

第3章 ヒアリング調査

I 調査結果まとめ

1 提供会員の確保について

今回のヒアリング調査では、多くのセンターで開設当初に会員となった（初期登録の）提供会員の高齢化による過渡期にあることが分かった。今後の提供会員の確保に向けて、現在の依頼会員が将来的に提供会員になるという会員種別の移行を円滑に行うことができるかが共通した課題の一つであると言える。

また、各センターが提供会員の確保に向けた取り組みを進めていく上での基本的な理念として、「依頼会員として受けた善意を提供会員となって新たな依頼会員につなぐ「地域の助け合いの循環」が今後のファミサポ事業を各地域で根付かせていくための重要な要素であること」を認識した上で、提供会員確保に向けて創意工夫を行っていることが分かる。

具体的には、広報手段として最も有効だと認識されているのが、養成講座開催時に行う行政の広報誌を活用した周知活動である。また、養成講座の案内やファミサポ事業のチラシ等を作成する際の工夫として、配付する地域別により具体的な依頼内容を記載するなどの工夫もみられた。また、紙面による広報活動と同様に、地域の母親らによる口コミも重要な広報手段であることが分かった。

ここで重要な点として挙げられるのは、いずれの広報手段も単発的なものではその効果が薄く、繰り返しの地道な広報が必要であるという点である。定期的に紙面での広報活動を行うことやセンターを運営する事業者の他事業を通して個別に養成講座受講の打診を行うなど、提供会員となり得る地域住民への地道な働きかけを続けることが重要である。

また、多くのセンターで意識されていた事項として、提供会員の確保を行っていく上で忘れてはならないのは、「上記の広報手段の成果が表れるのは一定の時間が必要である」ということである。地道な広報により、地域住民のファミサポ事業への興味・関心が芽生え、それぞれのタイミングで行動（養成講座の受講等）を開始するまでには一定の時間を要するものなので、「種をまくイメージが大事」とであると認識していることが分かった。これは、依頼会員が提供会員になる過程にも共通している視点であると言える。

センターと提供会員との関わりについては、各センターともに、可能な限り会員との顔を合わせてのコミュニケーションを綿密に取っていることが分かる。併せて、毎年の会員の活動への意思確認を徹底することでより円滑な活動を目指していることが挙げられた。

なお、各センターでは、提供会員の確保については、むやみに提供会員数を増やすだけでは意味がなく、（地域の助け合いという）思いがある人を集めたいと考えている一方で、依頼会員のニーズの変化（地域の助け合いというより、一方的な関係であるサービスの一つという認識に対する苦慮も見受けられる）に戸惑っている様子もうかがうことが出来た。また、SNSの活用についても一長一短あるとの認識を持っているセンターが多く、無理のない活用が肝要であると言える。

2 困難事例への対応について

今回のヒアリング調査では、多くのセンターが関係機関と日頃から連携が取れていることが分かった。また、センターの所在地が行政等の関係機関と近い場所にあたり、他事業で関わりがあるため、良好な

連携が図られていることが分かった。

そのような中、困難事例への対応については、アドバイザーの関わり方に若干の違いが見受けられた。一例として挙げると、困難事例（課題があると思われる依頼会員からの依頼）に対しては、アドバイザーが提供会員として初期対応を行うケースなどもあれば、あくまでも後方支援に徹するというケースもあった。

共通点としては、センター（アドバイザー）は行政組織、各種専門職ではないからこそその関わり方ができる（依頼会員に警戒されない。関わるハードルが低い）が多く挙げられた。

なお、センターによる困難事例への対応については、センターが所在する地域の人口規模によってその差異は見受けられず、各センターの運営方針・ビジョン、地域の他機関やサービスの状況によって、多様な関わりがあることが分かった。

以上のように、今回のヒアリング調査からは、各センター・アドバイザーが現状を正確に認識し、その場しのぎの対応ではなく、明確な運営方針・ビジョン（センターの意義や今後についてのとらえ方）を持っているところが多かった。

また、アドバイザーには、事業を回すマネジメント能力と人とのコミュニケーション能力（ソーシャルワーク能力）が求められる傾向があることも分かった。

最後に、センターとは別にヒアリングを実施した高知県の取り組み事例から、ファミサポ事業を展開していく上で行政との密な連携が必要であり、各センターも日頃から密なコミュニケーションが求められるところである。

II ヒアリング内容

1. センター名：ファミリー・サポートきよせ（東京都清瀬市）

委託：NPO 法人子育てネットワーク・ピッコロ

提供会員の確保について

1 確保が必要となった背景や課題

長く活動の方は高齢になった。また自身のお子さんがまだ小さくすぐには活動できないという方もいる。地域ごとに提供会員数にばらつきがあり、支援が行き届かないエリアがある。

2 提供会員が不足していった経緯や問題だった点

定期的に講習には毎回8～10人参加いただき、講習会は継続できている。受講後、仕事を再開されて、あるいは介護など家庭の事情で、紹介したい依頼があった時に、曜日や時間が合わない方もいる。受講後すぐに活動には結び付かないところは課題と感じている。

3 提供会員不足を補うためにどのような取り組みを実施したか。

まずコロナ禍の活動を安心安全に行うことを心掛けた。不安を取り除くために提供会員向けのアンケートを実施した。不安を感じる提供会員には無理をさせないが、依頼会員・提供会員ともにお互いに体調に関するチェックシートを利用し、感染予防に配慮してできる支援活動は継続した。昨今の事情では支援の依頼も慎重なので、提供会員の紹介はほぼかなっている。

