

# 利用者支援事業について

平成25年12月26日

## 利用者支援事業の趣旨・経緯等について

### ○趣旨

子ども及びその保護者が、認定こども園・幼稚園・保育所での教育・保育や、一時預かり、放課後児童クラブ等の地域子育て支援事業等の中から適切なものを選択し円滑に利用できるよう、身近な場所で支援を行う。

都市部のみならず広く市町村での実施を念頭に制度化。

### ○事業法定化の経緯

本事業は、当初の政府案では地域子ども・子育て支援事業には位置づけられていなかったが、国会における審議の過程でその重要性が共通認識となり、自公民の3党合意(※)において、子ども・子育て支援法に「市町村が利用者支援を実施する事業を明記する」とされたことを受けて法定化された。

※『社会保障・税一体改革に関する確認書(平成24年6月15日)(子育て関連部分)』

新制度では多様な教育・保育や事業が用意され、待機児童の解消等のためにそれらを個々のニーズに応じて確実に提供するべく、子どもや保護者がそれらの中から自分の家庭に一番ふさわしいメニューを、確実かつ円滑に利用できるようなコーディネーションが必要であると考えられたもの。

### 【参考】

○子ども・子育て支援法(抄)  
(平成二十四年八月二十二日法律第六十五号)

#### 第四章 地域子ども・子育て支援事業

第五十九条 市町村は、内閣府令で定めるところにより、第六十一条第一項に規定する市町村子ども・子育て支援事業計画に従って、地域子ども・子育て支援事業として、次に掲げる事業を行うものとする。

- 子ども及びその保護者が、確実に子ども・子育て支援給付を受け、及び地域子ども・子育て支援事業その他の子ども・子育て支援を円滑に利用できるよう、子ども及びその保護者の身近な場所において、地域の子ども・子育て支援に関する各般の問題につき、子ども又は子どもの保護者からの相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行うとともに、関係機関との連絡調整その他の内閣府令で定める便宜の提供を総合的に行う事業

## 自治体の先行事例について

### ◎松戸市:子育てコーディネーター

- ・地域子育て支援拠点の中心スタッフを「子育てコーディネーター」として養成。
- ・現時点で市内15か所に22人を配置。
- ・子育ての悩み等の相談を受け付け、保育所・幼稚園等の子育て支援施設・事業の情報提供や専門の機関への紹介を行う。
- ・訪れやすさを考慮し、親子にとって身近な地域の「拠点」で実施している。
- ・年間のべ約18万人の親子が利用。

### ◎横浜市:保育コンシェルジュ

- ・市内18の全区役所に職員(非常勤)を配置。
- ・コンシェルジュに保育士等の資格は求めていないが、配置時や配置後に業務に関する研修を受講。
- ・地域の保育資源等(保育所・幼稚園・認定こども園、横浜保育室、家庭的保育、一時預かり等)の情報を収集。
- ・保育等の利用の相談に応じ、個々のニーズや状況にマッチした施設等の情報を提供する。
- ・保育所に入所保留となった保護者のアフターフォローも行う。

※詳細については9ページ以降に掲載。

2

## 利用者支援事業の事業形態について

○本事業の基本的な枠組みについては、以下の2つの形態で実施することとしてはどうか。

### (1) 独立した事業として行われている形態

#### 〔実施場所〕

- ・主として行政窓口以外で、親子が継続的に利用できる施設

#### 〔事業内容〕

- ・子育て家庭の「個別ニーズ」を把握し、教育・保育施設及び地域の子育て支援事業等(地域のインフォーマルな社会資源を含む)の利用に当たっての「情報集約・提供」「相談」「利用支援・援助」(=「総合的(包括的)な利用者支援」)
- ・子育て支援などの関係機関との連絡調整、連携・協働の体制づくりを行い、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取り組む(=「地域連携」)

