

子育て家庭に対する家庭訪問型子育て支援事業を行う事業者における
コーディネーターに対するヒアリング調査

調査報告書

2024年3月
NPO 法人バディチーム

目次

I 序論	1
1. 本調査の背景	1
2. 本調査の目的と意義	2
3. 本調査の方法	3
II 調査結果	7
1. 調査対象の概要	7
2. コーディネーターの役割	9
3. コーディネーターが行っている実践上の工夫と現場での課題	26
4. コーディネーターに求められる資質・視点	43
III 考察	45
1. コーディネーターの役割と意義についての考察	45
2. 実践上の工夫と課題についての考察	51
3. コーディネーターに求められる資質・視点についての考察	55
4. 全体考察	57
5. 本調査の限界と課題	59
IV 結論	61
謝辞	63
付録	64
引用文献	67

I 序論

1. 本調査の背景

2023年4月にこども家庭庁が発足し、同6月に閣議決定された「こども未来戦略方針」のもと、全てのこども・子育て世帯を切れ目なく支援するという基本理念にもとづき、多くの施策が展開・準備されている。その中で、改正児童福祉法（令和4年法律第66号）に基づき、支援の必要性の高い家庭に対する支援を拡充する目的で「子育て世帯訪問支援事業」が新設され、2024年4月より施行となる。

本調査報告書執筆中の2024年2月時点、新事業のガイドライン策定に向けて、支援対象者、支援内容、支援の流れ、訪問支援員の要件、利用者負担等の各論点について、事業検討委員会を中心に議論・検討が続いている。

要支援家庭に対する家庭訪問型支援に2007年から取り組んできた当団体としても、家庭訪問型の子育て支援の拡充を目指す本事業の基本理念については歓迎し、全国各地で取り組みが広がることに期待するところである。

一方、その制度設計の過程において、十分に取り上げられていない論点が存在する。それが、対象家庭と訪問支援員、そして行政等の関係機関の間に入り、支援全体の連絡・調整等のコーディネート業務を行う職員、「コーディネーター」についての議論である。

2022年度中の検討委員会においては「その他」の論点としてわずかに言及されているにとどまり（日本総合研究所2023）、2024年1月時点の事業実施要綱案にも言及はなく、そもそも本事業の前身となる「養育支援訪問事業（育児・家事援助）」のガイドラインでも、コーディネーターについては言及がない。

当団体は現場で実践を重ねる者として、家庭訪問型子育て支援の量と質の拡充を図るためには、コーディネーターの役割が要になることを確信している。その重要性に比して、その存在が注目されてこなかった現状が、本調査の背景となっている課題認識である。

2. 本調査の目的と意義

1) 本調査の目的

前節で述べたような課題意識にもとづき、本調査は、子育て家庭に対する訪問型の支援、特に行政からの委託または補助により支援を実施している事業者の「コーディネーター」に対してヒアリング調査を行うことにより、支援の中で果たすべき役割とその重要性を明らかにしつつ、必要な資質や要件、あるいは人材確保に必要な施策を検討するための参照資料とすることを目的とする。

2) 本調査の意義

これまで注目されてこなかったコーディネーターの存在に光を当て、その役割と重要性を明らかにすることで、国や自治体における制度設計上の重要な論点として、コーディネーターが取り上げられることを期待する。事業運営体制の中にコーディネーターが明確に位置付けられた制度を策定することによって、家庭訪問型子育て支援の「量的拡充」と「質の向上」、ひいては子育て家庭に対する支援体制全体の拡充に資するものとする。

3. 本調査の方法

1) 調査目的と調査方法

本調査では、自治体からの委託または補助事業により家庭訪問型の子育て支援事業を行っている事業者のコーディネーターについて、以下を明らかにする目的で、半構造化面接を行った。

- ・コーディネーターが支援の中で果たしている役割と意義
- ・各コーディネーターが行っている実践上の工夫や感じている課題

2) 用語の定義

本調査における用語の定義は以下の通りである。

「コーディネーター」とは、家庭訪問型子育て支援を実施する事業者に所属し、家庭・行政・訪問支援員間の連絡調整等の業務を行っている職員のことを指す。

「訪問支援員」とは、実際に家庭に訪問して支援を行うスタッフを指し、「訪問スタッフ」「現場支援者」等の呼び方についても総称して「訪問支援員」とする。

3) 調査対象と選定方法

自治体からの委託または補助事業により、家庭訪問型子育て支援事業を行う事業者のコーディネーターを調査対象とし、機縁法またはHPへの問い合わせにより各事業者に調査協力の依頼を行った。

なお、その際に各事業者の運営主体（法人形態）、実施事業、実施地域ができるだけ多様になるように対象を選定した。結果、8事業者に対し調査協力依頼を行い、同意が得られた7事業者、計8名のコーディネーターに対しインタビューを行った。

4) 調査手続き

調査の協力が得られた事業者のコーディネーターに対し事前にメールにてアンケートを送付し、インタビュー実施前に回答してもらった。インタビュー時にはその内容を参照しつつ、インタビューガイドに沿って60分～90分程度の半構造化面接を実施した。

調査は、2023年11月～12月にかけてオンラインにて実施し、調査協力者の許可を得て録画を行った。

5) 調査内容

事前アンケートでは、基礎的情報の取得のため次頁表1の項目について記入してもらった。

(表1) 事前アンケート項目

【団体について】	【コーディネーター自身について】
<ul style="list-style-type: none"> ・「家庭訪問型子育て支援」に該当する事業名 ・事業の受託（または補助）開始年 ・受託（または補助）自治体数 ・具体的な支援内容 ・事業所全体の職員数 ／家庭訪問型子育て支援の訪問スタッフの人数 ・コーディネーター業務に携わるスタッフの呼び方 ・コーディネート業務を行うスタッフの人数 ・前年度の家庭訪問型子育て支援事業の事業規模 ・家庭訪問型子育て支援事業が占める事業割合 	<ul style="list-style-type: none"> ・年代 ・雇用形態等 ・経験年数 ・所持資格 ・対人援助職の経験年数 ・兼務する担当業務

インタビューでは、下記表2のインタビューガイドに沿って、半構造化面接を行った。

(表2) インタビューガイド

<p>【団体全体のことについてお聞きします】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体の概要と全体の活動内容をお聞かせください ・貴団体が家庭訪問型の子育て支援事業を始めたきっかけを教えてください <p>【コーディネーターさんご自身についてお聞きします】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご自身が貴団体にコーディネーター業務を行うようになった経緯を教えてください <p>【コーディネーターの業務内容についてお聞きします】</p> <p>◆自治体との対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体との対応の中でどのような業務をされているか具体的に教えてください <ul style="list-style-type: none"> ○対象者の決定や支援計画の策定はだれがどのように行っているか？ コーディネーターがどの程度関わることもあるか？ ○事前訪問はコーディネーターだけで行くか、自治体も同行するか？ ○モニタリングは実施しているか？ コーディネーターだけでモニタリングしているか、自治体も同行しているか？ ○終結の評価はだれがどのように行っているか？ コーディネーターはどの程度関わっているか？ ・自治体との対応の中で普段心がけていること、注意していることはどんなことですか？ ・自治体との対応の中で課題に感じていることはありますか？ ・その課題が今後どうなったらいいと思いますか？
--

◆ご家庭との対応

- ・ご家庭との対応の中でどのような業務をされているか具体的に教えてください
 - 普段大体何件ぐらいの家庭数を担当しているか？
 - コーディネーターが複数いる場合、コーディネーター同士で情報共有やケース会議はどのように行っているか？
 - 家庭と直接連絡を取ることがあるか？
- ・家庭との対応の中で普段心がけていること、注意していることはどんなことですか？
- ・家庭との対応の中で課題に感じているところはありますか？
- ・その課題が今後どうなったらいいなと思いますか？

◆訪問スタッフとの対応

- ・訪問スタッフの方との対応の中でふだんどのような業務をされているか教えてください
 - 研修はだれがどのように行っているか？
 - マッチングはどのように行っているか？
- ・訪問スタッフの方との対応の中で普段心がけていること、注意していることはどんなことですか？
- ・訪問スタッフの方との対応で課題に感じていることはありますか？
- ・その課題が今後どうなったらいいなと思いますか？

【新制度「子育て世帯訪問支援事業」についてお聞きします】

- ・これまで実施してきた家庭訪問型子育て支援について、どのような効果、意義を感じますか？
- ・子育て世帯訪問支援事業が開始となりますが、新しい事業を効果的に実施していくためにはどのようなことが必要だと思いますか？
- ・その中でコーディネーターはどのような役割を果たしていく必要があると思われるか？

6) 倫理的配慮

調査の実施にあたっては、調査協力者が所属する事業者の代表者または管理者に対して、インタビュー前に調査の説明文書を配布した上で口頭でも説明を行い、研究の目的、背景、研究方法、結果の公表について説明した。さらに、情報管理の方法と倫理的配慮についても説明し、協力の任意性や協力の拒否による不利益がないこと、同意撤回の権利と方法についても文章と口頭で説明を行った上で、同意書への署名をもって同意を得た。

調査協力者に対しても同じく上記の内容をインタビュー実施前に文章と口頭で説明し、同意書への署名をもって同意を得た。

結果公表に際しては、調査協力者にはインタビュー後に作成した逐語録と報告書の内容について、不利益や差支えがないことを確認してもらい、必要があれば修正を行った。

さらに、調査協力者の個人・団体名が特定されないようランダムなアルファベットを用いて匿名化した。

なお、インタビューの録画データは録画終了後 USB に移し替え、PC 上からは消去し、録画データの入った USB メモリは当法人事務局内の鍵のかかった金庫に保管している。本調査の音声、文書データは調査終了後、当法人事務局内の鍵付きのキャビネットに10年間保存し、期間終了後に音声データは全て消去し、文書データはシュレッダーで処分する。

7) 分析手法

得られたデータは、質的データ分析法（佐藤 2008）を参考に分析を行った。分析の手順は以下の通りである。

- (1) インタビュー後に逐語録を作成、逐語録からコーディネーターの役割に関する語りを抽出し、オープンコーディングを行った。
- (2) オープンコードをカード化し、類似のコードをまとめて、より抽象的・概念的なコードを割り当てる焦点化コーディングを行った。
- (3) 焦点化コードを類似のカテゴリーにまとめて、カテゴリー名を付けた。
- (4) カテゴリーごとの関係を表すストーリーラインと概念図を作成した。

II 調査結果

1. 調査対象の概要

調査対象となった事業者およびコーディネーターの概要は次のとおりである。

1) 事業者の概要

(表3) 調査対象事業者の種別・事業開始年・受託自治体数・具体的支援内容

ID	種別	事業 開始年※1	受託 自治体数	具体的 支援内容※2
1	子育て支援を行う NPO	2008 年	14	ア・イ・ウ・エ・オ・カ
2	子育て支援を行う NPO	2003 年	2	ア・イ・ウ・エ・オ
3	ベビーシッター会社	2000 年	13	ア・イ・ウ・エ・カ
4	ベビーシッター会社	2005 年	18	ア・イ・ウ・エ
5	子育て支援を行う NPO	2013 年	1	カ
6	子育て支援を行う NPO	2011 年	1	カ
7	任意団体	2006 年	1	ア・エ・カ

※1…事業開始年は、行政からの受託（または補助）事業の開始した年

※2…具体的支援内容は、下記に示す記号の通り

ア：保育 イ：調理 ウ：掃除 エ：送迎 オ：学習支援 カ：その他
 （「カ：その他」の回答内容 … 傾聴、相談）

各団体のコーディネーター数

(表4) 調査対象事業者に所属するコーディネーター数（雇用形態別）

ID	コーディネーター数 (常勤)	コーディネーター数 (非常勤)	コーディネーター数 (無償)
1	6	8	0
2	1	0	0
3	2	3	0
4	4	0	0
5	0	4	0
6	0	3	0
7	0	6	0

2) コーディネーター個人の概要

(表5) 調査対象コーディネーターの事業者種別・年代・雇用形態・経験年数

ID	事業者ID	事業者種別	年代	雇用形態	経験年数
A	1	子育て支援を行う NPO	50代	常勤	5年
B	1	子育て支援を行う NPO	50代	常勤	4年
C	2	子育て支援を行う NPO	30代	常勤	8年
D	3	ベビーシッター会社	30代	常勤	13年
E	4	ベビーシッター会社	40代	常勤	12年
F	5	子育て支援を行う NPO	60代	非常勤	13年
G	6	子育て支援を行う NPO	60代	非常勤	12年
H	7	任意団体	60代	非常勤	18年

(表6) 調査対象コーディネーターの所持資格・対人援助職経験年数

ID	所持資格	対人援助職 経験年数※3
A	保育士	8年
B	なし	なし
C	社会福祉士	2～3年
D	なし	なし
E	保育士	5年
F	幼稚園教諭・小学校教諭	10年
G	中学校教諭・高校教諭	6年
H	保育士	25年

※3…対人援助職経験年数は、コーディネーター職の開始以前の経験年数

2. コーディネーターの役割

分析の結果、7のカテゴリーと、37の焦点化コードが生成された。

1) カテゴリーと焦点化コードの一覧

カテゴリーと焦点化コードの一覧を下記の表7に示す。

(表7) カテゴリー、焦点化コード一覧表

【カテゴリー】	<焦点化コード>
行政との対応	①支援計画の方針をもとに現場での具体的な支援内容を策定する
	②支援計画の進捗や見直しの必要性等について意見を述べる
	③ケース会議への参加
	④事務的な対応（請求等）
	⑤事業者としての行政との対等な信頼関係の構築
訪問支援員との対応	①人材の採用
	②訪問支援員に対する研修の企画・実施
	③事務的問い合わせの対応
	④経理等の事務処理
	⑤訪問支援員が安心して活動できるようなフォロー体制をつくる
	⑥訪問支援員をエンパワメントする
	⑦訪問支援員と共通のツールを用いた支援の進捗評価
	⑧支援内容の報告を受ける
家庭との対応	①家庭のニーズの把握
	②支援の具体化
	③フラットな関係をつくり安心感を与える
	④保護者の気持ちをエンパワメントする
	⑤家庭ごとに個別最適された連絡窓口
	⑥事務的な対応（日程連絡・請求等）
	⑦現場支援
行政と訪問支援員の間に対する はたらきかけ	①訪問支援員から受けた報告を適切な内容とタイミングで行政に伝える
	②報告を踏まえてより適切な支援が行えるよう行政に提案する
	③訪問支援員に対する家庭情報の提供
	④訪問支援員からの過剰な要求の歯止め
家庭と訪問支援員の間に対する はたらきかけ	①訪問支援員と家庭が適度な距離感を保てるように調整する
	②家庭のニーズを把握し訪問支援員に分かりやすく伝える
	③家庭のニーズに合わせた訪問支援員のマッチング
	④訪問支援員がスムーズに家庭に入れるような環境調整

	⑤マッチングに困難や問題が生じたケースへの対応
行政と家庭の間に対するはたらきかけ	①家庭の状況を適切な内容とタイミングで行政に伝える
	②行政に拒否的な家庭との間で仲介役となる
	③家庭のニーズと制度上のルールを共に満たすよう支援内容を調整する
	④他の社会資源にもつながるよう双方にはたらきかける
	⑤行政から情報提供を受けた家庭に対して利用意思形成を支援する
	⑥「通訳」となって信頼関係の構築を支援する
他のコーディネーターに対するはたらきかけ	①コーディネーター同士の支え合いの仕組みづくり
	②コーディネーターの間での連携

2) カテゴリーと焦点化コードを構成する語り

以下にそれぞれのカテゴリーと焦点化コードを構成する語りを示す。カテゴリーは【】、焦点化コードは<>、語りの内容は「」で記す。

また事業者ごとに、本調査におけるコーディネーターに相当する職員に対する呼称や、実際に家庭を訪問する支援者を表す呼称が異なっていることから、コーディネーターの語りをそのまま記載することで事業者が特定されるのを防ぐため、本報告書内においてはI章3-2)で示した定義のとおり、用語を統一して記載する。

<p>*家庭・行政・訪問支援員間の連絡調整等の業務を行う職員 … コーディネーター *実際に家庭を訪問する支援者 … 訪問支援員</p>
--

※語りの引用部分では、該当箇所を置換して記載している。

(1) 【行政との対応】

①<支援計画の方針をもとに現場での具体的な支援内容を策定する>は、以下のような語りから得られた。

「実際に訪問が訪問支援員さんが入ってスタートして、いろいろ家庭の中が見えてきたりとかする中で、支援計画を見相が立てたものが、本当にびっくりしたものだったりするので、もうちょっとスモールステップで、この期間はこういうことをしていくって、具体的にしていくなのが、私たちの役割だったりして」

「一番方針を決めるのは自治体なので、それをもとに、うちが現場でできることを内容に起こしたりとか支援をする中で気付いた課題とか、そこにうちができるアプローチは何かっていうのを書かせていただくぐらいですかね。」

「あまり具体的な支援をイメージされないで依頼をされてくるのが結構多かったでするので、言われたことだけで、いざやろうとすると、詳しいことが分からないっていうようなことだったりとかがあるので、そこを逆にこちらから具体的な、いざ支援に入るといふところを想定しながらいろいろアライングをするっていうようなことが多いですかね。」

②<支援計画の進捗や見直しの必要性等について意見を述べる>は、以下のような語りから得られた。

「例えば、見相と話した時には言えなかったことが、支援が入っていくことで、家庭からニーズが上がってきたりとかすると、それも反映した支援計画を修正しながら、やっていくようなところがあります。なので、一番初めの計画は見相を立てるんですけど、そのあとその家庭、途中モニタリングをやりながら、支援計画をお互い相談しながら、家庭に合わせてやっていくっていうようなことが、私たちの役割でやっております。」

「例えば支援計画で家事支援がいいんじゃないかっていうふうに支援計画があって、最初それで入ったんだけど、実は保育のほうが効果的ではないかっていうような内容とかですかね。」

「もっと延長した方が良さそうじゃないですかっていう、そういう相談はあります。どうですかとか、それは必ずカンファレンスしていただいて、見通しを持って、ここまでじゃあ週2できたけど週1にして、隔週にして、12月には終わらしましょうねみたいなのは、まあ話し合いの中で決めることはあります」「情報として今お母さんがこういう状況だから、いやっもうちょっといた方がいいかなみたいなことは言えるけど、そこまでです。」

③<ケース会議への参加>は、以下のような語りから得られた。

「ケース会議がある時は、そういうところにも参加させていただいたり」

「だいたい月1回の会議があったりとか、必ず行かなきゃいけないとか」

「ケースでちょっと深刻な事態が起きたら、カンファレンスにも一緒に参加したり」

④<事務的な対応（請求等）>は、以下のような語りから得られた。

「行政に対して**請求書を作成**してお送りするっていうところ」

「日程調整と請求、給与の処理、で**自治体に対する請求とか**、あとアウトソーシングとか、補助金とかの請求」

「委託事業ということなので**事業の内容の精査とか**」「いろいろ**課題の整理とか**」

「定期的に報告することと、それから**次年度の予算とか**」

⑤<事業者としての行政との対等な信頼関係の構築>は、以下のような語りから得られた。

「初年度あたりは本当に対等ではなくてですね、全くワーカー主導だったんですけど、今はだいぶ3年経って、今だいぶ**対等**になってきて、私たちの意見も聞き入れてもらえるようになったし、今、係長さんも、A事業者さんがそう言うなら、もう3ヶ月伸ばしましょうとか、そういったようなことを、言ってくれるようになってきました。ここは本当に築いた感じがあります、その**関係性**を。」

