

上尾市

基礎情報

【人口】 225,196 人 【世帯】 91,399 世帯（平成 27 年国勢調査より（総務省））

【母子・父子世帯数】

母子世帯数：1,717 世帯 父子世帯数：275 世帯

（平成 27 年の国勢調査の結果より一般世帯数のうち、20 歳未満世帯員のいる母子世帯および父子世帯（他の世帯員がいる世帯を含む））

※母子世帯：未婚，死別又は離別の女親と，その未婚の 20 歳未満の子供のみから成る一般世帯。

※父子世帯：未婚，死別又は離別の男親と，その未婚の 20 歳未満の子供のみから成る一般世帯。

概要

○庁内では児童福祉分野の相談業務の拡大の必要性を感じるものの、子ども支援課にはソーシャルワーカーの配置がなく、外部団体への委託もコスト面等の点から難しいという背景があったが、精神保健福祉士の資格を持つ正職員を新たに母子・父子自立支援員として配置。母子・父子自立支援員は一般行政事務と相談業務の傍ら、担当課内の職員へ研修を行い、担当課の職員全員が初回相談を受けられる体制を整えている。

○市民への支援・相談の窓口が担当所管ごとにわかれているため、来庁したひとり親のニーズを一元的に聞きとり、他部署と連携もしながら支援するワンストップのひとり親家庭支援相談窓口「こどもすくすくスクエア」を設置。窓口では「こどもすくすくスクエア」のロゴも使用している。ワンストップ窓口を設置し、ひとり親を含む父母が相談しやすくなった。また、複数の問題を抱えている人に対しても一元的に相談を受け付け、その後必要に応じて、より細かい対応のできる関係機関につなぎ、連携することができるようになった。

【体制】

上尾市では、「相談窓口の充実」という全庁の目標を踏まえて、ひとり親家庭の相談担当として、母子・父子自立支援員として 1 名配置するだけでなく、担当課の全職員がインテークをとれるよう研修を行い、担当課の職員全員で相談業務を行っている。

また、ひとり親支援の担当課である子ども未来部子ども支援課だけでなく、福祉関係の部署である子ども未来部の各課、健康福祉部の各課では入庁後社会福祉主事の資格を取得できるよう研修受講の機会を設け実施している。

現在、精神保健福祉士として採用された正職員は全庁で 11 名在籍しており、児童、生活困窮、障がい、高齢等の各福祉部門および人事部門にも配置されている

（1）国家資格をもつ支援員を中心に相談に関する研修を実施 担当課職員全員が相談受付可能に

①実施の背景

庁内では児童福祉分野の相談業務の拡大の必要性を感じるものの、子ども支援課にはソーシャルワーカーの配置がなく、外部団体への委託もコスト面等の点から難しいという背景があったが、精神保健福祉士の資格を持つ正職員を新たに母子・父子自立支援員として配置し、その職員を中心にひとり親家庭の相談支援を庁内で担当している。

加えて、「相談窓口の充実」という視点から、窓口に来訪したひとり親の方々をたらい回しに

せず相談を受け付けるため、初回の相談であれば全職員が対応できるように母子・父子自立支援員が研修を行い、現在は担当課の職員全員がインテークをとれる体制を整えている。

②研修の内容

ひとり親相談の目的・背景や窓口相談で行うこと、支援・他部門他機関の紹介だけでなく、実務として相談の基本や心構え、相談受付後の記録票の作成（ジェノグラムの書き方）など相談の基礎を担当職員全員に、担当の母子・父子自立支援員が研修を行っている。また、具体的なモデルケースを用いた事例検討も含め、2時間をかけて行っている。

ひとり親家庭への支援だけでなく、児童福祉全般に長年関わってきた蓄積したノウハウを記載した研修用のオリジナルテキストを作成して実施している。そのテキストでは、初めて相談業務を担当する職員がつまづきやすい内容も記載をしている。

相談業務には、市役所としての信頼だけでなく、その後の相談や支援を円滑に実施できるか等今後の相談者との関係にまで関わってくるため、研修を受講した後、窓口に来訪する相談者の主訴とニーズを聞き分け、その後の対応を意識するようになった。

③相談記録票の整備

実際に相談窓口にたち、インテークから初回相談を行う。2回目以降の継続相談は母子・父子自立支援員に一本化させている。窓口で相談を受理した職員が、聞き取った際のメモをもとに記録票を起票し、母子・父子自立支援員へ引継ぎを実施し、また担当課内で情報共有している。なお、記録票の形式は次頁のとおりである。

記録票は上尾市が独自に作成している。窓口で大きな記録票を広げて、細かい項目をもとに聞き取りを行うと、相談受理ではなく尋問や調査のようになってしまうという懸念から、窓口ではメモを活用し、後からでも無理なく記入できる項目にしている。

④研修実施の効果

上尾市は土曜日でも開庁し、ひとり親家庭への支援窓口を開設しており、平日に働いているひとり親の父母が相談に訪れるケースもある。土曜日、出勤している職員が限られていても、いつでも、誰でも、相談したいときに、初回相談を受け付けられるようになった。

また、課内の職員にも変化が見られた。課内の職員は母子・父子自立支援員以外、支援に係る事務手続きの業務が多かったが、実際に庁内で研修を受け、実際に相談を受けることによって、担当業務に関する理解も深まるとともに、ひとり親が置かれている状況の深刻さを理解し、より寄り添った支援を実施していこうという機運が、課内で高まった。さらに、職員もよりきめ細やかな聞き取りができるようになり、来訪した相談者に対し支援や各種給付金等の案内だけでなく、一歩踏み込んで、状況を理解するよう努めるようになった。

上尾市 母子・父子自立支援員相談指導記録票 (1/2)

