

## 平成 29 年度新宿区外部評価委員会第 2 部会 第 5 回会議概要

### <開催日>

平成 29 年 7 月 25 日 (火)

### <場所>

本庁舎地下 1 階 11 会議室

### <出席者>

外部評価委員 (5 名)

山本部長、小林委員、鶴巻委員、藤岡委員、鱒沢委員

事務局 (4 名)

行政管理課長、池田主査、杉山主任、原田主任

説明者 (3 名)

子ども家庭課長、子ども総合センター所長、児童相談・支援担当副参事

### 【部会長】

第5回外部評価委員会第2部会を開会します。外部評価の実施に当たり、お手元の次第のとおりヒアリングを実施します。

外部評価委員会は、テーマごとに委員会を三つの部会に分けており、この第2部会のテーマは「福祉、子育て、教育、くらし」です。

私は、外部評価委員会第2部会長の山本です。部会の委員は、小林委員、鶴巻委員、藤岡委員、鱒沢委員です。

本日は、五つの事業についてヒアリングを行うので、1事業につき、30分の想定でヒアリングを行います。

前半10分程度で事業や評価など内部評価シートの内容をご説明いただきます。

その後、残りの時間で各委員から質問を行います。

質問が終了しなかった場合などは、追加で文書による質問をさせていただく場合もあります。

それでは、計画事業18「ひとり親家庭の生活向上支援の充実」について、子ども家庭課長から説明をお願いします。

### 【子ども家庭課長】

子ども家庭課長です。よろしく申し上げます。

### <事業説明>

### 【委員】

まず、ひとり親家庭への支援として、相談を受けることなのか、ひとり親家庭を把握し、定

期的に訪問することで個別の支援をしていくのか、どういう支援が本質的に意味を持つと考えているのかお聞かせください。

また、相談会・講演会について、養育費等の養育支援をテーマとしたものはひとり親家庭に特化していると思うのですが、もう一つの子育てメッセにおける子育て講座は、ひとり親家庭の支援にどのようにつながっていくのでしょうか。

加えて、平成29年度、土日夜間に窓口を設けた回数というのが2回なのでしょうか。例えば、月に1回、第何日曜日に窓口を開設したりして、定期的に窓口を開設していれば、来月また来られますよとか、また来てくださいねというような関係構築ができると思います。開催回数が余りにも少ないのではないかというような印象を受けました。

#### 【子ども家庭課長】

まず、1点目の質問についてです。ひとり親世帯の相談については、区の窓口や電話でお受けするほか、個別に訪問をしています。そのほかに区につながっていない方が、相談に結びつくようなきっかけづくりとして生活支援講演会、相談会というものを新しく実施したということです。

また、児童扶養手当の届出などで窓口に来たときに、ほかに何か困り事はないですかなどと声掛けをしている状況です。色々なシーンで区からきっかけを作り、働き掛けや相談しやすいようにしています。

2点目、子育てメッセにおける講座が、ひとり親家庭のテーマではないというご質問です。

子育てメッセは、ひとり親家庭に限らず、たくさんの親子が来ます。子育てメッセにおける講座は子育てに不安がありませんかというテーマでしたので、様々な方が来てくださったかなというところでは、ひとり親家庭の対象ではないのではないかとわれれば、そういった評価もやむを得ないかなと考えています。

また、土日夜間の窓口開催の実績についてです。平成28年度については、相談ができる環境として日曜の日中と平日の夜間の2回実施しました。平成29年度は既に7月の日曜日の午前中にひとり親向けの講演会と相談交流会を実施しました。また、現況届のため窓口に来るということで、8月の第4日曜日にも予定しています。

継続的な支援として土日に窓口があいていることが必要ではないかという質問ですが、相談窓口で話をすることで一度パイプができると、日中に電話がきて、平日の相談の予約をしたりして個々に相談ができているので、今のところ、毎月第4日曜日の休日窓口開設で、他の課のように窓口を開設することは考えていません。

