

Ⅱ センター向け事例紹介

1. はなまきファミリー・サポート・センター

(直営：花巻市)

アドバイザーと会員間の信頼関係は丁寧なコミュニケーションにより生まれる

平成13年設立。花巻市のこども課で運営している「こどもセンター」の中にあり、保護者とお子さんが遊びにくる場所でもある。人柄が温かく、楽しんで援助活動をしてくださる提供会員が多く、ファミサポの支えになっている。

◆ 提供会員の確保について

確保のために実施した内容・工夫点

■ 全戸配布の市の広報と会報紙で広報

- ・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う。
- ・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。

■ 一人ひとりへの丁寧な声かけと丁寧な説明、対面でのコミュニケーションを大事に

- ・アドバイザーやサブリダーが、「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、一人ひとりに声かけ
- ・子どもが小学校を卒業する依頼会員などに、提供会員への移行を電話や手紙で一人ひとりをお願い
- ・提供会員になる方のご自宅は、必ず訪問
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、登録の説明を行っている。
- ・両方会員の登録希望はあるが、まだ自分の子供が小さくて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の説明、会員登録への協力をお願いした。
- ・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。
- 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、お互いが協力し合うことを提案

確保を実現できたポイント

■ 草の根的な、一对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

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。

提供会員との関係で重要視していること

■ 一番は会員とのコミュニケーション

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。会員とアドバイザー間の信頼関係があることによって、問題解決につながることもある。報告書を受け取る時等も日常的な会話をしながら、コミュニケーションをとるよう心がけている。

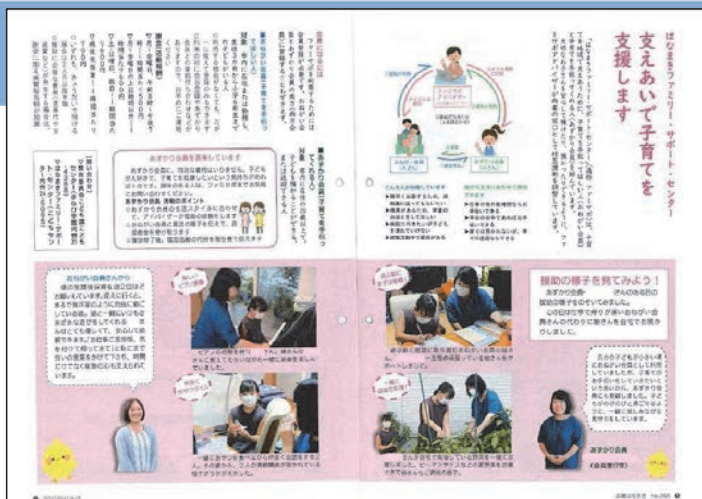
今後の展望

■ 登録していただいた方に援助の依頼を結びつけることが重要

提供会員に登録していただいたが、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。できればすぐに援助活動に結び付けられるよう調整していく必要がある。

■ 公共の場所での預かりを体験

閉鎖的なところでの預かりが不安だという依頼会員や援助会員もいる。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検討している。



◆ 困難事例への対応

対応事例・配慮した点

事例 1. 障がい児の子育てで困り感がある家庭の事例。ケース検討会議を行っており、そのケース検討会議の対象になっていた。

- ・金銭問題は福祉課、障がいに関しては養育センターの先生が担当するなど、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情報共有するなど、アフターフォローができています。
- ・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、依頼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、提供会員と依頼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。

困難事例への向き合い方

◆アドバイザーが一人で抱え込まず、会員と丁寧にコミュニケーションをとる

アドバイザーが一人で抱え込まずやっていくことが大切。困難事例を引き受ける基準はないが、アドバイザーも提供会員も、特別な資格を持っているわけではないので、常に、他機関と連携することや、提供会員の特性を把握し、会員とコミュニケーションを図るとともに、困難なケースに対応できるか、丁寧に検討している。

困難な事例だから、援助を行わない、という基準を持つのではなく、上司や保健センターなど各機関に、まずは相談することを大切にしている。

努力をしても援助がうまくつなげないケースもあるが、大切なことは、丁寧にコミュニケーションをとることだと考えている。

センターデータ

所在地	岩手県花巻市		
自治体人口	92,158人		
設立年	平成13年度		
運営方法	直営：花巻市		
会員数	843人	うち提供会員数	210人
活動件数	1,439件		

活動件数トップ3

1位	習い事等の場合の援助
2位	学童保育の迎え及び帰宅後の預かり
3位	保育園・幼稚園の迎え及び帰宅後の預かり

出典：自治体人口は自治体のHP（HP検索2023年3月7日）
会員数、活動件数は令和4年度活動実態調査（女性労働協会）

2. おおだファミリーサポートセンター

(委託：社会福祉法人大田保育センター)

保育園のネットワークと環境を最大限に活用できる強みのあるセンター

大田市内最大の保育園の運営母体がファミサポを受託している。提供会員の多くが保育の有資格者である。豊富な保育経験と保育園とのつながりの中で保育園の施設の一部を利用するなどして地域の子育てをサポートしている。

◆ 提供会員の確保について

確保のために実施した内容・工夫点

- 保育園を2園運営する社会福祉法人が受託、保育園のつながりから周知
 - ・委託を受けた段階では会員が十数名ほどであったが、まず同法人の保育士が提供会員に登録。
 - ・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、保育園の関係からも周知してもらった。
 - ・一生懸命に声掛けしたところ、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。
- 市の広報・市子育て情報に掲載
 - ・年1回市の広報で活動紹介、月1回大田市子育て情報に掲載し、保育園、図書館、小児科などに配布

確保を実現できたポイント

- 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。
- 小さいまちであるため、人のつながりも強い
 - ・園長を退職した先生などが次々と登録
「老後は地域に少しは役立つことをしたい」と民生委員をしたりということがあり、そういう方々が次々と登録してくれた。
 - ・「自分でもよかったら」と男性が提供会員に登録
実際に支援の際に、「冬雪が降るとこの地域に行くのは大変」というような愚痴をこぼしたら、「自分でもよかったら、雪道の運転は慣れているけど、不審者に思われるかな」などと言われたので、「男性也大歓迎だ」と話したところ、提供会員になってくださった。

提供会員との関係で重要視していること

- 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る

今後の展望

最初ファミサポ立ち上げの時点で保育園に周知しているため、そこから困っている保護者を見たら、その園長が「ファミサポを利用したらどうだ」と声掛けするケースもたくさんある。



◆ 困難事例への対応

対応事例・配慮した点

事例 1 子どもの預かりについて、市では当初小学生までを対象としていたが、支援の必要なお子さんを持つ保護者から中学生になっても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、全ての児童が中学卒業まで利用できるようにした事例

大田市では生後6か月から小学校6年生卒業までが該当児なのだが、5年生から利用してきたお子さんが6年生になったときに、なにかあったときの不安をおかあさんが漏らされた。母一人子一人の家庭でもあり、アドバイザーが大田市の担当課に相談した。担当課がすぐに動いて県内の状況を調べ、中学3年までを該当児としている市郡もあることがわかったので、大田市では今年度すぐに該当を全ての児童に対して中学卒業までとした。

配慮した点：配慮の必要な子どもの預かりには、障害者施設に勤める提供会員の方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。

事例 2 情報が十分でないまま、保健センターにつながるケースがある。市の保健師から急に3歳児の預かりを依頼された。夕方保育園から預かり場所で2時間程度ということだったが、保育園に、お迎えの予定ではないおかあさんが来られた。

子どもさんはもう一人の提供会員にお願いして、おかあさんに話を聞いたところ、「遠くに行くから最後に顔を見に来た」と涙を流しながら言う。「でもおかあさんの顔を見たら、子どもはおかあさんが迎えに来たと思うから」と説得し、窓越しに子どもさんの元気に遊ぶ顔を見てもらって帰した。その後でおばあさんが迎えに来られて、その家庭が配慮が必要な家庭であるということを聞いた。提供会員が気がつかなければあやうく本来のお迎えではない人に渡してしまうところであった。

配慮した点：保健師の紹介できたケースなのだから、配慮が必要な部分があると事前に少しでも情報共有をしてくれていれば、もっと心構えをもって対応できたのだということを示し入れた。保健師は困っている家庭の場合、なんとか預かってほしいと頼んでくる。しかし情報が共有されないことは活動に不都合な場合もあるように思う。

ファミサポ事業のあり方

■委託であっても、行政が手放しでお願いする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。

センターデータ

所在地	島根県大田市		
自治体人口	39,235人		
設立年	平成20年度		
運営方法	委託：社会福祉法人大田保育センター		
会員数	142人	うち提供会員数	69人
活動件数	202件		

活動件数トップ ³	
1位	学校下校時から自宅までの送迎
2位	自宅から保育施設までの送迎
3位	学校、幼稚園、保育所の休みの時の預かり・送迎など

出典：自治体人口は自治体のHP（HP検索2023年3月7日）
 会員数、活動件数は令和4年度活動実態調査（女性労働協会）

3. 美浦村ファミリー・サポート・センター

(直営：美浦村健康増進課)