第2号様式 (第4条関係)											
課長	副主幹	グループ リーダー	受 理 者						支援員	集 計	
				G-Prime入力							
母子・父子自立支援員相談指導記録票											
受付番号	—	相談日時					～			新規 ・ 再来	
本 人	しめい 氏名		男 ・ 女	生年月日		年	月	日		歳	
	住所 (居所)	〒 -	転 居 日		自宅 () 携帯 () <input type="checkbox"/> 住民登録地ではない						
相 談 者	氏名		男 ・ 女	歳	本人との関係 () 連絡先 ()						
	主 訴								来所・電話・その他 ()		
相談事項	離婚・養育・就労・家族関係・生計・住宅・借入・法律・再婚・児童就学・ 児童就職・その他 ()										
パートナー との関係 (児の場合、親の状況)	婚姻・離婚・未婚・死別・生死不明・遺棄 その他 ()								備考		
住 宅	持家・借家・同居・間借り (家賃 月額 円) その他 ()								備考		
就労状況 (児の場合、親の状況)	1 就労している <input type="checkbox"/> 常勤 <input type="checkbox"/> パート <input type="checkbox"/> 自営 <input type="checkbox"/> その他 2 就労していない【就労予定 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 無の場合の理由 ()・不明】 3 その他 ()										
経済状況	1 自己の収入 月額 円				4 生活保護(H 年 月)開始・申請・廃止				5 その他 () 月額 円		
	2 家族の収入 月額 円				・預貯金、所持金 円・資産 ()						
	3 仕 送 り 月額 円										
家 族 等 の 状 況	氏 名	性別	続柄	生 年 月 日	年 齢	勤務先・学校名	同/別居	備 考			
			本人				/				
								同・別			
								同・別			
								同・別			
								同・別			
								同・別			
								同・別			

(2) ひとり親家庭支援相談窓口「こどもすくすくスクエア」の設置

①ワンストップ窓口設置の背景と実施内容

上尾市では、ひとり親家庭を含む、市民へのさまざまな支援窓口が担当所管ごとにわかれているため、来庁したひとり親のニーズを一元的に聞きとり、相談内容に応じて他課との連携も行いながら支援をするワンストップのひとり親家庭支援相談窓口「こどもすくすくスクエア」を設置している。

②窓口設置に留まらず相談受付を全課あげて対応

もともと全庁の目標として「相談窓口の充実」を掲げており、土曜日も、市役所の一部窓口は開庁している。子ども支援課でも、土曜日は正職員 2 人以上を含む 3 人以上が出勤しており、職員が土曜日でも初回相談を受け付けている。ワンストップ窓口を設置するだけでなく、相談を途切れなく受け付け、支援につなげるため、担当の職員総出で相談を受け付けている。

窓口では「こどもすくすくスクエア」のロゴも使用している。窓口ではロゴマークを使用することで、訪れたひとり親が、他の来庁者にひとり親であることが分かってしまうという懸念も想定された。しかし、ひとり親支援の窓口や相談室を分けて設けることはしていないため、ひとり親であることを推測されてしまう等、来訪者からの意見は寄せられていない。

③ワンストップ窓口設置および相談受付強化の効果

ワンストップ窓口を設置し、ひとり親を含む父母が庁内でどの課に行けば必要な手続きが行えるのかと迷わなくなった。また複数の問題を抱えているひとり親家庭に対し、一元的に相談を受け付け、その後必要に応じて、より細かい対応のできる関係機関につなぎ、連携することができるようになった。

また、子ども支援課は土曜日でも開庁し、ひとり親家庭への支援窓口を開設しているため、平日は働いているひとり親の方々が相談のために来訪しやすくなった。

上尾市のワンストップ窓口の様子



こどもの暮らし 学ぶ 働く を総合支援

子どもすくすくスクエア

(ひとり親家庭支援相談窓口)

祝日・年末年始・12~13時を除く
月～金 8:30～17:00

Tel 048-775-6819

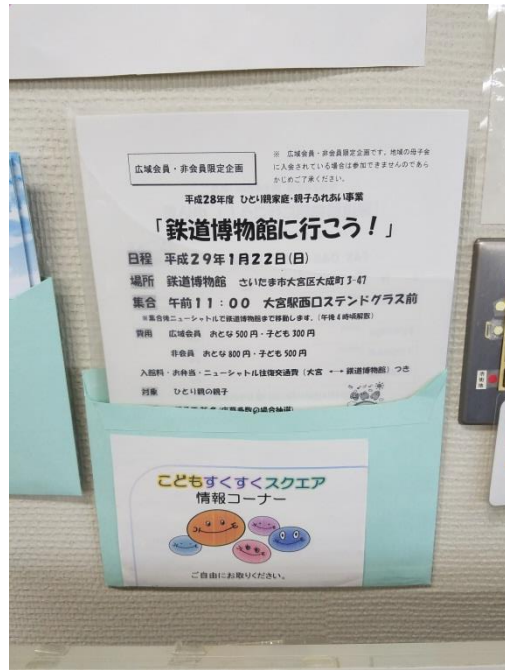
(事前連絡は不要ですが、窓口が混み合うこともございますので、ぜひ予約相談をご利用ください。)



子ども支援課
上尾市

上尾市の相談窓口と窓口付近に掲示されている「子どもすくすくスクエア情報コーナー」窓口には窓口の連絡先を明記した案内カードを設置している。
 ※継続相談については、土曜日は対応ができないため相談受付は月曜日から金曜日と記載している。

上尾市の相談窓口の様子と窓口付近の「子どもすくすくスクエア 情報コーナー」の様子



出典) 上尾市の許可を得て撮影

以上