

## 武蔵野市

### 基礎情報

【人口】 144,730 人 【世帯】 74,022 世帯（平成 27 年国勢調査より（総務省））

### 【母子・父子世帯数】

児童扶養手当受給世帯数 454 世帯（平成 27 年度武蔵野市事務報告）

### 概要

- 武蔵野市では、受理した相談のうち困難なケースについて、関係する部署の専門職等によるカンファレンスを実施し、課題解決に取り組んでいる。カンファレンスを実施することで、情報共有が的確に行われるとともに、責任の所在が明確になるといったメリットがある。
- ひとり親家庭に、相談窓口を知ってもらうことなどを目的に、支援等に関する内容を掲載した「ひとり親家庭サービスのしおり」を作成し、ひとり親家庭の目につくような場所においている。
- 母子・父子自立支援プログラム策定事業を実施するとともに、母子・父子自立支援員がハローワークへ同行する、児童扶養手当現況届申請の際に臨時のハローワークの出張相談窓口を設置するなどにより就業支援を実施している。

### 【体制】

武蔵野市では、子ども家庭部に、子ども政策課（子どもに係る基本計画の策定や子育て支援施設、子育て支援事業を担当）、子ども育成課（保育所や幼稚園に関することを担当）、子ども家庭支援センター、児童青少年課（児童青少年の健全育成等に関すること、児童館の管理運営等を担当）を置いている。子ども家庭支援センターには、手当医療係（各種手当関連の業務を担当）と子ども家庭支援係がある。子ども家庭支援係は、子育てに関する総合相談のほか、ひとり親や女性の相談を担当しており、うちひとり親支援担当は事務職員 2 名、婦人相談員兼母子・父子自立支援員 2 名から構成されている。

#### （１）相談ケースに応じて関連部署が集まるカンファレンスを実施して対応

##### ①困難なケースについてはカンファレンスを実施

武蔵野市がカンファレンスを行っている目的は、個々の担当者では解決できないケースについて、関係者間で共有し、関係者全員の力を結集して業務分担を行うことで、解決を図ることである。各専門分野の強みを活かして当該ケースに関わることで、困難な課題の解決をめざしている。

相談窓口等にて困難だと思われる相談を受理すると、相談者に対してはキーパーソンとなる担当者が呼び掛けてカンファレンスを実施している。原則、カンファレンスは、1 人の相談者に 1 つのカンファレンスという構成になっている。カンファレンスは、一度しか開催されないケースもあれば、状況を見ながら節目ごとに複数回開催される場合もある。

現状では、子どものケースワーカーなどがキーパーソンとなるカンファレンスが多く、母子・父子自立支援員がキーパーソンとなるのは、主に母親を取り巻く状況が困難なケースなどである。母子・父子自立支援員が参加するカンファレンスは、2～3 か月に 1 回程度の頻度で発生している。

参加するメンバーはケースにより異なるが、例えば、生活保護の相談担当やケースワーカー、

子どもに関わるケースワーカー、保健師などの専門職が中心である。

## ②カンファレンスにより情報共有と責任の所在の明確化を実現

カンファレンスを実施することによる効果は、情報共有が行いやすいことと、責任の所在が明確になることである。「誰が、どのような役割を果たすのか」、「誰が、いつまでに、何をやるのか」を明確化している。該当するケースについて情報共有を行うことで、その後の変化や取り組みに関する伝達等スムーズに進む。情報共有の結果、該当するケースにおける本来的な課題も明らかとなり、責任を持つべき担当部署もおのずと明確になる。

## ③母子・父子自立支援員では把握できない家庭の状況等の情報も入手可能に

母子・父子自立支援員が、就業支援で関わっているひとり親家庭についても、他部署の担当者とはカンファレンスを通して情報共有をすることができる。例えば、ケースワーカーが自宅を訪問した際に生活が乱れていたという報告があれば、就業支援ではなく生活支援がより必要ということがわかる。

カンファレンスを実施したケースで、ケースワーカー等が相談者の家を訪問する際に、母子・父子自立支援員が同行する場合もある。特に、ケースワーカーがひとり親家庭に訪問する際には、母子・父子自立支援員が同行することで対応がうまくいくこともある。