「民間と行政っていうと立ち位置も違うし、持つ責任っていうのも違うので協働の関係と、それから、どんな場合であっても**信頼関係**をつくっていくのは大事だになって。喧嘩腰でいくんじゃないくて、取りあえず喧嘩せなあかん時もあるかもですが、喧嘩腰ではいけないよっていうのは…。」

(2) 【訪問支援員との対応】

①<人材の採用>は、以下のような語りから得られた。

「私自身は今、いちコーディネーターとしてマッチングの業務もしてるんですけども、一応この担当の部署を取りまとめる立場にもあるので、私自身の仕事としては、このコーディネーターも含めた、あとは、その**現場に出る訪問支援員さんの採用**もしているような状況ですね。」

「あと**求人**は常にかけて続けるので、大きい合同面接会あったらそこにコーディネーターが行くとか。」

「入る時は面接しますよね、**最初その方と面接**します。」「面接して、この人は大丈夫かなと思って、割とやる気のある人たちが来るので。それで一回、訪問を同行してもらいます、先輩と、訪問支援員さんと。」

②<訪問支援員に対する研修の企画・実施>は、以下のような語りから得られた。

「午前中2時間で、午後面談という形なので、大体2時間半、3時間くらいですかね、**研修**。」「その後フォローアップとか、**フォローアップ研修**とか、**レベルアップ研修**っていうのは兎相と一緒に年に数回やっております。」

「なるべく**現場研修**は事務局のみんなが、誰かが入ることにしてて。大概がコーディネーターが一

緒に入ります、はい、新人さんを連れて。」

「研修は理事長と私と、もう1人いた時はもう1人と、全員で、こういう内容でやったらいいんじゃないかっていうのを相談して、毎回企画をしています。」「一番多い形としては、理事長が担当するパートと私が担当するパートとっていうふうに分けていて、理事長が担当するパートの中では、実際に具体的なケースを、例えば訪問支援員さんから、こういう難しい対応のご家庭があるっていうのを例で出していただいたり、昔のケースを理事長が引っ張り出してきたりしながら、ご家庭の背景をどう理解するかとか、訪問支援員さんとして、そういうご家庭にどういうふうに向き合ったらいのかっていう考え方のところを講義形式でやるパートと、あとは後半のほうではグループワークで具体的な場面、こういう場面があったら、どういうふうに対応したらいいかみたいなことをやったりとか、あとはヒヤリハットのところ。」

「採用時と、あとは年に少なくとも4回、集合型の研修を行ってます。」「私たちが企画してやる、全てやる時もありますし、育児支援に特化した内容であれば、うちの保育士さんをお願いすることもありますし、内容によっては外部の講師の先生をお招きするという時もありますね。」「でも結局、その訪問支援員さん同士のディスカッションの時間が一番好評です。」

「決まったカリキュラムがもうありますので、カリキュラムを今は37時間で行っています。」「訪問支援員、毎年養成するために、募集とか養成講座を企画するとか、あとみんながみんないつも(訪問に)行ってるわけじゃないから、スキルアップとか定例会とか、モチベーション維持のための機会を2カ月に1回ぐらいはして、でモチベーション維持とスキルアップをやっていたりします。」

「訪問支援員になるための養成講座があるので、それを全部受けて修了試験も通って初めて認定・登録になります。全部コーディネーターが企画運営はしています。」「年間に決まった研修を5回ぐらいするように、あと交流会等する」

「基本的に年に1回ぐらいしかありませんけど、今年も大体年明けぐらいに1回やるぐらいなんですけど。コロナ前はもうちょっとやってたんですが、コロナ中は本当に分割して、訪問支援員さん80人いるうちの、単位をちょっと小さくして何回もやって、来れる日に、今は、今回は別の場所を、久しぶりに全員集まって、他の場所を借りてやる予定です。」

③<事務的問い合わせの対応>は、以下のような語りから得られた。

「いろんな業務に対する質問だったりとか問い合わせの対応っていうのが、日々日々はメインになってくるかなと思います。」

④<経理等の事務処理>は、以下のような語りから得られた。

「会社の経理部は、私たちコーディネーターだと正社員とかなので、正規、非常勤の給与計算とかは、その経理部がやるんですけども、この訪問支援員さんの給与の計算は私たちのところのシステムに情報が入ってるんで、計算自体は私たちのところのような形ですね。」

「請求時期になれば**給与の処理**。要はレポートが上がってきますので、その処理をして、給与の打ち込みとか」

⑤<訪問支援員が安心して活動できるようなフォロー体制をつくる>は、以下のような語りから得られた。

「訪問支援員さんのやりとりは、なるべく連絡を密にするようにはして、本当ちっちゃなことでも相談してくださいねっていうところを、お伝えするようにしていますし」

「モヤモヤを引きずらないでほしいと思っています。そのためにチェックシートっていうのを設けてまして、そのチェックシートで、ここにチェックが入ったら、電話くださいねっていうふうにしてるので。」「そういうものを設けて、なるべく抱え込まないようにしています。次の訪問までモヤモヤを引きずらないようにしています。」

「本当はもっと日常的に会える環境だったらいいんですけど、会える状況ではないので、報告の感じを見ながら、悩んでそうだなと思ったらちょっと声をかけたりとか。その辺も多分、手厚くやろうと思えば、毎回訪問ごとに電話したりメールを往復したりっていうことができると思うんですけども、今の現状としては、訪問支援員さんが悩んでそうだなって思ったら声をかけたりとか、悩みがあったら言ってくださいねって、こっちから積極的に伝えていくようにはして。」

「訪問支援員さんのメンタル面とかのフォローとか、訪問支援員さんに直接関われるのがコーディネーターっていう立場だと思うので、そこの質をどう上げていくか、訪問支援員さんのフォローをどうしていくかっていうところはコーディネーターが頑張らなきゃいけないところなのかなと思います。」

「これは自分が耐えて受け止めるしかないんだなみたいな、愚痴を言いにくいというか、ご家庭のことを思うと自分が言っていることじゃないか思いやすいだろうなと思うと、そこをこっちから言いやすいように引き出していくことも必要だろうなと思います。」

「どうしても直行直帰の仕事になるので、なかなかコーディネーターと訪問支援員さんも顔を合わせる機会っていうのがなくて、そうすると、そういうコミュニケーションも円滑に行きにくい。だから、研修の機会とかに、いかに名前と顔を一致、コーディネーターのほうが名前と顔を一致させて、積極的にコミュニケーション取っていけるかっていうのが、その後のコミュニケーションをスムーズにする、すごい重要なことかなというふうには思ってます。」

「お話を十分に聞くこと、それに尽きるかなって。いろんな思いを持って活動して下さっている、無償のボランティアって変な言い方ですけどボランティアなので、いろんな思いとか気持ちは、しっかり私たちが受け止めないとと思って、とにかく話は十分聞くように。」

「どうやって訪問支援員のモチベーションを維持していくかっていうのは、とても大事なかなっていうふうに感じています。」

「サロンにいる日にちが皆さんに分かってるので、担当のコーディネーターさんのいる時に、訪問支援員さんが来てくれて。個別相談ということも、よくあります。」

⑥<訪問支援員をエンパワメントする>は、以下のような語りから得られた。

「訪問支援員さん自身もいろんな思いがあって支援してくださっているので、まず活動して良かったとか、楽しいな、次の訪問が楽しみだなって思ってもらえるような活動になるように、こちらが整えているっていうところがある」

「『行政がこう言ってたよ』とか『ご家庭がこう褒めてたよ』みたいなことはなるべく伝えるようにはしてます。」「褒められることが多いんですけども、行政さんに。」「それをちゃんとストレートにスタッフ、訪問支援員さんとかに伝えると本当に。自分も現場の人間だったこともあるので、うれしかったので、そう言われると。たぶんうれしいと思ってます、やりがいがあるんじゃないかなと思います。」

「特に最初のころはすごくセンシティブになっておられたりするので、エンパワメントしながら、でも丁寧に振り返って、大丈夫大丈夫みたいなんじゃなくって、ちゃんと丁寧に見てあれがどうしたら良かったかみたいなことを振り返りながら、その反省っていうか、その時にうまくいかなかったことを次に生かそうみたいな気持ちになってくれるような持っていき方をします。でもその伝え方については時に悩みが多いです。」

「ボランティアを始めるといろんなところに目が向くようになるみたいで、新しい活動を、点字とか手話とかが割かし多くて、みんなすごく忙しなっちゃうんですよ。そうすると日程調整が…。すごいジレンマだけど、生き生き活動されている姿を見ると、そこも応援したい感じもする。」

「お母さんと自分と1対1で、自分の気持ちと気持ちが交流したりするじゃないですか。そういうのがすごく楽しいとか、やりがい、生きがいになるっていう方たちが多いので、そういうふうなベースがあると、どんどん育ってきますよね。訪問支援員さんも育っていくんだと思います。」

⑦<訪問支援員と共通のツールを用いた支援の進捗評価>は、以下のような語りから得られた。

「白紙でやるわけじゃなくって、ツールが14項目をずっと追っていく仕組みなので」「それがすごくあんまり人によって差を生まないっていう感じですね。訪問のマネジメントに関しては。」「訪問支援員さんも同じ14項目を追っていくし」「それは本当に仕組みに助けってもらってるっていうことはありますね。」

⑧<支援内容の報告を受ける>は、以下のような語りから得られた。

「毎日業務報告出すものがあるので、それは必ず確認するのと、あと月1回必ず日報が上がってきますので、それを全部確認したうえで請求給与っていう感じになります。」

「終わったら1本電話を入れてもらうっていうことは決まりにしている、その時に電話で話せば

電話で話すし、もし無理だったら夜折り返すし、何もそんなに電話で話すほど大丈夫でしたっていう時は LINE で、訪問支援員さんとは LINE でやり取りをしていたりとかしてます。」

「必ず 2 時間終わった後に報告をメールでいただくんですね。皆さん結構力入れて書いちゃったりする人もいますけど、こちらとしては 200 字ぐらいでいいよっていうふうに言ってるんですが、みんな結構一生懸命書いてきますけど。それをまたコーディネーター全員にメールを転送するので、それぞれの支援をやってる訪問支援員さんの様子も分かれば、その支援がどんな内容なのかということも分かるようにはなってます。」

(3) 【家庭との対応】

①<家庭のニーズの把握>は、以下のような語りから得られた。

「一緒に片付けたいとか言ったら、じゃあ一緒に片付けましょう。でも一緒に片付けたいっていうことを言う人が、本当に片付けたいと思っているのかなっていうことはよく話を聴く、**最初のアセスメントの時にコーディネーターが、あんまり人が来るから無理してちゃんとしようっていうようなプレッシャーも感じなくてもいいんですよって、やりたいことやればいいんですよみたいな感じも言うので、『じゃあ、あんまり人が来た時に一生懸命片付けようっていうことでもない』**とか、でも逆に『来たら頑張りたい』とか、ご本人の本当の気持ちを遠慮なく言ってもらいたい、そんないろんな細かいアセスメントをします。」

「基本、最初の申し込みの時のやりとりと、それから初回訪問の時のやりとりが 1 番メインになってくる。**初回訪問も 1 時間以上きちんとかけて聞いてくる。それを記録をきちんととって、その記録を相手に見せてサインもらって了解もらう、みたいなの**ころをします。」

「センターは知らない、現場を知らないってことはほぼあるので、**現場を知ってるほうが計画を立てます。現場っていうか、お母さんと直接話して、いろいろ話して、どんなふうにこの人のニーズがあるのか、そういうことを私たちが判断して計画立てて、保健師さんのアドバイスももらいますけど、基本的には私たちが立てます。**」

②<支援の具体化>は、以下のような語りから得られた。

「ご本人が公園に行きたいけど行けないとか、割ともう、ただ聞いてほしいとか、もう散らかっててしょうがないから一緒に片付けてほしいとか、ご飯つくる時に夕方がもうすごい泣いたりして、私もご飯つくんなきゃいけないけども一緒にいるとイライラするから、託児はできないとは言うけど同じ部屋で、お母さんが台所に立って、一緒にいながら過ごす、みたいなことはできたりするんですよみたいな細かい話をしたりすると、じゃあそんなふうっていう。何かそのニーズはちょっと事例を、こういうふうにもできますよ、こういうふうに使ったことがある人はいますよぐらいのことは言いますが、イメージをしてもらって、こうしてほしいっていうのは自分で決めてもらう、自分で考えてもらう。」

「お母さんと、どういう応援をしてもらったら自分は、その困り事を解決することができるかって

「**い**うのを相談します。お母さんが例えば1人で出ていくの大変だからとか、しんどいから一緒に行きたくてほしいって言われたら、では訪問支援員さんと一緒に、どこどこへ行ってみましょう、みたいな形で1つ1つお母さんと相談して決めていって、それを持って帰る。」

「お母さんと直接話して、いろいろ話して、どんなふうにこの人のニーズがあるのか、そういうことを私たちが判断して計画立てて、保健師さんのアドバイスももらいますけど、基本的には私たちが立てます。」

③<フラットな関係をつくり安心感を与える>は、以下のような語りから得られた。

「多少行政が厳しいっていうか『お母さんこうしなきゃだめよ』的な、ちょっと上からでも、私たちは『大変ですよ、本当ですよ』っていうふうに『分かります』とか『そうですよね、つらいですよ』っていう感じで、なるべく寄り添って行って、ニーズをなるべく聞き出してって感じで」

「上から目線にならないようにっていうのは、すごい。ただでさえコーディネーターは多分、利用者さんから見れば高い立場になっちゃうんですよ。だから自分をよっぽど下げないと、相手の方には伝わりにくいのかなと思うので。例えば相手が専門的なことを結構ネットとかで、こうなんじゃないですかみたいなことを質問されたりする場合もあるじゃないですか。そういう時は、分からない時は、分からないかな、他のお母さんはこんなふうにしてるかなみたいな、あんまり自分を偉い人、知ったかぶりするようなことはないように努めています。」

④<保護者の気持ちをエンパワメントする>は、以下のような語りから得られた。

「目指しているところが子どもの最善の利益と孤立の防止、**保護者さんのエンパワメント**ということなので、そこに沿った活動ができるように注意をしている感じ。しゃべりすぎないように注意するとか、**ストレングス視点**というか、できるだけお母さんやお子さんの良いところを見つけていこうっていうことは心がけるようにしていますかね。」

「お母さん前の時は寝間着みたいな着てたけど、今日はちゃんときれいにお化粧されていますねとか言うと、本人は変わってないつもりだけど、あらそうですかみたいな。だって最初の時、カーテン閉まっていたりとかしましたよねとか言うと、**ああそうか、じゃあやっぱり私変わったんだみたいなことが一緒に分かち合える。**」

⑤<家庭ごとに個別最適された連絡窓口>は、以下のような語りから得られた。

「事前訪問行った時に『メールが連絡つきやすいですか、お電話がいいですか』みたいな感じで聞くので、その時に**利用者さんが使いやすいほうを選んでまして。**」

「皆さんあまりこう、**波があつたりとか、私たちの生活リズムとは全然違ったりするので、連絡する時間帯を気をつけたり**ですね。と、負担にならない、この支援が入ることで、**そのご家庭が負担にならないようなやり方を**考えていまして。一応、大枠なルールとかってあるんですけど、そういったものを全ての家庭に押し付けるのではなくて、これが無理だったら、じゃあこっこの連絡方法にしようとか、このやり方でやっていこうかみたいな感じで、**個別対応がめちゃ多いです。**」

「結構ちょっとしたことでも、もう大変だから、支援いいですって、断られちゃうんで。なんせ、切れないように切れないようにっていう感じですかね。」

「区がやってない時間帯に、どうしても誰かに相談したいみたいなことで、こちらに SOS の電話が入ってきたりとか、あとは派遣の中でのクレームというか、そういう気になることを事業所のほうに直接伝えてこられる方もいらっしゃるんで、そういう時は直接やりとりしているかなと思います。」

「子育て中で赤ちゃんいらっしやったりするお家が多いので、なかなか電話に出れないっていう人がとても多いので、LINE かショートメールか、そういったのを相手の了解をいただいて取っています。なのでLINE をするために業務用のスマホを、今年になって初めて2台導入しました。最近はショートメールとかLINE が多いような気がします。なかなか電話は出にくいっていう方が多い。ただ最初の申し込みは電話が多いんですよね、逆に。」

⑥<事務的な対応（日程連絡・請求等）>は、以下のような語りから得られた。

「訪問支援員さんと家庭が直接、連絡を取らないというルールにしていますので、そういった間の日程のやりとりだったり、例えば体調悪いとか、この訪問支援員さん代えてほしいとか、あんまりないですけど、そういうやりとりはコーディネーターの仕事になっています。」

「請求時期になれば給与の処理。要はレポートが上がってきますので、その処理をして、給与の打ち込みとか、お客様に請求出す。」

「お届けもの。寄付の寄付品が入ったりすることもありまして、そういったものを届けたり、あと集金とか、そういったことがあって、ご家庭にも訪問します。」

⑦<現場支援>は、以下のような語りから得られた。

「私、ちょっと現場にもいろいろ入っているので、現場に行くと他の訪問支援員さんの時、どうだよみたいな話も時々入ってきます」

(4) 【行政と訪問支援員の間に対するはたらきかけ】

①<訪問支援員から受けた報告を適切な内容とタイミングで行政に伝える>は、以下のような語りから得られた。

「支援に入っている支援員さんからの情報の聞き取りだとか、そういうものをなるべく早く報告をするっていうことは心がけていて、ですね。」

「訪問支援員からは訪問ごとに、毎回の様子を報告してもらっているので、そういう報告を見る中で、こういうところが気になるっていうのは、お伝えするようにはしています。」「こちらで知ってることはちゃんと伝えるっていうこと」「あくまでもこちらの意見としてっていうスタンスでお伝えするっていうこととか」

「区との関係ができなくなってるような家庭、児相の電話は着信拒否してるけど、訪問支援員さんとだけなら何でも話せるよっていうところに関しては、行ったこと、よく行くようにはしましたけど、コーディネーター行かないまでも、その現場のことはすぐ区の方に言うようにしてるので。」

「うちの場合は利用者さんと直接やりとりすることが、何があったときぐらいしかないので、訪問支援員さんからしか入ってこない状況を、それも訪問支援員さんの目線っていうのが入ってしまうと思うので、それをどこまで、もちろん信頼はしてるんですけど、正確に状況を把握できるかっていうところ。」

②<報告を踏まえてより適切な支援が行えるように行政に提案する>は、以下のような語りから得られた。

「例えば全然お母さんいないですよとか、起きてこないんですけど、一緒に家事やるってことになってたはずなんですけど、なんかちょっと違ってますねとかっていうのは、その都度、月ごとに報告書出しますので、その段階で書いて出したりとか、ほんとに急を要することであれば、すぐに区の担当の方に連絡して、方向性変えますかっていうのは、お話できてます」

「派遣中の気になることがすごく大きいお宅の場合とかは、うちのほうから、例えばクリニックの先生とかのご意見聞きたいとか、そういうことでケース会議開いてほしいですっていうふうにお願ひする場合があります。」

③<訪問支援員に対する家庭情報の提供>は、以下のような語りから得られた。

「やっぱり養育支援なんかは特に行く家庭に何かがあるお家なので、事前の聞き取りが一番大事だと思ってるのでそこは、聞いたものは必ず訪問支援員さんに伝えて、地雷があるとか NG があるとかは必ず丁寧に伝えるようにはしてるっていうところは、大きいかなっていう」

