

利用者支援事業ガイドライン（案）

本ガイドラインは、利用者支援事業の普及と適正な実施のため、子ども・子育て支援法の本格施行に先立ち、事業の目的や基本的な事業内容等について整理したものである。

法施行後一定期間を経た後に各地域における本事業の実践を踏まえて見直し、さらに充実させることを予定しているが、それまでの間は本ガイドラインを参考に積極的な事業の実施に努めていただきたい。

1. 事業目的

本事業は、子ども・子育て支援法の施行に伴い、同法第59条に規定する地域子ども・子育て支援事業の1類型として創設される事業である。

子ども・子育て支援法では、市町村の責務の1つとして、「子ども及びその保護者が置かれている環境に応じて、子どもの保護者の選択に基づき、多様な施設又は事業者から、良質かつ適切な教育及び保育その他の子ども・子育て支援が総合的かつ効率的に提供されるよう、その提供体制を確保すること」が掲げられている。（同法第2条第1項第3号）

これを受けて、市町村には、市町村子ども・子育て支援事業計画の策定が義務付けられている。すなわち、潜在的なニーズも含め、地域の「子育て家庭（妊娠している方及びその配偶者を含む）」の多様なニーズを把握し、需要の見込みを立てるとともに、これに応えるべく、多様な施設や事業等を組み合わせ、計画的に供給体制を整備していく仕組みとしている。

しかしながら、こうした市町村全体としての供給体制の整備だけでは、上記の市町村の責務を十分果たすことは難しい。個別の子育て家庭にとって、自らのニーズを把握し、多様な施設や事業等の中からどれを利用するのが適当なのか自ら判断することは、必ずしも容易なことではない。

本事業は、「一人一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」という大きな目標の下、子育て家庭にとって身近な場所で相談に応じ、その個別のニーズを把握して、適切な施設や事業等を円滑に利用できるよう支援することを内容としている（利用者支援）。また、このような機能を果たすためには、日常的に地域の様々な関係機関や子育て支援団体等（以下、関係機関等）とネットワークを構築し、状況に応じて不足している社会資源を開発していくことも必要である（地域連携）。

こうした機能を持つ本事業は、市町村が上記の責務を果たし、地域の子育て家庭のニーズを実際の施設や事業等の利用に結び付ける上で、市町村子ども・子育て支援事業計画の策定と「車の両輪」ともなる極めて重要な事業であり、多くの市町村で実施されることが望まれるものである。

2. 実施主体

- (1) 本事業は、地域子ども・子育て支援事業の1類型であることから、その実施主体は、市町村（特別区を含む。）となる。ただし、市町村が認めた者へ委託等を行うことができる。
- (2) 事業の委託等先としては、本事業を適切に行う観点から、少なくとも以下の要件を満たすことが必要である。
 - ① 必要な研修を受講した従事者（以下本ガイドラインでは、利用者支援事業に従事する者を「利用者支援専門員」という。以下同じ。）を配置するなど、本事業を適正かつ円滑に遂行しうる体制を整えていること。
 - ② 利用者支援専門員に対して、個人情報保護や守秘義務に関する研修を受講させ、本事業に係る個人情報の具体的な管理方法等についても一定の規程を設けるなど、委託等に係る業務上知り得た個人情報を適切に管理し、秘密を保持するために必要な措置を講じること。
- (3) 市町村は、実施主体としての責任を果たす観点から、委託等先との関係について、以下のような点に留意する。
 - ① 委託等先に対して、本事業を適切に実施するために必要十分な情報提供を行うこと。
 - ② 委託等先の事業実施状況の把握や指導等により、適正な事業運営を確保すること。

3. 対象者

本事業の対象者は、本事業の各実施地域に居住する、教育・保育施設（認定こども園、幼稚園、保育所）や、地域型保育事業、地域子ども・子育て支援事業、その他の地域の子育て支援事業等を利用しようとしている小学校就学前児童の子育て家庭を基本としつつ、地域の実情に応じて柔軟に運用される必要がある。

