

岡崎市議会議長 様

支出番号

会派名 民政クラブ

代表者名 柴田敏光

下記のとおり、政務活動を実施したので報告します。

政 務 活 動 報 告 書

令和 8 年 3 月 5 日提出

活動年月日	令和 8年 2月 2日 (月) ~ 2月 4日 (水)		
氏名	柴田敏光・加藤嘉哉・原紀彦・白井正樹		
用務先 及び 内 容	1 2月 2日	用務先	福岡県福岡市
		内 容	行政DXの取り組みについて
	2 2月 3日	用務先	沖縄県糸満市
		内 容	糸満市議会ハラスメント防止条例について
	3 2月 4日	用務先	沖縄県那覇市社会福祉協議会
		内 容	ファミリー・サポート・センターについて
	4 月 日	用務先	
		内 容	
備 考			

視 察 者	柴田敏光、加藤嘉哉、原紀彦、白井正樹
視 察 日 時	令和 8 年 2 月 2 日(月) 13 時 30 分～15 時 00 分
視 察 先 ・ 概 要	福岡県福岡市（R7.9.1 現在）【人口】1,669,707 人 【面積】343.47km² 福岡市（県庁所在地）は、地方中核都市を担う九州地方最大の人口を有する政令指定都市である。人口減少社会への対応や行政サービスの高度化を見据え、全国に先駆けて行政 DX の推進に取り組んでいる自治体である。
視 察 内 容	行政 DX の取り組みについて
選 定 理 由（目的）	福岡市は令和 2 年 1 1 月に総務企画局内に DX 戦略課を創設。市の職員と民間人材の DX デザイナーによる官民連携のプロジェクトチームを結成し、全庁横断的な体制のもと、「ノンストップ行政」の実現を掲げ、行政手続きのオンライン化、UI／UX の改善、リモート窓口の導入、アナログ規制の見直しなど総合的な推進を図っている。
岡崎市の現状と課題	岡崎市の「おかざきDXビジョン」は、国・県計画との整合性を保ちながら行政サービスのデジタル化を戦略的に推進するための基本方針として位置づけられている。市民手続きのオンライン化や内部業務の効率化、クラウド等技術基盤の整備といった取組は進展している。 一方で、来庁不要やオンライン完結を原則とするなど、全体方針の体系化と実装の一体化や、利用率や業務削減効果指標が見えにくい点などが課題として挙げられる。
視察概要	【DX 推進の背景】 ■人口減少社会の到来 少子高齢化、生産年齢人口の減少 ■デジタル技術の飛躍的な発展 AI やメタバースなどの技術の発展・活用 ■新型コロナコロナウイルス感染症の発生 社会、行政サービスのデジタル化の遅れが明らかに 非接触サービス等のニーズをふまえた、新しい生活様式の実践 【DX 推進の目標】 ■区役所等の窓口に行かなくても手続きが完結する 「ノンストップ行政」の実現へ ■デジタルで解決できることはデジタルに任せ、市役所の人的資源は福祉など 「人のぬくもり」が必要な分野に再配置できるように ■ユーザーインターフェースの改善などにより、高齢者を含め誰もが支障なく利用できる「市民目線の DX」へ 【民間専門人材との連携】 ■福岡市の DX を強力に推進していただくために 3 名のデザイナーを設置 専門的、技術的知見に基づき「誰もが使いやすく分かり易いユーザーインターフェース」などをアドバイス

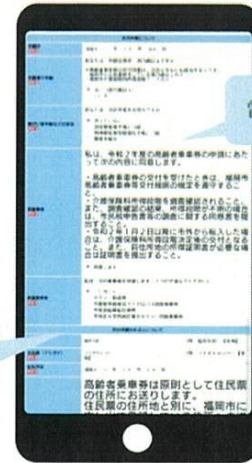
【行政手続きのオンライン化】

旧 電子申請システムの課題

- ・電子申請システム(H22年度)の導入から10年超が経過。スマートフォンが普及し、民間サービスも進化するなど大きく変化。
- ・オンライン化を推進していく上で、ユーザーインターフェースの改善や機能の追加などに早急に対応する必要。

PC画面からの申請が前提で、スマホで見づらい

電子決済に対応できない



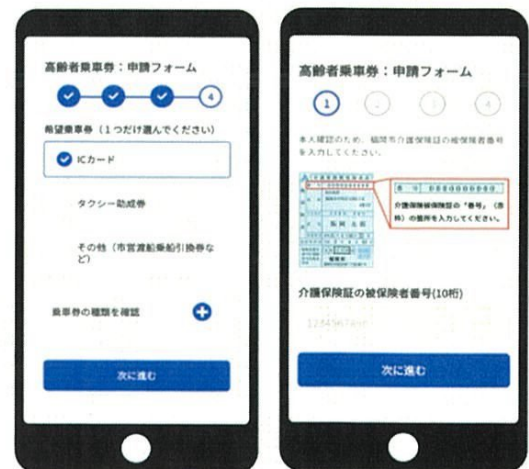
DXの取組みの第1弾として、

令和3年4月から

新しい電子申請システムの運用を開始

マイナンバーカードによる本人確認可能！

**キャッシュレス決済
対応！**



※株式会社グラファアの「スマート申請」を利用

【事例】

1. 住民票の写し・税務証明書の交付申請

住民票の写しや税務証明書等を**オンラインで申請**できるサービス

マイナンバーカードによる本人確認と手数料の支払い（クレジットカード決済）後、申請を完了すると、証明書等が自宅等へ郵送される。

2. 高齢者乗車券の申請

70歳以上の市民を対象に、交通費の一部を助成する事業で、従来は例年9月に区役所等で申請を窓口受付しているが、**オンライン画面を1ページに表示する内容をシンプルにし、ボタンを大きくするなどの工夫**を実施。

