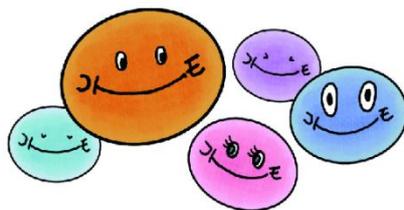


関係者資料

ひとり親家庭支援担当課職員向け

# ひとり親家庭支援の手引きのポイント



厚生労働省雇用均等・児童家庭局家庭福祉課

母子家庭等自立支援室

# 目次

<b>第 1 章 母子・父子自立支援員の業務と連携</b> .....	<b>1</b>
1. はじめに.....	1
2. 働きと業務指針.....	2
3. 関わりの中で留意すべき事.....	6
4. コラム 1：母子・父子自立支援員のあなたへ.....	7
<b>第 2 章 相談支援の基本的な考え方</b> .....	<b>8</b>
1. ひとり親家庭の支援を行う上で必要な視点.....	8
2. 安心して相談をしてもらうために.....	12
3. 対面相談の受け方.....	14
4. 電話での相談の受け方.....	18
5. メールでの相談の受け方.....	19
6. 集中相談の実施.....	21
7. コラム 2：相談者として出会った素敵な女性.....	22
<b>第 3 章 相談支援（テーマ別）</b> .....	<b>23</b>

本手引きは、厚生労働省「ひとり親家庭の相談支援機能の強化に関する調査研究事業」において作成したものであり、作成にあたっては、地方自治体の取組事例や同事業の検討委員会における意見等を参考にしました。

## ひとり親家庭の相談支援機能の強化に関する調査研究事業検討委員会委員

	氏名	所属
委員長	新保 幸男	神奈川県立保健福祉大学教授
委員	岩間 伸之	大阪市立大学大学院生活科学研究科教授
委員	片岡 敏江	世田谷区子ども・若者部子ども家庭課子育て支援担当係長
委員	中田 斉子※	富山県中部厚生センター福祉課母子・父子自立支援員
委員	根岸 正典	宇都宮市子ども部子ども家庭課自立支援グループ係長
委員	能登 啓元	明石市政策部市民相談室市民相談室長

※コラム執筆

## 「すくすくサポート・プロジェクト」とは

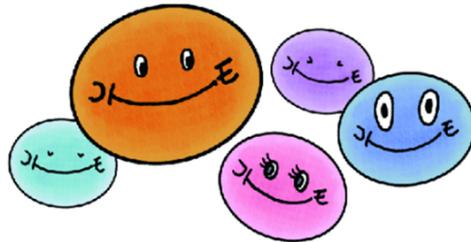
経済的に厳しい状況に置かれたひとり親家庭等の自立を支援するため、政府は、平成27年12月21日に、「すくすくサポート・プロジェクト（すべての子どもの安心と希望の実現プロジェクト）」を取りまとめました。

「すくすくサポート・プロジェクト」には、就業による自立に向けた就業支援を基本としつつ、子育て・生活支援、学習支援などの総合的な支援の充実策を盛り込んでいます。

（出所）内閣府 子どもの貧困対策会議第4回資料（<http://www8.cao.go.jp/kodomonohinkon/kaigi/>）

「すくすくサポート・プロジェクト」については、以下の愛称・ロゴマーク等を定めているところで

す。



「すくすくサポート・プロジェクト」ロゴ・マーク

### ○通称

親と子どもたち一人ひとりのための「こどもの成長支援プロジェクト」  
（子どもの側に立ち、親と子どもを支援する、というプロジェクトの考え方を示したもの。）

### ○愛称

親と子どもたち一人ひとりのための「すくすくサポート・プロジェクト」  
（略称：すくサポ）  
（未来そのものである子どもが、すくすくと確実に成長していくよう支援し、広くプロジェクトを普及させるため、通称に加え定めたもの。）

### ○相談窓口名

こどもの住む 暮らす 学ぶ 働くを総合支援「こどもすくすくスクエア」  
（ひとり親家庭等の生活・学び・仕事・住まいを社会全体で総合的に支援する窓口名として、プロジェクトの愛称と合わせた名称としたもの。）

### ○相談員名

気づく 寄りそう つなげていく「こどもすくすくサポーター」  
（プロジェクトの愛称・相談窓口名とも合わせた名称としたもの。）

（参考）愛称・ロゴマーク等の考え方

<http://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000113489.pdf>

（出所）「すべての子どもの安心と希望の実現プロジェクト」の愛称・ロゴマーク等について  
<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000113317.html>

# 第 1 章 母子・父子自立支援員の業務と連携

## 1. はじめに

厚生労働省「平成 23 年度全国母子世帯等調査」<sup>1</sup>の推計値によると、母子世帯は約 124 万世帯、父子世帯は約 22 万世帯であり、母子家庭の母の平均年収は 223 万円、父子家庭の父の平均年収は 380 万円という調査結果が出ています。全国平均<sup>2</sup>と比べてひとり親家庭の多くは経済的に厳しい状況に置かれているといえます。