例えば、保護者等が、子どもの出産まで地域に存在する様々なサービスや支援を必ずしもよく知らないことがあるため、妊娠している方も対象とし、自治体とも連携し本事業の事業者側から積極的にアプローチするなどして、本事業の存在や、将来の支援の可能性を認識・理解してもらうことも重要である。

また、学童期の子どもを持つ家庭、特別な支援を要する可能性のある子どもを持つ家庭、要支援家庭及び各種支援の場面で「心配」とされる家庭などの状況に応じて、18歳までの児童とその保護者・家庭についても事業の対象者とし、必要に応じ、適切に対応することが必要である。

4. 事業内容

(1) 基本的姿勢

事業の実施にあたっての姿勢を以下に示すこととし、具体的な実施内容は(2)以降に示すこととする。

① 利用者主体の支援

- ・ 子ども・子育て支援法は、一人一人の子どもが健やかに成長することができる社会の実現に寄与することを目的としており、支援にあたっては、「子どもの最善の利益」の実現を常に旨としなければならない。
- ・ 問題解決の主体は利用者自身であり、利用者の意向を尊重し地域資源の状況を考慮しながら、利用者の希望に沿う支援のあり方を利用者と共に検討する。その際、利用者側から状況を捉えるなど、常に利用者主体の姿勢を保つ。

なお、本ガイドラインにおける「利用者」とは、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等の利用者として想定される子ども及びその保護者等、または妊娠している方であって、利用者支援事業の支援の対象となる者であるが、文脈に応じて、「対象者」等として言い換えている。

② 包括的な支援

- ・ 子育て家庭の置かれた状況、ニーズは多様である。複合的な課題を抱える家庭もあり、教育、保育、子育て支援のみではなく、医療・保健等の隣接領域や、地域の関係づくりなども含め、様々な支援が一体的・包括的に提供される必要がある。
- ・ 特に、家庭全体を支援することが必要と考えられる場合には、家庭が抱える課題を構造的に捉えた上で、他領域の関係機関等と連携しながら子育てへの支援の役割を担う。例えば、当該家庭が、高齢者や障害者等の課題を抱えている場合は、そのような機関とも連携・協力しながら家庭を支える必要がある。
- ・ 包括的な支援においては、関係機関等が連携し、支援を行うことが重要である。

③ 個別的需要に合わせた支援

- ・ 子育て家庭の置かれた状況、ニーズは多様であるがゆえ、その個別の家庭の状況に即した支援も重要である。
- ・ 支援の前提となるのは、利用する側の視点に立った適切なアセスメントである。
- ・ 既存の制度、施設・事業等に子育て家庭を当てはめようとするのではなく、個別ニーズに合った施設や事業等を提供していくという視点が重要である。
- ・ 子ども・子育て支援法上の施設・事業等だけでなく、隣接する他領域のフォーマルな事業や地域のインフォーマルな取組みも活用し、オーダーメイドでコーディネートされる必要がある。
- ・ 複雑かつ専門的分野の支援を必要とする家庭からの相談対応を円滑に実施するため、本事業は、各専門機関と日頃から緊密に連携し、「つなぎ」の役割を果たすことが重要である。

④ 子どもの育ちを見通した継続的な支援

- ・ 人間のライフサイクルにおいて、発達がもっとも急速に進むのが子どもの時

期の特徴である。

- ・ 子ども自身やその保護者等のニーズも恒常的に変化するものであり、子どもの発達を見通しながら、長期的視野に立って、計画的・継続的に支援を行うことが重要である。
- ・ 支援施策は、妊娠期、乳幼児期、学童期などライフサイクルに応じて区切られているものが多いが、切れ目ない支援の提供が必要である。

⑤ 早期の予防的支援

- ・ アウトリーチ型支援も含め、困難な事情を抱えた子育て家庭のニーズをいち早く把握し、予防的な働きかけを行うことは、状態の更なる悪化を防ぐことにもなる。当事者の意向を十分踏まえながら、時には積極的な問題解決を図ることも重要である。

