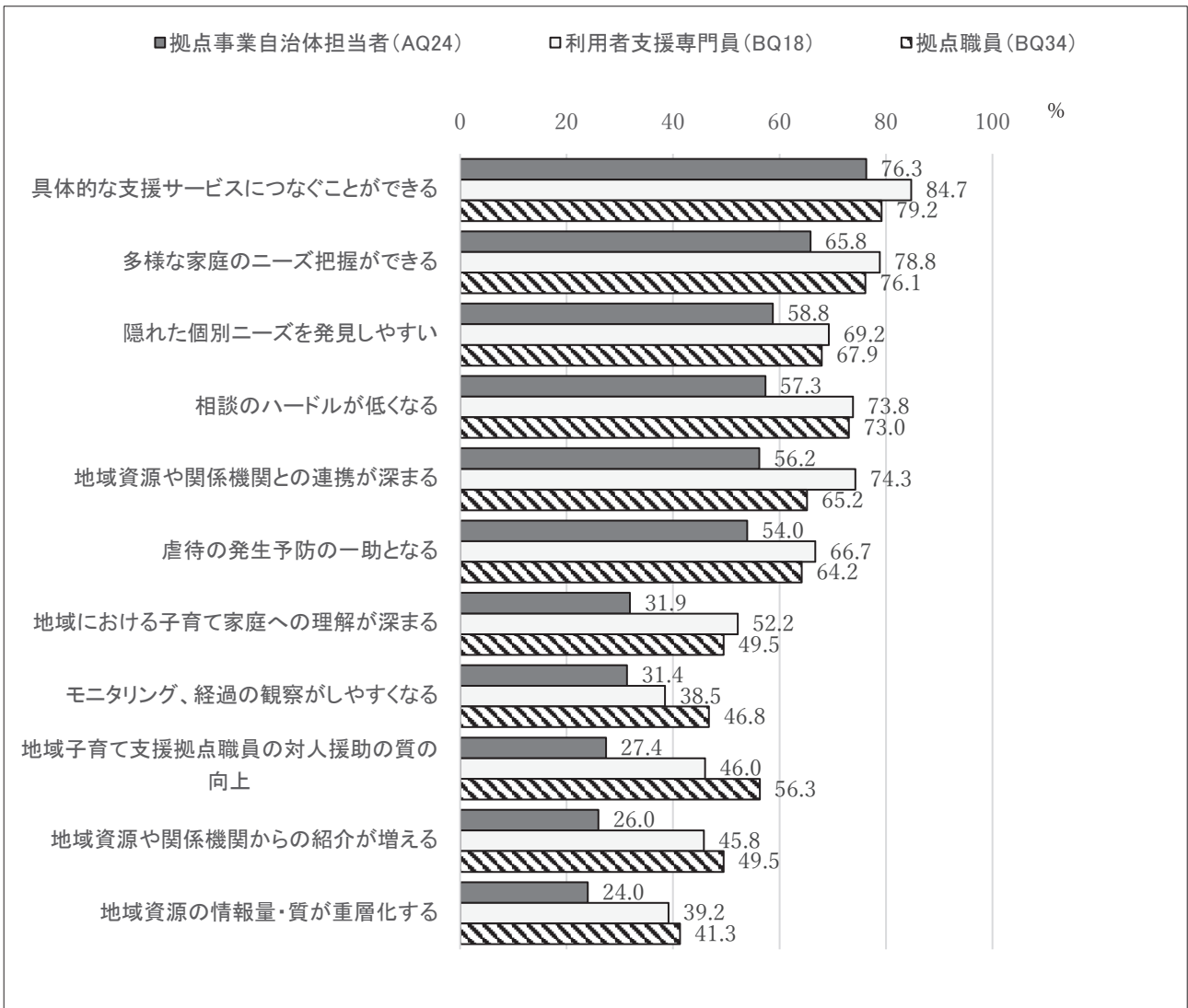


図 2-3 利用者支援事業（基本型）の実施効果（アンケート調査 A：Q24、アンケート調査 B：Q18、Q34）

この図から、まずは、どの選択肢においても、「基本型の専門員」と「拠点に配属されている基本型の専門員＋拠点職員」の評価のほうが、自治体の担当者による評価よりも高くなっていること見て取れる。すなわち、実際に現場で利用者と接している立場の者のほうが、利用者支援事業（基本型）によってもたらされる効果を実感しやすいことがうかがえる。ところが、同じ現場の支援者であっても、基本型の専門員（拠点に配置されている者もそれ以外の者も含まれる）から得られた評価と、拠点に配置されている基本型の専門員が拠点職員と一緒に回答した評価とを比べてみると、選択肢によって効果の実感が異なっていることがうかがえる。両者で 5 ポイント以上異なっている選択肢を抜き出してみると、次のように整理できる。基本型の

ほうが効果を高く実感している選択肢は「具体的な支援サービスにつなぐことができる」「多様な家庭のニーズを把握できる」「地域資源や関係機関との連携が深まる」であり、反対に拠点の専門員（+拠点職員）のほうが効果を高く実感している選択肢は「モニタリング、経過の観察がしやすくなる」「地域子育て支援拠点職員の対人援助の質が向上する」となっている。

この調査研究で、私たち研究グループが最も関心を寄せているのが、利用者支援事業(基本型)を拠点において提供することによって得られる「相乗効果（拠点職員による相談対応と専門員による相談対応との相乗効果）」である。そして、先の項で示した「図2-3：利用者支援事業（基本型）の実施効果」から言えるのは、「拠点という居場所・遊び場があることによって、利用者の相談対応後の経過を継続して観察・把握しやすい」「専門員と同じ場で連携することで拠点職員の側の対人援助者としての力量が養われる」の2点が、現場の支援者にとってより実感されやすい「相乗効果」であるということである。

情報提供を受けるための相談は単回で終わることがあるが、悩みや不安などの相談は複数回にわたって継続する場合が多いことを考えると、「モニタリング（経過の観察）がしやすくなる」ことは相談対応にとって大きなメリットとなる。また、「拠点職員の対人援助の質が向上する」は、拠点職員と専門員が同じ職場で連携しているのだから当然の結果とも言えるかもしれないが、そうであるならば、拠点における専門員との連携的な業務遂行は、拠点職員にとって効果的な「研修」になっていると捉えることができるし、同じ拠点という場に「新たな」「複数人」の「力量を備えた」相談スタッフが誕生する可能性を秘めていることにもなる。

最後に、現場（地域子育て支援拠点）の支援者（基本型専門員と拠点職員）が回答した「地域子育て支援拠点で利用者支援事業(基本型)を実施する効果（アンケート調査B・問34）」のデータに基づいて、効果を表現した11の選択肢（以下、「要素」とする）がどのような階層構造になっているか—それぞれの要素が互いにどのように影響しあっているのかを階層的な形で抽出する—を、木下（1996）にある「階層構造法」を使って分析を試みた。その結果を、次ページの図2-4に示す。なお、選択肢のうちの「相談のハードルが低くなる」は、利用者にとっての効果であり、他の要素とは質的に異なるので、分析の際は10の要素を投入して分析をおこなった。

この分析では、例えば、「要素Aから要素Bへの影響度と、その逆の要素Bから要素Aへの影響度を比較して、影響度の差が10ポイント以上ある場合、影響度大の要素から影響度小の要素へという方向で影響が流れる」という前提を設定しており、基本的には隣接の階層に属する要素に影響を与える「確かな流れ」を取り出すことが目標とされる（図2-4の「点線」は、例外的に、階層をまたいだ影響が抽出されたことを指している）。この分析結果において着目すべきは、様々な要素が影響しあった末の最終ゴール（あくまで準備した選択肢の範囲内という限定つきのゴール）の一つが、拠点における利用者支援事業において、その効果が高く実感されていた「モニタリングしやすくなる」になっている点であり、さらには、もう一つのゴール「地域資源の情報量・質の重層化」とともに、こうした最終の要素に至るまでの中間段階（図2-4では「階層3」）に「拠点職員の対人援助力の向上」が単独で位置づいている点である。実践者がその効果を高く実感していた「拠点職員の力量の向上」という要素、すなわち条件が整わなければ、そこから上位に位置づく階層4および階層5に示されている効果には結び付きにくいことが実証されたと言えよう。

- ・回答者数：293人、表示項目数：10
- ・実線は隣接階層間の確かな影響の流れ、点線は非隣接階層間の影響の流れを表す。
- ・下段の数字は要因複合度、上段の%は出現率。

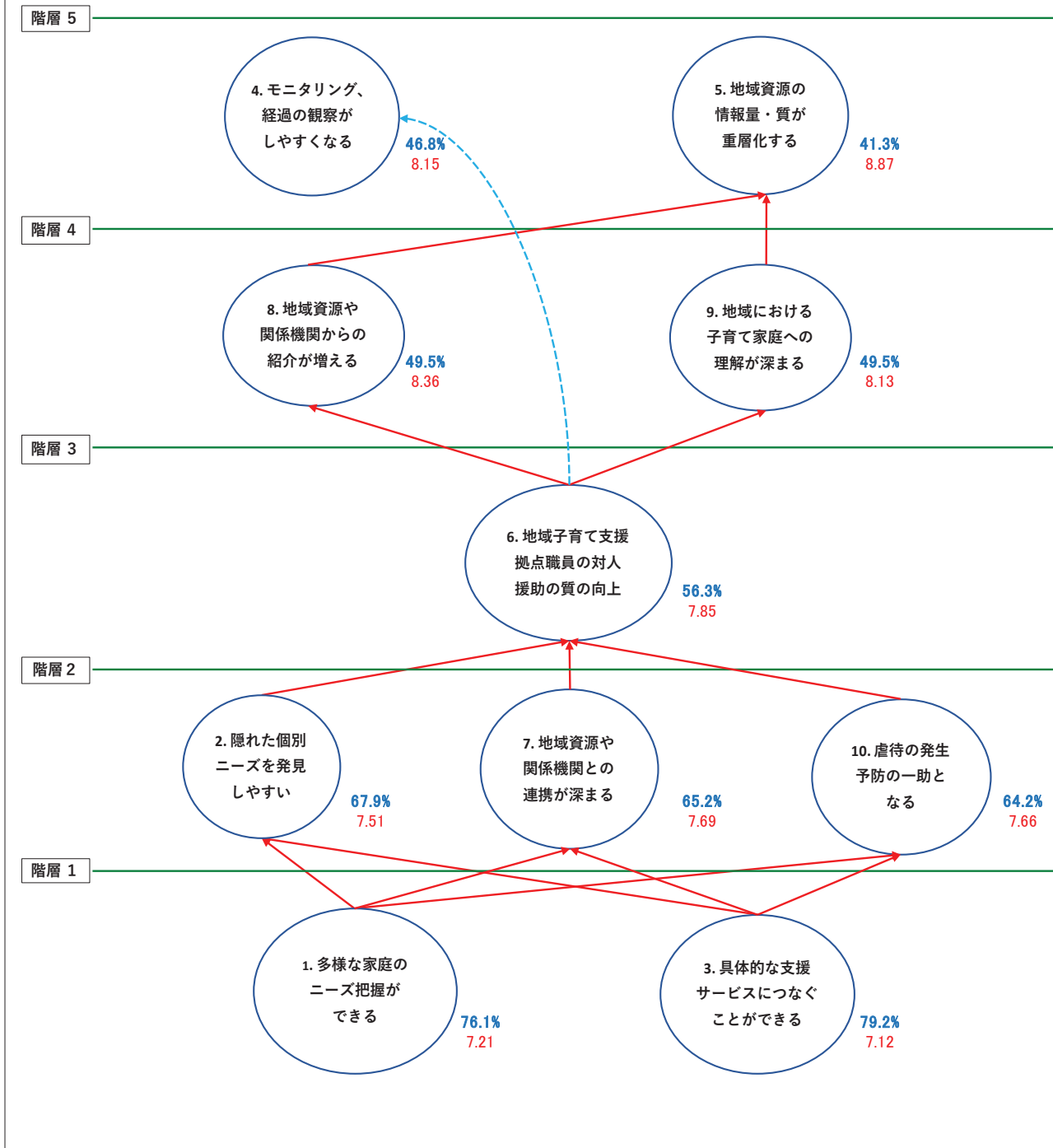


図 2-4 拠点事業と利用者支援事業（基本型）との相乗効果を形成するプロセスマップ（階層構造法）

参考文献

- 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング (2019) 『地域子育て支援拠点の利用状況等に応じた職員配置と収支状況に関する調査報告書』平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
- 木下栄蔵 (1996) 「第 8 章 階層構造化モデル (ISM)」『わかりやすい意思決定論入門—基礎からファジィ理論まで—』近代科学社

第3章 質的調査①（職員向けインタビュー調査）

I. 調査の目的

繰り返すが、地域子育て支援拠点事業は、地域の身近な場所で、子育て親子の交流や相談、情報提供等を行う事業である。また、利用者支援事業（基本型）は、子育て親子の身近な場所で相談に応じ、その個別のニーズを把握して、適切な施設や事業等を円滑に利用できるように支援する事業である。

本章の研究では、複数の利用者支援事業（基本型）に携わる利用者支援専門員が配置されている地域子育て支援拠点の実施団体を対象に、インタビュー調査を通して、地域子育て支援拠点における相談支援と、利用者支援事業（基本型）における事業の実施状況や実施方法等の実態を明らかにするとともに、支援現場においてどのように機能し、個別ニーズに対応しているのか、それぞれの機能と役割の相違点や連携、相乗効果等について明らかにすることを目的とする。

II. 調査の方法

1. 調査対象と調査手続き

利用者支援事業（基本型）に携わる利用者支援専門員が配置されている地域子育て支援拠点の実施団体、実施場所、地域性等を配慮し、全国 10 か所の両事業実施施設に対して、地域子育て支援拠点の職員、利用者支援専門員へのインタビュー調査を実施した。

表 3-1 調査対象の基礎的情報

運営主体	本調査対象の内訳	本調査対象の自治体	利用者支援事業実施箇所数
直営	5 箇所	A、B、D、F、J	510 箇所 (70.8%)
NPO／市民団体	3 箇所	C、G、I	97 箇所 (13.4%)
社会福祉法人	2 箇所	E、H	71 箇所 (9.8%)

4 名の調査員が分担して、各拠点につき、地域子育て支援拠点の職員 1 名、利用者支援専門員 1 名に対してインタビューガイド（シート）に基づく半構造化されたヒアリングを行った。ヒアリングの時間は 60 分程度で、ヒアリングはプライバシーの守られる場所で行い、研究協力者の了解のもと IC レコーダーで録音した。

2. 調査内容

(1) 支援者対象の調査項目

研究協力者が自らの言葉で自由に話せるように、また、話の流れを遮らないように配慮しつつ、以下の質問を行った。

○地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）の実施状況

- ・所属する運営主体
- ・利用者支援事業（基本型）が配置されている場所
- ・地域子育て支援拠点及び利用者支援事業（基本型）における相談支援の形態
- ・利用者からの相談のための専用電話回線の有無
- ・2018 年度の利用者支援事業（基本型）、地域子育て支援拠点事業の相談対応件数（延べ件数）

- 相談のきっかけ（入口・経路）
- 地域子育て支援拠点における相談対応の実態と利用者支援事業（基本型）による支援の実態
- 利用者支援事業（基本型）が拠点に設置されてからの期間内で、地域子育て支援拠点の職員、利用者支援専門員が共に関わった印象にのこる事例
- 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリット
- 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携
- 相談対応のマネジメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題
- その他

なお、上記の「利用者支援事業（基本型）が拠点に設置されてからの期間内で、地域子育て支援拠点の職員、利用者支援専門員が共に関わった印象にのこる事例」については、個人情報保護の観点から本報告書への記載を行っていない。

（２）分析方法

以下の手順で分析を行った。

- ①各調査員が、ボイスレコーダーに録音した内容について調査項目（インタビューガイドシート）に沿って書き起こした。
- ②鶴が、①で書き起こされた文書を読み込み、「地域子育て支援拠点における相談対応の実態と利用者支援事業（基本型）による支援の実態」、「地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリット」、「他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携」、「相談対応のマネジメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題」に関して重要と思われるものを抽出しまとめた。

なお、イタリック体で示された箇所はインタビューにおける研究協力者（支援者）の発言である。

Ⅲ. 調査の結果

1. 地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）の実施状況

（１）所属する運営主体

II-1 に示した通り、直営が5 箇所、NPO／市民団体が3 箇所、社会福祉法人が2 箇所であった。

（２）利用者支援事業（基本型）が配置されている場所

1 箇所が保健センターに設置され、9 箇所が地域子育て支援拠点事業所に設置されていた。9 箇所のうち、当該地域子育て支援拠点事業所が保健センター内にあったり、保育所に併設されたりしている事業所があった。

（３）地域子育て支援拠点及び利用者支援事業（基本型）における相談支援の形態

全ての事業所において、「利用者の来所による相談」「電話による相談」での相談を実施していた。ただ、「電話による相談」は、「ほとんどない」「昨年度は0 件であった」などという回答があり、利用者から電話

で相談することが少ない拠点が多かった。次いで「利用者支援専門員の出張による相談」が多かった。その他として、FAXによる相談や出前ひろばでの相談があった。

表 3-2 相談の形態

相談の形態	件数
利用者の来所による相談	10
電話による相談	10
利用者支援専門員の出張による相談	9
専門職による相談	6
メール・手紙による相談	4
その他	2

(4) 利用者からの相談のための専用電話回線

電話相談のための専用電話回線の有無を質問したところ、専用電話回線「あり」が3か所、「なし」が7か所であった。しかし、「なし」の場合でも通話中にならないように2回線にしていたり、利用者支援事業の回線が別にあったりする事業所があった。

2. 相談のきっかけ（入り口・経路）

いずれの事業所においても、「利用者本人が広報、チラシを見て」「地域子育て支援拠点職員からの紹介」が該当した。特に、「地域子育て支援拠点職員からの紹介」が一番多いと回答した事業所が複数あった。次に「利用者支援専門員による施設内巡回」「利用者支援専門員による地域活動」「行政からの紹介」が続いた。

その他として、民生委員の紹介、ハローワークの紹介、複合施設であるためそこを經由、利用者の友達の紹介があった。

表 3-3 相談のきっかけ

相談のきっかけ	件数
利用者本人が広報、チラシを見て	10
地域子育て支援拠点職員からの紹介	10
利用者支援専門員による施設内巡回	9
利用者支援専門員による地域活動	9
行政からの紹介	9
関係機関からの紹介	7
地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介	4
その他	4

3. 地域子育て支援拠点における「相談対応の実態」と利用者支援事業（基本型）による「支援の実態」

（1）地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業における利用者と支援内容、各事業での相談の相違点

インタビューでは、地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業でどのような利用者が多いのか、また、それぞれの事業での相談の相違点などについて質問をした。

地域子育て支援拠点職員は、0・1・2歳の子どもやその保護者を対象に、日常会話を起点にしながら、日常的な子育てに関する相談に対応している。すなわち、言葉や発育などの子どもの成長・発達に関すること、離乳食やトイレ・トレーニングなどの育児に関すること、保育所や幼稚園の入所に関すること、育児不安について対応していた。これらの相談に対して、拠点職員は、傾聴、助言、他の利用者の紹介・仲介、相談内容に適したプログラムや講習の紹介などの支援を行っていた。拠点での支援では問題解決が困難だと判断された場合は、利用者支援専門員につないでいた。

一方、利用者支援専門員は、①利用者自らの相談、②地域子育て支援拠点職員からのつなぎ、③利用者支援専門員からの声かけ、④他機関・他事業などからの紹介のいずれかから相談を開始していた。利用者支援専門員は、子どもとその保護者を対象に支援を行っているが、調査では乳幼児とその保護者の利用が多かった。支援内容で多いのは、子育て支援事業や保育所などの利用に当たっての助言・支援で、特に保育所や幼稚園の入所・入園の手続きや、所得に応じた保育料の問い合わせに対する支援が多い。また、子どもの病気に関する相談といった、より個別性の高い相談対応や、当該自治体内の地域子育て支援拠点や子育てイベントに関する情報提供を行っていた。さらに、子育てに関する相談を進める中で、保護者自身の抱える子育て以外に関する悩みや複雑な事情を抱えている状況—具体的には、保護者自身の疾病・障害、家族関係の不和（夫や姑などとの関係）、親の介護など—に対応している。これらの相談に対しては、傾聴や助言、情報提供に加え、他の社会資源や当該地域子育て支援拠点へのつなぎを行い、必要に応じて同行付き添いを行っていた。

また、インタビューでは、地域子育て支援拠点事業の相談と、利用者支援事業の相談の仕分けが難しいことが浮かび上がった。各事業所の仕分けが多かったのは、身近な相談は地域子育て支援拠点職員が、より複雑な相談は利用者支援専門員に振り分けるものである。例えば、子どもや子育てに関する相談であれば、地域子育て支援拠点職員は日常的な子育てに関するもの、利用者支援専門員は深刻な状況（保護者が様々な困難を抱えているなど）に複雑なものに対応していた。また、保育所・幼稚園の利用に関する相談でも、地域子育て支援拠点職員もある程度は利用者の話を聞いて助言などを行うが、より具体的なこと・詳細なことについては利用者支援専門員が対応していた。

さらに、どちらの事業の相談にカウントするかについては、「最初の相談の受け入れた対応者の職種（拠点職員が受けたら拠点の相談、利用者支援専門員が受けたら専門員の相談）でカウント・・・現在は、拠点の職員が基本は受けて、専門員につないだものは専門員の相談としてカウントし、拠点以外の外で対応したものは専門員の相談」と、当初は試行錯誤していたが、現在では実際に対応した事業でカウントしていることが垣間見れた。

（2）地域子育て支援拠点における「相談対応」と利用者支援事業（基本型）による「支援」の連携

地域子育て支援拠点職員と利用者支援専門員は、会議などの話し合いで気になる親子の情報や様々なケースについて情報共有し、そこで利用者支援事業につないだり、逆に地域子育て支援拠点につないだりしていた。また特に、地域子育て支援拠点職員は利用者に関わる中で、その場で利用者支援専門員につなぐ判断が求められることがあった。

1) 地域子育て支援拠点職員の受けた相談から利用者支援事業につなぐ

地域子育て支援拠点職員が受けた相談のうち、拠点職員による対応では解決が難しい場合、利用者支援専門員につないでいた。地域子育て支援拠点職員が、利用者支援専門員につなげる判断基準としては、①地域子育て支援拠点職員の支援（傾聴、他の保護者へのつなぎ・交流支援、プログラムの紹介など）では解決できないと予想される場合、②親の育児不安が高い、表情が暗い、体調がすぐれない、子どもとの関わりが辛そうなどの様子が見られる場合、③支援の長期化が予想される場合、④他機関との連携が必要と予想される場合、⑤保育所・幼稚園の入所・入園などの相談でより詳しい説明が求められる場合、⑥深刻な状況ではないがじっくりと親の話を聴いた方がよいと考えられる場合、である。

2) 利用者支援専門員が受けた相談から地域子育て支援拠点につなぐ

インタビューでは、地域子育て支援拠点も、利用者支援専門員にとって重要な社会資源となっていることが明らかになった。利用者支援専門員が対応した相談において、利用者支援専門員の判断や地域子育て支援拠点職員との話し合いを通して、地域子育て支援拠点につないだり、地域子育て支援拠点職員とともに利用者の支援を行ったり、地域子育て支援拠点職員をフォローしたりする。

利用者支援専門員が地域子育て支援拠点につなげる判断基準として、①相談内容から地域子育て支援拠点につなぐことが適切と判断した場合、②地域子育て支援拠点の方が子育て支援や親子に関する情報を持っている場合、③地域子育て支援拠点職員が当該利用者と関係を構築している場合、である。

(3) 相談の行政への報告・様式

地域子育て支援拠点事業に関する行政への報告は、9つの拠点で実施され、1つの拠点のみ報告なしの回答を得た。5か所の事業所で報告の様式があった。報告の方法は、①報告書やデータの提出のみ、②定例会などの会議において報告を行う、に大別された。報告の内容としては、相談件数のみ、もしくは相談項目ごとの年齢別の件数の拠点が多かった。

利用者支援事業に関する行政への報告は、全ての拠点で行われていた。8か所の事業所で報告の様式があった。報告の方法は、拠点と同じであるが、報告の内容は拠点のそれよりも細かい傾向にあった、例えば、相談時間・相談方法・相談のきっかけ・相談内容・相談者・対象となる子の年齢・住所地・支援方針・連携方法について数について報告をしている拠点がかった。また、利用者支援相談受付票として、個別に記載する様式を持つ拠点もあった。

4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることの相談支援のメリットとデメリット

(1) メリット

1) 相談できる場所であるという認知

利用者支援事業や利用者支援専門員がいることが周知されることで、「利用者支援専門員の独自名称が普及し、市民にとっての相談窓口として認識されてきたのはメリットだと思われる」とあるように、利用者は相談をしてもよい場所だと認知されることが示された。

