

第4章 ヒアリング調査

I 調査結果まとめ

今回のヒアリング調査を通じて、信頼関係の構築、講習会の充実、支え合い活動であることを重視するなど、すべてのセンターに共通する内容が浮かび上がる一方で、広報活動、活動場所のあり方、他機関との連携の状況などについては、多様なかたちが日々の運営のなかで築かれていることが明らかになった。そして、実施主体と実施される地域の特性に応じ、各々のセンターで日々築かれていく内容の多様さは、ファミサポ事業の特徴であると考えられる。

また、各センターの実態を捉える際には、実施主体が持つリソースやセンターを取り巻く地域社会のエコシステムのなかで捉えていく必要性がうかがえた。今回のヒアリング調査では、市区町村の直営をはじめ、ボランティアな活動から立ち上がった NPO 法人、社会的養護に関わる社会福祉法人、保育所を運営する社会福祉法人、地域コミュニティと密接に関わる社会福祉協議会など、それぞれ異なる実施主体にお話しをお伺いした。その結果、各々のセンターのアドバイザーは実施主体が持つリソースを最大限に生かしながら、なおかつ地域社会を舞台に、日々コーディネートを展開している実態が浮かび上がった。このような実態は、会員数、活動数、活動内容などのみに着目して捉えていては見過ごしてしまう部分であり、ファミサポ事業の今後を検討していく際には留意が必要であると考えられる。

1 提供会員の確保について

今回のヒアリング調査では、提供会員が増えている、提供会員より依頼会員が多い、提供会員の稼働率が増加しているなど、提供会員数の動向に特徴のあるセンターにお話しをお伺いした。一方で、いずれのセンターにおいても、提供会員の「数」を意識した工夫というよりも、提供会員の活動に対する理解や、実際の活動状況を確認しながら提供会員の「質」を意識した工夫が行われていた。このような状況からは、提供会員の確保について検討していく際には、提供会員の数のみでなくその内実に着目する必要性があると考えられる。

具体的な広報活動では、市区町村単位の広域の層に対する働きかけ（広報誌への掲載、チラシの工夫、SNS の活用など）とともに、より身近な層に働きかける工夫（人を介した紹介、自治会の集まりでの周知、ボランティアセンター職員からの紹介、依頼会員へ提供会員の登録を促すなど）が行われていた。とりわけ、身近な層に働きかける工夫は、センターのある市区町村の地域特性や実施主体が持つリソースが反映され多様であった。

また、多くのセンターで行われていた工夫として、提供会員の登録後、実際の活動につなげるためのアプローチがある。モチベーションの低下が生じないよう間を置かずに活動の依頼を行う、休眠状態の会員に対する電話での現状確認のほか、活動に不安を感じる会員に実際に活動を見学していただく、公共の場所での預かりを体験していただくなどのスモールステップを設ける工夫が行われており、効果がうかがえた。

さらに、提供会員の講習会についても工夫が行われていた。講習会の内容を魅力あるものに充実させる、スタンプカードにより達成感を得られる仕掛けのほか、託児付きの実施や開催曜日・時間の検討、近隣市町と連携することで不足分の講座を補うなど、受講しやすい環境づくりがさまざまな形で

試みられていた。このような講習会の工夫は、潜在的な提供会員の確保につながっている様子である。

2 他機関との連携について

今回のヒアリング調査では、行政との連携、ひろば（地域子育て支援拠点事業）との連携について特徴のあるセンターにお話しをお伺いした。

行政との連携について、複合的な困難を抱える家庭に対し、社会福祉協議会が運営するセンター、行政、小学校、民生委員・児童委員が連携しサポートを行う事例からは、社会福祉協議会と行政の関係を土台に、地域の関係機関も巻き込みながら生活支援が行われている実態が明らかになった。また、子育てグループから立ち上げられた NPO 法人が運営するセンターでは、行政や関係機関から困難を抱える家庭（産後うつ、保護者や子どもの障がいなど）の会員登録依頼が多く、保健師とともに会員登録やその後の見守りを行う様子が明らかになった。このような実態からは、困難を抱える家庭を地域で支援する体制の一つにファミサポ事業が組み込まれている様子がうかがえ、とりわけそのなかにおいて行政や関係機関との連携が重視されていることが分かる。

ひろばとの連携については、社会的養護に関わる社会福祉法人が、ファミサポ事業とともにひろば事業を運営するセンターにお話しをお伺いした。「手を差し伸べられる使いやすいファミサポにした」という想いから、ファミサポ事業の弱み（ニーズ把握と発信力）をひろば事業の強みが補っている様子がうかがえた。また、その背景には、ひろばスタッフがセンターを兼務していることやミーティングを通じた意思疎通などの工夫があった。

