

第4章 今後の事業での取組に向けて

I アンケート調査・ヒアリング調査を踏まえた考察

本研究では、ファミリー・サポート・センターにおいて、長年の課題となってきた「提供会員の確保」の方策と、近年顕著になってきている「配慮の必要な家庭への支援」について、アンケート調査とヒアリング調査を実施した。アンケート調査は、センターのアドバイザーを対象とした調査のほか、提供会員、依頼会員、両方調査の各会員に対しても調査を行い、それぞれの立場からの課題に関する実態を把握・分析した。ヒアリング調査では、特徴的な取組を行っているセンターの具体的な取組内容について聞き取り、整理した。

アンケート調査については単純集計のみの分析となり、新型コロナウイルスの影響に関しても、設問は設けたが分析までには至っていないが、今後の事業の取組に向けて、アンケート調査とヒアリング調査を通じた考察を行う。

1 提供会員の確保の方策

○提供会員の不足に対して多くのアドバイザーが将来的な危機感

アドバイザーにアンケート調査で提供会員が不足しているかを聞いたところ、約9割と高い割合で不足していると感じていた。不足している理由としては、多くのセンターで、依頼会員の多い地域に提供会員が多いとは限らず、質・量ともに需要と供給のバランスが崩れていることが挙げられた。限られた提供会員に活動が集中してなんとか依頼をこなせているものの、提供会員の高齢化の進行により、このままでは将来的に提供会員が不足するという危機感を強く持っていることがヒアリング調査からもうかがえた。提供会員の確保は重大な問題であることが改めて確認できた。

○広報の工夫～効果が出るまで地道に実施

提供会員確保のための工夫として、各センターでさまざまな方法で周知を行っているが、アンケート調査では「自治体の広報誌への掲載」と「口コミ」を行っているセンター数が9割近くと最も多く、かつ、どちらも高い効果があると実感が持たれていることがうかがえた。提供会員調査からも、自治体の広報をみたのがきっかけという回答が得られている。（依頼会員調査には周知に関する設問は設けていないため、今回の調査では分析できていない。）

ヒアリング調査においても同様の結果が得られ、特に口コミの効果は評価されていた。自治体の広報誌については、効果は高いけれども、即効性があるというわけではなく、何度も継続して掲載を続けることの重要性が指摘された。自治体の広報誌に限らず、さまざまな場で何度も周知資料を目にする中で、こんな活動があるんだと少しずつ意識に織り込まれ、行動へとつながっていくまで一定の時間を要することを、経験上アドバイザーは認識しており、「種をまく」という表現になぞらえられていた。また、ホームページやSNSは多くのセンターが実施しており、今後の活用が期待される。

○講習会の工夫～まずは参加してもらうことから

各センターにおいて、周知のテーマは、講習会への参加を目的としたものが多く、いかに講習会に参加してもらうかについて工夫がうかがえた。参加対象については、初めからファミリー・サポート・センターに興味を持っている方ばかりではないことを想定し、子育て支援の知識を得られる講習会として、提供会員への登録を前提にしない形で門戸を広げて募集し、まずは参加者を集め、次の段階として、講習会を受講する中で会員への関心を高めてもらうという方法が考えられていた。託児付きの講習会としたり、サブリーダーなど提供会員が講習会の中で体験を話したり、講習会を通じて仲間や先輩との交流の場が生まれ、つながりが作られていく。講習会の内容も、地域で子育て支援の現場で活躍する専門家を講師として招いたり、子どもの支援を中心としながら提供会員の意識向上を目的とする内容を盛り込むなど、工夫がみられた。提供会員のアンケート調査で、提供会員になって得たものとして、「子育て支援に関する知識を身に着けることができる」が平成17年度実施の調査よりポイントが高かったことから、学ぶことへの意欲の高い提供会員が集まってきている傾向がうかがえる。