(1)工夫した点

保育サービス講習会は充実した内容で計画し、年に2回の開催を継続している。市報や市内掲示板他、呼びかけたい対象に向けてHPやSNSでの案内も行っている。清瀬市では別の子育て支援団体が請け負う一時預かり保育もなども充実してきた。ファミサポとしては、ファミサポが対応できる個別のニーズに柔軟に応えることに集中している。保育サービス講習会を受けた会員で意欲があれば、もう少し踏み込んだ子育て支援（養育支援・ひとり親支援・ホームビジター等）・介護支援の学びや支援できることも紹介している。

(2)上記の取り組みで苦労した点とその対応について

提供会員が手薄な地域があり、依頼内容によってはマッチングに苦慮することもある。市内の支援も充実してきたこともあって、子どもの預かりなどは保護者が自分に合った支援（ファミサポ以外にも）を選ぶことができる。ただし、時間帯や送迎と預かりの組み合わせ、一対一や特定の方をお願いしたい場合など、個別の事情に応えられるファミサポの支援を望む方も少なくない。依頼会員の勧誘はひろばや健診でも継続して行っており、ファミサポの認知度は比較的高く、「まずはファミサポに」と子育て支援の相談の窓口となることもある。ファミサポより適切な支援がある場合には、ご紹介したり、併用することを提案したりすることも、センターとして新しい役割と感じている。

(3)結果について

①提供会員の数の増加について

市内には提供会員不足の地域もある。まんべんなく支援がいき届くためには提供会員を増やしたいが、今はなんとか対応できている。

②どのような良い結果があったか

提供会員は、女性が多く、子育てがひと段落した時、仕事が一区切りした時、地域の中でどのように生きていこうか考えて参加される方もいる。講習会参加者には地域の中で何か役に立ちたい気持ちがあり、共感する参加者との良い出会いの機会にもなっている。

③会員全体への効果

あらためて保育サービス講習会の聴講を希望する方もいる。スキルアップ研修で事例の共有や情報交換をしている。全体交流会にはマッチングした依頼会員・提供会員と一緒に参加することもある。

④影響について

さらに踏み込んだ子育て支援（養育支援・ひとり親支援・ホームビジター等）・介護支援の学びや支援の機会への参加もある。

4 確保を実現できたポイント

(1) 結果を出すために重要となったポイントについて

市報掲載・市内掲示板利用は効果的なので継続して行っている。保育サービス講習会の広報、案内チラシの配布先などは、支援者層に確実に伝わるよう毎回よく検討する。保育付き講座であることをアピールし、依頼会員から両方会員につながるようにも案内している。

保育サービス講習会は、専門性だけでなく、地域の事情や子育ての現状に詳しい講師陣に依頼しており、30.5時間、自身の学び、スキルアップとしても充実した内容で、これを維持継続している。この機会が教養講座として個人的な満足で終わらないよう、地域で求められ、活躍できることを重ねて伝えている。

5 今後の確保のための改善点と改善策

(1) 今後の目標や目指すところ、取り組みたいこと等

「何でもありのファミサポにならないように」と考えている。支援をする中で、ファミサポ以外に適した支援方法があれば紹介し、また支援を併せて利用することを提案することもある。複数の子育て支援(養育支援・ひとり親支援・ホームビジター等)を受託しているので、それぞれの事業のコーディネーターと相談がしやすい。どこをファミサポが支援するのか、また、ファミサポが支援しながら、保護者の解決する力を引き出したり、どうしたら子どもにとっていいのか一緒に考えたりすることも、これからの清瀬のスタイルかなと思っている。

(2) 事業を行うにあたっての提供会員の重要性

会員が安心・安全に活動できるようアドバイザーと会員とのかかわりについて考えること

保育サービス講習会の規模が丁度いいので、アドバイザーは受講時に顔と名前を覚えることができる。月末に報告書を提出いただくが、その際にできるだけ具体的な支援の様子を直接伺って、疑問点や不安な点などを解決するようにしている。負担になりすぎているか、特定の提供会員に支援が偏っていないか、気を配る。2か月に一度の団体の定例会等で複数のファミサポ提供会員(団体会員兼ファミサポ提供会員)と顔を合わせる。相談しやすい関係性・距離感であることが大切。

困難事例への対応

1 困難事例の対応のための体制、連携先

(1) 関係機関と連携について

事例に応じて連携している。市の機関としては子ども家庭支援センターになる。

(2) 連携のために工夫している点

行政(子育て支援センター)とファミリー・サポートのアドバイザー、サブリーダーの三者で、月に一回調整会議を開き連絡事項や事例の共有をしている。団体内の事務局会議で別の子育て支援(養育支援・ひとり親・ホームビジター等)コーディネーターと事例を共有、相談している。年に一度ネットワーク会議を開催し、病児保育園園長・小児科院長・大学教授・子家センター長・当団体代表・アドバイザーで現状の課題を共有、アドバイスいただく。

2 困難事例への対応事例と対応にあたって重視した点

(1) 実際に対応した困難事例で適切な対応ができたと思う活動について

育ちがゆっくりだったり、こだわりがあったりするお子さんの送迎について、センターと提供会員が蜜に連携を取りながら、支援できた事例がある。活動前にセンターから提供会員に、支援するお子さんやお母さんの様子や対応策等を伝え、活動中も情報共有をしながら支援を継続している。

お母さん自身がコミュニケーションを取ることが難しく、学校や学童の送迎を担うケースがある。事前打合せから依頼会員が信頼できる行政(子育て支援センター)の担当者がファミサポの事前打合せに同席し、ゆっくりと特定の提供会員と信頼関係を築いたケースがある。

(2) 適切な対応を行うためのポイントや必要と考える体制や対応について

提供会員のマッチングの際に、ケースによっては経験やスキルがある会員に支援を依頼することもある。また、活動中もセンターと提供会員が常に情報共有しながら支援を進めること、提供会員にとって無理がないことが支援を継続できるポイントかと思う。

