

はこだてキッズプラザ子育て支援コンシェルジュ事業実施要領

指定管理者は、子育てに関する情報の提供および子育て相談に関する業務（以下「当事業」という。）について、次の内容に基づき実施すること。

1 趣旨

一人ひとりの子どもが健やかに成長することができる地域社会の実現に寄与するため、子どもおよびその保護者等、または妊娠している方がその選択に基づき、幼児期における教育、保育、保健その他の子育て支援を円滑に利用できるよう、必要な支援を行う。

2 場所

はこだてキッズプラザ内相談室

3 日時

週4日以上実施すること。

（実施日時等について提案してください。）

4 方法

専用電話、FAX、Eメール、面談（原則予約制）

5 内容

（1）概要

- ・ 専任の子育て支援コンシェルジュ（保育士有資格者）を1名配置し、以下の業務を行う。（専任職員のほか、業務を補助する職員を配置しても差し支えないものとする。）
 - ① 各種子ども・子育て支援サービスに係る情報提供、助言等
 - ② 各種子ども・子育て支援サービス利用に係る関係窓口（機関）との連絡調整
 - ③ 子育てに関する悩み等の相談対応
 - ④ 広くサービス利用者への周知を図るための広報・啓発活動の実施
- ・ 当事業に従事する子育て支援コンシェルジュ等は、市が実施する育児・保育等に関する研修を必ず受講するとともに、子育て支援に関する制度等の変化に対応するため、必要な各種研修セミナー等の受講に努めること。
- ・ 当事業の実施にあたっては、別添「利用者支援事業実施要綱」および「利用者支援事業ガイドライン」を遵守すること。

- ・ 当事業は無料で利用できるものとする。

(2) 記録の作成および管理

- ・ 相談・助言等の内容については必ず記録を作成し、支援の資料とするほか、関係機関や関係者等との情報共有等において活用すること。
- ・ 記録の作成に関しては、利用者（保護者等）本人の承諾を得ること。
- ・ 記録の作成場所、保管方法、保管場所、閲覧権限、保存年限、個人情報に留意した廃棄方法等の記録の管理方法については、函館市の条例や規則等に基づき、ガイドラインを適宜定めること。

(2) 個人情報と守秘義務

- ・ 当事業に従事する子育て支援コンシェルジュ等は、相談者等の対応に十分配慮するとともに、正当な理由なく、その業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。
- ・ 業務上知り得た個人情報の適切な管理や秘密の保持のため万全を期すこと。

(3) 要望や苦情への対応

- ・ 要望や苦情を受け付ける窓口を設け、これを周知し、要望や苦情の対応の手順や体制を整備して迅速な対応を図ること。

(4) その他

- ・ 当事業については、函館市子ども未来部と協議し、適切に実施すること。

別紙

利用者支援事業実施要綱

1 事業の目的

一人一人の子どもが健やかに成長することができる地域社会の実現に寄与するため、子ども及びその保護者等、または妊娠している方がその選択に基づき、教育・保育・保健その他の子育て支援を円滑に利用できるよう、必要な支援を行うことを目的とする。

2 実施主体

実施主体は、市町村(特別区及び一部事務組合を含む。以下同じ。)とする。
なお、市町村が認めた者へ委託等を行うことができる。

3 事業の内容

子ども・子育て支援法第59条第1号に基づき、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。)

4 実施方法

以下の(1)から(3)までの類型の一部又は全部を実施するものとする。

(1) 基本型

① 目的

子ども及びその保護者等が、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、身近な場所において、当事者目線の寄り添い型の支援を実施する。

② 実施場所

主として身近な場所で、日常的に利用でき、かつ相談機能を有する施設での実施とする。

③ 職員の配置等

ア 職員の要件等

以下の（ア）及び（イ）を満たさなければならない。

（ア） 「子育て支援員研修事業の実施について」（平成27年5月21日付雇児発0521第18号）の別紙「子育て支援員研修事業実施要綱」（以下「子育て支援員研修事業実施要綱」という。）別表1に定める「子育て支援員基本研修」に規定する内容の研修（以下、「基本研修」という。）及び別表2-2の1に定める子育て支援員専門研修（地域子育て支援コース）の「利用者支援事業（基本型）」に規定する内容の研修（以下「基本型専門研修」という。）を修了していること。

なお、以下の左欄に該当する場合については、右欄の研修の受講を要しない。ただし、中段及び下段に該当する場合には、事業に従事し始めた後に適宜受講することとする。

子育て支援員研修事業実施要綱5の（3）の（ア）の（エ）に該当する場合	基本研修
本実施要綱が適用される際に、既に利用者支援事業に従事している場合	基本研修 基本型専門研修
事業を実施する必要があるが、子育て支援員研修事業実施要綱に定める研修をすぐに実施できないなどその他やむを得ない場合	基本研修 基本型専門研修

（イ） 以下に掲げる相談及びコーディネート等の業務内容を必須とする市町村長が認めた事業や業務（例：地域子育て支援拠点事業、保育所における主任保育士業務 等）について、以下の区分ごとの期間を参酌して市町村長が定める実務経験の期間を有すること。

（a） 保育士、社会福祉士、その他対人援助に関する有資格者の場合 1年

（b） （a）以外の者の場合 3年

イ 職員の配置

アを満たす専任職員を、1事業所1名以上配置するものとする。

ウ その他

イを満たした上で、地域の実情により、適宜、業務を補助する職員を配置しても差し支えないものとする。

④ 業務内容

以下の業務を実施するものとする。

ア 利用者の個別ニーズを把握し、それに基づいて情報の集約・提供、相談、利用支援等を行うことにより、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実施することとする。

イ 教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を提供している関係機関との連絡・調整、連携、協働の体制づくりを行うとともに、地域の子育て資源の育成、地域課題の発見・共有、地域で必要な社会資源の開発等に努めること。

ウ 利用者支援事業の実施に当たり、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等に関する情報について、リーフレットその他の広告媒体を活用し、積極的な広報・啓発活動を実施し、広くサービス対象者に周知を図るものとする。