「支援員さんに対しても、児相から聞いた内容を全て伝えるわけではないので、同じ地域に住んでる方なのでね。うっかり、何かの拍子にその情報が漏れてしまうことは、絶対避けなくてはいけないので、何でもかんでも知ってることを言うっていうことでもないんで、なかなか情報の共有というか、伝え方はすごく難しいなっていうふうに感じています。」

「訪問支援員さんの性格というか、タイプというかがほんとに、年齢ももちろんなんですけれども、さまざまなんで、同じことを伝えたいと思っても、その方によって伝え方を変えないと、うまく伝わらなかったり、反感とか、そういうところにつながってしまうこともあるんで、その人その人に合わせた伝え方をするっていうのが一番気を付けているところになりますかね。」

④<訪問支援員からの過剰な要求の歯止め>は、以下のような語りから得られた。

「例えば訪問支援員さんが『あそこのおうちはこういうことをやって欲しいと言っている』と。それがちょっと過剰な要求だったりするんだけど、訪問支援員さんは『ぜひやってあげて欲しい』みたいな感じで。ルールの中ではあってもそれはちょっとやり過ぎではないかみたいなのとか、それはちょっと依存になっちゃうんじゃないかっていう時とかに、こちらが歯止めをかけるように

はしています。」

(5) 【家庭と訪問支援員の間に対するはたらきかけ】

①<訪問支援員と家庭が適度な距離感を保てるように調整する>は、以下のような語りから得られた。

「家庭と訪問支援員さんの距離感っていうのが、ものすごく近くなってしまうと、支援ってすごく難しくなって、ずっと長く支援してもらうのが難しくなっちゃうので。一定の距離を保って支援をしてもらうっていうことを、意識づけというか、事あるごとに、私もモニタリング行って、その点を確認したりとかしています。」

「訪問支援員さんの中には、どうしても近づきすぎちゃったりして、すごく同情、冷静に見れない時もあるので。私たちは位置、ちゃんと冷静に見れるようにするっていうところが、距離感を大事にしていますね。」

「大人への支援っていうところで言うと、やっぱりその人間関係をつくるっていう意味では調整役が、第三者がいるというようなことはいい支援になるのには必ず必要っていう気がする。」

②<家庭のニーズを把握し訪問支援員に分かりやすく伝える>は、以下のような語りから得られた。

「そういった事業を利用されてるご家庭だと、何かしら困り感があったりとか、支援が必要なケースがやはり多いんで、そういうような全部を入れる前から伝えるわけにはいかないんで、ポイントを押さえて、こういうご家庭のこういう仕事なんだけれども、お願いできないでしょうかっていうふうに進めていくようになりますね」

「家庭が言葉にできない困り感を、こうしてほしい、ああしてほしいっていうことをちゃんと言葉にして、支援員さんにイメージしてもらって、入ってもらっていう。入ってもらったあとも、少し俯瞰して全体を見て、時には支えたり、代弁する部分っていうのができるのが、私たちの役目かなって思ってるんですね。」

③<家庭のニーズに合わせた訪問支援員のマッチング>は、以下のような語りから得られた。

「まず訪問支援員さんが登録する時に、いろいろこの曜日、この何時だったらお仕事できますっていうところで条件を聞いているので、それを一覧にして活動できる地域、それから曜日、時間。あとやりたい支援内容ですね。得意不得意の分野とかを一覧にして、それを見てマッチングをしています。」

「一番はスキルというか、保育メインの依頼がくれば、例えばゼロちゃん、0歳児だと、0歳児扱える人、沐浴とかもあるので。」

「あと場所ですね。場所がすごく近いか遠いかとかここらへんも」「訪問支援員さんがすごく、地域によって少なかったり多かったりするんで。」

「あと**時間**とかですかね。うちのスタッフさんは皆さんお仕事メインに一つ持ってらして、その余った時間でやってくれてる方がすごく多いので、そうすると**時間**も決まっちゃうので。その中で利用者さんとの希望時間と合わせるのもすごく大変です。」

「**ご家庭の希望**されてる内容と、そこにマッチしそうな、例えば家事がどのくらいできるかとかそうだし、**雰囲気**も、訪問支援員さん、優しい雰囲気の方が合いそうとか、もうちょっといろいろ教えてくれるタイプの方がいいかなとか、利用者さんの様子によってもいろいろあるので、そういう雰囲気も見ながら、現実的にはそんなに理想的に選べるというよりは、本当にギリギリの人員でやっているの、一時的に合いそうかっていうところを条件としては入れつつですね。」

「欲してるから誰かとくっつけられるわけじゃないので、見つけてきて入れるって感じなので。やっぱりコーディネーターいないといけないのかなって思いますけど」

④<訪問支援員がスムーズに家庭に入れるような環境調整>は、以下のような語りから得られた。

「まず一番初めに支援に入ってもらうための整えですね、**環境の整え**。一緒に行ったり、その家も分からないので、家の場所とかもですし、どんなことをこの2時間やるのかっていう内容だったりとか。」

「**顔合わせ**が必要な時とか、例えば送迎みたいな、保育園の送迎とか、そういう時にたまにですけども、顔合わせがあったほうがいいんじゃないかっていう時は（事前訪問で訪問支援員に同行してもらうことが）あります。」

「途中途中でも、支援員さんがこんなことに困ってるとか、もやもやしてるっていったときには、すぐにご家庭、活動中に訪問できるようにしたりとか。ご家庭から何かあれば、また一緒に行ったりとか、結構頻度高く行くご家庭もありますし、特に問題なければ、2ヶ月ぐらい訪問行かないときもあるんですけど」

⑤<マッチングに困難や問題が生じたケースへの対応>は、以下のような語りから得られた。

「クレームとかが起きてしまった時とか、あとは訪問支援員さんがなかなか入りたがらないケースをどうしていくかっていうようなところで、じゃ、それこそ行政に少し聞いてみようとか、それを、こういうところで困ってるから力になってほしいっていうようなところで、より入っていただけけるようなことを考えたりとか、そういうようなことが多いですかね」

「時々少し誤解が生じたり。それは利用者さんの方に生じたり、支援者の方にとっても受け入れられないとかいうような、時々マッチングのすれ違いみたいなことがどっちかからの話で出てきたりすると、そこは調整するというのが訪問途中でもあったりします。」

「やっぱり希望されて皆さん訪問支援員さんに登録されるんですけど、やっぱりマッチングが無理ですよねみたいな人がいたり」「いい人なんだけど、、、弱ってる人のところに行くのはちょっと無理よねみたいな人がいるので、そういう人の良さをどう生かすとか、そういうようなことをどう伝えるかっていうのは苦労します。そういう特定のことがあったりするとロールプレイやってコ

ーディネーター同士で練習したり」

(6) 【行政と家庭の間に対するはたらきかけ】

①<家庭の状況を適切な内容とタイミングで行政に伝える>は、以下のような語りから得られた。

「なるべくワーカーさんの手となり足となるというか、小回りの利く動きができるのが、私たちの役目だと思っているので。本当は訪問行って、こういった情報を知りたいんだけど、どうかしらみたいなこととかも、私たちならすぐ行けるので、ちょっとその状況を見てきたりとか、家庭の状況を見たりとかっていうのを、すぐに報告を上げることができるので、そういう小回りの利く動きを心がけています。」

「保健師さんもとにかく行ってみてくださいっていうふうに、ちょっと大変なケースなので行ってくださいっていうふうに、こちらのほうからお願いすることが多いです。」

「子育て支援拠点の時に、いちいち誰がこういう悩み事を、お尻におむつかぶれがあるんですみたいな、誰が何を言ったかっていうのがひも付いて報告したりは、全員分はしないわけですね。一方で虐待等の心配があり市で把握されているような困難家庭に関しては、細かい報告をすることもあります。しかし全員の分そんなことはしないのです。」

②<行政に拒否的な家庭との間で仲介役となる>は、以下のような語りから得られた。

「注意してることとしては、役割はやっぱりあると思うんです。児相だからできることとか、私たちだからできることってところの、枠組みは意識するようにはしています。なので、児相と家庭とのパイプ役っていう意識ではいます。」「例えば、ご家庭が行政嫌いだったりとかして、行政の訪問を受け付けないっていうご家庭も、まあまああります。そうすると、私たちが訪問してる時とか、活動中の時に、この時間一緒にいいですか？って言って、ワーカーさんがついてくることはあります。」

「私たちはあくまでヘルパー派遣するっていう所で行ってると思うので、表立ってそことやり取りするのは、ほんとに区との関係ができなくなってるような家庭、児相の電話は着信拒否してるけど、訪問支援員さんとだけなら何でも話せるよっていうところに関しては、よく行くようにはしましたけど。」

③<家庭のニーズと制度上のルールを共に満たすよう支援内容を調整する>は、以下のような語りから得られた。

「負担にならない、この支援が入ることで、そのご家庭が負担にならないようなやり方を考えています。一応、大枠なルールとかがあってあるんですけど、そういったものを全ての家庭に押し付けるのではなくて、これが無理だったら、じゃあこっちの連絡方法にしようとか、このやり方でやっていこうかみたいな感じで、個別対応がめちゃ多いです。」

「『やってあげたいんですけども、申し訳ない、できないんですよ』とか。そこらへんでルールを出しちゃあれなんですけど『ルール上ね』とか、それを言い訳にしちゃって、そこでルールに助けられてはいるんですけども。寄り添いつつですかね。」「ルールってあるけれども、本当はそれは必要だしとか、本当にちょっとしたことは、利用者さんにとって楽なんじゃないかって思うことはコーディネーターの責任として『いいよいいよ、それはもう、じゃあやっていいよ』って言う時があります。」

④<他の社会資源にもつながるよう双方にはたらきかける>は、以下のような語りから得られた。

「どこかにつながっているっていうことが最終的な判断で、必ずどちらかにつながらせるというのが終結の、ほとんどの条件ですね。」「6ヶ月になると自分で出かけたりするので、拠点事業の場所とか、あるいは子ども家庭総合センターとか保健師さんにつながるとか、あとお友達関係ができて、そちらとやりとりができるようになったとか、あと、ご家族との関係が良くて、家族が手伝いに来てくれるとか、そういう。あと近所の人と顔見知りになって、何か地域的に支えてもらえるような、そんな感じになったとか、そういう判断を総合的にして、終結決めます。」

「ハードケース、実は結構大変で、これ他の支援につながったほうがいいよみたいなものもあったりするので、そういう時の、割と保健師さんとのやりとりの窓口とかいうのは、私が担うことが多いです。」

「広場へぜひ行きたいって言って広場へ一緒に行って、その後スタッフさんとやりとりをして見守ってもらうとか。」

「『ケアマネさんに電話する?』って聞いて『はい。』と言ったら、私が電話するからねってかけて本人と代わるっていうパターンは割とあります。できるだけ自分でつながってほしい。」「その場で一緒に電話して専門家につないで、すると専門家が次の訪問の約束を取り付けて、その日の午後にその人が行くとかいうことも。」

⑤<行政から情報提供を受けた家庭に対して利用意思形成を支援する>は、以下のような語りから得られた。

「寄り添いの傾聴とか本人に使う気がなかったら全然成果が出ないので、本当に紹介はするけれども利用意思がなければ始まらないのです。」「本人に使う気がなかったら行ってもしょうがない、みたいな話は、もう皆さんお分かりになっていて。でも、だから使ってみたら割と悪くないのよみたいな、利用意思形成みたいなのを周りが一生懸命してくださってつないでくださるというようなことはよくありますね」

「保健師さんから紹介の場合は、こっちから電話するよって了解を取ってもらって、電話番号もらって、こっちから連絡をするっていう。電話してほしいっていう人も半分ぐらいはおるので、そういう場合もありますので、こっちから電話することも多いです。」

⑥<「通訳」となって信頼関係の構築を支援する>は、以下のような語りから得られた。

「ワーカーさんには言えなかったんだけど、本当はまだ続けたいから、なんとか言ってもらえないかっていう形で、ご家庭からと言われることがあるんですね。だから、そこはご家庭の代弁じゃないですけども、もうちょっと具体的な形で、兎相のほうに続けたい、続けなきゃいけない理由とかをお伝えすることはできてるかなって、思っています。」

「それがいわゆるパイプ役というか、役割なのかなって、自分はそのに代弁って言ったならあれなんですけど、**通訳**って言ったらいいのかな。そういうのは必要なかなって思いますけどね」

「役所との信頼関係を大事にしてほしいっていうのはあるので、そこを飛び越えてこっちに利用者さんがどんどん信頼してきてしまうと、役所と利用者さんがやりづらくなっちゃうこともあると思うので、その利用者さんとの距離感みたいところはちょっと気を付けているかなと思います。」

「訪問支援員さんと自治体と利用者さんと、いろんなところの間に入って調整する一応、役目だとは思っているので、その情報をきちんと共有するっていう。**お互いの意図を尊重しながら、どこに落としどころをつくるか。**」

(7) 【他のコーディネーターに対するはたらきかけ】

①<コーディネーター同士の支え合いの仕組みづくり>は、以下のような語りから得られた。

「訪問が重なった時に、どういうふうに訪問支援員さんをやりくりするかとか、難しいケースで誰に頼んだら大丈夫だろうかという、**自分自身の判断では不安な時があるので、そういう時に集合をかけて、みんなに相談するっていうのは常時やっています。**」

「例えばみんなに相談したい案件というか、**困ってるんだけどどうしようみたいな案件は都度都度みんなではやっています。**」

「拠点がありますので、そこで集まってしゃべるっていうことが多いんですけども月 1 回、定例会という形でオフィシャルに会議を持っています。そこでは**時間かけてケースの相談とか、それ以外の研修とか運営上のこととかも相談はします。**」

「これは個人では動けないっていうのが、すごく…。ちゃんとチームで動けるとか**団体で動けるとか、そういった仕組みがすごく大事だ**なっているのを感じています。」

②<コーディネーターの間での連携>は、以下のような語りから得られた。

「コーディネーター全員にメールを転送するので、それぞれの支援をやっている訪問支援員さんの様子も分かれば、その支援がどんな内容なのかということも分かるようにはなっています。」

「月に 1 回必ずミーティングはしていて、そこで話さなきゃいけないいろいろなことにプラス、やっぱり今関わってるケースについては共有するようになってますが、**随時チャット**ではやり取りしてる」

「事務的な、例えば何番さん次いつですとか、事務所でミーティングをするので重なると困るので、誰がどこで動いているかっていうのは数字でやりとりを、LINE でずっとしています。訪問家庭に番号をつけていて。」

「朝礼の場と、あとは、日々日々は、即時性が求められないものであれば、その日の終わりの日報、やはりタイムリーに情報の共有が必要なものは都度声をかけ合ったり、不在の人がいればチャット、社内のチャットがあるんで、そこで情報流して共有をするような形になりますね。」

3. コーディネーターが行っている実践上の工夫と現場での課題

前節では、インタビューを通して語られたコーディネーターの役割についての調査結果を示した。その役割を踏まえ、本節においてはコーディネーターがその役割を果たすために、具体的にはどのような工夫や取り組みを実践現場において行っているのか、また、コーディネーターはどのような課題を感じているのかという点について示す。

1) コーディネーターが行っている実践上の工夫

本項では、家庭訪問型子育て支援事業を実施する中で、良い支援をするためにコーディネーターが実際の現場でどのような工夫を行っているのかについて具体的な取り組みをまとめた。

結果、【行政に対する工夫】【訪問支援員に対する工夫】【家庭に対する工夫】【事業者内での工夫】の4つのカテゴリーが抽出された。以下、それぞれのカテゴリーごとに、インタビューで語られた語りの内容をまとめたものを示す。

(1) 【行政に対する工夫】

<行政との情報共有の機会を設ける>は、以下のような語りから得られた。

「大体1年間で3~4回ぐらいある児相のワーカーさんと定例会っていうのを、会議をしまして、その時にご家庭一つ一つやる、報告とか相談をする時間が、会議があるんですけども。」

「だいぶご家庭の状況が複雑で、問題もかなり、いろいろ抱えていらっしゃるご家庭で、うちのほうからケース会議をもっと定期的に行ってほしいっていうふうをお願いをしたり、ちょっと心配な点を伝えて、区のほうにも動いていただけてっていうケースはあります。」

<行政を尊重したコミュニケーション>は、以下のような語りから得られた。

「あまり自治体の、こう言うてはなんですが、プライドを傷付けないように、言い過ぎないようにちゃんと行政が主体だよっていうところを意識するようにしてます。」「例えば『もっと心配だと思えますよ』っていう時に、そういう時に向こうは、行政のほうは」「『や、もう終わりましたよ』っていう雰囲気あったけど、こっちは『いや~ちょっと心配じゃないですか』みたいな時に。とはいえあんまり言い過ぎちゃうと『あなた業者でしょ』みたいなところも行政は出してくるところもあるので、あんまり言い過ぎちゃうと。そこらへんは気を付けるようにしてます。」

「こちらからどこまで聞いていいかっていうのも、あんまり何でもかんでも聞いていいっていうわけでもないと思うので、その辺りは、どこまで聞いていいかっていうのも、自治体の方にお任せじゃないですけど、自治体の方の意見はちょっと尊重しようかなとは思っています。」

「民間と行政っていうと立ち位置も違うし、持つ責任っていうのも違うので協働の関係と、それから、どんな場合であっても信頼関係をつくっていくのは大事だなって。喧嘩腰でいくんじゃなくて、取りあえず喧嘩せなあかん時もあるかもですが、喧嘩腰ではいけないよっていうのは…。頭にくることはあるけども喧嘩はしないよっていう、素朴なことなんですけど、相手も人間なので追い詰めてもあかんし、一緒に子育てを応援していく仲間っていう意識を持ってくださっている方たちも多いので、そこには応えるというか一緒にやっていきたいなって。」

<行政への意見の伝え方>は、以下のような語りから得られた。

「アンケートとか自治体からもらう時が、最近ですけどあるので、それにもうびっちり要望とかある意味クレームみたいな感じで、それは書いたり。私以外のコーディネーターでも、そういうアンケートがある場合は結構書いてます。それを読んでくれるかどうかは分からないですけども。ルールを変えるのはすごく難しいとは思っているので、行政の中では。」

「こちらで知ってることはちゃんと伝えるっていうことと、でも、それもあくまでも、こちらから見た視点ではあるので、自治体には自治体の考え方とか、こちらが知らない事情も多分あるとは思っているので、あくまでもこちらの意見としてっていうスタンスでお伝えするっていうこと」

<行政からのインテーク時の対応>は、以下のような語りから得られた。

「あまり具体的な支援をイメージされないで依頼をされてくるのが結構多かったでするので、言われたことだけで、いざやろうとすると、詳しいことが分からないっていうようなことだったりとかがあるので、そこを逆にこちらから具体的な、いざ支援に入るところを想定しながらいろいろとアリングをするっていうようなことが多いですかね。」

「一番初めにどうですかって来た時は、かなり細かく聞くようにはして、言いたくない、出したい情報もきっとあると思うんですけど、マイナスの部分とかネガティブな部分はきつと言うと絶対、訪問支援員さん入ってくれないよねみたいなことはあると思うんですけど、やっぱり行って違ったとかってなるとやっぱ、ねえ、なんかもう入れる方もしんどくなってしまうので、なるべく嫌われるの覚悟で、そういったことまで聞いて、突っ込んだ質問を割とするようにはしていません。」

