

## 6 こども支援室こども相談窓口

### [提言]

- (1) 教育、保健、福祉等の窓口が一本化されたメリットをさらに活かし、乳幼児の保護者をはじめ、総合的な子どもに関わる支援の体制整備を図り、こども支援室としての機能・役割を充実させること。そのために相談員の増加も含め安定した体制づくりをすること。
- (2) 子どもが気軽に、安心して電話相談・来所相談ができるよう、特に子ども向け広報に力を入れること。
- (3) 区の特長と独自性を活かしつつ、他区の先進事例を参考にして、外国人市民等の多様な文化的背景を持つ子どもや地理的にアクセス環境のよくない子ども等にも利用しやすい条件や環境の整備を図ること。
- (4) 区役所窓口に加え、子どもの日常的な居場所、活動の場において、相談を受けられる体制づくりをすること。その際、こども文化センターの活用等を検討すること。
- (5) 子どもの相談に関しては、プライバシーの保護のため、電話相談を受ける独立した相談ブースを確保すること。また、来所相談者が安心して話ができる相談室の確保をすること。
- (6) 相談の受け手は、職種や経験年数にかかわらず、子どもからの相談を受けるために必要な知識やスキルを確保すること。そのため研修システムの整備、スーパーバイズ、ケア体制等のしくみづくりをすること。
- (7) 他の相談・救済機関や民間団体等との相互理解を深め、実質的な連携を図ること。特に子どもの人権侵害事案に関しては人権オンブズパーソン、児童相談所、シェルター等の民間団体との情報交換を密にし、連携が取れるような体制を構築すること。

### [現状と成果]

- 平成17年度にこども総合支援担当が設置され、平成20年度にこども支援室となり、こども相談窓口事業では、子ども、家族、関係機関等からの子どもに関するあらゆる相談（育児、成長・発達、いじめ、虐待、不登校、引きこもり等）に、専門の相談員が電話相談、来所相談で応じている。必要な場合には、関係部署や関係機関等と連携を取りながら、専門機関の紹介、関係機関との調整、カンファレンス等を行う。また、母子健康手帳の交付、保育所案内・申込書交付、転入者等への子育て情報の提供等を実施し、子育て支援サービスについての情報提供や活用の案内を行う中で、妊娠、出産、育児の支援をしている。相談を受ける時間帯は月曜日から金曜日の8時30分から17時である。

- 相談の受け手は、子ども教育相談員、家庭相談員、保健師であり、必要な資格を取得している。また、スキルアップについては、子ども教育相談員の研修会・事例検討会・会議、家庭相談員の研修会・会議、発達障がい・虐待・面接技術等の研修会を受けている。他、ケース対応についての相談やカンファレンス、上司や他の職員との相談、スーパーバイザーによる学習会、事例検証等を通して職員の専門性、支援体制の強化を行っている。
- こども支援室が各区に設置され、教育相談、家庭相談、保健相談が一本化でき、横断的情報のやり取りが可能になった。また、町内会、民生委員・児童委員、幼稚園・保育園、学校、子育てサークル等様々な連携ができるようになった。このように縦割りの事業が、各区ごとに一本化されたことは、市民・行政双方にとって利便性がよく意義は高い。
- 平成20年度からこども支援室に、区・教育担当（教育委員会併任）が設置されたことにより、学齢期の子ども支援の連携・調整が図りやすくなるとともに、子どもからの直接相談につながるようになった。こども支援室へ新しく主査が配置されたことにより、区役所の関係部署との連携が取りやすくなったことも成果である。
- 子どもの年齢等に応じ、親と子どもとの関係性を配慮して相談を受けることで、子どもの気持ちを傾聴し、ともに考えることにより信頼関係ができ、子ども自身が問題解決する力を支援することができるようになった。
- 各区の室長、主幹、主査、事務担当が連携会議を毎月持ち、一定レベルを共有できるよう情報交換、調整を図っている。
- 広報に関しては、職員、保護者、一般を対象としたチラシを作成し、区内の小・中学校および関係各機関等に配布したことにより、保護者からの子ども（乳幼児から学齢期）の相談が増加する等成果があった。
- 地域における子ども・子育て支援に関わる関係団体・関係機関と行政で構成する「子ども支援ネットワーク会議」( 1 )を主催・運営し、情報交換や協議をしながら子ども支援の充実を図っている。他に、区内の幼稚園・保育園・小学校の教職員が理解と連携を深め、発達の連続性を踏まえた子どもの育ちや区内の課題について話し合うため幼・保・小連携推進に取り組んでいる。
- 区要保護児童対策地域協議会実務者会議、区主任児童委員部会(主任児童委員との連携)、区児童委員活動強化推進実行委員会(民生委員・児童委員との連携)、区役所・児童相談所連絡会(児童相談所の出張相談事業)、生涯学習推進会議(市民館との連携)、ケース連絡会議(児童相談所、精神保健福祉センターとの連携)に参加している。その他、児童相談所、保健福祉センター(児童家庭支援担当・障害者支援担当・保護課)、ことばの教室、総合教育センター、精神保健福祉センター、地域療育センター、国際交流協会、

