

常任委員会視察報告書

委員会名	教育福祉常任委員会 (納所委員長、後藤副委員長、藤本委員、前川委員、井上委員、吉岡委員)
視察先 調査事項 など	<u>かまくら子ども相談窓口きらきらについて</u> 11月7日(火) 13時10分～14時00分 説明者：子どもみらい部職員、共生共創部職員
視察先 概況	<u>かまくら子ども相談窓口きらきらの概況</u> 「かまくら子ども相談窓口きらきら」は、多様化・複雑化している子どもや子育てに関する悩みについて、どこに相談したらよいか分からずに悩んでいる方、色々な窓口で何度も同じ話をしないといけないこと、小さなお子さんを連れて多くの窓口を回らないといけないことに困っている方が安心して相談することができるようにするとともに、効果的かつ早期の支援に繋げるため、部署の枠組みにとらわれない、横断的な相談の拠点となる窓口として設置されました。 【開設日】 令和5年(2023年)4月3日 【場所】 鎌倉市役所第6分庁舎 【開設時間】 (原則) 平日8時30分から17時00分 【窓口環境】 <ul style="list-style-type: none">・相談員が窓口に向うため、移動せずに1か所で相談することができる。・関連する担当間で情報を共有するため、何度も同じ話をする必要がなくなる。(同意をいただいた場合のみ)・オンライン窓口システムを導入。きらきらと大船支所の窓口から子どもや子育ての専門部署につながる。・個室で鍵のかけられる授乳室がある。・離乳食の持ち込みができるラウンジがある。・キッズスペースがあり、絵本やおもちゃがそろっている。・個室で安心して相談できる。

子育てのことやこどものことで、悩みや不安がある人たちのための相談窓口きらきらが令和5年4月3日に第6分庁舎に開設されたことから11月7日に教育福祉常任委員会として視察した。

窓口の開設は平日の開庁時間帯に加え、水曜日の夜間や土曜日にも特別運用として開設する月もあり、さまざまな事情を抱える相談者に配慮した受付体制が整えられており、ファミリーサポートセンターの出張窓口が設置される日を設けられている。

新設された第6分庁舎の1階フロアが相談窓口きらきらの配置スペースで、落ち着いて過ごせる明るい雰囲気を中心にかけた窓口環境で、相談者の緊張をほぐすよう配慮されている。

周囲に気兼ねすることなく安心して相談できるスペースとしての個室相談室もあり、ベビーカーや車いすもそのまま入れるように工夫されている。

また「かまくら子育てメディアスポット」が本庁舎から移設されており、情報発信コーナーも拡大されている。

授乳室は鍵がかけられる個室で、ベビーカーのまま入室でき、おむつ交換台も設置されている。ラウンジも広く、離乳食も持ち込めるようになっている。また、相談中の子どもが退屈しないようおもちゃを配置したキッズスペースや絵本も用意している。

相談室のあり方としてはワンストップ窓口を心掛けており、相談者が移動することなく必要な部署と連携し、担当する部署の相談員が窓口に来たり、窓口からのオンライン相談に応じたりしている。

オンライン窓口システムでは、こども相談窓口きらきらと大船支所の窓口からこどもや子育ての専門部署とオンラインでつながるようになっており、モニターに表示されたこども相談課、市民健康課、発達支援室など担当部署を選択し、着信すると画面上でやりとりが可能になり、こどもや子育てに関するあらゆる相談や母子健康手帳の交付、予防接種など市民健康課の手続に関する質問、児童手当、小児医療助成などこども相談課の手続に関する相談、こどもの発達、ことばや聞こえ、運動発達に関する相談など発達支援室への相談ができるようになっている。

開設して以来1日平均の利用者数が16人前後あり、子育てに係る相談、授乳室、キッズコーナーなどの利用がある。

相談内容としては、家族関係に関するもの、離乳食等の育児に関するもの、保育園の入園に関するもの、こどもの発達等に関するものなどとなっている。多くの市民が集まる本庁舎と違い、デリケートな悩みを抱える相談者が落ち着いて相談できるスペースとなっていた。