エ その他利用者支援事業を円滑にするための必要な諸業務を行うものとする。

オ 夜間・休日の時間外相談

「「待機児童解消に向けて緊急的に対応する施策について」の対応方針について」（平成28年4月7日雇児発0407第2号雇用均等・児童家庭局長通知）に基づき、待機児童解消に向けて緊急的に対応する取組（以下「緊急対策」という。）を実施する市町村において、以下に掲げる取組を実施する場合に別途加算の対象とする。

（ア） 夜間加算

原則として1日6時間を超えて開所し、かつ、週3日以上、18時以降の時間帯に2時間以上開所し、相談・助言等を行う。

（イ） 休日加算

原則として週4日以上開所し、かつ、土曜日または日曜日・国民の祝日等に開所し、相談・助言等を行う。

カ 出張相談支援

両親（母親・父親）学級、乳幼児健康診査や地域で開催されている交流の場等に出向き、子育てに関する全般的な相談や子育てサービスに関する情報提供等の取組を以下の通り実施する場合に別途加算の対象とする。

- (ア) ㉓のイの専任職員に加えて㉓のアを満たす職員を配置すること。
- (イ) 実施に当たり、継続的かつ計画的な取組を行い、利用者ニーズに対応した支援を実施すること。
- (ウ) 取組の実施に当たり、開催日や場所等について積極的に広報活動を行い、広くサービス対象者に周知を図ること。

キ 機能強化のための取組

オ（ア）、オ（イ）又はカの実組のいずれかを実施し、かつ、以下の要件のいずれも満たした場合に別途加算の対象とする。

- (ア) 実施に当たり、1か所につき開所日1日当たり平均5件以上の相談等実績があること。なお、相談対応等を行った場合は相談記録簿等を作成し、適切に保管し、その後の支援に活用するために整理すること。
- (イ) 緊急対策に参加している市町村であること。
- (ウ) ㉓のアを満たす専任職員を2名以上配置すること。ただし、カを実施している場合については、カで配置する職員とは別に専任職員を2名以上配置すること。
- (エ) オ（ア）、オ（イ）又はカの実組のいずれかの実施に当たり、事業計画書を作成し、周知・広報を行うとともに、具体的な実施状況をあわせて公表すること。
- (オ) 各事業実施に必要なとなる人員配置の予定及び実績を明確に記録すること。

ク 多言語対応

外国人子育て家庭や妊産婦が、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、通訳の配置や多言語音声翻訳システム等を導入することで、多言語対応への取組を実施した場合に別途加算の対象とする。

ケ 配慮が必要な子育て家庭等への支援

障害児、多胎児のいる家庭など、配慮が必要な子育て家庭等の状況に対応して、よりきめ細かい相談支援等ができるよう、次の(a)、(b)に掲げる実施方法により実施することができるものとし、この場合について別途加算の対象とする。

(a) 開設日数は、週2日程度以上とすること。

(b) 専門的な知識・経験を有する職員を配置すること。

(2) 特定型

① 目的

待機児童の解消等を図るため、行政が地域連携の機能を果たすことを前提に主として保育に関する施設や事業を円滑に利用できるよう支援を実施する。

② 実施要件

以下のいずれかの要件を満たす市町村が実施する施設であること。

ただし、1市町村当たりのか所数は、平成25年から令和元年の各年10月1日時点の0～5歳児人口を10,000で除して得られた数(小数点以下切上げ)のうち、最も多いものを上限とする。

ア 市町村内の保育所及び幼保連携型認定こども園の平成25年から令和元年の各年10月1日時点のいずれかの定員充足率が市町村内全体で100%以上であること。

イ 市町村内の保育所及び幼保連携型認定こども園の数が平成31年4月1日時点において100以上であること。

ウ 平成24年改正前の児童福祉法第56条の8第1項に規定する特定市町村又は平成27年から平成31年の各年4月1日時点のいずれかの待機児童数が50人以上であること。

エ 緊急対策を実施していること。

④ 実施場所

主として市町村窓口での実施とする。

④ 職員の配置等

ア 職員の要件等

利用者支援事業に従事するにあたっては、子育て支援員研修実施要綱別表1に定める基本研修及び別表2-2の2に定める子育て支援員専門研修（地域子育て支援コース）の「利用者支援事業（特定型）」に規定する内容の研修を修了していることが望ましい。

イ 職員の配置等

アを満たす専任職員を、1事業所1名以上配置するものとする。

ウ その他

イを満たした上で、地域の実情により、適宜、業務を補助する職員を配置しても差し支えないものとする。

④ 業務内容

(1) ④ に準じることとする。ただし、(1) ④ のア、オ、カ、キ、ク及びケについては、主として地域における保育所等の保育の利用に向けた相談支援について実施し、(1) ④ のイについて必ずしも実施を要しない。

なお、(1) ④ のカ（ア）については、「(2) ④ のイの専任職員に加えて、④ のアを満たす職員を配置すること」と読み替えるものとする。

(3) 母子保健型

④ 目的

妊娠期から子育て期にわたるまでの母子保健や育児に関する様々な悩み等に円滑に対応するため、保健師等が専門的な見地から相談支援等を実施し、妊娠期から子育て期にわたるまでの切れ目ない支援体制を構築する。

④ 実施場所

主として市町村保健センター等母子保健に関する相談機能を有する

施設での実施とする。

⑨ 職員の配置

母子保健に関する専門知識を有する保健師、助産師、看護師又はソーシャルワーカー（社会福祉士等）（以下「保健師等」という。）を1名以上配置するものとする。なお、保健師等は専任が望ましい。

⑩ 業務内容

以下の業務を実施するものとする。

ア 妊娠期から子育て期にわたるまでの母子保健や育児に関する相談に対応する。また、保健師等は、妊娠の届出等の機会を通して得た情報を基に、対象地域における全ての妊産婦等の状況を継続的に把握し、妊産婦等の支援台帳を作成することとする。支援台帳については、氏名、分娩予定日、状況等の項目を定め、必要となる情報をすぐ活用できる体制を整えること。