○提供会員になった動機や活動への意識

アンケート調査では、提供会員調査になった動機について回答いただいた。一番多かったのは、「困っている人の手助けをしたい、人の役に立ちたい」と利他・奉仕の精神による動機で、9割を超えていた。その一方で、次に多かった動機として「楽しそう、子どもが好きだから」も同様に9割近くと高い割合を占めていた。ファミリー・サポート・センター事業を通じて、地域で困っている家庭の子育てを支援しながら、子どもとの関わることの楽しさを得るということは、仕事として子育て支援に関わることは異なり、同じ地域住民として、できることを少しずつ、無理のない範囲で関わるという、「相互援助活動」の趣旨に沿った動機となっていることがうかがえる。また、ファミサポ事業を知ったきっかけとして、自治体の広報の次に、「子育て関連施設、子育てイベント、会議等」での周知が上がっていることから、日頃から子育て支援に関心をもち、地域のイベントや活動にも自ら積極的に参加するような住民の方々が提供会員として活動していることが見受けられる。提供会員が増えない理由を提供会員に聞いたアンケート調査では「研修が負担だから」という回答は2割に満たないことから、学ぶことへの意欲を持った方が提供会員として活動していることも見受けられる。

○依頼会員の利用への意識、提供会員への移行に必要な要件

アンケート調査では、依頼会員になった動機として、「行政が案内するため信頼できる」が最も多く5割を超えており、行政の事業であることによる信頼感・安心感に最も重きがおかれていた。次に多いのが「他に利用できるサービスがないから」という消極的な理由によるもので、「同じ地域の住民が預かってくれるから」という回答は3番目に多いが、「利用料金が安いから」も近い割合となっており、料金の安さも重視されていると思われる。また、9割以上の依頼会員が事業に満足していることがわかる。提供会員との関係性が良いことへの満足度が最も高くなっている。

将来的に提供会員になりたいかという質問に対しては、5割を超える依頼会員がなることを希望しているという結果が得られ、「依頼会員としてお世話になっている」こと(互酬性)が理

由として一番多いが、地域に貢献できる、活動に興味があるという理由も次いで多く、活動を通じて、地域での支え合い(地域共生社会)に意義を感じていく依頼会員も一定数いることがわかる。

2 配慮の必要な家庭への支援

○ファミサポの活動での対応状況～多様な家庭への援助

アンケート調査では、多様な背景や考えを持った家庭との関わりについて、その頻度を聞いたところ、「よくある(週に数件程度)」から「まれにある(年に数件程度)」の割合が多いものとして、「ひとり親家庭」91.5%、「親が妊娠中の家庭」85.8%、「転勤・転居してきたばかりの家庭」84.8%、「発達の遅れや障害のある子ども」84.1%、「親が精神的に疾患のある家庭」76.2%などが上位を占めている。提供会員調査からは、配慮の必要な家庭を援助した経験のなかったのは2%台と非常に少なく、多くのセンターで、多くの提供会員が何等かの配慮の必要な家庭への支援を経験している。

ヒアリング調査において、配慮の必要な家庭の対応事例を聞くと、特に、親、子それぞれ障害のみられる家庭、ひとり親の家庭、産前産後の家庭等、複数の項目が組み合わさった複雑な家庭の事例が多く、援助にあたる提供会員のマッチングに苦労している様子うかがえた。

○関係機関との連携、行政との連携の実態

アンケート調査では、市町村・行政所管課(家児相を含む)」「保健所・市町村保健センター・市の保健師等」「子育て支援センター」とは、9割を超える割合で連携をしており、多くの連携関係機関と連携していることがわかった。また、約3割のセンターは、自治体の子育て支援センターに併設されており、「社会福祉協議会」は約2割、「市町村・行政所管課(家児相を含む)」は1.5割と続くが、併設されていると、より連携がとりやすく、日常的な情報共有が行われる様子がヒアリング調査からも伺えた。

ヒアリング調査でも、どのセンターも関係機関と、情報の共有を日常的に行いながら、各機関との連携がとても良好に行われている様子うかがえた。その一方で、委託センターと行政との連携が芳しくなく、情報が分断されているケースもあり、アドバイザーが熱心に働きかけ、少しずつ関係を構築していった事例もあった。行政の担当者がファミサポ事業への理解がある場合とそうでない場合の差は大きいと言える。要対協へは、2割を超えるセンターが加盟しているという回答であったが、構成機関のメンバーか参加機関としての加盟かについては把握できていない。