3. 申請結果通知のデジタル化の取組み

結果通知や証明書等を**オンラインで通知**できるサービスを令和6年度に消防局で実証開始。

○修了証（結果通知）のデジタル化～イメージ～

【電子データ（PDF）】

【従来のプラスチックカード】

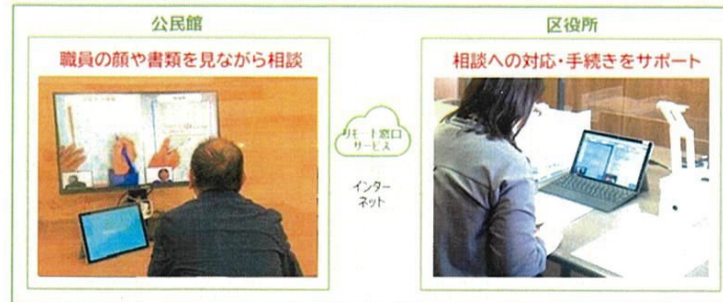
第 112231号
修 了 証
氏 名 福岡 太郎
3年11月 平成11年11月1日
本庁では、消防局の業務の効率化を図るため、申請結果の通知をデジタル化し、
より迅速に通知いたします。
令和11年11月1日
福岡市消防局



【リモート窓口】

区役所から遠い離島に住んでいるまたは、オンライン申請は不安・スマホ操作が苦手などのかたへ支援を実施。

公民館と区役所窓口をビデオ通話でつなぐ



簡単操作で職員を呼び出せる
職員の顔や書類を見ながら気軽に相談できる

【アナログ規制の見直し】

令和5年1月 福岡市ホームページ上に「デジタル改善目安箱」を開設→市民が不便に感じている市の**アナログ的な手続きについての情報**を募集。

市民からいただいた情報のうち、**65件の見直しを決定**

事例01

データやり取りのための来庁を不要に



工事の設計の際に、既存図面のデータがほしいが、**毎度市役所にCD-ROMを取りに来る**と言われる。

▶▶ 今後は電子メール等を用いて
図面データを提供するように見直し。

事例02

保育所入所申請をオンライン化



保育所の申込手続きが紙ベース。
紙の申込書を記入し、入園希望が年度途中の場合は区役所まで、年度初めの場合は第一希望の園まで**持参しなければならない**。ウェブで入力できるようにしてほしい。

▶▶ 令和5年10月より、保育所の入所申込手続きをオンライン化。

事例03

手数料の支払いをもっと便利に



保育料や水道料金等の支払について、**キャッシュレス決済も可能にしてほしい**。
銀行や郵便窓口利用時間に行くのは難しい。

▶▶ 令和5年度のキャッシュレス決済導入に向けて準備中。

条例等に明文化されていないアナログ的な手続きや運用を
市民目線で改善！



【Q & A (主なものを抜粋)】

Q DXデザイナーからどのようなアドバイスをいただいているのか？

A それぞれ得意分野について都度アドバイスをいただいている。認証の工夫とか、駐車場の満空システムを導入する際の市民が直感でわかるような工夫など。

Q DXをどのような指標で評価しているか？

A 申請が直接窓口からどれだけオンライン化されたか。市民に利便性を感じていただいているか。などの観点から評価を行っている。

Q RPAは誰が作成しているのか？

A 専用の会計年度職員が自動化のシナリオを考えて作成している。

Q 形骸化させない工夫は何か？

A トップ層による熱量の継続としっかりとしたマネジメントの実施。

本 市 へ の 反 映
(意見・課題など)

【柴田敏光】

福岡市の DX 推進について、現状を確認した。福岡市は市全体で取り組まれていることから、各課単位で行うのではなく全体で取り組んでいくべきであると感じた。本市は令和 8 年 7 月 1 日から窓口業務が 9 時から 16 時に変更となるが、市民サービスの低下となることはならない。市民サービスを向上させるためにも DX の推進を進めていかなければならない。

ノンストップ行政を実現していくよう取り組んでいかなければならない。本市も申請、通知に関しては進められているが、担当課の横との調整はまだ改善段階であると思われる。家族のお悔やみに関しての手続きは、スムーズに行う事が困難である。ノンストップで行えるように DX の推進に期待をする。

DX が推進されることは、人口減少社会となることから行う事であり、職員を削減するものではないことだけは、認識しなければならない。

【加藤嘉哉】

福岡市が取り組んでいる DX 推進については、全庁的に DX を業務改革として位置づけることにより、縦割りにならず並行しての取り組みの為、各部局が改革を推進できている。現在も取り組みは推進しており行政サービスの更なる充実が図られている。本市においても福祉関係の一部でワンストップサービスを進めてはいるがまだまだ DX の推進は進んでいない為、福岡市のような先進的に取り組みを進めている自治体を参考に、今後も引き続き DX の推進を図る必要がある。