また、全ての妊産婦等の状況を把握するため、教育・保育・保健施設や地域子育て支援拠点等に出向き、積極的に情報の収集に努めることとする。

イ アにより把握した情報に基づき、保健師等は、支援を必要とする者が利用できる母子保健サービス等を選定し、情報提供を行うこととする。なお、必要に応じて母子保健サービス等を実施する関係機関の担当者に直接繋ぐなど、積極的な関与を行うこととする。

ウ 心身の不調や育児不安があることなどから手厚い支援を要する者に対する支援の方法や、対応方針について検討等を実施する協議会又はケース会議等を設け、関係機関と協力して支援プランを策定することとする。

また、支援プランの効果を評価・確認しながら、必要に応じて見直しを行い、妊産婦等を包括的・継続的に支えていくように努めること。

エ 支援を必要とする妊産婦等を早期に把握し、妊産婦等に対して各関係機関が提供する母子保健サービス等の支援が包括的に提供

されるよう、保健師等が中心となって関係機関との協議の場を設けるとともに、ネットワークづくりを行い、その活用を図ることとする。

また、妊娠期から子育て期にわたるまでの支援は、本事業に基づく支援のみならず、別添に掲げる様々な母子保健施策による支援や子育て支援も必要であるため、上記の協議の場又は関係機関とのネットワークを通じ、地域において不足している妊産婦等への支援を整備するための体制づくりを行う。

オ 多言語対応

外国人子育て家庭や妊産婦が、母子保健サービス等を円滑に利用できるよう、通訳の配置や多言語音声翻訳システム等を導入することで、多言語対応への取組を実施した場合に別途加算の対象とする。

カ 配慮が必要な子育て家庭等への支援

障害児、多胎児のいる家庭など、配慮が必要な子育て家庭等の状況に対応して、よりきめ細かい相談支援等ができるよう、次の（a）、（b）に掲げる実施方法により実施することができるものとし、この場合について別途加算の対象とする。

（a）開設日数は、週2日程度以上とすること。

（b）専門的な知識・経験を有する職員を配置すること。

5 関係機関等との連携

実施主体（委託先を含む。以下同じ。）は、教育・保育・保健その他の子育て支援を提供している機関のほか、児童相談所、保健所といった地域における保健・医療・福祉の行政機関、児童委員、教育委員会、医療機関、学校、警察、特定非営利活動法人等の関係機関・団体等に対しても利用者支援事業の周知等を積極的に図るとともに、連携を密にし、利用者支援事業が円滑かつ効果的に行われるよう努めなければならない。

6 留意事項

(1) 利用者支援事業に従事する者は、子どもの「最善の利益」を実現させる観点から、子ども及びその保護者等、または妊娠している方への対応に十分配慮するとともに、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

さらに、このことにより、同じく守秘義務が課せられた地域子育て支援拠点や市町村の職員などと情報交換や共有し、連携を図ること。

(2) 利用者支援事業に従事する者は、利用者支援事業の実施場所の施設や市町村窓口などの担当者等と相互に協力し合うとともに、利用者支援事業の円滑な実施のために一体的な運営体制を構築すること。

(3) 4に定める各類型は、それぞれ特徴が異なり、いずれの機能も重要であることから、地域の実情に応じて、それぞれの充実に努めること。また、各類型の所管課が異なる場合には、日頃から各所管課同士の連携などに努めること。

(4) 対象者や既存の社会資源が少ない地域等において、複数の自治体が共同して利用者支援事業を実施する際には、都道府県は、広域調整等の機能を担い、全ての子育て家庭に必要な支援が行き届くよう努めること。

(5) 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当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、子育て支援員研修実施要綱別表3及び別表4に定める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。

(6) 利用者支援事業の実施に当たり、児童虐待の疑いがあるケースが把握された場合には、福祉事務所若しくは児童相談所又は児童委員、その他

の関係機関と連携し、早期対応が図られるよう努めなければならない。

- (7) 障害児等を養育する家庭からの相談等についても、市町村の所管部局、指定障害児相談支援事業所等と連携し、適切な対応が図られるよう努めるものとする。
- (8) 教育・保育施設や地域の子育て支援事業等の選択については、利用者の判断によるものとする。
- (9) 市町村は、利用者支援事業を利用した者からの苦情等に関する相談窓口を設置するとともに、その連絡先についても周知すること。

7 費用

利用者支援事業の実施に要する経費について、国は別に定めるところにより補助するものとする。

利用者支援事業ガイドライン

1. 事業目的

本事業は、子ども・子育て支援法の施行に伴い、同法第五十九条に規定する地域子ども・子育て支援事業の1類型として創設される事業である。

子ども・子育て支援法では、市町村の責務の1つとして、「子ども及びその保護者が置かれている環境に応じて、子どもの保護者の選択に基づき、多様な施設又は事業者から、良質かつ適切な教育及び保育その他の子ども・子育て支援が総合的かつ効率的に提供されるよう、その提供体制を確保すること」が掲げられている。(同法第二条第一項第三号)

これを受けて、市町村には、市町村子ども・子育て支援事業計画の策定が義務付けられている。すなわち、潜在的なニーズも含め、地域の「子育て家庭（妊娠している方及びその配偶者を含む）」の多様なニーズを把握し、需要の見込みを立てるとともに、これに応えるべく、多様な施設や事業等を組み合わせ、計画的に供給体制を整備していく仕組みとしている。

しかしながら、こうした市町村全体としての供給体制の整備だけでは、上記の市町村の責務を十分果たすことは難しい。個別の子育て家庭にとって、自らのニーズを把握し、多様な施設や事業等の中からどれを利用するのが適当なのか自ら判断することは、必ずしも容易なことではない。

本事業は、「一人一人の子どもが健やかに成長することができる地域社会の実現に寄与する」という大きな目標の下、子育て家庭にとって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支援することを内容としている（利用者支援）。また、このような機能を果たすためには、日常的に地域の様々な関係機関や子育て支援団体等（以下、関係機関等）とネットワークを構築し、状況に応じて不足している社会資源を開発していくことも必要である（地域連携）。

