
8 実施方法

拠点の実施主体である市町村（委託先を含む）は、拠点の運営の効率化や従事者の資質向上のため、運営状況や従事者の対応などについて自らチェックするなど、定期的・継続的に運営内容を評価し、問題点があれば改善策を講ずることが必要です。

（１）従事者の親子への関わり方

拠点は、親同士の出会いと交流の場であり、子どもたちが自由に遊び、関わり合う場ですが、親が支えを得て子育てに取り組む意欲や自信を高めていけるよう、支援する場でもあります。

①従事者の姿勢

従事者は、親と子どもの最大の理解者であり、日常生活における身近な「話し相手」「遊び相手」です。従事者は、常に利用者を温かく迎え入れ、安心した気持ちで過ごすことができるよう努力するとともに、親同士で支え合い、育み合える関係づくりに取り組むことが重要です。

○留意点

- ・初めて拠点を訪れる利用者は、不安や緊張感を抱いています。温かく敬意を持って迎え入れることにより、不安や緊張感を和らげましょう。
- ・利用者に対しては、日常的な挨拶と笑顔を絶やさず、来所を歓迎しましょう。
- ・日頃から一人ひとりの利用者に関わり、気兼ねなく相談に応じられる態度で接することが大切です。
- ・利用者に話しかける際には、笑顔で親しみやすい雰囲気意識しましょう。
- ・利用者から個別に相談された時は、自分の意見を述べるより、まずは相手の話をじっくりと聴くことを心がけましょう。
- ・利用者によっては集団に馴染めなかつたり、孤立する場合も生じます。集団と個々の利用者の動きをよく把握し、必要に応じて、利用者同士を結びつける必要があります。
- ・ある情報を探している利用者とその情報に詳しい親を紹介することは、親同士をつなぐきっかけになります。
- ・子ども同士の関わり合いを作ることにより、その子どもの親同士が顔見知りになることができます。
- ・「デビューの日」を設けて、初めての利用者を迎え入れる取組は、特別な日を設けることで「既成のグループに入れなないかもしれない」という初回利用者の不安を軽減することができ、より訪れやすくなります。

②親との関係性

○親との対等な関係

拠点には、「子育ての仲間や子どもに友達がほしい」、「話し相手がほしい」や「相談したい」などと、様々なニーズを持った利用者が来られます。たとえ拠点に対するニーズが異なっても、従事者と利用者の間には基本的な関係性が生じます。

従事者は、ともすれば親を「子どもや子育てに未熟な人」と見てしまい、指導的な態度や役割を取ってしまう傾向があることを自覚しなければなりません。指導的な姿勢は、場の空気を壊すだけでなく、ときには利用者の過度な依存をもたらしたり、親としての自信をなくさせてしまう危険性があります。

拠点では、従事者のさりげなく感じられる声かけや、日常的な会話を通して親との対等な関係を作り出すことが重要です。従事者は日頃の活動の振りかえりを通して、自分の考え方やふるまいを意識的に見つめ直しましょう。

○対人援助（相談）を行う職員として

日頃から、利用者の会話や態度などの様子を通して、家庭での子育てや日常生活の状況についての情報を得て、一人ひとりの生活背景等の理解に努めることが大切です。このようにして、利用者の生活背景等を理解することが、相談や援助を求められたときに生かされます。

利用者から相談を求められた場合には、受容的・共感的態度で接し、十分に話を聞くことによって悩みを理解しましょう。その軽減や解決のために必要な情報を提供したり、選択肢をとともに考えることを通して、利用者が自己決定できるように努めることが必要です。従事者に支えられながらも、最終的に利用者自身が導き出した意思決定を尊重することは、親としての成長を促す重要な機会になります。

○留意点

- ・できる限り利用者集団の中に身を置き、親子の近くで関わる時間を設けましょう。
- ・従事者自身の好みや価値観、また、利用者の表面的な態度や言動で評価するのではなく、利用者が表現する行動や言葉をきっかけとして理解しようとしています。
- ・利用者自身が最終的な意思決定を行うことができるように、利用者が葛藤しているプロセスに寄り添い、ともに考えます。

