

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

概要版

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 概要版

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	2
II	実施体制	3
第2章	量的調査(アンケート調査)	
I	調査の目的	4
II	調査の方法	4
III	調査の結果と考察	7
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	15
II	調査の方法	15
III	調査の結果	16
IV	考察	23
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	26
II	調査の方法	26
III	調査の結果	28
IV	考察	35
第5章	総合考察	
I	量的調査・質的調査を踏まえた考察	37
II	量的調査・質的調査を踏まえた提言	42

#### 【委員、及び執筆箇所】

■伊藤 篤	(甲南女子大学 教授)	第2章
■倉石 哲也	(武庫川女子大学 教授)	第4章
■鶴 宏史	(武庫川女子大学 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)	
■松田 妙子	(NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会 理事)	

◆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. 実施体制

### 【検討委員会】

委員名	所属・役職
伊藤 篤	甲南女子大学 人間科学部 総合こども学科 教授
倉石 哲也	武庫川女子大学 文学部 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"><li>・調査実施計画の確認</li><li>・アンケート調査の内容、項目等の検討</li><li>・インタビュー調査の候補選定</li></ul>
第2回	2019年9月16日(月・祝)	<ul style="list-style-type: none"><li>・アンケート調査票の確認</li><li>・アンケート調査の実施方法確認</li><li>・インタビュー調査の選定と実施方法検討</li></ul>
第3回	2019年12月21日(土)	<ul style="list-style-type: none"><li>・アンケート調査結果の共有</li><li>・インタビュー調査結果の共有</li><li>・分析方法の検討</li><li>・報告書分担、報告書台割検討</li></ul>
第4回	2020年2月1日(土)	<ul style="list-style-type: none"><li>・報告書案検討</li><li>・総合考察検討</li></ul>

## 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、アンケート調査を実施した。

### II. 調査の方法

#### 1. 調査対象と調査手続き

##### （1）量的調査（アンケート調査A）

###### ・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）

###### ・調査実施期間

2019年10月1日～11月29日

###### ・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。

###### ・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）

###### ・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

###### ・調査実施期間

2019年10月7日～11月29日

###### ・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。

・回収結果

配布：720か所　回収：439か所　回収率：61.0%

## 2. 調査内容

### (1) 量的調査（アンケート調査 A）

・フェイスシート

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

F3 自治体の人口規模

F4 自治体の1年間（2018年）の出生数

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）

・質問内容

#### 地域子育て支援拠点事業

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

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

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

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

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

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

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

問8 地域子育て支援拠点からの報告の活用状況

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）

#### 利用者支援事業(基本型)

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

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

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

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

問15 利用者支援事業（基本型）の実施場所

問16 利用者支援事業（基本型）でとられている相談の形態

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

問18 利用者支援事業（基本型）に求めている報告の内容

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

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

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

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

- 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の活用状況
- 問 24 利用者支援事業（基本型）を実施することによる効果
- 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）

## （2）量的調査（アンケート調査B）

### ・フェイスシート

- 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）

### ・質問内容

#### 利用者支援専門員

- 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
- 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
- 問 5 利用者支援事業（基本型）で取っている相談の形態
- 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
- 問 7 利用者からの相談を受けるための「専用」の電話回線
- 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
- 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
- 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
- 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
- 問 12 2019年9月（1か月間）の相談のきっかけ（入口・経路）
- 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）
- 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
- 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
- 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の活用状況
- 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
- 問 18 利用者支援事業（基本型）を実施することによる効果
- 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）

#### 地域子育て支援職員＋利用者支援専門員

- 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
- 問 23 拠点に勤務する1日当たりの職員（スタッフ）数



- 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
- 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
- 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
- 問 27 拠点における相談対応の形態
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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の活用状況
- 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
- 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

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

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 90%以上）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 80%以上）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（90%以上）」「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（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（80%以上）」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。