地域の中で様々な活動をされている方々の、そのつながりの中にファミサポも存在

美浦村は、紫峰筑波山を望む霞ヶ浦南岸に位置し、競走馬の里として名高いJRA美浦トレーニング・センターなどがある、自然と歴史が豊かな村である。子育てに限らず、それぞれの方の得意分野を活かして活動してもらえるように工夫している。ファミサポ、保健師、子育て包括、児童福祉、虐待の部署が同じ部署にあり、子どもに関しての相談場所が1か所に集約されているため行政直営ならではのスピード感のある連携ができるのが強み。

◆ 提供会員の確保について

確保のために実施した内容・工夫点

■ 村内のあらゆる場所にチラシを配付

- ・ 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

■ 小さい自治体の強みを生かして、ネットワークを駆使

- ・ 保育士有資格者や子どもの預かり経験のある方等にまずお話を聞いた。
「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や民生委員の会議等に参加
「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。

個別に対応したケースに反応があり、人づてに紹介されて来てくださる方の方が、実際に動いてくれるような形で対応していただいている。事業自体を知ってもらう機会としては、紙のチラシ類やHPは有効な手段で必要だと考えている。

確保を実現できたポイント

■ 提供会員の不安を聞き取り、軽減する工夫

- ・ 具体的なニーズの形でお伝え
一般の方は、子どもを預かるにあたってどうしても不安が大きいので安心して活動してもらうために「夕方の送迎の仕事」とか、「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ていてほしい」、など具体的に依頼内容を伝えている
- ・ 実際に他の方がやってもらっているのを見ていただく
- ・ 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る

提供会員との関係で重要視していること

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って、なおかつ利用してもらう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にさせてもらっている。

今後の展望

- 今活動している提供会員の方たちに、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。
- 「楽しく、やりがいのある活動」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、自分の強みを発揮できる、それぞれの強みを生かしていただけるような活動だということで強く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. 川俣町ファミリー・サポート・センター

(補助：特定非営利活動法人コミュニティちゃばたけ)

子育て家庭の困りごとに365日対応をモットーに活動し続ける

もともとは緊急サポートネットワークのモデル事業の頃の平成19年から開始。ファミサポ事業に加え、高齢者支援、ママサロン、介護・生活支援訪問型サービス事業など、町の困り事全般に対応する形で活動してきた。また福島震災後は一時避難地域になり、避難してきた家族を様々なサポートした。

◆ 提供会員の確保について

確保のために実施した内容・工夫点

- 定期的な講習会の開催
 - ・ 他市町と連携して9項目・24時間講習の年度内の受講修了を目指す
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るようにしている。
 - ・ 開催時間帯の工夫で若い世代も参加しやすく（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）
 - ・ 講習会の内容の充実
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。
- 通信の発行、HP掲載、町の広報誌で全戸配布
 - ・ 年1回「ファミサポ通信」（ファミサポの活動や研修会、利用の様子などが分かる内容）の発行、ホームページに掲載、町の広報誌に折り込んでもらい全戸配布。
 - ・ 各小中学校、幼稚園、保育園、関連施設の窓口にも配布

確保を実現できたポイント

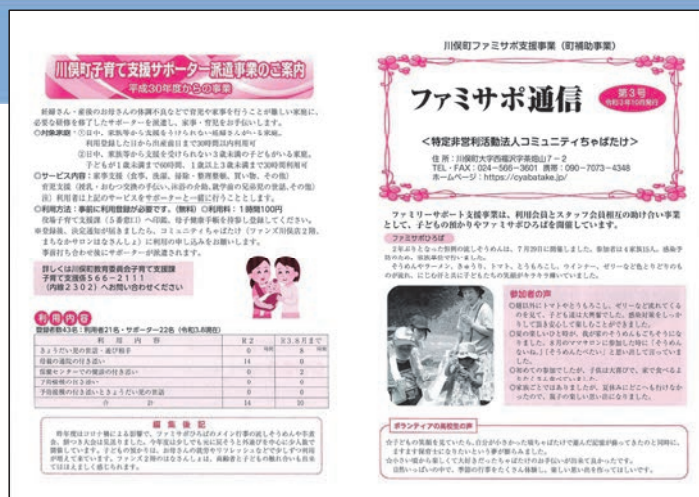
- 講習会の開催方法を工夫し若い世代の提供会員を増やす
 - ・ お子さんの託児を無料で実施
若い世代の提供会員が講習会を受けやすくするため。講習会を受講するという選択肢が広がっているように感じる。
- 講習会修了者が活動できるような働きかけ
 - ・ 講習会修了者のうち、実際に提供会員に登録し活動を行える人は2割ぐらいであるため、関心をもって修了された修了者への働きかけが課題。

提供会員との関係で重要視していること

- 活動前後のワンコール
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」がモットー
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。

今後の展望

- 提供会員からの口コミによる働きかけの活用
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。
- 交流会の開催で体験の場を提供
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」という交流会を開催、餅つき大会や流しそうめんなどの体験を提供している。
- ニーズの増加を受けての公共スペースでの預かり
センター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。



◆ 困難事例への対応

対応事例・配慮した点

事例 1. 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。

川俣町から福島市の支援学校までの22キロの距離の送迎を5年くらいにわたって行った。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。今は高校3年くらいで、支援学校のバスが町の方でできるようになったため、そちらは介助員としてサポートしている。

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、ひとり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。

困難事例への向き合い方

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、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

■ 震災のとき、たくさんの支援の申し出をいただいた中でずっと続いたのが鍼灸師さんだった。小児鍼で子どものストレスとか、夜泣きとかお母さんたちのストレス解消に効果が絶大で、隔月で4～5人の鍼灸師さんが来てくれてそれを4～5年にわたり続けてくれた。地域のおかあさん、子どもさんに大変喜ばれた。

■ 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補助金を受けている。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。

ファミサポ事業のあり方

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法人ちゃばだけでは、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なっているが、ファミサポを取り巻く社会情勢の変化も感じている。

センターデータ

所在地	福島県川俣町		
自治体人口	11,720人		
設立年	平成19年度		
運営方法	補助：特定非営利活動法人コミュニティちゃばけ		
会員数	161人	うち提供会員数	71人
活動件数	508件		

活動件数トップ3	
1位	保護者の就労（短期・臨時・求職活動等）の場合の預かり・送迎など
2位	保護者の病気、急用等の場合の預かり・送迎など
3位	保護者のリフレッシュ・習い事等の預かり

出典：自治体人口は自治体のHP（HP検索2023年3月7日）
会員数、活動件数は令和4年度活動実態調査（女性労働協会）

5. 高島市ファミリーサポートセンターたすけあい高島

(補助：NPO法人元気な仲間)

子育てだけでなく、高齢で困っている方も、みんなで「順繰りで支え合う」相互援助活動

ファミサポ事業以前に生活の様々な相互支援を行うNPOの活動があり、そこにあった預かり支援が抜き出された形でファミサポができたというユニークな形態。子育てだけでなく、高齢で困っている人も、みんなで「順繰りで支えあう」という理念のもとに生活支援などの地域の困り事を解決していくことを目指している。

◆ 提供会員の確保について

確保のために実施した内容・工夫点

- 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事業の「たすけあい高島」の活動がまずあり、そこにあった子どもの預かり支援が抜き出された特殊な形態。NPOの会員も力を発揮している。
 - ・たすけあい高島の会員からファミサポ事業の会員に移行したり、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下さる方もいる。
- 会員交流会を兼ねた取り組み「PLUS♥HOME CAFE」を実施
 - ・毎月第2土曜日に会員さんが気軽に来られるイベント、FAMISAPO PLUS♥HOMEを開催してきた。2022年7月からNPOのイベントとしてPLUS♥HOME CAFEを開催し、イベント&CAFEを実施している。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にもどろんどろ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、会員交流会を合体して行っている。
- スタンプカードで養成講座受講の進捗の見える化と講座内容の工夫
 - ・9項目24時間を修了するまで、参加したらスタンプを押し、達成感が見える化。
 - ・参加したくなる講座の作り方を工夫
 - 「安全」の項目でも、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、ヒヤリ・ハット、防災の講座など、盛りだくさんで準備。

確保を実現できたポイント

- InstagramやTwitterなどのSNSの活用
 - ・公式LINEで、講座の広報。
 - ・案内チラシ等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。
 - ・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。
- 講座を個性的で楽しい内容に工夫
 - ・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る。
- 年代ごとにアプローチの方法を変える、発信する内容も受け手のことをよく考えて効果的な方法で工夫する
 - ・50代、60代、70代の方は電話で誘う。
 - ・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。
- くるくる市（子ども用品をリユースするイベント）に参加
 - ・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の拠点を預かり場所として利用
 - ・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。
- 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

提供会員との関係で重要視していること

「大家族」のイメージで活動を行っている。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。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を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くださいました。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下さる。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、支えあ関係づくりを大事にしている。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。