【原紀彦】

福岡市の DX 推進は、デジタル技術の導入そのものではなく、DX を業務改革として位置付け、全庁的に実装している点にある。行政手続のオンライン化にあたり、既存業務を前提にシステムを追加するのではなく、業務フローを見直した上でデジタル化を行い、申請から決済、通知までを一体としたオンライン完結を明確な目標としている。

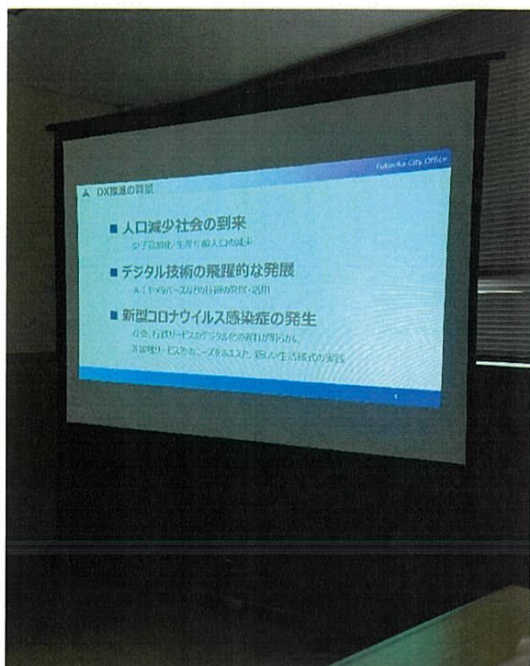
また、DX 推進部門が各局と並走し、業務設計段階から関与することで、縦割りを超えた改革を進めている点も特徴である。さらに、導入後も改善を重ねる仕組みを構築している。加えて、デジタルデバインド対策を前提に、対面支援とオンライン化を組み合わせることで、誰も取り残さない DX を実現している点は、岡崎市が今後の DX 推進において大いに参考とすべきである。

【白井正樹】

市民向けのサービスで DX を活用し、区役所から遠方の地域(離島など)でリモート窓口を開設している。そのリモート窓口の利用促進にあたり、その地域での説明会を開催しているとの事です。説明会は公民館などで行われる地域の会合の際に時間を設け、説明や体験をしていただき普及を図っているとの事です。

将来を見据えた時に、本市にもリモート窓口は必要と考えます。その際には、福岡市のような丁寧な説明会の開催を要望します。また、DX の普及は、その便利さを体験していただき、その良さが井戸端会議などで広まっていく。そんな流れが利用の促進が進む(拡散)するカギの一つだと思います。ご検討をお願いいたします。

【視察の様子】



視 察 者	柴田敏光、加藤嘉哉、原紀彦、白井正樹
視 察 日 時	令和 8 年 2 月 3 日(火) 10 時 00 分～11 時 30 分
視 察 先 ・ 概 要	〇 沖縄県糸満市 【人口】61,898 人（2025 年 3 月 31 日推計）、【面積】46.60 km²、【世帯数】28,754 世帯 糸満市は、沖縄本島の最南端に位置し、那覇から南へ 12 km のところにあり美しいサンゴ礁の海と砂浜のある海岸線は摩文仁の丘へとつなぎ、北は豊見城市、東を八重瀬町に接し、西と南はそれぞれ東シナ海と太平洋に面している。昭和 46 年 12 月に市制施行し、商工、農漁業等の半都市形態を形成し、人口の増加とともに発展した。昭和 59 年には、約 267 ヘクタールの広大な第 4 次埋立事業が竣功し、工業・商業・住宅・公共施設等の配置により、本島南部の中核都市として新しいまちづくりが進められた。平成 14 年 3 月に市庁舎建設を終え、今後は住宅地造成などの新たな都市基盤の整備が進められている。平成 24 年には国道 331 号糸満道路が開通し、那覇港・那覇空港等の物流拠点や平和祈念公園等の観光施設へのアクセス性が向上し、今後の地域振興への期待がされている。
視 察 内 容	糸満市議会ハラスメント防止条例について
選 定 理 由（目的）	岡崎市議会では今年、ハラスメント対策調査検討特別委員会を立ち上げた。昨今、あらゆるハラスメントが社会問題となっている中において、本市においても本腰を入れてハラスメント対策に取り組む必要があると考える。糸満市議会において、令和 5 年 9 月の委員会中に市議会議員による市職員に対するパワーハラスメントがあり、その後実態調査等を行った上で令和 7 年 9 月にハラスメント防止条例が制定された。実際に条例を制定された視察先の取り組みの経緯や背景を知ること、今後の本市のハラスメント対策について参考になることから選定した。
岡 崎 市 の 現 状 と 課 題	本市の市役所職員についても、窓口で市民の方からきつい言葉や大声で恫喝されるなどの事例が多少なりとも発生している。現在、条例等はなくそのような事例に対する具体的な対策もないことから市としてもハラスメント対策に早急に取り組む必要を感じる。また、全国ニュースにおいて知事や市長、議員によるパワハラの問題は度々報じられており、我々議員も襟を正す意味においてもハラスメントに対する見識をしっかりと持つ必要がある。いずれにせよ、現時点では具体的なハラスメント対策がないことが課題と考える。
視察概要	★糸満市議会ハラスメント防止条例 ・ 条例制定の経緯 令和 5 年 9 月に糸満市議会の委員会中に議員から市職員に対するパワーハラスメント行為（叱責等）があり、その影響で委員会質疑が持ち越しされる事案が発生。令和 5 年 12 月に市長から議長に対し、全職員に対するハラスメントアンケート調査依頼があり、アンケート調査を実施。令和 6 年 1 月に議員・事務局職員向け研修を実施。市長が令和 6 年 2 月に糸満市ハラスメント事案に関する第三者委員会設置要領を制定。令和 6 年 6 月に市長から議長にハラスメント調査結果報告書の提供。令和 6 年 7 月・8 月にかけて議会運営委員会にて今後の方針を協議→9 月に議会改革調査特別委員会の設置を決定付議事件の一つとして、議会ハラスメント防止条例の制定を協議 令和 7 年 9 月・糸満市議会ハラスメント防止条例の制定→令和 7 年 11 月に改選があっ
視察風景	