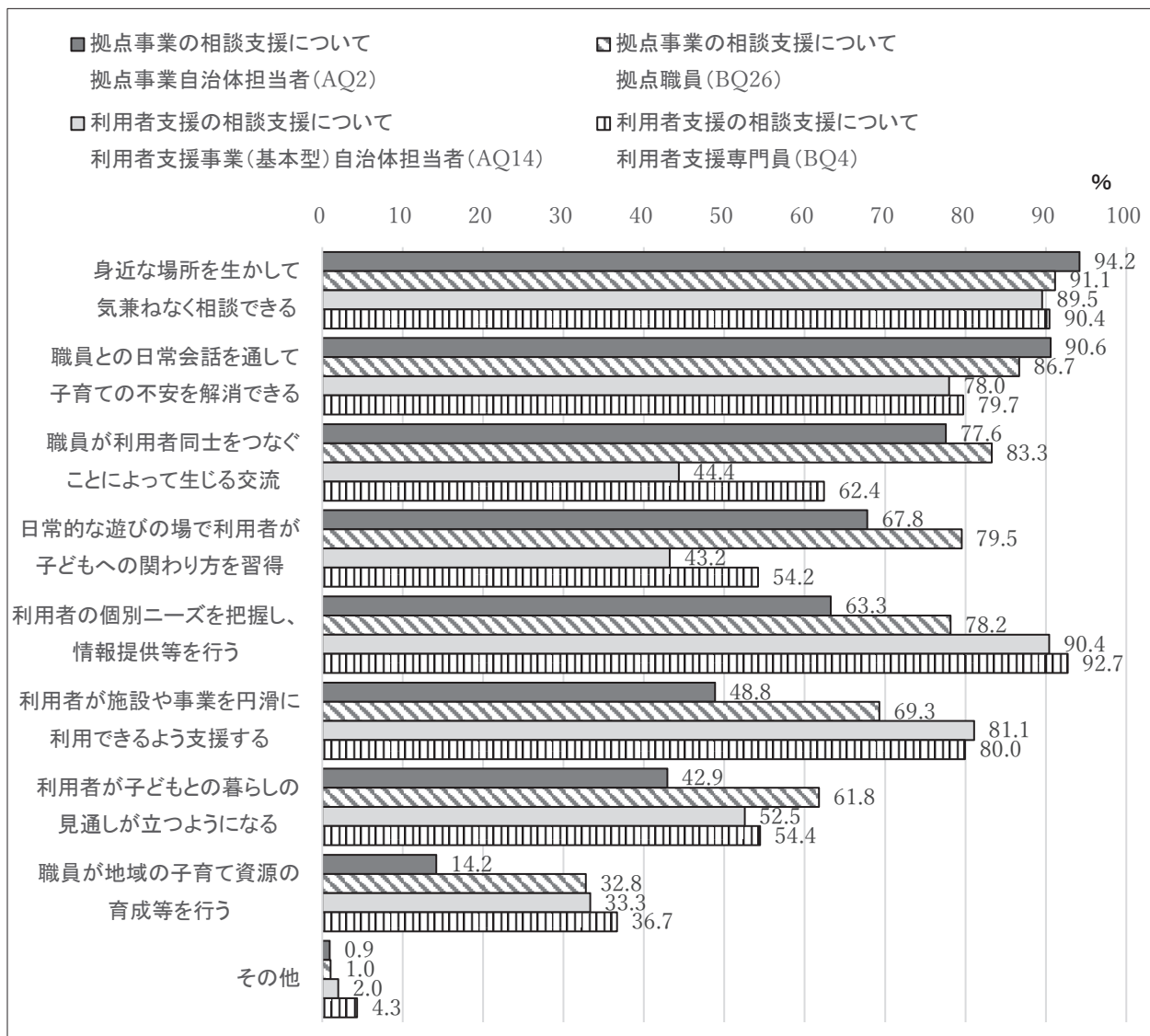


図2-1 相談対応の機能として期待する内容（アンケート調査A:Q2、Q14、アンケート調査B:Q4、Q26）

## 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

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ことができる。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。