◆ 困難事例への対応

対応事例・配慮した点

事例 1. 生活保護世帯の方で、お母さんが交通事故に遭われて怪我をされ、車も破損。地方なので車がないと保育園に送迎できないため、半年ほどほぼ毎日朝夕の送迎などの支援を継続した事例。

会員に募ると、事情をざっくりと聞いた段階で「やりましょうか」という感じで支援してくれる会員が何人か集まった。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 個位確保し提供会員に貸し出して、支えていった。

・活動費に関しては子育て支援課が補助した。(生活保護世帯の場合は市が 1 回 4 時間まで全額補助)

困難事例への向き合い方

■ 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「そんなに困っているなら、行ってあげたらいい」という感じでやってく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。

■ 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。

■ 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を知らなくても、「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。

ファミサポ事業のあり方

■ 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。行政の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もある。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支援を続ければいいのか、この両極で悩むことがある。

センターデータ

所在地	滋賀県高島市	
自治体人口	46,629人	
設立年	平成25年度	
運営方法	補助：NPO法人元気な仲間	
会員数	639人	うち提供会員数 245人
活動件数	445件	

活動件数トップ3	
1位	保護者の病気、急用等の場合の預かり・送迎など
2位	保護者の就労（短期・臨時・求職活動等）の場合の預かり・送迎など
3位	その他（イベント参加時の預かり）

出典：自治体人口は自治体のHP（HP検索2023年3月7日）
会員数、活動件数は令和4年度活動実態調査（女性労働協会）

6. 新宿区ファミリー・サポート・センター

(委託：新宿区社会福祉協議会)

大都市でも地域の中でつながって支え合う東京のおばあちゃんのような存在に

首都圏にあり、会員数3,000人を超える大規模センターであるが、区内の町会連合会への働きかけなどきめ細かく周知・広報活動を行っている。相互援助活動は会員双方の思いやりと感謝の気持ちの上に成り立つということを理念とし、アドバイザーは提供会員が充実感をもって活動に参加できるように気持ちに寄り添って、なんでも相談できるセンターであることを大切にしている。

◆ 提供会員の確保について

確保のために実施した内容・工夫点

- 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
 - ・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。
- 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事業の周知
 - ・時期は提供会員講習前の5月。
- 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、ボランティア希望者に紹介
 - ・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。

確保を実現できたポイント

- 電話による提供会員の掘り起こし
 - ・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、現状確認の電話かけを実施。現在のアドバイザーから改めて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。
- 事前打ち合わせの立ち合い
 - ・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声掛け。

提供会員との関係で重要視していること

- 提供会員の不安解消と依頼会員への橋渡し
 - ・毎月の報告書を送付いただく際、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。
 - ・事前打ち合わせの立ち合い
 - 難しい依頼の場合にはベテランの提供会員でも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。

今後の展望

- 区内の提供会員の少ない地域での提供会員の確保
- 提供会員の現況確認
 - ・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
 - ・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く。

ファミサポ事業のあり方

- 地域のなかでの相互援助活動ということを大切に、伝えていきたい
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保護者もおられるため、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できるように、提供会員の気持ちに寄り添い、相互援助活動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。そのような活動を目指したいし、伝えていきたい。



◆ 困難事例への対応

対応事例・配慮した点

事例： 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。母親もスローペースな方で、いくつものことを同時にするのは難しい。家の中は足の踏み場もない状態で犬もいる。父親の協力が得られず、義母は自閉の子に対する理解がなかったため怒ってしまい、母親も責められているように感じ、ストレスを溜めていた。

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、母親が安心できる活動が行われた。沿線の少し遠い所から来ていただくことになったが、晴れている日は自転車で行ってくれたり、母親の話にも「そうだね」と寄り添って聞いてくれるため、母親の気持ちも安定する支援となった。

配慮した点：このご家庭は保健センターと、第一子が発達支援センターを利用しており、両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。提供会員は、母親が言われて嫌だなどという領分には踏み込まず、ありのままを受け入れてくださり、第一子についてもおおらかに見守ってくれたため、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。

困難事例への向き合い方

■ ステップアップ研修で、特性のあるお子さんの関わりに関する講座を取り入れる
発達支援センターの職員が講師だが、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、提供会員の理解がより深まると感じる。

■ 専門職ではない提供会員の意義
依頼会員が子どもの特性について悩んでおり、周りの勧めもあって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。支援ではあるけれど、親御さんには共感を持って寄り添って、というところが大事だと思う。

センターデータ

所在地	東京都新宿区		
自治体人口	346,222人		
設立年	平成12年度		
運営方法	委託：社会福祉法人新宿区社会福祉協議会		
会員数	3,053人	うち提供会員数	356人
活動件数	10,973件		

活動件数トップ3	
1位	保育施設までの送迎
2位	保育施設の保育開始前や保育終了後の子どもの預かり
3位	学校の放課後の学習塾や習い事等までの送迎

出典：自治体人口は自治体のHP（HP検索2023年3月7日）
会員数、活動件数は令和4年度活動実態調査（女性労働協会）

7. 東海村ファミリー・サポート・センター

(委託：東海村社会福祉協議会)

行政との強力な信頼関係のもと、小学校・民生・児童委員・地域が連携して困難家庭をサポート

社会福祉協議会がファミサポ事業を行っているため、組織として信頼があり、安心感が大きい。預かり時に課題を感じることがあれば、関係機関に情報共有し早期に支援へつなぐことができる。

◆ 他機関との連携について

【連携先】 東海村役場 子育て支援課

連携の現状

保育園の送迎という通常サポートをやっている中で、保育園に登園している子が、お父さんのひとり親の家庭で行き渋りのようなところがあって、朝の送り出しなどが難しいということだった。保育サポートが、有償サービスではあるがボランティアな部分も含めて、定期的に声がけなどの活動のサポートに入れなかと行政から依頼があった。そこから、どういう形だったらサポートできるかと行政とも連絡を取りながらサポートの形を考えていった。

■ 連携の内容・役割分担

複雑な家庭で、要保護児童対策地域協議会においても支援対象となっていたこともあり、行政（子育て支援課）が中心となり、関係者間で連携を取っていた。

ファミサポは、民生委員・児童委員と連携して、子どもたちが毎朝の登校ができるように随時複数人で関わり支援を継続した。また、不登校という問題もあり小学校の教頭先生をはじめ担任の先生等にも親身に対応していただいた。

対応事例・効果

事例：当初は、3人兄弟の末子に対する保育園への送迎支援で問題なく支援が出来ていた。しかし、末子が小学生になった頃に、真ん中の子の不登校（行き渋り）が始まったことや、その家庭が経済的な理由から学区外に引っ越ししたことなどが重なり、その家庭への支援（朝の声かけ、登下校時の送迎等）をファミサポ、行政、小学校、民生委員児童委員が連携して展開することとなった。

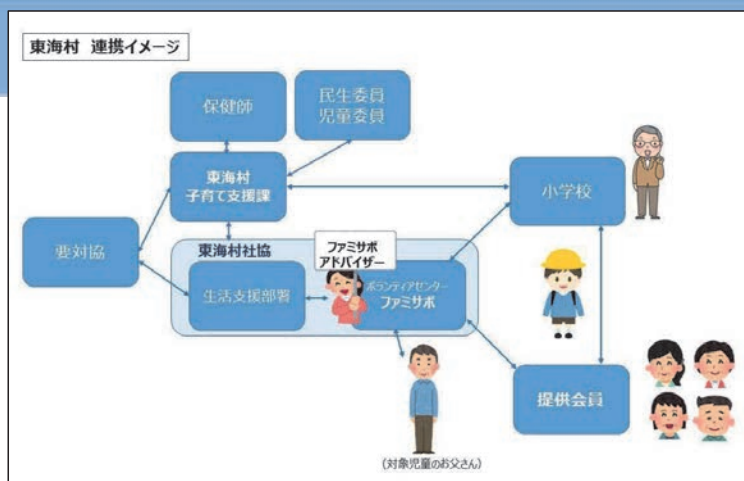
学区外になった場合、末子の下校時は保護者同伴が必須となるが、父親は仕事で迎えにこれず、また自家用車もない。上の子は高学年で下校時間が遅いため一緒に帰ってこれない。ファミサポでは常に4～5人の提供会員が毎日のように、また時には時間差で関わって朝の声掛けと登下校時の送迎の支援を継続した。

学校側では教頭先生が親身に対応くださり、関係者間でLINEでグループを組むなどして、朝不登校の連絡の際にも円滑に連絡がとれるようになった。

アドバイザーはファミサポ利用券を渡す際に依頼会員宅に伺って父親と話をするなど丁寧なコミュニケーションをとった。また最短利用時間の1時間を超えないように、行政の方が来てくれて半日以上みてくれたり、見守りを行ったりした。

■ 連携の効果

提供会員から得られた情報を関係者と共有することで、周りの社会資源を巻き込みながら、支援する体制づくりができた。情報共有は、必要なタイミングでケースカンファレンスを開催するとともに、関係者で作ったLINEグループが切れ目のない支援につながったと感じている。関係者間の情報共有が円滑に出来ていたことで、それぞれが適切な対応を取れていたと感じている。ファミサポ（アドバイザー）も適宜、提供会員からの情報を確認し、その都度対応するように努めたことが今回の事例では重要であったと感じる。