同調査によれば、ひとり親家庭に係る公的制度の周知状況については「制度を知らない」と回答した人の割合が公共職業安定所（ハローワーク）等のものに比べて高く、3～6 割程度しか認知されていない状況でした。

また、同調査では、ひとり親家庭が抱える悩み等について「相談相手がいる」と回答した人は、母子世帯は 80.4%、父子世帯は 56.3%ですが、「相談相手の内訳」を見ると、相談相手として公的機関を挙げている母子世帯は 2.4%、父子世帯は 3.6%であり、公的機関の相談・支援が十分に受けられていない可能性があります。また、相談相手がいらない父子世帯のうち半数（50.4%）は、相談相手がほしいと回答しています。このように、相談相手がほしいにも関わらず、誰に相談したらよいか困っているひとり親もいます。

こうした状況を踏まえ、ひとり親が仕事と子育てを両立しながら経済的に自立するとともに、ひとり親家庭の子どもが心身ともに健やかに成長できるような環境を整備していくことが求められています。ひとり親家庭が必要な支援に確実につながるよう、相談窓口へのアクセスの向上を図り、相談支援等をより充実したものにしていくことが必要です。さらに、福祉、保健、雇用、教育、法務など多岐の分野にわたった支援が必要であるため、関係機関との協力・連携が不可欠といえます。

本書は、母子・父子自立支援員がひとり親家庭の福祉増進と子どもの健全な育成を図るために、総合的な相談窓口として、個々のひとり親家庭の状況に応じた支援と事業展開を行うにあたって、活用されることを目的としています。

### ●本書の用語の使い方について

「相談者」…相談を持ちかけた人（来訪、メール、電話による相談を含みます）

「主訴」…相談者の主な訴え

<sup>1</sup> 厚生労働省『平成 23 年度全国母子世帯等調査』

<sup>2</sup> 日本人全体の平均給与（平成 23 年 12 月 31 日時点）は 409 万円、男女別にみると男性は 504 万円、女性は 268 万円である。（国税庁『平成 23 年分民間給与実態統計調査』 p.16, <http://www.nta.go.jp/kohyo/tokei/kokuzeicho/minkan2011/pdf/001.pdf>）

## 2. 働きと業務指針

### 2-1. 母子・父子自立支援員の業務

母子・父子自立支援員の主な業務は、母子及び父子並びに寡婦福祉法<sup>3</sup>の第8条第2項で、次のように規定されています。

- 1 配偶者のない者で現に児童を扶養しているもの及び寡婦に対し、相談に応じ、その自立に必要な情報提供及び指導を行うこと。
- 2 配偶者のない者で現に児童を扶養しているもの及び寡婦に対し、職業能力の向上及び求職活動に関する支援を行うこと。

さらに、「母子及び父子並びに寡婦福祉法による母子・父子自立支援員の設置について」（平成26年9月30日雇児発0930第14号都道府県知事・各指定都市市長・中核市市長宛厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知）の「母子及び父子並びに寡婦福祉法による母子・父子自立支援員の設置要綱」<sup>4</sup>には、次のように、①設置趣旨、②職務の範囲等、③相談の種類、④職務の分担、⑤関係機関との連携、⑥その他の事項について規定されています。

---

<sup>3</sup> 母子及び父子並びに寡婦福祉法（昭和39年法律第129号）  
(<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S39/S39HO129.html>)

<sup>4</sup> 次代の社会を担う子どもの健全な育成を図るための次世代育成支援対策推進法等の一部を改正する法律（平成26年法律第28号）により母子及び寡婦福祉法が改正され、「母子自立支援員」が「母子・父子自立支援員」と改称されるとともに、都道府県、市及び福祉事務所設置町村に対して、母子・父子自立支援員の人材の確保及び資質の向上を図るよう努力義務が規定されたことに伴い、母子・父子自立支援員の設置について通知する。

## 母子及び父子並びに寡婦福祉法による母子・父子自立支援員の設置要綱

### 第1 設置趣旨

母子・父子自立支援員は、「配偶者のない女子で現に児童を扶養しているもの」（以下「母子家庭」という。）及び「配偶者のない男子で現に児童を扶養しているもの」（以下「父子家庭」という。）並びに寡婦（以下「ひとり親家庭等」という。）を対象に、離死別直後の精神的安定を図り、その自立に必要な情報提供、相談指導等の支援（以下「相談指導等」という。）を行うとともに、職業能力の向上及び求職活動に関する支援を行うことを職務として設置するものである。

### 第2 職務の範囲等

- 1 母子・父子自立支援員は、原則として社会福祉法第15条第1項各号に掲げる所員以外の職員として、福祉事務所に置かれ、又は駐在する職員とし、母子及び父子並びに寡婦福祉法第9条の規定により福祉事務所が行う同条第2号の業務のうち、専門的知識を必要とする事項の相談指導等に協力するものとする。
- 2 母子・父子自立支援員の担当区域は、原則として福祉事務所の管轄区域とする。
- 3 非常勤の母子・父子自立支援員は特別職とする。

