

# ほほえみ

## 東京の母子生活支援施設の安定した施設運営を考える

～暫定定員及び指定管理者制度、施設の老朽化等を考える～

母子福祉部会副部長 大町 千恵子

標題は平成20年度母子福祉部会のあげたテーマである。

母子生活支援施設は、母子家庭にとってのセーフティネットである。平成17年国勢調査によれば、母子のみで構成される母子世帯数は約75万世帯ある。18年度全国母子世帯等調査では、母子以外の同居者がいる世帯を含めた母子世帯数は約120万と推計されており、19年3月末の児童扶養手当受給者数は約96万人と、増加の一途である。また母子生活支援施設は、ひとり親家庭になって生活や住宅の見通しがなく経済的に困っているというだけではなく、心身の健康を損ねたり、債務があったり、外国人で言葉や文化の違いに苦労しながら子育てをしていたり、DV被害者や被虐待児童で暴力から解放された後も過去の体験に苦しんでいる等、利用者が抱える背景の多様化と課題の重篤化に対応する支援が求められる。一方、少子化の流れを変えるための施策の中で、地域における子育て支援も期待されている。

母子世帯の数が増え続けているのだから、格差社会の広がりの中で、母子生活支援施設が必要であろう潜在的利用者数が減少しているとは思えない。しかし平成20年9月には、東京都内37施設のうち11施設が暫定定員になった。約3割である。「平成20年度施設アンケートから見える現状と課題」によれば、施設の築年数20年未満の施設が18施設に対して、30年以上の施設が17施設、40年以上の施設は9施設ある。新築された施設と老朽化した施設との格差が見えはじめ、充足率にも影響する状況がでてきた。暫定定員となる理由は、単に、施設の老朽化だけではなく、充足率が83%から90%に引き上げられたことにもある。ちょうど時を同じく、公の施設に指定管理者が導入され始めた。該当施設は16施設あり、2度目の申請の時期にきた施設もある。また、施設の効率性、公共性や平等性に配慮して、原則の利用期間を定めている区市も多く、期間内に自立・退所を促すことが施設に課せられ、慌しい自立支援が求められてきたことも影響しているであろう。

母子福祉部会では母子生活支援施設が母子家庭のセーフティネットとして機能し続けるために、原点を見失うことなく、個々の施設で展開される事柄を東京の母子生活支援施設の動向として共有し、施設のあり方や運営、部会活動の意義等について協議・検討していく。そして活動の成果が地域社会に届くよう、その第一歩として、部会の活動報告を従来の「年報」から「紀要」へと発展させたところである。

### 目次

2ページ	視点1 母子自立支援員から見た施設利用の現状と今後への願い
	視点2 母子生活支援施設の心理職員
4ページ	視点3 東京の母子生活支援施設の安定した施設運営を考える
7ページ	施設紹介（パークサイド亀島）
8ページ	今さら聞けないQ&A

## 視点1

# 母子自立支援員からみた施設利用の現状と今後への願い

杉並区子ども家庭支援センター 萩原 秀子

平成14年4月から、母子自立支援員として福祉事務所に異動して5年間、杉並区内の2つの母子生活支援施設の担当として入所者のさまざまな相談を受けてきた。

平成14年当初（利用期間をおおむね2年とは定めていなかった）は2施設、定員40世帯はほぼ満所状態。都営住宅当選等で空き室が出ると、すぐに新しい世帯が入所した。

杉並区では、3福祉事務所で入所相談を受け付けている。見学後、入所を断った母子家庭は年間3~4世帯程、1福祉事務所につき1世帯程度。見学をしたほとんどの世帯が、入所を希望している。

入所理由は、主に①離婚②夫の暴力③未婚。現在も変わっていないと思われる。

離婚や暴力等の相談件数はほぼ横ばいだが、平成17年頃より施設は空き室が出るようになった。

トイレが共同だったり、コインシャワーしかない環境で、共同生活の部分が多い施設生活は、見学以前に入居相談にならない人もいる。離婚等、精神的に大変な時に、共同生活に拒否反応を示すように思われる。さらに、生活保護を受給しての離婚後の生活設計を考えるお母さん達が増えたように感じる。

パート・派遣の就労では、頑張っても収入は知れたもの。収入の少ない夫と別れた後は、ひとり親の手当・そして生活保護の活用はある意味、当然の権利として考える現代っ子のお母さん達。

アパート生活のまま生活保護受給、それも“あり”だと思える。

日本の母子家庭のお母さん達の就労率は、諸外国に比べ高い。しかし、パート・派遣ではなかなか国基準の生活保護費以上には収入が上がらない。また、離婚の際の養育費も金額が低く、さらに継続して支払う元夫は少なく、やむをえず母子家庭の生活を生活保護が支えている。

しかし、母子生活支援施設に入所して、低家賃（ほとんど無料）で一定期間（おおむね2年）子育て支援を受け、母子ともに安定して自立していくことは可能である。人的環境の整った母子生活支援施設を利用して、精神的にも経済的にも自立して欲しい。

平成20年度に入り8月には、2施設ともほぼ満所の状態となった。

私は、同じ母子自立支援員という立場で平成19年度より子ども家庭支援センターに異動した。

日々、離婚相談等を受けている。これから母子家庭になり、やり直すというお母さん達に施設を案内しているが、前途に希望の灯がともる様に表情が明るくなるのを見ると、母子生活支援施設は重要な支援の1つだといつも確信する。

