

◆事業名 : 相談窓口強化事業

◆兵庫県明石市（こども未来部児童福祉課）

◆キーワード：『関係部門との連携』

◆事業ポイント

○関連窓口に申請・相談に来た人を庁内の関係部門がうまく連携・誘導。

○離婚や養育、面会交流といった部分を担当する市民相談室とひとり親に対する自立支援（生活関連の一般相談）と就労支援専門員が有機的に連携している。

○ハローワークとは、支援者に関する情報共有や共同イベントの開催など積極的な連携を図っている。

#### ◆事業の概要

項目	内容
①世帯数	121,081世帯（H27年3月1日現在）
②児童扶養手当受給者数	2,601人（H27年1月現在）
③開始時期	平成19年4月1日
④母子・父子自立支援員	4人（非正規職員・非常勤）：再任用短時間勤務職員2人、任期付短時間勤務職員1人、臨時嘱託職員1人
⑤就業支援専門員	1人（非正規職員・非常勤）：任期付短時間勤務職員、週4日、8：55～17：40
⑥事業内容	就労相談（一般相談）、自立支援プログラム策定、就労サポート事業
⑦事業実績（H26年度）	相談件数：364件（延べ件数）、就業件数88件
⑧事業費（H26年度）	350万円（人件費、交通費等雑費、チラシ等関連経費）

※H26年度事業実績は、4月～1月まで

#### ◆事業経緯

明石市における就業支援事業は、平成19年度から行っている事業である。

なお、従来母子自立支援プログラム策定事業として自立目標や支援内容を設定したプログラムを策定し、支援していた事業を平成26年度からは、新たに就業支援専門員との兼務で事業を実施している。

#### ◆母子・父子自立支援員、就業支援専門員

##### [母子・父子自立支援員]

母子・父子自立支援員は、現在4人で、全て非常勤の非正規職員となっている。

雇用内容は、再任用短時間勤務職員が2人、任期付短時間勤務職員が1人、臨時嘱託職員が1人となっている。

勤務体系は、再任用職員と任期付職員の3人は、週4日、8：55～17：40の勤務時間、臨時嘱託職員の1人は、時間は同じだが週5日の勤務と

なっている。

平成25年度までは、再任用職員と任期付職員の2人体制となっていたが、相談件数の増加などに伴い増員に至った。

##### [就業支援専門員]

就業支援専門員は、現在1人であり、週4日、8：55～17：40の勤務となる。

就業支援専門員は、児童福祉課に配置されている。

#### ◆配置に当たったの工夫

相談を中心とした業務は、児童扶養手当等ひとり親が様々な申請を行う市役所窓口を中心に配置していることで、各窓口との連携や支援員、就業専門員との連携も非常にスムーズである。

自立支援員は、児童福祉課のある福祉事務所（議会棟1階）に全員配置されており、自立支援員及び就業支援専門員を同じ児童福祉課に配置したことで、日常のコミュニケーションが柔軟に取れて

いる。

また、職業訓練関連の業務を就業支援専門員が行うようになったことで、今まで申請の受理・審査などの事務処理が中心だったやり方が、就業支援専門員が相談を受けるという体制を整えたことで、よりニーズに応じたサポートができるようになった。（こうした体制によって、昨年度は相談数が2倍になった）。

#### ◆具体的な取組状況

##### [就業支援専門員]

就業支援専門員の業務は、ひとり親の希望に則した形での就労支援となるが、そのメインは、相談者の自立・就業に向けた課題や阻害要因を整理しながら、就業につなげていくことであり、ハローワークへの同行などは日常的に行っている。

就業支援専門員の業務の概要は、①就労相談（一般相談）と②自立支援プログラムの策定、これに、③ひとり親就労サポート事業として個々の相談者への就職支援活動が加わる。

また、ハローワークのナビゲーターとの連携も行っており、相談者への支援の経過はお互いに把握できるようハローワークのナビゲーターとの打合せ等を頻繁に行っている。

就業支援専門員は、平成26年度から新たに「高等職業訓練促進給付金」と「自立支援教育訓練給付金」の業務が新たに加わったが、これまで事務処理業務であったこうした業務を就業支援専門員が担当することで、より就業相談に厚みが加わったと考えている。

##### [母子・父子自立支援員]

自立支援員はひとり親に対する総合的な相談窓口となっており、生活基盤の安定を目指した相談などあらゆる相談に対応している。また、生活保護世帯の場合には、生活福祉課やケースワーカーと連携している（業務としては、母子父子寡婦福祉金貸付を所管）。