3 困難事例、配慮が必要な家庭との向き合い方

困難さとか配慮が必要というところに明確な線引きはない。ひとケースごとに対応する。ファミサポ支援はそこに

対応できる柔軟性がある。ファミサポが入ることで気が付くこともある。提供会員からも声を戻してもらい、ファミサポだけでなく団体全体で考え、連携を図る。

特色ある取組について

1 困難事例の対応のための体制、連携先

(1) 提供会員の確保における講習会の重要性

まずは意欲を持って受講していただいた方が、学びだけに終わらず実際の活動につながるような講習会になるよう、専門性ばかりでなく、地域を知っている先生、タイムリーな課題をとらえ一緒に取り組んでいただける先生にお願いしている。ファミサポの意義もよく理解いただいている。保育付き講座で、乳幼児のいる方も参加できる。広報から開催まで会の設定も丁寧に行っている。

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・センター事業のあり方について

地域のセンターに求められているのはケースの多様化に備えること。まずは保護者にファミリー・サポートを知っていただくことが大事なので、広報活動を工夫し継続する。さまざまな支援を紹介できる窓口の役割も担うようになる。

2. センター名：大和市ファミリー・サポート・センター（神奈川県大和市）
委託：NPO 法人ワーカーズ・コレクティブチャイルドケア

提供会員の確保について

1 確保が必要となった背景や課題

大和市の中でも提供会員数が地域によってばらつきが出てしまっている。全体的に不足している。

2 提供会員不足を補うためにどのような取り組みを実施したか。

ホームスタート事業やつどいの広場事業等の他事業との連携の中で提供会員の確保に努めている。

(1)工夫した点

他事業で協力いただいている方にファミサポ事業についても併せて協力いただくように働きかけている。

(2)上記の取り組みで苦労した点とその対応について

他事業に協力いただいている方が、ファミサポ事業との違いに戸惑われることもある。（無償か有償の違いや活動時間の長短の違いなど）センターとしても出来る限り、その点を折り合いをつけていただけるように関わっている。提供会員にあまりストレスをためないで細く長く続けていただけるように、こちらも注意しながらサポートをお願いしたり、相談に乗らせていただいたりしている。

(3)結果について

①提供会員の数の増加について

センターとして活動していない会員への確認等も行っているのですが、増減を繰り返している状況であるが、少しずつ増加している。

②どのような良い結果があったか

活動できる会員を常に把握することができている。

3 確保を実現できたポイント

(1)結果を出すために重要となったポイントについて

既にホームスタート事業等の他事業に協力いただいている方へのピンポイントでの声掛けと併せて、市の広報誌で周知することにより、ファミサポ事業の存在を知ってもらうことが出来ている。

4 今後の確保のための改善点と改善策

(1)今後の目標や目指すところ、取り組みたいこと等

若い世代向けの広報手段として、SNS を活用していかなければならないと感じている。また、既存の依頼会員に提供会員になっていただく働きかけも併せて行わなければならないと思う。

5事業を行うにあたっての提供会員の重要性

(1)会員が安心・安全に活動できるようアドバイザーと会員とのかかわりについて考えること

地域の助け合いといえども、支援する側も、それを受ける依頼側も人間同士なので、安心して預けたり預かったりということに至るまでに結構心を砕かなければいけないのかなど思っている。具体的には、依頼は必ずセンターに連絡することになっていて、直接提供会員に依頼しないことになっている。「ファミサポ事業は相互援助活動である」ということをかなりしつこく言っている。

また、依頼会員、提供会員それぞれに、心配なことがあれば常にセンターに言っていたりするような関係性はつくっておかなければいけないし、また、依頼会員の方も、何かちょっと不満があるけれども我慢しているということがないようにしたいと思っている。

大和市は提供会員の地区会というものがある。各地区のコーディネーターという、依頼会員と提供会員の間に入ってマッチングする役割の人が地区会を主催している。

困難事例への対応

1困難事例の対応のための体制、連携先

(1)関係機関との連携について

関係機関とは綿密な連携を取っている。具体的には、市の子育て支援関係部署、県の児童相談所、地域の保育所がある。また、大和市は外国籍の住民が多いので、国際化協会との連絡事例もある。

(2)連携のために工夫している点

信頼関係を築くことが重要であるので、密な連絡調整を心掛けている。

2 困難事例への対応事例と対応にあたって重視した点

(1)実際に対応した困難事例で適切な対応ができたと思う活動について

ひたすら寄り添うということはあるが、適切な対応であったかどうかというのは自分たちで総括し切れていない

事例もある。具体的には、以前にファミサポを利用しており、児童相談所等に保護されていた子どもや一定程度施設にいたお子さんたちが家庭に戻ってきた時に、ファミサポを再開して、児相や市と連携してファミサポが関わるといった事例がある

(2) 適切な対応を行うためのポイントや必要と考える体制や対応について

支援には時間がかかることを忘れていけないと思う。例えば 10 年前にサポートしていた人たちといまだに付き合っているというように、長いスパンで周りとの連携して、行政機関との連携プレーで支援し続けている。