◆ 連携における問題点・課題

■ 地域の社会資源との連携が課題

今回の事例では、行政、学校、民生委員児童委員、主任児童委員との連携が円滑に行われていたが、地域で小学生の下校時見守りや防犯パトロール等をしている自治会や支援組織との連携については課題があった。具体的には、自治会や支援組織等の地縁関係者に支援が必要な児童やその家庭に関する個人情報の共有をすることの難しさがある。

理想は地域の公私関係者がそれぞれのできる範囲で役割分担を行うことであるが、今後の課題と認識している。

■ 下校時のサポートに関しては、毎日つけるのが難しいとなったときに、地域で下校の時に見守りをしている自治会だったり、防犯パトロールをしている支援組織のような団体とうまく連携して、ある程度交差点を渡るときの見守りをちゃんとやってもらうとか、「特にこの子に関しては気を付けてほしい」というようなことをつないで、地域の目であくカバーができれば保育サポートが細かく入らなくとも安全性を担保できるのではないかな。

まずは、地域での連携相手となる多様な社会資源を増やしていかなければならないと感じている。それには、行政からの働きかけを含めて活動者を増やしていく必要があると考えている。

ファミサポ事業のあり方

■ 制度にとらわれないで、ある程度柔軟に対応できるサポートの仕組みが必要

一例としては、送迎や声掛けという活動もあれば、急に依頼内容が変わり勉強を見てもらうなどは現場では起こり得ることである。その中で、ファミサポ事業が単一的な活動で「このサービスをやります」とうたってしまっていると、できない部分だと思う。そのため、ある程度、個人対個人の、提供会員と利用会員の中で、1対1の取り決めの中で柔軟に動ける、ファミリー・サポート事業のような取り組みというのは、大事ではないかと思う。

ある程度遊びがあるというか、その中で動けるというのは、今後必要になってくると同時に、重要性も高まっていくのではないかと感じている。あまり制度で縛っていってしまうと、なかなか動きづらくなっていってしまう部分があると思うので、そういう意味では、元々、われわれは発端が任意団体から始まったということもあるので、ある程度柔軟に動けているという点が、今の強みではないかと思っている。

ただ、依頼の内容が複雑になってきてしまったりすると、提供会員としては、育成が大変だったりとか柔軟性が求められたり、大変になってくるかとは思いますが、ますます大事になってくるのではないかな。

センターデータ

所在地	茨城県東海村		
自治体人口	37,879人		
設立年	令和2年度		
運営方法	委託：東海村社会福祉協議会		
会員数	920人	うち提供会員数	57人
活動件数	974件		

活動件数トップ3

1位	通常保育
2位	障がい児の預かり
3位	時間外の預かり

出典：自治体人口は自治体のHP（HP検索2023年3月7日）
会員数は令和4年度活動実態調査（女性労働協会）
活動件数はセンター独自の分類による

8. 枚方市ファミリー・サポート・センター

(委託：社会福祉法人大阪水上隣保館)

広場事業との連携により、弱みを強みに「こちらから手を差し伸べて使いやすいファミサポ」へ

設立して91年になる社会福祉法人が母体。2004年からショートステイ事業を枚方市と連携して実施していたほか、広場の運営、24時間の子育て電話相談の3つの事業を展開。そのような中、枚方市が直営で行っていた「サブリ村野」内の広場、ファミサポ事業も委託形式に変更となり、同法人が運営を担うことになった。社会的養護の子どもたちとも接する機会が多い中、「手を差し伸べられる、使いやすいファミサポにしたい」という希望が、広場とファミサポの連携を進める根っこにある。

◆ 他機関（併設の広場）との連携について

連携体制

現在、ファミサポ専任3名、広場とファミサポ兼務1名のアドバイザー4名体制で運営している。加えて広場スタッフが活動報告書のデータ入力や入会者への個別説明など週2回ほど事務所業務に携わっている。また集団での登録説明会の際は地域と一緒に出向いたり、養成講座やイベントでは資料準備や保育に入るなど広場スタッフが何らかの形で関わっている。

連携に至る課題・背景

■ ファミサポ事業のニーズ把握と発信力の弱さ

・利用されない理由の把握、会員でない方へのファミサポの周知が難しい

登録に来られる方や利用したい方のニーズは把握できても、ファミサポを知らない方への周知や知っていても登録しない方の気持ち、また依頼会員に登録したものの利用しない方の理由の把握が難しい。

■ ファミサポ利用へのハードルの高さ

・登録したが「事前打合せなどの煩わしさ」や「子どもを預けること」への抵抗感から実際の利用はハードルが高いという声を広場スタッフが聞くことが増えた。そこでリフレッシュのために預けても構わない、もっと気軽に利用していいよ、と日頃、利用者と接する広場スタッフが提案することでファミサポを使うハードルが下がれば、利用につながるのではという結論に至った。

■ 個別登録説明が重なりと通常業務に遅滞が生じる

連携の実施内容と工夫

■ 広場の発信力の活用

ファミサポは発信力が弱いことが課題であるが、広場のフェイスブック、インスタ、LINEを活用し、ファミサポのイベントも広場のSNSで周知している。特にリアクションがあるのがインスタである。視覚的に子どもを預けるイメージをもってもらえるように写真付きにしたり、用事のためだけでなく「リフレッシュで利用してもいい」というメッセージも込めながら発信するなど、広場の発信力を活用している。

■ クーポン活用による「お試し体験会」の実施による利用促進

枚方市では2歳児未満のお子さんを対象に5時間分の無料体験クーポンがあるが、利用につながらない理由の1つに、他人の自宅に子どもを預けることに対する不安がある。そこで、普段利用する広場を「体験会」のみ（貸し切り）にして広場スタッフもいる中でのお試し体験会を実施し、心理的ハードルを下げる試みを行った。

■ 広場を利用した保育付き登録会

集団の登録会では保育室を設け、広場スタッフや保育サポーターとして提供会員が保育を行うことにした。登録の際に顔なじみの広場のスタッフがいることで安心され、提供会員も広場スタッフの保育の様子から学びその後のサポートに活かしてもらえるという利点もある。

■ 出張登録会での保育

地域に出向いた出張登録会を月2回（駅前および各地域の公共施設で）実施。

出張登録会においても広場スタッフと提供会員による保育を実施。ファミサポの説明と併せ、広場の様子も写真付きで紹介すると興味をもってもらえる。

スタッフの意識改革

連携以前は、お互いの領域には踏み込まないという意識があったが、朝礼をしてその日の動きや業務内容を確認し合い、ミーティングにはお互いのスタッフが一人ずつ参加して情報共有に努めるなど、基本的なところから始めた。



◆ 連携による効果

■ 広場での預かりの増加

ファミサポ登録の際に広場での預かりを紹介するようにした結果、実際の広場での預かりの様子を目にしながら、利用される方が増えるようになった。他の方と一緒に利用することで心理的なハードルも低くなり、広場での預かりを体験したあと、提供会員の自宅での預かりにつながることもある。また、経験の浅い提供会員の活動の場にもなっている。

■ 広場スタッフのファミサポ兼務による相互の業務の理解の深まり

・広場の兼務スタッフがファミサポの初回登録を行うことで、具体的にどのような利用をされたいのか話を聞いたり、利用後のフォローも行き届くようになった。利用提供会員の紹介を受けたファミサポのスタッフには言いづらいが兼務スタッフには伝えることができるケースも多く、利用会員とファミサポ、広場がつながるような声かけや関わりを兼務スタッフが行えるようになっている。

行政との連携の考え方

■ 社会的養護に関わる事業の実績をもとに独自の信頼関係を構築

家庭児童相談所や保健センターとの連携は難しいが、社会的養護に関わる社会福祉法人が委託を受けているため、社会福祉法人を通じた家庭児童相談所との毎月の連絡会などがあり、信頼感の基礎がある点が、ファミサポと広場の単独実施ではない特徴となっている。

■ 行政機関への説明によりファミサポ事業の理解が深まり、行政からの依頼が適正化

以前は、行政機関がファミサポで対応が困難なケースもファミサポにつなげるということが行われていた。そこで、ファミサポへの理解を深めてもらうため、家庭児童相談所の職員向け、保健師や助産師の会議、公立と私立保育園の園長さんとお話、赤ちゃん訪問員の研修などでファミサポの役割を紹介することを試みたところ、行政機関がファミサポを理解してくれることでイレギュラーな依頼がなくなった。

ファミサポ事業のあり方

枚方市では広場との連携は進められていると考えている。広場での預かり体験会の報告を担当課におこなったところ、枚方市内の他の広場でも行えないかという話につながっている。今後ファミサポと広場の連携を行って行かれるセンターは、そのような形で導入されるのも一案だと思う。