金城副議長
関屋市議
議会義務局・玉城副
主査

た為、条例の施行規定については、改選後（令和 7 年 11 月以降）に議論とする

★ハラスメント防止条例の内容

- ・市議会議員と職員との間又は議員間におけるハラスメントを根絶すること
- ・未然に防止することについて必要な事項を定め、議員及び職員が相互に信頼し、人権を尊重することで、それぞれの能力を発揮することができる良好な職場環境を確立すること

- ・条例を制定することで、市民から信頼される品格ある議会の実現に資すること
- ・条例を制定することで、ハラスメントを抑制することが最大の目的

★ハラスメント防止条例の特徴

- ・議員から職員に対するハラスメント防止に加え、議員間並びに職員から議員へのハラスメント防止
- ・苦情相談窓口を見識ある外部の専門機関へ委託することで、相談しやすい環境をつくっていくこと

- ・ハラスメントを行った議員が、議長等からの指導等必要な措置に応じない場合は、議員氏名の公表等実施

- ・本条例の運用等を調整するため、施行月日を令和 8 年 4 月 1 日

★条例制定において苦労した点

- ・苦情相談窓口の設置等に関する委員間の調整
- ・全体的な業務フロー等調整
- ・苦情相談窓口や審議会委員報酬の予算措置を伴う条例となった為、市当局との調整
- ・本条例の運用等の施行月日の調整

★今後の方向性

- ・運用規程等の協議、作成
- ・窓口相談業務等委託業者の決定
- ・委託業者との連携調整
- ・事例が発生した際の市当局との協議方法の調整
- ・苦情処理委員会の委員の選定

