

ヒアリング調査結果 ～地域福祉コーディネーター～

- 実施日時：平成31年2月20日（水） 午前10時～正午
- 実施場所：西東京市役所 保谷庁舎2階 第1会議室
- 実施方法：地域福祉コーディネーターに^{対面}インタビュー形式で実施
- 回答者：2人

地域福祉コーディネーター等の取組

- 地域福祉コーディネーターは4圏域に1人ずつ配置されており、①地域のさまざまな相談を受け、解決に導くこと、②新しい社会資源（人材）を発掘・育成することの主に2つを目的に活動している。
- 相談は、子どものことに限らず、高齢者の方、障害のある方、近隣トラブル等いろいろで、現在、年間1,000件ほど寄せられている。（平成29年度 1,034件）
- 地域課題解決に協力してくれる市民ボランティアとして「ほっとネット推進員」（以下「推進員」という。）の発掘・育成を行っており、現在の登録人数は360～370人ほど。推進員の中には、元保育士や介護の仕事をしていた方など専門知識を持つ人もいる。
- 現在、地域の居場所づくりとして「地域の縁側プロジェクト」を推進している。誰でも気軽に利用・参加できる場所として、居場所の運営団体がプロジェクトに登録し、地域福祉コーディネーターがそれをサポートする仕組み。居場所の利用・参加は、子どもや子育て中の保護者も対象としている。
- 子育て世代のみを対象とした子育てサロン[※]に取り組んでいる推進員もいる。個人で自宅を開放してヨガを教えたりなど。

※サロン…地域の中で仲間づくりや異世代交流等を目的とした、地域住民が運営するふれあいの場のこと。地域の福祉的な課題の発見や地域活動の組織化、福祉教育の場等へ広がる可能性ももった活動。（第4期 西東京市地域福祉計画（資料編）より）

子育てで困っている（ように思われる）保護者や、何らかの支援が必要だと感じられる子どもと接した経験と対応、また、課題解決のためにつないだ人やサービス

- 子育てで困っている保護者から直接の相談もあるが、特に相談が多いのは行政機関からであり、子ども家庭支援センター（以下「子家セン」という。）や民生・児童委員からも連絡がある。民生・児童委員は、子家センに相談する前に地域福祉コーディネーターに相談することがよくある。
- 服装など身なりが汚れており、世話が行き届いていないと思える子どもにも接することがある。家庭で課題を抱えているかもしれないという相談を学校から受けたこともある。
- 複合的な問題を抱えている家庭では、うまく自分の状況を話せない人が多い。コーディネーターと一緒に専門機関の窓口に行くこともある。
- 子どもの保育園への送迎について、推進員に協力してもらえないかという相談を子家センから数件受けたことがある。相談者が、自分で送迎することが困難であり、有料サービスの利用が難しい状況にある場合が多い。「推進員＝地域の人」が関わるということは、相談者の家庭の事情が地域に開かれることにもなるが、大切なことである。声をあげることで手助けできる推進員はいる。
- さまざまな問題要素が複合する場合、どの機関が中心となって関わるのか不明確なことがある。地域福祉コーディネーターは、相談があると必ずアウトリーチを行う。困って

いる人の話を聞き、関われるであろう専門機関を呼んで話し合いを行う。多くの問題を抱えている家庭の場合、地域福祉コーディネーターが対象家庭との信頼関係を築きつつ、ハブとなり支援の仕分けをして専門機関につないでいる。

- 支援が長期化する家庭もあり、子どもが成長していく中で支援のニーズも変わってくる。
- 子ども自身には課題がなく、19歳になりサポートをする部署がないという状況になることがある。そういった場合、地域福祉コーディネーターに相談が集まってくる。18歳から20歳までの支援の窓口、相談の受け皿がないと感じる。
- 外国籍の家庭からの相談は、多文化共生センターでも対応できない言語の場合が多い。言葉がわからないために孤立している。また、子どもの状態も言葉の問題か発達の遅れか判断が難しい場合がある。
- 外国語対応は個人のスキルに頼っているところが多いが、近年ではスマートフォンやタブレット等の言語翻訳アプリが活躍している。翻訳以外にも視覚的にイメージを伝えることができるため、現状は個人の端末を使用しているが、スマートフォンやタブレット型端末を導入できると良い。
- 相談があった場合、子家セン等の専門機関を紹介する。相談者の話を聞いて、専門機関と一緒に外向くこともよくある。相談者がすでに専門機関とつながっている場合も多く、相談内容の確認で連絡することがある。
- 課題解決のため、推進員、縁側プロジェクト、子育てサロン、学習支援団体、子ども食堂、市の専門機関などにつないだ。
- 保育園への送迎協力について、推進員から断られる場合もあり、問題を解消できた件数はそれほど多くない。ファミリー・サポート・センターなどのサービスで対応してもらいたいが、お金がかけられない事情があるとボランティアに相談がくる。対応する場合は、必ず2名体制で支援し、民生・児童委員と体制を組むこともある。
- 児童養護施設で推進員の勉強会を開催し、推進員に児童養護施設を知ってもらう機会とした。支援をしたいと思う人は多いが、児童養護施設がボランティアを受け入れる体制になっているかコーディネートする側は常に気をつけなければいけない。つないでそれで終わりではいけないと思っている。
- 障害をもつ子どもの保護者から、通学支援をしてほしいという相談を数件受けたことがある。障害をもつ子どもの家庭は、地域とつながっている安心感がほしい場合があるので、民生・児童委員、推進員と顔合わせをして地域で支援していく関係づくりの手助けをした。
- 専門機関の職員は公的な支援は知っているが、身近な市民が行っている活動(社会資源)を知らない場合があるので、情報提供をして支援につなげるケースもある。