#### 【委員】

家庭相談などをはじめとした各種相談を区役所で常時やっていて、イベント的な相談会を2回実施したという認識でよろしいですか。

#### 【子ども家庭課長】

ひとり親家庭の相談員として母子父子自立支援員が、平日8時半から17時まで常時いて、相談に当たっています。それとは別に講演会・相談交流会を企画したということです。

### 【委員】

ひとり親家庭サポートガイドはとても分かりやすいと思いましたが、ひとり親家庭の中には、このサポートガイドを読んでも、理解できない方たちがいると思います。例えば、日本語が分からない外国籍の方にはどういった対応をしているのでしょうか。

また、新宿区ひとり親家庭等アンケート調査から、経済的なことに対して不安を抱えているひとり親家庭が多いということが分かりました。また、平成29年7月9日にマネー・ライフプラン講座と相談交流会が開催されましたがどれくらいの参加者がいたのでしょうか。

### 【子ども家庭課長】

まず、外国人の方などで少し理解が難しい方への支援です。日本語がしゃべれない、聞き取れない場合は、区役所本庁舎1階に外国人相談コーナーがありますので、そこで通訳等で間に立ってもらえる方に間に入ってもらうこともありますし、本人に合意を得られれば、友達に間に入ってもらうというような形でやらせていただいています。

また、マネー・ライフプランの交流会は11人の方から申込みがありまして、当日は9人の方が参加しました。欠席された一組が、外国籍の親と高校生の方で、親が自分ではなかなか子どもに伝え切れないので、直接、子どもに聞かせたいという思いで申込みしてくれたのですが、結局当日、ご都合が悪かったようで欠席されました。

参加者の子どもの年齢は様々だったのですが、今後、子どもが育つにつれどういうタイミングでどういうお金が掛かるのか、プランニングの仕方などについて、深く話し込まれていました。その後、グループ分けして交流も深めていただいたのですが、その中でも皆さん活発に話し合いをされていました。

### 【委員】

マネー・ライフプランの講座ですが、11人の申込みで9人が参加ということで、これは想定以上だったのでしょうか。感想をお聞かせください。

### 【子ども家庭課長】

平成28年度は3人でしたので実績は伸びたと思います。養育費はパートナーにもらえるかどうかの問題がありますが、マネープランは、どう組み立てていくかの話ですので、参加した親は子どもと向き合っている親御さんという印象で手応えは感じたところです。

### 【委員】

あまり経費が掛かっていないと思うのですが、経費は相談会や講演会の開催費用に充当しているのでしょうか。

### 【子ども家庭課長】

この事業に相談員の人件費は入っていません。このサポートガイドの印刷製本費と講演会の際の講師謝礼です。

### 【部会長】

相談のしづらさについては、委員からも挙げられていたと思います。ワンストップ化とか日曜日にも窓口を開けるというようなことで色々と工夫しているということの、説明がありまし

た。

アンケートの結果から、どこまで親身になって聞いてくれるか分からない、どこまで打ち解けて話せるのか分からないなど、職員の対応レベルの内容についての意見もありましたので、そこに対する取組が、内部評価の説明からはやや読み取りづらかったため、その点についても留意してほしいと思います。

計画事業18「ひとり親家庭の生活向上支援の充実」は以上とします。

引き続き、計画事業16「子どもから若者までの切れ目のない支援の充実」について、子ども家庭課長からご説明をよろしくお願いします。

<事業説明>

**【委員】**

事業を始めて10年以上たっているということで、今後、何にどのようにしてこ入れをしていく必要があるのか具体的に検討していますか。

**【子ども家庭課長】**

一度家に引きこもってしまった方を再び社会につなげることはかなり難しいと思っています。そのため、引きこもる手前でどう防止したらいいのかということ、それぞれの部署で行っている事業が引きこもり防止にどう関わるかを考えつつ、更に連携を深めながら対応しているところです。

**【委員】**

指標2「子ども総合センターにおける義務教育修了後の相談対応件数」は、80件を目標としていますが、15か所の相談窓口で80件を目指しているのでしょうか。

**【子ども総合センター所長】**

15か所の窓口での相談と様々な関係機関からの連絡を含めて80件です。平成27年度までの実績をもとに、専門の担当を置いていますので、対応する件数を増やした目標となります。