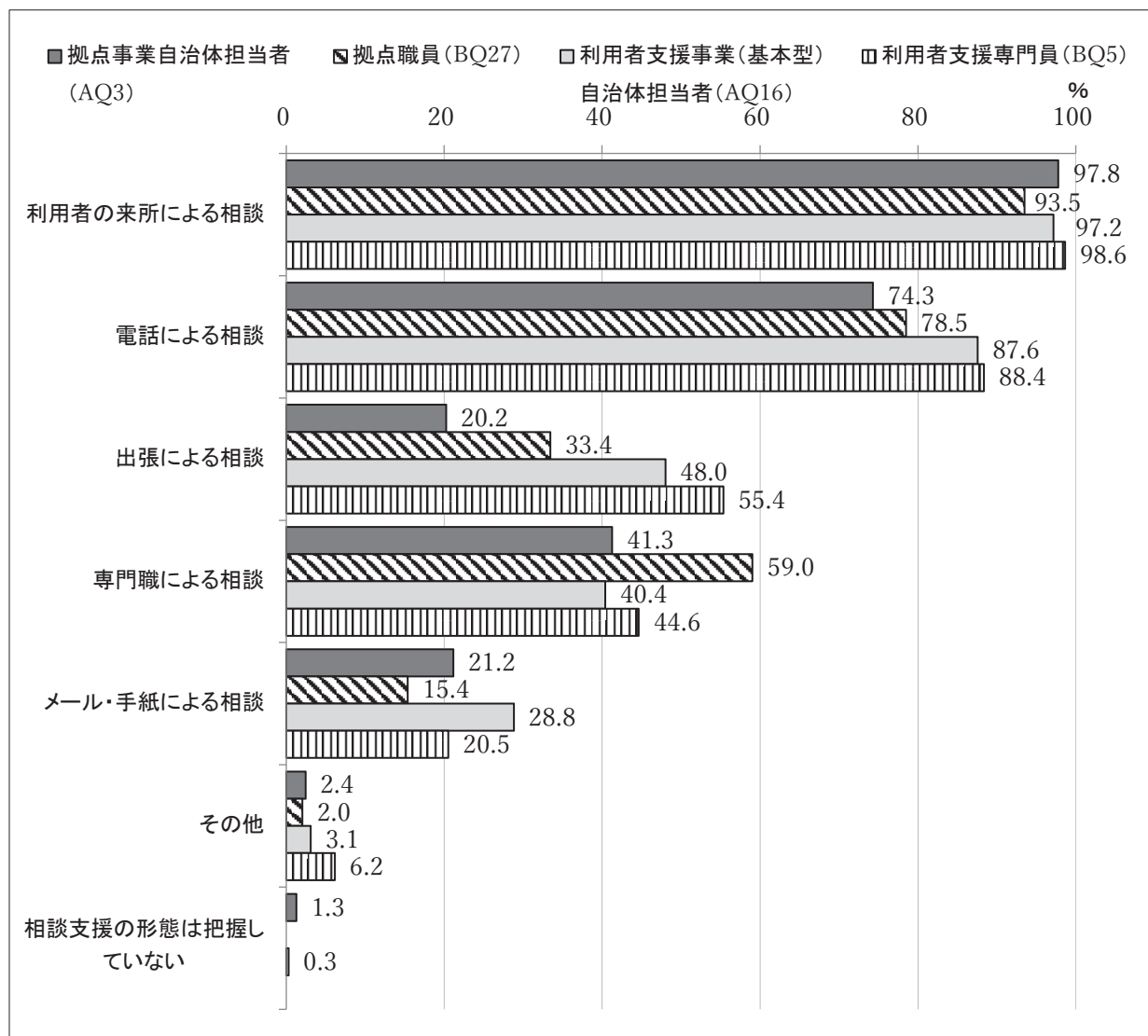


図2-2 相談対応の形態（アンケート調査A：Q3、Q16、アンケート調査B：Q5、Q27）

## 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 2-1 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"> <li>・拠点相談の充実を妨げる状況・体制の不備</li> <li>・拠点の特性から生じる相談の問題点</li> <li>・拠点職員（相談担当スタッフ）の配置と資質（力量）の問題</li> <li>・他の事業や他の機関との連携の問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不十分な事業の広報・周知（認知度）</li> <li>・人材育成を通じた専門員の資質向上の問題</li> <li>・人材配置・人材不足に関する問題</li> <li>・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</li> <li>・紹介先・つなぎ先としての資源・サービスの少なさ</li> <li>・相談内容の多様化・複雑化・深刻化などから生じる問題</li> <li>・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</li> </ul>
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"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・研修と資質向上に関する問題</li> <li>・他機関・他事業・他部局との連携に関する問題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・人材育成を通じた専門員の資質向上の必要性</li> <li>・人材配置・人材不足に関する問題</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・紹介先・つなぎ先としての資源・サービスの少なさ・限界</li> <li>・相談内容の多様化・複雑化・深刻化などから生じる問題</li> <li>・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</li> </ul>

## (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支援の期待について、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 2-2 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"> <li>・職員の資質向上による相談対応の充実</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・相談対応の充実に資する人材の確保</li> <li>・切れ目のない支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修を通じた職員（専門員）の資質向上</li> <li>・利用者支援事業の周知とさらなる継続・発展</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・切れ目のない支援</li> <li>・地域子育て支援拠点等との連携強化</li> </ul>
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"> <li>・虐待等の予防や早期発見ができるようになる</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・利用者が今以上に気軽に相談できるようになる</li> <li>・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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の資質向上による相談対応の充実</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・相談対応の充実に資する人材の確保</li> <li>・切れ目のない支援</li> </ul>

## 5. 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、次ページの図 2-3 である。

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して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。両方で 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。