2) 敷居の低い相談対応

利用者支援専門員がいることが利用者に認識されることで、利用者が利用者支援専門員や地域子育て支援拠点職員に相談しようと思うきっかけになることが示された。

・ 拠点に相談機能があるのは、相談しやすいと思う。

- ・メリットは、相談の敷居が低いところである。保育所等の入所に関するニーズが高い中、子育て全般の相談を受けられるという広報がしやすく、子どもを遊ばせながらの地域子育て支援拠点の相談につながるという一連の流れができています。
- ・母にとっては、入所や支援の利用の相談は敷居が低い。

3) 必要な支援への容易なつなぎ

同一の場所で地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業が展開されることによって、地域子育て支援拠点職員が利用者の話を聴いて必要に応じて利用者支援専門員につないだり、さらにそこから利用者支援専門員が外部の社会資源につなげたりすることができるようになった。このようにワンストップで相談対応できることは、利用者に安心感を与えることとなる。

- ・利用者支援事業（基本型）のメリットはキャッチした後のつなぎ先が拠点にあるということ。利用者にとって拠点は遊びの場であり拠点職員には日常のちょっとした思いを吐き出している。聞いてもらえたことで終わることもあるが、さらにもう一段階の支援が必要となると本人の希望を聞いて利用者支援専門員につなぐ。それができることはよかった。
- ・拠点にあることで、よりつながりやすい。入所の相談がとりかかりで、様々なニーズが見えてくる。そのため利用者支援事業から、他の相談や事業につなぐことができている。
- ・ワンストップの利便性が安心感につながっている。

4) 効果的なモニタリング

従来は地域子育て支援拠点職員が受けた相談を外部の社会資源につなげた場合、その後の経過が分からなかったが、利用者支援専門員につなぐことで拠点職員はその後の経緯を理解しながら、利用者に関わることが可能になった。

- ・市で関わるケースでは、拠点で見守り、困るとコーディネーターにつながってくるので、セットでモニタリング機能を果たしている。
- ・行った支援を振り返ると支援が充分であったのかといった不安感があるが、拠点であるため利用者がまた遊びに来ている様子を見ることができる。そこに安心感がある。

5) 相談に対する認識の変化

利用者支援専門員の存在や、地域子育て支援拠点職員が利用者支援専門員になることで、相談に対する認識が変化した。

- ・利用者支援専門員は、利用者支援事業が始まる以前からこの拠点にいた。その頃は、拠点は来たい人が来ればよいと拠点職員自身が考えているところがあった。相談も深く聴かなくても、追わなくてもよいのではと考えていたかもしれない。利用者支援事業が拠点で行われていることから、せつかく拠点に来たのだから不安があるなら解消して帰ってもらえたら、必要なところとつながって帰ってもらえたらと考えるようになり、拠点職員も変わったと感じている。

6) 地域子育て支援拠点職員の相談対応の力量向上

地域子育て支援拠点職員が、利用者支援専門員による実際の相談対応を見聞きしたり、ケースを共有したりすることによって、地域子育て支援拠点職員の相談対応スキルが向上した。

- ・利用者支援事業（基本型）が設置されたことで拠点職員の相談や対応の力量も上がった。
- ・利用者支援専門員がいるため、他の拠点職員は利用者支援専門員に聞きながら自分も相談にあたることができる。皆がより知識を持っている人に聞くことができている－中略－利用者支援専門員をはじめ

め職員自体が他の相談員に相談できることで安心感をもって、利用者に気軽に声を掛けられる。

(2) デメリット

1) 仕事量の増加

複数の事業を展開することで、兼務による人手不足や、事務も含めた業務量の増加が負担になっていることが明らかになった。

- ・事務の負担が増したこと。
- ・仕事量が増えたこと。
- ・専門員1名配置だけではマンパワー的に限界だという点。センター長として、ひろば責任者と利用者支援専門員を兼ねているため、外に出かけると他の職員に負担がかかる。

2) 地域子育て支援拠点に対する利用者の敷居の高さ

利用者支援事業が認識されることで、地域子育て支援拠点も同様の場所で、気軽に立ち寄る場所ではないと認識する利用者が出てきた。

- ・デメリットは、利用者の中に拠点は相談がある人がいくところだという人が少数だが現れたことだ。利用者には、拠点は遊びに来るところだと認識されているほうがよい。敷居が高くならないことが大切だ。

3) 地域子育て支援拠点と利用者支援事業の連携や業務の切り分けの難しさ

地域子育て支援拠点事業の相談なのか、利用者支援事業の相談なのかの区別について困難さを感じたり、地域子育て支援拠点職員が利用者支援専門員へのつなぎ方に難しさを感じたりしている。

- ・相談事業として、拠点相談と利用者支援相談の仕分けの難しさは感じている。
- ・拠点職員が利用者と話していて利用者支援専門員につなぐ必要を感じてつないだ際に、利用者からそんなつもりではなかったといわれたことがある。つなぎのタイミングの見極めが難しい。

4) 加算ができない仕組み

地域子育て支援拠点に利用者支援事業が併設されることで、地域子育て支援拠点に地域加算ができないというデメリットが浮かび上がった。

5. 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携

各地域子育て支援拠点ともに地域内の様々な機関や施設などと連携したり、ネットワークを築いたりしていたが、もともと拠点が持っていたつながりが、利用者支援専門員が拠点到配置されてからの活動に役立っている。

(1) 地域団体との連絡会や他機関とのネットワーク会議

地域団体との連絡会や他機関とのネットワーク会議であるが、大きく以下の4種類に分類できた。連絡会や会議では主に、地域の情報や課題の共有と研修会が行われていた。

- ①同一自治体内に設置されている地域子育て支援拠点のみの連絡会・会議
- ②同一自治体内の子育て支援に関わる多様な機関や専門職のネットワーク会議
- ③各地域子育て支援拠点のある地域・地区内の子育て支援に関わる多様な機関や専門職のネットワーク会議
- ④他の地域団体の主催する会議やイベント

なお、要保護児童対策地域協議会への参加は自治体（事業所）によってまちまちで、地域子育て支援拠点

職員や利用者支援専門員がメンバーに入っていない自治体（事業所）もあれば、実務担当者の会議のメンバーになっているところもある。

（２）関係機関や地域団体との連携、地域連携の日常的活動

関係機関や地域団体との連携について、今回の調査で具体的に示された機関などについて、連携内容とともに表に示す。

表 3-4 連携先と連携内容

連携先	連携内容
保育所	利用者支援専門員の相談から保育所を利用した支援の必要な家庭への支援、一時預かり事業に関する情報共有
社会福祉協議会	親の就労支援へのつなぎ、ファミリー・サポート・センター事業の情報提供
ファミリー・サポート・センター事業所	ファミリー・サポート・センター事業所との情報交換・共有、ファミリー・サポート・センター事業の説明会の開催
保健センター	見守り相談や支援が必要な親子の紹介
民生委員・児童委員	見守りや支援が必要な家庭へのつなぎ・見守り、主任児童委員が行っている親子の集いへの参加
病院	支援が必要な親子に関する相談、ケース検討会
図書館	共同のイベントの開催

また、地域連携の日常的活動としては、①「（１）地域団体との連絡会や他機関とのネットワーク会議」で示された会議や連絡会への出席を通して利用者支援事業や利用者支援専門員について周知してもらう、②特に同一敷地内・建物内にある関係機関や関係事業所とこまめに情報交換を行う、③子育てサークルを訪問する・子育てサークル主催のイベントに出席し顔の見える関係を作る、④新しく地域にできた子育て支援に関わる施設や事業には見学に出向き連携を図るようにする、⑤地域子育て支援拠点職員による出前ひろば、などが挙げられた。

6. 相談対応のマネージメント：地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題

今後の地域子育て支援拠点および利用者支援事業（基本型）を展開する上での課題として、以下の5点が挙げられた。

（１）利用者支援事業・利用者支援専門員の周知

うまく利用者支援事業を利用している住民がいる一方で、地域住民や他の子育て支援に関わる専門職に十分に利用者支援事業を認知してもらっていないことが課題として挙げられた。

（２）利用者支援専門員の研修やスーパーバイズの機会の確保

「相談のスキルアップが必要と感じているが、機会が用意されておらず」とあるように、利用者支援専門員自身が研修の機会を求めているがその機会がないこと、そして「専門家からのスーパーバイズの機会があ

ったらよいと思う。判断に迷うこともあり不安もある。迷ったときに相談する先が欲しい」の声のように実践する際の相談先がないことが明らかになった。以上のことから、利用者支援専門員を対象とした研修機会の増加やスーパーバイザーの確保が課題として挙げられた。

(3) 地域子育て支援拠点職員と利用者支援専門員、他事業との連携強化

地域子育て支援拠点に、利用者支援事業が入ってきたことで多様な親子が来ることを実感している。そのため、地域子育て支援拠点職員間や利用者支援専門員との情報共有・連携を図るようにしているが、多くの親子が出入りしたり、利用者支援専門員が地域連携や出張相談などで拠点を離れる機会が多かったりするために情報共有・連携が十分にできていないと感じている事業所があった。また、ファミリー・サポート・センター事業も実施している事業所では以下のような課題が挙げられた。

・ファミリーサポート事業*1に相談が潜んでいるが、それが見えてきていなかった。預かってもらいたいというニーズの後ろには預かってもらわなければならない動機があり相談の種が潜んでいる。その掘り起しはファミサポ*2の仕事ではない。利用者支援専門員が入ったことでファミサポからも相談が入っている。利用者支援専門員は家庭に訪問ができないが、ファミサポは訪問できるので、情報を託し持っていつてもらっているがそこに同行出来たらよいと考えている。

以上のことから、地域子育て支援拠点職員と利用者支援専門員との連携の強化や、他事業との連携の強化が今後の課題として挙げられた。

*1・2：ファミリー・サポート・センター事業を指す。

(4) 利用者支援専門員の業務のバランス

地域子育て支援拠点事業所が利用者支援事業も行う場合、当該拠点の職員の思いとして「利用者支援専門員は連携のためや出張相談などで拠点を離れる機会が増えている。拠点での相談も受けたい。一人体制には限界がある」と、当該拠点での利用者支援の時間の確保を求めている。一方で、利用者支援専門員は「センター内（地域子育て支援拠点事業所内：筆者注）の活動をメインとし、来場者が多いこともあり、外へ出て活動するということがなかなか難しく、地域資源の開発が課題である」と考えている。

(3)と(5)や人員配置とも関わってくるが、地域子育て支援拠点事業所が利用者支援事業も行う場合の課題として、利用者支援専門員の業務のバランスのとり方が浮き彫りになった。

(5) 業務量増加による多忙さ

前述の「4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることの相談支援のメリットとデメリット」のデメリットでも示されたが、利用者支援専門員が他の役職や業務を兼任していることや人員配置、地域連携で地域子育て支援拠点事業所を離れることが多いことから業務量が増加していると感じていた。

また、NPO 法人が運営する地域子育て支援事業所では「行政の窓口は9時～17時（筆者注：5時と記載されていたが分かりにくいため17時に変更）で、開設時間が過ぎると電話もつながらない。利用者支援専門員はそれ以後の部分を担っていると感じている・・・こちらは時間が過ぎても電話に出たり、訪問の約束も利用者の都合に合わせていたりしている。時間外対応を行っている・・・改善が必要だ」という、時間外の対応による業務量の増加が指摘されていた。

IV. 本章のまとめ

1. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されている際の相談支援におけるそれぞれの役割

地域子育て支援拠点職員による相談支援は、日常会話を活用し、日常的な子育てに関する相談に対応していた。そのため、地域子育て支援拠点職員の役割の一つは、『地域子育て支援拠点ガイドラインの手引き』で示される通り「身近な相談相手」としての役割である。利用者に寄り添いながら関わり、利用者との相互作用、拠点の場の力、利用者相互の関係性という拠点が持つ力を活用するが、地域子育て支援拠点職員は必要に応じて利用者支援専門員につないでいた。その判断基準は、①地域子育て支援拠点では利用者のニーズ充足や問題解決が困難、②保護者の状態・状況（育児不安が高い、表情が暗い、体調不良、子どもとの関係不良など）、③支援の長期化や他機関との連携が必要、④保育所・幼稚園の入所・入園などの相談でより詳しい説明が必要、⑤深刻な状況ではないがじっくりと親の話を聴いた方がよい場合、である。そのため、地域子育て支援拠点職員の役割の一つは「利用者支援事業へのパイプ」としての役割を有している。

一方、利用者支援専門員は、子育て支援事業や保育所などの利用に関するより具体的な助言・支援に対応していた。また、子育てに関するより個別性の高い相談対応や、保護者自身の抱える子育て以外に関する悩みや複雑な事情を抱えている状況に対応していた。拠点の中で個別に対応したり、必要に応じて別室で対応したりするのでじっくりと聴くことによって利用者のニーズを把握し、傾聴や助言、情報提供を行っていた。つまり、「身近な相談相手」であるとともに、「深い悩みを引き出す相談相手」や「詳細な情報の提供者」としての役割を有していた。さらにこれらの支援に加えて、他の社会資源や当該地域子育て支援拠点へのつなぎを行い、必要に応じて同行付き添いを行っており、「社会資源への仲介者」としての役割を果たしていた。

2. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されることによる相談支援のメリットや相乗効果

（1）利用者の相談のしやすさー「相談できる場所の認知」と「敷居の低い相談対応」

当該地域子育て支援拠点が、利用者支援事業（基本型）が設置されていることが周知されると、利用者は当該拠点が気軽につどえる場に加えて、相談してもよい場であると認識する。そして、利用者支援専門員がいることが利用者に認識されることで、利用者の相談に対する心理的ハードルが下がり、利用者支援専門員や地域子育て支援拠点職員へ相談しようと思うきっかけになる。つまり、地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されることは、相談の誘因条件になると考えられる。

（2）より効果的な支援ー「必要な支援への容易なつなぎ」と「効果的なモニタリング」

同一の場所で地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業（基本型）が展開されることで、地域子育て支援拠点職員がその場で利用者支援専門員につないだり、さらにそこから利用者支援専門員が外部の社会資源につなげたり、逆に利用者支援専門員が当該拠点につなげたりすることができ、ワンストップで相談対応が可能となる。このような支援が可能となることは、利用者に安心感を与えると同時に、利用者の負担を減らすことが可能である。さらに、課題を抱えた家庭や親子が地域で居場所を確保し、地域からの支えを得ながらよりよい子育てを行える仕組みの構築につながるだろう。

そして、従来は地域子育て支援拠点職員が利用者と外部の社会資源につなげた場合、その後の経過が見えにくかった。しかし、利用者支援専門員につなぐことで拠点職員は情報を共有し、その後の経緯を理解しながら、利用者に関わることが可能となる。逆に、利用者支援専門員が当該拠点につないだ場合も同様の効果が得られる。このように支援の状況やそれに伴う利用者の状況をモニタリング（経過観察）ができることは、

支援の効果の確認や新たな利用者のニーズの発見につながり、より効果的な支援や支援の幅のひろがり、職員の力量向上につながると考えられる。

（３）地域子育て支援拠点職員のレベルアップー「相談に対する認識の変化」と「相談対応の力量向上」

利用者支援専門員の存在や地域子育て支援拠点職員が利用者支援専門員になることによって、地域子育て支援拠点職員の相談に対する認識が変化した。すなわち、利用者支援事業を始めるまでは相談に対して深く意識していなかったが、利用者支援事業が始まってからは利用者の不安を解消したいと考えるようになっていた。

また、地域子育て支援拠点職員が、利用者支援専門員による実際の相談対応を見聞きしたり、ケースを共有したり、利用者との関わりをフォローしてもらったり、地域や制度に関する情報を共有したりすることによって、地域子育て支援拠点職員の相談対応スキルが向上した。

このように利用者支援専門員が地域子育て支援拠点職員のスーパーバイザー的な役割を果たすことで、地域子育て支援拠点職員のレベルアップにつながると考えられた。

（４）既存ネットワークの活用

利用者支援事業（基本型）の柱の一つに地域連携がある。地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されるメリットの一つに、利用者支援専門員がこれまで当該地域子育て支援拠点事業所が築いてきた地域の関係機関・団体や住民との信頼関係やネットワークを活かせることである。一から連携やネットワークを構築することは大変な労力を要するが、既存のネットワークを活用できることは利用者支援事業にとってはスムーズな地域連携やアウトリーチができ、大きなメリットである。

3. 今後の課題

地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題として、①利用者支援事業・利用者支援専門員の周知、②利用者支援専門員の研修やスーパーバイズの機会の確保、③地域子育て支援拠点職員と利用者支援専門員、他事業との連携強化、④利用者支援専門員の業務のバランス、⑤業務量増加による多忙さが挙げられた。

①の利用者支援事業・利用者支援専門員の周知については、地域住民に対しては広報や各種イベント、講習会などを通じて周知するとともに、他の子育て支援に関わる専門職に関しては、地域団体との連絡会や他機関とのネットワーク会議への出席や合同の研修や講習会などを通じて、利用者支援事業や利用者支援専門員について周知してもらう努力が今後も求められる。

②の利用者支援専門員の研修やスーパーバイズの機会の確保については、利用者支援事業が始まって間もないこともあり、研修の機会やスーパーバイズの機会が少ないようであった。今後、関係団体による研修会の開催の増加が求められる。また、調査対象のある自治体では病院などでの事例検討会が実施され利用者支援専門員も参加しており、自治体内の関係機関内での事例検討会やスーパービジョン体制の構築も求められる。

③の地域子育て支援拠点職員と利用者支援専門員、他事業との連携強化は、現時点よりも情報共有や連携・協働をしたいと感じている事業所が多かったことの表れである。④の利用者支援専門員の業務のバランスについては、利用者支援専門員の地域連携の強化と、地域子育て支援拠点職員の拠点内での利用者支援の

充実というそれぞれの思いの表れであった。このように、利用者支援事業を実施することで、利用者支援・相談対応、地域連携、関係機関とのネットワーク会議などに丁寧に取り組んだり、利用者支援専門員と地域子育て支援拠点職員との連携のための話し合いや情報共有のための時間を確保しようとしたりすれば、⑤の業務量増加による多忙さに直結し、利用者支援専門員が現状の数では難しく業務過多になり負担が増し、同時に地域子育て支援拠点職員に負担がかかる傾向が読み取れた。補助金や各自治体の方針などが関係してくるが、今後は職員を増やすなどの対応も必要となりそうである。

参考文献

渡辺顕一郎・橋本真紀編著、子育てひろば全国連絡協議会編集（2018）『詳解 地域子育て支援拠点ガイドラインの手引（第3版）』中央法規

橋本真紀・奥山千鶴子・坂本純子編著、子育てひろば全国連絡協議会編集（2016）『地域子育て支援拠点で取り組む 利用者支援事業のための実践ガイド』中央法規

NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会『地域子育て支援拠点の寄り添い型支援が親の成長を促すプロセス分析と支援者の役割に関する調査研究』（平成30年度子ども・子育て支援推進調査研究事業）

員が対応している。

職員と専門員の連携については、応えられる範囲であれば拠点職員が対応。同じ保育所等への入所・入園相談でも所得に応じた保育料の問い合わせや、相談者（親）への支援が必要な相談、複雑な状況の場合は利用者支援専門員が対応する。ただし、相談者との関係性が拠点職員とできている場合には、拠点職員との関係性を手掛かりにサポートする場合もある。対応が一方的だったり決めつけにならないよう確認し合いながら、拠点職員をサポートするように心がけている。

新制度がスタートして、就学前保育・教育の選択の幅が広がり、より複雑になったことから、利用者に対して丁寧に情報提供を行うために、年に5回程度出張会場（市役所会議室、地区市民センターホール等）にて市民説明会を行っている。内容は、新制度の説明、就学前施設の概要、無償化の説明、個別対応等。幼稚園は私立のため、ガイドブック等を活用してご本人に見学等をすすめている。発達の課題があれば、同じフロアにある保健センターの保健師につなぐことができる。

関係性ができていれば愚痴など話しながら落ち着く人も多いとは思いますが、転勤で来られた人は地域情報についての問い合わせが尽きない様子もみられる。一日の利用者は、多いと50～60組、少ないと20組の時もある。多いのは、入園には早い保育士で、仕事復帰するタイミング等で悩んでいる人が多い。話さえ聞いてあげれば元気になる人が多い。保育所等に入園が難しいとのうわさを聞き迷っているような人には、情報の整理に協力するという立場に徹し、最終的には親たち自身に決めてもらうようにしている。入所・入園関係の相談と、それ以外と半々ぐらいのイメージである。

報告に関する様式が3種類ある。1つは、保育所等と共通の月例報告である「相談件数集計表」として、子どもの年齢、相談内容別集計となっている。2つ目は、年間の報告書として、「子育て相談事業実施状況結果」にて、相談件数、相談形態、相談時間、相談担当者、関係機関への紹介件数を取りまとめる様式である。3つ目は、利用者支援相談受付票として、個別に記載する様式である。児童名での記載で、日時、相談者（母、父、その他）、受付の種類（来訪、電話）、相談内容、案内内容、提供した参考資料、フォロー状況記録欄があり、A4用紙半分の分量となっている。

個別ケースの傾向等については、月1回の定例会にて情報の共有をしている。発達に関する相談の場合には、保健センターのセンター長に、この方はケースに上がっていますかと聞くようなことはある。

4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリットについて

デメリットは特にない。利用者支援専門員の独自名称が普及し、市民にとっての相談窓口として認識されてきたのはメリットだと思われる。

現在は利用者支援専門員として2年担当しているが、それまでは地区の保育士として相談を担当しており、地域子育て支援拠点の経験はなかった。拠点に相談機能があるのは、相談しやすいと思う。市民にとっては、役所の窓口はやはり敷居が高く、事務的な手続きだけというイメージがあるようだ。

1歳8か月で離乳食を受け付けない、食べないというケースがあり保健センターにつないだが、本人は拠点には来るが、保健センターには行きにくいという。とにかくつながっていて、対応ができるというメリットを感じている。

5. 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携について

一時預かり事業は、公営保育所2か所で実施している。情報の提供のみでご本人（親）に連絡等はしてもらっている。民間で実施している一時預かり保育の情報提供もしている。外国籍の方も利用が多いが、生活面で困難を抱える家庭の相談はあまりない。ひとり親家庭のかたの利用もあまりない。離婚やDV関係についての相談もあるが、保健センターでの健診時に来所した際等にその後の状況を聞くこともあり、継続したモニタリングが可能であることがメリットである。

虐待通報をするようなケースはこれまでないが、保健センターからの見守り相談や紹介はある。児童相談所から直接の紹介等はない。いわゆる「要対協」に、利用者支援専門員は入っていない。保育所はメンバーだが、地域子育て支援拠点や利用者支援専門員は入っていないのが現状である。長期的なケースや複雑なケースは、地区の保健師、市役所の子ども家庭支援室が対応する。こちらの地域子育て支援拠点の利用者は生活が安定している方が多く、重いケースはあまりない。

ネットワークは、利用者支援専門員の連絡会が月1回、地域子育て支援拠点を含めた全体会が2か月に1回。発達支援センター、地区市民センターを含めたネットワーク会議は年2回ある。すべてこちらの地域子育て支援拠点が招集している。

日常的に地域を訪問することはないが、年に5~6回程度は地域のサークルに訪問する機会がある。

6. 相談対応のマネージメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題

特になし

運営主体：NPO 法人

利用者支援事業（基本型）の配置場所：地域子育て支援拠点事業所

1. 地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）の実施状況

当該拠点は、NPO 法人が運営を行っている。法人は平成 14 年からひろば事業を行政から受託し、事業名の変遷にともなって現在は地域子育て支援拠点事業となって受託運営している。利用者支援事業（基本型）のほかに併設されている事業は、一時預かり事業・利用者支援事業（ホームスタート事業含む）・産後ヘルパー派遣事業。利用者支援事業は当初は市役所の中に置かれたが、「親子に身近なところで」という利用者支援事業本来の意義を考え直してほしいと市に要求し、平成 30 年に、直営の拠点 1 か所と民間に委託しているこの拠点 1 か所に利用者支援事業（基本型）が置かれることになった。同時にこの拠点は子育て世代包括支援センターになった。利用者支援専門員は 2 名配置（うち社会福祉士 1 名）。拠点職員は 7 名（一時預かり職員を含む）。

（1）地域子育て支援拠点及び利用者支援事業（基本型）における相談支援の形態について

（複数回答可）

1. 利用者の来所による相談
2. 電話による相談
3. メール・手紙による相談
4. 利用者支援専門員の出張による相談
5. 専門職による相談
6. その他（具体的に： ）