※社会福祉学者のバイステック（Biestek, F. P）は、ケースワーカーの基本的な姿勢として、援助関係形成のための7原則を示しました。現在においても最も基本的な対人援助技術の原則とされています。

7原則を拠点での相談場面からみれば

①個別化

内容がどれだけ似たようなものであっても、利用者（相談者）一人ひとりが性格や生活背景等が違うことから同じ相談はありません。その人の持つ様々な事情を尊重し個別的にとらえます。

②受容

言動や態度をあるがままに受け止めます。従事者（支援者）の価値観を基準として判断せず、利用者を受け入れ理解しましょう。

③意図的な感情表出

利用者の感情表出を尊重します。利用者自身が感情（抑圧された感情も含めて）を素直に表現できるように意図的に働きかけます。

④統制された情緒的関与

従事者自身の感情を自覚・統制して接します。利用者の訴えや感情を汲み取り、共感を持って理解しようと努めます。

⑤非審判的態度

利用者自身の考え方や価値観を尊重します。従事者の価値観や善悪の判断基準で利用者の行動等を一方的に非難せず、理解しようとする態度や行動で接します。

⑥自己決定

問題を解決するための決断をするのは利用者本人です。指示・命令するのではなく、利用者が自ら決定できるように支援します。

⑦秘密保持の原則

個人情報保護。秘密を保持することにより、信頼感を構築します。

（2）利用者とともに運営を見直し改善する

拠点事業を実施するには、常に従事者以外の利用者やボランティア等協力者の視点を取り入れ、運営を評価し、改善する必要があります。利用者や協力者は、従事者では気づきにくい問題点を指摘してくれることも多く、これらの意見を反映して適切な改善策を講ずることは、拠点の質の向上のためには欠かすことができません。

また、利用者の意見を取り入れることにより、利用者も拠点活動を支え、地域の一員であるという意識を持つことができ、利用者や地域をつなぐ拠点としての役割を果たすことにもなります。

○具体的取組

- ・利用者アンケートを実施したり、意見箱を設置する。
- ・利用者や協力者の参加を得て、拠点の運営向上を目的とした懇談会を開催する。
- ・利用者の意見や要望に対して、掲示板や広報誌等を通じて改善した内容を周知する。
- ・地域住民の参加を得て、地域行事等を活用した交流などを取り入れた事業計画を策定する。

(3) 従事者の資質の向上

拠点事業の実施にあたっての留意事項として、国は、「実施主体（委託先を含む。）は、事業に従事する者の各種研修会、セミナー等への積極的な参加に努め、事業に従事する者の資質、技能等の向上を図ること。特に地域機能強化型の施設に従事する者には子ども・子育て関連3法に基づく新制度の円滑な施行に向けて、各種研修会、セミナー等へ積極的に参加させ、新制度に関する情報集約・関係者との意見交換等を通じて資質等を向上させなければならない。」と従事者の資質の向上について定めています。（※注）

利用者に対する対応力を向上するなど従事者の質を高めるには、適切な研修を受講することにより専門性を高めるとともに、従事者間でのミーティングなどにより、必要な情報を共有し、共通理解を得ることが必要です。

定期的なミーティングを実施することで、従事者が相互に利用者理解を深め、活動のあり方を見直すこともでき、チームワークの向上にもつながります。

○具体的取組

- ・定期的な事例検討会などを実施する。
- ・従事者自身の成長を助けるため、利用者との接し方や相談対応について外部専門家にアドバイスを受ける機会を設ける。
- ・従事者自身が抱えた課題に応じた外部専門家から、スーパーバイズを受けることのできる仕組みを作る。
- ・近隣の拠点従事者同士の情報交換などにより、様々な事例への対応方法を検討する。
- ・運営者は、従事者が研修に参加する時間を確保できるよう配慮する。

(4) 安全・衛生管理・緊急時の対応等

利用者が安心して楽しく拠点を利用するためには、拠点の従事者が、事故やケガの防止、衛生管理、防災等の安全管理についての意識を持ち、その対応方針について日頃より十分な共通認識をしておかなければなりません。

また、拠点は、利用者が随時入れ替わるだけでなく、乳幼児期の子どもも利用することから、災害や犯罪の発生時に適切な対応ができるように、防災・防犯に関する計画やマニュアルを作成するとともに、日頃の訓練を行うことが必要です。