まとめ-----

- 支援が必要な子育て家庭について、課題の整理、課題ごとの専門機関の紹介と相談の付き添い、推進員や民生・児童委員、市民が行っている活動をコーディネートして地域とのつながりづくりを行っている。
- 子どもへの支援だけではなく、親への支援(金銭的なもの以外の支援)や18・19歳までの支援が必要と感じている。
- 外国籍の家庭への支援ツールとして、スマートフォンやタブレット型端末が有効と実感している。
- 専門機関の窓口でも公的サービスだけではなく、民間活動(社会資源)を把握する仕組みづくりが必要

活動の中で「やりにくい」「対応が難しい」と思った問題や、課題解決の障壁と感じたこと

- 地域福祉コーディネーターは対象を限定せず相談を受けているが、適切な専門機関につなぐという役割もある。子どもの環境や年齢、発達の程度などさまざまな要因により、支援を行う市の機関のすみ分けがされているため、これらの相談をどの窓口にバトンを渡せばいいかわからないことがある。
- 年齢によってサポートする専門機関が変わり、支援が途切れてしまうことがある。18歳を過ぎて一旦社会に出た若者を再度支援につなぐことはとても大変であり、切れ目のない支援が必要と感じる。
- 専門機関から相談者の地域での見守りについて、推進員に頼みたいと相談がある。見守り活動は、推進員にすべて任せてしまうには負担が大きい。きちんとした後ろ盾がないとできない活動である。ボランティアなので、当日対応できなくなるなどのリスクも専門機関には理解してほしい。ボランティアが支援に関わることの難しさでもある。しかし、子どもや子育て家庭に関わりたいという推進員も多くいる。

まとめ-----

- さまざまな課題が複合する相談の場合、関係する機関がたくさんあり、中心となって関わる機関がわかりづらい。また、支援が長期化する場合、年齢により関わる機関が変わるため、支援の切れ目がないようバトンを渡していくことが必要
- 推進員について、子どもに関わる支援をしたいと考える人が多いが、専門機関から寄せられる相談にはリスクもある。また、あくまでボランティアであるため、推進員の活用を依頼する行政側のバックアップ体制が整っていることが重要

子ども・子育てを通じた地域での交流を感じた事例

- 地域交流として減ってきてはいるが、自治会・町内会が行うお祭りには、子どもが親と参加している。普段は地域で顔を合わせる機会が少ないが、お祭りは交流のきっかけになっている。
- 児童養護施設とサロンをつなごうとしたが、距離の問題で続かなかった。サロン主催者は元気な高齢者が多く、子どもがくることを喜んでおり、世代間交流を望んでいる。しかし、子育て世代にサロンの情報が伝わっていないのか、参加は少ない。

まとめ-----

- 自治会・町内会などの地域単位のお祭りが、ご近所同士の顔合わせのきっかけになっている。
- サロンを主催している高齢者は世代間交流を望んでいるが、該当する親子の参加は少ない。周知方法に課題がある。

子どもをとりまく環境や、保護者の考え方などについて、以前と比べて変化してきたと感じること

- 昔と比べてというよりも親自身が生きづらさを抱えている世帯が多いと感じる。子どもだけではなく、親への支援が必要
- 家庭のことを親族に頼れない人が増えている。見守る人、支える人がたくさんいたほうが良い。
- 子どもが遊ぶ声が騒がしいと相談がくるようになった。地域福祉コーディネーターが直

接間に入るのではなく、地域で解決してもらえようように調整することもある。もともと近所付き合いがあればトラブルに発展することも少ないが、今の時代はなかなかむずかしいと感じている。

まとめ-----

- 親自身が生きづらさを抱えているとともに、頼る親族もいないということが増えている。
- 近所付き合いの希薄化から、子どもが遊ぶ声などでトラブルになるケースがある。

市民参加型の子育て支援について、「こうあってほしい」「こうしたい」と思う方向性など。また、その実現のために、西東京市や地域の人に望みたいこと

西東京市について

- ファミリー・サポート・センターを利用したいが、料金の支払いができない家庭をどのように支援していくか悩むことがある。
- 専門機関が対象者をしっかりと受け止めた上で、地域の方々に関わってもらうことが必要
- 子どもに関わるだけでなく、障害者への理解や、生活困窮者への理解など、市民に関わってもらうためには「学び」が必要だと思う。学びの場を行政で提供してもらえるとよいと思う。
- 市民が行うサロン活動について、資金を担保する仕組みがなく、また、活動場所の確保が難しい。資金の支援と開催場所確保の問題がクリアになれば、活動が活発になるのではないかと。

地域について

- 子育て支援というと受け身になるが、お互い様の発想で、支援の受け手が担い手になる意識、助け合う気持ちが大事なのではないかと思う。
- 行政サービスはあるが、不便があったときにはお互いに助け合うことが大事。専門機関だけでなく、民生・児童委員をはじめ地域全体で見守る地域づくりが必要

まとめ-----

- 地域の方々の子育て支援に参加するためには、専門機関のフォローと関連する分野の学びの場の提供が必要と思われる。
- 一方向の受け身の支援ではなく、「お互い様」で支援の担い手になるという発想が必要