困難な家庭を支援していくためには、ファミサポで難しいケースはしかるべき関係機関につなぎ、支援の輪を地域に広げられたらと思う。

センターデータ

所在地	大阪府枚方市		
自治体人口	396740人		
設立年	平成13年度		
運営方法	委託：社会福祉法人大阪水上隣保館		
会員数	2,801人	うち提供会員数	353人
活動件数	3,609件		

活動件数トップ3

1位	保育施設までの送迎
2位	学校・幼稚園・保育所の休みの時の預かり・送迎など
3位	学校の放課後の学習塾や習い事等までの送迎

出典：自治体人口は自治体のHP（HP検索2023年3月7日）
会員数、活動件数は令和4年度活動実態調査（女性労働協会）

9. ファミリー・サポート・センターくるめ

(委託：NPO法人ル・バトー)

多様な関係機関とのスムーズな連絡調整で困難家庭にシームレスな支援を提供

福岡県の南部、筑後平野に位置し、豊かな自然に恵まれた人口30万人超の中核市。産前産後ヘルパー（エンゼル応援隊）、市直営の子育て支援センター9か所、子育て広場3か所を設置。2017年10月より子育て世代包括センターとして子ども子育てサポートセンターが稼働。妊娠中から切れ目なく18歳までサポートする体制を整えている。ファミリー・サポート・センターくるめは平成17年に設立、久留米市のほかに周辺のうきは市、大木町、太刀洗町も管轄。子育てサポートセンターと緊密な連携をとりながら、子育て家庭の支援にあたっている。

◆ 他機関との連携について

【連携先】 久留米市子ども未来部子育てサポートセンター

ツインズクラブ（久留米市から産前産後サポート事業を受託している多胎支援団体）

連携の現状

■ファミサポの設立当初から、行政機関を中心とした関係機関や関係団体からの支援が必要な家庭に対するファミサポ利用の打診があり、会員登録を行うケースがほとんどである。例えば、産後うつだったり、精神的な部分で子育てが困難であるとか、保護者の方に障がいがあるとか、逆にお子さんに障がいがあるなどの事例である。

■ツインズクラブから直接つながるケースもある。

■子育て世代包括支援事業を実施している部署の保健師が支援している子育て家庭の中で、その方たちにとってファミサポが一番適当なサービスと判断した場合に、保健師からセンターに連絡が入り情報共有、会員登録を行っている。

■ファミサポの事務所が子育て広場と同じスペースにあるため、広場で相談された方が直接広場のスタッフに連れてこられるパターンも多い。

連携の内容・役割分担

■保健師に帯同して自宅を訪問

- ・保健師から紹介のあった保護者が動けないような状況であったり、自宅から出られないような状況の場合には、センターから保護者の自宅に訪問をさせていただくこともあり、担当保健師に同行いただいている。
- ・同様にその他の関係機関が見つないで、センターで会員登録するときには、その紹介先の担当者が一緒にいて登録をするという形である。

■保健師の継続的な見守りとファミサポの利用

- ・保健師から紹介の子育て家庭は基本的にハイリスク家庭であることが多いので、保健師も継続的に見守りを行いながら、必要に応じてファミサポを活用していくという形が多い。
- ・ファミサポの会員登録をしたとしても利用に繋がらないケースもあるので、随時、保健師とセンターが情報共有を行いながら支援をしている。

うまく対応できた事例

■市の保健師が所属している部署（子ども子育てサポートセンター）の管轄の産後ヘルパー（エンゼル応援隊）の事業は6か月までしか利用できないので、その後の支援としてファミサポ事業を紹介いただいたり、回数制限があるため、今後困りそうだという家庭の紹介があるなどの支援が継続した。

■ツインズクラブが受けている食料配布、見守り強化の事業（虐待が疑われる家庭の見守り事業）のメンバーの方が提供会員になった。

■ファミサポ事業のことを関係各所に知ってもらうことが重要

- ・センター開設当初から地域の子育て支援センターへの定期的な訪問や各種会議に参加させていただくなどの取り組みを継続してきた。

子育てをみんなで応援

「子育ての悩み、困る人はいない、助け合おう」と思いませんか？
 子育ての悩み、困る人はいない、助け合おう。子育ての悩み、困る人はいない、助け合おう。子育ての悩み、困る人はいない、助け合おう。

子育てをサポーターしたい人を募集

子育てをサポーターしたい人を募集。子育てをサポーターしたい人を募集。子育てをサポーターしたい人を募集。子育てをサポーターしたい人を募集。子育てをサポーターしたい人を募集。

◆ 連携における問題点・課題

■ 保健師からの紹介でセンターが関わることになった子育て家庭で利用がない家庭の状況把握

保健師からの紹介でセンターが関わることになった子育て家庭すべてが会員登録、利用につながるわけではない。会員登録まで出来たとしても利用に繋がらず、センターとしてはその家庭が現在どのような状況なのかが分からないままになっているケースもある。そのようなケースについては定期的に、保健師に聞ける範囲で情報提供を依頼している。

(連携先) 登録まではいったが利用がないという家庭についてのフィードバックを丁寧にしないといけないと考えている。相談機関として、つながりは丁寧に、アフターフォローもしっかりと責任をもってしていかないといけないと考えている。

■ ハイリスク家庭のファミサポ利用については、どこまでセンターが把握すべきかなどは検討の余地がある

福祉的配慮の必要な家庭への援助の場合、子どものみにとどまらず、親支援、他関係機関との連携が必要で、頼んでよいか？ 頼める提供会員に限られる。

ハイリスク家庭のサポートは長期にわたることもあれば、頻度が増えてくることもあり、直接やり取りできるような情報も渡してしまうので、提供会員の負担にならないか、気をつけるところである。

特色ある取組

■ ツインズクラブとの連携（妊娠中からファミサポの登録・エンゼル応援隊の登録を済ませる）

■ ツインズクラブのピアサポート活動※をしている方に少しずつ24時間講習を受けてもらい、支える側に回っていただけるようにと声掛けをしている。他の団体にも働きかけて将来的に提供会員になっていただけるよう努力をしている。

■ 他団体への働きかけと周知（手をつなぐ育成会、発達しょう害児の親の集まり、じじか、見守りの食料配布等、絆補助金の助成対象になっている団体）

■ 依頼会員に2時間の講習

・登録書類に記入・システムの使い方の説明、ボランティアの事業を使うということを認識していただく目的

※ピアサポート活動とは、多胎育児経験者が保健師・助産師・保育士等と訪問し、妊娠中のことや産後の育児についての相談に応じるなどの活動のこと

ファミサポ事業のあり方

■ 市との連携において、保健師経由でハイリスク家庭の支援の一つとしてファミサポが関わることについては、アドバイザーも提供会員の負担について非常に気を使っている。ただ、現実にはハイリスク家庭に対してできるサポートは、今のところファミサポしかないというような現状も分かるので、マッチングのときにとっても神経を使う。「この提供会員なら」と思う方は限られてくる。結果、特定の方をお願いをしてしまうことが多い。

センターデータ

所在地	福岡県久留米市		
自治体人口	302,667人		
設立年	平成17年度		
運営方法	委託：NPO法人ル・パト		
会員数	1,754人	うち提供会員数	452人
活動件数	2,335件		

活動件数トップ3

1位	保育施設の保育開始前や保育終了後の子どもの預かり
2位	保育施設までの送迎
3位	保護者のリフレッシュ・習い事等の預かり

出典：自治体人口は自治体のHP（HP検索2023年3月7日）
 会員数、活動件数は令和4年度活動実態調査（女性労働協会）

10. 立川市ファミリー・サポート・センター

(直営：立川市子ども家庭支援センター)

提供会員、依頼会員との信頼関係を大切に、気持ちに寄り添う安心なサポートを目指す

東京都多摩地域に位置する立川市が運営するファミリー・サポート・センターは、子育て、教育、市民活動、文化芸術活動を支援するとともに、イベント実施などによって地域のにぎわいを生み出すことを目的として建てられた複合施設、子ども未来センターの中にあり、子育て・教育相談のほか、子育てひろばも併設し、子どもや子育て家庭にとって「頼りがいがある」「子どもと一緒に訪れたい」場を目指している。立川市ファミサポでは、依頼を受けただけでなく早く提供会員を紹介するなど迅速な対応を行うことを心掛けている。

◆ 提供会員

- | | |
|--|---|
| <p>【会員情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● お名前： A さん ● 会員登録年数（活動年数：11年） ● 活動件数： 年間 約195件、 月 約16件 | <ul style="list-style-type: none"> ● 主なサポート内容： <ul style="list-style-type: none"> ・障がいを持つ子の援助・休みの日の預かり・保育園の送迎など ・1人の依頼会員を10年間継続してサポート |
|--|---|

提供会員活動を通じて思うこと

提供会員になった動機・登録までの経緯

末娘が習っていたピアノの先生がファミサポを利用して、先生と娘さんと援助会員さんとのやり取りがとてもほのぼのとして和やかで温かいものを感じた。自分の子育てもひと段落して、無理なく何か社会参加ができるといいかなと思っていたところに、ママ友から誘われ事業説明に参加。体験発表で援助会員や依頼会員のお話を色々かかっけて、ちょっとやってみようと思った。活動を始める前はパートの仕事をしていたので、休日でも子どもと一緒に家でできる活動があったらいいなと思い会員登録をすることにした。