★主な質問

Q 苦情相談窓口業務の委託業者について、どのような業者なのか。

A 県外にある業者で、ハラスメント対策に対して実績があり相談専用ダイヤルを設けて、相談を受け付ける。

Q 現在、議員によるハラスメント事例は起きていないのか。

A 現在は、全くおきていない。議会の雰囲気もよくなっている。

Q ハラスメントアンケート調査の結果はどのようなものであったか。

A ハラスメントを受けた、感じたと回答したのが 182 名。そのうち議員からハラスメントを受けたと回答したのが 14 名。

Q ハラスメント防止条例制定にあたり、参考にした自治体はあるのか。

A 沖縄県那覇市・浦添市、兵庫県三田市を参考とした。

Q 条例施行は令和 8 年 4 月 1 日であるが、条例制定に向けて様々な取り組みを進めてきた中で、議会や議員、職員に何か変化はあるか。

A ハラスメントアンケートを実施したことにより、議員、職員ともにその内容等を認識

	し、ハラスメントに対する意識が高まったと実感している。条例施行の4月以降についても、前提としてハラスメントを未然に防止するという考え方を基本に運用をしていく。
本 市 へ の 反 映 (意見・課題など)	【柴田敏光】 糸満市議会ハラスメント防止条例について、視察を行った。 議会として、議会ヒアリング、一般質問で時間制限無しのハラスメント行為を行っている。また、職員に対して誹謗中傷と受けとれる発言をすることで、職員が業務につけない状況が出たことから条例制定が行われている。職員へのアンケートの実施、苦情相談窓口を予算計上して専門機関に設置などを行うとのことである。議員と市職員は、市全体の様々な協議を行い執行するという関係の中での、ハラスメント行為によって議員の主張を押し通すことはあってはならないことである。本市もハラスメント対策調査検討特別委員会を立ち上げたので、議員からのハラスメントも対策調査を糸満市で行われる条例も参考として行う事も必要と考える。 【加藤嘉哉】 市議会議員の市職員に対するパワーハラスメントがきっかけとなり、市長から全職員に対するハラスメント調査依頼が議長に出されアンケートを実施。第三者委員会も設置してハラスメント事案の調査。それを元に、大前提としてハラスメントは未然に防止することであり、それについての必要な事項を定め、議員及び職員が相互に信頼し、人権を尊重することでそれぞれの能力を発揮することが出来る良好な職場環境を確立することで条例制定を行った。糸満市においては、議会におけるハラスメント対策として条例制定を行ったが、本市においては、市職員が安心して働ける環境を作ることに、議会（議員）としても当然ハラスメントに対する意識付けが必要であることから設置するハラスメント対策検討特別委員会においてあらゆるハラスメントについての対策を検討していく。 【原紀彦】 糸満市議会のハラスメント防止条例は、議会自らが規律を定め、議員と職員双方の尊厳を守ろうとする姿勢を明確に示した点において、高く評価できる。一方、議会には行政監視や政策提言という本来の役割があり、厳しい質疑や指摘が萎縮することがあってはならない。重要なのは、ハラスメントの防止と正当な議会活動の確保との線引きを明確にし、運用面で適切なバランスを図ることである。岡崎市議会としても、健全な緊張関係を前提に、議会の自律性と成熟につながる制度設計が重要であると考えます。 【白井正樹】 まず大前提がこのハラスメント防止条例は未然防止であること。また条例の作成にあたり、過去の出来事については不問とすることを議員、職員と同意している。この過去の出来事を不問とすることは、全員で前向きに事を進めて行こうといった思考を感じました。また、ハラスメント防止条例を定めたことにより、ハラスメントを起こしてはいけないといった雰囲気は庁舎内(特に議員と職員間)に築けたと感じました。 本市もハラスメントを起こしてはいけないといった雰囲気を作る、その雰囲気を高める取り組みが必要だと思います。例えば、定期的(1年に1回など)に議員、職員向けにハラスメント防止教育の開催などを提案します。

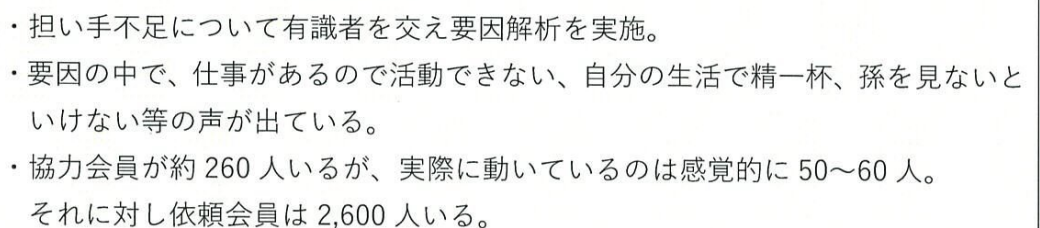
視 察 者	柴田敏光、加藤嘉哉、原紀彦、白井正樹																																															
視 察 日 時	令和 8 年 2 月 4 日(水) 10 時 00 分～11 時 3 0 分																																															
視 察 先 ・ 概 要	沖縄県那覇市社会福祉協議会 那覇市は、沖縄県の本島南部に位置し沖縄県の県庁所在地及び、人口が最多の市であり、中核市、中枢中核市に指定されている。 【人口】312,352 人(令和 7 年 12 月) 【面積】41.42m ²																																															
視 察 内 容	那覇市ファミリーサポートセンターについて																																															
選 定 理 由（目的）	子どもの貧困率で、全国平均 10%、本市 14%、那覇市 30%とあり、本市は全国平均を上回っている状況。また那覇市はさらに上回っている。子どもの貧困への対応の一つとして、子育ての支援があり、その支援の中にファミリーサポートセンターがあります。本市でもその事業を行っているが、那覇市での取り組みを視察し、本市の事業への参考にしていきたい。																																															
岡崎市の現状と課題	本市のファミリーサポートは、その事業が市民への認知が低い事や、協力会員を増やしたいといった課題がある。																																															
視察概要	 那覇市のファミリーサポートセンター事業は、平成 1 8 年より社会福祉協議会へ委託し活動されている。年々利用者も増えている中、協力会員の担い確保といった課題もあるが、講習会の開催などで対応している。またニーズが増えているので事業の拡充をさせないといけないとの思いを持っており、那覇市と一緒に取り組んでいる。 社会福祉協議会としては、子どもから高齢者まで幅広く活動している。 (1)那覇市のファミリーサポートセンターの取り組み 1 那覇市ファミサポの会員数・活動件数推移 <table><thead><tr><th>年度</th><th>会員数 (合計)</th><th>協力会員数</th><th>活動件数</th><th>備考</th></tr></thead><tbody><tr><td>平成18年</td><td>1,020人</td><td>66人</td><td>7,205件</td><td>ファミサポ事業社協受託</td></tr><tr><td>平成26年</td><td>2,507人</td><td>496人</td><td>10,230件</td><td>活動10周年</td></tr><tr><td>平成30年</td><td>2,887人</td><td>466人</td><td>8,405件</td><td></td></tr><tr><td>令和元年</td><td>2,632人</td><td>267人</td><td>7,002件</td><td></td></tr><tr><td>令和2年</td><td>2,921人</td><td>261人</td><td>5,401件</td><td rowspan="4">コロナ影響下</td></tr><tr><td>令和3年</td><td>2,869人</td><td>265人</td><td>4,310件</td></tr><tr><td>令和4年</td><td>2,952人</td><td>284人</td><td>4,506件</td></tr><tr><td>令和5年</td><td>2,866人</td><td>291人</td><td>4,992件</td></tr><tr><td>令和6年</td><td>2,958人</td><td>291人</td><td>4,443件</td><td></td></tr></tbody></table> 2 事業開始からの変遷 □平成14年2月 那覇市で保育サービス講習会開始(22名修了) □平成15年2月 那覇市ファミリー・サポート・センター開設 □平成18年4月 那覇市社協受託 □平成24年4月 病児・緊急対応強化事業開始 □平成 ひとり親家庭等利用支援事業開始 ※ひとり親等サポート券の発行 □令和4年4月 地域子育て支援拠点等との連携事業開始 ※市内児童館でのサポートを行う。 ・ 那覇市子ども未来課から事業を受託している。 ・ 那覇市内には 11 の児童館があり、お預かりする場所を児童館としている。 →協力会員、依頼会員の自宅で活動がやりにくくなってきている。その対応として児童館などの公共の施設を活用している。徐々に増えてくると予測している。 3 那覇市ファミサポ(アドバイザー等体制) センター長(高野) 主査 (千葉 昭彦) アドバイザーA(常勤) アドバイザーB(常勤) アドバイザーC(常勤) アドバイザーD<欠員> ※令和4年以前は、この事業を2階の地域福祉課や在宅福祉課で管轄していたが、高野が1階に異動になった際に子育て支援関係をもとめた。 ・ 今年度アドバイザーが欠員している。募集しても集まらない。給料面で課題がある	年度	会員数 (合計)	協力会員数	活動件数	備考	平成18年	1,020人	66人	7,205件	ファミサポ事業社協受託	平成26年	2,507人	496人	10,230件	活動10周年	平成30年	2,887人	466人	8,405件		令和元年	2,632人	267人	7,002件		令和2年	2,921人	261人	5,401件	コロナ影響下	令和3年	2,869人	265人	4,310件	令和4年	2,952人	284人	4,506件	令和5年	2,866人	291人	4,992件	令和6年	2,958人	291人	4,443件	
年度	会員数 (合計)	協力会員数	活動件数	備考																																												
平成18年	1,020人	66人	7,205件	ファミサポ事業社協受託																																												
平成26年	2,507人	496人	10,230件	活動10周年																																												
平成30年	2,887人	466人	8,405件																																													
令和元年	2,632人	267人	7,002件																																													
令和2年	2,921人	261人	5,401件	コロナ影響下																																												
令和3年	2,869人	265人	4,310件																																													
令和4年	2,952人	284人	4,506件																																													
令和5年	2,866人	291人	4,992件																																													
令和6年	2,958人	291人	4,443件																																													