(2) 【訪問支援員に対する工夫】

<訪問支援員が気持ちを伝えられるような仕組み>は、以下のような語りから得られた。

「やりとりは主に電話、それからメールですね。あと活動している時に訪問に行くので、その前後でお話をしたりとかっていうことが多いです。」 「チェックシートっていうのを設けてまして、そのチェックシートで、ここにチェックが入ったら、電話くださいねっていうふうにしてるので。」

「とにかく訪問から帰ってきて、コーディネーターとしゃべって、全部荷物を置いて、お帰りくださいっていう、そういう気持ちでミーティング。」 「日にち改める時もあるんですけど。夕方の訪問だと晩になっちゃうから。それは訪問支援員さんの都合に合わせてするんですけども。その時に、お茶でも入れてお疲れ様とか、おやつ、どうぞとか、そんな感じ。それも楽しみに訪問に行かれてる訪問支援員さんも…。荷物を下ろして帰らないと、モヤモヤしたままでも、よろしくないだろうという感じ。これは多分、うちが活動範囲が比較的狭いのと委託事業でちゃんと予算にはミーティング時間っていうのも入れてもらっているので、そこは頑張りました。」

<モチベーションを保つためのはたらきかけ>は、以下のような語りから得られた。

「チーム感を出していきたいと私は思ってまして。行政と直接はお話することは少ないんですけども、現場の訪問支援員とかとは。だけでも、一緒にやってるんだよっていう、ひとつのご家庭と一緒に支えてるんだよっていうのをなるべく出すようにして『行政がこう言ってたよ』とか『ご家庭がこう褒めてたよ』みたいなことはなるべく伝えるようにはしています。」

「本当はもっと日常的に会える環境だったらいいんですけど、会える状況ではないので、報告の感じを見ながら、悩んでそうだなと思ったらちょっと声をかけたりとか。その辺も多分、手厚くやろうと思えば、毎回訪問ごとに電話したりメールを往復したりっていうことができると思うんですけども、今の現状としては、訪問支援員さんが悩んでそうだなって思ったら声をかけたりとか、悩みがあったら言ってくださいねってこっちから、積極的に伝えていくようにはしています。」

「訪問支援員さんのグループLINEもつくっていて、そこで常時、いろんな、例えば、こんなありましたとか、オレンジウォーク行きましたよとか、そういった情報は流したり、あとペーパーでニュースみたいなをつくっていて、それも半年に1回なんですけど節目で送ったり、あとはクリスマスプレゼントを配ったり、お菓子3つぐらい入ってカード入ってるだけなんですけど、配るとめっちゃ喜んでもらえる。そういう、ささやかなつながりを大事に。」

<マッチングの精度向上>は、以下のような語りから得られた。

「そんなにあの、この人かこの人かこの人がいいんじゃない？って言うと、私もそう思うみたいなのがなると、ちょっと当たってみますって言って、ダメでしたって、じゃあこの人がいいんじゃないみたいな。だからチャットでやり取りができます。」「長い養成講座の時にコーディネーターずっといるんですよ。ずっと同席するので、さっき演習って言ってたけど、その訪問支援員さんになる人たちってしゃべってる自分の価値とか私にとって家族とか、そんな話をずっとやってるので、大体その人たちがどんな感じかっていうのは共有できてるんですよ。だからだと思えます。」

<訪問支援員の適性を生かした役割の設定>は、以下のような語りから得られた。

「私はあまり向いてないから訪問には行かないけど、みんなで研修行く時の頭数で行くよのボランティア、とかいう人や、バザー品を一生懸命つくってくれる人、いろんな形で、訪問支援の現場では教えすぎるけど、訪問支援員のスキルアップ講座の時にはとっても上手につくり物とかを教えてくれるので、講師でお願いするとかですね。だから訪問支援員さんってボランティアだし地域の人だから、その人たちの生かし方みたいなことは、コーディネーターがすごく考えるところです。」

「そういう意味では先ほど言った感じで、なんでこれができないんだとか、こんなに言ってるのになんで起きてくれないんだとか、っていう意見をもらうこともあります。ただそういう人はこういう事業向かないなと私は判断しますので、もうちょっとライトな、変化が、要は養育支援じゃなくて産後支援とか、もうちょっと変わる、お母さんの力がまだあるご家庭に行ってもらおうようにして。」「チーム皆そうですけど、そういう意味ではいろんな支援やってるので、この人は里親向きだねとか。この人はひとり親向きだねとか。この人は産後向きだねとか。っていう感じで分ける。」

(3) 【家庭に対する工夫】

<家庭に対する細やかな対応>は、以下のような語りから得られた。

「家庭によっては、朝 9 時半に電話することだけでも起こされたとか、何度も電話をかけてきたみたいになっちゃうので、そういうところを気をつけたりとかですね。」「昼間だったら電話に出られるからっていても、ピンポイントのその時間に電話をかけたりとかですね。」「結構ちよつとしたことでも、もう大変だから、支援いいですって、断られちゃうんで。なんせ、切れないように切れないようにっていう感じですかね。」

「食の支援が入る時は、お家にある食材も教えてもらわなきゃいけないんです。なんですけど、お家にある食材をこちらに連絡することも、すごく大変だったりするんですね。面倒くさかったり、どこまで言ったらいいか分かんないとかっていうのがあるので、本来であれば、メールに打ってもらって、キャベツ 2 分の 1 個とかきゅうり 1 本とかっていうふうに書いてもらうんですけども。」
「それが大変だったら、机の上に食材ばーっと並べてもらって、写真を撮って、それを添付して送ってもらおうとか、そういったようなことだったり。」

「やりとりの中で、うちが答えられることと、役所の判断を仰がないといけないことと、あとは事業の中で対応できることと、そうでないこととっていうのがあるので、その判断を間違え、軽はずみに、あれができるとか、そういうことを言わないようにするということとか。」

「LINE とかメールだと、文章、誤解されたりすることもあるので、すごく文章を書くのには気を使います。」「上から目線にならないようにっていうのは、すごい。ただでさえコーディネーターは多分、利用者さんから見れば高い立場になっちゃうんですね。だから自分をよっぽど下げないと、相手の方には伝わりにくいのかなと思うので。例えば相手が専門的なことを結構ネットとかで、こうなんじゃないですかみたいなことを質問されたりする場合もあるじゃないですか。そういう時は、分かんない時は、分かんないかな、他のお母さんはこんなふうにしてるかなみたいな、あんまり自分を偉い人、知ったかぶりするようなことはないように努めています。」

「口調が明るくてとっても元気よく聞こえても、実はそうじゃない人たちが結構いるっていう。しっかりしたしゃべり方をする人たちが結構いるんだけど、行ってみると大変、結構重い悩みを抱えているということが声の印象では分からないってことは思いますね。声のいい、すごく上手なやり取りだったりとかするんですけど、実はずっと何かすごく引っ掛かっていたりとか、する。とっても元気そうだったよみたいに聞こえる人も、行ってみるともうギリギリで申し込んできた人だったりとか、そういう方に結構会いますので、声の明るい調子は、最初の電話だからそりゃそうですよなって思うんですけど、とっても元気そうにしゃべるけど、やはりお話をよく聴くという。その声やトーンにひっぱられすぎないというのは今、コーディネーター3人とも思っています。」

<家庭との連絡手段>は、以下のような語りから得られた。

「うちの場合は土日とかだと役所とかが繋がらないですし、事務所も閉まってしまうので、時間外でもつながる連絡先として、携帯の連絡先をお伝えしています。」

「LINE かショートメールか、そういったのを相手の了解をいただいて取っています。なので LINE をするために業務用のスマホを、今年になって初めて2台導入しました。」

<支援開始前の対応>は、以下のような語りから得られた。

「すごく**最初が肝心**っていうのもあります。」「最初の私たちのコーディネーターが印象が良くないと、そこで『やっぱり頼みたくない、やっぱり人が入ってくるのが嫌だ』っていうふうになっちゃうので。すごく最初は気を遣います。そういう意味では事前訪問の時に、なるべくなるべく、うまく今後入れるようにしてます。」「多少、行政が厳しいっていうか『お母さんこうしなきゃだめよ』的な、ちょっと上からでも、私たちは『大変ですよ、本当ですよ』っていうふうに『分かります』とか『そうですよね、つらいですよ』っていう感じで、なるべく寄り添って行って、ニーズをなるべく聞き出してって感じで。」

「ホームページをきれいにしたら、ホームページからのメッセージ申し込みが増えたんです。で、それには電話番号かメールかどっちか書いてくださいって最初はフォームしてたら、みんなメールしか書かないので、メールでやり取りしてたら、やっぱりその感じが全然つかめないっていう感じだったりするので、やっぱり**電話をちゃんと必須にして、電話をかけるようにしました。**」

<いろいろな支援員が入る>は、以下のような語りから得られた。

「あとは同じご家庭でも、訪問支援員さんによって見え方が違ったりとか、訪問支援員さんによって見せる顔が、利用者さんのほうも違ったりすることもあるので、本当はいろんな目線で利用者さんを見れるほうがいいんだろうなとは思ったりもして。なので、1つのご家庭に1人の担当の方が長く入っていただくことも、メリットももちろん、信頼関係ができて、慣れてきてっていうのもありますし、変化も見えやすくていいかなと思うんですけど、**いろいろな方が入ることで見えてくるもの、またあつたりもする**ので、どういう訪問支援員さんに訪問してもらったらいいのかとか、そういうところも結構気を付けるというか、かなとは思っています。」

(4) 【事業者内での工夫】

<コーディネーター間の密な情報共有>は、以下のような語りから得られた。

「情報共有は、対面で週に1回ケース共有っていう形で、30分ぐらいの短いスパンでマメに行うようにしています。対面です。」

「1ヶ月に1回は会議であるんですけども。その他はずっと動いてるので、仕事が動いてるので。うちは人数がそんなにたくさんいないので、席がかたまってるので、もうしょっちゅう話をして、案件の話はそうですね全部、他の区の人とみんなで共有してます、割と。」

「事務所にいけば日常的に席がそばにあるので、訪問支援員さんから上がってくる報告見たりとか、役所のほうから入ってきた新規の依頼とかのを見ながら、日常的に会話でやっていたんですが。あとは毎日利用者さんから入ってきた情報とか、訪問支援員さんから入ってきた情報とか、日誌じゃないですけど、今日こんなことがありましたっていうのを一応、メールで毎日共有したりとか。」

「朝の朝礼の場と、あとは、日々日々は、即時性が求められないものであれば、その日の終わりの日報、やはりタイムリーに情報の共有が必要なものは都度声をかけ合ったり、不在の人がいればチャット、社内のチャットがあるんで、そこで情報流して共有をするような形になりますね。」 「何か起きて、何かを検討しないといけないとなった時には、ちょっと相談をしたりっていうのはしますけれども、そんなに人数も多くないんで、その場で少し時間を取って話すっていう程度にはなりませんけれども。」

「毎日、すぐそばにいますので、話しながら、例えば訪問支援員がどこが空いてるとか、それこそ明日キャンセルになったよとかであれば、行けるよとか、明日この人インフルエンザになっちゃったからどうするとかってのも話しますし。」

「拠点がありますので、そこで集まってしゃべるっていうことが多いんですけども、月 1 回、定例会という形でオフィシャルに会議を持っています。そこでは時間かけてケースの相談とか、それ以外の研修とか運営上のこととかも相談はします。それ以外に、例えばマッチングですごく悩む時があるんですよ。その時には集合をかけて事務所で話し合いをする。訪問が重なった時に、どういうふうに訪問支援員さんをやりくりするかとか、難しいケースで誰に頼んだら大丈夫だろうかっていう、自分自身の判断では不安な時があるので、そういう時は集合をかけて、みんなに相談するっていうのは常時やっています。」

「グループLINEを使っているので事務的な、例えば何番さん次いつですとか、事務所でミーティングをするので重なると困るので、誰がどこで動いているかっていうのは数字でやりとりを、LINEでずっとしています。訪問家庭に番号をつけていて。」

「メールで、例えば初回面談に行って支援計画とか立てますよね。それが大体、Word の A4 一枚ぐらいにまとまるので、それを皆さんに添付で送って見ていただく、そんで確認して了解していただくっていうところで。もし、ここは聞きそびれてるんじゃないかとか、ここはどうなってるんだっていうふうな再質問、それもメールとか、あるいはサロンとかで一緒になる時もあるので、あれどうなってんのみたいな、そういうふうなことで共有。基本的にはメール添付で。」

「拠点事業で会ったりすることがあるので、そういう時にファイリングしてあるので、そのファイルを見て共有したり、もう一回確認したり、この人どうなってるのかなみたいな、そんな形で。」

「代表同士は歩いて 5 分ぐらいのところに住んでいるので。あそこのサロンがちょうど中間地点ぐらいにある。」 「だから、本当に散歩してる途中に、『あら』みたいにいったり、そんな形で地域の

つながりがあるので、そういう意味では情報交換はすごくやりやすいし、他のみんなも、みんな近所に住んでるので。」「買い物中に会ったり、あのおうちはどうなってんのかなみたいな相談になったり。」

「ケース会議、月に1回必ずミーティングはしていて、そこで話さなきゃいけないいろいろなことにプラス、やっぱり今関わってるケースについては共有するようにしてますけど、随時チャットではやり取りしてるし、もうやりきれない時はオンラインで、ちょっと顔合わせて短い会議とか Slack の NPO 版の有料版が使えているので、それだとハドルミーティングで、すぐ今できる？つってパッとやってっていう相談はできるので、それは結構それでやっていることが多いです。」

<事業者内の他の事業と連携する>は、以下のような語りから得られた。

「例えば養育支援で今関わりのある区の産後支援を使われてる方とか、ベビーシッターで使われてる方については、子家セン（子ども家庭支援センター）と私も話ができるので、直接聞いて、こういう家庭なんだけど、なんか上がってませんかみたいなのを聞くことができ、そこは割と助かっていて。全部まで教えてくれないまでも、教えてくれることはなくても、各保健センターに連絡取っとくよとか、聞いてみるねとかいうことが結構できたりするので、そこは皆で、コーディネーター皆で連携取りながら日々やっています。」

<地域との連携体制>は、以下のような語りから得られた。

「最初にこの団体ができたきっかけがA大学、助産学の先生っていうふうに申し上げたけど、その先生も、今も学生さんの訪問支援員、例えばサロンのほうに来て、子どもたちと遊んでくれるとか、そういう訪問支援員の連携とか、あるいは学生さんへの最初のミーティングとか、最初のアナウンスとかは、大学の先生が、担当の先生がいらして、その先生が説明して、そして派遣して。」

「行政が周知をしてくれる、私たちでは届かないところに周知をしてくれるために、こういう全員に配布するものに市のサービスの1つとしてきちんと枠外に載せるんじゃなくて、ちゃんと載せてくれていたりとかします。」「訪問支援員募集に関しても、市の広報やSNSにも配信してくれたりとか」

「あるいはほかにここの中にも児童館、児童センターとか地域子育て支援拠点というのが、これが広場だったりしますが、あとファミサポとか」「何ぞや、っていうのはちょっと理解してくれていて必要そうな人にはチラシを渡して紹介してくれるとか、そういうこともありますし。」

「利用意思がご本人になれば寄り添いの傾聴とか本人に使う気がなかったら全然成果が出ないので、本当に紹介はするけれども利用意思がなければ始まらないのです。そのこともちゃんと周りの支援者たちにだいたい周知が進んでいて、この家庭心配だから行ってとかはないですね。本人に使う気がなかったら行ってもしようがないみたいな話は、もう皆さんお分かりになっていて。でも、だから使

「つてみたら割と悪くないのよみたいな、利用意思形成みたいなのを周りが一生懸命してくださってつないでくださるといようなことはよくありますね。」

「もう1つ言うと訪問支援員さんとコーディネーターの後ろに運営委員っていう人たちがいて、年に2回ぐらい委員会を開催しています。個別ケースについてはそこでは相談しませんが、自分たちの活動の様子とか悩み事とか、訪問支援員さんの生かし方とか、それから活動財源の確保とか、経営とか運営に関するような悩みについてアドバイスいただくっていう」「それがすごく、全部をコーディネーターが1人で抱えないで助けてもらえる仕組みになっている。」

「広場のほうから紹介してくれて利用される場合もありますし、広場へぜひ行きたいって言って広場へ一緒に行って、その後スタッフさんとやりとりをして見守ってもらおうとか。」

2) コーディネーターが感じている実践現場の課題について

本項では、家庭訪問型子育て支援事業を実施する中で、どのような課題を各コーディネーターが感じているかについてまとめた。

結果、【行政に対しての課題】【訪問支援員に対しての課題】【家庭に対しての課題】の3つのカテゴリーが抽出された。以下、3つのカテゴリーから、インタビューで語られた語りの内容をまとめたものを示す。

(1) 【行政に対しての課題】

<個人情報共有の難しさ>は、以下のような語りから得られた。

「すごくセンシティブな情報を扱うので、私たちが支援に依頼をされた時にも、**全てを教えてもらってるわけではないんですね。**ですし、あと支援に入ってもらう訪問支援員さんに対しても、児相から聞いた内容を全て伝えるわけではないので、**同じ地域に住んでる方なのでね。**」

「支援に関係ない情報っていうのは、基本的にはくれないので、あんまり。」「でも、それを**知っていると知らないのって、ご家庭に対する理解度変わる**ので、だから、こんなような、私たちに対して何でこんな態度なのかなとか思った時に、そういう背景があればしょうがないよねとかって思えるので、**知りたい気持ちはありますけど。**」

「その情報をこちらにもらってなければ**伝えられない**ので、やっぱりさっきの話になるんですけど、**情報をいただきたい**という部分がありますね。」

「ほんとに個人情報の取り扱い、十分支援員さんたち気を付けていただかないといけないところですけども、**やっぱり必要な情報は開示して**いただいてっていうほうが、**支援しやすかったりするんじゃないかな**と私はちょっと思うんですけどもね。」

「産後支援なんかでいくと、やっぱりちょっと個人情報っていうところで、**まだその家庭が危な**

「いかどうかも分からない状態なのに、情報は開示できないっていうところで、どこも揉めてます。」

「支援を使うにあたって情報は出しますっていうのはチェックがあるので、ありますよねっていう風に言って、っていうんですけど、いや生活保護というだけでその情報は開示できませんみたいな言われてしまったりとか、いや、この家こんだけ大変なんだから、一緒に考えませんか？ってなっても、いや個人情報ですってなるとこもあるので、どっちかって言えば、そっちが今私たちの課題。養育支援よりは情報の開示って意味では、予防的にやってる広くやってる方の人に対してどういう風にアプローチするかとかです。」

「必要なものじゃないですか、個人情報って。私たちが取り扱ううえで。漏らすためにもらってるわけではないので、それが無いことによるリスクの方が高いですよってことはお話をして、最低限でもいいので要は、個人を特定しないような形でもいいので、ただけないですかとか、言えるところまでくださいっていう説得しか今はできてないかなっていうところにはなりますが、やっぱり毎月そこでは戦って、コーディネーター皆で戦ってるそこにはなりますし、それはどの区にも言い続けてるっていうのが今現状、教えてください教えてくださいっていうのを言い続けて。」

「私たちのところに来たら全部行政に筒抜けだったら使わないですよっていう話をして、でもやっぱりお互いに支援拠点でも誰が使ったかぐらいは把握しているし、そのぐらいの把握はしたい、それは委託だから、という話し合いをしました。どれぐらい情報を共有するかっていうことは、ずいぶん議論して報告内容を調整しました。それはうちもそうですけど他地域の運営団体も結構いろいろ議論してたりするみたいです。」