## (2) 支援や相談のきっかけづくりとしての「ひとり親家庭サービスのしおり」の作成

### ①作成の経緯

平成 27 年度、ひとり親家庭向けの広報資料を作成するため、庁内にひとり親家庭関連の施策の有無について照会し、平成 28 年度に、内容を整理して冊子にまとめた。

### ②しおりの内容と成果

母子家庭等就業・自立支援事業の広報啓発・広聴、ニーズ把握、活動等事業のもと、「ひとり親家庭サービスのしおり」を平成 28 年度にはじめて作成した。

これからひとり親になる人やなったばかりの人が手に取って、どのようなサービスがあるかを知り、子ども家庭支援センターに来てほしい、声をかけてほしい、連絡してほしいという思いで作成している。そのため、関連する窓口、具体的には子ども家庭支援センターや市民課（市民係、戸籍係）、市役所の出張所である 3 か所の市政センター、男女平等推進センターの目につく場所においている。

「ひとり親家庭サービスのしおり」の作成により、これからひとり親になる人や、なったばかりの人にも必要な情報を漏れなく伝えることができるようになった。

これまで、ひとり親家庭向けに各種施策を実施していたものの、担当ごとにバラバラに周知していたが、1 つの冊子にまとめて記載することで、各担当者にとっても様々なサービスをまとめて紹介できるという利便性がある。また、各種窓口において、しおりを持っている人はひとり親だと判断しやすいということで庁内から好評を得ている。

### 「ひとり親家庭サービスのしおり」の項目

- ひとり親家庭等とは
- 手当と助成制度のこと
- 子どものこと
- 子どもの就学等支援
- くらしのこと
- すまいのこと
- しごとのこと
- 各種貸付
- 各種優遇制度
- その他の相談窓口

出典) 武蔵野市「ひとり親家庭サービスのしおり」より作成

### (3) 母子・父子自立支援プログラム策定事業の開始とハローワークとの連携

#### ①母子・父子自立支援プログラム策定事業の実施

武蔵野市では、平成 27 年度に母子・父子自立支援プログラムの策定を開始した。

武蔵野市では、児童扶養手当の担当窓口が、ひとり親家庭の相談を担当する子ども家庭支援係のある子ども家庭支援センター内にある。このため、児童扶養手当の現況届の提出時にひとり親家庭の就業状況を把握し、就業していない人に声掛けを行って、プログラムの策定につながるよう努めている。

また、転入してきたひとり親家庭にも積極的に声掛けを行っている。

平成 28 年度からは、前年度に母子・父子自立支援プログラムを策定した人のアフターケアも実施するようになっている。

なお、母子・父子自立支援員によると、最初は離婚に関する相談から始まり、ひとり親家庭となった後に就業支援を行うといった一連の流れの中で、生活全般について話を聞きながら、プログラム策定を行うようなケースも多いということであった。

なお、婦人相談とひとり親に関する相談をあわせて、電話を含めて年間延べ 3,800 回程度の相談がある。来所による相談は、2 人の相談員が 1 日あたりそれぞれ 2~3 件程度を担当しており、年間で 400 人程度である。

#### ②ハローワークの出張相談窓口をひとり親家庭の相談窓口に開設

ハローワークでも、ひとり親家庭を対象とした就業支援に力を入れており、出張窓口開設に関する要望が市に寄せられた。そこで、平成 27 度から臨時の窓口を以下のように実施している。

- 8 月に半日単位で 2 日間実施
- ハローワーク職員が、求人情報等の検索に使用できるパソコンを持参
- その場で求人情報を検索し、関心があれば、求人情報を提供
- 後日、ハローワークへ登録に行き、企業の紹介を受ける

#### ③ハローワークへの同行、武蔵野市担当のナビゲーターにつなぐ

武蔵野市では、ひとり親家庭の就業支援にあたり、母子・父子自立支援員がハローワークへ

同行し、武蔵野市を担当するハローワークのナビゲーターにつなぐケースが少なくない。ひとり親から見ると、ナビゲーターを紹介され、その後は同じナビゲーターに継続的に相談ができるメリットがある。

注) ハローワークのナビゲーターとは、求人開拓から就職に至る一貫した就職支援を、きめ細かく実施する専任の支援員（早期再就職専任支援員）であり、全国のハローワークに配置されている。主な業務内容は、履歴書や職務経歴書の個別添削、面接シミュレーションの実施、ジョブ・カードの交付などであり、求職者ごとに担当者を決めて総合的な就職支援を行う。

以上