それぞれの事業の相談形態は同じ。相談対応の時間は、月曜日～土曜日 9:30～17:30 と、拠点の開所時間に準じている。拠点では、助産師の相談が週 1 回、小児科医の相談が月 1 回行われている。

（2）利用者からの相談のための専用電話回線について

1. ある
2. ない

（3）「2018 年度」の利用者支援事業（基本型）、地域子育て支援拠点事業の相談対応件数（延べ件数）について

「2018 年度」の相談対応

利用者支援事業（基本型）	延べ件数	<u>1 1 5</u>	件
地域子育て支援拠点事業	延べ件数	<u>1, 6 3 9</u>	件

2. 相談のきっかけ（入口・経路）について教えてください。

- ① 利用者支援専門員による施設内巡回
- ② 利用者支援専門員による地域活動
- ③ 利用者本人が広報、チラシを見て
- ④ 地域子育て支援拠点職員からの紹介
- ⑤ 地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介
- ⑥ 行政からの紹介
- ⑦ 関係機関からの紹介
- ⑧ その他（具体的に：民生委員）

様々なきっかけから相談につながっている。拠点が行っている他事業からつながることも多数ある。来所での相談が多い。ひろばで子どもを遊ばせながらの相談もあるが、利用者支援専門員の相談は、予約してもらいしっかり時間を取って相談室で話を聴くこともある。

相談室に入って話をするかひろばがよいかは利用者本人の希望を聞いている。子どもが同席するか預けて話したいのかの希望も聞き対応している。預けることを希望した場合は、拠点内で行われている一時預かり職員が子どもを見ている。

3. 地域子育て支援拠点における「相談対応の実態」と利用者支援事業（基本型）による「支援の実態」について

拠点は0歳から1歳代の子を持つ親の利用が多く、地域子育て支援拠点職員は発達や入園に向けての相談、育児不安について対応することが多い。必要に応じ、拠点で週1回行われている助産師の相談や、ふさわしいプログラムを紹介している。話を聴きながら専門相談につなぐ必要があるか健診まで待っていいのかを判断しつつ、母の気持ちを聴くようにしている。聞いてもらっただけで気持ちが晴ればそれで終了だが、さらに支援が必要だと感じた場合は利用者支援専門員につなぐ。

利用者支援専門員は、拠点の職員とケースについて共有し利用者支援専門員が入ったほうがよいと判断すると入っている。明らかに利用者支援専門員がかかわったほうがよいと判断するのは、母の育児不安が高い、表情がさえない、体調がすぐれない、子どもとのかかわりが辛そうなどがみられるときである。親と向き合って話を聴いたほうがよいと思ったときに入る。利用者支援専門員が相談を引き取る基準は、他との連携が必要となると判断したとき、時間をかけて話を聴く必要がある、解決にも時間がかかると判断したときだ。

拠点職員はたくさんいる利用者の中で一人だけに時間をかけることは難しい。拠点職員が対応に時間をかけたほうがよいと感じたり、複雑な背景が見え隠れしたりする場合は利用者支援専門員につなぐ。

報告は別々に行っている。拠点は、法人が定めた様式で年1回、市に報告している。内容は、子どもの年齢・相談内容。

利用者支援専門員は相談受付票を備えている。週1回、子育て世代包括支援センターの会議に出席してお

りトリアージの資料として相談内容について報告している。内容は、経路・初回面接・課題・チーム・実行・終結。会議の出席者は市内2か所に配置されている利用者支援専門員2名と社会福祉士1名。2か所の保健センターの保健師2名。見立てを共有し支援の役割を決めている。民間団体であることを見込まれ、インフォーマルな社会資源との連携を任せられることが多い。

4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリットについて教えてください。

拠点職員は利用者のニーズをキャッチしても自分で連携のために動くことができない。利用者支援事業（基本型）のメリットはキャッチした後のつなぎ先が拠点にあるということ。利用者にとって拠点は遊びの場であり拠点職員には日常のちょっとした思いを吐き出している。聞いてもらえたことで終わることもあるが、さらにもう一段階の支援が必要となると本人の希望を聞いて利用者支援専門員につなぐ。それができることはよかった。

利用者支援専門員として配置されるまでも、拠点職員としてたくさんの相談を受けてきた。重い相談もあったが拠点職員としての制約の中で何とか対応してきた。しかし利用者支援専門員となってからは時間をかけてしっかりとつないでいくことが保障された。利用者は拠点で相談に対応してもらえらることとなり利用者自身であちこちに動かなくてすんでいる。支援者がチームを組んで動いている。ワンストップの利便性が安心感につながっている。

今までも拠点で利用者が子育てを始めたときから始まる不安感に付き合ってきたが、利用対象年齢から外れると利用がなくなり支援は途切れていた。利用者支援事業（基本型）が置かれたことで拠点の利用対象年齢以外の子どもを持つ利用者が、子どもの成長に応じて変化した課題をもって戻ってきている。中高校生の親の利用もある。

利用者支援事業（基本型）が設置されたことで拠点職員の相談や対応の力量も上がった。勉強会をしている成果もあるが、拠点職員と利用者支援専門員とが一緒に支援に当たり日々のやり取りがある中で、拠点職員が気になっていた母の相談対応による変化をじかに感じ取ることができる。利用者支援専門員の見立てを情報共有することで、「困った人」ととらえていた利用者が、「困っている人」であったことを実感できている。

行った支援を振り返ると支援が充分であったのかといった不安感があるが、拠点であるため利用者がまた遊びに来ている様子を見ることができる。そこに安心感がある。

デメリットは、仕事量が増えたこと。利用者支援専門員の家庭への訪問が夜間や土日になることもある。休みがない状態で、24時間状態に対応している。一人では対応しきれない。また会議ごとにアセスメントシートを更新してもっていくなど事務量も増えている。相談が増えると拠点利用も増える。拠点職員が一時預かりも行っているので相談中の子どもを見ていることとなる。拠点職員にも通常の業務や相談の役割もあるため、拠点職員の負担も増えている。

5. 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携について

病院の方から利用者支援専門員に相談が入ってくるケースが何件かあった。脳外科、産院、NICU など、先方から相談が入ってくる。その病院の職員が拠点利用者であり、職場で患者への対応が必要となったときに、顔の見える関係性である利用者支援専門員を思い出し連携が始まることや、拠点の相談を担当している助産師の職場から入ったこともある。利用者支援事業の中で必要があって連携し、関係性ができた精神クリニックのワーカーの方から、事前に相談しておきたいと連絡が来ることもある。

市の地域子育て支援拠点の担当者会議が年4回開催され、拠点職員が持ち回りで参加している。地域連携は主に利用者支援専門員が担当している。地元で何らかの実行委員会が開かれるときには利用者支援専門員に声がかかって参加することが多い。地域のネットワークや、地域で活動している NPO 法人の理事となっている。

6. 相談対応のマネジメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題

- ・利用者支援専門員は一人体制だが、大変多忙であり、時間外に訪問等で出歩くこともある。一人体制では無理がある。
- ・相談のスキルアップが必要と感じているが、機会が用意されておらず、自分たちで行っている。

7. その他

- ・行政の窓口は9時～17時で、開設時間が過ぎると電話もつながらない。利用者支援専門員はそれ以後の部分を担っていると感じている。当たり前のように頼られているようにも感じる。こちらは時間が過ぎても電話に出たり、訪問の約束も利用者の都合に合わせていたりしている。時間外対応を行っている。利用者支援事業を行う中で、どんどん足りていないことがわかってくる。改善が必要だ。
- ・従来子どもの分野で相談窓口がたくさんあった中で、利用者支援事業は急に出てきたもの。何ができるのかという見方もある。事例や案件の中で一緒に動いたりしていく中で少しずつ認めてもらわないと難しい。そんな時は拠点をずっと行ってきた実績が重要となっている。

(3) 「2018年度」の利用者支援事業（基本型）、地域子育て支援拠点事業の相談対応件数
（延べ件数）について

「2018年度」の相談対応

利用者支援事業（基本型） 延べ件数 280 件
地域子育て支援拠点事業 延べ件数 1,011 件

2. 相談のきっかけ（入口・経路）について教えてください。

1. 利用者支援専門員による施設内巡回
2. 利用者支援専門員による地域活動
3. 利用者本人が広報、チラシを見て
4. 地域子育て支援拠点職員からの紹介
5. 地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介
6. 行政からの紹介
7. 関係機関からの紹介
8. その他（具体的に _____)

地域子育て支援拠点職員からの紹介がきっかけとなることが一番多い。拠点の周知のために拠点職員が地域に出向いているが、そこで話した利用者を利用者支援専門員につなぐことも多い。利用者支援専門員は、相談があったら聞く先になっている。拠点職員は日常会話から入ることが主でありそこから相談に発展していく。

3. 地域子育て支援拠点における「相談対応の実態」と利用者支援事業（基本型）による「支援の実態」について

地域子育て支援拠点職員の相談では、利用者の子育ての不安を聞き、同じような年齢、月齢の子を育てる親を紹介したり、ふさわしいと思われるプログラムを紹介したりしている。同じ悩みを持つ親同士が話すことで不安を解消できるように支援している。その手法では不安が解消できないと判断した場合は、利用者支援専門員につないでいる。利用者支援専門員（基本型）と市に別に配置されている利用者支援専門員（特定型）は連携して情報共有し、拠点職員が対応できるようになっている。

利用者支援専門員が配置された当初は、専門員は拠点のひろばにいて利用者と話していて相談につながっていくことも多かったが、現在は相談数が多くなり拠点のひろばにすることが難しい。しかし1日に何回か拠点のひろばの様子を見に行き、ぽつんとしていたり表情が暗かったりする人に声をかけている。一人体制のため、出張相談や地域連携のために外出すると拠点に利用者支援専門員は不在になってしまう。だが拠点職員からの的確なつなぎもあるので安心して出かけている。

利用者支援専門員が受ける相談は子どもに関すること以外の相談が多く、親自身にかかわるものが多い。子どもに関係したことから入っても、親自身の問題が絡んでいて、友人や家族に相談しにくい利用者が多いと感じている。利用者の状況を把握して必要な資源につなごうとする際、それが拠点であることが多い。

相談はひろばで子どもを遊ばせながら聞くことが多いが、相談室を使用することもある。

報告は月に1回、拠点担当保健師・担当課の係長・運営者で定例会が開かれている。拠点の事業報告が主で、利用者支援事業の報告も行う。報告に関する様式は、利用者支援事業、地域子育て支援拠点事業それぞれに定められている。地域子育て支援拠点は、相談項目ごとに年齢別に何件あったかを報告。利用者支援専門員は、相談時間・相談方法・相談のきっかけ・相談内容・相談者・対象となる子の年齢・住所地・支援方針・連携方法について数を報告。また、地域連携に関して、種別・活動場所・活動目的の数を報告している。

4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリットについて教えてください。

利用者支援専門員は、利用者支援事業が始まる以前からこの拠点の職員をしていた。その頃は、拠点は来たい人が来ればよいと拠点職員自身が考えているところがあった。相談も深く聴かなくても、追わなくてもよいのではと考えていたかもしれない。利用者支援事業が拠点で行われるようになってからは、拠点職員の考え方も変わったと感じている。せっかく拠点に来たのだから不安があるなら解消して帰ってもらえたら、必要なところとつながって帰ってもらえたらと考えるようになった。それがメリットだと思う。デメリットは、利用者の中に拠点は相談がある人がいくところだという人が少数だが現れたことだ。利用者には、拠点は遊びに来るところだと認識されているほうがよい。敷居が高くなることが大切だ。役所の相談と同じにならないほうがよい。利用者支援専門員も「相談員」と認識されるより、利用者からは拠点職員と同じに見えるほうがよい。

拠点職員から見てのメリットは、利用者支援専門員がいることで素早く対応ができる良さである。利用者には後日改めて出直してもらうことなく、家に帰さずにすぐに対応できる。

拠点職員が利用者と話していて利用者支援専門員につなぐ必要を感じてつないだ際に、利用者からそんなつもりではなかったといわれたことがある。つなぎのタイミングの見極めが難しい。利用者支援専門員が配置された当初は何でも伝えなくてはつなげなくてはと思っていたが、今は落ち着いて話を聴き時間をとれるようになった。

5. 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携について

利用者支援専門員に入った相談で子どもを保育園に通わせている場合は、保育園とも連携する場合がある。例えば、母親から仕事を始めたいという相談があった。両親ともに無職で生活保護を受けており、仕事を持つことが養育に影響を与えないかの確認が必要と考えた。保育園長に連絡し支援方針を確認した。保育園側は時期が早いと考えていた。母親は父親と離れて自立したいという考えを持っていることを保育園側に伝えた。母親にも就職は養育に影響が出るのではと伝えたが仕事を探しはじめ、保育園、役所、利用者支援専門

員で見守っている。

市の福祉・保健の拠点施設と図書館、拠点が協働でイベントを行うが、その企画会議に入ってもいる。利用者を募って高齢者と楽しんだりしている。子育てに煮詰まっていた母が参加し、子どもが高齢者にかわいがってもらった姿を見て、母親は「この子も役に立つんだ、私も役に立てたのだ」と思うことができた。様々な地域とのかかわりの機会は大事にしたいと思う。

もともと拠点が持っていたつながりが、利用者支援専門員が拠点に配置されてからの活動に役立っている。子育て支援連絡会を市と拠点で開催しているが、そこに市の福祉・保健の拠点施設の地域コーディネーター、保育園長などが入っている。そこに利用者支援専門員が参加している。利用者支援専門員が始まった時から区の担当者から声がかかり要保護児童対策地域協議会の地区の実務担当者の会議にも入っている。生活困窮者自立支援制度の地域の会議にも入っている。利用者支援専門員と施設長が出ている。

機関連携が必要なケースは利用者支援専門員が対応している。

6. 相談対応のマネジメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題

- ・利用者支援専門員はカンファレンスを施設長と行っているが、専門家からのスーパーバイズの機会があったらよいと思う。判断に迷うこともあり不安もある。迷ったときに相談する先が欲しいと感じている。
- ・利用者支援専門員は連携のためや出張相談などで拠点を離れる機会が増えている。拠点での相談も受けたい。一人体制には限界がある。
- ・地域子育て支援拠点職員も利用者支援専門員が多忙であることはわかっているが、拠点職員にも余裕がない。
- ・拠点は親子にとって遊びにくる場ではあるが、利用者支援事業が拠点に入ってきたことで多様な親子がくる場であることを実感している。拠点職員間でも情報を共有し連携していくことが必要だが、曜日ごとに入る人が違うため難しい。
- ・ファミリー・サポート・センター事業に相談が潜んでいるが、それが見えてきていなかった。預かってもらいたいというニーズの後ろには預かってもらわなければならない動機があり、相談の種が潜んでいる。その掘り起しはファミサポの仕事ではない。利用者支援専門員が入ったことでファミサポからも相談が入っている。利用者支援専門員は家庭に訪問ができないが、ファミサポは訪問できるので、情報を託し持ってってもらっているがそこに同行出来たらよいと考えている。

運営主体：自治体

利用者支援事業（基本型）の配置場所：地域子育て支援拠点事業所

1. 地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）の実施状況

当該子育て支援拠点は、市内7か所にある地域子育て支援拠点の中核的役割を果たしている。地域で親子が孤立することが無いよう、親子のふれあいの場の創出や地域の子育て支援団体・グループ等の活動支援により、子育て家庭が子育てをしやすい地域社会を市民協働で構築するほか、子育てや女性の悩みに関する相談窓口、児童虐待を含む要保護児童の通告先等、市の児童虐待防止対策の拠点としての役割を担うことを目的として設置されている。拠点内には、家庭相談員、女性相談員、ファミリー・サポート・センター事業が併設されている。地域子育て支援拠点を担当する職員4名と、利用者支援専門員3名がいる。利用者支援専門員は3人おり、シフトによる勤務態勢で2名以上の配置になっている。センター常駐を基本とするが、年間計画に基づき、出張相談や地域連携に当たっている。利用者支援事業は、平成27年6月から設置されている。市内ではこの拠点のみの設置で、市や市内各地域の子育て支援事業、幼稚園等の施設などから、必要な支援を選択して利用できるよう、子育て家庭のニーズに合わせて、情報提供、相談等のサポートを行うことを目的として取り組まれている。

(1) 地域子育て支援拠点及び利用者支援事業（基本型）における相談支援の形態について

(複数回答可)

- ① 利用者の来所による相談
- ② 電話による相談
- ③ メール・手紙による相談
- ④ 利用者支援専門員の出張による相談
- ⑤ 専門職による相談。
- ⑥ その他（具体的に：出前ひろばで地域子育て支援拠点職員が相談を受ける機会がある。）

センターの開館は9：00～18：00 休館日は年末年始のみ。相談は日曜休みとなっている。

利用者支援事業は、月曜から金曜の9：00～17：00（祝日、年末年始を除く。）地域子育て支援拠点の相談は、来所による相談となっている。

(2) 利用者からの相談のための専用電話回線について

1. ある 2. ない

(3) 「2018年度」の利用者支援事業（基本型）、地域子育て支援拠点事業の相談
対応件数（延べ件数）について

「2018年度」の相談対応

利用者支援事業（基本型） 延べ件数 3, 651（出張相談を含む） 件
地域子育て支援拠点事業 延べ件数 — 件

※地域子育て支援拠点事業の相談は件数を残していない。

2. 相談のきっかけ（入口・経路）について教えてください。

1. 利用者支援専門員による施設内巡回
2. 利用者支援専門員による地域活動
3. 利用者本人が広報、チラシを見て
4. 地域子育て支援拠点職員からの紹介
5. 地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介
6. 行政からの紹介
7. 関係機関からの紹介
8. その他（具体的に： ハローワークと共催で就活事業を行っているため、ハローワークから入ることもある）

利用者支援専門員への相談のきっかけとしては、保育所への入所についての問い合わせのため自ら窓口に来る利用者が多い。また拠点で利用者専門員が利用者に直接話しかけてキャッチしたり、拠点でおこなわれている子どもの月例・年齢別のひろばに拠点職員と共に同席しキャッチしたりもしている。市内にある他7か所の地域子育て支援拠点に出張相談しており、そこでつながらることもある。その拠点職員からの紹介もある。同じ施設内にいるファミリーサポートセンター職員、家庭相談員、女性相談員などが当番で拠点職員として1日30分ずつ拠点にいるが、その際にキャッチしてつないでくることもある。それぞれの相談職員がそれぞれの業務の相談の中で必要を感じると、利用者専門員につないでくることもある。

相談の形式は、窓口での対応が多いが、内容によっては相談室に通し、じっくり話を聞いていくことになる。その場合は、同じ施設内にいるファミリーサポートセンター職員、家庭相談員、女性相談員などと連携していくことも多い。拠点で親子が遊びながら相談を聞くこともある。親子の関係性を見ることができるので意識的にそうすることもある。

3. 地域子育て支援拠点における「相談対応の実態」と利用者支援事業（基本型）による「支援の実態」について

利用者支援専門員が配置されることになったとき、すでに他の専門の相談員がいる中で「どの立ち位置に立つのか」を考えたが、保育所や教育施設、一時預かりの情報提供、サービスの利用情報などを専門性として持ち、そこからさらに専門の相談につなげていこうと思った。保育所入所の話から始まり子育てへの不安の話やDVなどが語られることがある。その場合は、それぞれの専門相談につないでいる。ファミリーサポートセンター職員、家庭相談員、女性相談員が同じ施設内におり、それぞれが毎日拠点に立つ時間を持っているのでお互い事情がわかり、つなぎやすい。教育サービス利用や保育所入所の話は、今すぐのニーズでなくても、いずれはと考えていて情報が欲しいということで問い合わせがある。子育てサービスのことやクーポンのことなど気軽に聞きやすく、相談に入りやすいと感じている。

地域子育て支援拠点職員は、拠点の中での日常会話の形で子育ての不安や子どもの成長についてなどの話を聞いている。入所や支援サービスのことも一通りは知っているが、より詳しく話せる利用者支援専門員につないでいる。このような存在がいてくれることは、職員にとっても利用者にとっても心強い。拠点職員は、母により近いところにいる。子どもの成長を母と共に見てともに喜びともに心配していく。名前を憶えている人も多い。日常会話の中で、話を聞き、さらに深く話を聞いたほうがよいと判断すると、入所や支援サービス以外のことでも利用者支援専門員につないでいる。内容によっては、家庭相談員や女性相談員にもつなぐ。

報告は、利用者支援専門員の相談についてのみ行っている。月次報告で「窓口受付業務」「相談業務」「相談内容」について、人数を報告している。地域連携について年次で報告している。事業実績は、センターの概要として冊子にまとめている。

4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリットについて教えてください。

保育所入所に関しては年々複雑になっている。利用者支援専門員以外の職員も把握はしていても詳細となると不安な部分もある。利用者支援専門員がいるため、他の拠点職員は利用者支援専門員に聞きながら自分も相談にあたることができる。皆がより知識を持っている人に聞くことができている。例えば急に泣き出してしまった母と対応していても、自分だけで抱え込まずにすむと思える。利用者支援専門員をはじめ職員自体が他の相談員に相談できることで安心感をもって、利用者に気軽に声を掛けられる。

利用者支援専門員は他に市内に7か所ある地域子育て支援拠点にも定期的に巡回しているが、センターまで来れない利用者ともつながっている。巡回は効果的に行われている。

母にとっては、入所や支援の利用の相談は敷居が低い。拠点にあることで、よりつながりやすい。入所の相談がとりかかりで、様々なニーズが見えてくる。そのため利用者支援事業から、他の相談や事業につなぐことができている。

デメリットは思いつかない。

5. 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携について

市内に7か所ある地域子育て支援拠点は、それぞれの地域でネットワーク会議を持っている。各地区の幼稚園長、保育所長、民生児童委員、その地域の地域子育て支援拠点職員、ファミリーサポートセンターサブリーダー、育児サークル代表者、利用者支援専門員などが構成員になっている。その会議上で地域の情報交換が行われている。利用者支援専門員にとって、顔と顔を合わせて地域の人を知り地域の人から事業を知ってもらう機会になっている。また、民間保育所協議会総会、保育所所長会議、ひろば担当者会議などにも出席している。要保護児童対策地域協議会のメンバーではない。利用者支援専門員（母子保健型）は、本庁側の保健所にいるが、今後、更に連携ができればと思う。児童デイなど、新しく地域にできた施設には見学に出向き連携を図るようにしている。連携していきたいが、先方の温度差があると感じている。しかし顔が見える関係になってきている。

地域子育て支援拠点職員も、主任児童委員が行っている親子の集いや、育児サークルに出前を行うなど地域とのつながりづくりを行ってきた。地域で活動を残したいが子どもが減っていて困るなどの悩みを聞くこともある。

同じセンター内にある相談事業、ファミリー・サポート・センター事業との連携は日常的に行われている。情報共有は行っているが、つないだ後のそれぞれの相談の中身にまで立ち入らない。しかし、他の事業につないだ利用者の経過観察は行い、必要を感じると担当者に連絡している。

6. 相談対応のマネージメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題

利用者支援専門員かかかわっていた、問題を抱えていた親子が急に拠点に来なくなった場合に心配になるが、利用の際に名前を聞いてはいないため追いかけることができない。相談の過程で名前や住所を聞いていく場合もあるが、そこまで至らずにいて来所が止まると、そのままになってしまう。

7. その他

地域子育て支援拠点に、生後2か月の子を連れてきて「やっと来れた」という人がいる。わずか2か月間でも大変な負担になっているのだと感じる。出産後3か月、4か月も出ていく先を知らない人はどうしているだろうと思う。家で支援が届かずに抱え込んでいる人への不安を感じている。

(2) 利用者からの相談のための専用電話回線について

1. ある 2. ない

センターと同じ電話番号ではあるが、多様な媒体に相談電話として掲載している。

(3) 「2018年度」の利用者支援事業（基本型）、地域子育て支援拠点事業の相談
対応件数（延べ件数）について

「2018年度」の相談対応

利用者支援事業（基本型） 延べ件数 92 件
地域子育て支援拠点事業 延べ件数 120 件

2. 相談のきっかけ（入口・経路）について

- ① 利用者支援専門員による施設内巡回
- ② 利用者支援専門員による地域活動（乳幼児健診への訪問等）
- ③ 利用者本人が広報、チラシを見て
- ④ 地域子育て支援拠点職員からの紹介
5. 地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介
- ⑥ 行政からの紹介
- ⑦ 関係機関からの紹介
8. その他（具体的に：

一番多い相談のきっかけは、専門員が拠点内での利用中に把握する施設内巡回、次いで、センター内職員からの紹介・つなぎである。年に数件、行政担当者から連絡があって相談員と一緒に家庭訪問、その後地域子育て支援拠点に来所・見守りにつながるケースがある。また、利用者支援専門員が配置されていない地域子育て支援拠点からの紹介もある。日常的な話や一般化できる相談は地域子育て支援拠点職員で対応するが、個別性に高い相談や外部からの紹介案件は、利用者支援専門員が対応するという事になっている。