「財源となっている制度の目的によっても違ってきている、というのが現実的にあります。財源になる制度が複数あるので、それが難しいところです。」「どういう事業かっていうと、そもそも地域のおばちゃんが孤立してる家族の横にいるっていう、広場でやってるとあんまり変わらないような内容ですよ。何を報告したらいいのか、そこが一番今まで議論になったりしたところですかね。でも、うちの場合は名前とどういう悩み、どういうニーズで使ったかとかいうのが、あんまりひも付かない程度には報告をするようなところで今決着してます。」

「養育支援訪問枠で採用したりとかする市町村だったりすると、結構深刻な悩みを持つ家族が多かったりとかします。そうするとやっぱり、訪問の対象になる家族も地域によって、少し地域ごとの元の基盤となる資源が何があるかによってもちょっと左右される、当然情報開示の必要性も変わってきます。」

<支援計画が修正されない>は、以下のような語りから得られた。

「ワーカーさんがかまらなかつたりとか、時間がかかって、支援計画が新たに修正されないということがすごく多い現状があるんです。それはすごく課題に感じてまして」

<行政の担当者ごとの差が大きい>は、以下のような語りから得られた。

「担当が変わった時とか結構なんか。前の担当者は話しやすかったけれども、次の**担当者が変わっちゃうと、逆に受け止めてくれないんだなみたいな時はありますね。担当者にもよりますね。**」

「自治体によってもそうですし、**担当の方によっても考え方とかスタンスが違うことが多いので、**その。すごく密にやりとりしてくださる方もいれば、あんまり普段やりとりがない方とかもいらっしやる」

<行政との協働関係をつくることの難しさ>は、以下のような語りから得られた。

「私たちの訪問支援員さんのポジションというか、**どういう役割を求められているのか**っていうところがちょっと見えにくい。それを求めても、やはりいまいよく分からないっていうところが課題であったりとかというふうには感じてますね。その、そういうこちらの思いがあんまり伝わらない」

「様子見てきてくださいとか、見てきてくださいってぎっくりなんですけれども、**どういう視点で何を見てきてほしいのかで、やっぱり見るところって変わってくると思うので、**そういうような具体的にどういふところを見てきますかっていうことを聞いても、大体全体的に様子を見てきてくれればいいんでっていうんでやっぱり終わってしまったとか。」

「ちょっと**機械的**というか、その行政側の担当の方も本当にここの家庭を支援したいと思ってるのかなって思うような時があるというか、何か、ほんとに悪く捉えてしまうと、いや、行政としてはやりましたからっていう、証拠づくりではないですけども、そのくらいで考えてるのかなっていう感じてしまうような時とかはありますかね。」

「自治体の職員さんって異動が結構多くて、**せっかく関係ができて次**の年にはいないとか、最近**は経験の浅い専門職の方が結構多くて、**なんかなっていうことは、ちよくちよくあるんですけど」

「若い人が特に入ってくるので。だけど特に私の立場から言えば、**民間と一緒にやることの意味**っていうのが**全然分かってない**よなっていうふうな感じのところは、**経験がないから仕方がない**と思うんですが。」

「例えば何か説明してくれとか言われた時に準備をする、そのお金が別についてるわけじゃなくて、それはみんなボランティアなのでって、そういうことを細々言ってくると世の中ものが進まないの、じゃあ OK ですって言ってするんですけど、**そういったことを分かって言われるのと、当たり前のように言われるのと違う**じゃないですか。」

「やってもらって当たり前とかって思われることが、ま、あったりとか。そういう、ケースについても同様で、**どこまでがそちらで、どこまでがこっちかっていう、**そういったところのやりとりは、**きちんとやってもらわないと、**私たちも責任を持てるどころっていうのはあるので」

「特に会議とか参加する時に、いろんな資料をつくったりしないといけなかったりするじゃないですか。ああいうのなんかも全部ボランティアで、家持って帰って夜するわけで、そういうのを、ち

ちゃんと分かって、そんな上で私たちも頑張るから一緒に頑張ろう、みたいにやってほしいなって思ったりします。」

<行政からのフィードバックが不足している>は、以下のような語りから得られた。

「普段やりとりしないと、こちらから上げてる報告がどう捉えられているのかなとか、フィードバックというか、これでいいのかっていうところが見えづらかったりもするので、その、区の方が派遣をどう思っているのかとかいうか、そういうところはすごく密に、もう少しコミュニケーションがとれるといいかなというのと。」

「こちらから伝えられることは私からも伝えるんですけど、訪問支援員さんからすると、自治体の方から見た目線とかで、派遣に入ってもらって、このご家庭落ち着いたとか、家庭では何もないように見えるけど、実は学校とかでこういう問題が起きていてとか、そういうところのフィードバック。」 「訪問支援員さん自身の安心材料として、たぶんそういうものがあるといいのなかとか。」

「私たちとしては、やっぱり実際家庭に入るの、それこそ支援に入った結果というか、入ってみてどう少しご家庭の状況変わったかなとか、途中経過とかも気になったりはするんですが、そういったところも含め、教えてくださるところはほとんどないですね。」

「その自治体の担当の方とかに私たちのほうから提案というか、情報を教えてほしいというようなことお願いしたりとかってことはしているんですが、なかなかというところですかね。」

「訪問支援員さんのやりがいにつながる部分として、その成果とか、いい報告とかを中心にもう少し情報頂けると、頑張ってたよ良かったとか、ちょっと大変なことがあったけど、続けてよかったというふうなやりがいにつながっていくんじゃないかなというふうには考えてます。」

「手配率は 100 パーセントを求められたりするわけじゃないですか。やっぱりその結果も含めて考えると、それを達成するためにも、やっぱり情報とか、そういうフィードバックがあればやりがいにつながって、また行こうって思ってもらえるのっていうようなところはやっぱり思ったりしますね。」

「何で終わったのか。良くなって終わったのか、もっとちょっと悪化して終わったのか分かんないけれども、突然終わるとかもあるような状況ですね。」

「支援が終了してしまった後、この家庭どうなったのかなって思っても、その情報はもう個人情報のために伝えてもらえないんですね。なので、支援が終了したら、その家庭のことは忘れなきゃいけないって、それがなかなか初めはハードでしたね。」

<関係機関との情報共有機会の不足>は、以下のような語りから得られた。

「児相との会議、定例会ってというのは、本当にワーカーさんと私しかいないので、できれば、家庭に入ってるヘルパー事業者だったり、学校関係者だったり、保育園だったりっていう、ああいう**関係者会議にも呼んでって**思います。」

<自治体間のルール之差が大きい>

「**自治体ごとですごく違う**ので。それが、ある自治体はすごく柔軟に対応してくれたりとか、こっちの意見もすごく柔軟に対応してくれたりとか、ルールも案件ごとによってすごく柔軟にしてくれるんですけども、あるところはがちりルールが決まってあって「いや、これはもう、これはやっちゃいけない」とかいうのもすごいあって。そこらへんがもう少し、**固いところはやっぱりもうちょっと柔軟に対応して**いってもらえればいいなとは思いますがね。」

「いいこともあるのかなって思って、ルールがあるから守られてる、訪問支援員さんとかが守られてるっていう部分もあるので、あながち全部がなんでもオッケーになっていいかっていうとそうともいえないのかなとは思いますが。」

「もっとしてあげたいのについていうのは本当に多くあったりして。ただルールがっていうのもありますし。本当に案件によって、利用者さんによって、区によって本当にバラバラなので。」

「色んな状況のご家庭にできるだけ柔軟に対応できるようにっていうのは大事ななと思いますね。あとは、これはどうなのかなとは思いますが、**自治体によってルールとかがすごく違うし、事務手続きとかも全然違うし**。うちはまだ二つの自治体しか受けてないのであれですけど、たくさん自治体受けられてると、本当にそれぞれ違って大変だろうなと思っていて。」

「ルールとか、そろえるところは全部そろえてほしいっていうところがまず一つ、ちょっと要望も含めありますか。何か、ルールとか、**いろんな書式とか**がばらばらっていうところで、**そっちに気が行ってしまっ**て、**実際の支援をどうするか**っていうところまで**考えが及ばな**かったりとか、そこまで時間がなかったりっていうことも訪問支援員さんにはあったりとかもするんで、そういう余計な力は使わなくていいように、いろいろ、**同じでいいところはそろえて**いただいたりすると、**ほんとに必要なところに力を使える**かなっていうふうには思います。」

<利用者にとって使いやすい事業にする必要性>は、以下のような語りから得られた。

「例えば他のシステムって、すごい使いづらい。例えばベビーシッターとか双子サポートとか、多分、**養育支援訪問事業も** そうだと思うんですが、**使いづらい**んですよ。」「他のサービスは、いちいち自分で選んでくださいとか、**登録に時間がか**かったり、**登録を断**られたり、そういうことがあったりして、結局行政はそういう事業者に丸投げしてるわけですよ。だから、例えば改善のためには業者が**っていう感じ**になるので、**使いづらい**っていうことを何とか改善してもらわないと、うちばかり増えちゃうんです。すぐ行っちゃうし。」

「利用者さんから見ると**使いやすい事業である**っていう点。やっぱり人が家に来るって、それなりに

不安もあるでしょうし、監視されてるみたいなのうに受けとられてもあれだし、安心して使ってもらってというところのハードルもちゃんと利用者さんに理解してもらえるように広めていくことも大事だし、費用面ももちろんそうだと思いますし、そういうところが大事なんじゃないかな。」

「子育て家庭にとって予防的な意味を持たせるのであれば、誰でも使えるよみたいに見えるっていうことはすごく大事かなって思ったりして。お金がある人が使えるものねみたく見えると、本当に対象としたい層から外れちゃう、本当に何か、だって使わない人ってお金がないから使わない人もいるし、お金があってもこういうものは自分1人でやらなきゃいけないって抱え込んでワンオペで苦しんでるような人たちもいるし、その辺こそ孤立してて、自分では知らないけど孤立してて、だんだん視野が狭くなっていたりとかいうようなことが多いなっていうようなのは現場でちょっと感じたりするので、誰でも使えるよっていうようなふうに見えるようなことも、やっぱり大事かなってというのが」

<自治体間の情報共有ができていない>は、以下のような語りから得られた。

「自治体同士、もうちょっと情報共有してほしいなと思うんですよ。だって、他自治体の人って、A自治体こんなやってるって、全然知らないんじゃないかなと思うし。で、A自治体さんも、ものすごい自分の自治体を充実させることで精一杯で、こんないいことやってるっていうのを、もうちょっと外に出すっていうか。そういうお互い、勉強会じゃないですけど、やってほしいなって。絶対地域格差出ると思うんですよ、これ。」

<コーディネーターの人件費・管理費の不足>は、以下のような語りから得られた。

「コーディネーターの役割の大事さっていうのは、すごく強く感じているので、そういうところには絶対、人件費つかないのが多いんですよ。他の市町村に聞いてても、立ち上げの時の準備のお金は出るんだけど、コーディネーターの人件費は絶対出ないっていうことがすごくネックになって、それはB県だけじゃなくて、いろんな都道府県、C県なんかでも今たくさんやられていますけど、そういうところが、ちゃんとお金がつけていけるようなはたらきかけてというのが…。」
「調整をしていくっていうことは、とても大事なことで対人支援ということなので、人と対していく時にかかる時間であったりとか、それはとても重要になっていきます。それに対する責任もとても重いので、お金いるよねって」

(2) 【訪問支援員に対する課題】

<訪問支援員への伝え方>は、以下のような語りから得られた。

「うっかり、何かの拍子にその情報が漏れてしまうことは、絶対避けなくてはいけないので、何でもかんでも知ってることを言うっていうことでもないの、なかなか情報の共有というか、伝え方はすごく難しいなっていうふうに感じていますし。」

「我慢しすぎちゃってある時突然ぷつと、もう支援継続できませんみたいな感じで、急にパタッとお辞めになってしまうことがあって、理解してもらってたと思ったけど、理解されてなかったのかなって、後で気づくことはあります。」

「『分かります、そうですね』って、すごくその時はうなずいてくれたけど、後になって気づくってことはありますね。そこは本当申し訳ないと思ってます。」

「さっきの訪問支援員さん、いかに続けてもらうかっていう時も、**実際に家に行くと、家事だけしかしてない、それって何か意味があるのかな**っていう、そういうふうに思われることも多くて。そういう方に、どういうふうに意義を感じてもらおうかっていうのも、すごく課題には感じているところ。」

「訪問支援員さんたちもそれぞれいろんな気持ちで参加してくださっていて、良かれと思ってやってくださっていることが、でももしかしたらご家庭にとって、それが必ずしもいいかどうか分からない、けどぎつと良かれと思ってやってくださってるんだろうなと思った時に、どこまでこちらの気持ちを伝えようかとか。」

「あとは、訪問支援員さんたちって、私とかは仕事としてやってますし、ちゃんとお給料もしっかりもらって、ここをメインにやっていますけれど、他の仕事をしながらやってくださってる方とか、そういう方にどこまで求めていいかというか。**仕事だからちゃんとやっってくださいって、負担をどこまでかけていいのかな**っていうところは、**すごく気になるのと、あとは利用者さんからすごく細かい要求が出てきた時に、それもどこまで訪問支援員さんに求めていいんだらうかっていうのもありますし。**」

「あと個人的には、私より年上の訪問支援員さんももちろんたくさんいらっしゃるんで、そういう方にどういう言葉で伝えようかなとかは、結構気は使うなと思います。先輩でもあるので。」

「何ができたか分からないとか、何かちょっと言いすぎちゃったかしらみたいな、ちょっとしゃべりすぎちゃったかしらとか、押し付けちゃったんじゃないかしら、いろいろ特に最初のころはすごくセンシティブになっておられたりするので、エンパワメントしながら、でも丁寧に振り返って、大丈夫大丈夫みたいなんじゃないかって、ちゃんと丁寧に見てあれがどうしたら良かったかみたいなことを振り返りながら、その反省っていうか、**その時にうまくいかなかったことを次に生かそうみたいな気持ちになってくれるような持っていく方をします。**でもその伝え方については時に悩みが多いです。」

「あの訪問支援員さんがちょっと指導しすぎるよねみたいなことに、**それダメでしょと指導するやり方が難しい。**そこがすごく難しいかなっていうふうに思います。あと、やっぱり希望されて皆さん訪問支援員さんに登録されるんですけど、やっぱりマッチングが無理ですねみたいな人が数名はいらっしゃるんで、ずっと行っていただけないよねみたいな方もあるんですね。よく知ったら悪い人じゃないんだけど結構皮肉な口調とかね。それで行ったらまずいよねみたいな、いい人なんだけど本当はね、みたいな。だけど弱ってる人の所に行くとなんとなく無理よねみたいな人がいるので、**そういう人の良さをどう生かすかとか、そういうようなことで、その人たちにどう伝えるかっていうのはいつも苦勞して、そういう特定のことがあったりするとロールプレイやってコーディネーター同士で練習したり**」

「もちろんご家庭の、支援をするのにあたって、どこまでの情報が必要とするかっていうのも、多分人によって。」「その基準も人によってすごく違うだろうなと思う。なので、どこまで…」
「聞くべきなのか、ここからは聞かなくてもいけるのか、どこまで聞いたほうがいいのかっていうのも、すごく悩みどころではあって。でも、一応業務上必要なこととして、そこまでは聞くようにはするんですけど、その範囲が本当に人によって違うので。」「私がここまであれば必要だろうと思って聞くことが、訪問支援員さんによってはもしかしたら、それだけじゃ足りないって思ってるかもしれない。」

「新しく入ってきたコーディネーターがと考えた時には、その（訪問支援員の）特性がやっぱり分からない中で、いろいろやりとりをしないといけないんで、そこが、それ自体が課題というか」
「やはりこの仕事の難しいとなってしまう」

<訪問支援員の人手不足>は、以下のような語りから得られた。

「訪問支援員さんがすごく、地域によって少なかったり多かったりするんで、それが一番の課題と言えらと思います。あと時間とかですかね。うちのスタッフさんは皆さんお仕事メインにひとつ持ってらして、その余った時間でやってくれてる方がすごく多いので、そうすると時間も決まっちゃうので。その中で利用者さんとの希望時間と合わせるのもすごく大変です。」

「日程調整が一番課題ですかね。それぞれご家庭もあったり、年齢的に50代、60代の方が多いので家族の介護とか親の介護とか、自分自身も体調悪いかいいうことも起こってくるので、常にやりくりにはハラハラドキドキ、細い糸を渡るような感じ。」

「必要としてる方がいても、訪問支援員さんがいなくて受けられませんっていうケースとか、もっと回数増やしたいけど、訪問支援員さんがいなくてできませんっていうケースがすごく多いので、必要とされてる方に届くっていうことがすごく大事だと思うので、それを担ってくれる人をもっと増やす。その質も高めていくっていうことはすごく大事だし」

「ボランティアを始めると、いろんなところに目が向くようになるみたいで新しい活動を、点字とか手話とかがわかりかしくて、みんなすごく忙しなっちゃうんですよ。そうすると日程調整が…。すごいジレンマだけど、生き生き活動されている姿を見ると、そこも応援したい感じもする。」

<訪問支援員養成やコンサルテーションの仕組み>は、以下のような語りから得られた。

「訪問支援員さんたちも、どういう勉強してもらったら自信持って現場に入ってもらえるのかなとか、そういうところってすごく今、課題な部分なんじゃないのかなとは思っているところでもあって。」

「特性があるお子さんとか、精神的に波がある方とかだと、自分の関わり方がこれでいいのか、専門家の方の意見が聞きたいですみたいなことを言われることもあって。それも別に、専門家として

行ってるわけではないですし、全然それでいいんだよ、訪問支援員さんの報告とか見てる限りでは全然それで問題なさそうに見えるよって私から言っても、信頼してくれないというか。」

(3) 【家庭に対する課題】

<支援終了後も状況が改善しない>は、以下のような語りから得られた。

「週に1回つくってもらう間に休むっていうことが、それだけが支援になってしまって、終結を迎えてしまうところもあるんですね。結局、その事業がなくなったら、また元に戻っちゃうじゃないかっていうところもあって。」 「なかなか1年でご家庭を変えることとか、変化を促すことがすごく難しくて」

「この支援って結局負担の軽減で入ることが多くて、支援に終わりがある、限りがある支援にもかかわらず、ゴールイメージが描けなくて、なかなか終われないっていうことがあるので、この支援が終了した後、元に戻ってしまうっていうのが。」

<支援の成果が目に見えにくい>は、以下のような語りから得られた。

「これもすごく悩ましいなと思っていて。これをしたから、こういう結果が必ず出るというものじゃないじゃないですか。その結果が今出るか、のちのち出てくるっていう場合も多分あるので」

<連絡の取れない家庭や支援拒否のある家庭とのやりとり>は、以下のような語りから得られた。

「やっぱり知的に少しグレーな方だったり、ご病気を持ってるために連絡が急に取れなくなっちゃったりすることがあったり。そういったご家庭が抱えてる疾患のために、支援がスムーズに入れられなかったりすることがあるので、課題といえば、それが課題になるかなと思います。」

「発達障害のために、連絡するのを忘れてしまうとか、訪問を忘れてしまうとか、数が数えられないとか。あと人見知りがすごくあるとか、急に誰とも会いたくなくなっちゃうとかってなって、当日キャンセルが本当に続くご家庭とかですね。そういうのは支援を入れていく中で、入ってもらって訪問支援員さんにも、急なキャンセルとか、急に終わってしまったりするの負担になってしまうので。」