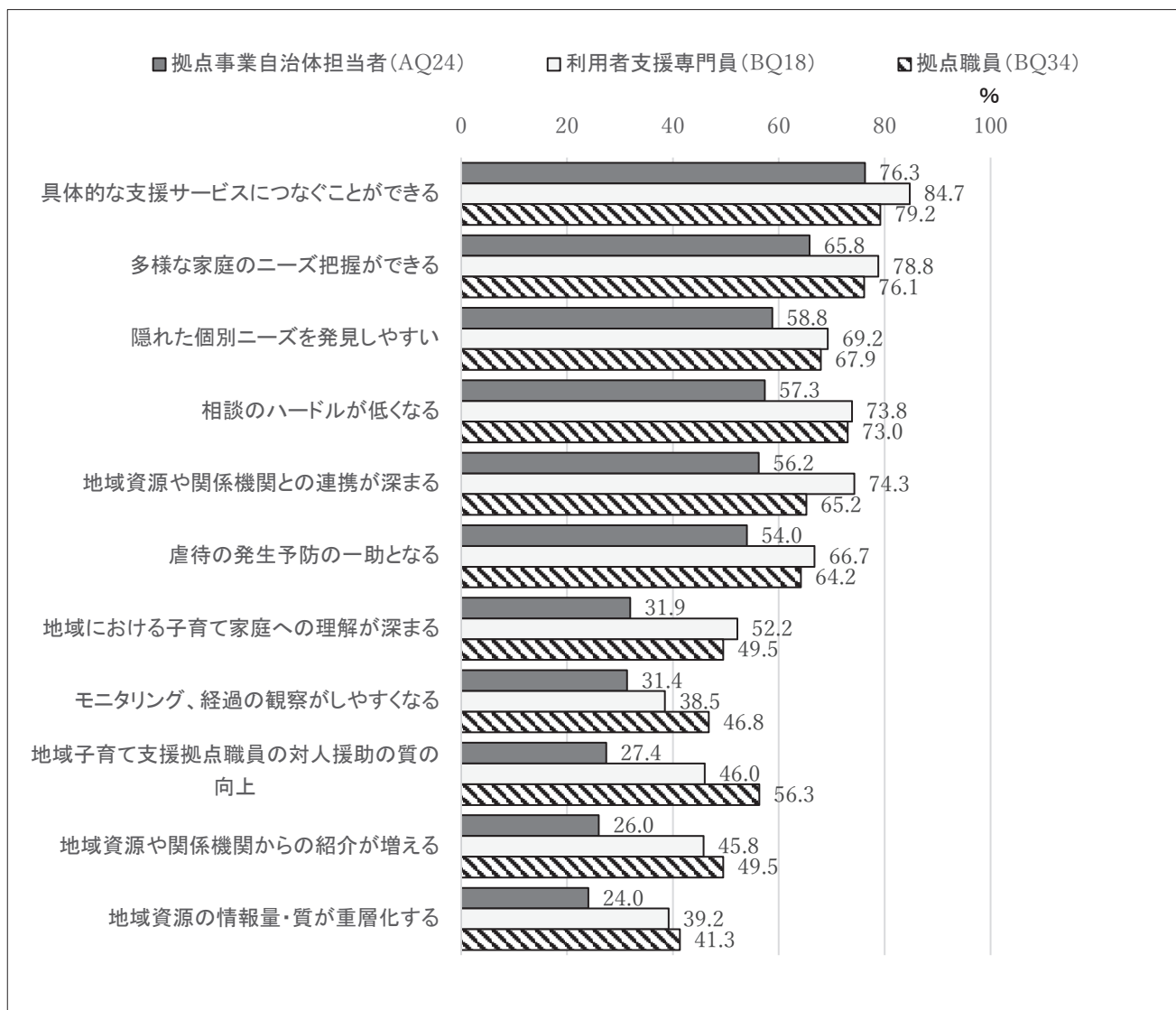


図2-3 利用者支援事業（基本型）の実施効果（アンケート調査A：Q24、アンケート調査B：Q18、Q34）

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機会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。