こうした機能を持つ本事業は、市町村が上記の責務を果たし、地域の子育て家庭のニーズを実際の施設や事業等の利用に結び付ける上で、市町村子ども・子育て支援事業計画の策定と「車の両輪」ともなる極めて重要な事業であり、多くの市町村で実施されることが望まれるものである。

2. 実施主体

(1) 本事業は、地域子ども・子育て支援事業の1類型であることから、その実施主体は、市町村（特別区を含む。）となる。ただし、市町村が認めた者へ委託等を行うことができる。

(2) 事業の委託等先としては、本事業を適切に行う観点から、少なくとも以下の要件を満たすことが必要である。

- ① 必要な研修を受講した従事者（以下本ガイドラインでは、利用者支援事業に従事する者を「利用者支援専門員」という。以下同じ。）を配置するなど、本事業を適正かつ円滑に遂行しうる体制を整えていること。
- ② 利用者支援専門員に対して、個人情報保護や守秘義務に関する研修を受講させ、本事業に係る個人情報の具体的な管理方法等についても一定の規程を設けるなど、委託等に係る業務上知り得た個人情報を適切に管理し、秘密を保持するために必要な措置を講じること。

(3) 市町村は、実施主体としての責任を果たす観点から、委託等先との関係について、以下のような点に留意する。

- ① 委託等先に対して、本事業を適切に実施するために必要十分な情報提供を行うこと。
- ② 委託等先の事業実施状況の把握や指導等により、適正な事業運営を確保すること。

3. 対象者

本事業の対象者は、本事業の各実施地域に居住する、教育・保育施設（認定こども園、幼稚園、保育所）や、地域型保育事業、地域子ども・子育て支援事業、その他の地域の子育て支援事業等を利用しようとしている小学校就学前子どもの子育て家庭を基本としつつ、地域の実情に応じて柔軟に運用される必要がある。

例えば、保護者等が、子どもの出産まで地域に存在する様々なサービスや支援を必ずしもよく知らないことがあるため、妊娠している方も対象とし、自治体とも連携し本事業の事業者側から積極的にアプローチするなどして、本事業の存在や、将来の支援の可能性を認識・理解してもらうことも重要である。

また、学童期の子どもを持つ家庭、特別な支援を要する可能性のある子どもを持つ家庭、要支援家庭及び各種支援の場面で「心配」とされる家庭などの状況に応じて、18歳までの子どもとその保護者・家庭についても事業の対象者とし、必要に応じ、適切に対応することが必要である。

4. 事業内容

(1) 基本的姿勢

事業の実施にあたっての姿勢を以下に示すこととし、具体的な実施内容は(2)以降に示すこととする。

- ① 利用者主体の支援

- ・ 子ども・子育て支援法は、一人一人の子どもが健やかに成長することができる社会の実現に寄与することを目的としており、支援にあたっては、「子どもの最善の利益」の実現を常に旨としなければならない。
- ・ 問題解決の主体は利用者自身であり、利用者の意向を尊重し地域資源の状況を考慮しながら、利用者の希望に沿う支援のあり方を利用者と共に検討する。その際、利用者側から状況を捉えるなど、常に利用者主体の姿勢を保つ。
 なお、本ガイドラインにおける「利用者」とは、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等の利用者として想定される子ども及びその保護者等、または妊娠している方であって、利用者支援事業の支援の対象となる者であるが、文脈に応じて、「対象者」等として言い換えている。

㊦ 包括的な支援

- ・ 子育て家庭の置かれた状況、ニーズは多様である。複合的な課題を抱える家庭もあり、教育、保育、子育て支援のみではなく、医療・保健等の隣接領域や、地域の関係づくりなども含め、様々な支援が一体的・包括的に提供される必要がある。
- ・ 特に、家庭全体を支援することが必要と考えられる場合には、家庭が抱える課題を構造的に捉えた上で、他領域の関係機関等と連携しながら子育てへの支援の役割を担う。例えば、当該家庭が、高齢者や障害者等の課題を抱えている場合は、そのような機関とも連携・協力しながら家庭を支える必要がある。
- ・ 包括的な支援においては、関係機関等が連携し、支援を行うことが重要である。

㊧ 個別的ニーズに合わせた支援

- ・ 子育て家庭の置かれた状況、ニーズは多様であるがゆえ、その個別の家庭の状況に即した支援も重要である。
- ・ 支援の前提となるのは、利用する側の視点に立った適切なアセスメントである。
- ・ 既存の制度、施設・事業等に子育て家庭を当てはめようとするのではなく、個別ニーズに合った施設や事業等を提供していくという視点が重要である。
- ・ 子ども・子育て支援法上の施設・事業等だけでなく、隣接する他領域のフォーマルな事業や地域のインフォーマルな取組みも活用し、オーダーメイドでコーディネートされる必要がある。
- ・ 複雑かつ専門的分野の支援を必要とする家庭からの相談対応を円滑に実施するため、本事業は、各専門機関と日頃から緊密に連携し、「つなぎ」の役割を果たすことが重要である。

㊨ 子どもの育ちを見通した継続的な支援

- ・ 人間のライフサイクルにおいて、発達がもっとも急速に進むのが子どもの時期の特徴である。
- ・ 子ども自身やその保護者等のニーズも恒常的に変化するものであり、子どもの発達を見通しながら、長期的視野に立って、計画的・継続的に支援を行うこ

とが重要である。

- ・ 支援施策は、妊娠期、乳幼児期、学童期などライフサイクルに応じて区切られているものが多いが、切れ目ない支援の提供が必要である。

⑤ 早期の予防的支援

- ・ アウトリーチ型支援も含め、困難な事情を抱えた子育て家庭のニーズをいち早く把握し、予防的な働きかけを行うことは、状態の更なる悪化を防ぐことにもなる。当事者の意向を十分踏まえながら、時には積極的な問題解決を図ることも重要である。