- ・令和4年に子育て支援に関する事業を1Fのフロアーに集約した。その結果、気になる母親が訪問された際に、その場で声掛けし担当を紹介し対応するといったケースがあった。(好事例)
- ・この地域は自衛隊の方が多い。自衛隊の方々は転勤が多いので、子育てを近隣に住まわれている方でお手伝いしてくれる方がいない。(地域課題と思っている。)

5 沖縄式地域円卓会議で那覇市ファミサポの課題も協議



6 担い手不足の要因

[illegible]

- ・依頼会員、協力会員に料金改定についてのアンケートを実施。そのアンケートの

結果からは、料金改定(値上げ)については肯定的な声が多かった。

(ベビーシッターに比べたら安い、今まで申し訳なかった等の声)

値上げの実施についてはある程度の期間を取り広報などで周知を図った。

- ・最近のお母さんは、コーディネートを行う際に電話でのやり取りが苦手の傾向が見られる。現在、協力会員には LINE を使っている。依頼会員には SMS(Cメール)を使っている。将来的には、LINE でやり取りができるようにしたい。

8 担い手不足の対応

➤ アドバイザーは日々のコーディネートで根本的な人員不足について思考停止になりがち…。

- ・ニーズがある⇒足りない⇒対応できる人を探す

…このアプローチだと条件に合う人しか残らず、担い手が固定化・高度化しやすい。

…「あの人にしか頼めない(⇒声がかからない存在の発生)」

➤ ちなみに…毎年2回行う保育サービス講習会では限られた応募者がいない(令和7年7月6人修了／令和8年2月6人受講予定)

…ではどうするか？

9 担い手不足の対応2

➤ 新たな社会資源との連携・関係づくり

那覇市の場合、69か所ある子ども食堂や那覇市が推進する小学校区まちづくり協議会(16か所)などにつながることで相互扶助、お互い様の関係づくり、ファミサポの担い手育成のきっかけにできないか。