### 第3 相談の種類

母子・父子自立支援員の取り扱う相談指導等の種類は、次の事項とする。

- (1) 母子及び父子並びに寡婦福祉法及び生活一般についての相談指導等
  - ア 家庭紛争、結婚その他の諸問題に関する相談支援
  - イ 住宅、子育て、就業など生活基盤上の諸問題に関する相談支援
  - ウ 離婚直後など、地域で安定した生活を営むための精神的支援
  - エ 親子関係、児童の養育に関する諸問題に関する相談支援
  - オ 環境的な原因又は親子の性格に起因するもの等精神的、身体的な問題を抱える者への相談支援
  - カ 自助グループの養成や集団指導
- (2) 職業能力の向上及び求職活動等就業についての相談指導等
  - ア 職業能力開発や向上のための訓練等に関する情報提供
  - イ 各種制度についての情報提供、就職活動に関する助言・指導
  - ウ 子どもの年齢や生活状況に応じた働き方に関する適切な助言・指導
- (3) その他ひとり親家庭等の自立に必要な支援
  - ア 児童扶養手当の受給、生活費、養育費、教育費、医療費等経済上の諸問題や借金

等による経済的困窮に関する相談支援等  
イ 福祉、保健、医療等の関係機関との連携・調整

#### 第4 職務の分担

母子福祉資金貸付金及び父子福祉資金貸付金並びに寡婦福祉資金貸付金については、ひとり親家庭等の総合的自立支援策の一つとして捉え、母子・父子自立支援員が、経済的支援策として貸付けに関する相談・指導にあたるものとする。ただし、市（指定都市及び中核市を除く。）及び福祉事務所を設置する町村の委嘱する母子・父子自立支援員は、母子家庭の母子及び父子家庭の父子並びに寡婦に対しこの資金の貸付けに関する情報を提供するものとする。

#### 第5 関係機関との連携

母子・父子自立支援員は、その職務を行うにあたって、関係部局、民生委員・児童委員、母子・父子福祉団体、NPO等の協力を得るとともに、ひとり親家庭等の自立に向けた支援が総合的に提供できるよう関係諸機関と常に密接な連携を図るものとする。

#### 第6 その他

母子・父子自立支援員は、相談カード、職務日誌等を備えておくとともに、常日頃からひとり親家庭等の自立を支援するために必要な関連施策等の情報を収集し、知識の習得を図るなど自己研鑽に努めるものとする。また、母子・父子自立支援員を委嘱する都道府県、市及び福祉事務所設置町村は、研修会の開催その他の措置を講ずることにより、その人材の確保及び資質の向上に努めるものとする。

## 2-2. 相談支援の対象者

ひとり親家庭に関する相談の対象者は、次のとおりです。

- ひとり親家庭（母子家庭、父子家庭）の母・父
- 配偶者のいないかつて児童を扶養していた寡婦・寡夫

上記のとおり、ひとり親家庭の母・父と、かつて児童を扶養していた寡婦・寡夫が、相談の対象者として想定されます。なお、「配偶者のいない」寡婦・寡夫には、離別、死別、配偶者の生死不明、遺棄、海外在留、労働能力喪失、長期拘留及び婚姻によらないで母となった者が含まれます。

また、上記の相談支援の対象者には含まれていませんが、離婚しようか迷っている段階の方が相談に来る場合や、ひとり親本人ではなく、その家族や知人の方が相談に来る場合もあります。

そのため、母子・父子自立支援員は、そのような場合も含め、それぞれの相手の立場に配慮しながら、相談に柔軟に対応していく必要があります。

## 3. 関わりの中で留意すべき事

### 3-1. 相談者との信頼関係の構築

相談においては、相談者との信頼関係を築くことが必要です。相談者は、個人的、プライバシーに関する相談をすることに抵抗感をもっている場合があります。それに加え、家庭内の不和や DV などの状況のもと、心身に問題を有している場合も少なくありません。相談者との受容的、建設的な関係形成が大切です。

また、ひとり親家庭に対する社会の理解が十分でなく、就労の際の差別や偏見などの差別体験を受け、自信喪失、自己否定感を持つ場合があります。こうした側面に対しても、十分な配慮をもって面接に臨むことが求められます。

### 3-2. 連携の姿勢

母子・父子自立支援員としての役割を果たしていくには、関係機関、施設等の社会資源とのネットワークを構築していくことが重要になります。本書の「第4章 社会資源や関係機関との連携」に、具体的な関係機関先や連携例等を記載しています。母子・父子自立支援員としての役割が周りの関係機関からよりよく理解されるように取り組み、協力を取り付け、ネットワークを構築しつつ、職務を果たすことが求められます。