そのほか、センターが他機関や他事業と連携するにあたり、①情報共有の範囲と方法、②関係機関のファミサポ事業に対する理解が、共通の課題として生じていることが明らかになった点は重要である。①情報共有の範囲と方法については、すべてのセンターにおいて、他機関や他事業とどこまで、どのように情報共有を行っていくべきか模索しながら進められている状況であった。②関係機関のファミサポ事業に対する理解については、行政や関係機関においてファミサポ事業の活動内容や特質の理解不足があり、連携する際の障壁になっている状況があった。一方、センターによっては、家庭児童相談所職員、保健師、助産師、保育園長、赤ちゃん訪問員などの関係者に対しファミサポ事業の紹介を試みたところ、理解が深まり困難な依頼が減少するというエピソードが紹介された。このように、関係者の理解は連携に不可欠な要素であると考えられる。

3 会員の状況について

今回のヒアリング調査では、提供会員、依頼会員、両方会員に、詳しくお話をお伺いした。

提供会員となったきっかけとしては、身近な人（友人、実子、実子の習い事の先生）が依頼会員として利用していた様子を見ながら関心をもつようになったというエピソードが聞かれ、実際の様子を間近で見るとは、提供会員になるための障壁を取り除くことにつながる様子がうかがえた。また、活動を通じて、提供会員やその家族が依頼会員の子どもとのふれあいを楽しみ、ふれあいを通じた学びが生じるほか、提供会員が自身の子育てを振り返るきっかけにもなっていた。

依頼会員となったきっかけをお伺いすると、身近に頼れる預け先などがないなか会員登録を行ったというエピソードが聞かれ、差し迫った子育て環境から登録を行っている様子がうかがえた。一方、実際の利用を通じて、提供会員が身近な祖父母代わりとなり、子どもの特性に関する話を共有したり仕事の悩みを相談するなど、依頼会員にとって精神的な支えとなっているという声が数多く聞かれた。

継続的な利用のなかで、提供会員との関係性が少しずつ築かれていくことが分かる。

両方会員については、依頼会員であった経験から、預ける側の気持ちを察した関わりを行っているエピソードが聞かれた。利用する側にも活動する側にもなり得る両方会員の存在は、ファミサポ事業の「支え合い」の特徴を体現している。

以上のような会員の活動と会員間関係構築の背景には、アドバイザーによるきめ細やかなコーディネートがあった。いずれのセンターにおいても会員とのコミュニケーションを重要視し、会員と信頼関係を構築しながら、提供会員と依頼会員のマッチングを慎重に行っている。このようなアドバイザーのコーディネートがファミサポ事業を支えている様子がうかがえた。

Ⅱ 提供会員の確保が十分出来ているセンター

- | |
|--|
| 1. センター名：はなまきファミリー・サポート・センター（岩手県花巻市）
直営：花巻市 |
|--|

提供会員の確保について

1 確保のために実施した内容・工夫点

(1) 提供会員不足を補うためにどのような取組を実施したか

提供会員確保のために、花巻市全員の家庭に配られる市の広報で周知を行っている。また、ファミサポ会員向けの会報紙の中でも、会員募集を必ず掲載している。子どもが小学校を卒業する依頼会員などに、今度は預かる側になってもらえないかと、電話や手紙で一人ひとりをお願いしている。その中に「今までファミリー・サポート・センターにお世話になったので、今度は預かる側として登録してもいい」と言う方がいらっしゃる。その他にアドバイザーやサプリーダーが、「この方はもしかしたら会員になってくれるかもしれない」と思えば、一人ひとりに声掛けしている。

(2) 工夫した点

来所が難しい場合には、アドバイザーが直接自宅に申込書を届けたり、登録の説明に行ったりするなど、対面でコミュニケーションをとることを大事にしている。提供会員になる方のご自宅には、必ず訪問するようにしている。また、習い事の依頼が多くなっているが、同じ習い事に通っている友達同士の会員であれば、両方会員として登録を変更していただき、習い事の送迎をすることを提案したことがある。

(3) 苦労した点

両方会員の登録希望はあるが、まだ自分の子どもが小さく安全確保に不安があると感じる方には、援助ができるようになってから協力していただければ大丈夫と説明。また、提供会員への登録を希望される方には、本事業のねらいやあり方について、丁寧に説明をした。

2 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

草の根的な、一對一のコミュニケーションが、もっとも登録に結び付いていると感じている。たとえば、まだ援助会員になっていない方に、「こういう送迎の依頼があるのだが」という具体的な活動のイメージを提示して、援助会員になってもらうなど、個人的な声掛けを大事にしている。

3 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

会員の人数をただやみくもに増やすというのではなく、登録してくださった方に、うまく援助の依頼を結び付けるということが重要だと考えている。たとえば、援助会員として登録していただいても、地域的に援助依頼がなかったり、時間的に援助依頼と合わなかったりするとせっかく登録していただいた会員に申し訳ないため、どのようにすれば援助活動に結びつけられるかを考えている。会員登録をしていただいたが、援助がないまま時間がたってしまうと会員のモチベーションが下がってしまうと感じている。また、閉鎖的な場所での依頼が不安だという依頼会員や援助会員もいらっしゃる。コロナの影響でまだ実現していないが、市のこどもセンター内など、公の施設を利用して預かりを行っていただくなどの工夫を考えている。