- ・協力会員で一回も活動していない方もいる。その方に確認したら、「アドバイザーから呼ばれない」との事。アドバイザーも人を預かるので、一度も会ったことのない方にお願いするとなると、なかなか勇気がいる。1回でも行ったことのある方や、人柄が分かる人といった方にお願いをするといった傾向がある。
- ・那覇市の特徴として、ひとり親が多いことが地域の課題。ファミリーサポートの登録をされていて、母子寡婦福祉会の日常生活支援も同時に使っている方もいる。母子寡婦福祉会のサポートを使い切ったら、ファミリーサポートセンターにお願いに来られるケースがある。
- ・来年の7月の講習では、母子寡婦福祉会の日常生活支援の講習をファミリサポートセンターの講習を合わせて実施したいと考えている。一緒に行くことで担い手不足への対応が取れないかと考えている。
- ・ファミリーサポートセンターと今までつながっていなかった事業とのつながりを持ち、担い手不足への対応を図りたい。例えば子ども食堂と連携し、子ども食堂に集まるお子さんの保護者に講習会への参加を呼び掛けてみる。

那覇市の16の小学校で行われているまちづくり協議会でも声掛けをし、ファミリーサポートの活動をやってみようといった方を増やしたい。

そのためには外部の団体とつながりアウトリーチできる人材がいらないのが課題でもある。

10 沖縄県ファミリーサポートセンター連絡協議会

沖縄県にしかない、県内23センターを中心に横繋ぎの組織。

沖縄県で初めてファミサポを立ち上げた興座初美氏(沖縄市ファミサポ)が立ち上げた任意団体。主に各センターの課題共有やスキルアップを目的にした研修会を企画している。

※「沖縄県ファミリー・サポート・センター事業アドバイザー・援助を行う会員研修事業(平成28年～令和4年)」

※なお、令和5年度以降は那覇市社協が県より受託・運営している。



- ・ファミリーサポートセンター連絡協議会は沖縄県独自の活動。現在は、沖縄県から連絡協議会を受託している。(今は高野さんが会長)

11 アドバイザー・援助を行う会員研修事業の内容(R5～)

【令和5年度】

	内容
第1回	「ファミサポを巡る現状と課題」／大阪公立大学 東根ちよ氏
第2回	「子どもを取り巻く環境と子どもの権利条約について」 一般社団法人沖縄じんぶん工房 山崎 新氏
第3回	「子ども虐待のない地域をつくる～おとなワークショップを通して～」 沖縄CAPセンター

【令和6年度】

	内容
第1回	「産後ケアにおける、ママの心と体のサポート」 助産院・キラキラ 百名奈保氏
第2回	「ソーシャルワークの傾聴入門」／沖縄大学 山野良一氏
第3回	防災バスツアー研修 災害プラットフォーム沖縄 稲垣 暁氏
第4回	「愛着障がいのある子どもの特性を理解する」 ／沖縄大学 名城健二氏

12 アドバイザー・援助を行う会員研修事業の内容

【令和6年度(続き)】

	内容
第3回	「面会交流とリスク管理」／ゆいまーる法律事務所 寺田明弘氏
第4回	「マインドワーク秋セミナー」Platinum Connect 上地 知子氏

【令和7年度】

	内容
第1回	「事業の適切な実施の改正とその対応」 ゆいまーる法律事務所 寺田明弘氏
第2回	「児童虐待の世代間連鎖を断つために～今、子どもたちの生存が 危ない～」 ／NPO法人日本子どもソーシャルワーク協会 寺出美子氏
第3回	「共同親権の導入と課題」／ゆいまーる法律事務所 寺田明弘氏 「関係者マシメントの視点で捉え直す”担い手不足”」 琉球大学 田中潤太氏
第4回	『命を繋ぐ「預かり合い」のために』／日本大学 牟田聡子氏 「ふあひまほくろクラウド」の活用について 兼「ファミサポ」代表取締役 松野忠幸氏

- ・令和8年度から共同親権制度が導入される。ひとり親が多い沖縄では深刻な課題。共同親権となった時に、ファミリーサポートセンターで面会交流（送迎）をお願いできないかとの依頼が各センターに入っている。
→パートナー同士の関係の良くない家庭や、DVが原因だった場合、万が一だが、お子さんが連れ去されることが想定される。弁護士に相談したところ、そのようなケースでのサポートは行わないほうが良いとの事。もし行うのであれば、調停内容をしっかり把握してくださいとの回答。
また、持病の発作を持っているお子さんを預かる時は、いざといった場合は連絡が取れる状態や、書面で決まり事の取り交わしが必要との回答をいただいている。
- ・「事業の適切な実施の改正とその対応」の研修では、日本版 DBS(Disclosure and Barring Service (犯罪証明管理および発行システム))について実施。
ファミリーサポートセンターの要綱が変わり、過去に性的犯罪歴がある方は会員から除いてくださいとある。具体的にどのように行うかについては、各センターで模索している状態です。
- ・虐待、ネグレストを経験したお母さんが子育てをしている現状が、ものすごく目につく。
- ・子育て世帯支援事業で職員を派遣しているが、お母さん自身を変えることはなかなか難しい。ただそういった世帯は多い。しかしそこにいる子どもには何とか自分でご飯を作れるようになって欲しい。ファミリーサポートセンターで全てができるわけではないが、子どもに生きるすべを教えたい。