## 母子・父子自立支援員のあなたへ

このマニュアルを読んだから大丈夫！

福祉制度や申請書がわかるから一人前の母子・父子自立支援員！

あなたはそう思いますか？

丁寧に作られたマニュアルも、良くできたアセスメントツールも

使いようによっては支援のツールにもなり、

切り捨ての道具にもなってしまいます。

まずは相談者の話を丁寧に聞くことが大切です。

何が問題なのか見えてこない、説明しても納得してもらえない、

どう支援すればよいのかわからない…持ち込まれる問題は様々です。

私の方が相談したい！と思うことさえあるでしょう。

ただ、母子・父子自立支援員のあなたにも問題があるかもしれません。

相談者の話を聞いている時、あなたの胸にわき上がる気持ち

見つめてみましょう。

あなた自身のこだわりや心のクセに気づくかもしれません。

その時にはきっと、あなたの相談はステップアップしているはずです。

## 第 2 章 相談支援の基本的な考え方

相談支援は、母子・父子自立支援員と相談者が協力し、相談者が抱える悩みと今後の希望を共に理解して解決策を模索します。本章では、ひとり親家庭の支援を行う上で必要な視点や心構えを踏まえ、具体的な対面相談や電話・メール相談の進め方について説明します<sup>5</sup>。

### 1. ひとり親家庭の支援を行う上で必要な視点

#### 1-1. ひとり親家庭の家族一人ひとりを見据えた支援に

ひとり親家庭の相談支援にあたっては、**家族一人ひとりを見据えた支援を心がけることが必要**です。多くの場合、母子・父子自立支援員は、ひとり親の相談に応じることとなりますが、相談者の子どもや父母、元配偶者など、相談の場にはいない周辺家族の状況も想像した上で、総合的な支援を検討していくことが必要です。

ひとり親家庭においては、他の家族の介在が少ないことも相まって、親子が相互に及ぼす影響が大きい傾向にあります。また、ひとり親家庭になる過程では、離別・死別、未婚による相談者の父母との葛藤など、家族を取り巻く状況に複雑な変化が起きている場合が多くあります。母子・父子自立支援員は、家族構成員の関係性や相談者の心理的状态に配慮するとともに、家族観についての思い込みや偏見がないか自己点検することも重要になります。

#### 1-2. 寄り添いと客観性

**相談者が相談に訪れること自体が、大事な一歩**であり、母子・父子自立支援員は、相談者の立場に寄り添い、伴走し、相談者の中にある解決力を引き出すことが重要です。また、相談者が家庭内の不和や DV などの状況により、**精神的に課題を抱えることもあり、そのような側面に配慮して相談者を支援することも重要**になります。

母子・父子自立支援員は、相談者の状況に応じた適切な助言・支援を行う専門職です。そのためには、寄り添いつつも、相談者の状況を客観的に捉え、今どういうことが起きているのか、相談者の主訴と実際に家族に起こっていることにずれがないかなど、**客観的な立場から家族の全体像を把握**するよう、心がけることが重要です。

<sup>5</sup> 東京都『東京のひとり親福祉』（平成 25 年 3 月版）を基に「第 2 章 相談支援の基本的な考え方」を作成。

### 1-3. 短期的な支援と長期的な支援

ひとり親家庭には、子どもが成人するまで、長期的に抱える課題があります。一方、ひとり親家庭は、目の前の生活に課題を抱えていることも多く、長期的な目標は自分の課題として捉えにくくなるのに対し、短期的な目標は明確で達成しやすく自己肯定感とやる気につながる面もあります。

そのため、母子・父子自立支援員は、短期的・長期的双方の目標を組み合わせながら、全体の支援計画を作成し、PDCA サイクル（plan-do-check-act cycle）を意識しながら、達成度に応じた軌道修正を図ることが必要です。

### 1-4. バランス感のある支援

支援にあたっては、ひとり親家庭特有の支援と子育て家庭に共通する支援、親と子どもの福祉の視点、親としての生き方と個人の生き方といった、双方の視点を意識しながらバランス感のある支援を行うことが必要です。

#### 1) ひとり親家庭に特化した支援と子育て家庭全体への支援

ひとり親家庭は、子育て家庭の一つの形態であるため、子育て支援策全般の対象となり得ます。一方で、家計の維持と子どもの養育を一人で担うひとり親家庭に対しては、特別な支援を要する家庭として、ひとり親家庭特有の施策も設定されています。

母子・父子自立支援員としては、相談内容が、子育て家庭全般に共通する課題か、ひとり親家庭の特性による課題かを把握し、適切な解決策を提示できるようにひとり親家庭の支援施策だけでなく、子育て支援策全般について基本的な知識を持つことが重要になります。

#### 2) 親の福祉と子どもの福祉

ひとり親家庭の相談支援において、親の福祉と子どもの福祉、あるいは親の権利と子どもの権利は、必ずしも一致しない場合があります。母子・父子自立支援員は、通常、親に直接対応することが多いため、子どもよりも親の事情を優先した支援になりやすい可能性があります。常に、親と子ども双方の福祉の視点から、子どもの健全育成が実現されるよう、適切な支援を展開していくことが重要です。

#### 3) 親としての生き方と個人の生き方

ひとり親は、子どもの成長を目的として家庭生活を頑張りますが、子どもの独立後は、子どもとは別の目標を持ちながら自分自身の生活を支えていかなければいけない局面となります。そのため、将来を見据えて、親本人が、親としての生き方と個人としての生