4 事業を行うにあたっての提供会員の位置づけ

(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をどのように考えているか

一番は会員とのコミュニケーションである。お互いの信頼関係を築くことによって、スムーズな援助活動の調整ができる。細かいことではあるが、いろいろな問題が出てくることがあったときに、会員とアドバイザーの信頼関係があることによって、言いづらいことも言えたり、分かっていたりすることがすごく多い。例えば報告書を出していただいたときも、ただそれを受け取るだけではなくて、日常的な会話をしながら、その会員の特性をつかんだり、会員とのコミュニケーションをとるなどしている。

困難事例への対応について

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

市保健センター、保健師、家庭相談員、社会福祉センター、療育センター、市の福祉関係部署、市の子ども関係施設や学校、養育支援訪問事業のケース検討会などと連携をとっている。母親の心の病や、ひとり親家庭、低所得者、障害児者への支援など、行っている。

(2) 連携のために工夫している点

市の直営ということで、ファミサポ会員以外のケースについても、センターの方から関わる機会を得ている。

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

低所得者や障がいを持つ家庭に関しては、他機関と連携し、ケース検討会議を行った。情報共有することでそのような家庭に対しても対応することができた。

(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

金銭問題は福祉課が担当、障がいに関しては養育センターの先生が担当ということで、様々な担当部署が力を合わせてケース検討会議を進めてきた。

ケース検討会議が終了した後も、定期的にファミサポ利用の状況を共有することとし、アフターフォローができている。また、このようなケースの場合は、依頼会員から依頼がなくとも、「最近困っていることはないか」など、ニーズの掘り起こしも行うようにしている。また、提供会員の話から、援助会員の困り感をお聞きすることにつながることもある。その際、提供会員と援助会員の間をとりもつように、アドバイザーが間に入っている。

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

(2) 配慮が必要な家庭に対して

(1)(2)市の直営を生かし、関係機関と連携を取りながら、アドバイザーだけではなく、いろいろなところと情報を共有して、援助調整を行っていているというところが、花巻市の強みである。また提供会員の人間性もすばらしく、大変な援助活動に対しても、「楽しく援助活動をさせていただいています。」という会員がほとんど。アドバイザーが会員のモチベーションを引き上げているというよりも、提供会員の人柄や、「本当に援助していることが楽しいのよ。」と言ってくれる会員の気持ちを、大事にしていかなければいけないと感じている。

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

習い事をさせている家庭からの送迎のニーズが増えているが、本当にファミサポの援助が必要な家庭への支援ができているかどうか、考えることがある。習い事の送迎はファミサポで必要な支援なのか？等、今後考えていく必要があるのではないかな。

《提供会員確保》

2. センター名：おおだファミリーサポートセンター（島根県大田市）

委託：社会福祉法人大田保育センター

提供会員の確保について

1 確保のために実施した内容・工夫点

(1) 提供会員不足を補うためにどのような取組を実施したか

保育園を2園運営する社会福祉法人が3年半前から委託を受けている。同法人では地域貢献の一貫として大田子育て支援センターも委託を受けている。委託を受けた段階では会員が整理されており会員が十数名ほどであったが、委託時には保育士の提供会員登録のほか、市内の認可保育園 15 園ほどにファミサポ事業の説明をしたところ、園長退職者やその配偶者などの登録があり1～2年目に提供会員が増えた。その後は民生委員協議会や人とのつながりにより、年数名の提供会員登録がある。そのほか、市の広報に年1回活動紹介を掲載、月1回大田市子育て情報という担当課が発行するA4・1枚のリーフレットに掲載し、保育園、図書館、小児科などに配布している。

(2) 工夫した点

市内の認可保育園に一生懸命声かけを行った。

(3) 苦勞した点

特になし。

2 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

保育園を運営する社会福祉法人が委託を受けており、センターの事務所が保育園内にあるという環境や保育関係者のネットワークが活かされているという点がある。小さいまちであるため、人のつながりも強い。

3 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

特段事業拡大のようなことは考えていないが、今後10年ほどの長期的なビジョンを考えた際に、現在の提供会員が高齢になり、その活動を引き継いでいけるかという懸念はある。

4 事業を行うにあたっての提供会員の位置づけ

(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をどのように考えているか

保育園の一角に入るセンターの事務所内に、かつて一時預かりとして使用していた部屋があり、提供会員の活動を行うために利用している。大田市の中心部に位置し、利用会員もアクセスしやすい。同場所で活動を行う際にはアドバイザーが関わる機会を設け、提供会員に安心してもらえるようにしている。

新規の利用の際にはアドバイザーが送迎や預かりを経験し、提供会員が援助活動を行う際のアドバイスにつなげている。

困難事例への対応について

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

委託を受けた際に、市内の認可保育園にファミサポ事業を周知したため、保育園で困っている保護者を見た園の園長がファミサポ事業の利用を紹介するケースが多くある。ファミサポ事業の担当課と綿密に確認しながら対応している。

(2) 連携のために工夫している点

ファミサポ事業の担当課との報告・連絡・相談を丁寧に行っている。

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

当初小学生までを対象としていたが、自閉症の子どもの預かりについて中学生まで利用したいという要望があった際、すぐに担当課と相談を行い中学生まで利用できるようにした。保健師を通じて情報が十分でないままセンターにつながるケースがある。