3. 地域子育て支援拠点における「相談対応の実態」と利用者支援事業（基本型）による「支援の実態」について

地域子育て支援拠点での相談は、発達に関する相談が多い、次いで離乳食、おむつはずし、幼稚園や保育所等への入園相談、入園前にやっておくべきことなど多様な内容だが、子育ての日常的なものが多い。職員が対応するケースもあるが、その場にいる親たちを巻き込んで話し合うこともある。

利用者支援事業の方は、保育所、幼稚園の入所・利用相談が一番多く、ファミリー・サポート・センター事業や一時預かり事業への問い合わせも多い。また家族内での関係（夫婦間、祖父母との関係等）についての相談が多い。町の中心部は核家族だが、周辺部は三世帯同居が比較的多い土地柄である。支援センターに行くのは遊んでいると祖父母世代にみられる傾向があり、働きに出る人が多い。その結果、支援センターの利用者は、遠くから嫁いできた人が主流となっている。

地域子育て支援拠点と利用者支援事業の相談の仕分けは難しい。はじめてこの業務の担当となった市の職員からは、最初の相談の受け入れた対応者の職種（拠点職員が受けたら拠点の相談、利用者支援専門員が受けたら専門員の相談）でカウントしていいと言われた。現在は、拠点の職員が基本は受けて、専門員につないだものは専門員の相談としてカウントし、拠点以外の外で対応したものは専門員の相談としている。

職員間での情報の共有は、日常的な会話の中や拠点閉所後に記録を記入している。拠点の相談記録はセンター長（利用者支援専門員兼任）として検印している。さらに保育所園長も検印しており、場合によっては園長から支援の方法等アドバイスが返って来ることもある。

地域連携を大事にしており、多機関等へのつながりは支援員の仕事となっている。ケース会議については、市役所内の家庭相談員によって必要に応じて招集がかかる。利用者支援専門員含め、各相談機関の手に余るようなケースの場合は家庭相談員に相談すると招集してくれる。

相談数等実績は年度末に行政に実績報告書として提出している。月1回、3者（2拠点配置の専門員＋市役所担当者）によるミーティングが開催され、内容を共有できる会が開催されている。ミーティング後、さらに1時間程度母子保健の担当者2名を加えてミーティングを行っている。

拠点のフォーマットはもともとあったが、利用者支援事業の相談票は6年前に担当となった自分がつくった。現在は、このフォーマットを行政も使っているようだ。

4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリットについて

相談事業として、拠点相談と利用者支援相談の仕分けの難しさは感じている。ファミリー・サポート・センター事業併設の支援センターや一時保育を実施している支援センター等は、その事業を通して課題のある家庭支援を行っており、相談数も多くて深い事例が多いという印象である。自分たちの支援センターは、幼稚園・保育所併設のため、利用相談が多いと感じている。このようにそれぞれの拠点が併設している事業によって、相談の入り口の傾向が変わると認識している。

課題としては、専門員 1 名配置だけではマンパワー的に限界だという点。センター長として、ひろば責任者と利用者支援専門員を兼ねているため、外に出かけると他の職員に負担がかかる。地域連携や情報発信も利用者支援事業だと思うが対応に時間がかかる。社会資源の開発は地道な活動であり、地域課題の発見・育成は丁寧にしていかなくてはならないが、会議や外に出る機会がどうしても多くなる。一方で、親たちのニーズは拠点にいないとわからないことも多く、人員配置的にもう一人いないと難しいと感じている。

また、事業の広報が足りていない点も課題である。情報ネットでのお知らせ、おたより、看板、地元のテレビ番組、母子保健推進員向け周知等も行っているが、市の担当課の職員等の理解や啓発も必要だと感じている。

5. 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携について

2008 年に当該支援拠点が開設した同じ年に、市内の子育て支援関係機関の子育てのネットワークが発足した。現在、市内の地域子育て支援拠点、幼稚園、保育所、NPO、発達支援センター等 28 団体が加入。隔月の定例会議では、地域の情報や課題を共有しながら、併せて研修会等も開催している。要対協はないが、このネットワークが機能をはたしているともいえる。

また、親たちの活動支援も盛んで、絵本の会、当事者発行の情報誌、発達障害の子どもをもつ親の会、そして当該支援拠点で活動しているサークルが 11 団体あり、仲間づくりに力を入れている。

6. 相談対応のマネジメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題

行政の担当職員の異動が多く、事務職員に対して一から対応しなくてはならない場合がある。

運営主体：自治体

利用者支援事業（基本型）の配置場所：地域子育て支援拠点事業所

1. 地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）の実施状況

当該子育て支援拠点は、市内 12 か所にある地域子育て支援拠点の中核的支援拠点。子育て支援センターとして、1994（平成 6）年スタート。利用者支援事業基本型は、2016（平成 28）年からスタートして 4 年目となる。当該子育て支援拠点は、市内中心部の 165 名定員の保育所に併設されている。保育所は、休日保育実施園となっている。利用者支援事業基本型に取り組んだ経緯は、厚生労働省の自治体向け説明会に参加し事業内容を知ったことから。これまでの相談支援に加え、関係機関へのつなぎも含めて必要性を感じていたことから取り組みたいと考えた。利用者支援専門員は、所長が兼任で 1 名配置されている。

(1) 地域子育て支援拠点及び利用者支援事業（基本型）における相談支援の形態について（複数回答可）

1. 利用者の来所による相談
2. 電話による相談
3. メール・手紙による相談
4. 利用者支援専門員の出張による相談
5. 専門職による相談
6. その他（具体的に： FAX による相談 ）

センター職員は、フロアーにいるため、電話と Fax の相談は基本的にはセンター長と利用者支援専門員兼任職員が対応している。

地域子育て支援拠点の開所時間は、月曜日・水曜日～土曜日 9：30～12：00、13：00～16：00、火曜日 13：00～16：00 だが、電話相談は月曜日～土曜日 8：30～17：15 となっている。Fax は聴覚障害者対応のため。月 1 回は、他の地区子育て支援センター・子育て広場 5 か所、地域交流センターつどいの広場 5 か所、に出張して相談支援を行っている。

(2) 利用者からの相談のための専用電話回線について

1. ある
2. ない

センターと同じ電話番号。表向きは 1 回線、中では話中にならないように 2 回線となっている。

(3) 「2018年度」の利用者支援事業（基本型）、地域子育て支援拠点事業の相談対応件数（延べ件数）について

「2018年度」の相談対応

利用者支援事業（基本型） 延べ件数 3, 261 件

地域子育て支援拠点事業 延べ件数 4, 678 件

2. 相談のきっかけ（入口・経路）について

- ① 利用者支援専門員による施設内巡回
2. 利用者支援専門員による地域活動
- ③ 利用者本人が広報、チラシを見て
- ④ 地域子育て支援拠点職員からの紹介
5. 地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介
6. 行政からの紹介
- ⑦ 関係機関からの紹介
8. その他（具体的に

一番多い相談のきっかけは、保育課が地域子育て支援課と利用者支援専門員の所轄となっているため、保育所の入所相談に来た方に対して相談ができる場所として紹介されるケースが多い。また、拠点職員からの紹介、以下の市内10か所の拠点訪問で相談につながるケースも多い。

地域子育て支援拠点の一つである地区子育て支援センター・子育て広場は、保育所に併設された拠点で市内5か所、9:30～14:30の開設、相談は8:30～15:30となっている。地域交流センターつどいの広場5か所は、市民が集う場所にプレイルームとして設置されており、火曜日から金曜日の9:00～16:00には保育士等が配置されている。

日常的な話や一般化できる相談は地域子育て支援拠点職員で対応するが、個別性の高い相談や外部からの紹介案件は、利用者支援専門員が対応するという事になっている。

3. 地域子育て支援拠点における「相談対応の実態」と利用者支援事業（基本型）による「支援の実態」について

地域子育て支援拠点での相談は、一般的に拠点職員が対応できるレベルの内容としている。利用者支援専門員につながったものを利用者支援専門員の相談としてカウントしている。

月1回ミーティングで、相談の仕分けについては話し合っている。継続するもの、長引きそうなもの、他機関との連携が必要なものは利用者支援相談にしている。

市内の地域子育て支援拠点の職員ネットワーク会議が月1回開催されている。また年2回は、市内の保育所園長会が開催されており、利用者支援専門員が参加している。

4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリットについて教えてください。

メリットは、相談の敷居が低いところである。保育所等の入所に関するニーズが高い中、子育て全般の相談を受けられるという広報がしやすく、子どもを遊ばせながらの地域子育て支援拠点の相談につながるという一連の流れができています。

相談の実績表については、集計種目等を国が指定してくれればと思うことがある。相談実績表の11種別は、これまでの拠点の相談種別に2項目程度追加して使っている。

利用者支援事業を行う中で、相談者の対象が広がっていると実感している。小学生についての相談もあるが、こちらは電話相談のみとしている。教育委員会の総合相談の方につなぐルールとなっており、その電話番号は生徒手帳にも書いているので、生徒にはそこを紹介している。

デメリットは事務の負担が増したことである。

5. 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携について

親の就労については、社会福祉協議会等での就労支援につないでいる。外国人支援は、市役所に行ってもらえば、通訳がいるので各窓口につなぐことができる。また、地域交流センターで活動している団体があるということを紹介することもある。地区の民生委員につなぐことも多い。

本市の特徴として、各地区の民生員・児童委員協議会主催の会がある。32地区あり、通常月1回程度学区で毎月サークルを開催している。地域子育て支援拠点職員、利用者支援専門員が年に1回はそれぞれの会に出席するようにしており、何かあればつなぐことができる関係性を構築している。

要対協に関しては、保育課として参加、必要に応じて招集された場合参加している。

6. 相談対応のマネージメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題

利用者支援母子保健型との担当者会議は月1回開催されている。イントラネットがあるので、通常の日々の業務としては1日10件程度のやり取りをしている。月1回は対面で進捗を確認している状況である。紙ベースでやり取りすることはない。イントラネットには、公立保育所すべてがはいっており管理職用、職員用は分けてアクセス権限を付与されている。

7. その他

発達相談について、その手前の部分も認められればやりやすいと思う。幼稚園・保育所において発達相談が多く、利用者支援専門員が回れると良いと感じている。実際には、臨床心理士と一緒に各園をまわっていて成果を感じている。園で対応した家庭が支援センターに相談に来るなどの対応につながっている。

運営主体：自治体

利用者支援事業（基本型）の配置場所：地域子育て支援拠点事業所

1. 地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）の実施状況

市内の地域子育て支援拠点事業は 13 か所ある。当拠点は、子育て・保育・保健関係の窓口が設置されている。スーパーが隣接し、駐車場がしっかりあるので来場しやすい。同じフロアに保健センターが入っているため、妊娠期からの連携、健診等発達に関することについては連携しやすい特徴がある。

地域子育て支援拠点の従事者は正職員 2 名、週 5 日のパートが 6 名。正職員は市内の保育園への異動あり。

利用者支援事業（基本型）は、当地域子育て支援拠点に週 5 日 9 時-16 時のパート 2 人、週 3 日パート 1 人が配置されている。採用条件は保育士資格。

月に 2 回の閉館日にミーティングを実施。他は朝のミーティングでも情報共有している。

地域子育て支援拠点 13 か所のうち、5 か所は公立保育園で、保育所事業としての一時保育の機能が併設されている。地域子育て支援拠点は今年で 10 年目、利用者支援事業（基本型）は、平成 27 年 4 月に開始した。

(1) 地域子育て支援拠点及び利用者支援事業（基本型）における相談支援の形態について (複数回答可)

- ① 利用者の来所による相談
- ② 電話による相談（ほとんどない）
3. メール・手紙による相談
- ④ 利用者支援専門員の出張による相談
- ⑤ 専門職による相談
6. その他（具体的に：)

相談の形態は来所による相談が中心で、拠点では専門職による相談（栄養士・歯科衛生士・保健師）がある。利用者支援では、他の 12 か所の地域子育て支援拠点に月 1 回ずつ半日巡回している。

相談対応の時間は、地域子育て支援拠点は、月 2 回の閉所日以外毎日、10 時～16 時の実施となっている。利用者支援事業（基本型）は、祝祭日を除く月～金の週 5 日 10 時～12 時、13 時～16 時となっている。

(2) 利用者からの相談のための専用電話回線について

- ① ある 2. ない

・電話での相談実績はほぼない。

(3) 「2018年度」の利用者支援事業（基本型）、地域子育て支援拠点事業の相談対応件数（延べ件数）について

「2018年度」の相談対応

利用者支援事業（基本型） 延べ件数 420 件

地域子育て支援拠点事業 延べ件数 284 件

2. 相談のきっかけ（入口・経路）について教えてください。

- ① 利用者支援専門員による施設内巡回
② 利用者支援専門員による地域活動
③ 利用者本人が広報、チラシを見て
④ 地域子育て支援拠点職員からの紹介
5. 地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介
⑥ 行政からの紹介
7. 関係機関からの紹介
⑧ その他（具体的…友だちの紹介）

来所による相談がほとんどである。保育所等入所・入園に関しては、利用者支援基本型に相談が入ることもある。発達相談等は、隣接する母子保健の部署（健康推進課）からのつながが多い。栄養相談、歯科相談、発達相談は、拠点での相談日でキャッチして保健センターにつなぐこともある。

相談の形式は、フロアで子どもを遊ばせながら。場合によっては個室での相談もできる。

保健センター主催の独自プログラムや「ノーバディーズパーフェクト」等の講座や、公民館活動から相談につながることもある。サークルや地域の団体のイベントにもブースを出し、相談を受け付けるほか、団体を運営している子育て支援者ともつながりをつくっている。

3. 地域子育て支援拠点における「相談対応の実態」と利用者支援事業（基本型）による「支援の実態」について

拠点では育児についての日常的な悩みの傾聴が中心。食事や発育、第1子の相談が多い。核家族からの相談が多い。市外・県外からの利用も可能。一方利用者支援では情報提供が多い。市内の子育てひろばや活動の情報提供や、保育園幼稚園の入園について、相談の違いについては、入所・入園の相談、第1子での発育・病気に関することもある。メンタル面での相談にはその場で同行し、市の保健師につなぐこともある。家族の悩みも寄せられる。パートナーシップや嫁姑問題、親の面倒についてなど、3世代同居の方からの相談もある。対象が0歳から18歳の子どもと保護者となっているが実際の相談は乳幼児期が多い。

報告に関する様式としては拠点では日報がベース。利用者支援では記録のフォーマットと月齢報告用の相談内容ごとの件数を記す様式。

4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリットについて教えてください。

デメリットは特になし。拠点内に子育て支援コーディネーターのデスクができたことがとてもよかった。拠点に相談機能があるのは、相談をひきだす糸口として良いと思う。傾聴を心掛けている。隣接されている窓口からの帰りにより、気持ちを話していく利用者もいる。市で関わるケースでは、拠点で見守り、困るとコーディネーターにつながってくるので、セットでモニタリング機能を果たしている。

利用者支援は内部で月に1回ケース共有、月1回が、子育て世代包括支援センターとの共有を行っている。センター内で相談がはじまると、子どもの遊びや動きにあわせて移動し、自然な雰囲気でお話ができる。

5. 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携について

ファミリー・サポート・センターは市が社協に委託し運営している。市の担当者が会議に出席し、何か連携すべきことがあれば情報共有をしている。

コーディネーターは市内12か所のひろばやセンターに出張している。そのうちひとつは当拠点からの出張ひろばである。拠点では年2回集まって研修をうけている。有識者からの講義もあるが、ロールプレイや事例検討なども行っている。コーディネーターも同席する。

ママたちのサークルなどがやっているイベントにはブースをだし、顔が見える関係をつくっている。産院の同窓会に呼ばれることもある。コーディネーターが公民館活動にアウトリーチし、センターにつなぐこともある。

また、センターに関わることでケース会議に出席することはあるが、要対協に出席し関係者と顔をあわせることはしていない。

6. 相談対応のマネージメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上で
の課題はありますか。

センター長は市の人事異動で配置されている。長年保育園で勤めていたので拠点になれるまでに時間がかかった。保育園のほうが長いのでやっと慣れてきたところで、勉強不足を感じている。長年しみついている保育園でのやり方がでてしまう。

コーディネーターは、利用者支援を周知・理解してもらうことに時間をかけてきた。自身も拠点の勤務経験があったわけではなく、デスクがなかったので最初は「居場所に戸惑った」感じだったが、スタッフとの話し合いをする中で、落ち着いてきた。

センター内の活動をメインとし、来場者が多いこともあり、外へ出て活動するということがなかなか難しく、地域資源の開発が課題である。

コーディネーターが関係機関に周知されていないため直接つながってくることはまだ少ない。

7. その他

コーディネーター内で月1回、包括支援センターと一緒に月1回ケース会議を実施

運営主体：自治体

利用者支援事業（基本型）の配置場所：地域子育て支援拠点事業所

1. 地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）の実施状況

出生数 3500～3600 人。人口流入は転入・転出共に毎年 2 万人程度。例年転入が転出よりも 1 千人程度多い。子育て世代は核家族化で転出入が多く、子育て家庭をつなぐ仕組みづくりの必要性は高い。子育て支援センターは、複合施設のほか、市内こども園 16 園に併設している。

利用者支援事業（母子保健型）においては社会福祉職（社会福祉主事任用資格）による丁寧な情報提供と福祉的事案への対応を強化。妊娠出産包括支援事業として充実させると共に、母子保健型と基本型の連携及び相談のワンストップ機能を強化させ子育て世代包括支援センターを確立させた。

妊婦出産包括支援事業としては、母子手帳交付時には医療職による全数面接、子育て支援コーディネーターが情報提供と支援プランを作成、2017 年 6 月より産後ケア事業（宿泊・デイサービス型）を開始。同年 10 月から産後健診を開始。利用者には地域担当保健師の名刺を記載した母子健康手帳別冊を配布。産科医療機関とは、要養育支援者情報提供票を用いた連携のほか、市内及び近隣分娩医療機関を保健師が訪問。市立病院の産科および NICU 病棟との連絡会議を開催している。

◆利用者支援事業（基本型）は平成 27 年 4 月より開始。（特定型は平成 26 年より、母子保健型は平成 28 年度より開始）（利用者支援事業実施要綱－平成 27 年 4 月 1 日－より）

【職員配置状況】

基本型 1 名 社会福祉職 業務：子育て相談、支援制度紹介

特定型 2 名 事務職員・保育士 業務：こども園入所相談

母子保健型 3 名 社会福祉職を母子保健課に 1 名ずつ配属

業務：妊婦への情報提供と相談、訪問等による支援、関係機関手続きの同行

【実施事業（一部）】

利用者支援事業（特定型、基本型、母子保健型）、時間外保育事業、放課後児童健全育成事業（放課後児童クラブ）、子育て短期支援事業、乳幼児全戸訪問事業、養育訪問支援事業、地域子育て支援拠点事業、ファミリー・サポート・センター事業等実施されている。

基本型は複合型施設の子育て支援センターで実施。社会福祉職が 1 名で専任。特定型を市役所の入所入園係に配置、事務職と保育教諭の 2 名が専任。母子保健型を保健センター 3 か所で実施。それぞれ社会福祉職 1 名が専任。地域子育て支援センターを市立こども園 16 か所に設置し、それぞれ保育士 2 名を配置。こども相談課と子育て支援センターとで連携。さらに発達支援係を中心に児童発達支援センターを 2019 年に

1号) 121、幼稚園未就園児登園 (プレ) 77、障害児通園 71、緊急・断続的一時保育 71、その他 64

地域子育て支援拠点事業 延べ件数 342 件

出張相談 32回 (子育てサロン 15回、親子ふれあい広場 3回、地域子育て支援センター13回、ベビーとママの転勤族カフェ 1回)

2. 相談のきっかけ (入口・経路) について

- ① 利用者支援専門員による施設内巡回
- ② 利用者支援専門員による地域活動
- ③ 利用者本人が広報、チラシを見て
- ④ 地域子育て支援拠点職員からの紹介
- ⑤ 地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介
- ⑥ 行政からの紹介
- ⑦ 関係機関からの紹介
8. その他 (具体的に：)

複合型施設として市民に知られており、そこを入り口として様々な相談が持ち込まれている。

子ども・子育てに関する相談は子育て支援センターが対応している。

3. 地域子育て支援拠点における「相談対応の実態」と利用者支援事業 (基本型) による「支援の実態」について

地域子育て支援拠点 (市立こども園) では保育教諭や看護師が子どもの育ちや子どもの遊び、養育に関することに対応している。

その相談の流れで保育所入所 (入園) の話になると「詳しい話はコーディネーターさんが知っているよ」と紹介されることが多い。

入所入園の相談がとても多く、母子保健でも入所入園の対応している。本来は特定型の相談員を入れて充実させていかなければならない。母子保健は個別ケースの支援計画を立てて対応しているため、ワンストップ型の情報提供には限界がある。

利用者支援は概ね 8割が保育の利用の相談。転入者が多いので、地域の日々の遊び場、一時的な預け先、地域の情報を提供している。(こども園) の地域子育て支援センターでも同様に利用者支援事業 (基本型) のコーディネーターを紹介されて相談に来ることがある。

保育所入所相談といっても、自宅近隣の保育施設の紹介、また再就職先の確保と保育利用のタイミング (仕事を決めるのが先か、申請が先か等) など個別家庭の要望に合わせた状況提供と働き方と保育所利用の方法について助言を行っている。

親と同居している家族もあり、介護の際の一時保育やファミサポ利用について相談を受け、利用可能な施設を案内している。

子育て支援センターには、臨床心理士が配置されており、子どもの発達相談にも対応できている。

出張相談は、地域で行われている子育てひろば等に情報提供や各施設に出向き、相談対応を行っている。子育てサロン、公民館、NPO のふれあい広場、高齢者施設での多世代交流に向いている。

入所に関する待機児童問題がある中、保護者が希望する働き方とこども園や幼稚園の選択肢について相談者に寄り添った相談支援を行っている。

4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリットについて

市民の方に利用者支援事業（各コーディネーターの役割）を認知してもらうことが難しい。

子育て支援コーディネーターとして3類型それぞれの業務（役割）が異なる。

母子保健型では妊娠期等からの個別相談（支援計画）、困難家庭へのアドバイスが中心。

特定型は入所入園の受付業務が中心となっている。

基本型は入所入園だけではないあらゆる個別相談を受け付けているが、市民にはその違いがわかりにくいというデメリットがある。

基本型の子育て支援コーディネーターの存在を知っている市民は、いろいろな相談をつないでもらえるという安心感をもっておられ、気軽に相談できている。

先にも述べた通り、転入者が多い自治体なので、入所入園の相談（特定型が受ける相談）を希望される市民が多く、母子保健型・基本型の各施設においても、入所入園の相談に対応している現状がある。市民のニーズに沿った支援を大切に行っているが、それぞれの型の持つ役割をもう一度確認し、利用者支援事業の取り組みをすすめていくことが、これからの課題の一つであり、コーディネーター連絡調整協議会を設けて協議している。（子育て支援コーディネーター連絡調整会議は年間7回開催）

5. 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携について

◆公民館、老人ホームで実施する多世代交流の場で、コーディネーターの役割について広報している。

◆基本型は一人でやっているため、地域との連携に手が回らない。子育てサロンなどに出向いていくなど地道に始めている。地域に出向くと‘子育て支援センター’で相談対応ができない。

6. 相談対応のマネジメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上での課題はありますか。

◆子育て支援コーディネーターの存在を周知すること。市民（保護者）に加えて地域子育て支援に携わる保育者や専門職も知らないことが課題である。

子育て支援コーディネーターの活動を周知していくために、地域子育て支援に携わる職員向けの研修会で子育て支援コーディネーターの活動について紹介したり、昨年度においては、試行的に3類型がそろって、転入パパママ向けの講座を開催したりした。

今後は、市立こども園を中心にした地域ベースでの利用者支援が展開（各市域で展開）できるようにすることをめざしていきたい。

自治体 I (人口規模:1 万人～5 万人未満)

運営主体：NPO 法人

利用者支援事業（基本型）の配置場所：地域子育て支援拠点事業所、保健（福祉）センター

1. 地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業（基本型）の実施状況

平成 14 年 4 月より借用民家でスタート、平成 15 年 4 月集いの広場事業受託。平成 19 年 4 月に子ども家庭支援センター内に移設。平成 16 年 4 月子育て支援総合コーディネート事業としてスタート、平成 26 年 4 月より利用者支援として再編された。

月曜～金曜 10 時～16 時開設、拠点スタッフは常勤 1 名・週 4 パート 3 名、週 2（兼務）1 名。

利用者支援は常勤 2 名、常勤で法人業務と兼務 1 名 月曜～金曜 9 時～17 時
拠点へ併設型。拠点とは別室。母子保健型と共に、市子ども家庭支援センター内に配置。子ども家庭支援センターは子ども家庭支援総合支援拠点としての機能を果たしている。