⑥ 地域ぐるみの支援

- ・ 子育て家庭を中心に置いて、個別の家庭の状況に応じた支援を提供するためには、利用者支援専門員や市町村窓口の担当者のみならず、教育、保育、子育て支援をはじめ、医療・保健等の隣接領域のフォーマルなサービス、近隣住民やボランティアなどインフォーマルなサービス、さらには祖父母等親族による支援も含め、それぞれの地域の実情に合った柔軟で多様な取り組みが必要である。
- ・ 「支援する者」と「支援される者」という関係性だけでなく、子育て家庭が本来持っている力を引き出すことにより、自分の得意なことを生かして人とつながりを持ち、自分の生活を豊かなものとしていく、いわゆるエンパワメントの視点も重要である。
- ・ 地域の課題を共有した上で、不足するサービスについては、社会資源を開発していくことも重要である。

(2) 事業類型

- ・ 本事業は、下記(3)～(5)の業務実施を基本としつつ、(3)についてその一部を実施し、(4)について必ずしも実施しない類型も可としている。
- ・ 下記(3)～(5)の業務をすべて実施し、包括的な支援を行う類型を「基本型」、下記(3)～(5)の業務の一部を実施しない類型を「特定型」と呼ぶ。
- ・ 「特定型」については、主として市町村窓口において、子育て家庭のニーズと特定の施設等を適切に結びつけ利用調整を図る「ガイド役」としての機能を想定しており、地域連携については、市町村が有する機能と連携して取り組むことになる。ただし、上記(1)に掲げた「基本的姿勢」は十分理解し、これに則って業務を行う必要がある。

(3) 利用者支援¹

① 相談

- ・ 子育て家庭のニーズに沿って支援の仕組みを構築するためには、その個別ニーズを把握し、状況を見極めることが出発点となる。

¹ 本ガイドラインにおいて、「利用支援」及び「利用者支援」については、以下の意味を指している。

- ・ 「利用支援」：主に施設・事業の利用を支援（案内・つなぎ）すること。
- ・ 「利用者支援」：相談、情報提供、利用支援を含む利用者を支援すること全般を指す概念である。

- ・ 具体的には、地域における
 - ア. 教育・保育施設（認定こども園、幼稚園、保育所）
 - イ. 地域型保育事業（小規模保育、家庭的保育、居宅訪問型保育、事業所内保育）
 - ウ. 地域子ども・子育て支援事業（地域子育て支援拠点事業、一時預かり、放課後児童クラブ等）

について、その

- A) 施設（名称、種類、所在地）や設置主体・事業主体（自治体、法人、団体の種別）
- B) 事業実施時間等（実施日、実施時間、月間スケジュール等）
- C) 事業内容
- D) 提供形態（施設型・訪問型・出張型の別、無料・有料の別）

等の収集が必要である。

また、地域に所在する小児科・産婦人科等の医療機関、保健所・保健センター等の保健機関、児童相談所、福祉事務所や自治体の福祉の窓口等の福祉機関、児童・民生委員、母子・父子支援の窓口や機関、DV等の問題に対応する様々な関係機関等についても、その名称（名前）、所在地（居住地）、利用等可能日・時間の情報を収集、整理し、相談時等に必要になった時に備えておく必要がある。

さらに、本事業の各実施地域に適切な施設や、事業、機関等が所在しない場合もあるため、情報等を必要とする利用者のために、事業実施地域の隣接地域等も含め、ある程度広域での情報収集に努める必要がある。

収集する情報の範囲については、施設や行政が実施する事業に関する情報に限らず、例えば以下のようなインフォーマルな情報についても幅広く収集し、利用者である子育て家庭に対し提供できるようにすることが望ましい。

（例）

- ア. 地域の子育て支援団体等の情報（構成員、事業内容、活動時間等）
 - イ. 子育てサークル（構成員の情報、活動内容）
 - ウ. その他、地域に居住する子育て等に詳しい住民
- ・ ただし、こうした客観情報の提供だけでは、利用者支援機能として十分とは言えず、地域連携機能を通じて培い蓄積してきた、行政では把握・提供しにくい、子育て家庭に寄り添う視点からの「活きた情報」を提供していく姿勢が重要である。
 - ・ 整理した情報の提供方法については、相談時に提示することを基本としつつも、ホームページを活用したり、情報誌を定期的に作成するなど保護者等が閲覧・利用しやすいように、工夫するものとする。
- ◎ 助言・利用支援
- ・ 子育て家庭の状況により、◎の情報提供のみで終了する場合もあれば、
 - ア. 施設や事業等の利用に当たって必要となる適切な行政窓口の紹介

イ. 子育て家庭の状況に応じた子育て支援に関する施設や事業等の提示
ウ. 相談の内容を踏まえた、適切な専門機関や子育て支援団体等への仲介
などが必要になる場合もある。

- その際、事業実施要綱の「6 留意事項」の（8）にも記載されているように、施設や事業等を利用するか否かや、利用する場合の施設・事業等の選択については、自己決定の尊重の原則に則り、本事業の事業者側が勝手に選択・判断したり、利用者である子育て家庭に選択・判断を迫ったりすることのないよう、十分留意することが必要である。
- また、必要な場合には、行政窓口等への同行や手続申請の支援、利用開始後の状況の確認を行う。
- 相談対応の結果を元に、関係機関が広く連携して支援する必要性を検討すべきと判断される子育て家庭について個別事例ごとに専門家等の関係者が集まるケース会議を開催することが考えられる。ケース会議は、利用者支援専門員、実施場所の職員、市町村窓口の担当者、関係機関の担当者、有識者等を交えて開催する。その際、会議の招集は、市町村が行うことも考えられる。

なお、要保護児童対策地域協議会（以下「要対協」という。）の対象のケースについては、双方の役割分担に留意し、重複して開催しないようにすることが必要である。

④ 相談等の記録

- 事業を利用する保護者のニーズを把握したり、相談を受けた際には、適切な支援活動と支援活動の継続性の担保や、事例検討、関係機関等との的確な情報共有等のために、得た情報を記録しておくことが重要である。

本事業における記録には、相談記録や事例経過を記した支援記録と、ケース会議を開催した場合のケース記録が想定される。

（記録内容の例）

- 相談記録に関する項目（相談を受けた日付、相談を受けた子育て家庭に関する外形的情報や子育ての状況、相談内容や家庭の意向・希望、支援の方向性等）
- 支援記録に関する項目（事例の経過、所感、等）
- ケース会議に関する項目（ケース会議日時や参加者、家族の意向・状態・課題、支援目と具体的支援内容、等）