### (2) 行政の一環として行われる側面が強い形態

#### 〔実施場所〕

- ・主として、行政窓口等

#### 〔事業内容〕

- ・子育て家庭の「個別ニーズ」の把握、それに応える各種施設・事業の利用支援  
→行政が地域連携の機能を果たすことを前提として(1)の部分的実施といった側面が強い。

#### <主なご意見>

- ・要支援家庭や貧困家庭その他の事情で利用が困難な状況にある方に対する支援が必要。  
→実施要綱案の連携機関に児童相談所を明記するとともに、従来の地域支援の一つとして実施している訪問支援等も利用者支援事業に引き継ぐこととしている。
- ・地域連携の部分は、高度なソーシャルワークであり、行政の本来の役割では、「(2)の行政の一環として行われる側面が強い形態」の事業内容とすべきではないか。今後の検討課題としてほしい。  
→「特定型」については、行政がソーシャルワーク機能を担うことを明記。
- ・家庭児童相談室や地域子育て支援拠点、児童館等でも既に相談受付を行っていることから、提示されている2つの類型に限定することなく幅広く実施すべき。  
→実施場所や職員の資格要件等について限定をせずに柔軟な実施ができるようにしているが、法律上に明記されている利用者支援を実施することが必須となり、相談支援一般について対象とするものではない。
- ・守秘義務によって、関係機関とおしの連携が妨げられないようにしてほしい。

3

## 利用者支援事業の実施要綱案について

### ○利用者支援事業実施要綱（案）

#### 1 事業の目的

1人1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、多様な教育・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、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(特別区を含む。)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・保育施設や地域の子育て支援事業等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

##### (1) 実施場所

子ども及びその保護者等、または妊娠している方が身近な場所で、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ことが必要なことから、日常的に利用でき、かつ相談機能を有する施設や市町村窓口などでの実施とする。

##### (2) 職員の配置

利用者支援事業に従事する者は、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、地方自治体を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をもって充てるものとし、1事業所1名以上の専任職員を配置するものとする。

なお、地域の実情により、事業に支障が生じない限りにおいて、専任職員以外にあつては、業務を補助する職員として配置しても差し支えないものとする。

(次ページに続く)

4

## 利用者支援事業の実施要綱案について(つづき)

#### (3) 業務内容

以下の業務を実施するものとする。

① 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。

② 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、地域に必要な社会資源の開発等に努めること。

③ 本事業の実施に当たり、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、広くサービス利用者に周知を図るものとする。

④ その他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。

なお、上記「①」から「④」の業務実施を基本としつつ、「①」についてその一部を実施し、「②」について必ずしも実施しない類型も可とする。

#### (4) 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・保育施設や地域の子育て支援事業等を提供している機関のほか、地域における**児童相談所**、**保健所**といった保健・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・団体等に対しても本事業の周知等を積極的に図るとともに、連携を密にし、本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。

#### 5 留意事項

(1) 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) 事業に従事する者は、4の(1)に定める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、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) 実施主体は、事業に従事する者のための各種研修会、セミナー等への積極的な参加に努め、事業に従事する者の資質、技能等の維持向上を図ること。

(4) 本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。

(次ページに続く)

5

## 利用者支援事業の実施要綱案について(つづき)

- (5) 障害児等を養育する家庭からの相談等についても、福祉事務所、障害児施設等と連携し、適切な対応が図られるよう努めるものとする。
  - (6) 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。
  - (7) 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。
- 6 費用  
市町村が実施する事業に対して、都道府県が補助する事業については、国は別に定めるところにより補助するものとする。

6

## 利用者支援事業にかかる補助要件等のイメージについて

○実施要綱案を踏まえ、実施種類の区分及びその実施要件等については、おおよそ以下の方向としてはどうか。

### ◆実施要件

#### ①基本型（＝（１）独立した事業として行われている形態）

- ア. 子育て家庭の「個別ニーズ」の把握 [情報集約・相談]
- イ. 「個別ニーズ」に応えるため、幅広く地域にある施設・事業の総合的な利用者支援 [情報提供・利用支援]
- ウ. 関係機関との連絡調整、連携、協働の体制づくりなど [連絡調整・広報啓発]  
※加えて、地域住民の多世代間交流の促進、地域のボランティアやサークルの育成・協働、訪問支援等を実施することも可。