(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

自閉症の子どもの預かりには、障害者施設に勤める提供会員のかたをできるだけマッチングしたり配慮してい

る。困難を抱える家庭ほど家庭に立ち入ってほしくないと思われるため、あまり踏み込まない付き合いが良いと考えている。

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

(2) 配慮が必要な家庭に対して

(1) (2)ファミサポ事業を行いながら、家庭に立ち入っていくというよりも、距離感を図りながら、ポイントをつかむということが大事であると感じる。

特色ある取組について

子どもの対応に慣れている保育士の提供会員がいることは強み。利用会員のなかには、保育士の資格をもっている提供会員が安心感につながることがある。

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

大田市の場合、保育園を運営する社会福祉法人が委託を受け、センターの事務所も保育園内の一室にあるという環境が恵まれていると感じる。委託であっても、行政が手放しでお願いするというのではなく連携を取ることが必要であり、公的機関とのつながりが、提供会員が安心して活動できることにつながると考える。安易なネット検索で安価な一時預かりとして利用されようとする利用会員もいるため、本当に必要な人に届いているかということが気になる。提供会員のボランティア精神がつながる援助活動を行っていくということがポイントだと思う。

《提供会員確保》

3. センター名：美浦村ファミリー・サポート・センター（茨城県美浦村）

直営：美浦村健康増進課

提供会員の確保について

1 確保のために実施した内容・工夫点

(1) 提供会員不足を補うためにどのような取組を実施したか

村内のあらゆる場所にチラシの配付したことに加えて、ホームページでの広報、広報誌での広報等を行った。また、人づてに紹介依頼等を行った。

(2) 工夫した点

小さい自治体の強みを生かして、ネットワークを駆使して、人を紹介していただいた。例えば、保育士資格がある方とか、子どもの預かり経験のある方等を、まず「いませんか？」ということでお話を聞いたり、「いい人いませんか？ 困ってるんです。誰か紹介してください」と、いろいろなところに行ってお話を聞いて回った。

ボランティア団体の会議とか民生委員さんの会議等に参加させていただいて、「こういう事業だが、今こういった案件の人が足りない」ということで、お話を聞いて回ったこともあった。実際のところは、広くお話をすると反応がよくなくて、反応があるのは個別に対応したケースで、人づてに紹介されて来てくださる方の方が、実際に対応していただいている。

(3) 苦労した点

当初、チラシをホームページや広報誌、それから地域の貼れる場所、スーパー、学校、コンビニ、公共施設、村内にある病院、保育所、幼稚園、児童館、公園の掲示板等、とにかくありとあらゆるところに貼らせていただいたが、実際のところ、紙ベースではなかなか反応がなくて、苦戦をしたところはある。今は本当に最小限の場所にしか貼っていない状態である。

2 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

一般の方は、どうしても子どもを預かるにあたって不安がすごく大きいので、安心して活動してもらうために、不安を聞きつつ、具体的なニーズ、例えば夕方の送迎の仕事だとか、それから保育所が終わった後の、お母さんが帰るまでの時間をおうちで見たいとか、具体的な形でお伝えしたりした。また、不安であれば、その不安な状況を極力解消するために、実際に他の方がやってもらっているのを見ていただいたりとか、支援センターの方に来ていただいてお子さんたちと触れ合う時間を多く作ったりさせていただいて、急に無理な仕事をお願いしないような形にしている。

3 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、活動している提供会員の方たちに、とにかく疲弊しないで長く続けてもらえるように、よく観察をして上手に調整をしていきたいと考えている。また、提供会員の高齢化だったりとか、若い提供会員はまとまった仕事の方に皆さん移っていってしまうので、新規の人材確保は今後も継続していかなければならないと思うが、「楽しく、やりがいのある仕事ですよ」ということを今後も PR を強化していきたい。地域の多様な人材を、子育てに限らず、国際交流や読み聞かせ等、それぞれの強みを生かしていただけるような仕事だということを、強く PR をして、うまく人材を生かしていけるような場でありたいと思っている。

4 事業を行うにあたっての提供会員の位置づけ

(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をどのように考えているか

コロナ前までは、子育て支援センターの企画を手伝ってもらいながら提供会員に集まってもらい交流の機会を作っていた。例えば、夏祭りの準備等を通して交流をもらい、なおかつ利用してもらいようなお母さんたち（依頼会員）にも接していただいて、利用のための PR にさせていただいている。

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

センターが行政直営で健康増進課に所属している。健康増進課には保健センターも所管しており、センターとのつながりが密になっている。

(2)連携のために工夫している点

同じ課に所属しているので、常に情報共有をしたりとか、お互いの事業の支援をし合ったり、行き来があり、子どもたちの情報を密にさせてもらっている。子育て支援センターが子育て広場の他に、ファミリー・サポート、利用者支援事業を実施しているので、相互に密に連携している。