（4）地域連携

① 関係機関等との連絡・調整、連携、協働の体制づくり

- 子育て家庭の個別ニーズを把握した上で、適切な情報の提供や利用支援ができるようにするためには、子ども・子育て支援法上の施設・事業等、隣接する他の領域のフォーマルな事業、あるいは地域のインフォーマルな取り組みも含め、地域で子育て支援に関わる様々な関係機関等と日常的に連絡・調整を行い、協働の体制づくりを行うことが重要である。

- 例えば、関係機関等の代表者からなる代表者会議を定期的を開催したり、個別事例ごとに専門家等の関係者が集まるケース会議を随時開催することが考えられ、本事業の事業者はその事務局の役割を担うことが考えられる。その際、会議の招集は、市町村が行うことも考えられる。
- 本ガイドラインにおいて、「ケース会議」とは、要対協の対象とならない、支援を必要とする個別事例に応じて、必要な関係者が参集し、子育て家庭の状況把握や問題点の確認、支援方針や関係者の役割分担の検討・決定等を行う場を想定しており、「代表者会議」は、「ケース会議」で把握された地域課題の集積も踏まえつつ、関係者の間で、地域課題の発見・共有を行った上で、必要に応じ、社会資源の開発等の検討を行う場を想定している。
- 地域には、すでに子育て支援に関わる様々なネットワークが構築されている場合もある。この場合、必ずしも新たなネットワークを一から作ろうとするのではなく、既存のネットワークと連携を図り、複数のネットワークの橋渡しをするような形で、関係機関等の協働の体制づくりを行うことも考えられる。
- 関係機関等との密接な連携を図るためには、それらとの信頼関係の構築が重要であり、連携先となる機関等に対し、本事業が法律に基づく市町村事業であることや、その機能・役割や業務内容について、正しい十分な理解を持ってもらうよう、常日頃から積極的な情報提供、説明等に努めることが必要である。また、人事異動等により、相互の担当者の変更等によって、円滑な連携が損なわれることのないよう、継続的な連絡等の関係構築が必要である。
- なお、本事業の事業者については、要対協の構成員となることが可能である。同地域協議会を構成する機関は児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第二十五条の五に基づき協議会の外部に対しては守秘義務があるとともに、協議会の構成員間では要保護児童等に関する情報の交換等が期待されていることから、本事業の事業者はこの枠組みを積極的に活用することが望ましい。
- 特に、発達が気になる子どもについての相談や育児不安のある保護者等からの相談等があった場合には、その内容に応じて適切な専門機関につなぐことが求められる。そのため、関係機関等と普段から緊密に連携を図り、協力体制を築いておくことが求められる。

【主な連携先関係機関等】

福祉事務所、児童相談所、保健所・保健センター等の保健機関、医療機関、療養機関、児童発達支援センター、児童委員、教育委員会、学校、警察、地域のNPO法人等の保健・医療・福祉関係の専門機関・団体 等

- また、障害児等を養育する家庭からの相談等についても、関係機関等と連携し、適切な対応が図られるよう努めるものとする。

【主な連携先関係機関等】

市町村の所管部局、指定障害児相談支援事業所 等

- さらに、児童虐待の疑いがあるケースが把握された場合には、関係機関等と連携し、早期対応が図られるよう努めなければならない。

【主な連携先関係機関等】

福祉事務所若しくは児童相談所又は児童委員 等

- ◎ 地域の子育て資源の育成、地域課題の発見・共有、社会資源の開発等
 - ・ 社会資源の在り様は、地域によって様々であり、場合によっては、保護者等が必要とする地域の子育て支援資源の機能が十分でなかったり、当該地域に存在しない事態も想定される。
 - ・ 本事業は、制度や既存の社会資源の枠内に子育て家庭のニーズを収めようとするのではなく、子育て家庭を中心に置いて、その個別のニーズに照らして必要となる支援を地域で提供できる体制を整えようとすることに大きな特徴がある。
 - ・ このため、地域の子育て支援団体等の有用な資源の育成や、必要だが存在しない社会資源については、地域の子育て当事者や行政、その他の関係者との間で地域課題の発見・共有を行ったうえで、必要に応じて社会資源の開発（従来実施していなかった他の子育て支援に関わる資源の開発など）等を行うことも求められる。
 - ・ この際、近隣住民やボランティアなどインフォーマルなサービスの活用も含め、それぞれの地域の実情に合った柔軟で多様な取り組みが必要。多様な地域住民が子育てに関われる仕組みとすることで、地域における子育ての文化や知識の継承などの効果も期待される。

(5) 広報

- ・ 本事業の実施に当たり、積極的な広報・啓発活動を実施し、実施場所、実施日・時間、事業内容、連絡方法、事業内容等について広くサービス利用者に周知を図るものとする。

【広報の方法（例）】

- ・ ホームページの活用や情報誌の定期的な作成その他のメールマガジン、SNS等の広告媒体を活用する。
- ・ 利用の手引きを作成し、乳児家庭全戸訪問事業（こんにちは赤ちゃん事業）、新生児訪問等と連携したり、母子健康手帳交付や出生届受理等の機会を活用するなどして配布する。

(6) その他

- ① 開設日
 - ・ 相談等を受け付ける窓口の開設日・開設時間については、地域の実情や保護者等が就労している場合は就労状況を考慮して設定すること。
 - ・ なお、本事業の趣旨に鑑みて、利用支援を必要とする者が、いつでも相談できるよう、一週間のうち半分以上の日数を開設することが望ましい。
- ◎ 本事業の実施が想定されている施設等との関係
 - ・ 子ども・子育て支援法において、本事業の実施場所は「子ども及びその保護

者の身近な場所」と規定され、例えば、地域子育て支援拠点や保育所等が想定されているのは、子育て家庭の個別ニーズが、往々にして、愚痴のような何気ない日常の相談から把握されるものであり、通うのに敷居の低い場所が有効であるためである。