#### ②特定型（＝（２）行政の一環として行われる側面が強い形態）

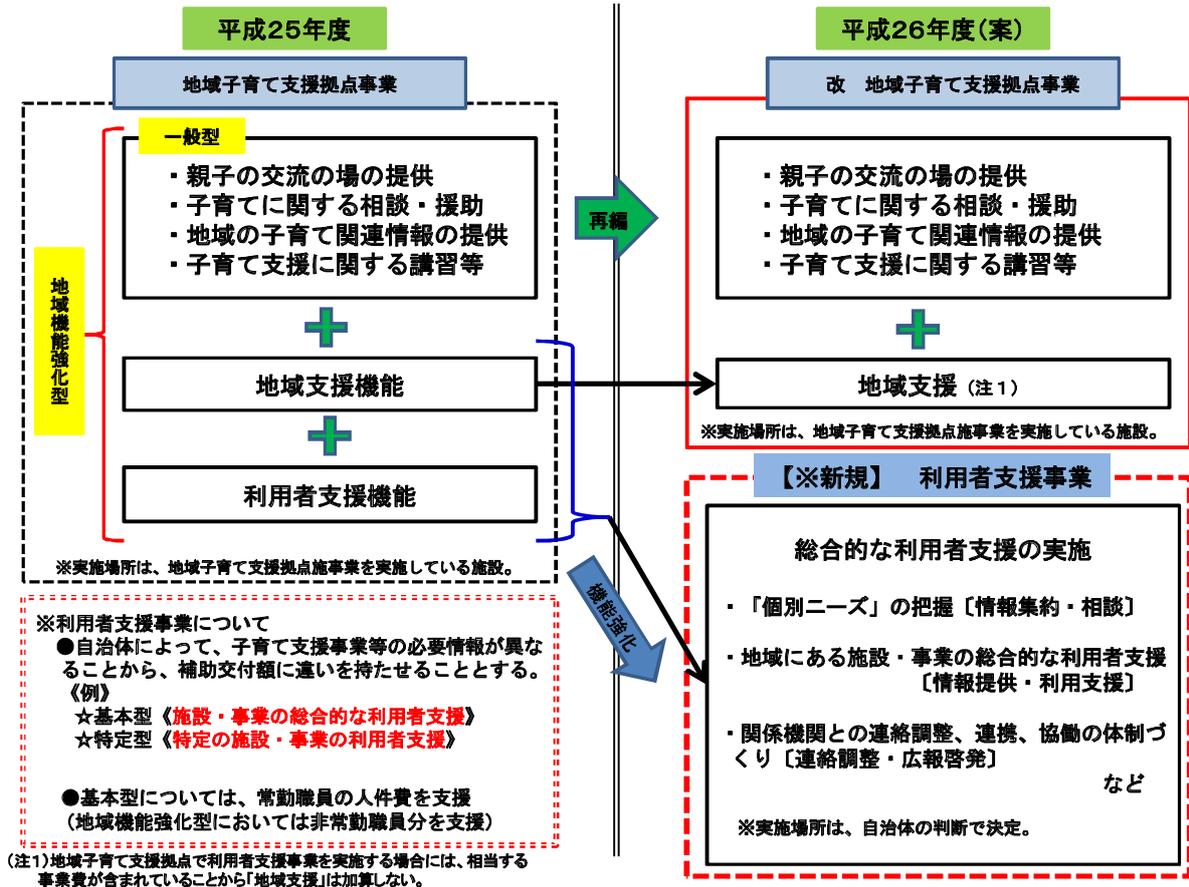
##### ①のうち、

- ア. 保育所などの特定施設・事業に関する子育て家庭の「個別ニーズ」の把握 [情報集約・相談]
- イ. 「個別ニーズ」に応える保育所などの特定の施設・事業の利用者支援 [情報提供・利用支援]