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

障がいがあるお子さんで、多動でとても動きが激しいお子さんだったので、どういった態勢を取ったらこのお子さんに対応ができるか非常勤で関わっていただいている臨床心理士(公認心理士でもある)の先生に相談をして、障害のあるお子さんに関して担当ができそうな方で集まって勉強会をさせていただいた。その中で、「できる範囲で無理なくやりましょう」ということになり少しずつ子育て支援センター内で安全を確保しながらやらせていただいたことがあった。

(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

それほど大きな形で会合を開くわけではないのだが、複数の提供会員が活動していく中で、適宜、臨床心理士(公認心理士でもある)先生に相談できるタイミングで集まっていた。提供会員とアドバイザーの5人ぐらいで集まって打ち合わせをするような形で、「何度か実際に預かってみたが、こういう問題点があった」ということで、改善を重ねていったことが良かったと思う。

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

(2) 配慮が必要な家庭に対して

(1)(2)行政直営のセンターであり、保健センターや子育て支援センター等が同じ組織内にあることを活かして、対応できることが多くあると感じている。

4 今後の目標や目指すところ、取り組みたいこと

なし

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

既存の保育の施設、幼稚園、保育所では対応しきれないようなニーズに対応できているというところで、きめ細やかな対応ができる、地域の課題解決ができるものだと思っている。ファミサポを利用することによって、お母さんたちに余裕ができ、子どもたちに余裕のある対応ができたり、親子関係がうまくいっている例があると思っている。

《提供会員確保》

4. センター名：川俣町ファミリー・サポート・センター（福島県川俣町）

補助：NPO 法人コミュニティちゃばたけ

提供会員の確保について

1 確保のために実施した内容・工夫点

(1) 提供会員不足を補うためにどのような取組を実施したか

定期的に女性労働協会で示される講習会を実施することで、提供会員を増やしている。他市町と連携し、川俣町で 24 時間講習を満たせない際は二本松市や本宮市の講習会に参加してもらい、可能な限りその年度内で受講を修了してもらえようとしている。フォローを行い確実に最後まで修了してもらえようとしている。他市町の講習会情報はその都度送ってもらえようとしている。また、講習会の焦点を特に 5-6 歳のお子さんをもつ母親が受けられるような時間帯（お子さんが幼稚園の時間帯）に開催するようになっている。お子さんが幼稚園から小学校に通うようになった際に、時間が空き提供会員を行ってもらえることがある。

(2) 工夫した点

講習会は、町の専門職（幼稚園教諭、保育士、栄養士、保健師、子育て支援課など）にも講師を依頼している。

(3) 苦労した点

緊急サポートネットワークの事業から開始したため、その当時の提供会員の高齢化や、提供会員のうち稼働率は3分の1ぐらいであるという課題はあるが、講習会の開催方法を工夫し若い世代の提供会員を増やしている。

講習会を修了者のうち、実際に提供会員に登録し活動を行える人は2割ぐらいであるため、関心をもって修了された修了者への働きかけが課題になっている。

2 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

若い世代の提供会員が講習会を受けやすくするため、お子さんの託児を無料で実施している。講習会を受講するという選択肢が広がっているように感じる。

3 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

提供会員からの口コミによるお誘いが効果が高いことを実感している。講習会の内容などを理解したうえで声かけいただけるため、口コミで来られるかたは大切にしたい。

利用会員と提供会員の交流を図るために「ファミサポひろば」という交流会を行い、餅つき大会や流しそうめんなどの体験を提供している。このような交流も大切にしたい。

センターの事務所が入る建物内のほか、「川俣町子どもの屋内運動場」内にある「ファミサポのへや」での預かりを実施しており、公共スペースでの預かりはニーズが高いと感じる。

4 事業を行うにあたっての提供会員の位置づけ

(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をどのように考えているか

アドバイザーは利用会員と提供会員を結びつける役目として大切であると考えている。

活動前のワンコールを大切にしている。提供会員は、家を出る前など活動に入る際に必ず事務所にワンコールを行うことにしている。ワンコールを受けた事務所も、お願いしますという気持ちで対応する。活動を終えた際にも、終わりましたという連絡を携帯電話を利用して行うことで、提供会員とアドバイザーのつながりを感じられると思っている。

「365 日対応」をモットーとして掲げている。1 台の携帯電話をアドバイザー 2 名、理事長、副理事長、役員の 5 人で、常に誰かが対応できるようにしている。

困難事例への対応について

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

障がい児の預かりに関しては、デイサービスなどの指導員と話し合いを行い、気を付ける必要があることについて助言をいただいている。

(2)連携のために工夫している点

記載なし

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

(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

(1)(2) 支援学校に通学しているお子さんの送迎援助を長期間実施した。高校に入ってから支援学校のバス通学になったが、付き添う形で援助を継続している。

発達障害を抱えるお子さんの預かりについては、慣れるまでの間、提供会員とアドバイザーの二人体制で対応を行った。長時間になる預かりの場合には、前半と後半を別の提供会員に依頼するなどして、一人の提供会員に負担が偏らないようにしている。このような預かりの場合には、保護者を含めた話し合いを常に行い、状況を把握しながら提供会員任せにならないように対応している。