(1) 地域子育て支援拠点及び利用者支援事業（基本型）における相談支援の形態について（複数回答可）

- ① 利用者の来所による相談
- ② 電話による相談
- ③ メール・手紙による相談
- ④ 利用者支援専門員の出張による相談
- ⑤ 専門職による相談（言語聴覚士）
- ⑥ その他（具体的に：LINE)

(2) 利用者からの相談のための専用電話回線について

- ① ある（利用者支援事業のみ）
- ② ない

(3) 「2018年度」の利用者支援事業（基本型）、地域子育て支援拠点事業の相談対応件数（延べ件数）について

「2018年度」の相談対応

利用者支援事業（基本型） 延べ件数 1,615 件 + 連絡調整 535 件

地域子育て支援拠点事業 延べ件数 1,376 件 来所 8,814 人

拠点の報告は件数のみ。利用者支援への相談 1,615 件のうち、情報提供が 1,151 件。

2. 相談のきっかけ（入口・経路）について教えてください。

1. 利用者支援専門員による施設内巡回

② 利用者支援専門員による地域活動

(4 か月健診・1 歳半健診・母子保健事業各種に出向いている)

③ 利用者本人が広報、チラシを見て

(電話等での相談、近隣市、県外から問合せあり)

④ 地域子育て支援拠点職員からの紹介

5. 地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介

⑥ 行政からの紹介

⑦ 関係機関からの紹介

⑧ その他（具体的：おとなとこどもの医療センター・相談支援事業所）

拠点のある建物の 1 階に利用者支援の部屋があるため、相談内容や状況によって拠点内で子どもを遊ばせながら話をきくことがある。

同法人の別の拠点にも月 1 回出張し、また相談があれば柔軟に拠点へ出向いている。

3. 地域子育て支援拠点における「相談対応の実態」と利用者支援事業（基本型）による「支援の実態」について

拠点の相談は、親子の暮らしにとって身近な場。子どもの成長・行動・ことば、生活者としての悩み、不安。口コミで知って来所が多い。場があることを生かした相談。利用者支援に来た相談も、拠点の方が地域の情報を沢山持っている案件は拠点につないでいる。

利用者支援の相談は、入園手続き等サービスの利用、関係機関と連携が必要なもの、長期化するケースが多い。同行付き添いもあり。個別相談や電話等での対応もしており、拠点で託児してもらって対応することもある。子育て家庭が抱える問題が複合化しており、障害児のサービスの申し込みや福祉課で手帳の手続き、また医療機関（心療内科）・税務課への付添いなど、現場だけでの支援では（利用者支援で）完結しないケースが増えている。

拠点スタッフの中には県のコーディネーター研修を受けているため、要支援ケースを拠点で受け止めている。一時保護ケースの場合は両事業で連携する必要がある事項などはコーディネーターと本人を交えて模造紙にすべての言葉を書き留めて毎月相談対応をおこなっている。

拠点スタッフとは気になる親子については随時共有し、内容によっては保健師・助産師・家庭相談員・女性相談員とも（時間をとって）ケース共有のこともある。

4. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることによる相談支援のメリット、デメリットについて教えてください。

〈メリット〉

- ・乳幼児期に拠点につながったからこそ出せるその後の成長（幼・小・中・高）に伴う悩み、相談対応
- ・保健師・助産師ではない存在のコーディネーターに相談しやすい
- ・NPOとしての団体としての存在
- ・障害児や発達が心配なお子さんへの対応ができる

〈デメリット〉

- ・拠点に利用者支援が併設されていると、拠点に地域加算ができない仕組み
- ・利用者支援をやっている拠点こそ、困難ケース（虐待等のハイリスク家庭）への対応も多く地域加算が必要
（多様な親子をモニタリングし問題解決へと向かう時に多様な地域資源との連携が必要）
- ・加算は付いていないが必要を感じ拠点で取り組んでいる地域支援活動（以下のカッコ）

中学校でのふれあい授業

大学生・専門学生のボランティア受入れ・実習受け入れ

4か月健診・1歳半健診や母子保健事業へのアウトリーチ（拠点等の紹介・きょうだい児のサポート・地域のどこにいても出会う人として認識される）

5. 他の社会資源（インフォーマルを含む）との連携について

・コーディネーターが会議体（地域子育て支援拠点事業交流会）をもっている。市内5か所の拠点（法人運営の別拠点、保育所運営3か所、支援センター）のリーダーたちが参加し年3~4回情報交換をしている。場所も各施設を当番制にして見学も含めて実施している。

- ・病院主催のハイリスク・虐待ケース検討会に出席
- ・その他連携先については統計表参照
- ・障害児の児童発達支援を法人が経営し、医療ケア児の受け入れをしているため、近隣市町村からの相談・連携依頼も多い

6. 相談対応のマネジメントについて、地域子育て支援拠点、利用者支援事業（基本型）を実施する上で課題はありますか。

課題として、利用者支援が併設されている拠点ほど、地域に出向いていく活動が必要と感じて活動が増えていくのではないかと。複合的な課題をもった家庭や支えが必要な状況に陥っている親子がつながりやすいからこそ、拠点が積極的に地域につながって、地域で子育て家庭を支えていくための仕掛けをしている。利用者支援の併設された拠点には拠点の地域加算が必要なのではないかという点があがった。また、特別な支援を必要としている家庭（障がい児、医療ケア児、ひとり親等）に強みをもっていることもあり、近隣自治体からも相談が多く、自治体間の連携も求められている。

自治体 J (人口規模:約 5 万人)

運営主体: 社会福祉法人

利用者支援事業 (基本型) の配置場所: 地域子育て支援拠点事業所

1. 地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業 (基本型) の実施状況

県中東部に位置し、空港からも近く、県庁所在地に隣接する。市内の地域子育て支援拠点事業は 5 か所ある。拠点は平成 13 年からスタートし、私立保育園内にある建物で、その入り口付近に利用者支援のための部屋がひとつある。利用者支援は平成 29 年開始。

地域子育て支援拠点の従事者は保育士 1 名、支援員 1 名。利用者支援事業 (基本型) は、当地域子育て支援拠点に保育士 1 名、週 5 日パートが 1 名。採用条件は保育士資格か支援員資格。

拠点は 9 時~14 時、土曜日は不定期で月に 1 回午前中に開所。

利用者支援事業の開所は週 4 日で、月~木 10 時~16 時。

(1) 地域子育て支援拠点及び利用者支援事業 (基本型) における相談支援の形態について (複数回答可)

- ① 利用者の来所による相談
- ② 電話による相談 (ほとんどない)
3. メール・手紙による相談
- ④ 利用者支援専門員の出張による相談
- ⑤ 専門職による相談 (講座として)
6. その他 (具体的に:)

相談の形態は来所による相談が中心。利用者支援では、他の 4 か所の地域子育て支援拠点に巡回しているが、今のところ不定期的に訪問。拠点のおたよりができたとき、気になる人がいるとき、その拠点のプログラムがある日など、他の拠点と相談しながら訪問を決めている。

相談対応の時間は、地域子育て支援拠点は、月 2 回の閉所日以外毎日、10 時~16 時の実施となっている。利用者支援事業 (基本型) は、祝祭日を除く月~木の週 4 日 10 時~12 時、13 時~16 時となっている。

(2) 利用者からの相談のための専用電話回線について

1. ある
- ② ない (拠点内線兼用) 電話での相談実績はほぼない

(3) 「2018 年度」の利用者支援事業 (基本型)、地域子育て支援拠点事業の相談対応件数 (延べ件数) について

「2018 年度」の相談対応

利用者支援事業 (基本型)	延べ件数	<u>2 5 8</u>	件
地域子育て支援拠点事業	延べ件数	<u>4 7 9</u>	件

利用者は 3,865 人

第4章 質的調査②（利用者向けインタビュー調査）

I. 調査の目的

本章の研究では、地域子育て支援拠点と利用者支援事業（基本型）を活用している利用者を対象に行った聞き取り調査を通して、地域子育て支援拠点における相談支援と、利用者支援事業（基本型）における相談支援のあり方について利用者の視点から分析しようとするものである。利用者による、地域子育て支援拠点と利用者支援それぞれの相談支援に期待する支援の内容の相違について明らかにする。そして利用者の個別ニーズに地域子育て支援拠点と利用者支援が役割分担や連携をどのように行っているのかについて利用者のインタビューから分析し、支援の効果について明らかにすることを目的とする。

II. 調査の方法

1. 調査対象と調査手続き

利用者支援事業（基本型）に携わる利用者支援専門員が配置されている地域子育て支援拠点の実施団体の中から、実施場所、地域性等を配慮し、全国 10 か所の両事業実施施設に依頼して承諾を得られた 7 名の利用者に対してインタビュー調査を実施した。

4 名の調査員が分担して、各拠点につき、利用者 1 名に対してインタビューガイド（シート）に基づく半構造化されたヒアリングを行った。ヒアリングの時間は 60 分程度で、ヒアリングはプライバシーの守られる場所で行い、研究協力者の了解のもと IC レコーダーで録音した。

表 4-1 インタビュー協力者

運営主体	内訳	インタビュー協力者
直営	4名	育児休業中
		相談したことはない
		子どもの入院等のことで相談
		保育所に入園するための点数加算 職場復帰
NPO /市民団体	3名	母親に心身の疾患あり、母方実家との関係で困難あり
		マタニティブルー、ひろばや支援センター利用
		専業主婦、育児にやりがいがない

2. 調査内容

(1) 支援者対象の調査項目

インタビュー協力者が自らの言葉で自由に話せるように、また、話の流れを遮らないように配慮しつつ、以下の質問を行った。

【1. 拠点の利用状況】

①拠点を利用するようになったきっかけを教えてください

②それは、いつ頃からですか

③最近の利用状況はいかがですか

(開所日はほぼ毎日 週に3-4日 週に1日 月に2回 数か月に1日 相談したときだけ)

【2. 相談の内容と経過、感想等】

①相談のきっかけは、どのようなことでしたか

②どういう職員(スタッフ)に話を聞いてもらいましたか

③相談の内容と経過を、さしつかえない範囲で教えてください

*語りたいことを語っていただいたうえで、以下の点が入らなかった場合には、確認をしながら聞いてください

ア：相談したときにうけた支援(初回、継続)

イ：相談場所(別のスペースを用意しての個別相談 ひろばで利用者のグループの中で悩みを一緒に考える等)

ウ：相談方法(来所・電話・メールでのやりとり)

エ：受けた支援(情報提供・つなぎ先への連絡・空き状況を調べる・手続きのサポート(予約や書類の記入など)・つなぎ先への訪問・つなぎ先への同行等)

オ：相談の際の子どもの遊び相手や見守り

カ：相談の担当者が決まっていたか

キ：相談がきっかけで利用することになったサービスやプログラム等がありますか

④相談したことで、ご家族に何か変化がありましたか

⑤相談してよかったことが、あれば教えてください

⑥逆に、相談した際に気になったこと、不都合なことはありましたか

⑦こちらの地域子育て支援拠点には、利用者支援事業(基本型)(〇〇コーディネーター等)が配置されています。相談において意識することはありましたか

⑧地域子育て支援拠点や利用者支援事業(基本型)での相談について、こうなったらいいなどと思われる点を教えてください

【3. その他】

①行政の窓口等での相談をしたことがありましたか? 拠点での相談の違いを感じるがあれば教えてください

②その他、相談全般について、お話ししたいことがあれば教えてください

(2) 分析方法

以下の手順で分析を行った。

①各調査員が、ボイスレコーダーに録音した内容について調査項目（インタビューガイドシート）に沿って書き起こした。

②倉石と助手が、①で書き起こされた文書を読み込み、質問項目ごとに、本研究の主題である【利用者支援事業（基本型）】に関して意味があると解釈できる利用者の発言を抽出した（コーディング）。次にコード化された発言のグルーピングでカテゴリー化を行った。調査結果には、サブカテゴリーを「」で、コーディングされた（意味のあると思われる）利用者の発言を‘ ’で表記し解説を行った。総合考察では、質問項目を外して全てのサブカテゴリー（「」）を意味のあると思われるグループとして形成し、各々をカテゴリーとして①②③…と太字で表記し考察を行った。

本研究の分析は、M-GTAに近い分類方法を採用している。本来、M-GTAではフリーハンドでサブカテゴリーをカテゴリー化したうえで、テーマに関する概念の抽象化を行うものである。しかしながら、質問項目を外し大凡 60 近いサブカテゴリーを類型化し概念を生成するには限られた時間の中では限界があること、本研究のテーマが明確であるため、利用者支援の利用動機、利用者支援事業（基本型）の意義及び課題を念頭に、分析の最終段階としてサブカテゴリーのグルーピングを行うこととした。

Ⅲ. 調査の結果

分析方法に従い、質問項目ごとに利用者の発言を抽出（コーディング）し、カテゴリーを導き出した。導き出されたカテゴリーは総合考察で抽象化させる（カテゴリー化）ために、発言（コーディング）から導き出されたカテゴリーをサブカテゴリーとした。

結果は、サブカテゴリーを「」で、サブカテゴリーを構成するコーディングされた発言を‘ ’でそれぞれ表記し、説明を行うこととした。

（以下、「スタッフ」は「拠点職員」、「コーディネーター」は「利用者支援専門員」を指す。）

1. 拠点を利用するようになったきっかけ

①利用のきっかけ（動機）

「親自身の問題」、「身近な場所・利便性」、「案内・興味」に分類された。

「親自身の問題」は‘私が障害を持っているため’、‘確実にマタニティブルーだと自分でわかっていました’といった様子が語られた。自らの意思で‘相談の窓口に行きました’、‘夜に子どもを一人で見れないのでお願いしました’など具体的な困りごとへの支援を求めている。

「身近な場所・利便性」は、‘子育てひろばの規模が一番の理由’、‘お昼を食べることができる’、‘買い物のついでに来る’、‘地区センターに行ってから（紹介を受けた）’というように、買い物や施設を利用したついでに利用するといった利便性がきっかけを与えていることが分かる。

「案内・興味」は、‘パンフレットなどの案内’、‘地区センターでひろばの話聞き、おもしろそうだったから’、‘初めての赤ちゃん向けのひろばを教えてもらったから’、‘保健師さんの新生児訪問で’というように様々な媒体が利用のきっかけを作っている。特に専門職や知り合いといった人づてに聞いたことが利用につながっている語りが多いようであった。

②時期（子の月齢等）

「1か月から」、「4か月から」、「6か月から」、「1歳半から」と健診時期と重なるようなタイミングでの利用となっていることがうかがえる。子育て包括（母子保健型）による妊娠期からのケアや支援が普及していることが影響しているとも考えられる。

また利用時期は‘春頃’と答えている方が多く、季節の変わり目であるとか、年度替わり、気温の温かさなども関係していることが推測できる。

③利用状況

「週1～2日」と「週4～5日」に分けられた。‘パートの合間に利用’している方や‘祖母と子どもと3人で利用’している方もいる。

2. 相談内容

ア：相談のきっかけ（要因）

「目的を持った相談」、「スタッフの気軽な声掛け」、「いろいろ聞いてもらいたかった」の3つのカテゴリーが抽出された。

「目的を持った相談」は、保育所・こども園・幼稚園への入園、子どもの預け先などの情報を得る目的であったり、利用するための申請手続きの方法等についての相談であった。「スタッフの気軽な声掛け」は、母親が発している‘負のオーラ’をスタッフが察知し声をかけられたことから世間話につながったり、‘専業主婦で楽しんで子育てをしているが落ち込むこともあり、声をかけてもらってホームスタートを紹介された’というように、声掛けから相談へ、そしてサービス利用につながるという語りがあった。また祖母が子育ての中心になっていることを察したスタッフから‘ママは大丈夫ですか’と声を掛けられ、育児不安の相談につながったという語りがあった。「いろいろ聞いてもらいたかった」では、特定のニーズはないものの、‘子どもの遊びに付き合ってもらいながら’、‘上の子どもの病気で下の子どもを親族に預けていることの罪悪感が話せた’、‘子どもの入院状況を聞いてもらえなかで、コーディネーターさんが病院のソーシャルワーカーと連携を取ってもらえることがわかった’と語られている。またマタニティブルーを抱えている母親は‘子育ての恐怖。自分はできる人だと思っていたができない恐怖を聞いてもらいたかった’と強い思いを内に秘めて拠点を利用してことが語られた。拠点は‘一步を踏み出す勇気が大事だと思って’利用し、話を聞いてもらう中で保健師や同じ思いの利用者とのつながりが生まれている。拠点の利用者の中には子どもと過ごしながらも、「何か話を聞いてもらいたい」という思いを持ち、スタッフの声掛けから相談につながっていく過程がある。利用者支援事業（基本型）の神髄ということができらるだろう。

イ：どういう職員に聴いてもらえたか

「ひろばのスタッフ」と「コーディネーター」であった。

「スタッフ」には‘おもちゃを出すタイミングや片付けるタイミングで話をする’、‘話しかけてもらって、世間話をしながら気になることを聞いてもらう’と語られた。「コーディネーター」は、‘（紹介されていたので）名前を告げて相談’や‘電話で確認をしてから相談’と予め相談相手として決めているという語りがあった。また‘（スタッフに話を）聞いてもらいながらコーディネーターにつないでもらう’というように基本型の利点も語られていた。

ウ：相談内容

インタビュー調査では対象者に限りがあり、相談内容に関する分析も個別的にならざるを得ないが、カテゴリー抽出は抽象化を試みた。

抽出されたカテゴリーは「職場復帰のタイミング」、「預け先」、「保育所入所申請」、「育児の分担」、「子の疾患ときょうだいへの影響」、「専業主婦のつらさ」となった。

「職場復帰のタイミング」は、「保育所に預けて復帰すべきか、幼稚園まで家で育てるべきか、幼稚園にすべきか、預けるとすればどのタイミングがよいか」といった職場復帰と預け先の確保のタイミングといった相談があがっていた。「預け先」は、「子どもが病気の際のきょうだいの預け先」や「産休・育休中のストレスを減らしたい」といった内容が語られていた。「保育所入所申請」は、「入園への不安」、「入園につながるための効果的な方法（点数の理解）」、「就労先や職種（パートかフルタイムか）など個別事情がある」のためにコーディネーターと個別に話しながら整理をしたいという思いが語られていた。「育児の分担」は「祖母や夫に子どもを任せたい」が「母親として子どもにうまく関わっているのか心配」といった顕在化した不安が語られていた。コーディネーターから「（障害などがあり）親にとって無理なことは代わりにお願いするのも大事と代替支援を受ける勇気がもらえた」、との語りもあった。「子の疾患ときょうだいへの影響」は、「守秘をしてもらいながら病院のソーシャルワーカーと連携してもらい支えられる安心感」が語られていた。「専業主婦のつらさ」は、「軽いお産で夜泣きもなく、ミルクもよく飲むため、だれも『大変ね』と言ってくれない。周りからは『働く予定がなく、子育ても楽で』いいな』と言われ、妬みにさらされている」といった就労予定の母親と交流がしづらい専業主婦固有の実情が語られた。

エ：相談した際に受けた支援

「幼稚園・保育所の見学等へのつなぎ」、「入所申請書類の書き方」、「プログラムの紹介」、「具体的助言」が語られた。

「幼稚園・保育所の見学等へのつなぎ」は、一時預かりから入園のサポート、園と保護者の間に入って調整をしてもらうことが語られた。「入所申請書類の書き方」は、「行政の窓口では並ばなければならず」、「説明が理解できないと何度も行くことになる」ので、利用者支援で具体的な説明と書き方を教わると「手続きがスムーズに行く」という語りがあった。「プログラムの紹介」では「ペアレント・トレーニング」といった拠点が実施する講座やホームスタートのような関連事業が挙げられた。「具体的助言」は「4月入所に向けた保育所入所要件の点数の確認や申請のタイミング」が語られた。

一方で、「話を聞いてはくれるが助言をもらえなかった」といった不満が語られており、明確な答えや助言を求める利用者の姿が浮かぶ。「このままではどうしていいかわからないので話を聞いてもらい情報（助言）が欲しい」と切実に願う利用者の語りも見られた。利用者支援＝具体的な情報や助言がもらえるところと期待している利用者もいることがうかがえる。相談に乗ってもらうとは、話を聞いてもらいながら自分の思いを再認識し自分の力に気づくというプロセスと、具体的な助言や情報を得て自分の力で行動できるようになるという、2つの側面があるのではないかと推測された。

オ：相談場所

「ひろば」と「個別の部屋」が挙げられた。

「ひろば」では、「以前に話したスタッフのところに行って話を聞いてもらう」、「コーディネーターが

いる時に話をする’、‘ひろばで子どもといる時に（入院中のきょうだいのことを考えて）上の空状態を気に留めたスタッフから声をかけられることで一時預かりの話になった’、‘スタッフと世間話になり、気になることが出てきたので話を聞いてもらい、コーディネーターにつながった’と、相談場所がひろばであることの意義が見いだせる語りがあった。「個別の部屋」では、‘保育所入所のライバルには聞かれたくない話がある’、‘（家庭などの）込み入った話は他の保護者に聴かれたくないので’と気密性が確保された部屋の意義が語られた。

カ：相談方法

全員が「来談（来所による相談）」であった。

電話はコーディネーターの勤務状況の確認や相談の予約に留まっていた。インタビュー対象者が全員来談による相談者であったためと思われる。今後は SNS 等を介した相談が増える可能性もある。しかし、現在でもメール等を介したコミュニケーションは可能な状況である。来談が中心になるということは、スタッフやコーディネーターに直接会ったうえで、情報提供や具体的な助言や援助を求めたいという利用者の思いがあると推測できる。

キ：子どもの遊び相手や見守り

「ひろばで一緒に子どもと遊びながら」、「同室でおもちゃを出してもらって」、「抱っこをしてもらって」
「子どもと離れたい」といったカテゴリーが出された。

「ひろばで一緒に子どもと遊びながら」は、‘子どもに遊びを合わせてくれるので（子どもが機嫌よく話がしやすい）’、‘親と子どもの遊びのペースに合わせてくれるので（相談しやすい）’というような、スタッフやコーディネーターが親の状況に波長を合わせている様子が語られた。「同室でおもちゃ」や「一緒にだっこ」では‘子どもが小さいので一緒にいる安心感’が保障されている様子が語られた。

一方で、「子どもと離れたい」では、‘ゆっくり過ごし、話がしたい’、という親のニーズにどのように応えるべきか、拠点の利点を活用するという点で、状況に合わせた方法を考える必要がある。

ク：相談の担当者が決まっていたか

全員が「コーディネーター」を挙げていた。

改まって予約をしての相談よりも、拠点で‘時間があるときに’、‘世間話のように’相談を利用していた。子どもの入退院で心配の多い母親は‘いつでも誰かが話を聞いてくれるという安心感があった’と述べている。これはコーディネーターと拠点スタッフが情報を共有し、拠点スタッフの誰もが同じレベルで対応ができるようになっていることを示している。

ケ：相談をきっかけに利用したプログラム

「子育てひろば」、「発達支援センター」、「保健センター」、「ホームスタート」であった。

「子育てひろば」は、ひろばで開催されている‘赤ちゃんサークル（手遊び）’であった。「発達支援センター」は、‘気になる子のサロン’や‘ペアレント・トレーニング’であった。「保健センター」は‘産後うつでひっかかっていたので引き続き相談できるようにコーディネーターにつないでもらった’、「ホームスタート」は‘家でゆっくり話し相手になってもらえる人’としてコーディネーターから紹介され利用につながっていることが語られた。

身近な場所で直接つながるコーディネーターに同行してもらい安心感や、地域資源として独自にあるプログラムが紹介されるといった、基本型にある利用者支援のワンストップ機能が活かされていることが推測される。

コ：家族の変化

「親族との衝突」、「夫の支えが感じられるようになる」、「夫に入ってきてほしくない」が抽出された。

「親族との衝突」は、「子育ての方針をめぐって家族と衝突することを肯定的に受け止められるようになった」という語りであった。子どもへのかかわり方が祖母と自分で違うことに迷っていたが、「違う方針があってよいとコーディネーターさんに言われたことが支えとなって子どもに関われるようになった」と子育ての考え方の相違を前向きに受け止めることで、親族との関係が落ち着きつつある様子が語られた。「夫の支えが感じられるようになる」では、一時預かりを利用することに罪悪感があった母親が、(コーディネーターに)後押しをしてもらえることで子どもを預けることができ、「私が(一時預かりに預けることができ)安心したと話す」と夫が喜んでくれた」と語られた。サービス利用につながることで母親が落ち着き、父親が喜ぶ(安心する)という安定的な夫婦関係に寄与していることがうかがえる。コーディネーターによる利用支援の成果の一つといえる。一方で「夫に入ってきてほしくない」は、「(ひろばやサービスの利用は)夫に入ってきてほしくない領域」と語る母親がいる。「入ってきてほしくない領域」とは、ひろばや子育て支援に類するサービスを利用するけれども、父親に関心を持ってもらおうとは期待しない、という母親の意識と解釈できる。母と子の安心・安全の領域のバリアを強く意識している母親がいることは、支援者としては忘れてはいけない。