ファミサポの活動について

■ 具体的な活動内容

自宅での預かりも、依頼会員のお宅での預かりもある、お預かりする子は1人から兄弟3人の時もある。保育園・幼稚園の送迎や習い事の送迎、障がいを持つ子のサポート。お子さんとお母さんのお話を伺ってからご要望に合わせるというかたちでサポートさせていただいているが、自分のペースでできるというのが、自分には合っていると思う。

■ 印象に残った活動

姉妹のお子様を自宅でお預かりしたとき、娘も一緒にスイーツ作りやパン作りをしたり、楽しく遊ぶことができた思い出がいっぱいできたので、すごくよかったと言っている、その経験があるので小さい子との関わりが上手と褒められる事もあるようだ。

ファミサポの活動を通じて得たこと

■ 援助会員になっていなかったら、きつと関わる事がなかったと思う、障がいのある子のサポートをすることで、ハンディキャップを持っている子への対応を知り一つの個性として捉えることができ、自然に接することができた。今はYouTubeを見て勉強するのが楽しい。

■ 今後、どのように活動していきたいか

安全面はちゃんと考慮しながら、のんびりとゆったりとした気持ちでサポートを続けていきたい。子どもたちから元気をもらえることが自分のモチベーションになっている。

ファミサポについて感じる事

■ 活動することへの家族の理解について

最初、夫は他人様の子どもを自宅でお預りして、もし何かケガでもしたらという不安があり、ちょっと反対だったが、一番最初のサポートは未就学の姉妹で日曜日に長時間、朝から夕方までの預かりをすることが多く、夫も一緒に過ごしサポートの回数を重ねることで、大丈夫そうだなと安心したようだった。姉妹のサポートは中学生になった今も数回だが続いている。

ファミサポについて望むこと

ファミリー・サポートという活動があることをまず自分もほぼ知らなかった。たまたま友人がいて知ったので、やはり認知度が低いというのがあると思う。現会員は謝礼金が上がるからといってサポートに対する姿勢が変わることはないと思うが、これから援助会員になる方たちには重要かもしれないと感じている。依頼会員さんの負担を増やすことなく、謝礼金を上げること、国や行政が助成してくれるとよいと思う。

◆ 依頼会員

- 【会員情報】 ● お名前：B さん ● 主な依頼内容：
- 会員登録年数：8カ月（2021年3月入会）
 - 依頼件数：年間 約40件（2021年3月～2022年9月）
 - 引越しの片付けの間サポート
 - 就労間の預かり（在宅での仕事）など

依頼会員活動を通じて思うこと

依頼会員になった動機

■ 立川市に越してくる前に、夫の仕事の関係で他県に在住しており、夫の仕事も多忙でほぼワンオペ育児だったため、子どもの預かりで依頼した。それからほぼ毎日ファミサポを利用していた時期がある。

■ ファミサポについては、出生届を出した時に頂いた冊子の中にファミサポの紹介ページがあったこと、1～2か月児の保健師訪問の際にファミサポの話を聞いたことなどから知った。立川市に引っ越すことになり、他県でのファミサポにとっても助けられたので、立川市でも依頼したいと思い会員登録をした。

ファミサポの活動について

■ 具体的な利用内容

子どもの預かりをお願いしている。提供会員の方は、子どもの遊びもよく知っていて、集中して子どもと一緒に遊んでくれる。その援助会員さんにかかる、身の回りにあるすべてのものが楽しいおもちゃに変身するなど、親としても勉強になっている。

■ 援助を受ける中での印象的な活動

預かりの場所は依頼会員の自宅が主であるが、子どもの成長に伴い、最近は子育てひろばに行ったりすることもできた。家にはないおもちゃがあったりするので、楽しく過ごしている様子。

ファミサポの活動を通じて得たこと・今後の利用

■ 子育てをしていく中で、孤独になりがちな状況を提供会員に親身にフォローしていただいている。提供会員の方が親戚（お姉さん）と感じるくらい良くしてもらっているし、子どもとの遊びについても色々な発想・遊び方を見ることができるのはありがたい。

■ 謝礼の額としては少なすぎるのではと思っている。もう少し多く払えたらよいかなと思う。その理由は、その方がもう少し気兼ねなくお願いできるため（700円だと安くてお願いするのが申し訳ない気持ちがあるため）。ただ、地域の助け合いの活動、（有償）ボランティアなので、お金が目的ではないというところもあるのかと思う。

ファミサポについて望むこと

これだけお世話になっているので、いずれは提供会員となり、恩返しをさせていただきたいと感じている。が、もう少し子どもが大きくなるまでは、仕事をフルでしたいと思っている。時期がきたら、ぜひ恩返ししたい。

センターデータ

所在地	東京都立川市		
自治体人口	185,242人		
設立年	平成12年度		
運営方法	直営：立川市子ども家庭部 子ども家庭支援センター		
会員数	2,325人	うち提供会員数	267人
活動件数	7,375件		

活動件数トップ3

1位	障がいを持つ子どもの預かり・送迎など
2位	学校の放課後の学習塾や習い事等までの送迎
3位	保育施設までの送迎

出典：自治体人口は自治体のHP（HP検索2023年3月7日）
会員数、活動件数は令和4年度活動実態調査（女性労働協会）

11. たかまつファミリー・サポート・センター

(委託：NPO法人たかまつ男女共同参画ネット)

地域の中で、みんなで子どもの育ちを見守り、あたたかなつながりを紡いでいく

たかまつファミサポは、「子ども・子育て支援」、「学習体験」、「市民交流」の機能を持った子育て支援と教育支援の拠点として設置された高松市こども未来館にある。ファミサポの良さは、信頼関係で結ばれた会員同士が同じ地域の住民としてつながり、子育てを支えあう相互援助活動であるということをベースに、会員とのコミュニケーションを大切に信頼関係を築く努力をしている。みんなで子どもの育ちを見守り、成長を喜び合える社会を目指す。

◆ 提供会員

- | | |
|--|---|
| <p>【会員情報】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● お名前： C さん ● 会員登録年数（活動年数）： 5 年 ● 活動件数： 年間 約345件 月 約28件 | <ul style="list-style-type: none"> ● 主なサポート内容 <ul style="list-style-type: none"> ・現在関わっているのは5名（2022年12月時点） ・習い事の送迎、平日毎朝や夜の依頼会員宅でのサポート、提供会員宅での預かりなど。 ・発達特性のあるお子さんや精神的にしんどいお母さんのサポートも。 |
|--|---|

提供会員活動を通じて思うこと

提供会員になった動機・登録までの経緯

依頼会員の友人が、「提供会員になってくれたらいいな」と軽く発言されたことがきっかけで講習会を受講することになった。講習会の内容は魅力的で楽しく、実際に提供会員として活動されている方のお話を伺い活動も楽しそうだと感じたが、事故の対応など不安な気持ちもあった。講習会修了後、事務局からとりあえず登録していただけるかと声掛けがあり、送迎ぐらいならと会員登録を行った。翌日、電話で未就学児（女兒）の送迎に関するサポートの依頼があり活動を行うことになった。久しぶりに小さな子どもと接する新鮮な機会となり、子どもが懐いてくれたことも嬉しく、このようなことで役に立つことができるのならと思い継続的に活動することになった。

ファミサポの活動について

■ 具体的な活動内容

送迎のサポートから始め、続けるなかで預かりも少しずつ増えていった。

現在は依頼会員のご自宅で、依頼会員（母親）と一緒に、発達特性のある双子のお子さんを、平日毎朝起床から幼稚園に送り出すまでのサポートや、夜の忙しい時間帯に依頼会員（母親）が家事をしている間、お子さんをみるという活動が多くなっている。現在5名の依頼会員のサポートを行っているが、週1、月1、週3、平日毎朝などサポートの頻度は異なる。

■ 印象に残った活動

妊娠中に上のお子さんのサポートを行っていた際、出産後助産院へお子さんを連れてお伺いしたところ、産まれたての新生児を抱かせてもらい家族のように一緒に喜び合えたという体験は貴重で、とても嬉しかった。バレーの発表会に招待されたり、思いがけないふれあいは印象に残っている。蓄積されていく印象的な出来事は宝物になっている。

■ 活動を通じて得たこと

言うことを聞いてくれないお子さんに対して褒めるように心がけたところ、関係が築けて素直に対応してくれるようになったという経験がある。活動を通じて楽しさだけでなく学びもある。

■ 今後、どのように活動していきたいか

手遊びなど、子どもとの遊び方を増やしたり、スキルアップをして継続的に活動を行っていきたい。

特色ある活動内容

■ 送迎サポートから預かりサポートへの移行について

事務局からの依頼によって徐々に移行した。送迎サポートに慣れてきた頃に1日だけの預かりサポートの依頼があり、徐々に依頼の幅が広がりステップアップした状況である。

ファミサポ事業のあり方

● 単なる送迎や預かりだけでなく、子どもの成長の手助けを行えるようにしたいという想いがあるため、登録時の講習会は大切であると思う。心構えが必要な活動であるため、質の良い提供会員が増えてほしい。