○ファミサポでの関わり工夫～専門職でないからこそできるファミサポでの関わり

アドバイザーがまず最初に支援に入り、状況を把握してから適切な提供会員にひきつぐ方法と、アドバイザーはあくまでも後方支援にまわり、提供会員ができる範囲で支援してもらうというスタンスをとるセンターとに分かれた。センター運営団体の特性や背景等によっても方針が異なる関わりをしていることがうかがえた。

提供会員は専門家でない地域の住民であり、地域住民としてできる範囲での関わりということになる。依頼会員の母親と同じ目線での対応が、依頼会員の心を開くことにつながったりす

ることや、依頼会員が提供会員との関わりを通して人間関係を学ぶ経験ができたりといったケースも見受けられた。同じ地域住民として寄り添う、専門職でない温かなかわりができることがファミサポの良さであることを確認できた。

○アドバイザーに求められる機能～さまざまな専門性

アンケート調査からも、アドバイザーに業務に必要なだと思える機能としてアドバイザー自身から得られた回答として、「管理・運営機能」、「調停機能」、「教育機能」が上位に挙げられたほか、「スーパービジョン機能」、「相談援助機能」等のソーシャルワーク的な要素の高い機能についても高い割合を示していた。

ヒアリングを行ったアドバイザーにおいては、活動報告書の提出時に日常的な会話を欠かさず、活動の報告のみならず活動への労いや気軽な会話を通して、提供会員の意欲を向上させたり、提供会員や依頼会員との信頼関係を要視し、会員が気持ちよく活動できるよう常に配慮を行うなど、優れたコミュニケーション能力を駆使して、センターを円滑に運営し、配慮の必要な家庭への対応についても関係各所と連携をとりながらセンターを対応しており、高いマネジメント能力もうかがえた。

3 その他 事業全体

○過渡期を迎えたファミリー・サポート・センター

平成6年の開始以降30年近くの年月が経過した現在、事業を利用する依頼会員は年々増加し多様な背景や考え方を持つ家庭においてファミサポが利用されるようになってきている。前述のとおり依頼会員の満足度は高かったが、満足度の低い会員にとっては、「急な対応ができない」ことや、「サービス利用開始までの手続きが多い」、「なかなか提供会員とのマッチングができない」と不便さを感じている割合が高いことがわかり、ファミリー・サポート・センターを利用するにあたって、もっと利用者に便利に使えるようにすべき、という市場主義が持ち込まれつつあることも否定できない。

また、困難事例への対応に専門性が求められる一方で、送迎に関する活動が増え、習い事など定期的、継続的な活動が増加したことにより、時間帯が集中し、提供会員の確保が一層難しい状況になっているということにもつながっている。

ヒアリング調査からも、開設当初に登録した提供会員の高齢化により、将来的な不安を抱えながら、多様な依頼に対応している現状において、相互援助活動としてのファミサポにおける支援のあり方について思いをめぐらせるアドバイザーが多く、まさに事業は「過渡期」を迎えていることがうかがえる。

○両方会員の現状

ファミリー・サポート・センターが過渡期にある中、「両方会員」は、提供会員不足を打開するための重要な要素となってくると思われる。依頼会員から両方会員への会員区分の切り替えを働きかけているセンターは多く、アンケート調査で6割以上が実施していた。しかし、「効果がなかった」という割合が5割を超えており、現時点ではなかなか切り替えは進んでいないようである。また、両方会員が自分の子どもと預かった子ども、複数の子ども同時にみる

ことに対して安全面から不安視する声もあり、両方会員はいないというセンターや、両方会員という会員種別自体を設けていないセンターもあった。

両方会員になった動機を聞いたところ、提供会員との違いとして、「子育てに関して、自分と同じような状況におかれている人の手助けをしたいから」、「地域や社会に恩返しをしたいから」といった「相互援助活動」に直結するような項目で高い割合が示され、「地域での子育ての支え合い」への意識がより強いことがうかがえる。