⑥ 地域ぐるみの支援

- ・ 子育て家庭を中心に置いて、個別の家庭の状況に応じた支援を提供するためには、利用者支援専門職員や市町村窓口の担当者のみならず、教育、保育、子育て支援をはじめ、医療・保健等の隣接領域のフォーマルなサービス、近隣住民やボランティアなどインフォーマルなサービス、さらには祖父母等親族による支援も含め、それぞれの地域の実情に合った柔軟で多様な取り組みが必要である。
- ・ 「支援する者」と「支援される者」という関係性だけでなく、子育て家庭が本来持っている力を引き出すことにより、自分の得意なことを生かして人とつながりを持ち、自分の生活を豊かなものとしていく、いわゆるエンパワメントの視点も重要である。
- ・ 地域の課題を共有した上で、不足するサービスについては、社会資源を開発していくことも重要である。

(2) 事業類型

- ・ 本事業は、下記(3)～(5)の業務実施を基本としつつ、(3)についてその一部を実施し、(4)について必ずしも実施しない類型も可としている。
- ・ 下記(3)～(5)の業務をすべて実施し、包括的な支援を行う類型を「基本型」、下記(3)～(5)の業務の一部を実施しない類型を「特定型」と呼ぶ。
- ・ 「特定型」については、主として市町村窓口において、子育て家庭のニーズと特定の施設等を適切に結びつけ利用調整を図る「ガイド役」としての機能を想定しており、地域連携については、市町村が有する機能と連携して取り組むことになる。ただし、上記(1)に掲げた「基本的姿勢」は十分理解し、これに則って業務を行う必要がある。

(3) 利用者支援¹

① 相談

- ・ 子育て家庭のニーズに沿って支援の仕組みを構築するためには、その個別ニーズを把握し、状況を見極めることが出発点となる。
- ・ 多くの子育て家庭にとっては、そのニーズに応じた支援を自ら適切に選択することは必ずしも容易でなく、自らのニーズ自体を的確に認識できない場合も多い。
- ・ 子ども・子育て支援法において、本事業の実施場所は「子ども及びその保護者の身近な場所」と規定されているが、これは、子育て家庭の個別ニーズは、往々にして、愚痴のような何気ない日常の相談から把握されるものであり、そうした相談を行うためには、例えば地域子育て支援拠点や保育所等の保護者等が日常的、継続的に利用できる敷居の低い場所が有効であるためである。

【具体的な相談内容例】

- ・ 突発的な事情による子どもの預かりに関すること。
- ・ 子どもの発達状況に関すること。
- ・ 子育てに関する日常的な悩み。 など
- ・ 言い換えれば、本事業では、行政の相談とは視点の異なる、当事者の目線に立った、寄り添い型の支援が必要とされている。
- ・ 子育て家庭の場合、身近な場所であっても通うこと自体に困難が伴う場合もあることから、状況に応じて、地域で開催されている交流の場や各家庭に向いて相談支援を実施するアウトリーチ型支援を併用することも、有効な手段である。
- ・ 相談を受けて、その子育て家庭が抱えている課題は何か、その背景・要因は何か、それを解消するために何らかのサービスや支援を必要としているのかを見極める必要がある。この際、子育て家庭の主訴と真のニーズが異なる場合も多いこと、家庭全体の状況や取り巻く環境も把握することが重要であることに留意する必要がある。
- ・ 子ども・子育て支援法上の施設・事業等のみならず、医療・保健等の隣接する他の領域のフォーマルな事業、近隣住民やボランティアなどによるインフォーマルな取組みも含め、その子育て家庭に最もふさわしい支援のあり方を提示することが期待されている。
- ・ 行政の窓口を主たる実施場所とし、特定の施設・事業の利用者支援のみを行うことを想定している「特定型」においても、行政における本事業の担当職員は、こうした本事業の特徴・意義を十分理解し、子育て家庭の個別ニーズを引き出しやすい相談姿勢と寄り添い型の支援を心がけるとともに、特定型の利用者支援の守備範囲外の施設・事業等の利用が適切と思われる場合には、速やか