● 提供会員の活動は一人で行うため孤立感もある。事務局との関係性も大切だが、ささいなことを意見交換し合える提供会員同士の横のつながりも大切だと感じる。あらたまった意見交換の場というよりも、何か一緒に作業を行いながら雑談や自然な会話ができる場が増えていくことも良いのではないかな。

◆ 依頼会員

【会員情報】

- お名前： D さん
- 主な依頼内容：学童保育への迎え、出張時の預かりなど、突発的な依頼も多く日常的に利用。
- 会員登録年数： 6年
- 依頼件数： 年間86件 月間7件

依頼会員活動を通じて思うこと

依頼会員になった動機

大学教員としての勤務先が高松市内にあるが、実家は九州であり、夫は他県で家業を継いでおり遠距離婚である。子どもが1歳の時点で職場復帰することになった。家族による恒常的なサポートが期待できないなか、ベビーシッターや病児保育等の制度を調べる際にファミサポを知り、藁にもすがる思いで登録を行った。会員登録の時点ではきちんと利用可能であるのか、どのような提供会員を紹介されるのか未知数であったが、頼らざるを得ないという状況から登録を行った。

ファミサポの活動について

■ 具体的な利用内容

提供会員2名とマッチングを行っているが、うち1名の提供会員に6年間継続的に活動いただいている。会議の急遽延長や突発的な会議の際の学童保育への迎え、出張時の預かりなど、突発的な依頼も多く日常的に利用。コロナ禍において学級閉鎖等で保育所や小学校に登校できない際にも利用。

■ 援助を受ける中での印象的な活動

子どもにとって提供会員は祖母の代わりのような存在になっており、子どもは「〇〇さんは家族だよ」との発言をする。また、提供会員と会えることを楽しみにしている。提供会員の前職が少年補導員をされていたこともあり、叱っていただきながらもしっかり愛着を形成していただいております子どもの人格形成に影響を与えていると感じる。

ファミサポの活動を通じて得たこと

依頼会員にとっても、子どもの育ちを一緒に見守っていただけているという安心感がある。子どもの特性に関する話を共有したり、仕事上の気になることについてアドバイスをいただいたり、ワンオペ育児の環境のなかで精神的な支えになっている。

特色ある活動内容

◆ ベビーシッターとファミサポの違いについて

現状として、ファミサポで対応いただけているためベビーシッターはほとんど利用していない。ベビーシッターはファミサポとは異なり確実に対応してもらえるという確約があるが、誰が来られるか分からないベビーシッターよりも、子どもが安心して過ごすことのできる提供会員のほうが良いという状況になっている。

◆ 事前打ち合わせについて

未就学児である1歳の子どもについての依頼であったため、不安感もあり緊張状態であった。預かり中の子どもの様子が分からず、様子を聞くことも疑っているという印象を与えるのではないかと気がかりであった。自分自身は利用せざるを得ないという状況のなかで、提供会員との信頼構築を図ることができたが、提供会員の人柄が分かり安心感が芽生える前に、利用を控える人もいるのではないと思う。

◆ 提供会員との関係構築について

基本的に感謝の気持ちを忘れず、できるだけ言語化してお伝えすることは心がけている。あくまでも提供会員の生活のなかの余白の時間で支援いただいているため、当たり前という気持ちにはならないように気を付けている。また、あくまでも可能な範囲で支援いただくことを意識している。

ファミサポについて望むこと

宿泊を伴う援助が利用しやすくなれば良いと感じる。宿泊を伴う出張業務に関して、保育所の際には比較的休ませやすかったが、小学校に入ると休ませづらく常同による出張業務の困難さを感じている。

利用申請や活動報告がメールや紙媒体でのやり取りとなっていること、報酬の精算について、月末に対面でのやり取りとなっていることについて、依頼会員の利便性という面からはアナログ性を緩和してDXを行っていただければと思う。

センターデータ

所在地	香川県高松市		
自治体人口	422,756人		
設立年	平成19年度		
運営方法	委託：NPO法人たかまつ男女共同参画ネット		
会員数	2,445人	うち提供会員数	559人
活動件数	7,257件		

活動件数トップ3

1位	学校の放課後の学習塾や習い事等までの送迎
2位	放課後児童クラブ終了後の子どもの預かり・送迎
3位	保育施設までの送迎

出典：自治体人口は自治体のHP（HP検索2023年3月7日）
会員数、活動件数は令和4年度活動実態調査（女性労働協会）

12. 枚方市ファミリー・サポート・センター

◆ 提供会員

【会員情報】

- お名前： E さん
- 会員登録年数（活動年数）： 8 年
- 活動件数： 年間 128 件
- 主なサポート内容
 - ・ 預かりのみ、送迎のみ、送迎 + 預かりなど
 - ・ 障がいのある方、精神的にしんどい方のサポートも

提供会員活動を通じて思うこと

提供会員になった動機

娘が依頼会員として登録していて利用もしていた。自分自身が空き時間があつたので、「もし良かったら、お母さんも登録だけしてみたら？」という娘からの声かけがきっかけ。

ファミサポの活動について

保育園の送迎が活動としては多い。その中で、保育園によって送り迎えの際のルールが違ったり、園の先生のファミサポ事業への理解度もそれぞれであるので、最初は戸惑うこともある。しかし、園の先生がファミサポ事業自体を知らないということはないので問題はない。園の先生とも積極的にコミュニケーションをとることで顔を覚えてくれている。

ファミサポの活動を通じて得たこと

■ 子育ての今と昔を楽しむ

時代の流れがあつて子育てがすごく変わってきているので、今の子育てを知ることができることはとても良いことだと感じている。私が子どもを育てたときと、孫も皆近所に住んでいるので生まれた時からずっと世話をしていたが、その娘の時代も違うし、孫の時代も違う。そして今、また違うという子育ての内容。今の子は「離乳食はこれぐらいから始めるんや」とか、おもちも「今の子はこんなんで遊ぶんや」とか、そういう時代の流れのようなものはすごく感じる。それがまた勉強になって、離乳食などもどんどん便利なものが出てきて、古い話をママさんたちに「私が子育てしてたときは、こんなやつてんよ」などと言ったりもする。

■ 提供会員として活動する際のコミュニケーションの重要性

□ お子さんをお預かりするときも、初めはお母さんが出て行かれたときにお子さんが泣いていたら、お母さんは絶対心配なので、「ご機嫌になって遊んでいます」とすぐメールを入れたり、お迎えの時間が近づいているときにお昼寝していたら、「まだ、お昼寝しているがどうするか？」と、細かく連絡はしてコミュニケーションを取っている。

□ 保育園の送迎の際も、お母さんに対して、「こういう時はどうしたら良いですか？」と細かく確認したり、送迎時の状況を丁寧にお伝えするように心掛けている。例えば、園の掲示板に書かれている内容を写メ*したり、お子さんの着替えやおむつの数を確認したりしてお伝えしている。そうすることで、お母さんも安心して利用することが出来ていると感じている。

（* 写メを送った後はデータは削除している）

ファミサポについて感じる事

私もそうだったが子育てというのは、1人でできないと思う。近くに親がいたり、誰か助けてくれる方がいれば頼めるけれども、それができなくて1人でやっていて、すごく困っている方がいるのであれば、少しでも手助けできるのだったらという、初めそんないい格好の気持ちだった。でも、実はやってみたら、小さな子に接するというのがすごく楽しいのである。子どもさんは成長がとても早いので、もう本当にびっくりするぐらい「わあ、こんなことができるようになった」とか、「あ、おしゃべりできるようになった」とか。もう長くお付き合いすればするほど、そういうものがすごく分かってくるので、サポートをお願いしていいかというメールが来たら、すごくうれしく感じている。

提供会員を増やすために重要なこと

ファミサポ事業自体がまだまだ地域に知られていないと感じる。子育て世代は、子育て支援の冊子を頂いたり、口コミがあつたりしてファミサポ事業を知る機会があるが、逆に年齢層が上の方がこのセンターを知るきっかけがない。広報を見ても、関係がない内容は素通りして興味を持つこともなかった。

12. 枚方市ファミリー・サポート・センター

◆ 依頼会員

- | | |
|--|---|
| 【会員情報】 <ul style="list-style-type: none"> ● お名前： F さん ● 会員登録年数： 2年 ● 依頼件数： 20件（2022年度）
90件（2021年度） | <ul style="list-style-type: none"> ● お子さんの年齢： 5歳、3歳、11カ月 ● 依頼内容：
・産前産後の上の子どもさんたちの保育園の送迎や、下の子どもさんの預かり。 |
|--|---|

依頼会員活動を通じて思うこと

依頼会員になった動機

2番目の子どもが生まれた時に遊ぶ場所を求めて枚方市内の広場に遊びに行っていた。そこでファミサポの登録会があり、広場の方から案内していただいた。

ファミサポの活動について

■ 具体的な利用内容

会員登録から実際に利用したのは2年後くらいであった。3番目の子どもが生まれるタイミングで色々と手が回らなくなり、上の子の保育園の送迎と預かりをお願いした。利用させていただく前は、利用するのにいろいろ決まり事や制限があるイメージがあったが、実際お願いすると結構融通も利いて、利用していてそんなに制限があるとは思っていない。