多様な背景や考えをもつ家庭への対応経験については、提供会員と比べ援助を行った割合は低いものの、「発達の遅れや障がいのある子ども」、「ひとり親家庭」、「親が妊娠中の家庭」など、同じ子どもをもつ親としての立場を共有する両方会員ならではの、より丁寧な関わりが求められる活動を実施していることがわかった。

○都道府県による支援策～高知県での事業拡充への支援例

高知県は、都道府県レベルでファミリー・サポート・センター事業の重要性を認識し、県が率先してセンターの運営のための支援を行っており、参考事例としてヒアリングを行ったところ、市町村の自治体担当課、アドバイザー等、関係各所から聞き取りを行い、現場で何が必要かを把握し適切かつ効果的な支援が行われていることわかった。

具体的には、県レベルでの広報や、高知県版取組加算による財政支援等を実施し、結果として、小規模の会員数でスタートしたセンターが年々会員数を増やし、センター数も1センターから13センターと大幅に増加した。

アドバイザーの専門性の向上のための講習についてもその重要性も認識し、県主催でアドバイザーを対象とした講習会を毎年実施している。

Ⅱ アンケート調査・ヒアリング調査を踏まえた提言

アンケート調査・ヒアリング調査の結果から明らかになった課題より、今後の検討すべき点は以下のとおり考えられる。

1 提供会員の確保について

○ボランティアとしての活動の範囲の見直し

ボランティア精神による「できる範囲で少しずつ」行う活動であったのが、今や、配慮が必要な家庭への支援が全センターで行われ、「相互援助活動」として一般の地域住民が対応できる許容範囲を超え、負担を強いることになっているのではないかが懸念される。

しかも、事故等のトラブルがあった時の責任が、法律上では提供会員個人に負わされるという準委任契約で行われている活動であるため、提供会員にとっても「何かあったときの責任」が精神的な負担となり、会員となることを妨げる要因となっている。

地域住民による主体性を尊重しながら、地域の子育ての支え合いとしてどこまでの活動を行うべきかについて整理し、より多くの地域住民が参加しやすいような活動の枠組みを設ける必要があるのではないか。

○ファミリー・サポート・センター事業における送迎の位置づけの見直し

年々「送迎」の活動件数は増え、提供会員の確保を難しくする要因となっている。

また、ファミサポでの送迎を当然のように考え、塾や習い事に子どもを通わせる保護者も少なくない事態も起きており、センターによっては、送迎について、子育ての支え合いに送迎はそぐわない、と通常の活動と切り離して制限をかけるところも出てきている。

ファミリー・サポート・センターの送迎のあり方や運用ルールについて、見直す必要があるのではないか。

2 配慮の必要な家庭への支援について

○行政との連携体制の強化の必要性

配慮の必要な家庭への支援において、行政との連携の強化が必要であることは明確となっているところ、連携の状況は地域や運営主体によって差がある状況にある。

自治体の担当課、関係機関との連携体制の強化が求められる。

○講習会の見直し

事業として求められる支援内容について、より専門性が求められる状況にあるが、これまで提供会員養成講習については、国のカリキュラムに対応した24時間9項目の講習を実施しているのは3割程度である。また、講習会に対する各センターでの認識の違いもある。このような中、ファミリー・サポート・センター事業の活動を行うために、どのような講習が必要であるのかについて、改めて検討する必要があると思われる。その際は、オンラインを活用した講習についても併せて検討すべきである。

○アドバイザーの待遇について

アンケート調査・ヒアリング調査を通じて、アドバイザーに求められる専門性の高さが確認されたところであるが、その待遇については、非正規での有期の雇用である場合が多く、専門性が維持しにくいものとなっている。

提供会員の確保や配慮の必要な家庭への対応等、様々な課題に適切に対応し、事業を円滑に運営できる職員の質の確保のためにも、アドバイザーへの研修の実施や雇用条件等についての待遇改善が必要と思われる。