き方、双方を考えながら進めるよう、支援することが必要です。

### 1-5. ひとり親家庭の多様性に応じた支援

ひとり親家庭の抱える課題は、ひとり親家庭全体に共通する汎用性のある課題、ひとり親家庭の個別状況により異なる課題の双方があることを念頭に置いて、支援を行うことが必要になります。ひとり親となった理由に応じた支援のポイントは、下記のようなものがあります。

表 2-1 ひとり親となった理由に応じた支援のポイント

理由	特性	支援のポイント
離婚	離婚手続き等による消耗 住居の問題が切実 元配偶者等とのあつれき 子どもへの遠慮	子どもの年齢による面会交流・養育費、DV などへの考慮、公営住宅や母子生活支援施設入居への支援
死別	死別による悲しみと諸手続き等による消耗	グリーフケア(悲しみから立ち直れるよう寄り添った支援)
未婚	認知手続き等による消耗 実家との関係 子どもへの遠慮	周囲の支援者の有無の確認、妊娠・出産の受けとめ、子どもの認知、養育費、育児支援

### 1-6. 予防的支援

ひとり親家庭への相談支援を行うにあたっては、現在のひとり親家庭の状況を見据えた上で、「将来その家庭に起こりうる」状況を想定し、「現在」のうちに必要な介入を行う、予防的支援の視点が必要です。

例えば、一時的な支援だけでは、困難な状況を克服する世帯もいる一方で、将来は要保護世帯に陥る世帯も発生します。各世帯に予防的支援を行うことで、要保護世帯に陥ることを予防でき、自立への流れをつくることができます。

それぞれの家庭は、何らかの状況下でリスク要因が過大に顕在化した場合、より厳しい状況に陥る可能性があります。課題が大きくなった場合には、家庭の回復力が脆弱になるとともに、そこに育つ子どもにも影響を与え、課題が次の世代に連鎖する可能性も考えられ、より多くの支援サービスを投入する必要性が生じます。課題を把握後、できるだけ早期の段階から、将来の状況を想定しながら予防的に介入し、家庭の回復力を支援するよう、心がけていく必要があります。

予防的支援を行うためには、現在の状況を正しく把握し、その変化について連続性を

もって捉えることが基本となります。例えば、面談の定期的な実施や、母子・父子自立支援プログラム策定、生活保護のケースワーカーとの情報交換などにより、**その家庭の状況を時系列的に把握・整理**することが考えられます。それらの情報を関連づけ、ひとり親家庭の変化について連続性をもって捉えることにより、「**将来起こりうる**」状況を予想することができ、「**現在**」どのような支援を行うべきかという**予防的支援**を行うことができます。

予防的支援をより効果的に行うためには、母子・父子自立支援員、各自治体のハローワーク、母子生活支援施設、生活保護のケースワーカー、子ども家庭支援センター、保健所・保健センター、民生委員・児童委員、学校など、**ひとり親家庭に関わる様々な関係機関同士の互いの意見交換を通じて、リスクを見つけだす視点は何かと普段から考え、共有しておくことが重要**になります。

## 2. 安心して相談をしてもらうために

母子・父子自立支援員が対応する相談には、主に電話による相談、来所による対面相談のほか、メールによる相談も考えられます。いずれの方法においても共通する留意点があります。

### 2-1. 信頼感・安心感の構築

#### 1) 受容する

相談者の不安定な心理状態や、相談するまでの葛藤を十分考慮し、受容的な態度や、「相談」という一歩を踏み出したことをねぎらい、安心して話しやすい雰囲気をつくってください。

#### 2) 共感する

母子・父子自立支援員は、相談者の気持ちに寄り添い、自己肯定感を高め、支援してください。

#### 3) 客観性・専門性

母子・父子自立支援員は、受容・共感しつつも、専門職として、客観的な態度・判断を行ってください。

#### 4) 支持する

相談者の中に答えがあり、方針を決めるのは相談者自身であるため、相談員は解決方法を見出すための情報の提供者や助言者であるという意識を持ってください。

#### 5) 秘密の保持の説明を行う

個人情報や、その場で話した内容については、秘密が守られることを説明してください。

#### 6) 中立的姿勢でバイアスを排除する

ひとり親家庭の相談は、家族観・子育て観・性差観等を扱うため、母子・父子自立支援員自身の価値観、考え方の癖を意識し、相談支援が指導・誘導・押し付けにならないよう、留意してください。

## 7) 一人の大人として相談者を尊重する

相談者は、抱える問題から本来の判断力や行動力を失っている場合があります。相談者の現在の姿だけを見て判断せず、相談者が本来持っている力を信じ、敬意を持って支援しましょう。