この相談窓口の存在を多くの市民に知らしめる広報体制が整えられるべきであるとの感想を持った。

納所 輝次
委員長
所 感

<p>後藤 吾郎 副委員長 所 感</p>	<p>今回 11 月 7 日に訪問。個人的には半年前に ONE DAY PLAYPARK でお邪魔してから 2 度目の訪問であった。以降着々と相談に来られる方の数は増えており、今回は発達支援室や市民健康課など各担当課とオンラインで相談出来るシステムの実験を体験させて頂いた。コロナ禍を経て大変実用的なオンラインシステムと感じた。加えて AI 相談パートナーと呼ばれる機械も導入し、相談内容がしっかりと文字変換される仕組みになっていた。まだ機械自体の精度の問題があるとはいえ、相談に集中出来る環境が整うことは大変素晴らしい事であると感じた。</p> <p>同じ市役所の敷地内にあるこの「きらきら」という窓口自体、まだその存在すら知らない市民の方々がそれなりに居ると思われ、私自身も含めて更なる広報をしてゆく必要があると再認識。子育てに関する悩みはケースによっては家族や近い人に相談出来ない事もきっとあると思う。そういった方々の心の拠り所となり、人を救える窓口に発展していく事を願って止まない。</p>
<p>藤本 あさこ 委 員 所 感</p>	<p>4 月に開設された「きらきら」を視察しました。</p> <p>私自身はこれまで何度も訪れており、近隣自治体の議員を連れて紹介するなどもしてきていました。</p> <p>今回は、面談時の速記システムを見させていただいた。</p> <p>市民からどのような訴えがあったかを、後に課をまたいで確認できることは市民にとって便利になると感じました。</p> <p>館内は広く明るく、授乳室も広く安全でした。</p> <p>今後、建て替える市庁舎もこの要素はぜひとり入れていただきたいと思います。その際はこども窓口にはぜひ託児室を設置してほしいとも感じました。</p>
<p>前川 綾子 委 員 所 感</p>	<p>令和 5 年（2023）4 月に開設されて以来、10 月までの利用者人数は、2,316 名、一日平均 15～6 人の割合での利用があるそうです。</p> <p>9 月議会定例会の教育福祉常任委員会で、利用者が安心してこの施設を利用できるように、警備の充実について要望しました。早速、第 6 分庁舎内に防犯カメラが設置されたのを確認することができ、早い対応に感謝しました。相談室内でのオンラインによる相談を行う場合を想定して発達支援室と繋がる様子や、AI 相談パートナーという機械を使い、子育て相談内容を後の相談に役立てるために、音声文字変換して記録として残すなどの方法を拝見し、様々な工夫により相談事業の充実が図られていることわかりました。子育て相談には、通常、保育課、こども支援課、そして市民健康課の 3 課体制をとり、進めているということです。必要であれば、他の課とも繋ぐことはできます。これからも利用される方達のニーズを把握して、この施設が益々充実することを期待します。</p>

<p>井上 三華子 委員 所感</p>	<p>2023 年の 4 月に開設された子ども相談窓口きらきらへ教育福祉常任委員会の視察で伺いました。相談窓口機能に加え、市内の子育てサークルや、遊び場などの情報提供(かまくら子育てメディアスポット)機能を合わせ持ち、どんな話でも、他の担当課に移動したりせずに 1 か所で相談できることや、オンライン窓口システムが導入されており、きらきらの窓口や大船支所の窓口から複数の課とつながり対応ができることが特徴です。開設されてから（4 月～10 月）7 ヶ月で 2,316 人の利用があり、1 日平均 15、6 人の方が利用されているとのことで、需要の高さが伺えます。最も多い相談は家族関係について（虐待・DV 等）で、次は入所の相談とのことでした。今後はより多くの市民に周知されるように SNS などの幅広く広報に努めることと、窓口対応の方があらゆる場面に速やかに対応できるように各課との連携を強化し、知識向上の取り組みに努めていくとのことで、より充実した場所となっていくことを期待しています。</p>
<p>吉岡 和江 委員 所感</p>	<p>2023 年 4 月 3 日開設から 2,316 人の相談件数 15、6 人 1 日平均とのこと。発達支援室は相談室が本庁舎にないため、オンラインでもできるとのこと。相談記録についてはマイクで音を拾い記録でき、メモとる作業が軽減化。ただ、マイクが置かれたことで相談者は負担を感じるのでは、そのところ配慮。相談件数が多いのは虐待が多い。保育士や発達相談担当、保健師等複数で対応しているとのこと。視察中も授乳室を使う親子が訪れていた。子育て相談窓口であるが、高齢者等市民相談の大切さを感じる IT が発達しても対面での相談は重要だと思う</p>