¹ 本ガイドラインにおいて、「利用支援」及び「利用者支援」については、以下の意味を指している。
・「利用支援」：主に施設・事業の利用を支援（案内・つなぎ）すること。
・「利用者支援」：相談、情報提供、利用支援を含む利用者を支援すること全般を指す概念である。

にこれらの施設・事業等の担当部局につなぐ必要がある。

② 情報の収集及び提供

- ・ ①の相談を受け、必要な情報を提供し助言するためには、日常的に地域連携機能を通じて、地域ごとの子ども・子育て支援法上の施設・事業等や、隣接する他の領域のフォーマルな事業、あるいは地域のインフォーマルな取組みも含め、地域の子育て支援に関わる社会資源について必要な情報を収集・蓄積し、整理しておく必要がある。

- ・ 具体的には、地域における

ア. 教育・保育施設（認定こども園、幼稚園、保育所）

イ. 地域型保育事業（小規模保育、家庭的保育、居宅訪問型保育、事業所内保育）

ウ. 地域子ども・子育て支援事業（地域子育て支援拠点事業、一時預かり、放課後児童クラブ等）

について、その

A) 施設（名称、種類、所在地）や設置主体・事業主体（自治体、法人、団体の種別）

B) 事業実施時間等（実施日、実施時間、月間スケジュール等）

C) 事業内容

D) 提供形態（施設型・訪問型・出張型の別、無料・有料の別）

等の収集が必要である。

また、地域に所在する小児科・産婦人科等の医療機関、保健所・保健センター等の保健機関、児童相談所、福祉事務所や自治体の福祉の窓口等の福祉機関、児童・民生委員、母子・父子支援の窓口や機関、DV等の問題に対応する様々な関係機関等についても、その名称（名前）、所在地（居住地）、利用等可能日・時間の情報を収集、整理し、相談時等に必要になった時に備えておく必要がある。

さらに、本事業の各実施地域に適切な施設や、事業、機関等が所在しない場合もあるため、情報等を必要とする利用者のために、事業実施地域の隣接地域等も含め、ある程度広域での情報収集に努める必要がある。

収集する情報の範囲については、施設や行政が実施する事業に関する情報に限らず、例えば以下のようなインフォーマルな情報についても幅広く収集し、利用者である子育て家庭に対し提供できるようにすることが望ましい。

（例）

ア. 地域の子育て支援団体等の情報（構成員、事業内容、活動時間等）

イ. 子育てサークル（構成員の情報、活動内容）

ウ. その他、地域に居住する子育て等に詳しい住民

- ・ ただし、こうした客観情報の提供だけでは、利用者支援機能として十分とは言えず、地域連携機能を通じて培い蓄積してきた、行政では把握・提供しにくい、子育て家庭に寄り添う視点からの「活きた情報」を提供していく姿勢が重

要である。

- ・ 整理した情報の提供方法については、相談時に提示することを基本としつつも、ホームページを活用したり、情報誌を定期的に作成するなど保護者等が閲覧・利用しやすいように、工夫するものとする。