当市では、自立支援員が相談者に対して、最後までフォローするのが特徴となっており、任期となる5年をめぐりに同じ支援員が同じ人に対して全方位的にサポートするのが特徴である。

仮に担当者が代わったり、当日いなかったりしても話ができるよう、支援員の4人は毎日個別のケースについて話し合っている。

#### ◆連携状況

##### [庁内関係部署との連携]

庁内の関係部署との連携は、主に、就業支援専門員と母子・父子自立支援員、また、生活保護主管課の社会福祉士や就労相談員で、適宜、情報交換を行っている。

##### [生活困窮者のための窓口との連携]

生活困窮者の窓口については、就労面談の中で、経済面で困っているという相談を受けた場合、適宜、担当課へ誘導している（昨年度は2人誘導している）。

ただし、あくまで来所相談を前提としているので、窓口で相談してもらうことで、確実に適切な所へ誘導できる仕組みとなっている。

しかし、家で一人悩みを抱えているひとり親に対しては、思うようなサポートはできていない（今後の課題と考えている）。

また、今後相談件数が増え続けると支援員の体制を強化しなくてはならないと考えている。

##### [ハローワーク等地域関係機関との連携]

ハローワークとは、就業支援専門員とハローワークのナビゲーターが連携している。

相談者の生活等の状況や就業履歴、職業能力などを事前にナビゲーターに伝えるとともに、就業相談や職業紹介、必要に応じて職業訓練の紹介なども行っている（もちろん、ESの書き方や模擬面接等についても連携しながら実施する）。また、常に支援への取組み内容は共有し、支援終了まで、共同できめ細かな支援に努めている。

##### [その他関係機関との連携]

その他関係機関としては、就労経験がない対象者をメインとした明石若者サポートステーションと連携している。

#### ◆周知活動

##### [パンフレット、チラシ類]

パンフレットは、児童扶養手当の現況届と一緒にひとり親向けの支援策をまとめたチラシを対象となる全家庭に発送している。

また、離婚関連の申請に対して、ひとり親に対する支援策のパンフレットの配布やハローワークの職業訓練のパンフレット等も必要に応じて渡している。

市の就労支援のチラシを庁内フロアのパンフレットスタンドに設置している。

[チラシ]

**ひとり親就労サポート事業のご案内**

ハローワーク明石では、就労支援ナビゲーターが市役所の就労支援員と連携し皆さまの再就職を支援します。

**支援内容**

- 就職支援ナビゲーターによる担当者制や予約制による職業相談、求人への紹介。
- 職業訓練のあっせん。
- 就職に際しての不安、課題についての相談。
- 履歴書・職務経歴書の作成、面接の受け方のアドバイス。等

相談の対象となる方は次のいずれにも当てはまる方です。

1. 母子家庭の母、父子家庭の父等であって、離職されている方もしくは在職中で転職を検討中の方
2. ハローワーク明石に継続して職業相談に通える方

就労支援事業の参加については  
明石市役所児童福祉課 就労支援員  
☎ 078(918)5027

就労支援事業の内容については  
ハローワーク明石職業相談部門  
就職支援ナビゲーター  
☎ 078(912)2305  
にお問い合わせください。

母子家庭のお母さん・父子家庭のお父さんで

**就職・転職をお考えの方へ**

ハローワークと明石市があなたの「仕事探し」を積極的にお手伝いします！

履歴書とか職務経歴書ってどうやって書いたらいいのかしら

職業訓練を受けたいんだけど...

仕事を探したいんだけど、ハローワークに1人で行くのは不安だわ...

あなた

ハローワーク明石 担当ナビゲーターが担当します

就職に向けて、最新の求職情報を提供します。面談は予約制なので、お待たせしません。

まずは、私にご相談ください

これまでの履歴や免許・資格、希望労働条件をお聞きして、あなたに合った求職活動目標を設定しましょう。

相談の期間中、保育サービスが利用できます(無料)

対象：1才～就学前給付利用期間 9:00～17:00 (1時間程度)

①高等職業訓練  
母子家庭のお母さん、父子家庭のお父さんが、特定の資格(※)を取得するため2年以上の養成校などで修業する場合、その一定期間について給付金を支給します。※看護師、保育士、理美容師、理学療法士など。

②自立支援教育訓練  
母子家庭のお母さん、父子家庭のお父さんが、就職に向けて指定している講座を受講した場合、受講料の一部を助成します。(①ととも所得制限があります)

個別面談・カウンセリング

最新の求人情報の提供

応募書類(履歴書・職務経歴書・送付状)の書き方のアドバイス

面接対応のアドバイス

まずはお気軽にご相談ください！ 明石市役所児童福祉課(就労支援担当)