---

( 1 ) 構成：民生委員・児童委員協議会、区社会福祉協議会、自主グループ団体、地域教育会議、区内保育園、児童相談所、こども文化センター、地域子育て支援センター、市民館ほか。

ハローウイメンズ、大学心理相談室、NPO法人フリースペースえん、ゆうゆう広場等へ連絡をとった事例もある。

こうした活動を通して、情報が共有され、ネットワーク網が広がり、役割分担が明確化され、関係機関の支援が見えやすくなる効果があった。こども支援室が窓口となり、必要に応じて他機関・他部署との連携調整役を担うことで、市民サービスの向上につながったことが成果である。

- 各区の子育てサロン等には保健福祉センターより保健師、栄養士、歯科衛生士を派遣している。また、保育園の保育相談機能を活かして、こども支援室と連携し、保育園の保育士・看護師・栄養士を地域子育て支援センター等に派遣、相談業務等を行っている。

※各区において成果をあげている広報内容・方法、子どもへの対応（子どもの安心・信頼）等

- 川崎区：区役所を拠点とした地域でのこども総合支援は新しい方法であり、こども支援室を通じて所管を越えて支援できるようになったことは、成果である。川崎区は生活保護、虐待、外国人、若年母の相談が多く、相談の延長上で支援することも多い。発達支援に関しては保健福祉センター、地域子育て支援センター、地域療育センターとの連携事業を毎月行い、民生委員・児童委員等とも連携している。

外国人への情報提供については、通訳および翻訳バンクを実施している。これは、幼稚園・保育所・学校・児童相談所等で通訳等の支援が必要な時、区が費用を負担し8言語に対応する。川崎区の不登校の子どもは市内の3割弱を占め、川崎区のこども相談の4割強が不登校の関連事項である。また、不登校の子どもたちの居場所の絶対数が足りないため、こども文化センターでの居場所づくりを始めている。

- 幸区：こども支援室が中心となって、町内会や民生委員等地域との連携が進められた。子どもネットワーク会議等の中でこども支援室の相談窓口の広報を進めている。子ども関係の相談窓口を一本化したことが成果である。発達障がいの講座を保護者向けに開始、虐待防止についての講演を開催していく予定である。
- 中原区：中原区は転出入が多いため、利用者の利便から子育て関係の相談を一つにできたことは大きな成果である。また、新入学児童・生徒に対してこども支援室の利用と子どもの権利啓発のちらしを配布し、周知を図った。こども支援室内に区・教育担当が入ったことで、相談事例などの情報共有が速やかになり、子どもに関わる支援が円滑に行えるようになった。また、発達に課題のある子どもの保護者支援として、保健福祉サービス課と連動して、就学前、就学後の保護者に対して、保護者ミーティングを実施した、子どもの発達支援の考え方や方法、学校との連携方法について支援を行う中で、親同士の交流や、学校、保護者の相互理解の一助となった。
- 高津区：20年度まで家庭相談員が保健福祉サービス課に配置されていたが、21年度から教育相談員、家庭相談員、保健師がそろって相談対応ができる体制が整備された。

また、同じフロアの学校・地域連携担当へ迅速につなぐことが可能となった。保健福祉サービス課や保護課との連携も強化された。区役所内の子育て関係10部署で年3回の庁内会議を実施し、情報の共有・子育て支援推進に努めている。