③ 助言・利用支援

- ・ 子育て家庭の状況により、②の情報提供のみで終了する場合もあれば、
 - ア. 施設や事業等の利用に当たって必要となる適切な行政窓口の紹介
 - イ. 子育て家庭の状況に応じた子育て支援に関する施設や事業等の提示
 - ウ. 相談の内容を踏まえた、適切な専門機関や子育て支援団体等への仲介などが必要になる場合もある。
- ・ その際、事業実施要綱の「5留意事項」の（7）にも記載されているように、施設や事業等を利用するか否かや、利用する場合の施設・事業等の選択については、自己決定の尊重の原則に則り、本事業の事業者側が勝手に選択・判断したり、利用者である子育て家庭に選択・判断を迫ったりすることのないよう、十分留意することが必要である。
- ・ また、必要な場合には、行政窓口等への同行や手続申請の支援、利用開始後の状況の確認を行う。
- ・ 相談対応の結果を元に、関係機関が広く連携して支援する必要性を検討すべきと判断される子育て家庭について個別事例ごとに専門家等の関係者が集まるケース会議を開催することが考えられる。ケース会議は、利用者支援専門員、実施場所の職員、市町村窓口の担当者、関係機関の担当者、有識者等を交えて開催する。その際、会議の招集は、市町村が行うことも考えられる。
なお、要保護児童対策地域協議会（以下「要対協」という。）の対象のケースについては、双方の役割分担に留意し、重複して開催しないようにすることが必要である。

④ 相談等の記録

- ・ 事業を利用する保護者のニーズを把握したり、相談を受けた際には、適切な支援活動と支援活動の継続性の担保や、事例検討、関係機関等との的確な情報共有等のために、得た情報を記録しておくことが重要である。
本事業における記録には、相談記録や事例経過を記した支援記録と、ケース会議を開催した場合のケース記録が想定される。

（記録内容の例）

- ・ 相談記録に関する項目（相談を受けた日付、相談を受けた子育て家庭に関する外形的情報や子育ての状況、相談内容や家庭の意向・希望、支援の方向性等）
- ・ 支援記録に関する項目（事例の経過、所感、等）
- ・ ケース会議に関する項目（ケース会議日時や参加者、家族の意向・状態・課題、支援目と具体的支援内容、等）

(4) 地域連携

① 関係機関等との連絡・調整、連携、協働の体制づくり

- ・ 子育て家庭の個別ニーズを把握した上で、適切な情報の提供や利用支援ができるようにするためには、子ども・子育て支援法上の施設・事業等、隣接する他の領域のフォーマルな事業、あるいは地域のインフォーマルな取り組みも含め、地域で子育て支援に関わる様々な関係機関等と日常的に連絡・調整を行い、協働の体制づくりを行うことが重要である。
- ・ 例えば、関係機関等の代表者からなる代表者会議を定期的を開催したり、個別事例ごとに専門家等の関係者が集まるケース会議を随時開催することが考えられ、本事業の事業者はその事務局の役割を担うことが考えられる。その際、会議の招集は、市町村が行うことも考えられる。
- ・ 本ガイドラインにおいて、「ケース会議」とは、要対協の対象とならない、支援を必要とする個別事例に応じて、必要な関係者が参集し、子育て家庭の状況把握や問題点の確認、支援方針や関係者の役割分担の検討・決定等を行う場を想定しており、「代表者会議」は、「ケース会議」で把握された地域課題の集積も踏まえつつ、関係者の間で、地域課題の発見・共有を行った上で、必要に応じ、社会資源の開発等の検討を行う場を想定している。
- ・ 地域には、すでに子育て支援に関わる様々なネットワークが構築されている場合もある。この場合、必ずしも新たなネットワークを一から作ろうとするのではなく、既存のネットワークと連携を図り、複数のネットワークの橋渡しをするような形で、関係機関等の協働の体制づくりを行うことも考えられる。
- ・ 関係機関等との密接な連携を図るためには、それらとの信頼関係の構築が重要であり、連携先となる機関等に対し、本事業が法律に基づく市町村事業であることや、その機能・役割や業務内容について、正しい十分な理解を持ってもらうよう、常日頃から積極的な情報提供、説明等に努めることが必要である。また、人事異動等により、相互の担当者の変更等によって、円滑な連携が損なわれることのないよう、継続的な連絡等の関係構築が必要である。
- ・ なお、本事業の事業者については、要対協の構成員となることが可能である。同地域協議会を構成する機関は児童福祉法第 25 条の 5 に基づき協議会の外部に対しては守秘義務があるとともに、協議会の構成員間では要保護児童等に関する情報の交換等が期待されていることから、本事業の事業者はこの枠組みを積極的に活用することが望ましい。
- ・ 特に、発達が気になる子どもについての相談や育児不安のある保護者等からの相談等があった場合には、その内容に応じて適切な専門機関につなぐことが求められる。そのため、関係機関等と普段から緊密に連携を図り、協力体制を築いておくことが求められる。