■ 実際に援助を受ける中で印象的な活動

子ども2人は人見知りもそんなになく、結構急をお願いして、私も入院していなくなった状態だったが、今でも「〇〇さん、〇〇さん」と言って、お迎えをお願いすると喜んで、すごく懐いている。

ファミサポの活動を通じて得たこと・今後の利用

本当にすごく融通も利いてもらい、普段子育ての相談もいろいろ乗っていただいているので、サポーターさんというより、近くにいる親戚のような感じで心の支えになっている部分が多い。もちろん、お預かりなどのサポートも助かっているが、すごく心の支えになっている。

子どもたちが非常に提供会員に懐いているので、引き続きサポートをお願いしたいと考えている。

依頼会員の感想

よく預かっていただいている一番下の子は、実家の両親だとすごく人見知りするのが、Eさんのことをおばあちゃんだと思っているのではないかというぐらい、よく懐いている。去年、この子が生まれる前は私が上の子どもたちに会えない状況だったので、LINEを使ってよく子どもの状況を教えてくださった。「保育園でこんな作っていたよ」とか、保育園の連絡事項についても夫がお迎えに行くより全然よく教えてくださるし、子どもの様子もまめに教えてくださったので、それだけが結構情報源で、すごく安心することができた。

また、コロナの休園等で子どもたちがずっと家にいる状態で結構しんどかったが、LINEで「大変でしょう」とよく気遣ってくださったりして、何かあったら頼ろうと思えたので、いつもとても助かっている。

ファミサポについて望むこと

初回利用のハードルについては、確かに頼らざるを得なくなったところまでは、例えば私が体調を崩してしんどいというときでも、利用しようと思ったことがそれまではなかった。たぶん、最初の一步はちょっと面倒くさいというのもあったりで、時間がかかってしまったというのがあると思う。それまでは何とかなってきたので、そういう意味では利用のハードルはあったかもしれない。

12. 枚方市ファミリー・サポート・センター

◆ 両方会員

- 【会員情報】
- お名前：G さん
 - 件数：15件
 - 依頼会員としてサポートを受けている件数：2件
 - 提供会員としてサポートをしている件数：15件
 - お子さんの年齢：11歳、7歳、5歳
 - 入会された2019年度の前期（6月～7月）養成講座を受講後、両方会員に登録

両方会員活動を通じて思うこと

両方会員になった動機

■ 家族の転勤を期に、子育ての大変さを身に染みて感じたことがきっかけ。学生時代に子育て支援に関する勉強をしていたことがあり、提供会員になったのが始まりである。その後に自身の出産を期に依頼会員になった。自分自身も家族の転勤で、他県で周りに子育てを助けてくれる身内がいなく、「こんなに私がしんどいだから、他のみんなもしんどいよ」と考えて両方会員に登録した。

ファミサポの活動について（提供会員として）

- 自宅での預かりの際は、自分の子どもの反応が一番すごいと感じている。基本的に子どもたちがいない平日に預かるようにしているが、自分の子どもが、預かっているお子さんに会いたくてどうにか早く帰って来ようとしていたり、もう予約がなくなってがっかりするぐらい本当に「いいな、いいな」という感じで一緒に参加してくれている。
- 預ける側のお母さんの気持ちもすごく分かるので、LINEとか子どもの様子を写真したり動画を撮ったりして、「送ったら、すぐに私の携帯からは消すからね」と言って送っている。そうすると次に預けてくださったときに、やっぱり必ず泣くけれど「どうせ今だけやろ」と言いながらお母さんも預けてくれるから、続けるようにしている。

ファミサポの活動について（依頼会員として）

- やはり預ける方はものすごくハードルが高かった。人に自分の子どもを預けるというのは、何か駄目なような感じということと、貧乏性なのか「それにお金を払うのか」ということで、最初のハードルは高かったと思う。
- 子どもの小学校の授業参観があり、下の子を小学校に連れて行くとゆっくりできないので、その授業参観中に預かってもらった。なお、預かってもらおうと思ったのは、枚方市の無料クーポンがあったからである。なかったら一緒に連れて行き授業参観を受けたので依頼していなかったかもしれないが、「無料クーポンを使ってみよう」という感じで依頼をした。

ファミサポの活動について（両方会員として）

- 両方会員の活動を通して、改めて子育ての大変さを実感することが出来たと感じている。また、その大変な子育ての中で、声に出して助けを求められない保護者の方もいらっしゃることを知ることができた。
- もっと両方会員がスタンダードな形になれば良いと感じる。依頼会員は自分自身が困っているから会員登録するわけであるが、出来る範囲で提供会員も経験することで得られることは非常に多いと感じている。

特色ある活動内容

- ファミサポ利用時の無料クーポンの有用性
ファミサポ利用時の無料クーポンは、依頼会員にとってありがたいと思う。専業主婦でお金を稼いでいないので、子育てすることが仕事ぐらいの感じが自分の中ではあって、そのためにお金を使って何かするというのがやはり抵抗があった。それで自分がしんどくなった経験もある。

ファミサポについて望むこと

やはり横のつながりで地域ごとの支援というか、突き詰めていけば相互扶助みたいな、みんな知り合いという地域が理想だと感じている。依頼会員も提供会員もみんな知り合いで、本当にハードルの低い支援ができればいいという意味では、自分の子どもも交えた融通の利く支援体制が整ってくれたらなと感じている。

◆ 立川市ファミリー・サポート・センター

■ 提供会員に対して

・マッチングのときはアドバイザーも間に入って、安心してサポートできるようにいろいろな細かいこともお話を伺ってという形でスタートをしている。

・提供会員の方が活動をしていく中で、「何かあったときはすぐに相談に来てね」という形で、気軽に声をかけていただけるような雰囲気づくりと関係を作っている。

■ 依頼会員に対して

・入会のときに細かく説明をさせていただきながらマッチングにつないでいるのと、顔合わせのときにも何でも気軽にこちらにもいろいろお話をしていただけるように、信頼関係を大切にしている。

・アドバイザーと依頼者側が信頼関係を持てるように、顔合わせの時間を十分に取って、安心して預けてもらえる形を取っている。

◆ たかまつファミリー・サポート・センター

■ 提供会員との関係構築

・提供会員とのコミュニケーションを大切にしており、報告書の提出時に活動のお話を詳しくお伺いしたり、世間話をしながら提供会員の人柄を知りマッチングに活かしている。

・マッチングに関しては紹介責任の重要性を自覚したコーディネート、アドバイザーの共通認識としている。

・活動状況はアドバイザー全員で把握・共有することで、アドバイザー全員がバックアップしている安心感を持っていただけるように心がけている。

・難しいサポートの場合、初回にアドバイザーが同行する場合もある。

・初回の活動後には、提供会員と依頼会員の両方に電話を入れ、サポート内容にズレが生じていないか確認する。そこで何らかの問題が生じている場合には調整を行う。調整等は中立的な立場で行うことを心がけている。また、提供会員に無理が生じていないか丁寧に確認している。

■ 依頼会員との関係構築

・ファミサポが安心して相談できる場所であることを何よりも大切にしている。事務所内の雰囲気やスタッフ同士のやりとり、人間関係のあり方などに心配りをしている。最初の面談では、肯定的に共感的にしっかりお話を聞く傾聴を大切にしている。出張登録時には複数名を対象に説明等を行うため、ファミサポの趣旨やアドバイザーの想いが伝わりづらいと感じることもある。そのため、事務所での登録時には1時間弱の時間をかけてファミサポの趣旨や支援内容などについて説明しながら、お子さんの様子も詳しく聞かせていただいている。

◆ 枚方市ファミリー・サポート・センター

■ 提供会員に対して

・提供会員とは報告書を受け取ったらメールにてお礼を伝えたり、しばらくサポート活動がない方へは登録会に保育サポーターとして参加してもらうなど、モチベーションを維持してもらえるよう気をつけている。保育中の様子を伺うことでその方のスキルも把握することができる。またサポート活動での困りごとの相談があった際はスタッフで検討したり、必要に応じて役所の担当課へも相談するなどして、サポート活動を支えている。また確保のためにはお知り合いの方にファミサポの活動を紹介してもらって養成講座を案内してもらっている。

■ 依頼会員に対して

・入会手続きの際にニーズをきちんと把握・整理することによって、その方、あるいはその家庭に合ったサポートを提案するよう心がけている。また個人宅へ預けるハードルが高いと感じるお母さんも多いので広場を利用した体験会を開催して気軽にサポートが利用できるよう工夫している。

・提供会員確保のためには依頼会員から提供・両方会員へシフトチェンジしてもらえるよう子育て中でも受講しやすい講座を開催。養成講座とは異なるプログラムを準備し、1日1コマずつ半年かけて修了できるよう工夫している。