- 宮前区：保健福祉サービス課、保護課との連携が強化された。保護者用チラシを幼稚園、小・中学区にて配布したことにより、子どもに関する総合窓口ということが周知され、相談件数が増加した。地域的特性をカバーするため、平成21年度から第2、第4水曜日午前中に「こどもサポート南野川」へ家庭相談員とこども教育相談員を派遣する出張相談を開始した。
- 多摩区：子どもの相談窓口を一本化したことにより、保護者や地域の活動をされている方から様々な情報が寄せられた。集められた情報をまとめて発信できるようになったことは大きな成果である。そして、学校連携と地域連携が同じフロアにいることにより、これまで乳幼児関係の子ども施策が中心であったが、小・中・高等学校の情報を含めて幅広い支援が可能になった。要保護家庭の支援に関しても、横断的連携ができるようになった。
- 麻生区：子どもから直接相談もあるが、主に保護者からの子どもの相談を受けている。児童相談所や小・中学校等各関係機関と連携して問題解決に向けてネットワークを構築している。また、乳幼児自主サークル、子育てサークルのネットワークや、幼稚園、保育所と小学校をつなげる連携構築をしている。他に研修を受けた子育てボランティアを子育てサークル等に派遣するNPO法人委託の人材バンク事業を行っている。特に、区・教育担当が同じフロアにいて迅速に対応できる意味は大きい。

#### [課題]

- (1) こども支援室を通じ教育、福祉、保健に関する総合支援を行うことにより、生活圏において妊娠期から乳幼児期、学齢期、それ以降の子どもの切れ目のない支援が可能になった。特に乳幼児期の子どもからのSOSには、身近な環境において子ども自身への直接支援を行うとともに、保護者を通しての子ども支援、さらには保護者自身の継続的支援が必要となる。続いて学齢期、それ以降の子どもにおいては、乳幼児期の支援方法に加え、子どもに寄り添い、子どもの意見表明を尊重した支援の必要性が増してくる。そこで、乳幼児期の子ども・保護者支援で培ってきた経験を活かし、今後は、保護者支援とともに、学齢期以降を含めた子ども自身を支援するという機能・役割を充実させ、総合的な子ども支援の体制整備を図ることが課題である。また、相談の対応は、通常の業務の合間に相談を受けていること、定期異動があること等、相談員の増加も含め安定した体制づくりが課題である。
- (2) 広報に関しては、保護者対象の広報が主である。子どもが理解できるような表現、絵の工夫に取り組んでいる区もあるが、子どもの年齢に合わせたチラシやリーフレット、ホーム

ページの作成を課題に挙げている区は多く、子ども向けの広報は十分とはいえない。子どもが気軽に、安心して電話相談・来所相談ができるような、子ども向け広報が課題である。また、平成20年度は全学年にチラシ等の配布を行ったが、今後予算的に全学年への配布は難しいとしている区もあり、広報のための予算の確保の充実も課題である。幼稚園や認可保育所以外の保育所等への幅広い広報も課題である。

- (3) 区相互間での調整機能を工夫するとともに、川崎区の通訳および翻訳バンクや宮前区の出張相談のような他区の先進事例を参考にし、利用しやすい条件や環境の整備を図っていくことが課題である。
- (4) 子ども関係の相談窓口は、より子どもの生活圏に近い所にあることが望ましい。また、区役所では、土日、休日の相談に対応できない。そのためには、区役所窓口に加え、子どもの生活圏内に、いつでも相談できる場の設置を検討していくことが課題である。その際、中学校区に一つあるこども文化センターの活用は有効である。
- (5) 子どもへの対応については、現在、来所相談の独立した相談ブースがないこと、職員のデスク上の電話で相談電話を受けている状態であること、相談を受ける場所が子ども用に工夫されていないこと等、子どもが相談しやすい場作りのための環境整備を行うことが課題である。
- (6) 相談内容は多岐にわたるため、障がい等特別な配慮が必要な子どもや家庭への対応も含め、高度の専門的知識と対応スキルを身につける研修機会の充実、研修講師等からのスーパーバイズを通してのスキルアップや精神ケアのさらなる充実等、相談員の支援体制の整備が課題である。
- (7) 子どもに関する問題は複雑、深刻になる中で、関連機関や民間団体等との連携は必ずしも十分ではない。乳幼児に関しては、幼稚園、保育園、子育て支援センターの他、子育て支援関連自主グループ団体やNPO等との連携・協力を進める中で子ども支援を充実していくことが課題である。学齢期の子どもに関しては、スクールソーシャルワーカーを含め区・教育担当との連携を通じ、取り組みの工夫、充実が課題である。その他、不登校、障がい、多文化を背景に持つ子どもの支援に関する関係機関や民間団体等との連携の強化も課題である。特に子どもの人権侵害に関しては、人権オンブズパーソンとの連携実績はなく、児童相談所、シェルター等民間団体を含め情報交換を密にし、常に連携が取れるような体制を構築していくことが課題である。