## 2-2. 守秘義務と個人情報の取り扱い

ひとり親家庭の支援で扱う個人情報は、非常にデリケートな内容を含んでおり、組織内においても他機関との連携においても、慎重に取り扱う必要があります。

### 1) 守秘義務

一定の職業に就く者については、その職務の特性上、秘密の保持が必要とされており、各法により、正当な理由なく職務上知り得た秘密を洩らした場合、処罰の対象となります。

また、配偶者による暴力被害やストーカー事案などで、**配偶者や交際相手等から被害者の行く先を探すために相談を受けた場合、被害者から相談があったことの有無、一時保護の有無、一時保護先等、一切の情報を提供してはいけません。**

### 2) 個人情報の目的外使用と第三者提供

関係機関が収集した個人情報は、第三者に提供する場合については、本人の同意が原則であるため、相談支援に当たっては、今後適切な援助を行うために、個人情報を関係機関に提供する旨の同意をとることが必要です。

しかし、法令に基づく場合や、人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合で本人の同意を得ることが困難である場合など、一定の要件を満たす場合には、本人の同意がなくとも、情報の提供を行うことができます。

#### <児童虐待にかかる個人情報の扱い>

虐待の通告の場合、虐待事例に関する情報交換、児童の健全育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるときについては、本人の同意がなくとも、情報提供を行うことができます。

要保護児童対策地域協議会による情報交換については、法により、関係者相互に守秘義務が課されているため、情報交換が可能です。

## 3. 対面相談の受け方

### 3-1. 対面相談における支援側の心構え

#### 1) 雰囲気づくり

初回の面接においては、自己紹介を行い、相談者が自然に話し合いに入れるような雰囲気づくりを心がけてください。

#### 2) 先入観の排除

相談者の外見や雰囲気（年齢、化粧、服装等）、あるいは面接予約の際のやりとりの感じや知り得た情報（年齢、状況等）による先入観を持たないよう気をつけてください。

#### 3) 複数対応

複雑な内容や対応に困難が予想される場合、「言った」「言わない」のトラブルが生じたり、話が膠着したりしないよう、必要に応じて複数の職員で対応することも検討してください。

### 3-2. 対面相談の留意点

対面相談では、相談者と母子・父子自立支援員が直接対面することにより、表情や話し方や受けとめ方などを通じて、信頼感を築くことができます。やりとりの中で、課題や解決策を共に考え、把握することができる貴重な機会です。

また、対面相談の場合は、母子・父子自立支援員の手元に資料などがあり、解決策などを分かりやすく提示することができるほか、相談に集中することができるというメリットがあります。

対面相談の際、特に心がける点は、以下のような点です。

#### 1) 相談者が安心して相談できる環境づくり

##### ●プライバシーが守られる環境

特に DV 被害などの事情がある場合、入り口から相談室まで、人目につかない時間帯や動線を選ぶなどの工夫をします。

##### ●相談内容が秘匿でき、安心して話せる環境

適度に整理され、静かに落ち着いて話ができ、他の部屋に話の内容が聞こえない部屋や相談コーナーを選んでください。

●子どもが退屈せず待つことができる環境

子どもが退屈せずに待てるような環境の整備に努めてください。ベビーベッドや遊戯スペースがあれば、安心して面接に集中できます。

●その他

面接中に相談者の体調や精神状態が急変することも考えられますので、急変等に対応できる環境を予め考えておきましょう。

## 2) 面接時間の確保

●予約時間を遵守

基本的に、予約した面接時間は、相談者のための時間なので、緊急事態以外の場合はその時間を守る必要があります。

●必要な時間

相談に必要な時間を十分に確保してください。

●予約なしの来談の場合

予約なしの来談の場合で母子・父子自立支援員に時間の制約がある場合は、その旨を相談前に相談者に伝えて了承を得ましょう。相談内容を十分に聞く時間を確保できない場合は、次回の相談予約を行います。ただし、相談者の話の内容、服装、表情等から緊急性がある場合には、他の職員に対応を依頼しましょう。

### 3-3. 対面相談の進め方

相談者が初めての面接（相談）で不安感を持っていることに留意し、**機械的に氏名、住所、用件等を聴取することは好ましくありません。**

相談の進め方としては、相談者が話を聞いてもらえるという信頼感を持てるようにすることが大切です。具体的には、次の点に留意し相談に応じることが望ましいでしょう<sup>6</sup>。

#### 1) 雰囲気作り

自己紹介（所属機関の機能の説明等）、時候の挨拶から始めるなど相談者をリラックスさせるよう心掛けます。その際には対面に座らないなど面接位置にも配慮してください。

#### 2) 話をよく聞く

会話を進める中で、主訴、氏名、家族構成、ひとり親家庭となった経緯、用件等を把握してください。母子・父子自立支援員の価値観で相談者のことを判断するのではなく、相手の立場でよく話を聞くことが必要です。1回の面接で全てを聴取しようとする必要はなく、相談者にとって今話せないこと、話したくないことの状況を理解することにも配慮が必要です。また、面接を通じて知り得た情報については守秘義務があります。