「一番困るのは連絡が取れない方ですかね。あと拒否家庭ですかね。拒否のご家庭ですね。」 「あと電話に出ないとか。元々が、電話出ないところは具合が悪くて出れないとかっていうのもありますし、メールは見ない。Gmailとかで送ってるので、見ないとか。大体が『LINEはやってないんですか』とか『ショートメールはやってないんですか』とか必ず聞かれます。」

<家庭状況の直接的な把握が難しい>は、以下のような語りから得られた。

「ご家庭の状況把握するっていう意味では、訪問支援員さんからしか、うちの場合は利用者さんと直接やりとりすることが、何が合った時ぐらいしかないの、訪問支援員さんからしか入ってこない状況を、それも訪問支援員さんの目線っていうのが入ってしまうと思うので、それをどこまで、もちろん信頼はしてるんですけど、正確に状況を把握できるかっていうところ。」

「あまり報告が得意じゃないというか、簡単にしか報告してくれない訪問支援員さんとかもいるので、そこをしっかりと派遣中の様子を把握できるようにするっていうこととか。」

<要求水準の高い家庭への対応>は、以下のような語りから得られた。

「この行政の事業でのお客様っていうところで考えると、自主事業とかに比べると、安価な金額とかでご利用いただいているケースがほとんどなんですけれども、要望は自主事業の方たちより高かったりっていうところがなかなか対応、私たちのコーディネーターの対応として難しさを感じる時はありますかね。」

<多様な家庭に対して支援することへの難しさ>は、以下のような語りから得られた。

「すごく多様なご家庭の利用が増えてきていて、ステップファミリーさんとかシングルさんとか、そこも含めて本当にいろんなご家庭があるので、価値観も多様になってきているっていうのは、すごく最近感じていて、そういったところに当たった時に自分たちも、もっと学んでいかないと、そういったご家庭のお母さんたちの気持ちに寄り添っていくのは難しいよねっていうのは感じるかな。」

4. コーディネーターに求められる資質・視点

本節では、コーディネーターに求められる資質や視点について、各コーディネーターの語りを抽出し、カテゴリーごとにまとめた。

【コーディネーターに求められる資質】

<ポジティブさ>は、以下のような語りから得られた。

「割とやっぱり元々の性格が前向きで、なるようになるっていうか、そういうふうにもできますし」

「自己肯定感高いのは必要だと思います。」

「オンオフがはっきりしてる人じゃないですか。やっぱり引きずる人は向かないと思うので、やっぱり会社やそこでやったことはもうそこに終わりにして置いて帰れて、じゃないとできないと思います。」

<人と人との間を取り持つ力>は、以下のような語りから得られた。

「やっぱ板挟みって言い方悪いですけど、間を取り持つことが多いんで。」

「橋渡しの感じですかね。やっぱり、間に入ることで。」

「人が好きだったりとか、人と関わるのが得意だったりとか、コミュニケーション能力が高いっていうこともないですけど、うまくやれる人っていうのは、じゃないとできないのかなとは思っています。」

<見極め力>は、以下のような語りから得られた。

「保健師さんとかやっちゃうと、それだけでお母さんたちは壁作って、例えばちょっとまずいことやると、すぐ兎相に通報行っちゃうわとか、ちょっと泣かせると行っちゃうわみたいに、そういうすごい前情報あるじゃないですか。チェックリストとかも、恣意的に書いたりすることもできますよね。そういうような中で本当に（家庭の状況について）見極め力のある人」

<リーダーシップ、マネジメント能力>は、以下のような語りから得られた。

「リーダーシップがなきゃダメですよ。リーダーシップなきゃいけないし、それからやっぱりホスピタリティじゃないけど、そういうものも必要だと思うし、あとマネージャー、管理能力みたいなもの」

<マルチタスクができる>は、以下のような語りから得られた。

「やっぱりちょっと気が、気が利いてというかだったりとか、あとは、今の仕事でいえばマルチタスクで、優先順位とかも順次、随時入れ替えて、いろいろ業務を進めていかないといけないですし、なかなか大変だよなど。」

<学びを積み重ね続ける>は、以下のような語りから得られた。

「日々いろんな学びを重ねていかないとあかんっていうふうに。」

<言語化できる能力>は、以下のような語りから得られた。

「現場で何をやっているのか、目的は何で、私がやってることはどういうことで、だからその関係性を調整するのだなみたいな、私の仕事は何なのだなみたいなことがちゃんと自分できちんと言語化できるように」

「やってることを順番で暗記するんじゃなくて、そのことの意味合いとか、気を付けている言葉遣いは何ですか、それは何のために気を使うんですかみたいなことが言語化できる力っていうのがすごく必要だっていう。」

<訪問支援員の経験>は、以下のような語りから得られた。

「あとは訪問支援員さんの中で経験をすごく積んでってれば大丈夫なのかなと。」

「私も現場の数を踏んでからだったので、本当現場こなすのはすごく勉強になったので。現場経験者だといいます。」

【コーディネーターに求められる視点】

<全体を見る視点>は、以下のような語りから得られた。

「少し俯瞰して全体を見て、時には支えたり、代弁する部分っていうのができるのが、私たちの役目かなって思ってるんですね。」

「メタに見れる人、全体を捉える力っていうのはやっぱり、細部も見なきゃいけないけど、全体を見通せるとか、そういうような力が必要だと思う」

<ストレングス視点>は、以下のような語りから得られた。

「保護者さんのエンパワメントということなので、そこに沿った活動ができるように注意をしている感じ。」 「ストレングス視点というか、できるだけお母さんやお子さんの良いところを見つけていこうっていうことは心がけるようにしていますかね。」

III 考察

1. コーディネーターの役割と意義についての考察

前章にて、インタビューでの語りから抽出されたカテゴリーと焦点化コードについて、それぞれ紹介した。本章ではそれらを踏まえて、コーディネーターの役割と意義についての考察を述べる。

1) コーディネーターの役割

本節ではまず、コーディネーターの役割について述べる。

三者「に対する」役割

まずコーディネーターの役割としては、**行政・訪問支援員・家庭**の三者それぞれに対して、果たす役割があることが明らかになった。

行政に対しては、コード<支援計画の方針をもとに現場での具体的な支援内容を策定する>で語られたように、行政が策定した「ざっくりした」内容の支援計画を、家庭内で実際に何を行うのか（どんな料理を、どんな家事を、どんな遊びを、等）のレベルに具体化する役割を果たしている。これは支援の開始時のみならず、支援開始後も、計画の見直しに対する意見表明という形で行われている。

ここでは、「実際に現場で支援を行う事業者としての専門性が発揮されている」と言える。一口に「家事」「保育」と言っても実際の内容は千差万別であり、その具体的な内容を策定するノウハウ、そのために必要な情報を丁寧にヒアリングする等のノウハウは、現場で実践を重ねる事業者の強みであると言える。

訪問支援員に対しては、コード<訪問支援員が安心して活動できるようなフォロー体制をつくる><訪問支援員をエンパワメントする>で語られた役割を果たしている。このコードは他のカテゴリーやコードと比較しても言及が最も多く、コーディネーター自身が大変重要視している役割と言えるだろう。

コーディネーターの意義の項でも後述するように、訪問支援員の不安や「もやもや」を受け止め、モチベーションが維持できるようなはたらきかけることは、支援の質を高め、人材を確保・維持することにつながる。家庭を現場で支える訪問支援員を、さらに支える役割を果たしていると言えるだろう。

家庭に対しては、コード<家庭のニーズの把握>や<支援の具体化>で語られたようなより適切な支援を行うための役割があるが、これは行政に対する役割として前述したような、家庭で実際に何を行うのかを具体化するという現場の専門性を生かした支援の具体化という側面に加え、事業の枠組みを家庭に理解してもらいながら、そのニーズを満たす最適解を探るという、事業と家庭の双方についての高い（あるいは深い）理解度が求められる側面を持つと言えるだろう。

また、コード<フラットな関係をつくり安心感を与える>や<保護者の気持ちをエンパワメントする>で語られたような役割も大きいと言える。「上から目線にならないように」「助けてもらってもいいというメッセージ」を伝え、行政による指導に対しては防衛的になりがちな保護者が、支援を受けることを前向きに捉えられるようにする。それは親と子を含めた家庭全体を支える上で、非常に重要な役割である。

三者「の間」での役割

コーディネーターには、前述したような行政・訪問支援員・家庭の三者それぞれ「に対する」役割に加えて、三者「の間」で果たす役割があることも明らかになった。

まず**行政と訪問支援員の間**では、コード<訪問支援員から受けた報告を適切な内容とタイミングで行政に伝える>や<支援者に対して家庭の情報を提供する>で語られたような役割がある。ここでのポイントは、単に情報を横流しにするのではなく、それぞれに理解しやすい形で、情報を連携するという点である。

訪問支援員は、子育て世帯訪問支援事業の要綱(こども家庭庁 2024)でも専門資格の所持は要件とされておらず、既存の事業においても専門職でない場合が多い。家庭の状況をコーディネーターに報告する際に、専門職がアセスメント等で日常的に使用するような「語彙」は使用しない。例えば家庭のどのような点を「心配」で「気になる」と感じたのか、丁寧に聴き取って理解し、行政職員が理解しやすい形で(時には言い換えも含めて)、情報を伝えている様子が明らかになった。

これは逆もしかりで、行政から提供された家庭の情報を訪問支援員に伝える際には、その支援者が理解しやすい形で、情報を伝えているのである。

行政と訪問支援員が家庭の状況について一定の共通理解を保つために、情報連携の場面において、両者の間で役割を果たしていると言える。

次に**家庭と訪問支援員の間**では、2つの役割がある。1つ目はマッチングに関する役割で、コード<家庭のニーズに合わせた訪問支援員のマッチング>や<マッチングに困難や問題が生じたケースへの対応>で語られたような役割がある。

家庭のニーズも訪問支援員のスキルも、実に多様である。支援の開始時にはさらに、支援の曜日時間帯・地域・期間・性格等々、多くの要素を考慮に入れてマッチングを行う。それは「欲してるから誰かとくっつけられるわけじゃない」という語りに示されたように、機械化・自動化の難しい役割でもある。

慎重にマッチングを行って支援を開始した上でも問題が生じる場合があり、そういう場合には、誤解を解きほぐすべく両者の言い分を丁寧に聴き取ったり、時には行政に協力を仰いだりすることで、家庭と訪問支援員が良好な関係を築くための役割を果たしている様子が語られた。

2つ目は、「訪問支援員と家庭との適度な距離感の調整」をする役割である。コード<訪問支援員と家庭が適度な距離感を保てるように調整する>で語られた通り、1対1の関係の中で距離感が近づきすぎてしまうと、互いに依存的な関係をつくってしまうリスクや、トラブルとなって支援が継続できなくなるリスクもある。コーディネーターが間に入り「冷静に見れる」立ち位置から、家庭と訪問支援員が一定の距離を保ちつつ、かつ信頼関係を築くための役割を果たしていると言える。

最後に**行政と家庭の間**では、コード<家庭の状況を適切な内容とタイミングで行政に伝える>で語られたような、情報連携の場面での役割がある。このコードには2つの側面が含まれる。1つは、「小回りの利く」立場にあって、家庭の状況をタイムリーに伝えるという側面。もう1つは、伝えるべき内容を選別することもある、という側面である。

後者については個人情報共有の難しさの課題としても語られているが、家庭の状況や発言内容が全て行政に「筒抜け」になっているという印象を家庭に抱かせることは、家庭に不安を与え、支援の拒否につながるリスクもある。行政で把握されているような困難家庭に関しては細かい報告をすること

もあるが「全員の分そんなことはしない」という語りにあるように、把握した情報のうち支援を継続するために行政と共有すべきものは何なのかを判断しているということである。行政と訪問支援員の間での役割と同様に、単に情報を横流しにするわけではない、情報連携の場面におけるコーディネーターの役割があると言える。

これは、コード<行政に拒否的な家庭との間で仲介役となる>や<「通訳」となって信頼関係の構築を支援する>で語られた役割にも通じるものである。

行政に対して拒否感をもつ家庭は、その良し悪しは別として少なからず存在する。それは過去に心ない対応を受けたというような実体験に基づく場合もあれば、公的なものに対する漠然とした印象に基づく場合もある。そうした家庭にとって「この人になら話ができる」「この人の話なら理解／信用できる」存在として両者の間に入り、行政による支援の受け入れを助けている。

かつそれは、行政への拒否感は温存したまま、行政の「代わりに」家庭との対応の前面に立っているというだけでなく、支援を実施したい行政側の意図について家庭側の理解を促し、逆に家庭の背景や事情について行政側にも理解を促すように、情報の伝え方を工夫していることがうかがわれた。それぞれの立場から見えるものについて客観視できる位置で、「お互いの意図を尊重しながら」、相互理解を促し、信頼関係の構築を支援するそうした役割が、「通訳」という表現に込められている。

「関係性」をケアする

行政と家庭との間での役割として挙げた「通訳」としての役割はしかし、行政と訪問支援員の間、家庭と訪問支援員の間でも、同様に機能していると言えるだろう。

それぞれの相互理解を促し、信頼関係の構築を支援する。「人間関係をつくる」という語りに見られるように、コーディネーターの役割とは、家庭に対するケアはもちろん、前述したような訪問支援員に対するケア、さらに行政も含めた、三者それぞれの「関係性」に対するケアを担うものと言えるだろう。

コーディネーターは1人ではない

そうした役割を、コーディネーターが1人で担うわけではないことも明らかになった。コード<コーディネーター同士の支え合いの仕組みづくり>や<コーディネーターの間での連携>で語られたように、他のコーディネーターとも日常的に情報共有を行い、（家庭・訪問支援員・行政いずれに対して）対応に迷うような案件では、互いに相談をしながら支援を遂行している。

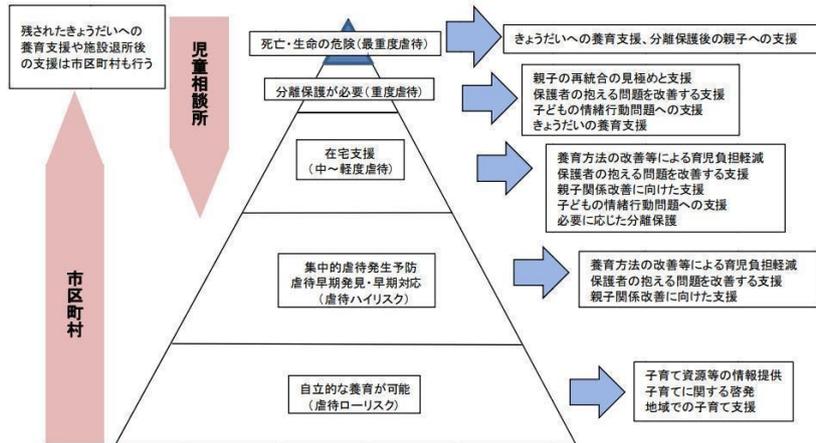
これは他のコーディネーターを支える役割もある、ということでもあるが、訪問支援員が現場で家庭を支え、その訪問支援員をコーディネーターが支える構図の中で、そのコーディネーターがさらに支えられる仕組みが必要であることを示していると言えるだろう。そしてその「支え」は、不安や悩みを解消するというだけでなく、行政・訪問支援員・家庭のそれぞれに対して、中でも特に家庭に対しての理解度を高め、支援の質を向上させることにつながるとも言えるだろう。

支援の対象層による違いも？

本節では、ここまで抽出されたカテゴリーや焦点化コードを踏まえてコーディネーターの役割について述べてきたが、それらは支援の対象層によっても若干の差異があることがうかがわれた。

ここでいう支援の対象層とは、虐待のリスクの重症度によって表される下図のような分類のうち、

支援対象家庭がいずれの層に該当するかを意味するものである。



虐待の重症度等と対応内容及び児童相談所と市区町村の役割
厚生労働省「子ども虐待対応の手引き」（平成25年8月改訂版）より引用

例としては、カテゴリ【行政との対応】におけるコード<支援計画の方針をもとに現場での具体的な支援内容を策定する>で、違いが見られる。

図中で「虐待ハイリスク」「中～軽度虐待」と示されたような層に対する支援としては、養育支援訪問事業が代表的なものとしてあるが、こうした事業では、基本的に行政の介入的な利用勧奨により支援が始まり、支援計画は行政が策定する。先述したような、支援計画をもとに具体的な支援内容を策定するというコーディネーターの役割は、こうした事業において特に該当する。

一方、「虐待ローリスク」と示されたような層が想定された支援、例えば居宅訪問型保育事業や産前産後ヘルパー派遣事業においては（こうした事業の利用家庭の中に虐待ハイリスク家庭が「発見される」こともある点は留意を要する）、多くは利用者本人からの申請と申込により支援が始まる。そのため、行政を介さず、支援計画を事業者側で策定するという語りも得られた。こうした事業においては、行政との対応という面はやや後景に退き、カテゴリ【家庭との対応】におけるコード<家庭のニーズの把握><支援の具体化>の役割遂行の中で、具体的な支援内容の策定が行われていると言えるだろう。

このような、虐待ハイリスク家庭に対する介入的支援と、虐待ローリスク家庭に対する予防的支援の間での違いは、個人情報の取り扱いに関する課題ともつながっていると言える。

例えば「産後の支援の場合は、全家庭になるので、そこまでワーカーさんが見てられないんですよ、保健師さんも」という語りにもみられるように、予防的支援においては、継続した支援が必要な家庭として行政内で「ケース化」されていないこと、介入的支援と比較して事業規模が大きい（家庭数が多い）こと等から、行政で「気になる家庭」として把握されている家庭であっても、事業者に対しての情報提供が十分に行われていない実態がうかがわれた。

このような支援対象層による若干の差異も見られたが、それでも共通して特に強調されたのは、カテゴリ【訪問支援員との対応】や、カテゴリ【家庭と訪問支援員の間に対するはたらきかけ】の各コードであった。

訪問支援員をフォローし、エンパワメントすること。家庭と訪問支援員が適度な距離感で良好な関係を築けるよう、その関係性をケアすること。こうしたコーディネーターの役割は、予防的支援から

介入的支援まで、共通していると言えるだろう。

2) コーディネーターの意義

前節では、コーディネーターの果たしている役割について考察を述べた。本節ではそうした役割を果たすコーディネーターが、家庭訪問型の子育て支援事業の中に位置付けられることの意義について、**訪問支援員の質と量の維持・確保、支援の質の向上、ノウハウの蓄積と関係性の維持**の3つの視点から、考察を述べる。

訪問支援員の質と量の維持・確保

インタビューにおいては、事業者の属性（NPO・ベビーシッター会社・任意団体）や支援の対象層（予防的支援・介入的支援）に関わらず、カテゴリー【訪問支援員との対応】の各コードで語られたような役割が、共通して強調された。

訪問支援員に対して研修を実施し、都度相談に乗ってフォローし、エンパワメントするその役割は、訪問支援員の質を向上させ、活動を継続するモチベーションの維持に寄与しているだろう。そのためにさまざまな工夫も実践されていることは、後に詳しく述べる。

「養育支援訪問事業の実施状況調査」厚生労働省(2020)によれば、事業運営上の課題として、事業を実施する自治体のうち69.8%が「訪問者の人材確保」、66.6%が「訪問者の資質の確保」と回答している。このように訪問支援員の不足が多く自治体で課題となっている中で、こうした役割を果たすコーディネーターを事業の中に位置付けることは、訪問支援員の質と量の維持・確保のために大きな意義があると言えるだろう。

支援の質の向上

上記のように訪問支援員の質を向上させることが支援自体の質を向上させることはいうまでもないが、コーディネーターの果たす役割による支援の質の向上は、他の側面からも考えることができる。