①基本的な日常の安全管理

- ・災害・事故等発生時の避難場所、避難方法、関係機関等への連絡体制などをマニュアルにまとめ、従事者間で共通理解するため、定期的にミーティングを行う。
- ・施設設備の安全点検を行い、危険箇所等の把握・解消に努め、危険箇所の解消に時間を要する場合は、利用者に注意喚起を行う。

②防犯対策

拠点利用者の大部分は母親と乳幼児であり、従事者も女性が多いことから、万一に備えた防犯対策を心がけておく必要があります。

- ・最も近い交番、派出所、警察署と日頃から連絡を密にし、不審者情報などの提供と万一の事態の際の支援を依頼する。
- ・地域の不審者情報については、市町村等を通じて把握できるようにしておく。
- ・不審者の侵入を想定し、通報体制、避難場所、避難方法、避難経路を日頃から確認しておく。

- ・不審者情報を把握した場合は、従事者間で情報を共有するとともに、利用者に情報を提供し、利用者保護のために必要な措置を執る。
- ・門扉、出入り口、避難口、窓等の施錠の点検を行う。
- ・自動警報装置、防犯監視システム等を設置している場合は、作動状況の点検、警備会社等との連絡体制を確認しておく。
- ・必要に応じ、出入り口付近に防犯カメラを設置する。
- ・防犯用具として利用できる物を確認し、使用できるようにしておく。
例：サスマタ、防犯スプレー、防犯ブザー、ほうき、モップ、消火器、笛等
- ・事件後は速やかに市町村担当課へ報告する。
- ・同一の不審者が再来訪する場合を想定し、職員間で事件を検証し、対策を講じる。

不審者の対応

1. 不審者が施設の外にいる場合は、出入り口を閉め、施錠する。
2. 危険を察知したときは、速やかに110番通報する。
3. 利用者に、落ち着いて行動するよう指示し、自分の子どもの安全確保を指示する。
4. 不審者が施設内に侵入したときは、警察が到着するまでの間、職員は不審者を利用者から離れた場所へ誘導し、利用者子どもを安全な場所に移動または施設外へ避難させる。

③防災対策

いつ発生するかわからない災害に備え、日頃より対策を考え、いざというときに慌てず適切に行動ができるよう、消防法に基づき定期的に避難訓練等を実施するとともに、非常警報装置や消火設備等の防災点検を行いましょう。

<火災>

施設の管理者は、火災発生防止に万全を期し、全職員の理解と協力により防火管理の効果を上げるよう指導や訓練に努めなければなりません。

<地震>

地震による被害を少なくするため、日頃より家具の備え付けなど工夫しましょう。

地震が発生した場合は、地震の規模や被災状況に応じて、最寄りの避難所へ誘導するか利用者を帰宅させるかを判断しましょう。

<台風・風水害>

普段から警報時の対応を定めておきましょう。

また、台風情報をこまめに入手し、早めに利用者に帰宅を促しましょう。

台風が接近中の場合は、天候が急変することがあるので、臨時休業などを検討し、臨時休業を決定した場合は、速やかに周知を行いましょう。また、休業を知らずに来所される方のために従事者1人は施設に待機しましょう。

④事故・ケガへの対応

事故やケガを防止するためには、屋内及び屋外の環境の安全性について毎日点検し、必要な補修等を行うとともに、発生時の対応に関するマニュアルを作成して従事者に周知徹底することが必要です。

また、発生した事故事例や事故が予測される情報を収集し、従事者間で共有するとともに、防止対策を講じましょう。

なお、従事者及び利用者は、事故等が発生した場合の補償を円滑に行うために、傷害保険等に加入することが必要です。

事故発生の際は、負傷者の有無、負傷の程度等の状況を正しく把握し、負傷者がいる場合は、医者に受診する等速やかに対応しましょう。

⑤衛生管理

乳幼児は、感染症に対する免疫が低いので、適切な感染症対策が必要です。

拠点においても感染症に対する正しい知識や情報に基づく感染予防のための対応が求められます。感染症の発生や、疑いがある場合には必要に応じて医療機関、市町村、保健所等に連絡し、その指示に従うとともに、拠点内に掲示するなど、速やかに利用者に周知を図ることが必要です。