サ：相談してよかったこと

「利用者の自律性の獲得(拠点と利用者支援の使い分け)」、「助言を得る安心感」、「サービス利用による安心感」、「専門職の連携による安心感」が抽出された。

「利用者の自律性の獲得(拠点と利用者支援の使い分け)」は、拠点のスタッフは「日常の子育てを話す」相手として考え、コーディネーターは「保健師に言われた子どもの発達の話の確認ができる」、「幼稚園や保育所の事情を聴ける」、「自分ではわからないことを確認できる存在」として認識し、話題や相談をする相手を自分の判断で使い分けている語りがあった。「助言を得る安心感」は、母親への甘え方と祖母への甘え方がちがってもいいというコーディネーターからの助言によって、母親の愛着に対する視野が広がったり、「母親が知らない情報を得ることで落ち着き」、その結果として子どもも安定する様子が語られた。「サービス利用による安心感」は、ホームスタートの利用につながった母親は「ゆっくりと話ができる。落ち着くことができる。話すことでストレスの発散になる」と語り、続けて「やることが見つからないときでも、拠点にとりあえず来れば誰かと話すことができる」と話していた。話し相手を得るという利用につながることで、拠点への所属感が高まり、本人の精神的な安定につながっていることがうかがえる。「専門職の連携による安心感」では、「(子どもが入院している)病院(ソーシャルワーカー等)とつながってくれたので入院・退院の子どものかかわりやきょうだいのことを相談しやすかった」と、ソーシャルワーカーとつながっていることでコーディネーターからも子どもやきょうだいのかかわりについて必要な情報を得ることができ、包み込まれる安心感を得ていることが語られていた。

シ：相談の際に気になったこと

「託児の充実」と「親自身のケアを求める」という要望が語られた。「託児の充実」は、‘利用者支援で相談している際も子どもを見ながらになると完全なリフレッシュにはならないと’ゆっくりと相談できるような支えが感じられないという語りであった。「親自身のケアを求める」は、‘親が何らかの障害を抱えている場合に、「障害を抱える親の会」のような集まり’を期待する語りがあった。拠点で実施するのか、保健センター等と共同で実施し利用支援を行うのか可能性を探る必要があるが、何らかの障害（生きづらさ）を抱えている親の声を受け止める場を作ることが期待されている。

ス：拠点でコーディネーターに相談する際に意識すること

「受け身の姿勢」、「相談が具体的にすることで気づく」、「使い分けと積極的利用」が抽出された。

「受け身の姿勢」は、‘（拠点のスタッフから）話しかけられることを待っているので、来てくれると話しやすい’と、自分から話しかけるのではなく話しかけられるのを待つという受け身の姿勢でいることがうかがえる。受け身の姿勢から、挨拶や世間話、子どもの育ちなどを話す中で相談につながる利用者があることがうかがえる。一方でスタッフが親に話しかけることを‘勧誘されている’と受け止める語りがあった。子どもの遊びに付き合うところから話を始めるというようなきっかけをいかに作るかが、「受け身の姿勢」でいる利用者への対応となるだろう。「相談が具体的にすることで気づく」とは、‘子どもの日常の困り事はスタッフに話す’が‘情報不足といった困り事や自分の体調、家族のこと’はコーディネーターを意識している様子が語られていた。相談が具体的にすることで「使い分けと積極利用」に発展すると思われる。「使い分けと積極利用」では、‘幼稚園や保育所の情報’、‘役所や専門機関への相談の仕方’はコーディネーターを意識している語りが見られた。遊びや話をスタッフとする中で拠点の環境に慣れるに従い、コーディネーターの存在を意識し積極的な利用につながる様子がうかがえる。

セ：拠点や利用者支援の相談でこうなったらいいと思うこと

「健診まで待たずに相談できる」、「相談場面の工夫」、「入りづらさへの配慮」、「知らない人に届けてほしい」が抽出された。

「健診まで待たずに相談できる」は、子どもの発達などで気になることが出たときに‘フット行って話を聞いてもらえる’、‘行政の窓口につないでくれるのがありがたい’といった、利用者のタイミングで相談できるしやすさが語られた。「相談場面の工夫」では、相談場所が、‘子どもを遊ばせながらや食事をしながら利用できる場所であるとありがたい’といった語りがあった。親が感情を出す場面は子どもに見せたくないと思っている利用者があることも想像でき、臨機応変な工夫が期待される。「入りづらさへの配慮」は、‘慣れている利用者の雰囲気やグループは入りづらい’、子育てのつらさを抱えている場合は、‘人がいっぱいいるところには入りにくい’といった意見があった。‘自分の気の合う人が見つければいいが、誘い合わせるほどの関係にないと出会いは偶然しかない’といった語りも見られた。入りづらさへの配慮として、入り口からの配慮を求めているともいえるし、スタッフや利用者からのさりげない誘いの一言やかかわりを待っている利用者も多いことがこれまでの語りからも推測される。「知らない人に届けてほしい」では、‘助けてもらえる人が地域にいることを知らない親がたくさんいる’、‘来てもらう、促しの援助をどうすればいいのか考えてほしい’と、友人や知人が拠点や利用者支援につながることを期待する声があった。いわゆる口コミは重要なつながり資源である。それによって利用につながれば利用している母親は安心するだろう。しかしつながらない場合は、

自分の勧め方や誘い方が良くなかったのではないかと自責感を抱いたり、それまでの関係が崩れることを恐れるあまりに利用を控えてしまうことにもなりかねない。スタッフは安易に‘誘ってあげて’と言うことは慎むべきかと考えられるコメントである。どうすれば利用につながるのか当事者の声を聴いて工夫していくことが求められる。

ソ：行政窓口との違い

「悩みや相談を具体的にできる」、「事前相談ができる」、「子育て全般の相談が構えずにできる」、「いつでも、気楽に、子と遊びながらできる」といったカテゴリーが抽出された。

「悩みや相談を具体的にできる」では、行政の窓口は‘具体的な話をするところ’であり、ある程度具体的にないなければ（整理ができていない、漠然としたままで）相談がしづらいつ感じていることがうかがえる。拠点の利用者支援では、漠然とした話、とりとめのない話をしつつ、何が必要か、困っているのかを具体化し、優先順位をつけることができるのではないかと想像できる。「事前相談ができる」は、‘役所や保健センターに行く前に（相談の仕方を）相談ができる’という語りがあった。漠然とした相談を具体的にできることで、受けられるサービスやそのために必要な手続きなどを尋ねることができ、‘窓口できちんと説明をもらえる’、‘申請書類の種類や内容、書き方を教わっておくと慌てずに済む’、‘（事前に拠点で相談していると行政窓口で）落ち着いてわからないところを質問できるのでスムーズに情報を得ることができる’といった語りがあった。「子育て全般の相談が構えずにできる」は、利用者支援では‘家庭、家族の話（親の介護など）もできる’ため、行政の縦割りではなく、利用者の生活全体を把握したうえで必要な部署を紹介し相談につなぐことができるといった利用者支援の利点が語られた。「いつでも、気楽に、子と遊びながら」は、‘いつでも相談できる安心感’、‘（役所は）順番待ちで短時間で（切り上げを求められるよう）’、小さい子どもを遊ばせながら相談に乗ってもらうのは‘気になることが話しやすい’と気軽さが語られている。一方で、‘行政でないといけない’と感じている母親がいることも事実である。情報提供や紹介だけでは満足しきれない利用者があることを考える、コーディネーターは、子育て支援に関する行政や地域の情報を蓄積させ、つなぎの支援が適宜提供できるように意識を高める必要がある。

タ：その他 相談全般について

設問の特性上、幅広い語りが得られた。抽出されたカテゴリーは「一步の踏み出し」、「母親同士の情報交換の場」、「生活事情をわかってくれる」、「情報が得られる安心感」、「夫婦の役割分担も考えられる」であった。

「一步の踏み出し」は、普段のもやもやした状態から具体的な相談まで‘（拠点に来れば）何かをしてもらえる’という期待があり、その期待が‘第一步を踏み出す理由になると思う’と語っている。ここでいう第一步とは、自宅から拠点に向かう第一步であり、拠点から行政や専門機関につながっていくという第一步でもあると解釈できよう。「母親同士の関係」は、支えあいや共感の場として拠点が有効であることは間違いないが、ママ友になると距離の保ち方やお付き合いの仕方（食事に誘われる、家に招かれる等）が難しくなることがある。‘（拠点のコーディネーターは）ママのことを知っているのでママ友との付き合い方を相談しやすいし、付き合い方の助言をもらえるので安心できる’と語りがあった。また拠点に来ることはしないが気になる親との付き合い方や相談を受けたときの対応についても‘ママとの付き合い方を教えてもらえる’という点で感謝する語りがあった。ママ同士の関係で悩む親も多く、人間関係への配慮や距離のとり方について助言をもら

えることは、拠点を長く居場所として活用できる理由の一つになる。「生活事情をわかってくれる」は、「ピンポイントの助言だけでなく、生活の全体や私のしんどさを理解してもらっている」、「専門職のアドバイスの受け止め方を助言してもらえる」というコーディネーターへの安心感が窺える。「情報が得られる安心感」は、特に保育所・こども園・幼稚園・学童保育といった「（ホームページや情報誌だけではわからないこと）親の知らないことを納得いくまで繰り返し聞くことができる」メリットが語られている。「夫婦の役割分担を考えるともらえる」は、家庭の中の役割や分担を図や絵にして考えることで「夫にも理解してもらいやすい」と好評を得ている。妊娠期からのケアの視点として重要であり、コーディネーターの相談技法の工夫の成果といえるだろう。

IV. 考察

本研究の分析は、M-GTA に近い分類方法を採用している。本来、M-GTA ではフリーハンドでサブカテゴリーをカテゴリー化したうえで、テーマに関する概念の抽象化を行うものである。しかしながら、質問項目を外し 60 個近いサブカテゴリーを類型化し概念を生成するには限られた時間の中では限界があることと、本研究テーマが明確であるため、利用者支援の利用動機、利用者支援事業（基本型）の意義及び課題を念頭に、サブカテゴリーのグルーピングを行うこととした。

導き出されたサブカテゴリー一つ一つの意味を吟味し、5 つのカテゴリーとして抽象化した。5 つは『利用に関する属性』、『利用者支援の主訴』、『利用者支援固有の成果』、『利用支援』、『拠点にある利用者支援事業(基本型)の意義』である。

①『利用に関する属性』

利用のきっかけは「親自身の問題」である場合と「案内・興味」の 2 つに分かれている。子どもの発達に関する語が見られなかったのは、今回のインタビュー対象者の特性が反映されたと考えられるが、もう一つの理由として、健診等を通じて保健師や発達支援に早めにつながっている可能性が考えられる。利用時期は、子どもの月齢が「1 か月」から「1 歳半」と幅広い。いずれも母子保健型の健診をきっかけに基本型の利用につながっていることも推測される。母子保健型と基本型のすみわけや役割分担を考える上でも参考にできるだろう。利用頻度が「週 1・2 日」と「週 4・5 日」に二分されたのは 利用者の生活の規則性に影響を受けていると考えられる。利用者は拠点の利用について、予め 1 週間単位で考えていることが推測できる。ほかのサービスを利用している場合や家で過ごすことを選択している親子は週 1・2 日となり、拠点が家と同質の地域の居場所となっている親子は週に 4・5 日の利用につながっていると推測するのが妥当であろう。

相談の相手は「ひろばのスタッフ」と「コーディネーター」となる。この場合も、「スタッフからの気軽な声掛け」から話が始まる場合や、「いろいろと聴いてもらいたかった」と願って話が始まる場合がある。いずれにしても拠点ではスタッフと話をするところから、「目的を持った相談」に発展し、コーディネーターにつながるプロセスがあることが理解できる。相談する場所は「ひろば」と「個室」と保護者のニーズによって拠点の環境で対応できているであろうことがわかった。

利用の形式は、本人自らが具体的な相談をして解決しようとする意思を持った「直接的主体性」と、周囲から促されたことを理由として相談に踏み切った「間接的主体性」に類別される。

「直接的主体性」は子育ての閉そく感や煮詰まり感を高める中で自ら情報を探し求めたうえで得た情報をきっかけとして利用につながる類で、Voluntary Client と呼ぶことができる。これに対して「間接的主体性」

は相談が具体的になっておらず、ニーズを特定するのではないが、促されることを理由として腰を上げるような利用で、Involuntary Client と呼ぶことができる。直接的主体性の場合も間接的主体性の場合も共通するのは「情報への接点」である。情報という社会資源との接触面が作用して利用につながったことが明らかにされた。

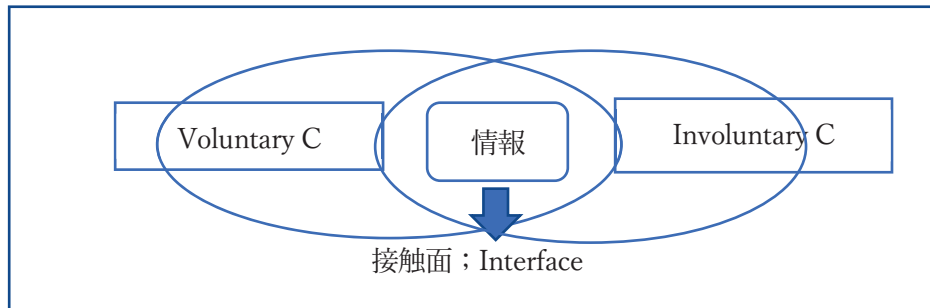


図 4-1：主体的な利用に関する概念図

②利用者支援の主訴

コーディネーターに話される親の主訴は実にさまざまである。「職場復帰のタイミング」、「子どもの預け先」、「幼稚園・保育所の入所申請手続き」、「育児負担」「専業主婦のつらさ」などであった。近年の傾向として待機児童の問題に直面する親が多くなっており、その不安に関する相談が主訴として現れている。具体的な主訴の背景には、子育ての社会的環境を要因とする不安と自身の迷いが背景にあることは忘れてはならない。

コーディネーターに話を聞いてもらうことで「悩みや相談を具体的にできる」といった安心感や、行政や専門機関の窓口に行く前の考えや思いを整理するために「事前相談」として利用されていることも首肯できる。

③利用者支援固有の成果

利用者支援の成果は、特に対象者の固有性に限定される。「親族との衝突（をプラスに受け止められるようになる）」、「夫の支えが感じられるようになる」、「自律的に相談できるようになる（拠点の話と利用者支援の使い分けができる）」というように、利用者の内面（認識や考え方）に肯定的な変容が起きていることが理解できる。コーディネーターに受け止められ、認められることによって自尊感情が回復し、それに伴い自己効力感が高まったと推測できる。

「サービスを受ける安心感」や「専門職の連携が感じられる安心感」といった、包み込まれている安心感が得られていることが分かる。包み込まれる安心感を直接的に得られるのは 利用者支援固有の成果として認めることができる。

④利用支援

利用者支援の本質である。「幼稚園・保育所の見学のつなぎ」、「ひろばや発達支援センターへのつなぎ」、そして「ホームスタート」の紹介など、情報提供にとどまらない つなぎの役割をコーディネーターが果たしていることが理解できる。拠点を利用する親子は就園前の親子固有の切実なニーズを抱えている場合が多い。子どもの預け先や入園・入所、入所に関する手続きなどである。ホームページを閲覧したり、行政の窓口（特定型等）で説明を受けても、その場で理解することは時間的にも環境的にも難しいことは容易に想像できる。拠点で、親子で遊びながら、〇〇をしながら…、サービスの説明を受けたり、具体的なつなぎをし

てもらおう、アウトリーチなどのサービス利用を紹介してもらっただけでなく、利用に際する不安なども同時にコーディネーターに受け入れてもらえる。このことは親子にとって絶大な安心感となっている様子が浮き彫りとなった。

⑤拠点にある利用者支援事業（基本型）の意義

①から④でも触れてきたが拠点に利用者支援が存在する意義を改めて確認したい。「いつでも、気楽に」、「子どもと遊びながら」、時には「母親同士で自由に情報交換ができる」場となっている。スタッフには「気楽にして」子どもの育ちや出来事を話すことができる。スタッフは「受け身の姿勢でいてくれる」ために、話をするうちに「相談が具体的になることに気づく」ことができる。普段から拠点を利用していれば「生活事情を分かってくれる」安心感があるために、具体的な相談にも発展させることができる。拠点でスタッフに受け止められることで、気になるところを具体的に助言を得ることができたり、サービス等の利用につながっていく「一歩の踏み出し」の場所となっている。

以上、拠点にある利用者支援事業（基本型）の意義のまとめとしたい。

第5章 総合考察

I. 量的調査・質的調査を踏まえた考察

本研究では、身近な相談である地域子育て支援拠点における相談支援と、創設間もない利用者支援事業（基本型）における事業の実施状況や実施方法等の実態を明らかにするとともに、支援現場においてどのように機能し、個別ニーズに対応しているのか、それぞれの機能と役割の相違点や連携、相乗効果等について検証、とりわけ利用者の個別ニーズの把握とその対応について、相談支援の実態及び個別ニーズの把握・対応のプロセスの分析を通して、地域子育て支援拠点及び利用者支援事業（基本型）における相談支援の質的向上を図ることを目的とした。

量的調査において、全国の利用者支援専門員の勤務場所の約半数が地域子育て拠点支援事業であったことから、ここでは特に、利用者支援事業を実施している地域子育て支援拠点を中心に考察を行う。

1. 地域子育て支援拠点での相談対応の実態と利用者支援事業（基本型）による支援の実態

ー地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業における利用者との支援内容、各事業での相談の相違点

地域子育て支援拠点職員による相談支援は、日常会話を活用し、日常的な子育てに関する相談（言葉や発育などの子どもの成長・発達に関すること、離乳食やトイレ・トレーニングなどの育児に関すること、保育所や幼稚園の入所に関すること、育児不安についての相談）に対応していた。これらの相談に対して、地域子育て支援拠点職員は、傾聴、助言、他の利用者の紹介・仲介、相談内容に適したプログラムや講習の紹介などの支援を行っていた。そのため、地域子育て支援拠点職員の役割の一つは、日常生活における「身近な相談相手」としての役割である。

利用者に寄り添い、利用者との相互作用、拠点の場の力、利用者相互の関係性という拠点が持つ力を活用するが、地域子育て支援拠点職員は必要に応じて利用者支援専門員もしくは他の関係機関につないでいた。その判断基準は、①地域子育て支援拠点では利用者のニーズ充足や問題解決が困難、②保護者の状態・状況（育児不安が高い、表情が暗い、体調不良、子どもとの関係不良など）、③支援の長期化や他機関との連携が必要、④保育所・幼稚園の入所・入園などの相談でより詳しい説明が必要、⑤深刻な状況ではないがじっくりと親の話を聴いた方がよい場合、である。つまり、地域子育て支援拠点の職員は利用者の悩みに応じてつなぎをするか否かを選別する「トリアージ」としての役割と、そして、利用者支援専門員などにつなぐ「利用者支援事業へのパイプ役」あるいは「社会資源へのパイプ役」としての役割を有している。特に、地域子育て支援拠点事業所で利用者支援事業を実施している場合、「利用者支援事業へのパイプ役」に特化していることが明らかになった。

利用者支援専門員への相談は、①利用者自らの相談、②地域子育て支援拠点職員からのつなぎ、③利用者支援専門員からの声かけ、④他機関・他事業などからの紹介のいずれかから開始されていた。支援内容は、子育て支援事業や保育所・幼稚園・こども園の利用に関するより具体的な助言・支援が多かった。また、日常的な子育てに関する相談対応に加えて、子育てに関するより個別性の高い・専門的対応が求められる相談対応や、保護者自身の抱える子育て以外に関する悩みや複雑な事情を抱えている状況、例えば保護者自身の疾病・障害、家族関係の不和（夫や姑などとの関係）、親の介護などに対応していた。拠点の中で個別に対応したり、必要に応じて別室で対応したりするので、じっくりと聴くことによって利用者のニーズを把握し、傾聴や助言、情報提供を行っていた。

つまり、利用者支援専門員は「身近な相談相手」であるとともに、「深い悩みを引き出す相談相手」や「詳細な情報の提供者」としての役割を有していた。これらの支援に加えて、他の社会資源や当該地域子育て支援拠点へのつながりを行い、必要に応じて同行や付き添いを行っており、「社会資源への仲介者」としての役割を果たしていた。さらに、「社会資源への仲介者」として有効に機能するために、関係機関や地域団体との連携、地域連携の日常的活動、地域団体との連絡会や他機関とのネットワーク会議への参加を通して、地域の情報や課題の共有、研修会への参加を行うなど「ネットワークの構成員」や「ネットワークの構築者」としての役割を果たしていた。

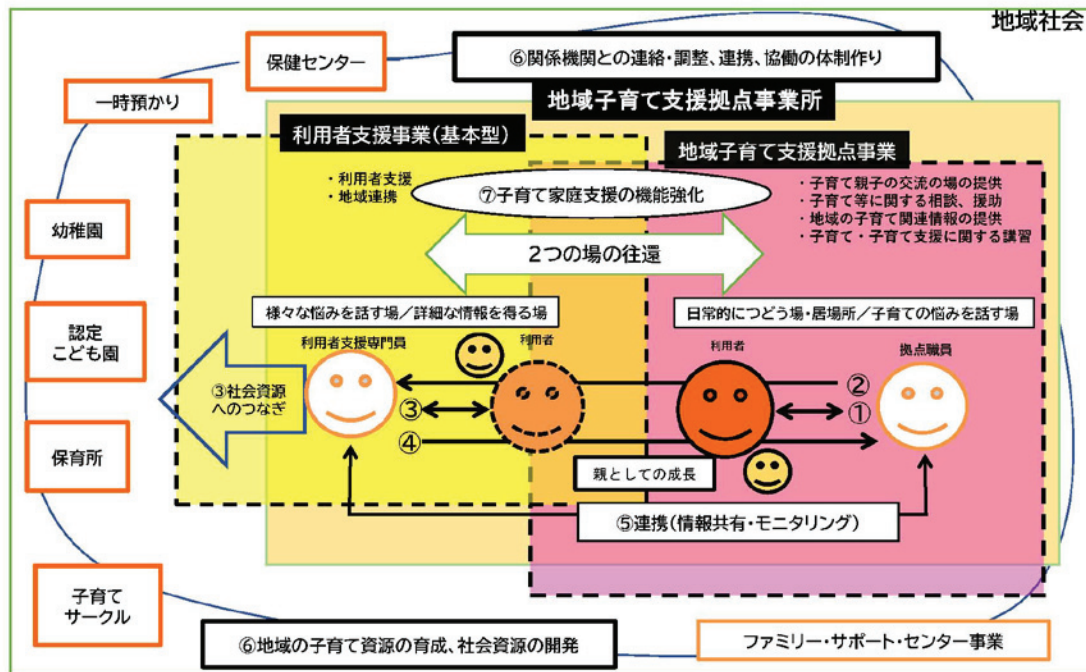


図 5-1 地域子育て支援拠点と利用者支援事業（基本型）における相談対応

2. 利用者支援事業（基本型）を実施する地域子育て支援拠点における職員の連携と相乗効果

(1) 利用者が相談しやすくなる：「相談のしやすさ」

当該地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されていることが周知されると、利用者は当該拠点が気軽に遊びに行ける場・気軽につどえる場であることに加えて、いろいろな相談してもよい場であると認識する。そして、利用者支援専門員がいることが利用者に認識されることで、利用者の相談に対する心理的ハードルが下がり、利用者支援専門員や地域子育て支援拠点職員へ相談しようと思うきっかけになる。つまり、地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されることは、身近な子育て相談に加えて、個別性の高い子育て相談や保護者自身に対する子育て相談、保育所・幼稚園などの詳しい相談の誘因条件になると考えられる。

(2) 一か所で効果的な支援が行える：「ワンストップでより効果的な支援」

同一の場所で地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業（基本型）が展開されることで、地域子育て支援拠点支援拠点職員がその場で利用者支援専門員につなぐことができる。そこから利用者支援専門員は利用者に対応したり、社会資源につなげたりすることができる。逆に、利用者支援専門員の相談から当該拠点につ

なくことができ、ワンストップで相談対応が可能となる。このような支援が可能となることは、利用者に安心感を与えるとともに、利用者の心理的な負担や移動に伴う物理的な負担を減らすことが可能である。さらに、課題を抱えた家庭や親子が地域子育て支援拠点を利用することで、地域で居場所を確保し、地域からの支えを得ながらよりよい子育てを行える仕組みの構築につながると考えられる。