13 関連事業との利用者の重複

- そうばいとらあおん。→手相相談会に利用している。
- 地域福祉課でファミサポを運営していた時期と、今ではケースの困難さが違っていると感じる。以前はあくまでも「ファミサポ」でできる範囲という運用をしていた印象がある。
 - 現在は別途市から受託している「子育て世帯訪問支援事業（旧育児支援家庭訪問事業）」では、子育てに困難な世帯、ネグレクトや虐待のリスクがある世帯への訪問が依頼されることが多い。こうした世帯がファミサポを重複して利用したり、子育て世帯の訪問が終了した後にファミサポしかつなげる先がなかったりすることも多々ある。
…自宅入っていけるという社会資源が不足している印象がある。

- ・地域福祉課で運営していた時は、ファミサポートセンターでできる範囲はここまでと線を決めてコーディネートしていた。今はきた相談は一旦全部聞く。そうすると、子育て世帯訪問支援事業の子育てに困難な世帯や、ネグレスト DV等についても対応も出てくる。

	→利用者が、子育て支援事業とファミリーサポートセンター事業の両方を活用している。 ・子育て世帯訪問支援事業の有効的な面としては、虐待などのリスクがあっても自宅に入っていける。役所から監視してほしいといった依頼もある。 ・今行っているファミリーサポートセンターの事業がその範疇を超えているのか、超えていないのかと悩みながら行っている。その中でも子育て支援事業と、ファミリーサポートセンター事業を、同じ担い手が行わないようにしている。 ・利用者は、子育て世帯訪問支援事業とファミリーサポートセンター事業の両方を使い分けている方もいる。 ・今の那覇市のファミリーサポートセンター事業の取り組みはもしかしたら本来の枠組みを超えての活動になっているかもしれない。しかしながら、子育て世帯訪問支援事業や、子育てヘルパー支援などの事業には隙間があり、そこを埋めるのはファミリーサポートセンターと捉え活動をしている。お母さんが変わらなくても、そこに入り込み、長く寄り添い、子どもに生きるすべを伝えたい。
本市への反映 (意見・課題など) 	【柴田敏光】 那覇市ファミリー・サポート・センター取組について、那覇市社会福祉協議会へ視察を行った。 那覇市は、ファミサポで、アドバイザーを4名常勤採用しているが、1名欠員となっており、求人を行っているが、なかなか人材確保に苦労されている。本市も同様アドバイザーまたファミサポ会員の確保も苦労している。那覇市社会福祉協議会は、賃金のUPを那覇市に要求しているが回答を受けることが難しいという事である。少子化である現状を考えると出産後のサポートは必要な制度であり、手厚くすることが安心に子育てへとつながると考える。送迎また病児・病後の児童の預かりなど就労するに絶対必要であるが、サポート会員などを確保するためにも、那覇市社会福祉協議会は料金の改定を行ったという事である。 本市も、一度料金の見直しをしっかりと健闘するべきと考える。 子育てに困難な世帯、ネグレクトや虐待のリスクのある世帯への対応として、親が子供に対して幼少時に受けたことを同様なことを行っているケースが多くみられるという事であることから、子どものケア・教育を充実させることも必要であると考え。 【加藤嘉哉】 那覇市が取り組みを進めているファミリー・サポート・センター事業については、那覇市社会福祉協議会にて実施されており、貧困やひとり親家庭、こども食堂、居場所づくり等の様々な活動をサポートしている。手掛ける事業に対しての担い手不足も深刻な問題で人材を募集してもなかなか応募がないのが実情とのこと。また、地域で子育て中の方やそのお子様を支えるサポーターとして依頼会員・協力会員にて支援の輪を広げている。サポート会員をしっかりと確保することも必要であり、社会福祉協議会として料金改定も実施したとの事。本市においても、担い手の確保、利用者負担等においては那覇市同様、課題を抱えている為、他市の先進事例を参考に子育て支援体制を充実させる必要があると考える。 【原紀彦】



那覇市社会福祉協議会が実施するファミリー・サポート・センター事業は、貧困やひとり親家庭の多さといった地域課題を踏まえ、支援範囲を柔軟に設定し、家庭訪問や相談支援と連動させている点が特徴的であった。病児・病後児対応や宿泊を含む支援は、子育て家庭の切実なニーズに即した取組であり、支援からこぼれ落ちにくい仕組みといえる。

一方、岡崎市においては、制度の周知や担い手確保、利用者負担のあり方に課題が残る。今後は、担い手育成・処遇改善に加え、家庭訪問事業や貧困対策との連携を強化し、支援が必要な家庭に早期につながる包括的な子育て支援体制の構築を検討すべきである。

【白井正樹】

那覇市のファミリーサポートセンターは、社会福祉協議会に委託され運営されている。その会員を本市と比較すると、協力会員が多いと感じた。その背景には講習会の開催や、将来保育関係の仕事をしたと思われる方が、とりあえず入口の勉強として参加していると思われるとの事。また沖縄県が行っている子育て支援員の教育を受講された方も登録されていると思われるとの事です。地域柄といった面かもしれませんが、地域で子どもを育てて行こうといった雰囲気を感じました。

また支援をする際に、自宅でなく公共の施設(児童館など)を活用も行っているとの事。その際は、アドバイザーも近くにいるので安心して活動が行えるとの事です。本市も公共の施設の活用でアドバイザーを近くに配置し、依頼会員、協力会員がお互い安心して活動ができる環境の構築を提案します。

【視察の様子】