3 その他、事業全体

○依頼会員への研修の必要性

依頼会員の意識として、ファミリー・サポート・センターが「相互援助活動」に則った地域の支え合いの仕組みであることをあまり理解せず、利用料金の安さや使い勝手の良さを重視している会員も一定数存在することが明らかになったことから、依頼会員に対して地域住民同士が互いに支え合う活動である「相互援助活動」の考え方を理解してもらうために、依頼会員に向けた研修の実施について検討する時期に来ているように思われる。

III 総括的な結論

○岐路を迎えたファミリー・サポート・センター事業のあるべき姿とは

ファミリー・サポート・センター事業は、地域における子育ての支え合いというボランティア精神を尊重した「相互援助活動」として行われてきた。子育てニーズへの即した柔軟な活動が地域の子育て支援において重要性を増し、国の事業として期待され、第二種社会福祉事業として社会的責任を担う事業となった。それにより、他の保育サービスと同様に保育の質や専門性の確保が当然のように要求され、市場ベースの利便性が求められるようにもなった。加えて、国や自治体の子育て支援制度も年々充実し、様々な支援策が打ち出され、ファミリー・サポート・センター事業を取り巻く状況は大きく変化した。まさに、事業は岐路に立っていると言える。

しかし、どのような状況にあっても、この活動が本来持っている、同じ地域住民同士が子育てを支え合い、信頼関係で結ばれ、地域のつながりをゆるやかに再生していくことの意義は大変重要であると言える。これからの地域の子育て支援において、ファミリー・サポート・センターが担うべき支援の可能性について、更なる議論が必要である。

おわりに

ファミリー・サポート・センター事業が始まって以来、初めての大規模調査を行ったが、特に、会員調査は、一般の地域住民の方々にお答えいただくものであり、どれだけ協力いただけるのか全くの未知数であった。

蓋を開けてみると、数多くの会員の方々から回答をいただくことができた。ファミサポの活動に対して会員の方々がさまざまな思いを持ち、伝えたい何かを持っている結果と受け止めている。まさに今、岐路を迎えているこの事業にとって、現場で活動いただく方々の生の声が、事業の課題を解決するためのヒントとなるのではと思われる。

「地域で子育てに困っている家庭のために役に立ちたい」という提供会員がいて、依頼会員は、子育ての辛い時期に支えられ、子どもの成長を共に喜び合いながら、安心感や信頼関係で会員同士がつながっていく。

そして、子どもに手がかからなくなると、「今度は自分が、子育てに困っている誰かに恩返ししたい」とこれまで支えられていた依頼会員が提供会員として地域の誰かの子育てを支え、次なる人とのつながりを創っていく役割を担う。

地域住民の子育ての支え合いによるファミリー・サポート・センターの活動は、子育てを「支える側と支えられる側」という一方向で終わらせず、双方向で関わり合うことで、子育てにやさしいまちづくりにつながっていく活動である。地域共生社会実現の担い手としての役割を先駆的に果たしていることの意義は大きいと言える。

児童福祉法等一部改正法案で家庭支援の充実が図られて、第二種社会福祉事業も数多く創設されるなど、国の支援体制が強化されつつある。そのような中で、ファミサポが地域の子育ての支え合いの活動であるという特質を踏まえ、子育て支援事業に普遍的な役割とファミサポに固有の役割とを整理し、過度の期待にならないよう、かつ、固有の役割・機能を大切にされた充実策が必要となるであろう。

今回の調査研究の成果が、提供会員の確保や配慮の必要な家庭への支援のために日々尽力されている全国のファミリー・サポート・センターのアドバイザーの皆様、自治体のご担当者をはじめ事業に携わる関係者の皆様の参考になれば幸いである。

最後に、新型コロナウイルスの感染拡大が長期化する中であって、アンケート調査に回答くださった皆様、お忙しい中ヒアリング調査でセンターでの取組をお話くださったアドバイザーの皆様、助成いただいた厚生労働省のご担当者の皆様、そして、ご指導・ご示唆いただいた柏女霊峰委員をはじめとする検討委員の皆様方、今回の調査に関わってくださったすべての方々に対し、心より感謝の意を申し上げます。