注) 以上は国庫補助要件の案を提示したものであり、適宜事業実施に当たってア、イの他にも必要な取り組みを行うことを妨げるものではない。

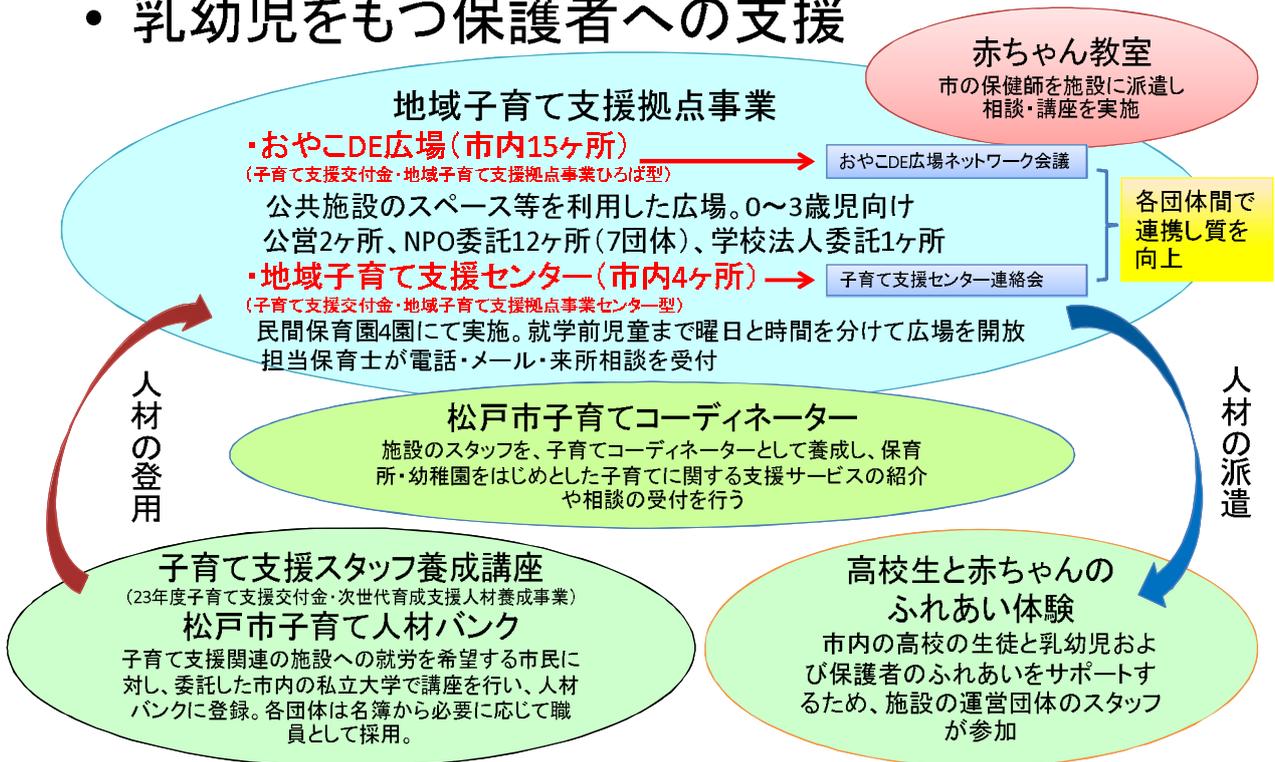
7

地域子育て支援拠点事業の地域機能強化型と利用者支援事業の整理について



# 松戸市 子育てコーディネーター①

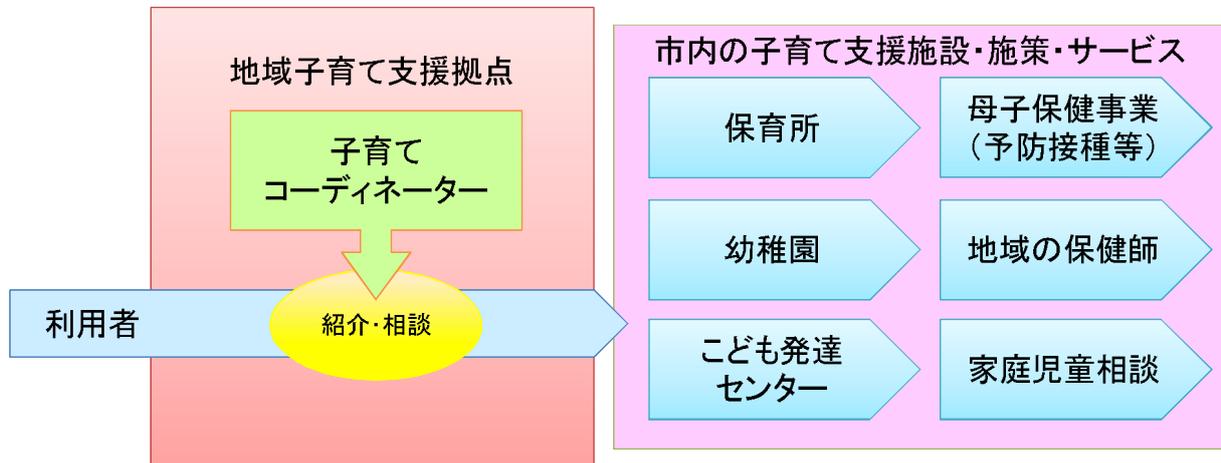
## ・乳幼児をもつ保護者への支援



## 松戸市 子育てコーディネーター②

### ・松戸市子育てコーディネーター認定事業

市が「子育てコーディネーター」として認定した地域子育て支援拠点で働くスタッフが、利用者に地域における多様な子育て支援サービスの紹介を行ったり、子育てに関する相談を受け専門の施設へ繋ぐ役割を担う



10

## 横浜市の保育コンシェルジュ事業について

### 保育コンシェルジュとは？

- ・横浜市の非常勤嘱託員である保育コンシェルジュは、**保育サービスに関する専門相談員**。  
(保育士等の資格は特に求めている)
- ・保育を希望する保護者の相談に応じ、**認可保育所のほか、横浜保育室や一時預かり事業、幼稚園預かり保育などの保育資源・保育サービスについて情報提供を行う。**
- ・保護者ニーズと保育サービスを適切に結びつけることを目的とし、各区のこども家庭支援課に配置されている。  