**【委員】**

新規に相談を受けているということで、親が多いのかそれとも子どもが多いのでしょうか。

また、義務教育修了後とは言いながら、相談されている方は義務教育が終わってから急に課題が出たのではなく、義務教育終了前から様々な課題を抱えている子どもではないかと思いますが、その傾向を教えてください。

さらに、15の窓口で相談されている相談者の傾向はどのようになっていますか。

**【児童相談・支援担当副参事】**

相談者の傾向として、義務教育修了前に既に課題があった子どもがほとんどで、保護者の方や子どもからの相談は少なく、教育委員会や近所の方、民生委員などから相談につないでもらうということが多いです。

また、15の相談窓口の内容です。若年者就労支援室「あんだんて」では、就労の内容ですし、子ども総合センターや子ども家庭支援センターでは、子どもに関する普通の相談内容以外にも、上京したいんだが、家賃の相場は幾らぐらいだとか、上京したときに新宿区の相談センターは

こういったところがあるのかなどのお問い合わせもあります。

**【部会長】**

支援の網の目を細かくしていくことが重要かと思いますが、そのために重点をどこに置くのか教えてください。

**【児童相談・支援担当副参事】**

義務教育中は、教育委員会から連絡があるのですが、高校生の年齢になって課題がでたとき、子ども総合センターでは情報が得づらい状況となります。現在、都の教育相談センター、少年センター、そして、平成28年度から発足した都の学校経営支援センターがあり、そこでは通学状況が良くないとか、退学したなどの子どもの情報を持っていますので、新宿区民に関する情報を教えてほしいという連携の仕組みを平成29年度から開始しています。まだ実績はないのですが、義務教育が終わった後も子ども総合センターが情報を把握できないような状態はなくしていこうということが網の目を細かくする取組の一つです。

**【委員】**

高校の中退者を把握できないように聞こえたのですが、新宿区内の高校に行っている子どもで、新宿区に住んでいる子どもたちの情報というのはどのように把握しているのですか。

**【児童相談・支援担当副参事】**

学校経営支援センターでは、退学者の把握をしていますので、そこから情報提供を受けています。

**【委員】**

そこから以外からはないのですか。

**【児童相談・支援担当副参事】**

そうです。現在も都立高校には、課題がある新宿区民の子どもがいれば連絡をするようお願いをしています。しかし、私立高校は、学校の方針もあり、連絡がつきにくいので、学校経営支援センター経由で連絡してもらっています。

**【委員】**

私立高校等の学校と連携が難しいというのは、私立学校側が連携の必要性を感じていないのではと誤ってしまいます。連携が取れないということは、私立学校が自分たちで何とか解決すれば平気という思いなのではないでしょうか。

**【児童相談・支援担当副参事】**

全ての私立学校が連携しないということではありません。個人情報等の問題が原因のひとつです。

**【委員】**

退学者の情報を共有して網の目を細かくするという意味で、私立学校に対して情報開示などの働き掛けはしていますか。

**【児童相談・支援担当副参事】**

私立学校の在学中であれば、子ども・若者サポートネットワークに入っただいて、個人

情報などを必要に応じて共有できるようにしています。あわせて、個別の検討会ができるよう  
にお願いにしています。

**【部会長】**

計画事業16「子どもから若者までの切れ目のない支援の充実」については以上とします。

引き続き、計画事業15「地域における子育て支援サービスの充実」について、子ども総合セ  
ンター所長から説明をお願いします。

**【子ども総合センター所長】**

子ども総合センター所長です。よろしくお願いします。

<事業説明>

**【部会長】**

ありがとうございました。委員から質問をお願いします。

**【委員】**

ショートステイの対象者は様々だと思いますが、各部署をまたいでどのように情報共有され  
ているのでしょうか。

また、児童相談所が平成33年度に開設ということで、子ども総合センターの役割というもの  
をいま一度整理して教えてほしいと思います。

**【児童相談・支援担当副参事】**

各部署をまたいで情報共有ができていくかですが、私たちは日ごろのケースワークの中で、  
学校や保健センターなどと連携をとっています。更に、四半期に一度関係者が集まる大きな会  
議を開催し、その中で現状と今後の支援方針を共有しています。