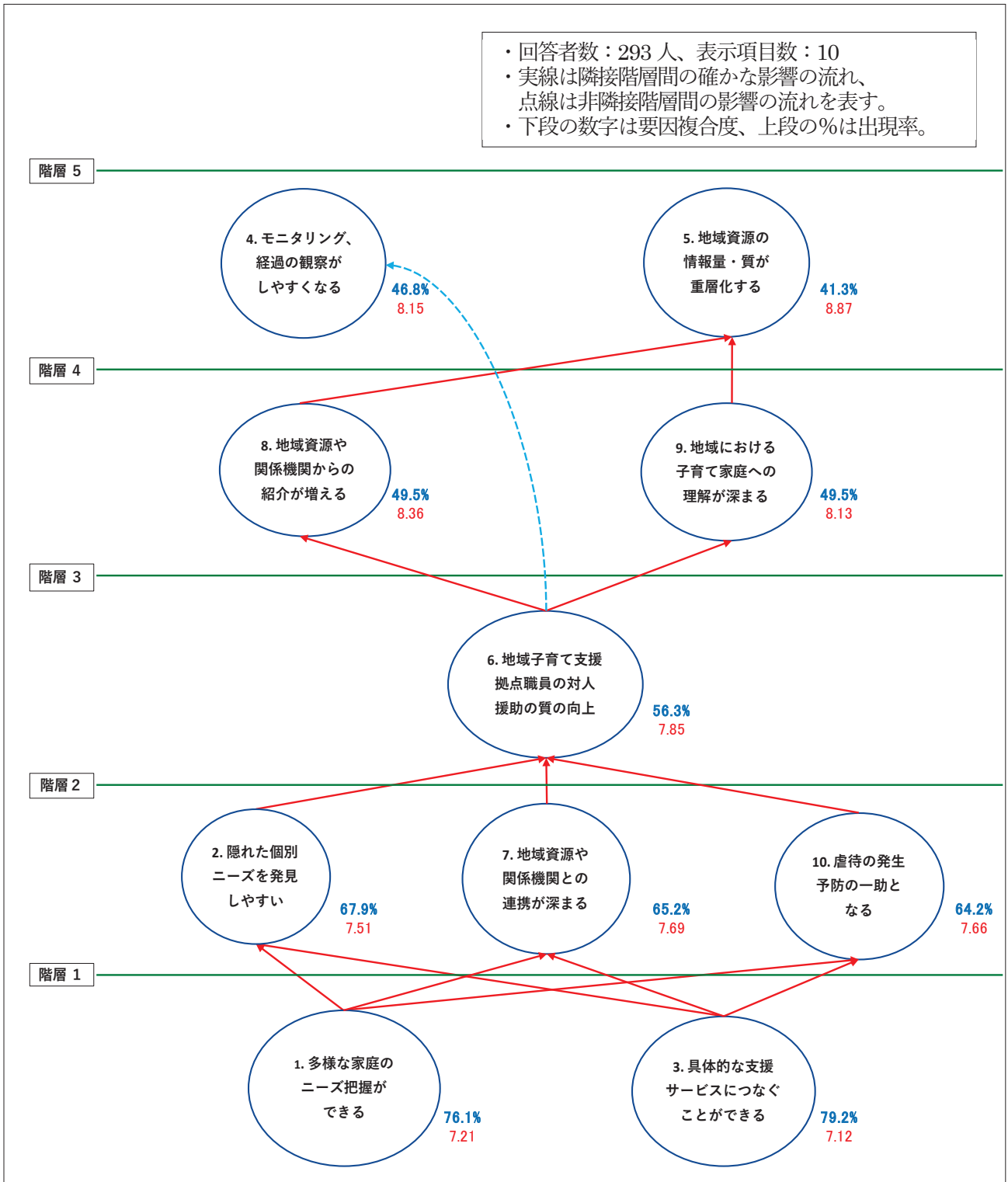


図 2-4 拠点事業と利用者支援事業（基本型）との相乗効果を形成するプロセスマップ（階層構造法）

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 か所	A、B、D、F、J	510 か所 (70.8%)
NPO/市民団体	3 か所	C、G、I	97 か所 (13.4%)
社会福祉法人	2 か所	E、H	71 か所 (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
- 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」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か所、NPO／市民団体が3か所、社会福祉法人が2か所であった。

#### （２）利用者支援事業（基本型）が配置されている場所

1か所が保健センターに設置され、9か所が地域子育て支援拠点事業所に設置されていた。9か所のうち、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経由、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の支援内容、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、言葉や発音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と関わる中で、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、せっかく拠点に来ただけ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<sup>\*1</sup>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<sup>\*2</sup>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当し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. 考察

### 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たとともに、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

渡辺頭一郎・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）

## 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た）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つたので、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いただことが語られた。拠点は‘一歩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よう。

### イ：どういった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ない’、‘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った安心感や、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り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」、「相談が具体的になることで気づく」、「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。「相談が具体的になることで気づく」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。相談が具体的になることで「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よ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っていなければ（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してもらえ’、‘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’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「一歩の踏み出し」、「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。

「一歩の踏み出し」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）何かをしてももらえる’という期待があり、その期待が‘第一歩を踏み出す理由になると思う’と語っている。ここでいう第一歩とは、自宅から拠点に向かう第一歩であり、拠点から行政や専門機関につながっていくという第一歩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’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てもらえる」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。