※ 配置状況・平成25年4月現在18区21名体制
- ・配置時に3日間研修を実施。各区の個別的な内容については随時研修を実施。

### 具体的な業務

#### 1 保育サービスの利用に関する相談業務

区窓口、電話、地域子育て支援拠点等の出張先において、保育を希望する保護者の相談に応じ、個別のニーズや状況を把握し、適切な保育資源、保育サービスの情報提供を行う。

#### 2 入所保留児のアフターフォロー業務

保育所入所保留となった保護者に対し、保育状況や意向確認等を行い、ニーズにマッチした認可保育所以外の保育資源、保育サービスの情報提供や紹介を行う。

#### 3 保育資源・保育サービスの情報収集業務

区内を中心とした保育資源や保育サービスの提供施設等と連携を図るため、入所状況、サービス利用状況等の情報を収集する。さらに、収集した情報をデータ整理し、相談・案内時に情報提供できるツールとしてまとめる。

#### 4 その他保育サービスの提供に関すること

### 参考)横浜市の保育資源と保育サービス

#### 保育資源

認可保育所、認可外保育施設(横浜保育室、一般認可外保育施設、事業所内保育施設、ベビーホテル)、家庭的保育福祉員、NPO等を活用した家庭的保育、幼稚園、認定こども園等

#### 保育サービス

一時保育、私立幼稚園預かり保育、乳幼児一時預かり、横浜子育てサポートシステム等

11