3 困難事例や配慮が必要な家庭との向き合い方

(1) 困難事例に対して

寄り添い切れないうちがあるのだが、可能な限り寄り添うという姿勢が必要だと思う。

(2) 配慮が必要な家庭に対して

配慮が必要な家庭が地域で孤立し、関係性が切れてしまうことが一番怖いので、何だったらつながっているのかというのを探りながら活動する必要がある。

特色ある取組について

1 ファミサポとファミサポ以外の独自事業との役割分担について

(1) 連携を活かすための留意点や取組内容について

法人として、養育支援訪問事業、つどいの広場事業、ホームスタート事業を実施しており、必要があればファミサポ事業との連携を図るということを意識している。

(2) ファミサポと他事業との連携がうまくいった事例とうまくいったポイントについて

ホームスタート事業や、養育支援訪問事業はファミリー・サポート・センターに必要であれば依頼してくるような感じにはなるが、それも利用できればである。ホームスタート事業も、初めはどのような感じの方が訪問するのだろうかということでもちょっと警戒心を持っている方でも、ホームスタートに入られた後に、やはりファミリー・サポート・センターの利用もしやすくなっているような感じはする。

ファミサポの事業のあり方について

相互援助活動というのが基本になっていると思うので、依頼される方にも安心して、お母さん・お父さんだけではなくて他のおばちゃんとかにもお願いしていいのだよという気持ちを持ってもらうこと、提供会員も地域に貢献して、自分もお子さんをサポートすることで人助けになっているのだという実感を味わっていただくこと、それが間に入っとうまくできればいいなと思う。ベビーシッターではないということは必ずアピールするところである。

3. センター名：大垣市ファミリー・サポート・センター（岐阜県大垣市）

委託：NPO 法人くすくす

提供会員の確保について

1 確保が必要となった背景や課題

提供会員数は 133 人だが、実働は 30 人程度となっており、実働できる提供会員の不足を感じている。高齢化などに伴い、この 1 年間でだいぶ新しい会員の活動に変わりつつある状態である。昔からやっていた会員の数が 30 人の中で 3 分の 2 ぐらいの状態だと思う。

2 提供会員不足を補うためにどのような取り組みを実施したか。

センターが子育て支援拠点の中にあるということもあって、依頼会員の登録を行うときに両方会員への登録の働き掛けを現在行っている。また、年 3 回実施している養成講座の開催時に市の広報誌に案内を掲載してもらっている。

(1) 工夫した点

ホームページでの広報、チラシの配付、両方会員になっていただくための声かけなど、種を巻くイメージで進めている。

(2) 上記の取り組みで苦労した点とその対応について

両方会員に興味はあるけれども、やる自信はないという形で、現在はまだうまくつながっていない状態である。

(3) 結果について

①提供会員の数の増加について

辞める方もいるので、減少傾向にある。

②会員全体への効果や影響について

毎年の会員に対する意思確認を徹底することが出来ているので、現在は会員数が減少してしまっているが、実働できる会員を把握できている。これから少しずつ提供会員数を伸ばしていければと考えている。

3 確保を実現できたポイント

(1) 結果を出すために重要となったポイントについて

現在は、提供会員に対する意思確認を丁寧に行うこと、新しく入ってこられる方に対しても人数だけではなくきっちりと活動してくださる方、そして意思のある方が会員でいてくださるように関わりを継続している最中である。

4 今後の確保のための改善点と改善策

(1) 今後の目標や目指すところ、取り組みたいこと等

今やっていることを地道にやっていくしかないのかなと考えている。研修会を受けていただかないと活動してはいけないと私たちは決めているので、とにかく受講していただくことが大前提で声を掛けている。安全安心のためにそのように進めている。歩みは遅いが、安心してサポートしていただくための体制をつくりつつやっているので、これ以上変わりようがないというのが本当のところかと思う。

5 事業を行うにあたっての提供会員の重要性

(1) 会員が安心・安全に活動できるようアドバイザーと会員とのかかわりについて考えること

月に 1 回、報告書を提出しに来館していただくので、そのときに必ず直接お話しできる機会を設けてコミュニケーションを取っている。日常の連絡手段は、基本は電話だが、依頼会員は忙しい方が多くて、割とつながらないことが多いので、最近はメールでのやりとりも増えてきている。

また、年 1 回のフォローアップ研修と、年 1 回の依頼会員と提供会員の交流会がある。そのときに直接会員同士でお話ししていただける機会をつくっている。

困難事例への対応

1 困難事例の対応のための体制、連携先

(1) 関係機関と連携について

市の担当課、保健センター、法人が運営している地域子育て支援拠点・子育て世代包括支援センターの基本型等と連携をとっている。

(2) 連携のために工夫している点

困難事例の場合は子育て世代包括支援センターの方にナビゲートというか、包括支援センターと相談し、市の担当者と、他のサービスとの組み合わせなどを考えていく中で、ファミサポ利用ではない方は違うサービスにご案内していくという形をとっている。

2 困難事例への対応事例と対応にあたって重視した点

(1) 実際に対応した困難事例で適切な対応ができたと思う活動について

精神的に不安定なお母さんがいらして、依頼時の内容と実際に活動に入ったときの依頼内容が変わっている事例があった。例えば平日でいいよと言われていたのに、やはり土日に対応してほしいと気持ちが急に変わったり、預かりだけだと聞いていたのにやはり送迎もという感じで、活動が始まってから気持ちが不安定なために依頼内容が変わるということがあって、結局最初に紹介した提供会員では対応できなかったことはあった。そこで、アドバイザーから依頼会員のお母さんに丁寧な聞き取りを行い、対応可能な提供会員に引き継いでもらった。

(2) 適切な対応を行うためのポイントや必要と考える体制や対応について

センターの方針として、困難事例であってもアドバイザーが支援(提供会員として活動)することはしないようにしている。あくまでも会員相互の活動なので、そこはしっかり線引きをしている。