そして、従来は地域子育て支援拠点職員が利用者と外部の社会資源につなげた場合、その後の経過が見えにくかった。しかし、利用者支援専門員につなぐことで拠点職員は情報を共有し、その後の経緯を理解しながら、利用者に関わることが可能となる。逆に、利用者支援専門員が当該拠点につないだ場合も同様の効果が得られる。この点は量的調査（質問紙調査）において「拠点という居場所・遊び場があることによって、利用者の相談対応後の経過を継続して観察・把握しやすい」と顕著に表れており、支援の状況やそれに伴う利用者の状況をモニタリング（経過観察）ができることは、支援の効果の確認や新たな利用者のニーズの発見につながり、より効果的な支援や支援の幅のひろがり、職員の力量向上につながると考えられる。

そして、モニタリングが効果的であるためには、利用者支援専門員と地域子育て支援拠点職員との連携、および利用者支援専門員の地域ネットワークのつながりが重要となる。

（３）地域子育て支援拠点の機能が向上する：「地域子育て支援拠点の機能強化」

利用者支援専門員の存在や地域子育て支援拠点職員が利用者支援専門員になることによって、地域子育て支援拠点職員の相談に対する認識が変化した。すなわち、利用者支援事業を始めるまでは相談に対して深く意識していなかったり、保護者に様々な背景があることを認識しようとしていなかったりしていた。しかし、利用者支援事業が始まってからは、利用者支援専門につなげられる見通しから「もう少しつっこんで聞いてみよう」と保護者の背景を知ろうと意識し、利用者の不安を解消したいと考えるようになっていた。

また、量的調査（質問紙調査）において「専門員と同じ場で連携することで拠点職員の側の対人援助者としての力量が養われる」ことが明らかだったが、質的調査（インタビュー調査）においても、地域子育て支援拠点職員が、利用者支援専門員による実際の相談対応を見聞したり、ケースを共有したり、利用者との関わりをフォローしてもらったり、地域や制度に関する情報を共有したりすることによって、地域子育て支援拠点職員の相談対応スキルが向上したことが職員の実感としてあることが明確になった。

このように利用者支援専門員の存在自体や、利用者支援専門員がスーパーバイザー的な役割を果たすことで、地域子育て支援拠点職員のレベルアップにつながると考えられた。そして、地域子育て支援拠点における専門員との連携的な業務遂行は、拠点職員にとって効果的な「研修」になっていると捉えることができるし、同じ拠点という場に「新たな」「複数人」の「力量を備えた」相談スタッフが誕生する可能性を秘めていることにもなる。

これらのことを通して、利用者は地域子育て支援拠点という日常の場と、利用者支援事業という様々な悩みを話し解消できる場を往還することになる。このことは、従来、地域子育て支援拠点を持つ機能や、地域子育て支援拠点における「寄り添い型支援」（『地域子育て支援拠点の寄り添い型支援が親の成長を促すプロセス分析と支援者の役割に関する調査研究』）が強化されると考えられる。

（４）地域子育て支援拠点のもつネットワークを活用できる：「既存ネットワークの活用」

利用者支援事業（基本型）の柱の一つに地域連携がある。地域子育て支援拠点に利用者支援事業（基本型）が設置されるメリットの一つに、利用者支援専門員がこれまで当該地域子育て支援拠点支援事業所が築いて

きた地域の関係機関・団体や住民との信頼関係やネットワークを活かせることがある。何よりも当該地域子育て支援拠点自体が重要な社会資源であり活用できる。

利用者支援事業のみで一から連携やネットワークを構築することは大変な労力を要するが、地域子育て支援拠点のもつ既存のネットワークを活用できることは利用者支援事業にとってはスムーズな地域連携やアウトリーチができ、大きなメリットである。さらに、既存ネットワークをベースにしてネットワークの強化や社会資源の開発がしやすくなると考える。

(5) 利用者から見た地域子育て支援拠点にある利用者支援事業（基本型）の意義

利用者支援事業を実施している地域子育て支援拠点の利用者8名にインタビューを実施し、M-GTAを参考に分析を行った。結果、次のような地域子育て支援拠点にある利用者支援事業（基本型）の意義が浮かび上がった。

地域子育て支援拠点は、親にとって、「いつでも、気楽に」、「子どもと遊びながら」、時には「母親同士で自由に情報交換ができる」場となっている。親は、地域子育て支援拠点職員に対して「気楽にして」子どもの育ちや出来事を話すことができる。職員は「受け身の姿勢でいてくれる」ために、話をするうちに「相談が具体的になることに気づく」ことができる。親子が日頃から当該地域子育て支援拠点を利用していれば「生活事情を分かってくれる」安心感があるために、具体的な相談にも発展させることができる。地域子育て支援拠点職員に受け止められることで、気になることを具体化して、具体的な助言を得ることができたり、サービス等の利用につながっていく「一步の踏み出し」の場所となっている。

上記のことは、(1)(2)の内容と重複しており、親にとって地域子育て支援拠点にある利用者支援事業（基本型）の大きな意義の一つは、相談のしやすさ、特に相談のきっかけづくり（「一步の踏み出し」になっていることといえる。

以上のことから、地域子育て支援拠点が、利用者支援事業（基本型）が設置されることで、利用者の「相談のしやすさ」が向上し、実際に相談につながった際に「ワンストップでより効果的な支援」が可能となる。さらに、利用者支援事業を展開するは「地域子育て支援拠点の機能強化」につながり、また、地域子育て支援拠点の「既存ネットワークの活用」によって、よりスムーズな利用者支援事業における地域連携が可能となる。すなわち、それぞれのもつ機能（子育て家庭支援の機能）が強化されるといえる。

利用者の立場から見れば、利用者は、地域子育て支援拠点という「日常的に集う場・居場所／子育ての悩みを話す場」と、利用者支援事業という「様々な悩みを話す場／詳細な情報を得る場」を往還しながら、「親としての成長」（『地域子育て支援拠点の寄り添い型支援が親の成長を促すプロセス分析と支援者の役割に関する調査研究』）のプロセスを辿ることができると考えられた。（図5-1 参照）

3. 今後の課題

ここでは特に、利用者支援事業（基本型）を実施する地域子育て支援拠点の課題を中心に考察する。

(1) 利用者支援事業・利用者支援専門員の周知

うまく利用者支援事業を利用している住民がいる一方で、地域住民や他の子育て支援に関わる専門職に十分に利用者支援事業を認知してもらっていないことが課題として挙げられた。この課題に対しては、地域住民に対しては広報や各種イベント、講習会などを通じて周知するとともに、他の子育て支援に関わる専門職

に関しては、地域団体との連絡会や他機関とのネットワーク会議への出席や合同の研修や講習会などを通じて、利用者支援事業や利用者支援専門員について周知してもらう努力が今後も求められる。

(2) 利用者支援専門員の研修やスーパーバイズの機会の確保

利用者支援専門員を対象とした研修機会の増加やスーパーバイザーの確保が課題として挙げられた。利用者支援事業が始まって間もないこともあり、研修の機会やスーパーバイズの機会が少ないようであった。今後、関係団体による研修会の開催の増加が求められる。また、調査対象のある自治体では病院などでの事例検討会が実施され利用者支援専門員も参加しており、自治体内の関係機関内での事例検討会やスーパービジョン体制の構築も求められる。さらに、ソーシャルワーカーやカウンセラーなどと異なる「利用者支援専門員」の独自性の明確化や専門性の確立も今後求められるだろう。

(3) 地域子育て支援拠点職員と利用者支援専門員、利用者支援専門員と他事業との連携強化

地域子育て支援拠点に、利用者支援事業が入ってきたことで多様な親子が来ることを実感し、地域子育て支援拠点職員間や利用者専門支援員との情報共有・連携を図るようにしているが、多くの親子が入り出したり、利用者支援専門員が地域連携や出張相談などで拠点を離れる機会が多かったりするために情報共有・連携が十分にできていないと感じている事業所があった。逆に、多くの利用者支援専門員が勤務する地域子育て支援拠点事業所での勤務に比重を置き、地域連携ができていないと感じていた。連携強化のためには、一定の話し合いや情報共有、討議のための時間確保が求められるため、人員配置や後述する業務のバランスが課題となる。

(4) 利用者支援専門員の業務のバランス

利用者支援専門員の業務のバランスについては、利用者支援専門員の地域連携の強化と、地域子育て支援拠点職員の拠点内での利用者支援の充実というそれぞれの思い表れであった。例えば、地域子育て支援拠点事業所が利用者支援事業も行う場合、当該拠点の職員の思いとして「利用者支援専門員は連携のためや出張相談などで拠点を離れる機会が増えている。拠点での相談も受けたい。一人体制には限界がある」と、当該拠点での利用者支援の時間の確保を求めている。一方で、利用者支援専門員は「センター内（地域子育て支援拠点事業所内：筆者注）の活動をメインとし、来場者が多いこともあり、外へ出て活動するということがなかなか難しく、地域資源の開発が課題である」と考えている。

(3) と (5) や人員配置とも関わってくるが、地域子育て支援拠点事業所が利用者支援事業も行う場合の課題として、利用者支援専門員の業務のバランスのとり方が浮き彫りになった。

(5) 業務量増加による多忙さ

利用者支援専門員が他の役職や業務を兼任していることや人員配置、地域連携で地域子育て支援拠点事業所を離れることが多いことから業務量が増加していることが課題として挙げられる。

利用者支援事業を実施することで、利用者支援・相談対応、地域連携、関係機関とのネットワーク会議などに丁寧に取り組んだり、利用者支援専門員と地域子育て支援拠点職員との連携のための話し合いや情報共有のための時間を確保しようとしたりすれば、業務量増加による多忙さに直結し、利用者支援専門員が現状の数では難しく業務過多になり負担が増し、同時に地域子育て支援拠点職員に負担がかかる傾向が読み取

れた。補助金や各自治体の方針などが関係してくるが、今後は職員を増やすなどの対応も必要となりそうである。

参考文献

渡辺顕一郎・橋本真紀編著、子育てひろば全国連絡協議会編集（2018）『詳解 地域子育て支援拠点ガイドラインの手引（第3版）』中央法規

橋本真紀・奥山千鶴子・坂本純子編著、子育てひろば全国連絡協議会編集（2016）『地域子育て支援拠点で取り組む 利用者支援事業のための実践ガイド』中央法規

NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会『地域子育て支援拠点の寄り添い型支援が親の成長を促すプロセス分析と支援者の役割に関する調査研究』（平成30年子ども・子育て支援推進調査研究事業）

平田美智子・平沼 晶子（2019）「利用者支援事業の成果と課題：地域子育て支援拠点へのインタビュー調査から」『和泉短期大学研究紀要』第39号、1-10頁

金山美和子・中條美奈子・金山茉莉花・山縣 知子・下村篤子（2018）「地域子育て支援拠点事業との一体的な運営による利用者支援事業の検討：地域の社会資源の開発に着目して」『長野県短期大学紀要』第73号、77-86頁

II. 量的調査・質的調査を踏まえた提言

本調査は、身近な相談である地域子育て支援拠点における相談と、創設間もない利用者支援事業（基本型）における事業の実施状況や実施方法等の実態を明らかにするとともに、支援現場においてどのように機能し、個別ニーズに対応しているのか、それぞれの機能と役割の相違点や連携、相乗効果等について検証し、とりわけ利用者の個別ニーズの把握とその対応について、相談支援の実態及び個別ニーズの把握・対応のプロセスを詳細に分析することを通して、地域子育て支援拠点事業および利用者支援事業（基本型）における相談支援の質的向上を図ることを目的とした。

ここでは、量的調査・質的調査の結果から明らかになった課題をもとに提言を以下に述べる。

1. 利用者支援事業(基本型)・利用者支援専門員の周知

量的調査・質的調査を通して、利用者支援事業(基本型)や利用者支援専門員の認知度の低さに対する指摘が多く挙げられた。利用者支援事業は、子ども・子育て支援新制度で新たに創設された事業であることを踏まえ、各自治体においては広報紙、専用リーフレット等を活用した市民に対する積極的な周知が行われる必要があると考える。同時に、子育て支援に関わる関係機関や専門職に対して、利用者支援事業や利用者支援専門員の周知を行う必要があるだろう。

また、「利用者支援専門員」という名称だけでは何をしてくれるのかわかりにくいという指摘もあったことから、普及のためにわかりやすい名称、すなわち「子育て支援コーディネーター」「子育てパートナー」等の通称使用や、業務内容についてわかりやすい例示などの工夫が求められる。

さらに、未実施の自治体においては、利用者支援事業そのものの理解が進んでいない可能性がある。身近な場所において気兼ねなく利用者が相談でき、利用者の個別ニーズを把握し、情報提供、相談対応、利用支援を行う利用者支援事業の意義と役割を、未実施の自治体に対して説明し、支援していく必要がある。

以上を踏まえ、利用者支援事業を実施している自治体においては、子育て家庭が、より気軽に相談支援につながるよう、これまで以上に広報に力をいれていくこと、また関係機関・専門職等に対しても事業の内容等が理解できるよう積極的に周知に努めていただくことを提言したい。

2. 資質向上を図る専門員の研修の必要性

量的調査において、担当職員及び利用者支援専門員の多くが課題として挙げているのは、資質向上を図るための専門員の研修についてであった。研修などによる人材育成の仕組みが十分でない、研修の企画が少ないといった課題や、スーパーバイザーの確保といった課題が挙げられている。特に、実際に担当している専門員からは、話しやすい雰囲気づくり、経験年数による情報量や専門知識の差、対象年齢が幅広く多様な領域に渡ることによる知識、対人援助のスキル、コーディネート力、困難事例や保護者の不適切な養育が疑われるケースへの対応力等、幅広い資質・力量・スキルについての向上を図るための研修機会を求められていることが分かった。

具体的には、自治体内に複数の利用者支援事業（基本型）が設置されている場合には、専門員が集まっての定例型の連絡会や事例検討会の開催等が想定される。しかしながら本調査では、回答してくれた347自治体中、279自治体が基本型の設置は各自治体に1か所のみであった。従って、研修の機会は自治体内部の他部署との連携による事例検討会に参加する等によるスキルアップの機会がまずは必要であると考えられる。また、研修については、広域の都道府県ごとの開催が現実的であると想定される。利用者支援事業の実施要綱

において、専門員の要件として「子育て支援員基本研修」及び「子育て支援員専門研修の利用者支援事業（基本型）」の修了と実務経験が求められている。また、留意事項には、「利用者支援事業に従事する者は、有する資格や知識・経験に応じて、本事業を実施するにあたり共通して必要となる知識や技術を身につけ、かつ常に資質、技能等を維持向上させるため、フォローアップ研修及び現任研修その他必要な各種研修会、セミナー等の研修の受講に努めること。また実施主体は、利用者支援事業に従事する者のための各種研修会、セミナー等に積極的に参加させるよう努めること」と、記載されている。子育て支援員研修の修了はもとより、実践者である専門員については、現任研修が求められていることが調査から明らかであり、さらなる研修機会の提供を提言したい。

3. 地域子育て支援拠点の新たな機能、利用者支援専門員、他事業との連携強化

本調査では、地域子育て支援拠点での相談対応と利用者支援事業(基本型)における相談の相違点について明らかになった。地域子育て支援拠点職員は、日常生活における「身近な相談相手」として、利用者に寄り添い、利用者との相互作用、拠点の場の力、利用者相互の関係性という拠点がもつ場の力を活用し、必要に応じて他の関係機関につないできた。今回、地域子育て支援拠点の相談機能について、相談対応が不十分といった意見が一部見られたことから、改めて地域子育て支援拠点の相談機能について整理が必要であると推測される。また、困難事例が多く日常的な相談体制では間に合っていないという場合には、利用者支援専門員の配置の検討や他の関係機関との連携強化が必要とされている可能性があると思われる。

また、本調査によって、拠点職員が利用者の悩みに応じてつなぎをするか否かを選別する「トリアージ」としての役割を担い、「利用者支援専門員や他の社会資源へのパイプ役」としての機能を有していることが明らかになった。地域子育て支援拠点に利用者支援専門員が配置されているかどうかに関わらず、拠点職員の「トリアージ」の機能を有効活用し、他事業との連携強化を図ることで、相談につながった家庭を包括的に支援する体制づくりに資することが考えられる。地域をあげて虐待等の予防的な体制づくりが求められる中、地域子育て支援拠点の重要な役割として提言したい。

4. 利用者支援事業の相談機能強化、連携強化のための環境整備

利用者支援事業(基本型)の相談内容は、地域の各種子育て支援事業や保育所・幼稚園・認知こども園等の利用に関する具体的な助言・支援や個別性の高い相談対応が多く、必要に応じて別室で対応するなどじっくり聴くことによって利用者のニーズを把握し、傾聴や助言、情報提供を行っていることが明らかになった。そのため、独立した相談室の必要性、子どもを遊ばせながら相談できる環境の設定、個人情報に配慮された記録作成のためのスペース確保等の要望が挙げられている。

また他機関との連携のための環境整備も必要であるが、地域子育て支援拠点に利用者支援専門員が配置される場合には、当該地域子育て支援拠点事業所が築いてきた地域の関係機関・団体や住民との信頼関係やネットワークづくりが生かせるメリットがある。加えて、地域や関係機関との連携のためには、正確で最新の情報の入手、個人情報の取り扱いのルール、支援プランを実行していくための関係機関との連絡調整、子育て世代包括支援センターとの連携、近隣他市区町村との情報交換や連携、地域ネットワークの参画といった課題が挙げられている。また、利用者支援事業の対象者は、ガイドラインによれば、小学校就学前の子どもと子育て家庭を基本としつつ、地域の事業に応じて柔軟に運用される必要があるとされている。小学校就学後の

地域資源が少ない、学校との連携が必要等の意見も挙げられている。いずれも、利用者支援専門員だけの努力では困難であることから、行政の後押しによる、連携のための環境整備づくりを提言したい。

5. 地域子育て支援拠点に利用者支援専門員の配置を

利用者支援事業（基本型）を実施している地域子育て支援拠点の職員並びに利用者に対するインタビュー調査から、利用者は地域子育て支援拠点において、気楽に子どもを遊ばせながら情報交換し、職員が日常的な会話を通して生活事情を分かってくれているという安心感から、何かあれば相談につながる可能性が高いことが明らかになった。特に、地域子育て支援拠点に利用者支援専門員が配置されることで、拠点職員が有するつなぎをするか否かを選別する「トリアージ」としての役割や、「利用者支援専門員や他の社会資源へのパイプ役」としての機能が高まり、他のサービス等の利用につながる「一步の踏み出し」につながることを示唆された。

また、前述のとおり、地域子育て支援拠点に利用者支援専門員が配置される場合には、当該地域子育て支援拠点事業所が築いてきた地域の関係機関・団体や住民との信頼関係やネットワークづくりが生かせるメリットがある。すなわち、利用者の「相談のしやすさ」が向上し、実際に相談につながった際には、より効果的な支援の展開が図られる可能性が高まることが明らかになった。

以上を踏まえ、地域子育て支援拠点に利用者支援専門員が配置されることによる相談機能とつなぎの機能強化を提示し、そのメリットを生かした相談体制づくりの普及啓発を提言したい。

6. 利用者支援専門員の増員

本調査を通じて、利用者支援専門員の業務多忙感が明らかになった。相談件数が増加して十分に対応できない、地域連携で外出する機会が多いというような課題とともに、地域子育て支援拠点に専門員が配置されている場合には、拠点職員が対応せざるを得ない、専門員と情報共有するため会議や振り返りの時間が増えたとの意見が多く寄せられた。また、関係機関とのネットワーク会議に出たくても業務多忙で出られない、同行支援を行いたいができないという意見も多く寄せられている。

以上を踏まえ、相談件数が多く、対応件数が増えている事業所については、専門員に活動支援や相談、助言、具体的なサービスへのつなぎの確保を実現するためにも専門員の複数配置が必要である。繰り返しになるが、本調査では、回答してくれた347自治体中、279自治体が基本型は各自治体に1か所のみの設置であった。専門員が一人仕事で孤立しないよう、安定的な事業継続のためにも利用者支援専門員の複数配置、増員とそのための予算拡充を提言したい。

資料編

アンケート調査 A 調査票

アンケート調査 B 調査票

アンケート調査 A 調査票

厚生労働省 2019 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業 「地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業(基本型)における 利用者の個別ニーズの把握・相談対応状況に関する調査研究」

本アンケートは、「地域子育て支援拠点事業」・「利用者支援事業(基本型)」を対象に、自治体の各担当者にご回答いただくものです。

フェイスシート

F1. 貴自治体の市区町村名(都道府県から)

都 道	市 区
府 県	町 村

F2. 貴自治体の実施状況をご回答ください。(○は1つ)

1.	地域子育て支援拠点事業のみ実施している	→「フェイスシート」「A アンケート①」 にご回答ください
2.	利用者支援事業(基本型)のみ実施している	→「フェイスシート」「A アンケート②」 にご回答ください
3.	地域子育て支援拠点事業と 利用者支援事業(基本型)を実施している	→「フェイスシート」「A アンケート①②」 にご回答ください
4.	いずれにもあてはまらない	→「フェイスシート」 のみご回答ください

F3. 貴自治体の人口規模をご回答ください。(○は1つ)

(令和元年4月1日現在でご回答ください)

1. 1万人未満
2. 1万～5万人未満
3. 5万～10万人未満
4. 10万～30万人未満
5. 30万人以上

F4. 貴自治体における1年間(平成30年)の出生数をご回答ください。(○は1つ)

1. 100人未満
2. 100人～500人未満
3. 500人～1000人未満
4. 1000人以上

F5. 連絡先等についてご記入ください。

地域子育て支援拠点事業

① 担当課名	
② 連絡担当者	
③ 連絡先住所	〒
④ 電話番号	
⑤ FAX 番号	
⑥ E メールアドレス	

利用者支援事業(基本型)

⑦ 担当課名	
⑧ 連絡担当者	
⑨ 連絡先住所	〒
⑩ 電話番号	
⑪ FAX 番号	
⑫ E メールアドレス	

Aアンケート①

* 「Aアンケート①」は地域子育て支援拠点事業の「自治体ご担当者」がご回答ください。

問1. 貴自治体で設置している「2019年4月」時点の地域子育て支援拠点事業の「設置か所数（類型別、運営主体別）」をご回答ください。

	直営	委託・補助 (法人・任意団体等)	合計
一般型	か所	か所	か所
連携型	か所	か所	か所
合計	か所	か所	か所

厚生労働省が定める「地域子育て支援拠点事業実施要綱」においては、「一般型」「連携型」の2つの事業類型を設け、両方に共通する4つの基本事業を規定しています。

- | |
|---|
| ア 子育て親子の交流の場の提供と交流の促進
イ 子育て等に関する相談、援助の実施
ウ 地域の子育て関連情報の提供
エ 子育て及び子育て支援に関する講習等の実施（月1回以上） |
|---|

問2. 貴自治体では子育て等に関して各種相談事業が行われていると思います。その中で、貴自治体が地域子育て支援拠点事業の相談支援の機能として期待する内容はどれですか。（複数回答可）

1. 身近な場所を生かして、利用者が気兼ねなく相談できる
2. 職員との日常会話を通して、利用者が子育ての不安を解消できる
3. 職員が利用者同士をつなぐことによって生じる交流(相互相談・相互援助)
4. 日常的な遊びの場で利用者が子どもへの関わり方を習得していく(養育力の獲得)
5. 職員との関わりを通して、利用者が子どもとの暮らしの見通しが立つようになる(肯定的な養育イメージや将来展望の獲得)
6. 職員が利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用支援等を行う
7. 利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるよう支援する
8. 職員が地域の子育て資源の育成及び社会資源の開発を行う
9. その他（具体的に： _____)

問3. 貴自治体の地域子育て支援拠点では、どのような相談支援の形態をとっていますか。(複数回答可)

1. 利用者の来所による相談
2. 電話による相談
3. メール・手紙による相談
4. 拠点職員の出張による相談
5. 専門職による相談
6. その他(具体的に: _____)
7. 相談支援の形態は把握していない

問4. 貴自治体では、地域子育て支援拠点に対して、相談事業の報告(相談件数や相談内容など)を求めていますか。

1. すべての拠点に報告を求めている

2. 一部の拠点に報告を求めている

「2. 一部の拠点にしか報告を求めている」主な理由は何ですか。(○は1つ)

- a. 設置目的の違いによって
- b. 旧ひろば型・旧センター型等、設立の違いによって
- c. 運営主体(直営・委託・補助等)の違いによって
- d. 利用者数の規模の違いによって
- e. スタッフの人員配置の違いによって
- f. その他(具体的に: _____)