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

(2)配慮が必要な家庭に対して

(1)(2)ファミサポ事業にとって、お母さんの支援が大切であると考えている、これまで事故等は生じていないが、困難な事例の程度によっては、事業の委託元である子育て支援課などの行政に相談しながら進める必要があると思っている。

特色ある取組について

小さな町で発展してきた NPO 法人が、他の事業とあわせてファミサポの委託を受けている。地域のいろいろな困ったということに対応して活動が広がってきた。地域の子育て家庭が頼れる先として貴重な存在になっている。

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

いろいろな形での預かりが増えており、最近は短時間の「ちょい預かり」のような形も多くなっている。また、NPO 法人では、子育て支援サポーターの派遣事業や高齢者支援も行っており、ヤングケアラーの家庭への対応などファミサポの枠にとどまらない包括的なニーズへの対応の必要性を感じる。ファミサポとのすみ分けは行っているが、ファミサポを取り巻く社会情勢の変化も感じている。

《提供会員確保》

5. センター名：高島市ファミリーサポートセンターたすけあい高島（滋賀県高島市）

補助：NPO 法人元気な仲間

提供会員の確保について

1 確保のために実施した内容・工夫点

(1) 提供会員不足を補うためにどのような取組を実施したか

本事業以前に、NPO 法人元気な仲間が運営する生活支援有償ボランティア「たすけあい高島」の活動があり、そこにあった預かり支援が抜き出された特殊な形態で、たすけあい高島の会員も力を発揮してくれている。よって、たすけあい高島の会員で、ファミサポ事業の具体的な依頼をご説明してファミサポ事業の会員に移行してくださる方がいる。NPO とファミサポ事業の両方の会員になって、臨機応変にサポートしてくださる方もいる。

(2) 工夫した点

ファミサポ事務局のあるNPOの拠点で「PLUS♥HOME」という会員交流会を兼ねた取り組みを実施している。それは、実家のような居心地のいい空間を作って、そこに子育て中の方はどどん子どもを連れて遊びに来てもらう取り組み。ワークショップや講座と、会員交流会を合体して行っている。たすけあい高島の活動は、ご年配の方から一般の現役のママ世代の方まで一緒に一つの空間にいて、みんな持ちつ持たれつで助け合うという考えで実践している中に、たまたま子育て支援はファミサポとして特化されている構造だ。ファミサポとNPO「たすけあい高島」の活動の全体として、子育てだけではなく、高齢で困っている方も、みんな「順繰りで支え合う」という理念を基盤としている。

- ・スタンプカードを作っていて、9項目24時間終了するまで、参加したらスタンプを押し、達成感が見える化している。講座の作り方も工夫していて、例えば「安全」の項目といっても、リスクマネジメントの観点で考えると、例えばチャイルドシートの講座、心肺蘇生の講座、ヒヤリ・ハットの講座、防災の講座など、たくさん準備しているので、受講者も興味をもって参加してくれている。

2 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

- ・Instagram や Twitter などの SNS での情報提供等も、提供会員確保の成功につながっている。公式 LINE で、講座の広報などを行っている。SNS でインパクトのあるキャッチコピー（例えば「ご飯男子を育てる」など）の講座チラシを送る努力もしている。ときにはダイレクトに LINE で、参加してほしい会員に講座のお知らせの連絡を入れることもある。
- ・講座を6週間連続で実施すると、都合がつかない場合があるので、1回1回の講座を個性的で楽しい内容に工夫し、連続でなくとも、興味をもって参加してくれる人が増え、結果的に受講率上昇につながっている。
- ・提供会員の年齢層によっても、受け取り方は違って、50代、60代、70代の方は電話で誘った方が効果的だが、20代、30代の若い方は、SNS でインパクトのあるビジュアルで引付けるチラシで発信すると反応が良い。アドバイザーが、デザイン業界出身であり、講座などの募集の発信の仕方が、受け手のことをよく考えており、工夫満載である。
- ・くるくる市といって子ども用品をリユースするイベントに参加して、ファミサポ事業を認知してもらい、会員となる方も増えている。
- ・NPO の拠点で預かり場所を提供するようになったおかげで、提供会員が自分の家を片付けなくても、すぐに預かりをすることができるようになり、活動につながりやすくなった。

3 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

上記で述べた、SNS ができる方とできない方、それぞれに向けた広報の工夫を継続していきたい。公式LINE もフリーだったのが来年で有料になる部分もあるらしく、その見直しもどうするか考えたい。

4 事業を行うにあたっての提供会員の位置づけ

(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をどのように考えているか

「確保をできたポイント」で述べたことと同じであるが、「大家族」のイメージで実践を行っている。提供会員も、依頼会員も、サービスの提供者、受益者というよりも、「順繰りで支えあう」大家族として仲良くやっていきたいという気持ちが強い。その大家族の輪の中に、アドバイザーや、事務局がある、というイメージがある。講座の講