【主な連携先関係機関等】

福祉事務所、児童相談所、保健所・保健センター等の保健機関、医療機関、療養機関、児童発達支援センター、児童委員、教育委員会、学校、警察、地

域の NPO 法人等の保健・医療・福祉関係の専門機関・団体 等

- ・ また、障害児等を養育する家庭からの相談等についても、関係機関等と連携し、適切な対応が図られるよう努めるものとする。

【主な連携先関係機関等】

市町村の所管部局、指定障害児相談支援事業所 等

- ・ さらに、児童虐待の疑いがあるケースが把握された場合には、関係機関等と連携し、早期対応が図られるよう努めなければならない。

【主な連携先関係機関等】

福祉事務所若しくは児童相談所又は児童委員 等

② 地域の子育て資源の育成、地域課題の発見・共有、社会資源の開発等

- ・ 社会資源の在り様は、地域によって様々であり、場合によっては、保護者等が必要とする地域の子育て支援資源の機能が十分でなかったり、当該地域に存在しない事態も想定される。
- ・ 本事業は、制度や既存の社会資源の枠内に子育て家庭のニーズを収めようとするのではなく、子育て家庭を中心に置いて、その個別のニーズに照らして必要となる支援を地域で提供できる体制を整えようとすることに大きな特徴がある。
- ・ このため、地域の子育て支援団体等の有用な資源の育成や、必要だが存在しない社会資源については、地域の子育て当事者や行政、その他の関係者との間で地域課題の発見・共有を行ったうえで、必要に応じて社会資源の開発（従来実施していなかった他の子育て支援に関わる資源の開発など）等を行うことも求められる。
- ・ この際、近隣住民やボランティアなどインフォーマルなサービスの活用も含め、それぞれの地域の実情に合った柔軟で多様な取り組みが必要。多様な地域住民が子育てに関われる仕組みとすることで、地域における子育ての文化や知識の継承などの効果も期待される。

(5) 広報

- ・ 本事業の実施に当たり、積極的な広報・啓発活動を実施し、実施場所、実施日・時間、事業内容、連絡方法、事業内容等について広くサービス利用者に周知を図るものとする。

【広報の方法（例）】

- ・ ホームページの活用や情報誌の定期的な作成その他のメールマガジン、SNS等の広告媒体を活用する。
- ・ 利用の手引きを作成し、乳児家庭全戸訪問事業（こんにちは赤ちゃん事業）、新生児訪問等と連携したり、母子健康手帳交付や出生届受理等の機会を活用するなどして配布する。

(6) その他

① 開設日

- ・ 相談等を受け付ける窓口の開設日・開設時間については、地域の実情や保護者等が就労している場合は就労状況を考慮して設定すること。
- ・ なお、本事業の趣旨に鑑みて、利用支援を必要とする者が、いつでも相談できるよう、一週間のうち半分以上の日数を開設することが望ましい。

② 本事業の実施が想定されている施設等との関係

- ・ 子ども・子育て支援法において、本事業の実施場所は「子ども及びその保護者の身近な場所」と規定され、例えば、地域子育て支援拠点や保育所等が想定されているのは、子育て家庭の個別ニーズが、往々にして、愚痴のような何気ない日常の相談から把握されるものであり、通うのに敷居の低い場所が有効であるためである。
- ・ このため、利用者支援専門員と、地域子育て支援拠点等の従事する者は、守秘義務等に留意しつつ、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が必要である。