また、児童相談所と子ども総合センターの役割分担です。まず、児童虐待というところに焦  
点を当てると、児童虐待の相談の一義的な窓口が市区町村になっており、区での最初の窓口は  
一番初めは子ども総合センター、子ども家庭支援センターになっています。

児童相談所は措置権限がありますので、一時保護で施設に入所させることや家事審判など  
を行うことができます。それ以外のところでは、児童相談所で行っていることと大差はありませ  
ん。

**【委員】**

一時保護中は区では何もできないということが大きな違いですか。

**【児童相談・支援担当副参事】**

子どもに対してはそうなります。親に対しては都と一緒に支援などを行うこともありますし、  
任されるときもあります。

**【子ども総合センター所長】**

児童相談所は都道府県と政令指定都市に設置義務があります。そのほかは中核市のうち、政  
令で指定を受けた市だけしか設置できませんでした。現在、中核市で政令で指定を受けてい  
るのは2市しかないのですが、平成28年度法改正があって、特別区も政令で指定を受ければ児童  
相談所が設置できるようになりました。これまでは設置できなかったのですが、今設置を目指

しているという流れになります。

**【委員】**

内部評価シートの事業の方向性について、「統合」とした理由をお聞かせください。

**【子ども総合センター所長】**

子ども家庭支援センターの充実、ショートステイの拡充については、とりあえず達成できていると考えていますが、地域における子育て支援サービスの充実を計画的に進めていかなければいけないというところで、事業を統合し、推し進めていくということです。

**【委員】**

ショートステイのことについてお聞きしたいのですが、小学生は対象になっていないということで、今後、どのように考えているのでしょうか。

もう一点は小学校低学年のための学習支援教室を今後、子ども総合センターと子ども家庭支援センター4所の全てで実施するというのですが、内容について具体的に教えてください。

例えば、現在どの程度の人数の子どもが利用しているのか。それは申し込んだ上で登録して利用しているものなのか、教室の開催頻度、また、指導の担い手がどうなっているのかといったことについてお聞かせいただきたいと思います。

**【児童相談・支援担当副参事】**

要支援ショートステイに関しては、専門性が高い指導員がつかなくてはならないため、施設でのお預かりが前提になっています。区内で乳幼児の施設はありますが、小学生を対象とした施設はありませんので、そのことから小学生のショートステイの受け入れがないということになります。今後、小学生の受入先というのは必要になってくると思っています。

ただ、現状としては、受入先がないため、通常のショートステイ、トワイライトステイ、養育支援家庭訪問事業がありますので、そちらを活用しながら適切に対応していきたいと思っています。

それと、小学校低学年のための学習指導の内容ですが、まず、利用の登録をしてもらいます。

家庭の環境や、外国人の方でなかなか学校の勉強だけではついていけない、それによって自信をなくしてしまって、人との付き合い方も分からなくなってしまう子どもを対象にしています。そのため学習の成績を上げることや、居場所づくりなどという意味合いとは少し違います。自尊心を高めてもらうことが最大のテーマですので、内容としては、ほぼマンツーマン、想定しているのは2対1ぐらいの関わり合いの中で勉強してもらおうということで、学習というツールを通して人との関わり方や、それによって成績が上がれば自信にもつながるだろうといったことを目的としています。

頻度は週1回、1時間程度です。学校と同じ教材を区でも購入して、その学力に応じた段階からボランティアの方と一緒に勉強します。1年生から3年生に算数と国語を教えています。それ以外でも学習意欲がある子どもに対しては、他の教科も見ますし、4年生になった段階でもついていけないという子どもに関しても、本人と保護者のご希望がある場合、私たちのお勧めする範囲で通ってもらっています。