#### 3) 問題の整理と主訴の把握

主訴を明確にできるよう、相談者の言葉で語ってもらい、母子・父子自立支援員と相談者が、「困っていること」と「支援を必要とすること」を共に整理しましょう。

#### 4) 問題点と緊急性の確認

整理した問題点を、相談者に話し、認識を共有・確認してください。「主訴」が明確になれば、支援の終了時の確認も容易です。

DV等、緊急性の高い課題は、所属機関の上等に「報告・連絡・相談」し、他機関への橋渡し等適切な対応を迅速に行う必要があります。相談者の望む対応や事実関係をよく確認しましょう。

#### 5) 解決方法や社会資源に関する情報提供

課題解決の主役は相談者です。問題の解決方法の情報を提供し、相談者自身が解決方法を決定するよう手助けをしてください。

---

<sup>6</sup> 厚生労働省『母子自立支援員活動マニュアル』p.9-13 と、東京都『東京のひとり親福祉』（平成25年3月版）を基に作成。

相談者に必要と考えられる社会資源をともに考えましょう。公的機関や民間の部門、ボランティア団体、友人・知人等の非公式な資源を含み、支援に取り込み可能な社会資源の把握が必要です。各社会資源はその機能や根拠となる法律・制度によって対象や権限が制限されることから、課題解決に向け現実的な支援計画を立てることが必要です。

#### 6) 次回相談へのつなぎ

次回相談の日時等について確認し、継続支援につなぐように心がけてください。

#### 7) 相談後の記録と振り返り

相談終了後、母子・父子自立支援員は相談記録を残します。「共通アセスメントツール」(本書 p.102 参照)に相談記録を記入しながら、問題解決のために次回どのようなことを聞き取り、掘り下げる必要があるか、明確にしておきましょう。また、支援方針の経過観察を行い、必要に応じて軌道修正を行うことが必要な場合もあります。

## 4. 電話での相談の受け方

### 4-1. 電話相談の留意点

電話相談の場合は、窓口の開設時間の範囲で、都合の良い時間に、場所を選ばず相談できるというメリットがあります。また、相談者の意向によっては、電話で匿名で相談することもでき、安心して話すことができます。一方、相談者の様子や表情が見えずに声だけで聞き取る必要があります、複数での対応はできないなどの制約もあります。電話相談の際、特に心がける点は、次のような点です。

#### 1) まず全体を聞く

相談に際して、相談者自身も、自分自身の悩みや困っていることについて整理できていない場合があります。まずは、相談者の話を一通り聞いてください。電話相談では、相談者の様子が見えないため、きちんと受け止めているという意味で相槌を打ちながらも、話を遮ることや、途中で指示・誘導することなく、相談者が困っていることに傾聴してください。

#### 2) 電話の向こうから多くの情報を引き出す

相談者の声のトーンや答える（考える）スピード、周辺から聞こえる音（子どもの泣き声や雑踏など）から、できるだけ多くの情報を引き出してください。

#### 3) 誤解のないような表現を心がける

「言った」「言わない」のトラブルを避けるために、**明瞭に、温かみのある声でゆっくり話す**よう心がけてください。

できるだけ**平易な表現**を使い、聞き間違いやすい表現（1時と7時など）は誤解がないよう言い換えるなどの工夫をしてください。相手の確認を適宜求め、相手にメモをとってもらい復唱してもらったりして、**齟齬がないか確かめてください**。

#### 4) 電話という枠の中での解決策をどこに置くかイメージを持つ

相談者に対して、傾聴で終了するのか、必要な情報提供を行って終了するのか、相談者の連絡先を聞き取って施策や関係機関につなぐのか、**解決策のイメージを持ちながら対応**してください。

電話での匿名相談の場合には、相談の解決策は傾聴や情報提供が主となり、その場で関係機関との連携はできないことが前提となります。

## 5. メールでの相談の受け方

### 5-1. メール相談の留意点

メール相談は、相談者が都合のよい時間に相談できるというメリットがあります。また、文章としてまとめる中で、時間経過や状況など、相談者が伝えたい内容を正確に伝えることができ、相談者及び母子・父子自立支援員の双方がメール文面を記録として残すこともできるという利点もあります。一方、相談者の様子や表情がわからず文面だけで対応する必要があり、受診したメールの内容の情報についてしか回答できず、細かなニュアンスを伝えられないなどの制約もあります。メール相談の際、特に心がける点は、次のような点です。

#### 1) メール相談対応方法のルールを決めておく

メールでの相談は、時間を選ばず便利な反面、返信時間や文面のトラブル、メール誤送信による情報流出など、メールならではの対応の難しさもあります。そのため、母子・父子自立支援員は、**組織としてメールにおける対応ルールを決め、共有を図ることが重要**です。

＜ルールに関わる具体的な項目の例＞

- 件名 (例) (【回答】〇〇月〇〇日相談の件について 〇〇部〇〇)
- 回答署名 (どの権限のものを署名とするか)
- 回答の一般的なフォーマット
- 受領から返信までの標準的な返信期間
- セキュリティ (相談に使用するパソコン、BCCの使用など一般事項の確認、受信・送信メールの保存・共有区分等)

#### 2) 回答内容は複数の目でチェックする

メールでの相談は、返信文案を確定させてから、返信することができる利点があります。そのため、返信文案について、**回答内容の正確さや、表現・伝え方などについて、複数の目でチェック**し、相談者に応じた対応ができるよう心がけてください。