師(看護師)の方も、わが子を連れてきて、ご自分のお子さんの発熱体験や病気の時の処置の事など困ったことや失敗談もお母さん目線でリアルにお話して下さった。米粉のパンの講師は、パンを焼きながら、アレルギー対応の話をしてくださる。このような食べる系の講座は大人気である。講師の子どもの様子も温かく見守りあいながら、ファミサポに関わる人すべてが、支えあう関係づくりを大事にしている。

困難事例への対応について

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

困難なケースは、基本的に、行政からの紹介で来られるので、あらゆる部署と連携をとっている。その意味で、行政からも信頼を得ている。困難なケースが、自分から、ファミサポ利用に来ることはあまりない。

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

(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

生活保護世帯の方で、地方なので車がないと保育園に送迎できないため、半年ほど送迎などの支援を継続した事例がある。毎日のことなので、提供会員を何人もお願いして、チャイルドシートを、くるくる市で調達した分と、会員さんに呼びかけして借用させてもらった分で5個ぐらい確保し、提供会員に貸し出して、支えていった。他にも、ひとり親で、複数の年子を抱えて、さらに出産という時に、提供会員で支えた事例もある。さらに、親が精神的に不安定で、祖父母宅にも預けられず、学童も使えない年齢の小学生を、ファミサポ事務所で預かっていた時期もあった。経済的に困難な家庭は、行政からの補助がある。提供会員は、依頼会員の個人情報には知らないでも、「困ったケースに対してみんなで助けるのが当たり前」という気持ちで、支えてくれる。

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

(2) 配慮が必要な家庭に対して

基本的に、「困っていること」について、垣根はないので、可能な限り、すべてを支えようと思っている。諸事情を聞いていなくても「そんなの困っているなら、行ってあげたらいい」という感じでやったださる会員の方が多い。ただ、個人情報の共有はできないので、支援をしていて、だんだんと状況がわかってきて、先に聞いておけばよかった、ということがある。状況によっては、重いケースについては、アドバイザーや事務局メンバーだけで、対応することもある。

4 特色ある取組について

(1) (2)・高島市は、子どもが少ない地域なので、活動件数も少ないし、ほかの団体と比較すると、余裕があるのだろうと思う。提供会員同士も、部活動のようなイメージで、「次はクラフトの講座をしよう」など、相互にかかわりあって、楽しんでくれている。

- ・困難ケースであればあるほど、マッチングについて悩む。しかし、提供会員は、子育て経験者が多く、アドバイザーが思う以上に、度量の大きい人が多く、関係を深めていってくださる。アドバイザーの方が教えられることが多い。

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

ファミサポだけで、地域の困りごとが解決するわけではない。たすけあい高島の生活支援や、あるいはいろいろな地域の団体と一緒に、トータルに支えていく必要がある。いろいろな部署や機関、団体や人々と連携して、地域全体で支えあう構造を作っていきたいと思っている。困難なケースになればなるほど、個人情報の共有があれば、もう少し丁寧に支援ができたのと思う時があれば、一般市民に個人情報を共有できないというジレンマもある。この点は、課題だと感じる。「困っていること」については、なんでも助けたいが、助けることが本当に親子のためになるのか、あるいは、そんなことは考えずに、書類が整っているの、親子のためにならないと思っても支援を続ければいいのか、この両極で悩むことがある。

《提供会員確保》

6. センター名：新宿区ファミリー・サポート・センター（東京都新宿区）

委託：社会福祉法人新宿区社会福祉協議会

提供会員の確保について

1 確保のために実施した内容・工夫点

(1) 提供会員不足を補うためにどのような取組を実施したか

(2) 工夫した点

- ・新宿区の広報に年3回、利用会員の登録説明会、提供会員の講習会を一緒に掲載している。
- ・区および町会の掲示板へのチラシ掲示のほか、区施設に所管課を通じてチラシを掲示している。複数の掲示板で繰り返し目にするということは大切であり、効果があるように思う。
- ・区内10ブロックの町会連合会の会合に、社協の地区担当職員とともにアドバイザーが参加し周知している。時期は提供会員講習前の5月である。町会連合会の側から社協との連携強化を呼びかけられ、社協の地区担当職員が毎月の会合に参加するようになった。この機会を利用している。
- ・区内6か所にある社協のボランティアコーナー職員にファミサポの説明を行い、コーナーに来所するボランティア希望者にファミサポ活動を紹介している。職員が直接話をすることで人柄も把握したうえで活動を紹介するため、効果があると感じる。

(3) 苦労した点

町会の掲示板へのチラシ掲示はとても良いPRになるが、町会ごとに掲示板数が異なっていたり、町会連合会の会合が非開催の場合には町会長宛に送付するなどの手続きが必要であり作業量が多い。

2 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

- ・稼働率の上昇について、提供会員の掘り起こしが影響していると考えられる。
講習会修了後の活動につながっていない方や、活動を休止している提供会員に対して、現状確認の電話を行ってきた。時折電話をすることは効果があると感じる。アドバイザーが代わっていることもお伝えできるとともに、提供会員との距離が近くなるように思う。また、久しぶりに活動を行う提供会員に対しては、差し支えなければ事前打ち合わせに立ち会わせてほしいという声掛けもしている。提供会員にそのような声掛けは喜んでいただけており、稼働率の上昇につながっているかもしれない。