**【委員】**

学習支援の内容で、外国籍の子どもという話がありましたが、これらの子どもが大半をしめるということでしょうか。

**【児童相談・支援担当副参事】**

一例として出ただけですので、全員がそうということではありません。

**【部会長】**

計画事業15「地域における子育て支援サービスの充実」については以上とします。

引き続き、計画事業14「放課後の居場所の充実」について、子ども総合センター所長から説明をお願いします。

**【子ども総合センター所長】**

子ども総合センター所長です。よろしくお願いします。

<事業説明>

**【部会長】**

ありがとうございました。委員から質問をお願いします。

**【委員】**

事業経費が15億弱ということで、国や都の補助がないと事業が回らないのかなと感じました。今後も補助の拡充に努めるためには、アンケートの結果などの数字の裏づけがないと、国や都の補助は得られないと思うので、利用者アンケートの満足度90%という数字を更に上げるべく頑張ってもらいたいと思います。さらに、事業の方向性も「継続」にとどまらずに、一歩進めて拡充という方向性でもいいと考えたところですが、継続とした理由を、補助のあり方も含めて教えていただければと思います。

**【子ども総合センター所長】**

区立の学童クラブは全て業務委託していて、委託料を払って運営しています。質の高い保育をしてもらうために人件費については一定の水準を保つ必要があると思っています。それに対して、国や都の補助も内部評価シートの事業経費の特定財源欄に記載のとおりで幾らか来ている状況です。

民間学童クラブへの補助というものは、区立学童クラブではなくて、区内に3所ある民間学童クラブに対する補助のことでありまして、そちらについては、保育園などに比べると、国の補助率が低いので、もう少し補助率を上げてほしいという要望をしています。

事業の方向性の「継続」か「拡充」かということです。「継続」とさせていただいていますが、この間も受入数は増やしていますので、その方向を継続していくということで、「ひろばプラス」については必要に応じて拡充していくということも検討しています。

**【部会長】**

学童クラブの定員を超えて受け入れている状況ということですが、どれくらい超えているのでしょうか。

**【子ども総合センター所長】**

区立学童クラブ総定員数1,365人に対して、今年4月1日の登録児童数の合計が1,555人となっています。学童クラブの定員についての考え方ですが、国の基準で1人あたりおおむね1.65平米の専有面積は必要とされておりそれに合わせて定員を定めていますので、その面積を確保できるようにしていきたいと思っています。

#### 【委員】

就労している保護者が極めて多くなってきているということを実感しています。増大し多様化する小学生の放課後の居場所ニーズ、その多様化をどう捉えているのでしょうか。

また、利用者アンケートは、委託している区の学童クラブの全てで調査をしており、それぞれの学童クラブで運営母体が違うと思いますが、その中でばらつきがあつたりするのでしょうか。外部に委託しているので利用者アンケートの結果だけにとらわれなくて、第三者評価のようなものをしっかりと行って課題を把握し改善につなげていくということも必要だと思いますがどうお考えでしょうか。

#### 【子ども総合センター所長】

まず、多様化するニーズというところですが、保護者の働き方の多様化はあるかと思います。また、子どもの放課後の過ごし方の考え方も多様化していると思います。習い事も多様化しているというような状況でありまして、夜遅くの塾の送迎の要望などもあります。保育時間にしても、今は午後7時までですが、本当は午後8時、9時までやってもらいたいとか、様々なニーズがあります。それらのニーズに対して区としてどこまでやるのかというところは精査していきたいと思います。

また、アンケート結果のばらつきということですが、区立学童クラブは27か所あり、総平均で満足度が95%ということですが、例えば、満足度だけの項目を取り上げて、「満足・おおむね満足」という回答が100%というところもあります。平均を下回る学童クラブもありますが、全体として高水準な結果は得られていると思っています。

第三者評価ですが、指定管理者制度を導入していない学童クラブは、地域関係者や利用者代表が入っている評価委員会で、一定の評価を得た事業者が次の年に更新でき、最大5年まで更新できるということになっています。指定管理者制度を導入している児童館は、事業者が自己評価をした後、区で評価します。また、指定管理の最終年度は、外部委員も入れて評価をしますので、アンケートだけということはありません。

#### 【部会長】

内部評価やヒアリングでの説明から質に対する意識というのは相当高くお持ちだなと感じました。その上で質の確保の向上のため、研修等も実施していて、職員の参加促進を図っているという説明がありましたが、この研修への参加状況はどのようになっていますか。

#### 【子ども総合センター所長】

まず、基本的には社員の教育ですので、各事業者でやってもらうことが基本です。事業所を選定する際に公開プロポーザルということで、人材育成の計画も含めて提案してもらっていますし、しっかりとした計画を持って人材育成に取り組んでいる事業者が採用されているという