3. どの拠点にも報告を求めている

「3. どの拠点にも報告を求めている」理由をご記入の上、問9へおすすみください。

理由 (_____)

問5. 地域子育て支援拠点に求めている報告様式は、すべての拠点において共通ですか。

1. 共通である

2. 共通ではない

「2. 共通ではない」主な理由は何ですか。(○は1つ)

- a. 設置目的の違いによって
- b. 旧ひろば型・旧センター型等、設立の違いによって
- c. 運営主体(直営・委託・補助等)の違いによって
- d. 利用者数の規模の違いによって
- e. スタッフの人員配置の違いによって
- f. その他(具体的に: _____)

問6. 貴自治体が地域子育て支援拠点に求める相談事業に関する報告内容は何ですか。(複数回答可)

1. 相談件数
2. 相談者の属性
3. 相談者の子どもの月齢・年齢
4. 相談者の子どもの性別
5. 相談の受理方法(来所、電話、メール等)
6. 相談のきっかけ(入口、経路)
7. 相談の内容種別
8. 相談対応・支援方針(傾聴、資源の紹介・機関へのつなぎ等)
9. 相談対応のためにつないだ具体的な連携先・依頼先名
10. 相談対応のための社会資源の開発について
11. その他(具体的に: _____)

問7. 貴自治体が地域子育て支援拠点に対して相談事業の報告を求める理由は何ですか。(複数回答可)

1. 都道府県からの報告要件にあわせているため
2. 活動実績を確認するため
3. 利用者の状況把握のため
4. 自治体の子育て支援施策に反映させるため
5. その他(具体的に: _____)

問8. 地域子育て支援拠点から提出された相談事業に関する報告内容は、どのように活用していますか。
(複数回答可)

1. 自治体の施策に活用
2. 子ども・子育て支援事業計画に活用
3. 役所内部や関係機関との連携に活用
4. 市民に統計データを開示
5. 利用者支援事業(基本型)の運営(または相談対応等)の参考として活用
6. 地域子育て支援拠点事業の運営(または相談対応等)の改善に活用
7. その他(具体的に: _____)
8. 特に活用していない

問9. 貴自治体の地域子育て支援拠点事業における相談事業の課題についてご記入ください。

問10. 貴自治体が地域子育て支援拠点における相談支援に対して、「今後」期待していることをご記入ください。

◇◇地域子育て支援拠点事業のみ実施の自治体はこれで終了です。ありがとうございました。◇◇

Aアンケート②

* 「Aアンケート②」は利用者支援事業（基本型）の「自治体ご担当者」がご回答ください。

問 11. 貴自治体で設置している「2019年4月」時点の利用者支援事業の「設置か所数（類型別、運営主体別）」をご回答ください。

	直営	委託・補助 (法人・任意団体等)	合計
基本型	か所	か所	か所
特定型	か所	か所	か所
母子保健型	か所	か所	か所
合計	か所	か所	か所

問 12. 「2018年度」の利用者支援事業（基本型）の相談対応（延べ件数）をすべての設置か所の合計で
ご回答ください。

「2018年度」の相談対応 延べ件数 _____ 件

問 13. 利用者支援専門員に特化した市民向け広報の手段（チラシ、SNSなど）はありますか。

1. ある
2. ない

厚生労働省が定める「利用者支援事業実施要項」において、利用者支援事業の内容は、「子ども又はその保護者の身近な場所で、教育・保育・保健その他の子育て支援の情報提供及び必要に応じ相談・助言等を行うとともに、関係機関との連絡調整等を実施する事業（以下「利用者支援事業」という）」としています。

問 14. 貴自治体では子育て等に関する各種相談事業が行われていると思います。その中で、貴自治体が
利用者支援事業(基本型)における相談支援の機能として期待する内容はどれですか。

(複数回答可)

1. 身近な場所を生かして、利用者が気兼ねなく相談できる
2. 職員との日常会話を通して、利用者が子育ての不安を解消できる
3. 職員が利用者同士をつなぐことによって生じる話し合い（相互相談・相互援助）
4. 日常的な遊びの場で利用者が子どもへの関わり方を習得していく（養育力の獲得）
5. 職員との関わりを通して、利用者が子どもとの暮らしの見通しが立つようになる（肯定的な養育イメージや将来展望の獲得）
6. 職員が利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用支援等を行う
7. 利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業を円滑に利用できるよう支援する
8. 職員が地域の子育て資源の育成及び社会資源の開発を行う
9. その他（具体的に： _____)

問 15. 利用者支援事業（基本型）はどこで実施されていますか。

（複数回答可）

1. 地域子育て支援拠点事業所
2. 市役所、役場等
3. 公共施設、公民館、児童館
4. 保健（福祉）センター
5. 保育所、認定こども園、幼稚園
6. ビル、商業施設、空き店舗等
7. 専用施設
8. その他（具体的に： _____）

問 16. 貴自治体の利用者支援事業（基本型）ではどのような相談支援の形態をとっていますか。（複数回答可）

1. 利用者の来所による相談
2. 電話による相談
3. メール・手紙による相談
4. 利用者支援専門員の出張による相談
5. 専門職による相談
6. その他（具体的に： _____）
7. 相談支援の形態は把握していない

問 17. 貴自治体では、利用者支援事業（基本型）の相談件数や内容等の報告を求めていますか。

1. 求めている
 2. 求めていない
- 「2. 求めていない」理由をご記入の上、問 24 へおすすみください。

理由（ _____ ）

問 18. 以後、何らかの報告を求めている自治体に伺います。

利用者支援事業（基本型）に求める相談事業に関する報告内容は何か。

（複数回答可）

1. 相談件数
2. 相談者の属性
3. 相談者の子どもの月齢・年齢
4. 相談者の子どもの性別
5. 相談の受理方法（来所、電話、メール等）
6. 相談のきっかけ（入口、経路）
7. 相談の内容種別
8. 相談対応・支援方針（傾聴、資源の紹介・機関へのつなぎ等）
9. 相談対応のためにつないだ具体的な連携先・依頼先名
10. 相談対応のための社会資源の開発について
11. その他（具体的に： _____）

問 19. 報告を求めている相談内容について、あてはまるものがありますか。 (複数回答可)

1. 保育所、幼稚園、認定こども園などの利用相談・情報提供
2. 市町村が実施している子育て支援事業の利用相談・情報提供
3. 民間が行っている子育て支援の利用相談・情報提供
4. 離乳食やしつけなど子どもの育て方
5. 子どもの健康や発達に関する相談
6. 家庭の経済的な問題
7. 夫との関係性
8. 親族や友人等との関係性
9. 自分や家族等の健康
10. 自分や家族等の障害や疾患
11. 親の就労や子育てとの両立支援
12. 上記以外の地域情報
13. その他 (具体的に:)
14. 相談内容については特に報告を求めている

問 20. 利用者支援事業 (基本型) への相談のきっかけ (入口・経路) の報告の項目について、あてはまるものがありますか。 (複数回答可)

1. 利用者支援専門員による施設内巡回
2. 利用者支援専門員による地域活動
3. 利用者本人が広報、チラシを見て
4. 地域子育て支援拠点職員からの紹介
5. 地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介
6. 行政からの紹介
7. 関係機関からの紹介
8. その他 (具体的に:)
9. 特に報告を求めている

問 21. 相談対応・支援方針の報告の項目についてあてはまるものがありますか。 (複数回答可)

1. 傾聴・共感、助言
2. 情報の提供、紹介
3. 関係機関の仲介・支援依頼
4. 関係機関の仲介を行った場合の連携先
5. その他 (具体的に:)
6. 特に報告を求めている

問 22. 利用者支援専門員と関係機関のケース会議等の報告を求めていますか。

1. 求めている
2. 求めている

問 23. 利用者支援事業（基本型）から提出された相談事業に関する報告内容は、どのように活用していますか。（複数回答可）

1. 自治体の施策に活用
2. 子ども・子育て支援事業計画に活用
3. 役所内部や関係機関との連携に活用
4. 市民に統計データを開示
5. 地域子育て支援拠点事業の運営（または相談対応等）の参考として活用
6. 利用者支援事業（基本型）の運営（または相談対応等）の改善に活用
7. その他（具体的に： _____）
8. 特に活用していない

問 24. 利用者支援事業（基本型）を実施することで、どのような効果を得られていますか。（複数回答可）

1. 多様な家庭のニーズ把握ができる
2. 隠れた個別ニーズを発見しやすい
3. 具体的な支援サービスにつなぐことができる
4. モニタリング、経過の観察がしやすくなる
5. 相談のハードルが低くなる
6. 地域資源の情報量・質が重層化する
7. 地域子育て支援拠点職員の対人援助の質の向上
8. 地域資源や関係機関との連携が深まる
9. 地域資源や関係機関からの紹介が増える
10. 地域における子育て家庭への理解が深まる
11. 虐待の発生予防の一助となる
12. その他（具体的に： _____）

問 25. 貴自治体の利用者支援事業（基本型）における相談事業の課題についてご記入ください。

問 26. 貴自治体が利用者支援事業（基本型）における相談支援に対して、「今後」期待していることをご記入ください。

◇◇◇アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。◇◇◇

アンケート調査 B 調査票

厚生労働省 2019 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
「地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業(基本型)における
利用者の個別ニーズの把握・相談対応状況に関する調査研究」

本アンケートは、「利用者支援専門員」および「利用者支援専門員が配置されている地域子育て支援拠点職員」にご回答いただくものです。

「利用者支援専門員」は
「フェイスシート」「Bアンケート①」 をご回答ください。



「利用者支援専門員」が「地域子育て支援拠点」に配置されている場合は、
「フェイスシート」「Bアンケート①」をご回答の上、
「地域子育て支援拠点職員の方」が「利用者支援専門員」と共に
「Bアンケート②」 もご回答ください。

フェイスシート

F1. 貴自治体の市区町村名(都道府県から)

都 道	市 区
府 県	町 村

F2. 連絡先等についてご記入ください。

利用者支援事業(基本型)

① 担当者氏名	
② ご所属	
③ 連絡先住所	〒
④ 電話番号	
⑤ FAX 番号	
⑥ E メールアドレス	

地域子育て支援拠点事業

⑦ 担当者氏名	
⑧ 地域子育て支援拠点名	
⑨ 連絡先住所	〒
⑩ 電話番号	
⑪ FAX番号	
⑫ E メールアドレス	

B アンケート①

利用者支援専門員が複数配置の場合には、おひとりの職員のみについて、ご回答ください。

問1. 所属する運営主体についてご回答ください。(○は1つ)

1. 自治体
2. 社会福祉法人
3. 学校法人
4. NPO 法人
5. 社会福祉協議会
6. 任意団体
7. その他(具体的に: _____)

問2. 利用者支援事業(基本型)を配置されている場所についてご回答ください。(主な場所に1つだけ○)

1. 地域子育て支援拠点事業所
2. 市役所、役場等
3. 公共施設・公民館、児童館
4. 保健(福祉)センター
5. 保育所・認定こども園・幼稚園
6. ビル・商業施設・空き店舗等
7. 専用施設
8. その他(具体的に: _____)

問3. 「2019年9月1か月間」の業務内容は概ねどのような割合ですか。

全体が合計 100%になるよう枠内に数字をご記入ください。

「2019年9月1か月」の業務内容	%
施設内相談	
出張・訪問相談	
記録・報告業務	
情報収集	
会議・打合せ	
ケース会議	
連携のための外出	
その他(具体的に: _____)	
合計	100%

問4. 貴自治体では子育て等に関する各種相談事業が行われていると思います。

その中で、利用者支援事業(基本型)における相談支援の機能として期待されていると思う内容はどれですか。 (複数回答可)

1. 身近な場所を生かして、利用者が気兼ねなく相談できる
2. 職員との日常会話を通して、利用者が子育ての不安を解消できる
3. 職員が利用者同士をつなぐことによって生じる交流(相互相談・相互援助)
4. 日常的な遊びの場で利用者が子どもへの関わり方を習得していく(養育力の獲得)
5. 職員との関わりを通して、利用者が子どもとの暮らしの見通しが立つようになる(肯定的な養育イメージの獲得)(将来展望の獲得)
6. 職員が利用者の個別ニーズを把握し、情報提供・相談対応・利用支援等を行う
7. 利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるよう支援する
8. 職員が地域の子育て資源の育成及び社会資源の開発を行う
9. その他(具体的に:)

問5. 利用者支援事業(基本型)では、どのような相談支援の形態をとっていますか。 (複数回答可)

1. 利用者の来所による相談
2. 電話による相談
3. メール・手紙による相談
4. 利用者支援専門員の出張による相談
5. 専門職による相談
6. その他(具体的に:)

問6. 利用者支援専門員としての具体的な相談支援についてご回答ください。 (複数回答可)

1. 様式はないがアセスメントを行っている
2. 様式を決めてアセスメントを行っている
3. 様式はないが個別支援計画を立てている
4. 様式を決めて個別支援計画を立てている
5. 関係機関をはじめとする地域資源のつながりを行っている
6. ケース会議を含めた関係機関との支援のコーディネートを行っている

問7. 利用者からの相談のための専用電話回線はありますか。

1. ある
2. ない

問8. 「2018年度」の利用者支援事業(基本型)の相談対応件数(延べ件数)は何件ですか。
(行政への報告の有無に関わらずお答えください。)

「2018年度」の相談対応 延べ件数 _____ 件

問9. 行政に利用者支援事業(基本型)の相談件数や内容等の報告を求められていますか。

1. 求められている
2. 求められていない

「1. 求められている」場合は、行政から指定された様式がありますか。

- a. はい
- b. いいえ

問 10. 利用者支援事業(基本型)における相談について、どのような項目の集計をしていますか。
あてはまるすべての番号に○をつけてください。
また、行政に報告している項目があれば、あてはまるすべての番号に○をつけてください。

項 目	集計 している項目	行政に報告 している項目
相談件数	1	1
相談者の属性	2	2
相談者の子どもの月齢・年齢	3	3
相談者の子どもの性別	4	4
相談の受理方法(来所、電話、メール等)	5	5
相談のきっかけ(入口、経路)	6	6
相談の内容種別	7	7
相談対応・支援方針(傾聴、資源の紹介・機関へのつなぎ等)	8	8
相談対応のためにつないだ具体的な連携先・依頼先名	9	9
相談対応のための社会資源の開発について	10	10
その他(具体的に: _____)	11	11

問 11. 具体的な相談内容について、項目に分けて集計していますか。

あてはまるすべての番号に○をつけてください。

また、行政に報告している項目があれば、あてはまるすべての番号に○をつけてください。

相談内容	集計している項目	行政に報告している項目
保育所、幼稚園、認定こども園などの利用相談・情報提供	1	1
市町村が実施している子育て支援事業の利用相談・情報提供	2	2
民間が行っている子育て支援事業の利用相談・情報提供	3	3
離乳食やしつけなど子どもの育て方	4	4
子どもの健康や発達に関する相談	5	5
家庭の経済的な問題	6	6
夫との関係性	7	7
親族や友人等との関係性	8	8
自分や家族等の健康	9	9
自分や家族等の障害や疾患	10	10
親の就労や子育てとの両立支援	11	11
上記以外の地域情報	12	12
その他(具体的に:)	13	13

問 12. 「2019年9月1か月間」の具体的な「相談のきっかけ(入口・経路)」は概ねどのような割合ですか。

全体が合計 100%になるよう枠内に数字をご記入ください。

相談のきっかけ(入口・経路)	%
利用者支援専門員による施設内巡回	
利用者支援専門員による地域活動	
利用者本人が広報、チラシを見て	
地域子育て支援拠点職員からの紹介	
地域子育て支援拠点に併設された他事業からの紹介	
行政からの紹介	
関係機関からの紹介	
その他(具体的に:)	
合計	100%

問 13. 「2019年9月1か月間」の相談対応件数（延べ件数）を枠内にご記入ください。

支援方法	件数
1. 傾聴・共感、助言のみ	
2. 情報の提供・紹介まで	
3. 関係機関の仲介・支援依頼を実施	
合 計	件

「2. 情報の提供・紹介まで」について、具体的な情報の提供・紹介先は、概ねどのような割合ですか。全体が100%になるよう枠内に数字をご記入ください。

	情報の提供・紹介先	%
2. 情報の提供・紹介まで	役所	
	保育・教育施設	
	一時預かり事業	
	ファミリー・サポート・センター事業	
	医療機関	
	相談機関	
	地域活動グループ	
	その他(具体的に:)	
合 計		100%

「3. 関係機関の仲介・支援依頼を実施」について、具体的な関係機関の仲介・支援依頼先は、概ねどのような割合ですか。全体が100%になるよう枠内に数字をご記入ください。

	関係機関の仲介・支援依頼先	%
3. 関係機関の仲介・支援依頼 を実施	保健師、助産師等	
	ケースワーカー、ソーシャルワーカー等	
	保育・教育施設	
	一時預かり事業	
	ファミリー・サポート・センター事業	
	医療機関	
	相談機関	
	地域活動グループ	
	その他(具体的に:)	
合 計		100%

問 14. 個別の相談票について、行政から指定された様式がありますか。

1. はい
2. いいえ

「2. いいえ」の場合は、独自の様式をつかっていますか

- a. はい
- b. いいえ

問 15. 利用者支援専門員との関係機関とのケース会議等の報告を行政から求められていますか。

1. 求められている
2. 求められていない

問 16. 利用者支援事業（基本型）が提出した相談事業に関する報告内容は、どのように活用されていますか。
(複数回答可)

1. 相談内容の傾向等の把握に活用
2. 講座や講習の企画づくりに活用
3. 個別ケースの振り返りに活用
4. 施設内他事業との連携に活用
5. 今後の相談対応や相談体制などの改善に活用
6. 関係機関との連携に活用
7. 社会資源の開発に活用
8. その他(具体的に: _____)
9. 特に活用していない

問 17. 利用者支援専門員が、関係機関等との連携のため会議等に参加、または会議を招集していますか。
あてはまるすべての番号に○をつけてください。

	参加している	招集している
関係機関等の代表者からなる代表者会議	1	1
個別事例ごとに専門家等の関係者が集まるケース会議	2	2
子育て支援に関わるネットワーク会議	3	3
要保護児童対策地域協議会の代表者会議	4	4
要保護児童対策地域協議会の実務者会議	5	5
要保護児童対策地域協議会の個別ケース検討会議	6	6
地域支援(町内会・児童委員等)に関わるネットワーク会議	7	7
その他(具体的に: _____)	8	8

問 18. 利用者支援事業(基本型)を実施することで、どのような効果を得られていますか。 (複数回答可)

1. 多様な家庭のニーズ把握ができる
2. 隠れた個別ニーズを発見しやすい
3. 具体的な支援サービスにつなぐことができる
4. モニタリング、経過の観察がしやすくなる
5. 相談のハードルが低くなる
6. 地域資源の情報量・質が重層化する
7. 地域子育て支援拠点職員の対人援助の質の向上
8. 地域資源や関係機関との連携が深まる
9. 地域資源や関係機関からの紹介が増える
10. 地域における子育て家庭への理解が深まる
11. 虐待の発生予防の一助となる
12. その他(具体的に: _____)

問 19. 利用者支援事業 (基本型) における相談事業の課題についてご記入ください。

問 20. 利用者支援事業 (基本型) における相談支援に対して、「今後」期待していることをご記入ください。

◇◇利用者支援事業 (基本型) のみ実施の場合は、これで終了です。ありがとうございました。◇◇

B アンケート②

利用者支援事業（基本型）が、地域子育て支援拠点と同じ施設で実施されている場合には、地域子育て支援拠点の職員が、利用者支援専門員と共にご回答ください。

問 21. 地域子育て支援拠点における肩書をご記入ください。

()

問 22. 2018 年度の拠点の年間延べ利用親子組数をご回答ください。（○は 1 つ）

1. 2,000 組未満
2. 2,000～4,000 組未満
3. 4,000 組～6,000 組未満
4. 6,000 組～8,000 組未満
5. 8,000 組～10,000 組未満
6. 10,000 組以上

問 23. 一日あたりの拠点の職員数をご回答ください。（○は 1 つ）

1. 3 人未満
2. 3～5 人
3. 5～10 人未満
4. 10 人以上

問 24. 地域子育て支援拠点と同一の施設等において、利用者支援事業（基本型）以外に行っている子育て支援事業はありますか。（複数回答可）

1. 一時預かり事業
2. 乳児家庭全戸訪問事業
3. 養育支援訪問事業
4. 子育て短期支援事業（ショートステイ、トワイライトステイ等）
5. 子育て援助活動支援事業（ファミリー・サポート・センター事業）
6. 病児保育事業
7. 放課後児童クラブ（放課後児童健全育成事業）
8. その他（事業名等：)
9. 利用者支援事業（基本型）以外に行っている子育て支援事業はない

問 25. 利用者支援事業(基本型)と地域子育て支援拠点事業の運営主体は同一ですか。

1. 同一である
2. 同一ではない

「2. 同一ではない」の場合、地域子育て支援拠点の運営主体についてご回答ください。(○は1つ)

- a. 自治体
- b. 社会福祉法人
- c. 学校法人
- d. NPO 法人
- e. 社会福祉協議会
- f. 任意団体
- g. その他(具体的に: _____)

問 26. 貴自治体では子育て支援等に関する各種相談事業が行われていると思います。

その中で、地域子育て支援拠点事業における相談支援の機能として期待されていると思う内容はどれですか。(複数回答可)

1. 身近な場所を生かして、利用者が気兼ねなく相談できる
2. 職員との日常会話を通して、利用者が子育ての不安を解消できる
3. 職員が利用者同士をつなぐことによって生じる交流(相互相談・相互援助)
4. 日常的な遊びの場で利用者が子どもへの関わりを習得していく(養育力の獲得)
5. 職員との関わりを通して、利用者が子どもとの暮らしの見通しが立つようになる(肯定的な養育イメージや将来展望の獲得)
6. 職員が利用者の個別ニーズを把握し情報提供、相談対応、利用支援等を行う
7. 利用者が教育・保育施設や地域の子育て支援事業を円滑に利用できるよう支援する
8. 職員が地域の子育て資源の育成及び社会資源の開発を行う
9. その他(具体的に: _____)

問 27. 拠点ではどのような相談支援の形態をとっていますか。

(複数回答可)

1. 利用者の来所による相談
2. 電話による相談
3. メール・手紙による相談
4. 拠点職員の出張による相談
5. 専門職による相談
6. その他 (具体的に: _____)

問 28. 「2018 年度」の拠点における相談対応件数(延べ件数)は何件ですか。

(行政への報告の有無にかかわらずお答えください。)

「2018 年度」の相談対応 延べ件数 _____ 件

問 29. 行政から拠点における相談件数や相談内容等の報告を求められていますか。

1. 求められている
2. 求められていない →問 33 へ

「1. 求められている」の場合は、行政から指定された様式がありますか。

- a. はい
- b. いいえ

問 30. 個別の相談票について、行政から指定された様式がありますか。

1. はい
2. いいえ

「2. いいえ」の場合は、独自の様式をつかっていますか。

- a. はい
- b. いいえ

問 31. 地域子育て支援拠点職員と関係機関とのケース会議等の報告を行政から求められていますか。

1. 求められている
2. 求められていない

問 32. 地域子育て支援拠点が提出した相談事業に関する報告内容は、どのように活用されていますか。

(複数回答可)

1. 相談内容の傾向等の把握に活用
2. 講座や講習の企画づくりに活用
3. 個別ケースの振り返りに活用
4. 施設内他事業との連携に活用
5. 今後の相談対応や相談体制などの改善に活用
6. 関係機関との連携に活用
7. 社会資源の開発に活用
8. その他(具体的に: _____)
9. 特に活用していない

問 33. 地域子育て支援拠点事業と利用者支援事業(基本型)では相談機能をどのように使い分けていますか。

問 34. 地域子育て支援拠点で利用者支援事業(基本型)を実施することで、どのような効果を得られていますか。
(複数回答可)

1. 多様な家庭のニーズ把握ができる
2. 隠れた個別ニーズを発見しやすい
3. 具体的な支援サービスにつなぐことができる
4. モニタリング、経過の観察がしやすくなる
5. 相談のハードルが低くなる
6. 地域資源の情報量・質が重層化する
7. 地域子育て支援拠点職員の対人援助の質の向上
8. 地域資源や関係機関との連携が深まる
9. 地域資源や関係機関からの紹介が増える
10. 地域における子育て家庭への理解が深まる
11. 虐待の発生予防の一助となる
12. その他(具体的に: _____)

問 35. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業(基本型)があることで生じている相談事業の課題についてご記入ください。

問 36. 地域子育て支援拠点に利用者支援事業(基本型)があることで生じる相談支援の相乗効果に対して、「今後」期待していることをご記入ください。

◇◇◇アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。◇◇◇

令和元年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業(基本型)における
利用者の個別ニーズの把握・相談対応状況に関する調査研究

2020年3月

NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会