3 困難事例、配慮が必要な家庭との向き合い方

ファミサポ事業の定義が各市町によって曖昧ではないかと感じている。預かりと送迎は基本だと思うが、例えば私どもが悩んでいるのは、お母さんがいるところでの預かりはどこまで当該事業の領域なのかと悩むし、送迎も、田舎なので車を運転して行くにも結構距離があるので、どこまでの送迎ならいいのかということを考えている。また、夜遅くなったときに、時間を決めていたが守っていただけないお母さんがいらっしゃったときに、もうしないというわけにもいかなないので、どのように対応するのかとか、お子さんも大人から大人へ子どもをお渡しするが、お母さんが帰っていないところに子どもだけ置いていくのはどうかとか、いろいろと私どもも困る。

これは誰のためのサービスなのかということもいつも感じている。子どもの人権、子どもの育ちというところでは、物ではないので置いていくことはできないけれども、お母さんたちのニーズはそこにあったり、「子どもを家まで送っておいください」と言われて、では誰が鍵を開けてどこまで入っていくのかとか、サポーターがその後もすごく心配で何回も振り返ったり電話したくなるとか、提供会員の不安を私どもがずっと聞いているというのが現状なので、できるだけそういうサポートは減らしていつているが、果たしてそれがサービスとしていいのかどうかというのは私どももいつも葛藤している。

特色ある取組について

1 困難事例の対応のための体制、他事業との連携

当法人は、ファミサポより先に包括支援センターの基本型、ホームスタート事業をしていて、ファミサポとの連携も重要だと考えている。また、ファミサポ事業に意外と困難事例の依頼が来るということが分かり、ファミサポでは対応できない事例が多かったので、それをいかに他のサービスとうまく組み合わせることで、その方に少しでも安心していただけるかということに常に意識している。

大垣市は子育て日本一を目指している市なので、上記の活動を行っているのも、連携という形ではできている。それは NPO が一つの窓口をしていることのメリットである。保健センター、虐待対応、拠点の担当課、3つの行政機関が私どもに関わってくださり、そちらとうまく連携できていると思う。

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・センター事業のあり方について

預かりと送迎を充実させていきたいと思っている。また、会員の方々にはできるだけ安心して活動していただけるように持っていきたいと思っている。私どもは緊急サポートや病児をやっていないので、依頼会員からすると使い勝手が悪いかどうか、自分の親のように「明日来て」と言ってすぐ来てくれるわけではないけれども来てほしいというニーズにはなかなか応えられないでいるが、とにかく大垣市の施策の隙間を少しでもつくらないという中で、この事業は、とにかく助けてほしいというときにまず声を掛けていただける事業かなと思うので、やり続けられたらいいなと思っている。

4. センター名：加古川市ファミリーサポートセンター（兵庫県加古川市）
委託：一般社団法人 関西コミュニケーション・サポートセンター

提供会員の確保について

1 確保が必要となった背景や課題

現状、需要と供給はいいバランスにあるが、今後を見据え増やした方が良いと思っている。

2 提供会員が不足していった経緯や問題だった点

提供会員数は、新型コロナウイルスの影響で、周知を少し減らしているということもあるので、提供会員が現在増えていない理由は分かる。過去に一部の地域に依頼が重なり提供会員を増やす必要があると感じたことはある。

3 提供会員不足を補うためにどのような取り組みを実施したか。

以前、会報誌、全世帯に配布される市が発行する広報で提供会員の募集をしていて、1回の講習会参加者数が5～6人ぐらいだったので、受講者を増やさないと提供会員は増えないので、近隣のスーパーなどにチラシを置いたり、地域で開催されるお祭り等いろいろなイベントで呼び掛けてみたり、いろいろ手を打った。

(1)工夫した点

「提供会員募集」とか、「提供会員大募集」とか、「急募」などのタイトルで周知をしていたが、市民の方がこの事業に賛同してくださって、私もお手伝いしたいな！と思ってもらえるためのチラシにシフトした。まず目線を変えて提供会員というネーミングではなく「地域で子どものサポートをしていただける人」とか、「子育て地域サポーターになってみませんか」など、「これ何だろう」と思ってもらえるように、まず見る側の視点に変えた。

(2)上記の取り組みで苦労した点とその対応について

効果を考えてチラシを配るところである。配布する時期であったり、目に入るような所にあえて置いたり、チラシの内容を少しずつ修正するなどの試行錯誤をしてきた。

(3)結果について

①提供会員の数の増加について

継続的にチラシを配布する中で、3回目の配布後に講習会の受講者が増えた。(40人くらいの受講者)

②どのような良い結果があったか

1回目はさほど効果はなかったが、2回目、3回目、同じチラシで中身は少し変えるのだが、テイストは同じにし「これ、前も見たな」となるようにした。3回目配布後ぐらいのときに40人ほどに受講者が増えた。

③会員全体への効果・影響について

依頼会員の満足度もそうだが、提供会員もこの活動をして良かったと思ってもらえてこそ良い関係がお互いに築けるのだと考える。提供会員にもやってよかったと思ってもらえるように、まず職員の意識改善から始まり、同時に提供会員も「私、こんな活動していて久々に小さい子どもを預かったら、何か毎日楽しいわ」とか、「夫婦の会話が増えた」みたいなことをロコミで広げていってくださった気がする。

4 確保を実現できたポイント

(1)結果を出すために重要となったポイントについて

市の会報誌への掲載は開所当時から行っていたが、さらに回覧板を回してもらえるように市にお願いし担当課に尽力していただき、承認を得た点である。また、結果が出るまで2年ほど必要だった。継続的な取り組みも重要だと思う。