#### 3) メール相談で限界がある場合、電話相談や対面相談に切り替える

メールでのやりとりは、事実確認などには適していますが、メールだけで意を尽くせない場合や相談者の状況を把握しながらの方がより良い支援ができる場合などは、できるだけ電話相談や対面相談に切り替えていく必要があります。場合によっては、相談者が電話相談や対面相談をしやすくなるよう、身近な相談機関を紹介するなどの方法もあ

ります。

また、メールでは、相手の詳しい状況がわからず匿名性のある相談となることや、文章のみでの対応となるため、やりとりの中で相談者が攻撃的になることや、双方の見解が膠着してしまうことがあります。そのようにメール相談で限界が感じられるような場合、組織等で情報共有して対応方法について検討するほか、電話相談や対面相談などの方法に切り替えることを相談者に提案し、トラブルを防ぐ手立てをとってください。

## 6. 集中相談の実施

### 6-1. 集中相談の実施

平成 28 年度から、母子家庭等対策総合支援事業のひとり親家庭への総合的な支援のための相談窓口の強化事業において、児童扶養手当の現況届の時期等に合わせて、弁護士、ハローワーク職員、公営住宅担当部局職員、保育所担当部局職員、教育関係部局職員、母子家庭等就業・自立支援センター職員、婦人相談所の職員、子育て世代包括支援センターの職員、NPO 法人・社会福祉法人の職員等による集中相談体制を整備する自治体の取り組みに対して、国庫補助金が交付されます。

これは、子育てと生計の維持を一人で担っているために、普段は行政機関を訪れる機会の少ないひとり親が、様々な課題をまとめて相談できるようにすることで、支援を必要とするひとり親を適切に行政の支援につなげられるようにすることが目的です。

この取り組みにおいては、特に支援が必要であるにもかかわらず、行政の支援が受けられていないひとり親を行政の相談窓口につなぐことに重点を置き、集中相談体制の時期以後も、ひとり親家庭の相談窓口において、相談支援を継続して実施できるようにしましょう。

### 相談者として出会った素敵な女性

A 子さんが初めて離婚相談に来た時、言葉はたどたどしく簡単な漢字が読めないのが「外国籍かもしれない」と思いました。彼女は DV 被害を受け、子どもを育てながら、生き延びることに精一杯な状態で暮らしていました。食事が喉を通らない、眠れないといった症状から判断力、行動力、知的能力が失われていました。

A 子さんは相談中ぼんやりしたり、話の途中で急に不安になり帰ってしまうこともありましたが、次第に夫と自分との関係性や DV について理解するようになり、本来の判断力と行動力を取り戻していきました。

数か月後、A 子さんは夫と離婚し、公営住宅に入居、就職して自立しました。引越しのあいさつに来た A 子さんは知的で明るく、とても魅力的な女性だったのです。

誰でも不適切な環境に置かれれば本来の自分を失ってしまうことでしょう。相談者を現在の姿で判断せず、本来持っている力を信じて対応することが大切です。

## 第3章 相談支援（テーマ別）

相談支援のテーマ別に詳細を『ひとり親家庭支援の手引き』に記載しています。該当箇所を参照してください。

相談の例	本書の参照箇所	頁
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 離婚しようか悩んでいる</li> <li>・ 未婚だが妊娠した</li> <li>・ 配偶者が亡くなった</li> </ul>	離婚、未婚、死別に関する相談	23
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕事に就きたい</li> <li>・ 今の仕事内容や職場環境で悩んでいる</li> <li>・ キャリアアップにつながる資格取得、研修・訓練機会があれば、活用したい</li> </ul>	就業相談	30
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当面の生活費のこと、経済的な基盤で困っている</li> </ul>	家計相談	40
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 家賃滞納で、アパートから出ていかないといけない</li> <li>・ 配偶者の暴力から逃れて住める場所がほしい</li> </ul>	生活、住まい・施設	41
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配偶者と別れたが、今後どのように子どもを養育していけばいいのか相談したい</li> <li>・ 子どもの保育・教育・進学について相談したい</li> </ul>	子どもの養育相談、子育て支援、子どもの教育	43
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今後の養育費や、配偶者と子どもとの面会交流について情報を知りたい、相談したい</li> </ul>	養育費・面会交流の相談	47
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配偶者の暴力から逃れたい</li> <li>・ ストレスから子どもを叩いてしまうことを止めたい</li> </ul>	DV・児童虐待に関する相談	61
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用できる手当や制度があれば知りたい</li> </ul>	手当・経済的支援	63
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 心身の健康状態に問題を抱えている</li> <li>・ 家計が苦しく、医療費を払えない</li> </ul>	保健・医療、年金	78

## ひとり親家庭支援の手引きのポイント

---

平成28年3月 発行

厚生労働省 雇用均等・児童家庭局家庭福祉課 母子家庭等自立支援室

〒100-8916 東京都千代田区霞が関1-2-2

---

禁無断転載