状況があります。

しかし、区全体で統一性を持たせることは必要ですので、区職員が受ける区の研修に委託学童クラブの職員も参加することを奨励しています。様々な研修で、各事業者から多くの職員に満遍なく応募してもらっているという状況です。

**【部会長】**

計画事業14「放課後の居場所の充実」については以上とします。

引き続き、計画事業17「発達に心配のある児童への支援の充実」について、子ども総合センター所長から説明をお願いします。

**【子ども総合センター所長】**

子ども総合センター所長です。よろしくお願いします。

<事業説明>

**【部会長】**

内部評価シートの28年度の主な実施内容等の欄に療育の活動グループと記載がありますが、このグループはどんな機能をもっている、どのような活動をしているのかを説明してください。

**【子ども総合センター所長】**

療育グループと言っているものは、通所バスを使って定期的に通ってくる児童のグループを指してしまっていて、親子で週1日から週2日通ってくるグループがあります。また、1年程度、親子通所を経験した上で、児童が単独に通ってくるグループがあります。単独に通ってくるグループについては、保育年齢で言うと年中組、年長組の児童は基本的に週5日通っていただいて、年少組の児童は週3日という形になっていて、そういった定期的に通ってくるグループが5グループあるということです。これ以外に個別の指導であるとか、あと、就園児グループとあって、保育園や幼稚園に通っていながら、月に何回か療育に来るといったグループもあります。通所バスを使って定期的に通ってくるグループを4グループから5グループに増やしたということです。

**【委員】**

目標の達成状況を見て気になるのは、指標3「ペアレントメンターの相談件数」の達成度が1割弱という実績です。相談件数が12件ということは、同じ方が何回か相談に行っているとも考えられるので、何人ぐらいの方が相談に来たのか教えてください。

また、今後、出張相談会を予定しているということですが、なぜ発達障害だけが対象なのでしょう。知的障害、肢体不自由者や重度心身障害者など様々な悩みを抱えている保護者もいる中で、なぜ発達障害だけだったのかに疑問を感じましたので教えてください。

**【子ども総合センター所長】**

まず、ペアレントメンターの相談の実人数は何人なのかというご質問ですが、10人程度の方の相談があったと認識しています。

先輩保護者との相談会がペアレントメンター事業ですが、区の相談も引き続き行っていますので、区の相談以外の事業としての周知が足りておらず、効果の期待、相談して心が楽になる

と実際に思ってもらえるところまで至っていないかなと感じています。そこで、そんなに構えないで気軽に来てくださいということをお伝えすることも含めて出張相談を考えています。なぜ対象が発達障害になっているのかということです。そもそもペアレントメンターというのが「発達障害児を育てた経験のある保護者」ということになっているためです。

**【委員】**

健全児を育てた親には理解できないような発達を抱えている子どもへの対応が求められているということで、経験のある方に相談できることは、心強いことなのではないかと感じています。知的障害、肢体不自由など様々な障害を抱えている保護者の方にも自分の思いを伝えられる機会を作っていただきたいと思いました。

**【委員】**

ペアレントメンターについて、平成28年度に開始したもので、初年度の実績が上がっていなかったのは仕方がないと思いますが、平成29年度の進捗状況は平成28年度の12件よりも上回っているのでしょうか。

また、ペアレントメンターの達成度が低い中で「計画どおり」とした理由を教えてください。

**【子ども総合センター所長】**

ペアレントメンターの現在までの3カ月の状況ですが、個別相談については、やはり毎回1回1人程度で推移しています。しかし出張のお話し会では、就園児グループだけでも20人の保護者の方に参加していただいて、お話を聞いてもらったりしているので、平成29年度については、そういうものも含めて目標値に近づけていきたいと考えています。

総合評価については、ペアレントメンターだけの評価ではなく発達支援全体の取組としての評価とご理解いただければと思います。

**【部会長】**

計画事業17「発達に心配のある児童への支援の充実」については以上とします。

本日はこれで終了します。お疲れ様でした。

<閉会>