5. 利用者支援専門員

(1) 役割

- ・ 「特定型」の利用者支援専門員は、保護者等のニーズを把握し、当事者の目線に立って、最適な子育て支援に係る施設や事業等を提案して円滑な利用の手助けをする役割を担う。
- ・ 「基本型」の利用者支援専門員は、「特定型」の利用者支援専門員の役割に加え、発達が気になる子どもについての相談や育児不安のある保護者等からの相談等があった場合には、直接、個別問題を解決するのではなく、相談者が抱える課題を解決するために早期に適切な専門機関等につなげ、継続的な見守りを行い、また、必要に応じて社会資源の開発等を行うなど、「間接的支援」、「予防的支援」の役割を担う。

(2) 要件

- ・ 利用者支援専門員は、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、地方自治体が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とする。
- ・ なお、利用者支援専門員は各自治体で実施する研修等を受講し、事業の実施に当たって必要となる資質の維持向上に努めること。
- ・ 要件や具体的な研修内容について、「子育て支援員（仮称）」の議論を踏まえて、今後本ガイドライン等の修正がありうる。

【必要になるとと思われる知識、技術等】

- ・ 子育て支援、児童福祉、母子保健等に係る施策の制度内容・事業内容や手

続方法、各地域の実態

- ・ 関係する行政組織や専門機関等の役割・所掌事務・連絡方法等
- ・ 子育て家庭の抱える課題を十分に理解した上で、適切な関係専門機関等につなげ、継続的な見守りを行うために、子どもの発達、障害や母子保健等についての基礎的な知識
- ・ 相談援助の知識・技術
対人援助の基本、傾聴、アセスメントの力、支援実施にあたって必用となる職業倫理や法令順守事項など。

(3) 体制

- ・ 利用者支援専門員の配置に当たっては、1事業所1名以上の専任の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、業務を補助する者として配置しても差し支えないものとする。
- ・ 利用者支援専門員は単独で事業を担うのではなく、実施場所の施設や子育て支援施策担当職員、市町村窓口の担当者等の関係者と相互に協力し合いながら、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とする。

(4) 研修等

- ・ 利用者支援専門員は、有する資格や知識・経験に応じて、本事業を実施するに当たり共通して必要となる知識や技術、倫理を身につけ、かつ常に資質、技能等を維持向上させるため、都道府県又は市町村が実施する研修を必ず受講することを基本とする。なお、当面は、事業に従事する前に研修を受講することが困難な場合は、従事し始めた後に受講することとする。
- ・ 実施主体（委託等先を含む。）は、利用者支援専門員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、利用者支援専門員の資質、技能等の維持向上を図ることとする。
- ・ 例えば、市町村と事業者が協力して、他の事業者の従事者と交流を持つこと等により、定期的に、相談対応等の振り返りを行うようにする。また、そのことを通じて、特定の利用者支援専門員が抱え込むのではなく、関係者間で情報を共有して連携・協力することで、相談に訪れた保護者等へより良い支援を行えるようにする。
- ・ 家庭児童相談室や社会福祉協議会等のソーシャルワーカーから、職員がスーパービジョンを受ける体制も整えておく必要がある。また、医療、保健、カウンセリング、弁護士等、他領域の専門機関や専門職からコンサルテーションを受けることも視野に入れ、状況に応じて依頼する。
- ・ 市町村と事業者が協力して、必要に応じて外部の専門職や研究者のアドバイスを受けられるようにすることが望ましい。

6. 運営

(1) 情報の管理

① 記録の作成及び管理

- ・ 相談・助言の内容については必ず記録を作成し、支援の資料とするほか、関係機関や関係者等との情報共有やケース会議等において活用するようにする。
- ・ 記録の作成、閲覧に関しては、利用者（保護者等）本人の承諾を得ることを原則とする。
- ・ 作成場所、保管方法、保管場所、閲覧権限、保存年限、個人情報に留意した廃棄方法等の記録の管理方法については各自治体の条例や規則等に基づき、ガイドラインを適宜定め、これを事業の利用者支援専門員に周知する。