- ・ このため、利用者支援専門員と、地域子育て支援拠点等の従事する者は、守秘義務等に留意しつつ、相互に協力し合うとともに、事業の円滑な実施のために一体的な運営体制を構築することが必要である。

5. 利用者支援専門員

(1) 役割

- ・ 「特定型」の利用者支援専門員は、保護者等のニーズを把握し、当事者の目線に立って、最適な子育て支援に係る施設や事業等を提案して円滑な利用の手助けをする役割を担う。
- ・ 「基本型」の利用者支援専門員は、「特定型」の利用者支援専門員の役割に加え、発達が気になる子どもについての相談や育児不安のある保護者等からの相談等があった場合には、直接、個別問題を解決するのではなく、相談者が抱える課題を解決するために早期に適切な専門機関等につなげ、継続的な見守りを行い、また、必要に応じて社会資源の開発等を行うなど、「間接的支援」、「予防的支援」の役割を担う。

「基本型」の職員として求められる役割は、

ア 利用者と地域の子育て資源又は各子育て資源間のコーディネートであり、ソーシャルワーク的なものであること

イ 地域の子育て資源について深い理解や関係者との密な関係構築が必要であること

から、子ども・子育て支援に関する事業の実務経験を有する者であることを基本とする。

- ・ 利用者支援専門員は、医療・教育・保育施設や地域の子育て支援事業等に従事することができる資格を有している者や、地方自治体が実施する研修もしくは認定を受けた者のほか、育児・保育に関する相談指導等について相当の知識・経験を有する者であって、地域の子育て事情と社会資源に精通した者とする。

(2) 要件

① 基本型

ア 職員の要件等

以下の（ア）及び（イ）を満たさなければならない。

（ア）「子育て支援員研修事業の実施について」（平成27年5月21日付雇児発0521第18号）の別紙「子育て支援員研修事業実施要綱」（以下「子育て支援員研修事業実施要綱」という。）別表1に定める「子育て支援員

基本研修」に規定する内容の研修（以下、「基本研修」という。）及び別表 2-2 の 1 に定める子育て支援員専門研修（地域子育て支援コース）の「利用者支援事業（基本型）」に規定する内容の研修（以下「基本型専門研修」という。）を修了していること。

なお、以下の左欄に該当する場合については、右欄の研修の受講を要しない。ただし、中段及び下段に該当する場合には、事業に従事し始めた後に適宜受講することとする。

子育て支援員研修事業実施要綱 5 の（3）のアの（エ）に該当する場合	基本研修
本実施要綱が適用される際に、既に利用者支援事業に従事している場合	基本研修 基本型専門研修
事業を実施する必要があるが、子育て支援員研修事業実施要綱に定める研修をすぐに実施できないなどその他やむを得ない場合	基本研修 基本型専門研修

（イ） 以下に掲げる相談及びコーディネート等の業務内容を必須とする市町村長が認めた事業や業務（例：地域子育て支援拠点事業、保育所における主任保育士業務 等）の実務経験の期間を参酌して市町村長が定める実務経験の期間を有すること。

- (a) 保育士、社会福祉士、その他対人援助に関する有資格者の場合 1年
- (b) (a) 以外の者の場合 3年

イ 職員の配置

アを満たす専任職員を、1事業所1名以上配置するものとする。

ウ その他

イを満たした上で、地域の実情により、適宜、業務を補助する職員を配置しても差し支えないものとする。

◎ 特定型

ア 職員の要件等

利用者支援事業に従事するにあたっては、子育て支援員研修実施要綱別表 1 に定める基本研修及び別表 2-2 の 2 に定める子育て支援員専門研修（地域子育て支援コース）の「利用者支援事業（特定型）」に規定する内容の研修を修了していることが望ましい。

イ 職員の配置等

○ のイ及びウに準じることとする。

【必要になるとと思われる知識、技術等】

- ・ 子育て支援、児童福祉、母子保健等に係る施策の制度内容・事業内容や手

続方法、各地域の実態

- ・ 関係する行政組織や専門機関等の役割・所掌事務・連絡方法等
- ・ 子育て家庭の抱える課題を十分に理解した上で、適切な関係専門機関等につなげ、継続的な見守りを行うために、子どもの発達、障害や母子保健等についての基礎的な知識
- ・ 相談援助の知識・技術
対人援助の基本、傾聴、アセスメントの力、支援実施にあたって必用となる職業倫理や法令順守事項など。

(3) 体制

- ・ 利用者支援専門員の配置に当たっては、1事業所1名以上の専任の職員を配置するものとする。なお、その上で、地域の実情により、本事業に支障が生じない限りにおいて、業務を補助する者として配置しても差し支えないものとする。
- ・ 利用者支援専門員は単独で事業を担うのではなく、実施場所の施設や子育て支援施策担当職員、市町村窓口の担当者等の関係者と相互に協力し合いながら、事業の円滑な実施のために一体的な運営体制を構築することとする。

(4) 基本型と母子保健型の関係

- ・ 基本型は、身近な立場から当事者目線で、子育て家庭の個別ニーズを把握して、施設や事業等の利用につなげていく機能を担い、母子保健型は保健師や助産師等の専門性を活かして母子保健を中心としたネットワークにつなげる機能がある。
- ・ いずれの機能も重要であるため地域の実情に応じて、両類型を一体的に実施し、妊娠・出産期から子育て期にわたる総合的相談や支援をワンストップで行えるよう、ワンストップ拠点（子育て世代包括支援センター）を整備することが必要である。
- ・ 以下のいずれかのパターンで事業を充実させることが考えられる。
 - ア 両類型を同一の施設で一体的に実施
 - イ 同一の市町村において、両類型を異なる施設で一体的に実施
 - ウ 自市町村では基本型のみを実施する場合には、他市町村で実施している母子保健型と連携することによる実施や、基本型自体に妊産婦の支援機能を充実させることによる実施。
 - エ 自市町村では母子保健型のみを実施する場合には、他市町村で実施している基本型と連携することによる実施や、就学前児童などの子育て支援機能を充実させることによる実施。