5 今後の確保のための改善点と改善策

(1)今後の目標や目指すところ、取り組みたいこと等

どちらのセンターも同じだと思うが、誰でもいいからサポーターになってほしいわけではなく、思いがある人を集めたい。年配の方がたくさん集まるシニアカレッジなどに募集をかけると、おそらく、提供会員としての数字は一気に獲得できるが、本当に依頼会員に寄り添ってもらえるようなサポートをしてくださる意識や気持ちにつなげていくための時間がすごくかかる。少しはお節介心がないとこの事業はできないのだが、お節介過ぎると後々のトラブルにもつながっていくので、その辺の意識改善を当センターは力を入れている。

(2)事業を行うにあたっての提供会員の重要性

会員が安心・安全に活動できるようアドバイザーと会員とのかかわりについて考えること

当事業に提供会員は必要不可欠だが、以前提供会員を増やし過ぎて、活動したいと希望する提供会員のモチベーションを保つのが課題となった時期があった。依頼数と提供会員の需要と供給のバランスがとても大切だと感じた。

また、『活動の質』を上げるためには提供会員さんの関わり方、考え方が重要と考え、研修にはコミュニケーション研修に力を入れて行っている。

困難事例への対応

1 困難事例の対応のための体制、連携先

(1) 関係機関と連携について

市の担当課、依頼会員の子どもが通う保育園。

(2) 連携のために工夫している点

定期的な連絡会を設けるのではなく、何かあればお互いに連絡をシェアしている。

2 困難事例への対応事例と対応にあたって重視した点

(1) 実際に対応した困難事例で適切な対応ができたと思う活動について

子どもが通う保育園から両親の虐待を疑う相談が市の担当課にあり、ファミサポとしても関わった事例がある。ファミサポとしては、両親の思い(願い)をしっかりと聞き取り、支援していく中で少しずつ親子関係の改善に努めた。

(2) 適切な対応を行うためのポイントや必要と考える体制や対応について

どんなご家庭もそうなのだが、お母さんが子どもと将来的にどういう形になりたいのかということを常に考えるようにしている。お母さんと子どもがどうやっていきたいのかというのを聞いた上で、それに向かうようなサポートを心がけている。

3 困難事例、配慮が必要な家庭との向き合い方

(1) 困難事例に対して

当センターは、子どもの特性に関しては、特性があるからといって活動できないわけではない。「安全基準」、「してもらいたサポート」は、年齢によって全然違う。2歳の男の子を預かるのと6年生の女の子を預かるのは全然違うし、保護者が望んでいるサポートが安全に行えるかどうかというのは、子ども一人一人に会わせてもらって、当センターが行っている研修で安全に行える活動かどうかを判断してつないでいる。また、課題のある依頼会員への支援は、市の担当課と連携を取りながら行っていくのだが、それぞれの課にもきついろいろな思いや方向性があるが、当センターでは、お母さんが子どもとの望む未来に視点をまず置いて考えるようにしている。

(2) 配慮が必要な家庭に対して

提供会員に登録していただくときに、専門性のスキルのある方、例えば児童デイに勤務経験がある、教員免許を持っていて特性の子を預かることができるなど、事前に全員にまず聞き取りをしている。そして、スキルを持っている方を把握し、活動にスキルが必要な時は有資格者の中から紹介している。

特色ある取組について

1 提供会員の確保における講習会の重要性

(1) 受講者を集めるための工夫

当センターでは、どの年代がどんな媒体から情報収集をしているのかを調査し市民の中で会員になってほしい世代は、回覧板を見ている人が多いので回覧板を加えることにした。

地域で、どの媒体に効果があるのかとか、キャッチフレーズも、実際どんなキャッチフレーズだったら行こうかな!と思うのかもかなり調査した。また、実際に提供会員になった人は何を見て来てくれたのかとか、どこポイントでこの門をくぐってくれたのかというのは、依頼会員も含めて全ての人に聞いている。

交流会のときも、地域の人で、他の地域ボランティア、保育ボランティアをしているがファミサポの門をくぐってくれない方に関しては何がハードルなのかなど、提供会員とお話する機会に情報の収集は心掛けている。

(2) 地域の子育て支援の重要性と会員のモチベーションの維持向上

市で一時保育を必要としている、例えば保護者が集まる PTA などの一時保育の場や、当市の子育て支援拠点(子育て広場)において育児ボランティアが必要な情報などを提供会員にお伝えし、提供会員さん達の活動の場が広がるようにしている、ファミサポの活動外での経験が力となり、ふぁみさぼ活動に活かされることも多く、また同時にファミサポの周知にもなっている。

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・センター事業のあり方について

親子の望む未来へのサポートでありたいと思っている。目の前の問題だけではなく、親子の未来への支援でありたい。当市では、保育園の担当課、幼稚園の担当課、小学校の担当課、いくつもの課に分かれており、保護者にとっては、生後より6年生まで一連の話が出来る所があって欲しいとの声をよく聞きます。当センターは生後6か月から6年生までのサポートを行うので、保護者がお子さんの成長過程での不安や悩みにより添える所でありたいと考えている。

5. センター名：ファミリー・サポート・センターくろめ（福岡県久留米市）

委託：NPO 法人ル・バトー

提供会員の確保について

1 確保が必要となった背景や課題

開設16年目となり、提供会員が高齢化している。また、高齢の提供会員でも働く人が増えていることもある。依頼会員はニーズが増加し、数が増え、依頼の内容が多様化している。

2 提供会員が不足していった経緯や問題だった点

・簡易な養成講座で登録できていたものが、24時間講習になり、提供会員の減少に対して増加が追いついていない。

・広報の問題もある。久留米市自体が昨年度から経費削減のため、広報紙への掲載が困難であるという事情があり、コロナ禍も相まって、ここ1-2年は受講者の確保が困難になっている。