また、インフルエンザやノロウイルスなどの感染症は、患者が回復し無症状となった後でもウイルスを排出し、感染力を有することがあるので、拠点内の感染を防止するためには、各感染症の特性を考慮し、感染力がなくなるまで罹患児の来所を避けるよう保護者に依頼するなどの対応が必要です。保護者が罹患した場合も同様です。

<感染予防>

管轄保健所と緊密な連絡を図り、絶えず地域内の感染症発生状況を把握することに努めるとともに、来所児の顔色をよく見るなど健康状態の観察を行い罹患児の早期発見に努めましょう。感染症予防のために、手洗いの励行が重要かつ有効であり、排尿便または排便の世話をした直後には、石けんを使って流水で十分に手を洗いましょう。

なお、各自治体内での感染症発生状況や感染性胃腸炎のときの嘔吐物の処理等の感染予防方法については、自治体や医療機関等のホームページなどに掲載されているので、日頃より情報収集を心がけ、感染症拡大防止の適切な処理を行いましょう。

(参考) 保育所における消毒

	清潔方法	消毒方法
ぬいぐるみ・布類	定期的に洗濯 日光消毒（週1回程度） 汚れたら随時洗濯	糞便、嘔吐物で汚れたら手袋及びマスクを装着したうえで汚れを落とし300倍希釈液に10分浸し水洗いする。なお、汚れがひどい場合は処分する
洗えるもの	定期的に流水で洗い日光消毒 ・乳児がなめたりするものは毎日洗う ・乳児が使うものは、週1回程度 ・幼児が使うものは、3カ月に1回程度	嘔吐物で汚れたものは、 <u>※300倍希釈液</u> に浸し日光消毒する
洗えないもの	定期的に湯拭きまたは日光消毒 ・乳児がなめたりするものは毎日拭く ・乳児が使うものは、週1回程度 ・幼児が使うものは、3カ月に1回程度	嘔吐物で汚れたら、手袋及びマスクを装着したうえで良く拭き取り <u>※300倍希釈液</u> で拭き、日光消毒する

※300倍希釈液＝原液濃度6%の市販の次亜塩素酸ナトリウムを300倍希釈した消毒液＝0.02%の次亜塩素酸ナトリウム消毒液
(参考 2012年改訂版「保育所における感染症対策ガイドライン」厚生労働省)

<早期発見>

子どもの病気の早期発見と迅速な対応は重要です。子ども1人1人の体調の変化に早く気付き、適切なケアをすることは、病気の重症化や合併症を防ぐことにつながります。

そのためにも来所時の子どもの体調や家庭での様子を把握するとともに、子どもとの関わりや観察を通して顔色や活動性等について把握しましょう。

<従事者の研修>

感染症の知識等を従事者に周知し、実践するためには、研修が必要です。近隣保育所で実施される研修に参加したり、近隣の小児科医や保健所と連携し知識・情報等の習得を心がけましょう。

(5) 個人情報の取扱い

拠点事業の実施にあたっての留意事項として、国は、「事業に従事する者（学生等ボランティアを含む。）は、子育て親子への対応に十分配慮するとともに、その業務を行うに当たって知り得た個人情報について、業務遂行以外に用いてはならないこと。」と守秘義務について定めています。（※注）

守秘義務の範囲や規定は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号、以下、「個人情報保護法」）に基づきます。

個人情報とは、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）で、次のような情報も含まれます。

- (1) 思想、信条、信教等個人の内心に関する情報
- (2) 職業、資格、学歴等個人の経歴又は社会的活動に関する情報
- (3) 収入、資産等個人の財産の状況に関する情報
- (4) 健康状態、病歴等個人の心身の状況に関する情報
- (5) 家族関係、生活記録等個人の家庭の状況に関する情報

（「奈良県個人情報保護条例解釈運用基準」より）

利用者登録時やボランティア登録時に個人情報を収集する際には、拠点を利用していただくにあたり必要な情報であること、守秘義務により個人情報は保護されることを説明し、本人の承諾を得たうえで、収集します。