例えば、カテゴリー【行政との対応】におけるコード<支援計画の方針をもとに現場での具体的な支援内容を策定する>や、カテゴリー【家庭との対応】におけるコード<家庭のニーズの把握><支援の具体化>で語られたような、家庭での具体的な支援内容を策定する場面を考える。

ここにおいては、現場で実践を重ねる事業者としての専門性を生かしながら、行政あるいは家庭に対して丁寧にヒアリングを行いつつ、事業枠組みの中で家庭のニーズを満たす最適解を探ることが行われている。それはつまり、家庭のニーズと支援で提供されるサービスとの間でギャップやミスマッチが生じるのを予防するということでもある。

現場の専門性を有し、かつ行政事業と家庭のさまざまな事情について理解のあるコーディネーターの存在が、「こんなことがしてほしいわけじゃなかった」という支援のミスマッチを防ぎ、支援の質を高めていると言えるだろう。

また、カテゴリー【家庭と訪問支援員の間に対するはたらきかけ】におけるコード<訪問支援員と家庭が適度な距離感を保てるように調整する>で語られたような側面では、家庭と訪問支援員が近づきすぎ、互いに依存的な関係をつくってしまったり、トラブルとなって支援が継続できなくなったりするリスクを防ぐという形で、支援の質を担保している。

さらに同カテゴリーのコード<「通訳」となって信頼関係の構築を支援する>では、両者の相互理

解を促し、信頼関係の構築を支援することが行われていたが、こうした信頼関係を築くことが、継続的に支援を実施することを可能にし、結果として支援の質を高めるだろう。

家庭と訪問支援員が1対1の関係に閉じることをないように、第三者的な立場から両者の関係性をケアするコーディネーターの存在が、支援の質の担保と向上のために重要と言える。

それは行政と訪問支援員の間や、行政と家庭の間においても同様に、互いの信頼関係のもとに支援が継続・実施されるよう、両者の関係性をケアするコーディネーターが重要な存在になっていると言えるだろう。

ノウハウの蓄積と関係性の維持

3つ目は視点を変えて、これまで述べてきたようなコーディネーターの役割を、民間事業者が担うことの意義について考える。

各コードで示されたようなコーディネーターの役割は、実践の中でそのノウハウが培われ、継承されていく部分が多い。一部、コーディネーター向けの研修も充実した内容で実施している事業者もあるが、その上でも、経験が重要である点はインタビューでも語られた。

家庭訪問型の子育て支援を外部委託ではなく、いわゆる行政の「直営」の形で実施している自治体もあり、そうした自治体においては本論で述べているようなコーディネーターとしての役割を担当する職員を行政の中に配置するという運営方式も考えられる。しかし、行政では必ず人事異動が行われるため、5年、10年と同職を担当して経験を積み重ねることが構造的に難しい。この点を踏まえると、コーディネーターを民間事業者が担うことに一定の意義があると言えるだろう。

また今回、コーディネーターの役割として関係性のケアという側面が見出された。＜行政に拒否的な家庭との間で仲介役となる＞という役割はそもそも行政職員では果たしえないのはもちろんのこと、行政と訪問支援員の間や、家庭と訪問支援員の間に関しても、それぞれの信頼関係を維持・調整するという役割を果たす上では、コーディネーター自身が三者それぞれと関係性を長く維持する必要がある。行政の人事異動という構造的な背景のもとではそれは難しく、コーディネーターを民間事業者が担うことに一定の意義があると言えるだろう。

2. 実践上の工夫と課題についての考察

前節において、コーディネーターの役割と意義について考察した。それを踏まえ、本節では、実際の現場でコーディネーターが行っている実践上の工夫や課題についての考察を述べる。

1) 実践上の工夫に関する考察

調査を通じて、各事業者のコーディネーターはそれぞれの事業者の特性や事業規模に応じて、さまざまな工夫を行いながら家庭訪問型の子育て支援事業を行っていることが明らかになった。例えば、家庭との連絡の取り方ひとつを挙げてみても、LINE 等のツールを用いて利用者と直接連絡を取り合っている事業者もあれば、家庭とは基本的には連絡を取らず、行政を通じて連絡するというルールにしている事業者も存在した。

これらの違いは、各事業者が行っている事業の制度上の枠組みの違いや、対象層の違いから生じている可能性がある。前節でも述べたように、今回調査対象とした事業者が行っている家庭訪問型子育て支援事業の対象者は、虐待の段階におけるいわゆるレッドゾーン～イエローゾーンの家庭が多い事業者やグレーゾーンをメインの支援対象としている事業者等があり、事業者によって支援の対象層に差異が生じていることが明らかになった。

そのため、インタビューを通じて、各事業者のコーディネーターは現場の実情に合わせて創意工夫を凝らしながら実践を行っていた。

まず、【行政に対する工夫】として、コーディネーターは行政職員に対する意見の伝え方やコミュニケーションの取り方をいろいろと工夫しながら、行政職員の役割や立場を理解しているという姿勢を示す努力をしている。その上で、会議機会の要求をしたり、行政からの依頼を受け付ける際に細かく聞く等、事業の円滑な実施のために対等な立場で伝えることを大事にしていると明らかになった。

次に、【訪問支援員に対する工夫】として、チェックシートの導入や、訪問終了後のミーティング機会の設定等、訪問支援員が思いを伝えやすいような仕組みをコーディネーターがつくっていることが明らかになった。それ以外にもこまめにコミュニケーションを取ったり、感謝の気持ちを伝えたりする機会をつくることで、訪問支援員自身もサポートしてもらっていると実感し、支援に対するモチベーションが高まる。

家庭に訪問する訪問支援員は必ずしも専門職というわけではなく、一般の地域住民であることも多い。そのため、コーディネーターが訪問支援員に対して＜支援者が気持ちを伝えられるような仕組み＞や＜モチベーションを保つためのはたらきかけ＞を行うことで、結果として、家庭とのマッチングの精度も上がり、より良い支援を行うことができるようになることにつながると言える。

中には家庭を訪問して支援するには向いてないと思われる訪問支援員も存在する。そのような場合もコーディネーターは本人の適性を見極め、必要に応じて違う形の支援で訪問支援員の個性を生かせるようにしている。これらについても、支援がうまくいくようにするための工夫であると同時に、訪問支援員に対してもエンパワメントしていくというコーディネーターの役割が表れていることが示唆される。

このように、訪問支援員に対して丁寧な対応を実施している点は民間の事業者の特徴であり、今後はさまざまな地域で事業者が家庭訪問型子育て支援事業を実施する際にも、必要不可欠な要素である

と言える。

【家庭に対する工夫】として、コーディネーターはさまざまな工夫をしながら家庭とのコミュニケーションを図っている。それは、支援開始前の最初の家庭との対応時から始まっている。コーディネーターは<フラットな関係をつくり安心感を与える>や<保護者の気持ちをエンパワメントする>ために、家庭への文章の書き方や連絡時間、連絡方法にも気を配りながら対応をしていた。そのような細やかな対応の一つ一つが、家庭に安心感を与え、自分が尊重されているという思いにつながっているとと言えるのではないだろうか。

これは、ソーシャルワークにおけるバイスティックの原則の一つである、個別化が重視されていると考えられる。ルールや制度の枠組みがある中でも、そのルールに家庭を当てはめた画一的な対応をするのではなく、異なる事情を抱えた一人の人として最大限それぞれの事情に配慮しようとするコーディネーターの姿勢が、家庭へのエンパワメントにもつながっていくことが示唆される。

【事業者内での工夫】として、各事業者内でコーディネーター同士が密なコミュニケーションを取っていることが特徴であると言える。情報共有の方法は各事業者によってさまざまであるが、どの事業者もコーディネーターの間で密に情報共有を行っている点では共通している。各コーディネーターが困り事や悩みを一人で抱え込まず、皆で共有して考えようという意識は各コーディネーターに共通しており、このような実践上の工夫がコーディネーター同士の支え合いにつながり、円滑な事業の実施につながっているのだと考えられる。

その他、今回インタビューを行った事業者は事業者内で他の事業も行っていたり、子育てひろば等の拠点を運営している事業者も多かった。そのため、事業者の他の事業と連携体制を取ることが可能であったり、訪問支援員を適材適所な支援に充てることのできるというメリットにもつながっていた。単に一つの事業の運営だけを行うのではなく、団体内の全体の事業を把握し、他の事業と連携しながら家庭や訪問支援員を適切な場所に結びつけるという工夫を行うことで、コーディネーターは事業の運営がうまくいくようにはたらきかけていることが示唆された。

さらに、コーディネーターは、地域の関係機関とうまく連携をすることで、他機関に事業内容を理解してもらうことや、訪問支援員の確保にもつなげていた。このように、コーディネーターが事業の意味や目的についてさまざまな行政職員や地域の関係機関によく説明し、理解を求めることで、結果として適切な対象家庭に対し、適切な支援を行えることにつながっていくと考えられる。

今回のインタビュー調査を通じて、家庭訪問型子育て支援事業の実施において、事業の運営主体や規模、支援の対象層によって運営の実施の仕方はさまざまであるということが明らかとなった。そのため、今後子育て世帯訪問支援事業を始め、地域の事業者が家庭訪問型の子育て支援事業を実施する際に、一概に望ましい具体的な事業運営の仕方を示すことは難しいと言えるだろう。

しかし、現場において各コーディネーターは日々試行錯誤を積み重ねながら、より良い事業運営のためにさまざまな工夫を行っている。これらの工夫は、各事業者のコーディネーターが日々の実践を積み重ねる中で生み出されたものであり、運営主体や対象層が異なっても、各コーディネーターが大いに参考にできる部分があるだろう。

現時点では、このような各団体の実践の共有がなされておらず、それぞれの工夫や知見が団体内だ

けの共有にとどまってしまうているが、今後はこのような各団体の実践の工夫や好事例を共有できるような体制をつくっていく必要がある。

2) 実践上の課題についての考察

次に、インタビューを通じて明らかになった実践上の課題について考察する。

まず、【行政に対しての課題】として、特に個人情報の共有についての難しさが多く聞かれた。コーディネーターとしても、ただ個人情報が欲しいと言っているわけではなく、良い支援を行うため、訪問支援員に対してもきちんと説明し理解をしてもらった上で支援に入ってもらいたいという思いで情報の共有を求めているが、自治体側もどこまで情報を開示すべきか判断に迷っている部分もあるのではないだろうか。また、事業者側が得た家庭の情報をどこまで自治体に開示すべきかという課題も生じている。これは、その事業が基づく制度によって生じている違いでもあるが、いずれにしても個人情報の共有はどの事業者でも課題となっていると言える。

令和4年度子ども・子育て支援推進調査研究事業における「新たな在宅支援体制の構築に向けた各種事業の運営基準の策定に関する調査研究報告書」(日本総合研究所 2023)の中では、

「事業者に情報を必要以上に渡すのではなく、一定程度必要なものを取捨選択することが望ましい。」

「適切な支援を実施するために、自治体から事業者に対して支援対象家庭の情報を提供することについて、一定のルールを定めるべきであるという意見が聞かれた。」

「(事業者から自治体に情報提供を望む) ケースもある。国として情報提供の範囲や取決め等のルールを定めていただくと、自治体としては情報提供を行いやすい。」

という検討委員からの意見が示されている。子育て世帯訪問支援事業の実施にあたっては、制度上のルールとして、情報の共有についての決まりを示していくことが必要であると思われる。その際には、家庭にとって良い支援を行うための情報共有という視点でのルールづくりが望ましい。また、子育て世帯訪問支援事業において情報共有のルールを示しておくことにより、他の家庭訪問型子育て支援事業においてもそのルールを活用できることにつながる可能性も考えられる。

その他、コーディネーターからは行政との協働の関係をつくることの難しさや、行政から求められる役割の不明確さについての課題が挙げられていた。この点については、<自治体間の情報共有ができていない>という課題でも挙げられていたように、この家庭訪問型子育て支援の協働による実施の好事例が自治体間で情報共有されていないという実態や、担当職員の頻繁な異動による関係性づくりの難しさからも生じていると思われる。

さらに、行政から事業者に対する支援のフィードバックの不足についても課題と感じているコーディネーターからの語りが多く聞かれた。コーディネーターがより良い支援を行っていくため、同時に訪問支援員に対するフォローアップという点においても、支援の振り返りやフィードバックを行えるようなツールや場の設定等の仕組みづくりが必要であると思われる。

他にもコーディネーターからは今までの養育支援訪問事業では事業のルールや提出書類が自治体ごとにバラバラであるため、それらの対応に時間が取られてしまい業務が煩雑しているという声も聞かれた。子育て世帯訪問支援事業の実施にあたっては、ある程度の標準化されたマニュアルや書類の案を国が示していくことが、今後の多くの事業者が事業に参入するためには必要であると思われる。そ

の上で、各地域の実情に合わせて柔軟にルールを決めていけるような体制をつくっていくことが望ましいと言える。

子育て世帯訪問支援事業を実施していくにあたり、今後は困難度の高い家庭に対しての支援も増えることが予想される。そのような家庭に対しては、より細やかな対応が必要になると言えるだろう。しかし現状では、コーディネーターの存在は明確に位置付けておらず、課題でも挙げられていたようにコーディネーターに対する人件費や管理費も不足している状況である。困難度の高い家庭に対し、支援を継続的に届けていくためにはコーディネーターの存在が必要不可欠であると言え、これらのコーディネーターの役割は訪問件数の多寡に換算できないものである。今後は、コーディネーターに対する人件費、管理費も含めた事業委託を行っていく必要がある。

【訪問支援員に対する課題】としては、訪問支援員の不足が大きな課題として挙げられる。先ほども述べたように、家庭訪問型子育て支援事業の訪問支援員として携わるスタッフの多くは専門的な資格や経験を持たない地域住民を中心とした熱意のある方々である。そのような方々に対し、どのように伝えれば支援の必要性や方向性を理解してもらうことができるのか、モチベーションを保って支援に入ってもらえるのかと日々悩みながら訪問支援員に向き合っているコーディネーターの姿が見られる。

訪問支援員の養成や研修にあたっては、各事業者がそれぞれ独自の研修体制の中で行ってきた状況である。子育て世帯訪問支援事業では、訪問支援員に対する研修項目が示されたことにより、質の担保につながるという利点がある。しかし、現時点では簡単な研修項目が示されているのみで、実際にどのような研修プログラムを行うかは各事業者と自治体の裁量に任されている。そのため、今後は事業を委託されている事業者の中にはこれらの研修項目を実施するのに困難を抱える事業者も現れることが予想される。そのような場合に自治体側による研修の開催や、専門的な知識を持った講師を自治体から派遣する等、訪問支援員を協働で養成する仕組みができるのではないだろうか。

工夫の節でも挙げられていたように、訪問支援員の募集活動を自治体と協力して行っている事業者もある。訪問支援員に対する採用、研修等の養成に関する体制は自治体と事業者が協働で行い、日々の支援に対する細やかなフォローを事業者のコーディネーターが担うという仕組みをつくっていくことができれば、訪問支援員に対する課題の解決にもつながっていくと考えられる。

最後に、【家庭に対する課題】について考察する。支援対象の中には、支援期間内に大きな状況の改善が見られなかったり、支援終了後に家庭が元の状態に戻ってしまったりする家庭も存在する。そのような家庭に対し、どのように支援を行ってあげればいいのかと思う悩むコーディネーターの声も聞かれた。

「子どもの心の中に起きる変化と違って目に見えるものではない」という語りや「その結果が今出るか、のちのち出てくるっていう場合も多分ある」という語りもあったように、この支援を通じて保護者や子どもの気持ちに変化が生じていたり、その変化が後に実際に目に見える形で現れるという場合も考えられるだろう。

今後、子育て世帯訪問支援事業の実施にあたっては、支援を通じてどのような変化を家庭にもたすことが出来たかという視点で支援を捉えていく必要がある。その変化は目に見えない部分に生じたり、後に生じる可能性も考えられるが、そのような部分も含めて、支援件数のみでは測れない部分を

どのように捉えていくか引き続き検討していくことが必要と思われる。

支援先の家庭にはさまざまな背景があり、多様化してきている。その中でコーディネーターは支援内容に対して高い水準を要求してくる家庭から、支援を拒否する家庭まで対応していることが明らかになった。調査を通じて各事業者ごとに支援の対象としている対象層には差異があることが明らかになったが、子育て世帯訪問支援事業の支援の対象は現時点でこども家庭庁が示している「子育て世帯訪問支援事業実施要綱」（こども家庭庁 2024）では

- ① 保護者に監護させることが不適當であると認められる児童のいる家庭及びそれに該当するおそれのある家庭
- ② 食事、生活習慣等について不適切な養育状態にある家庭等、保護者の養育を支援することが特に必要と認められる児童のいる家庭及びそれに該当するおそれのある家庭
- ③ 若年妊婦等、出産後の養育について出産前において支援を行うことが特に必要と認められる妊婦がいる家庭及びそれに該当するおそれのある家庭
- ④ その他、事業の目的を鑑みて、市町村が特に支援が必要と認めた家庭（ヤングケアラー等）

と虐待のリスクにおけるグレーゾーンからレッドゾーンまでの幅広い世帯を対象として示されており全ての層に対し同じ制度の枠組みで支援を行うこととされているが、幅広い対象層に一律の枠組みでの支援を提供するには難しさも存在すると考えられる。

今後虐待のリスクから見た支援の対象層ごとに対するそれぞれの支援方法を示したり、支援の対象層ごとに委託事業者を分け、より専門的な支援を行う事業者やグレーゾーンを中心とした幅広い世帯に対して支援を行う事業者等、それぞれの事業者の強みに応じた対象層にアプローチできるような体制をつくっていくことも視野に入れて事業展開をしていく必要があるのではないだろうか。

3. コーディネーターに求められる資質・視点についての考察

今回インタビューを行った8名のコーディネーターは所持資格や前職もさまざまであり、必ずしも福祉に関するバックグラウンドがあるというわけではなかった。

しかし、いずれのコーディネーターも実践の場において高い能力を発揮しながら日々のコーディネート業務を行っており、コーディネーターに求められる資質として、福祉関係の知識や資格が必ずしも必要であるとは限らない。では、コーディネーターに求められる資質や視点とはどのようなものかと言えるだろうか。

まず、コーディネーターに必要な資質としては、物事を前向きに捉えられることであると言える。自分自身に対しても、周囲の関係者に対しても、ポジティブで前向きな捉え方をすることが必要である。その上で、対人関係に必要な資質として、相手のことをよく見極めながらさまざまな人との間でコミュニケーションを取り、間を取り持つ力や、相手を導く力が必要であると考えられる。

加えて、コーディネーター個人に必要な資質として、マルチタスクができることや、考えを言語化して発信していく能力、日々学びを積み重ねていくことができるということが語られた。

以上のことから、コーディネーターには前向きさをベースに、柔軟性、コミュニケーション能力と調整能力が必要であると言える。

また、客観的なところから全体的に俯瞰して物事を捉えるという視点と、家庭の強みを意識してみるところというストレングス視点がコーディネーターには必要な視点であるということが明らかになった。ストレングス視点と全体を俯瞰して見るという視点を持ったコーディネーターが各関係者に対しそのコミュニケーション能力と調整能力ではたらきかけていくことで、家庭がエンパワメントされ、結果として円滑に支援が行えるようになると考えられる。

このように、コーディネーターには高度なスキルが必要であるが、コーディネーターに必要な研修などは各事業者によって独自に行われているのが現状である。今後各事業者のコーディネーター同士の交流や研修の機会により知見の共有などを行うことで、コーディネーターがスキルアップできるような仕組みづくりが必要であると言える。