相談受付：平日(水曜日を除く)の午前9時～午後5時 電話(078)918-5027

出典：明石市

[メール、ウェブサイト、SNS]

市のホームページにより周知を行っている。

[就業イベント等]

児童扶養手当の現況届の提出がある8月には、就業に関する相談受付やハローワーク主催の相談会のチラシを同封し周知を図っている。

特に、ハローワークのナビゲーターが市役所で出張相談してくれるイベントは好評で、3回の相談で計18名が参加、このうち12名がハローワークで継続して就職活動を行っている。

このイベントでの1人当たりの相談時間は15分程度であるが、役所へ来るついでに相談してもらえるということで相談しやすかったのだらうと考えている。

ひとり親は、日頃忙しいこともあり、役所やハローワークに行くことができない人がとても多い。

こうした人をいかに相談に結び付けるかは、役所に来やすい雰囲気や時機を捉えたPR、啓発策が必要である。

このイベントのきっかけは、これまでハローワークが週2回、生活保護世帯向けの出張相談を実施しており、ひとり親もどうかという申し出がハローワークからあったため実現したものである。

ちなみに、実施後は、「とても良かった」、「一歩踏み出せた」という評価が多かった。

#### ◆支援対象者の把握

就業相談の支援対象となる者は、自立したいと考えているが、生活面を含めて様々な課題を抱えたひとり親であり、一緒に、問題を整理して解決のためのサポートを行っている。

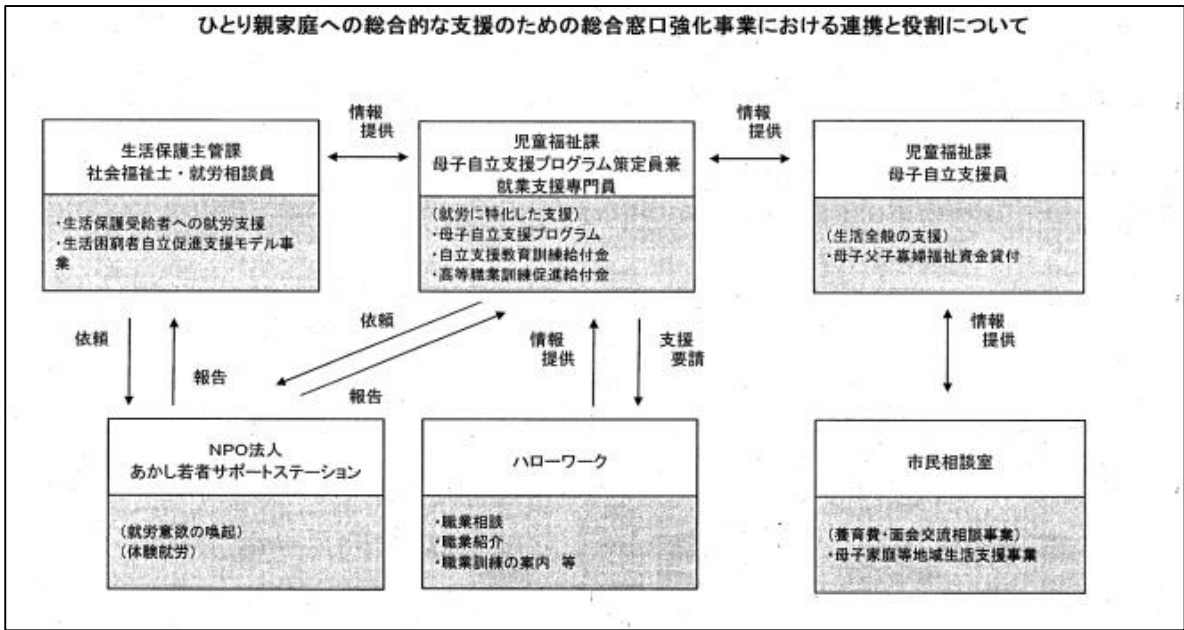
支援対象者の把握は、どうしても窓口中心にならざるを得ないのが実情であるが、関連の窓口相談に来た人については、適切に誘導できる体制になっている。

関連する子育て支援課は同じフロアにあり、児童虐待などを担当しているが、就労につなげるために、子育て環境における課題を解決する必要があるため、子育て支援課と連携しながら問題解決を図っている(相談は、子育て支援課から来ることもあり、自立支援員との間で情報共有しながら対応している)。

最近では、母子のメンタル面の問題が増えていることから、子育て支援課との連携は重要である。



◆事業連携図



出典：明石市