また、たとえ利用者にとって好ましい情報であっても、個人情報を他の利用者等に伝えるに当たっては、本人の同意を得ることが必要です。利用者は従事者を信頼して、相談内容以外のことでも特別に個人的なことを話す場合もあります。個人情報は固く守られ、安心して相談できるという信頼感を利用者が持てるよう、どのようなことが個人情報に当たるのかについて、従事者間で意思統一を図る必要があります。

○留意点

- ・ 拠点には不特定多数の利用者が訪れますので、来所・相談の記録等を机の上に出したままにしないなど、情報の保管・管理など取扱には十分配慮する必要があります。
- ・ ボランティア等協力者についても、従事者と同様に守秘義務が課せられているので、説明会や研修等の機会を通じて、個人情報の取扱について周知徹底しましょう。
- ・ メールアドレスも個人情報です。登録者へお知らせなどをメールで送信する際は一斉送信せず、BCCで送信しましょう。

○守秘義務が適用されない場合

個人情報保護法では、児童虐待の通告やその対応のため、また、子どもの健全育成の推進においても、本人の同意を得ることが困難な場合は、守秘義務が適用されず、個人情報の提供が認められることがあります。利用者への支援のために拠点以外の機関・専門職による支援を活用することが必要な場合は、その必要性を本人に説明し、できる限り本人の了解を得て、他の機関・専門職との間で個人情報を共有することが必要です。

児童虐待の通告について

「児童虐待の防止等に関する法律」の規定では、虐待を受けたと思われる子どもを発見した者は、児童相談所または福祉事務所に通告することとなっています。この場合、守秘義務の規定も、また各専門職に課せられた守秘義務も適用されません。

児童虐待に関して、利用者への対応に迷う場合は、まずは市町村（児童福祉担当課等）の担当者に相談しましょう。このような深刻なケースにすぐに相談できるよう、普段から児童虐待の担当者と連絡を取り合い、連携を深めておくことが重要です。

（参照：10資料集（5）個人情報保護法）

(6) 関係機関との連携

地域には、拠点以外に子育て支援に関わる多様な機関や活動者がいます。拠点は、地域の子育て支援ネットワークの一つの資源として、子育て親子への支援活動を行いつつ、親子のニーズに沿ったきめ細やかな支援のために、親子を他の支援につなげたり、子育て支援活動の当事者同士をつなげる媒介の役割を果たすことが必要です。

拠点事業の実施にあたっての留意事項として、国は、「近隣地域の拠点施設は、互いに連携・協力し、情報の交換・共有を行うよう努めるとともに、保育所、福祉事務所、児童相談所、保健所、児童委員（主任児童委員）、医療機関等と連携を密にし、効果的かつ積極的に実施するよう努めること。」と関係機関との連携について定めています。（※注）

また、子育てサークルやNPO法人などの住民活動との連携も重要です。

関係機関との連携にあたっては、連携する機関や団体の機能や特徴を普段から正確に把握しておく必要があります。連携の相手方が何にどこまで対応できるかを理解することで、適切な連携が可能となり、効果的な支援に結びつけることができます。

○留意点

- ・ 関係機関の連絡先等の最新情報の把握
- ・ 拠点従事者と市町村の福祉・母子保健担当者等関係機関の担当者が定期的に連絡会を持ち、拠点の活動状況等について説明し、関係者の意見を取り入れることは、拠点の質の向上に有効です。
- ・ 拠点以外の機関や専門家等による支援が必要な親子への対応は、拠点のみでケースを抱え込むことなく、市町村等関係機関と連携して、適切な支援を行うことが必要です。
- ・ 特に、児童虐待については、法律の規定により、その事案について、市町村又は児童相談所等へ通告しなければならないこととされており、市町村においては児童虐待の防止等のための関係機関の連携の仕組みとして、要保護児童対策地域協議会（子どもを守る地域ネットワーク）が設置されています。（参照：7 取組内容 ⑨専門的な支援が必要な親子への対応）

※注……平成20年度子育て支援対策臨時特例交付金（安心子ども基金）の運営について

平成25年2月26日第15次改正（文部科学省初等中等教育局長、厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知）より抜粋