3 提供会員不足を補うためにどのような取り組みを実施したか。

(1) 工夫した点

主任児童委員、民生委員、食育推進の協議会、社会福祉協議会などの団体へあいさつに行ったり、講演会などの場で案内している。

(2) 上記の取り組みで苦労した点とその対応について

しかしここ2年はコロナ禍において研修会などがなく、工夫が困難になっている。

(3) 結果について

①提供会員の数の増加について

コロナ禍において厳しい状況が続いている。

4 今後の確保のための改善点と改善策

(1) 今後の目標や目指すところ、取り組みたいこと等

提供会員を増やしていきたい気持ちはあるが、広報が難しい状況などもあり、あちこちにお願いしながら探っている状況である。

(2) 事業を行うにあたっての提供会員の重要性

会員が安心・安全に活動できるようアドバイザーと会員とのかかわりについて考えること

活動できるかたにはこまめにご連絡したり、催し物の案内や、ご本人に会いに行くということも計画的に行ってきたが、コロナ禍で困難になっている。

困難事例への対応

1 困難事例の対応のための体制、連携先

(1) 関係機関との連携について

・本年度から担当課が変わり、包括支援センターの役割を担うことも子育てサポートセンターが担当課になった。連携が強くなったと思う。

・保健師とのつながりで、精神疾患がある母親や障がいのある子どものサポートでファミサポが使えないかという問い合わせがある。障害福祉サービスで送迎サポートが利用できないことが多く、そのような問い合わせも多い。

2 困難事例への対応事例と対応にあたって重視した点

(1) 実際に対応した困難事例で適切な対応ができたと思う活動について

・久留米市では療育や通級など発達障がいのお子さんの利用が多い。母親に精神疾患がありお子さんに障がいがある家庭のサポートについて、提供会員との通学により地域の学校へ通えた事例がある。学校の説明会に提供会員3名、アドバイザー、保護者が同席し、通常学級の担任、支援学級の教員とともに通学について打ち合わせを行い通学が可能となった。

・困難事例が増えている。ファミサポで対応できないことも多く、市の担当課に確認したり、調べてもらうことで対応している。

特色ある取組について

1 多胎児支援とファミサポ事業の連携について

(1) 多胎妊産婦サポーター事業とファミサポ事業の連携の重要性

・久留米市では、多胎児支援の状況が特徴である。久留米市の多胎の産前産後サポート事業を、ツインズクラブという支援団体(20年前から運営)で受託し運営している。ツインズクラブの代表が、ファミサポのアドバイザーも兼ねている。また、久留米市ではエンゼル応援隊という産前産後ヘルパー(1時間500円)の仕組みもある。さらに、久留米市の多胎の新生児訪問に双子の先輩ママが2名1組で訪問するシステムを市と協働で実施している。ファミサポ、エンゼル応援隊(産前産後ヘルパー)、新生児訪問がうまく連携して運営しているという状況である。

・周知の状況として、久留米市の多胎は年22-23組産まれるが、そのうち9割が久留米病院か聖マリア病院で出産されるため、産前産後サポートが開始した当初は、多胎支援団体がプレパママ教室を病院で開催していた。現在はコロナ禍で、病院で教室は開催できていないが、希望者が2~3名集まれば、保健センター等教室を実施。ファミサポやエンゼル応援隊の紹介もしてもらっている。

・ファミサポにおける多胎児の預かりの位置づけとして、久留米市はシェルターなど、DV に特化した支援を手厚くしている。センター開所時からDV の講習を入れている。ファミサポを利用するということは何らかの困難があることが前提であるため、多胎児以外の困難ケースでも対応するし、多胎児についても養成講座のなかで触れられている。

(2) 多胎児支援事例における対応方法等について

・双子に加え三つ子を出産された事例がある。多胎児を一人ずつ退院させ、病院、市の担当者、保健師、虐待チームの市の窓口の職員、ツインズクラブ(兼ファミサポ)で連携して見守った。ファミサポ、産前産後サポートのほか、コロナ禍の食糧配布支援(久留米市)、生後6か月までのベビーシッター料金の補助(国)など、久留米市で使えるすべてのサポートのほか、子どもたちは昼間ひろばに遊びに来たり、無認可の保育所、託児所などを利用するなど、サポートをすべてつないで対応した。

→20年間の活動実績があるツインズクラブが核となり、多胎児支援が実施されている。ツインズクラブから複数の提供会員にも登録がある。子どもが幼稚園の年長や小学生になったかたなどに、ファミサポの養成講座の受講を依頼している。

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・センター事業のあり方について

地域住民がボランティアで関わるサービスになるが、市町や国の子育て支援事業が充実すればファミサポは必要がなくなるかもしれない。しかし、最後のセーフティネットのように、隙間をぬってできないところ、何か困った時に動けるサービスでありたいというのが感じているところである。どのような形になるかは、他のサービスとの関係で変化すると思うが、子育てに関しては、最後のセーフティネットのような役割が担えると良いかと思う。

6. センター名：沖縄市ファミリー・サポート・センター（沖縄県沖縄市）

委託：NPO 法人こども家庭リソースセンター沖縄

提供会員の確保について

1 確保が必要となった背景や課題

設立当初、依頼会員対提供会員は7対3ほどだったが、7-8年経過した時点で8対2ほどになり、ここ4-5年は 8.5 対 1.5 という実感である。ここ4-5年は提供会員がかなり不足している。

2 提供会員が不足していった経緯や問題だった点

依頼会員のニーズがあまりにも多い。また、提供会員の講習会についても以前は30-40名の応募があったが、最近では15-20名を集めるのに苦戦している。経済的な事情でどうしても働かなければならず、有償ボランティアというような費用をきちんといただけないことをするのに抵抗があるというのが、沖縄の現実かと思っている。