4. 全体考察

1) コーディネーターの役割についてのストーリーライン

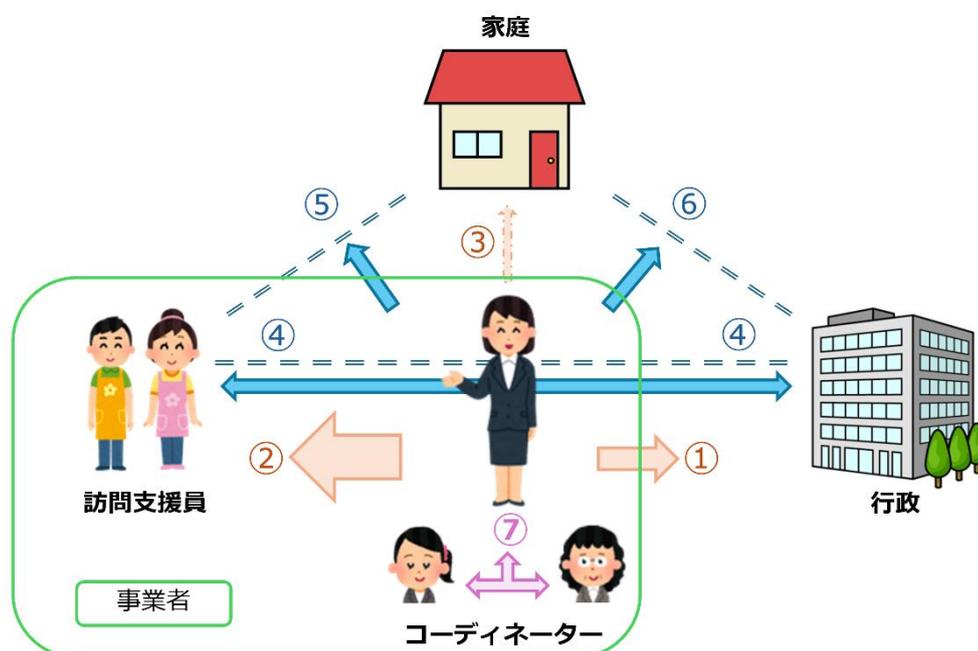
本調査により抽出されたカテゴリーを元に、行政からの委託または補助を受けて家庭訪問型子育て支援事業を行う事業者のコーディネーターの役割についてのストーリーラインを分析した。

コーディネーターは、【行政への対応】【訪問支援員への対応】【家庭への対応】というように、支援に関わる三者それぞれに対する直接的な対応を担っていると同時に、【行政と訪問支援員の間に対するはたらきかけ】【家庭と訪問支援員の間に対するはたらきかけ】【行政と家庭の間に対するはたらきかけ】というように、それぞれの間の関係性にもはたらきかけ、関係性をケアするという役割も担っている。

同時に、【他のコーディネーターに対するはたらきかけ】も行うことで、他のコーディネーターとも連携しながら、業務を行っている。

2) コーディネーターの役割についての概念図

上記のストーリーラインを元に、行政からの委託または補助を受けて家庭訪問型子育て支援事業を行う事業者のコーディネーターの役割を概念図で示すと、以下のようになる。



(図1)コーディネーターの役割についての概念図

この図において、コーディネーターが関わる関係者として、行政、訪問支援員、家庭の三者が存在していることを示し、その中心にコーディネーターを配置した。同じ事業者の中にコーディネーターと訪問支援員が所属していることを示すため、両者を四角で囲んでいる。

矢印の①は【行政との対応】、②は【訪問支援員との対応】、③は【家庭との対応】をコーディネーターが行っていることを表している。それぞれの矢印の太さは、コーディネーターの関わり方の強さを表している。つまり、コーディネーターの役割として家庭への直接的な対応は相対的に少なく、訪問支援員に対する対応がコーディネーターの一番大きな役割であるということが言える。

矢印の④⑤⑥は、コーディネーターの役割として、各関係性に対してもはたらきかけていることを示している。図の====は、それぞれの間に関係性があることを示しているが、コーディネーターは、④【行政と訪問支援員の間に対するはたらきかけ】、⑤【家庭と訪問支援員の間に対するはたらきかけ】、⑥【行政と家庭の間に対するはたらきかけ】と、それぞれの間の関係性に対してもはたらきかけを行うという役割を担っていることを示した。⑦は【他のコーディネーターに対するはたらきかけ】を表している。各事業者内において、コーディネーターが他のコーディネーターに対してもはたらきかけ、連携しながら事業を行うという役割を示している。

以上のようにコーディネーターは行政、訪問支援員、家庭のそれぞれに対して関わりと共に、それぞれの間の関係性、また事業者内の他のコーディネーターにもはたらきかけを行っている。

家庭訪問型の子育て支援は、家事や育児の支援をツールとして用いて家庭に入り、訪問の過程で保護者や子どもとの信頼関係をつくり、子どもと保護者に対しエンパワメントする関わりを行う。その結果として家庭全体の養育力があがることに繋がる事業であると言える(村田 2021)。そのため、事業者が家庭訪問型子育て支援を行う際には、訪問支援員に対するスーパーバイズや事業のマネジメント的機能を担うコーディネーターの存在が必要であり、このような役割をコーディネーターが果たすことにより、家庭訪問型子育て支援が円滑に実施され、より質の高い実践が可能になると言える。

5. 本調査の限界と課題

本調査の課題としては、**量的調査の必要性、限られた対象属性、行政・訪問支援員・家庭の側からの目線、支援の質とは何か、資質や要件・人材確保施策についての言及**の5つが挙げられる。

量的調査の必要性

まず1点目は、量的な調査が行われていない点である。今回のヒアリング調査によって得られた知見をより確かなものとして論じるためには、量的調査によって検証される必要があるだろう。

限られた対象属性

続いて2点目としては、ヒアリング対象となる事業者の属性が限定的であったと言える。

法人形態や事業種別として、今回はNPO法人・株式会社（ベビーシッター事業を行う）・任意団体が対象となったが、この他に、多くが社会福祉法人である全国の社会福祉協議会でも同様の事業が実施されており、また介護のヘルパー事業者が同様の事業を行政からの委託で実施している例もある。これらを対象として含める余地はあっただろう。

また今回対象となった7事業者のうち6つの事業者は東京・神奈川・埼玉の関東地方で活動を行っており、地域による比較検証を行う上でも、その他の地方の事業者を対象とした調査もさらに必要であると言える。

行政・訪問支援員・家庭の側からの目線

3点目。今回はコーディネーター自身を対象にヒアリング調査を行うことで、その自任する役割について、語りの中から抽出と考察を行い、行政・訪問支援員・家庭の三者に対する役割や、三者の間での役割が見出された。

一方で、その三者から「求められる」役割については、本調査では焦点化されていない。行政・訪問支援員・家庭を対象にした量的・質的な調査が行われ、コーディネーターが自任する役割と、相手から求められる役割とを比較検証することは、その役割と意義をさらに明確化することにつながるだろう。

支援の質とは何か

4点目は、支援の質についてである。コーディネーターの意義として「支援の質の向上」を挙げたが、そもそも質の高い支援とは何か、という点については本論においては踏み込んでいない。

独自の評価ツールによって成果を測っている事業者もあったが、子育て家庭に対する養育支援の成果指標については、目下、研究が進められているところであり、業界でも定まっているとは言い難い。本調査においては焦点化しなかったが、本来は欠かせない論点であると言えるだろう。

資質や要件・人材確保施策についての言及

最後は、本調査の目的としても掲げていた、コーディネーターに必要な資質や要件、あるいは人材確保のために必要な施策について、十分に論じられなかった点である。今回の調査ではコーディネーターの役割と重要性という点に重点を置いたため、必要な資質については1節を割くことができたが、要件や、またはそうした人材を確保するための施策という形では、モデルや提案を示すことができなかった。今後、そうした点にも十分に重点の置かれた調査が行われる必要があるだろう。

課題として残った点ではあるが、そうしたモデルを検討するための参照資料にするという意味では、目的は一定程度達成されたものとする。

IV. 結論

本調査は、子育て家庭に対する訪問型の支援、特に行政からの委託または補助により支援を実施している事業者のコーディネーターに対してヒアリング調査を行うことにより、支援の中で果たす役割とその重要性を明らかにしつつ、必要な資質や要件、あるいは人材確保のために必要な施策を検討するための参照資料とすることを目的として行った。

その結果、II章冒頭に一覧で示したように、7つのカテゴリーと37の焦点化コードが抽出された。

そこからは、まず行政・訪問支援員・家庭という家庭訪問型の子育て支援事業に関わる三者それぞれ「に対して」の役割が示された。中でも、訪問支援員に対して、研修を実施し、活動開始後に都度相談に乗りながらフォローし、エンパワメントする役割は、他の二者に対する役割に比しても強調された。

加えて、三者「の間」でそれぞれの「関係性」をケアする役割があることも明らかになった。それぞれの立場から見えるものについて客観視できる位置で、「通訳」として双方の相互理解を促し、信頼関係の構築を支援する役割である。

また、コーディネーター同士がチームとして支え合うために、他のコーディネーターに対しての役割があることも示された。

そうした役割を果たすコーディネーターを事業の中に位置付けることは、訪問支援員の質と量の維持・確保や、支援の質の向上のために重要であること、それを民間事業者が担うことには、ノウハウの蓄積と関係性の維持という点で意義があることを指摘することができた。

こうしたコーディネーターの役割や業務遂行の実態は、これまでほとんど光が当たってこなかったが、事業所の事業種類、事業規模、対象とする家庭の層等の事情に合わせて、さまざまな実践上の工夫が行われていることも明らかになった。

一方で、行政との個人情報共有の難しさ、訪問支援員の人手不足等、実践上の課題も多く語られた。これらは個々の事業者やコーディネーターの工夫や努力によってではなく、制度等の仕組みによって解消が図られるべきものと言える。

少子高齢化による人口構成の変化、核家族化、共働きの増加等、社会構造や地域社会のあり方が変容し、血縁・地縁による支えが弱まっている現代において、家庭訪問型子育て支援はその需要も重要性も高まっている。

その事業を持続的・効果的に展開するためには、家庭に訪問する訪問支援員の質・量の確保はもちろん、それと同様に、あるいはそれ以上に、コーディネーターの存在が要になる。コーディネーターに求められる資質は、既存の専門資格では表現することが難しいことも示唆されており（令和4年の改正児童福祉法に基づく新資格「こども家庭ソーシャルワーカー」ともその性質は異なると思われる）、今後さらなる議論が俟たれるところであるが、まずはそのように議論の論点として光が当てられることが望まれる。

令和6年4月から子育て世帯訪問支援事業が施行となるが、本事業がより良い形で進化・展開されること、また本事業に限らず、家庭訪問型子育て支援が持続的・効果的に制度として拡充されていくこ

と、ひいては、全ての子どもを「みんなで子育て」する社会に近づくこと、そのために、本調査がわずかでも寄与することがあれば幸甚である。

謝辞

本調査の実施にあたり、その目的に共感いただき、ご多忙の中ご協力をいただいた各事業者様およびコーディネーターのみなさまに、心より敬意と感謝を申し上げます。本調査が子育て支援制度の拡充を目指したものであることはもちろんですが、それぞれの現場で工夫と試行錯誤を続けるコーディネーターの皆様が、この報告書を通じて「同志」と出会っていただくことも、願いの一つでした。

本調査研究は公益財団法人日本財団による助成を受けた 2023 年度「子育て家庭に対する訪問型養育支援の強化」事業の一部として実施されました。日本財団様、いつもにこやかに伴走してくださる担当職の長谷川愛様に、深く感謝を申し上げます。

最後に本調査実施にあたりさまざまなご協力、ご配慮をいただきましたバディチーム事務局の皆様にも、心より感謝しています。本当にありがとうございました。

付録

事前質問票

事前質問票

■団体の基礎情報について教えてください。

※ご自身で回答の難しい設問は、代表の方などにご確認のうえご回答いただけますと幸いです。

①行政からの委託または補助を受けて行っている「家庭訪問型子育て支援」に該当する事業名

※複数の事業がある場合には、すべてご記入ください。

A	
B	
C	
D	
E	
F	

②家庭訪問型子育て支援事業の受託（または補助）開始年

_____年

※複数の事業がある場合には一番最初に受託した事業の開始年を教えてください。

③家庭訪問型子育て支援事業の受託（または補助）自治体数

※複数の事業がある場合には、①で回答いただいたA～Fのそれぞれについてご記入ください。

A		自治体
B		自治体
C		自治体
D		自治体
E		自治体
F		自治体

④家庭訪問型子育て支援事業の具体的な支援内容（複数回答可）

※複数の事業がある場合には、各事業の支援内容を全てご選択ください。

- 保育
- 調理
- 掃除
- 送迎
- 学習支援
- その他

⑤事業所全体の職員数／家庭訪問型子育て支援の訪問スタッフの人数

事業所全体の職員数： _____名
 家庭訪問型子育て支援事業の訪問スタッフ人数： _____名

⑥家庭訪問型子育て支援のコーディネーター業務に携わるスタッフの呼び方（例：コーディネーター／オーガナイザー）

⑦家庭訪問型子育て支援事業のコーディネート業務を行うスタッフの人数

常勤 _____名
 非常勤 _____名
 ボランティア（無給） _____名

⑧前年度の家庭訪問型子育て支援事業の事業規模（回数／家庭数／時間数）

※回答できる指標でお答えください(複数でも可)

	回数
	家庭数
	時間数

⑨前年度の貴団体の事業全体を100%とした場合に家庭訪問型子育て支援事業が占める事業割合（回数／家庭数／時間数）

※回答できる指標の割合でお答えください。

_____%

■ご自身の情報について教えてください。

⑩年代（選択肢の中から一つお選びください）

⑪雇用形態等

1) 雇用形態（選択肢の中から一つお選びください）

2) 週の勤務日数

日

3) 週の勤務時間数

時間

4) 給与水準

円

⑫コーディネーター職は約何年のご経験がありますか？

年

⑬取得している資格を教えてください。（複数回答可）

<input type="checkbox"/> 社会福祉士	<input type="checkbox"/> 精神保健福祉士	<input type="checkbox"/> 保健師
<input type="checkbox"/> 介護福祉士	<input type="checkbox"/> 看護師	<input type="checkbox"/> 助産師
<input type="checkbox"/> 介護支援専門員	<input type="checkbox"/> 保育士	<input type="checkbox"/> 幼稚園教員免許
<input type="checkbox"/> 小学校教員免許	<input type="checkbox"/> 中高教員免許	<input type="checkbox"/> 養護教諭
<input type="checkbox"/> 臨床心理士	<input type="checkbox"/> 公認心理師	<input type="checkbox"/> その他

⑭コーディネーターの仕事をする以前に対人援助職の経験がありますか？（医療、福祉、保育、教育関係職）

- ある
 ない

→ あると答えた方

⑮約何年くらいご経験がありますか？

年

※差し支えなければインタビューの際に今までのお仕事のご経験についてご質問させていただきます

⑯コーディネーター業務以外にご自身の担当業務として行っている仕事があれば簡単にご記入ください

（例：広報業務、ホームページ管理、経理業務など）

インタビューガイド

【団体全体のことについてお聞きします】

- ・団体の概要と全体の活動内容をお聞かせください
- ・貴団体が家庭訪問型の子育て支援事業を始めたきっかけを教えてください

【コーディネーターさんご自身についてお聞きします】

- ・ご自身が貴団体にコーディネーター業務を行うようになった経緯を教えてください

【コーディネーターの業務内容についてお聞きします】

◆自治体との対応

- ・自治体との対応の中でどのような業務をされているか具体的に教えてください

○対象者の決定や支援計画の策定はだれがどのように行っているか？

コーディネーターがどの程度関わることもあるか？

○事前訪問はコーディネーターだけで行くか、自治体も同行するか？

○モニタリングは実施しているか？

コーディネーターだけでモニタリングしているか、自治体も同行しているか？

○終結の評価はだれがどのように行っているか？

コーディネーターはどの程度関わっているか？

- ・自治体との対応の中で普段心がけていること、注意していることはどんなことですか？
- ・自治体との対応の中で課題に感じていることはありますか？
- ・その課題が今後どうなったらいいと思いますか？

◆ご家庭との対応

- ・ご家庭との対応の中でどのような業務をされているか具体的に教えてください

○普段大体何件ぐらいの家庭数を担当しているか？

○コーディネーターが複数いる場合、コーディネーター同士で情報共有やケース会議はどのように行っているか？

○家庭と直接連絡を取ることがあるか？

- ・家庭との対応の中で普段心がけていること、注意していることはどんなことですか？
- ・家庭との対応の中で課題に感じているところはありますか？
- ・その課題が今後どうなったらいいと思いますか？

◆訪問スタッフとの対応

- ・訪問スタッフの方との対応の中でふだんどのような業務をされているか教えてください

○研修はだれがどのように行っているか？

○マッチングはどのように行っているか？

- ・訪問スタッフの方との対応の中で普段心がけていること、注意していることはどんなことですか？
- ・訪問スタッフの方との対応で課題に感じていることはありますか？
- ・その課題が今後どうなったらいいと思いますか？

【新制度「子育て世帯訪問支援事業」についてお聞きします】

- ・これまで実施してきた家庭訪問型子育て支援について、どのような効果、意義を感じますか？
- ・子育て世帯訪問支援事業が開始となりますが、新しい事業を効果的に実施していくためにはどのようなことが必要だと思いますか？
- ・その中でコーディネーターはどのような役割を果たしていく必要があると思われませんか？

引用文献

こども家庭庁(2024)「子育て世帯訪問支援事業実施要綱」

(https://www.cfa.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/a7fbe548-4e9c-46b9-aa56-3534df4fb315/2bd70f0c/20240125_policies_jidougyakutai_Revised-Child-Welfare-Act_16.pdf,2024.03.02).

厚生労働省(2013)「子ども虐待対応の手引き (平成 25 年 8 月 改正版)」

(https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/dv/dl/130823-01c.pdf, 2024.03.01).

厚生労働省(2020)「養育支援訪問事業の実施状況調査」

(<https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/12862028/www.mhlw.go.jp/content/11900000/000987744.pdf>,2024.03.01).

村田裕子(2021)「養育支援訪問事業の実践モデル化に必要な要素の探索的研究～民間団体による「育児・家事援助」に焦点を当てて～」日本社会事業大学修士論文(未公刊).

日本総合研究所(2023)「令和 4 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業新たな在宅支援体制の構築に向けた各種事業の運営基準の策定に関する調査研究報告書」

(https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/pdf/column/opinion/detail/202304_mhlwkodomo_report1.pdf,2024.03.01).

佐藤郁哉(2008)『質的データ分析法』新曜社.

子育て家庭に対する家庭訪問型子育て支援事業を行う事業者における
コーディネーターに対するヒアリング調査 調査報告書

■助成

公益財団法人日本財団

2023年度「子育て家庭に対する訪問型養育支援の強化」事業
(訪問型養育支援強化事業)

■調査実施者・執筆者

NPO 法人バディチーム 濱田壮摩 (理事)

NPO 法人バディチーム 村田裕子 (事務局・コーディネーター)

訪問型養育支援強化事業特別調査班 橋本潤子・稲津かおり・吉田春香

■発行年月

2024年3月

■発行者・問合せ先

NPO 法人バディチーム

住所：東京都新宿区下宮比町 2-28-830

電話：03-6457-5312

mail：honbu@buddy-team.com

web：https://buddy-team/