3 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

- ・区内で提供会員の少ない地域があるため、そのような地域で提供会員が確保できるようにしたい。
- ・過去2年間行えていなかった現況確認の用紙を提供会員に配布し、新たに活動できる状況や日々の活動で感じる不安など、提供会員の想いを汲み取っていきけるようにしたい。

4 事業を行うにあたっての提供会員の位置づけ

(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をどのように考えているか

毎月の報告書を送付いただく際、一筆箋の手紙を同封いただくことがあり、中には不安や想いを記入されていることがある。そのような場合、提供会員にすぐに電話をし、直接話すようにしている。提供会員の不安を解消したり、依頼会員に伝えづらいことがあれば、アドバイザーから伝えたり、と橋渡しすることを心がけている。

提供会員向けのステップアップ研修の際に、雑談などのなかで想いをお伺いすることも行っている。

事前打ち合わせの際には、新しい提供会員はもちろんのこと、ベテランの提供会員でも難しい依頼の場合には立ち会うようにしている。ベテランの提供会員であっても、様子をお互いに確認する機会は大切であると感じる。

困難事例への対応について

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

保健センター、子ども家庭支援センター、児童相談所などと連携を取っている。

区内5か所に子ども家庭支援センターがあり、依頼会員の登録説明会の会場としても使用している。その

ため、職員と顔の見える関係になっておりファミサポの利用について相談を受けることもある。子ども家庭支援センターからさまざまな依頼の相談が来ることが多い。

(2) 連携のために工夫している点

ファミサポ事業の担当課との報告・連絡・相談を丁寧に行っている。

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

第一子(自閉傾向)と第二子(肺機能障害)の家庭で、第一子の療育時に第二子の一時預かりを行うという事例があった。父親の協力が得られず、義母の訪問はあるものの母親を責める傾向にあり、ストレスを感じている状況であった。保健師と一緒に依頼会員の登録に伺い、提供会員を探したところ、保育士の資格を有し状況に理解のある提供会員が見つかり、安心した活動が行われた事例がある。

(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

第一子が発達支援センターを利用しており、同センターとファミサポも深く関わりがあるため、情報共有をしながら進められたことのほか、依頼会員と提供会員の信頼関係が早期の段階で築かれたことが大きかったと感じる。

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

(2) 配慮が必要な家庭に対して

(1) (2) ステップアップ研修において、特性のあるお子さんの関わりに関する講座を取り入れている。発達支援センターの職員が講師だが、特性の話だけではなく病名で括るのではなく一人一人を見ることの大切さも話されるため、提供会員はそのような理解をされているのではないかと感じる。

提供会員は特に感じていなかったが、依頼会員が子どもの特性について悩んでおり、周りの勧めもあり支援学級に移ったが子どもも依頼会員も納得していないという相談を提供会員に行ったというエピソードがステップアップ研修で共有された。そのようなモヤモヤとした気持ちを受け止め寄り添うことができるのが、専門職ではないファミサポの提供会員の意義であると講師がコメントをされた。ファミサポの役割を言い表しているように思う。

特色ある取組について

◆ 久しぶりの活動の際のフォローについて

活動に3、4年のブランクが開いてしまった場合には、新しい利用の手引きをお渡しし、個別に説明しながら活動のフォローをする。事前打ち合わせにも立ち合い、無理なく活動を再開してもらえるようにしている。

◆ 大学生の関わりについて

母親が提供会員を行っており、その娘さんや息子さんが大学生の際に提供会員として活動される例がある。ただし、大学生の場合には活動期間が限られてしまう。

◆ 都心部の提供会員の様子について

子育てが一段落した40歳代後半から50歳代の登録が多い。高齢者の希望も多く、社協が運営するボランティアセンターを通じて70歳代後半から80歳代の希望もあるが、ボランティアセンターの職員がファミサポとは別のボランティアにつなぐ形で対応している。活動内容では保育所への送迎や一時預かりが中心だが、低年齢の子どもの習い事への送迎(英語やインターナショナル関係)が増加している。また、育休が整備されていながらも仕事の都合で取得できないというかたに対するサポートも多い。

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

地域のなかでの相互援助活動というところを大切に、伝えていきたいと考えている。登録時には安価なベビーシッターであるという認識で来られる方もおられるため、そうではないということを丁寧に伝えるようにしている。ファミサポありきで習い事を始められる依頼会員には、あくまでもファミサポは家庭のできない部分を補完するものであるという点を伝えていかなければならないと感じる。

提供会員が充実感をもって活動していただけるように、提供会員の気持ちに寄り添い、相互援助活動であるという点を大切にしたい。コロナ禍において紙面交流を目的としたアンケートを行ったところ、地域のなかで会員同士がつながり、提供会員と地域の祖父母のような信頼関係が築かれている例や、卒園・転居後も続いている関係性があることが分かった。そのような活動をめざしたいし、伝えていきたい。