② 個人情報と守秘義務

- ・ 利用者支援専門員は、子どもの「最善の利益」を実現させる観点から、子育て家庭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秘密を漏らしてはならない。
- ・ 利用者支援専門員が業務上知り得た個人情報の適切な管理や秘密の保持のため、以下の対応等により万全を期す。
 - ア. 個人情報の管理（保存期限と廃棄、保管場所、閲覧可能者範囲等）や守秘義務についての規程を定め、これを事業の利用者支援専門員に周知する。
 - イ. 特に利用者支援専門員に対しては、個人情報の管理や守秘義務について研修等を行い周知徹底する。
 - ウ. 非常勤職員の委嘱手続等においては、誓約書を取り交わすことなど、具体的措置を講じる。
- ・ 他方、子育て家庭からの相談に基づいて必要な場合において関係機関と連携する際や、相談内容を関係機関に連絡する場合には、それらの相談内容や置かれた状況に関する情報の共有は必要不可欠であり、個人情報の保護と守秘義務はこれに反するものではないことに留意が必要である。ただしその際、情報共有の相手方にも守秘義務がかけられているか等、最終的に個人情報やプライバシーが守られるかどうかについてはよく注意することが必要である。

(2) 要望や苦情への対応

- ・ 要望や苦情を受け付ける窓口を設け、子育て家庭に周知し、要望や苦情の対応の手順や体制を整備して迅速な対応を図ることとする。
- ・ 苦情対応については、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の設置や解決に向けた手順の整理等、迅速かつ適切に解決が図られるしくみをつくることとする。

7. その他

- ・ 本事業と関連する事業等として、

① 児童福祉法第 21 条の 11 に基づく市町村の本来業務

② 市町村等が行うその他の子ども・子育てに関する相談業務等がある。

- ・ ①については、児童福祉法第21条の9に「子育て支援事業」として限定列挙された一時預かり等について、市町村が保護者に対して情報提供や相談対応、助言を行い、さらに求めがあった場合には、事業者に対しあっせんや調整、要請を行うことが定められたものであり、現在では一般財源化された事業として、各市町村の判断により実施されている。

他方、子ども・子育て支援法に規定される本事業は、児童福祉法上の事業だけでなく、それらを含む地域子ども・子育て支援事業、教育・保育施設、地域型保育事業に加え、隣接する他の領域のフォーマルな事業、あるいは地域のインフォーマルな取り組みなど、地域の子育て支援のための資源全体を対象とした子育て家庭の身近な場所において「利用者支援」や「地域連携」を行う事業である。本事業については、市町村が定める市町村子ども・子育て支援事業計画に基づき、各地域でニーズがある場合には必ず実施されることとなっており、財政的に、子ども・子育て支援法に基づく国庫補助により支援されることとなる。したがって、両事業は、趣旨・目的や事業の対象者・内容において一部重複する部分もあるが、異なる事業として、両者が併存してそれぞれ行われることが想定されているものである。本事業には、子育て家庭のニーズをより丁寧に把握し、詳細な情報提供や助言を行うことで、行政機能の補完も期待されるところであり、両者の相乗効果が期待されている。

- ・ ②については、児童福祉法に基づき、市町村が行っている児童家庭相談や、児童相談所（児童相談員）、児童家庭センター、障害児支援分野における児童発達支援センターや指定障害児相談支援事業所における相談業務のほか、市町村において独自に取り組まれる事業等などがあるが、本事業は、多種多様な課題や悩みを抱える子育て家庭にとっての最初の窓口として、そのニーズを丁寧に把握しつつも、利用者支援専門員が単独で課題等の解決を目指すのではなく、専門機関等と連携することや場合によっては相談をそれら関係機関に適切につなぐことを期待されているものであり、これについても本事業と他事業の相乗効果が期待されるものである。
- ・ 利用者支援は、敷居の低い身近な地域の施設等において相談に応じるのが特徴であり、また、施設や事業等の利用支援のみでなく、地域連携等によって予防的機能を担う機能があることが、公的機関に属する専門職による相談と異なるものである。

以上