(5) 研修等

- ・ 本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当たり共通して必要となる知識や技術、倫理を身につけ、かつ常に資質、技能等を維持向上させるため、必要な各種研修会セミナー等の受講に努めること。

- ・ 本事業の主たる業務である相談対応などは、実際に従事していく過程で、問題や悩みが認識されることがあること、また子育て中の親子をとりまく制度や状況は、日々変わるものであり、常に最新の知識や技能を身につけておく必要があることから、現任研修やフォローアップ研修等にも積極的に参加するよう努めること。
- ・ 実施主体（委託等先を含む。）は、本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。
- ・ 例えば、市町村と事業者が協力して、他の事業者の従事者と交流を持つこと等により、定期的に、相談対応等の振り返りを行うようにする。また、そのことを通じて、特定の利用者支援専門員が抱え込むのではなく、関係者間で情報を共有して連携・協力することで、相談に訪れた保護者等へより良い支援を行えるようにする。
- ・ 家庭児童相談室や社会福祉協議会等のソーシャルワーカーから、職員がスーパービジョンを受ける体制も整えておく必要がある。また、医療、保健、カウンセリング、弁護士等、他領域の専門機関や専門職からコンサルテーションを受けることも視野に入れ、状況に応じて依頼する。
- ・ 市町村と事業者が協力して、必要に応じて外部の専門職や研究者のアドバイスを受けられるようにすることが望ましい。

6. 運営

(1) 情報の管理

① 記録の作成及び管理

- ・ 相談・助言の内容については必ず記録を作成し、支援の資料とするほか、関係機関や関係者等との情報共有やケース会議等において活用するようにする。
- ・ 記録の作成、閲覧に関しては、利用者（保護者等）本人の承諾を得ることを原則とする。
- ・ 作成場所、保管方法、保管場所、閲覧権限、保存年限、個人情報に留意した廃棄方法等の記録の管理方法については各自治体の条例や規則等に基づき、ガイドラインを適宜定め、これを事業の利用者支援専門員に周知する。

② 個人情報と守秘義務

- ・ 利用者支援専門員は、子どもの「最善の利益」を実現させる観点から、子育て家庭への対応に十分配慮するとともに、正当な理由なく、その業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。
- ・ 利用者支援専門員が業務上知り得た個人情報の適切な管理や秘密の保持のため、以下の対応等により万全を期す。
 - ア. 個人情報の管理（保存期限と廃棄、保管場所、閲覧可能者範囲等）や守秘義務についての規程を定め、これを事業の利用者支援専門員に周知する。
 - イ. 特に利用者支援専門員に対しては、個人情報の管理や守秘義務について研

修等を行い周知徹底する。

ウ. 非常勤職員の委嘱手続等においては、誓約書を取り交わすことなど、具体的措置を講じる。

- ・ 他方、子育て家庭からの相談に基づいて必要な場合において関係機関と連携する際や、相談内容を関係機関に連絡する場合には、それらの相談内容や置かれた状況に関する情報の共有は必要不可欠であり、個人情報の保護と守秘義務はこれに反するものではないことに留意が必要である。ただしその際、情報共有の相手方にも守秘義務がかけられているか等、最終的に個人情報やプライバシーが守られるかどうかについてはよく注意することが必要である。

(2) 要望や苦情への対応

- ・ 要望や苦情を受け付ける窓口を設け、子育て家庭に周知し、要望や苦情の対応の手順や体制を整備して迅速な対応を図ることとする。
- ・ 苦情対応については、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の設置や解決に向けた手順の整理等、迅速かつ適切に解決が図られるしくみをつくることとする。

7. その他

- ・ 本事業と関連する事業等として、
 - ① 児童福祉法第二十一条の十一に基づく市町村の本来業務
 - ② 市町村等が行うその他の子ども・子育てに関する相談業務等がある。
- ・ ①については、児童福祉法第二十一条の九に「子育て支援事業」として限定列挙された一時預かり等について、市町村が保護者に対して情報提供や相談対応、助言を行い、さらに求めがあった場合には、事業者に対しあっせんや調整、要請を行うことが定められたものであり、現在では一般財源化された事業として、各市町村の判断により実施されている。

他方、子ども・子育て支援法に規定される本事業は、児童福祉法上の事業だけでなく、それらを含む地域子ども・子育て支援事業、教育・保育施設、地域型保育事業に加え、隣接する他の領域のフォーマルな事業、あるいは地域のインフォーマルな取組みなど、地域の子育て支援のための資源全体を対象とした子育て家庭の身近な場所において「利用者支援」や「地域連携」を行う事業である。本事業については、市町村が定める市町村子ども・子育て支援事業計画に基づき、各地域でニーズがある場合には必ず実施されることとなっており、財政的に、子ども・子育て支援法に基づく国庫補助により支援されることとなる。したがって、両事業は、趣旨・目的や事業の対象者・内容において一部重複する部分もあるが、異なる事業として、両者が併存してそれぞれ行われることが想定されているものである。本事業には、子育て家庭のニーズをより丁寧に把握し、詳細な情報提供や助言を行うことで、行

政機能の補完も期待されるところであり、両者の相乗効果が期待されている。

- ◎については、児童福祉法に基づき、市町村が行っている児童家庭相談や、児童相談所（児童相談員）、児童家庭センター、障害児支援分野における児童発達支援センターや指定障害児相談支援事業所における相談業務のほか、市町村において独自に取り組まれる事業等などがあるが、本事業は、多種多様な課題や悩みを抱える子育て家庭にとっての最初の窓口として、そのニーズを丁寧に把握しつつも、利用者支援専門員が単独で課題等の解決を目指すのではなく、専門機関等と連携することや場合によっては相談をそれら関係機関に適切につなぐことを期待されているものであり、これについても本事業と他事業の相乗効果が期待されるものである。
- 利用者支援は、敷居の低い身近な地域の施設等において相談に応じるのが特徴であり、また、施設や事業等の利用支援のみでなく、地域連携等によって予防的機能を担う機能があることが、公的機関に属する専門職による相談と異なるものである。

以 上