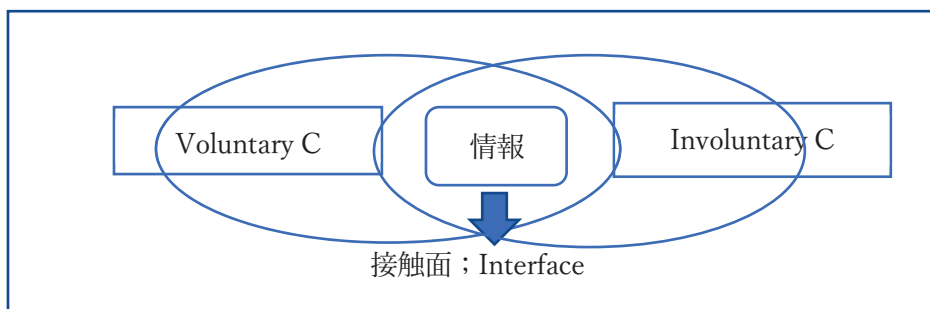


図 4-1：主体的な利用に関する概念図

## 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・保育所の見学をつなぎ」、「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う、アウトリーチなどのサービス利用を紹介してもらうだけでなく、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、気を楽しみ」、「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「気を楽しみして」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。

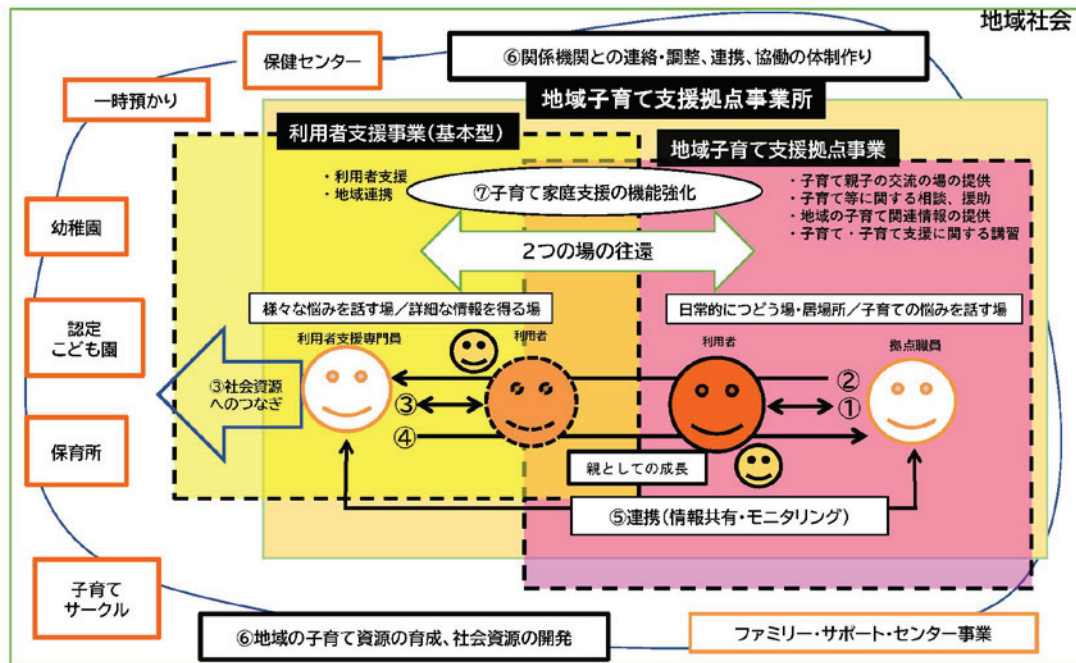


図 5-1 地域子育て支援拠点と利用者支援事業（基本型）における相談対応

## 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ぐことができ、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、気を楽しみ」、「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「気を楽しみして」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「一歩の踏み出し」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(「一歩の踏み出し」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お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。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、専門員が集まっている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、増員とそのため予算拡充を提言したい。



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 概要版

2020年3月

NPO 法人子育てひろば全国連絡協議会