3 提供会員不足を補うためにどのような取り組みを実施したか。

(1) 工夫した点

- ・新聞にファミサポの紹介記事が掲載されたことも度々、隣の放送局「FM コザ」で提供会員募集した。
- ・母子推進員や民生・児童委員との連携、支援センター・児童館・子どもの居場所職員への説明会の開催

(2) 上記の取り組みで苦労した点とその対応について

・ファミサポ自体に対する評価は高い地域であると思うが、提供会員の増加には結びついていないと感じる。大変な内容に対し、有償ボランティアとして活動することへの抵抗感があるかもしれない。

(3) 結果について

・依頼会員の提供会員への登録について、働きかけできていなかったと思っている。今回行った講習会のうち、17名中7名が依頼会員であった。しかし、お互いに預かり合いをしようと友人同士で受講を行った4名がおり、今回が特別だと思う。実際に援助活動に結びつくかは別問題である。

4 今後の確保のための改善点と改善策

(1) 事業を行うにあたっての提供会員の重要性

会員が安心・安全に活動できるようアドバイザーと会員とのかかわりについて考えること

・提供会員の家族状況や活動範囲・特徴などを把握して無理のないような活動依頼ができ、継続できるようにすることが大事。理想とするアドバイザーは、依頼・提供会員の話が聞けることが大事。以前は保育士有資格者が採用基準であったが、それだけでは不十分。子育てソーシャルワーカーとして知識・技術を身につける学びの姿勢が求められる。親とのコミュニケーション力や他人との信頼関係を築く力を向上させたいと考えている。配慮の必要性があるサポート活動は、アドバイザーも活動場所に出かけて様子をみたり、時間外でも電話連絡できるようにしたり、報告書提出時に困りごとがなかったか？等の声かけをしている。

困難事例への対応

1 困難事例の対応のための体制、連携先

(1) 関係機関と連携について

あらゆる機関と協働で行っている。沖縄市で最初にできた子ども食堂にサポーターとして登録してもらっている。母子寡婦福祉連合会とも連携し、ファミサポを紹介している。そのほか、社会福祉協議会や学校のソーシャルワーカー、民生・児童委員、母子未来センターとも連携している。一番の特徴としてはハローワークやジョブカフェ事業との連携である。

2 困難事例への対応事例と対応にあたって重視した点

(1) 実際に対応した困難事例で適切な対応ができたと思う活動について

・沖縄市では困難事例が多くある。費用が払えないがサポートが必要という家庭が多く、NPO 法人として困難家庭に対する無料チケットによる支援を始めた。現在では、厚生労働省からひとり親家庭等支援事業による支援金と、沖縄市からの加算金により実施している。

・ファミサポはそこまで対応する事業ではないと思いつつも、見て見ぬふりができない現実があり、センターにファミサポ相談室をNPO 法人として11年前から設置している。

・ファミサポ相談室では、多胎児家庭・ひとり親家庭・国際結婚家庭・若年出産家庭等の相談がある。単に窓口を紹介するだけでは問題は解決しない。付き添いで専門相談につないだこともある。

3 困難事例、配慮が必要な家庭との向き合い方

現状では、配慮が必要な家庭への対応が、センターやアドバイザーの力量に委ねられている。子育て支援だけ

でなく、子どもと家庭に対するソーシャルワークという視点が必要だと考える。しかし、現状では体制が不十分である。想定外のニーズがあり、どうすればよいのか問われているのだと思う。ファミサポはその点を対応しなくても良い事業だとするなら、別途対応できる仕組みの事業が必要ではないか。

特色ある取組について

1 困難事例の対応のための体制づくり

- ・アドバイザーの育成について、ファミサポ相談室には臨床心理士を配置しているほか、医療アドバイザーなどもあるため、困り事について相談することが可能である。
- ・沖縄県ファミサポ連絡協議会を15年前に作り、県全体で情報共有をしているほか、アドバイザー研修事業も6年前から実施(厚生労働省予算)。内容については、発達障害、社会的養護関連など、一見するとファミサポから離れているようにも思われるが、社会情勢や子育て支援の仕組みなどを学んだり見学したりしている。
- ・委託先の NPO 法人の他事業スタッフが、ファミサポの活動も行っている。とりわけ宿泊などの大変な活動を担ってくれている。センター内預かりができることも特徴だが、コロナ禍で中止している。
- ・サブリーダー(10名)に対しては、活動の有無にかかわらず月 4,000 円をお支払いし、活動の中心的存在であるという特徴がある。

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・センター事業のあり方について

「小さなことを偉大なことのようにやっている私」の意見

ファミリーサポートセンター事業という子育て支援の隙間活動を通して沖縄県民の多様性を受け入れる奥深さを発見し、平和で幸せな未来社会を築くために私にできることはなにかを追求している。

沖縄市の多様で複雑で困難なニーズの多さは、出生率が高いという喜ばしい実態と核家族化の進行という社会情勢に起因している。若年出産家庭・ひとり親家庭・ステップファミリー・外国人(米軍人含む)家庭等の多さは多様な家庭形態や年間所得最下位という生活基盤の脆弱さが背後にあると考えられる。

子育て支援ニーズの隙間が広くて深いため、有償ボランティアという仕組みで対応するのは困難。

アドバイザーは子育てソーシャルワーカーの専門性が必要だが現実には「責任は重いが身分は軽い(低収入)」状況。

ファミサポの仕組みを現状維持した場合、別途新たな子育て支援施策を構築することが喫緊の課題となる。

沖縄市としては、一時保育や緊急預かり支援・親子サポートステーションの設立等の必要性が見えている。

「親子丸ごと支援」というコンセプトでゆいまーるの心根を活かした活動で沖縄の明日に貢献したい。