夫からの暴力を受けたお母さん達はなおさら、支援体制の整った施設で、ひと時、母子ともに安心して過ごし、自立に向け元気を蓄えて欲しい。その為、永年の課題である広域利用が進むことも重要だと思う。関係機関の皆さんの知恵を出し合って、広域利用も前進していただきたい。

## 視点2

# 母子生活支援施設の心理職員ーサンライズ武蔵野の場合ー

サンライズ武蔵野 心理相談員 渡辺 弥生

はじめに

私は、母子生活支援施設サンライズ武蔵野で子ども担当の心理相談員として勤務させていただき、今年で3年目になりました。このたび、心理相談員として原稿を書かせていただくこととなり、これまでの日々を振り返りながら筆を進めてみようと思います。尚、私以外にもう一人、親担当の心理がいますが、今回ここに書いたことは私個人の観点からのものであることを始めにお断りしたいと思います。

### 1. 母子生活支援施設での心理の現状

まず、当施設での心理職の勤務形態ですが、非常勤の心理職が親担当一人、子ども担当一人の計二人います。勤務日はそれぞれ違い、週一日3時間の勤務となっています。月に1度、心理職が参加する処遇施設職員全体の会議があり、そこで相談の持ち方や心理の動き方等話し合いをしています。

相談室は居室と同じ建物にあり、4.5畳の広さです。中にテーブルといす2つ、おもちゃ棚が一つあり、大きなぬいぐるみがいくつかお部屋に置いてあります。仕事内容は、親の面接ではカウンセリングを行い、子どもの面接ではプレイセラピーを行っています。生活場面面接は必要に応じて行いますが、主には個人の面接を行っています。

心理面接では、個人の守秘を大切にするため、なるべくケースの方が相談室を訪れる際に他の利用者に鉢会わないようにしたいのですが、生活施設内に相談室があるため、限界があります。子どもの場合、子ども同士で誰が相談室を利用しているか知っていることが多々あり、遊びの内容までおしゃべりしていることがあります。外部の相談機関であれば、日常生活からの距離もあるのですが、母子生活支援施設内での相談は外部機関と比べるとより日常に近い場所での面接のように感じられます。相談室の扉を開けると、そこは生活空間で中間的な空間はないのが特徴的なように思われます。

## 2. 心理の役割をどう考えるか

利用者の退所の時期は住居が決まる等で突然やってきますが、退所時期がわからないことや日常に近い場所での面接であることから、内面を深く掘り下げる心理療法を行うというよりは、その方が施設を出て生活できるよう内面の力を強くすることや利用できる資源を得られるよう心理面から支援することが心理相談員の役割のように思いながら仕事をしています。内容としては、入所されるまでに体験された出来事やそれに伴う様々な感情を、面接という場で整理するお手伝いをしています。また、ご本人に心理的な症状の説明を行ったり、その症状の対処法や捉え方を説明する等の心理教育を行ったりしています。また、必要があれば医療機関のご紹介もしています。

ご相談に来られる方の中には、心理的な症状により子育ての困難さを抱えている方がいらっしゃることもあります。生活場面ではそのことを話すことができない場合、個別の相談の場で、「実は、」と話される方もあり、子どもへの虐待を発見する場としての機能も心理相談にはあるように思います。虐待だけでなく、金銭的なこと等ご本人が公にはできないけれどお困りのことを、処遇施設職員に相談できるようつなぐことも、心理相談員の役割としてあるように思います。子どもの場合には、家庭で困ったことがあったら処遇施設職員に相談に行くよう、お話をすることもあります。

## 3. 処遇施設職員との連携のとり方

利用者の方がよりよく生活を送られるようになることを考えると、処遇施設職員との連携は必須だと思われれます。面接の場だけではなく、生活の場の様子とを合わせて考えることで、利用者の方のニーズが見えてくるように思われれます。そのため、面接に入る前には、処遇施設職員の方と話をし、ケースの方に何か大きな変化はなかったか、職員さんからみて何か気になることはなかったかお話を伺っています。ご相談に来られる方に対して、具体的に福祉の制度等を利用する支援は、心理相談員にはできません。心理相談員と処遇施設職員との役割分担は連携があることで生きるように感じています。

面接に関わることでは、ケースによっては、心理的症状から面接の約束を覚えるのが難しいため、処遇施設職員から面接の予約を事前に伝えていただく等しています。子どもの場合では、親が帰宅しておらず子ども自身が面接の管理をしているため、同様に声をかけていただくこともあります。面接後、そのケースの方にとって生活場面で配慮してもらった方がよいと思われることに関して、心理相談員から処遇施設職員にお伝えすることもあります。外部の相談機関では、電話で連絡を取り合うのも時間がかかりますが、施設内に心理相談室がある場合、すぐに処遇施設職員の方と情報交換ができるのが利点だと感じています。

私の印象では、このような動きは勤務しだしたころから自然とあり、特別に話し合いをして決めたわけではないのですが、処遇施設職員の方々とのやりとりがあることで、心理相談員としての自分も守られているような気持ちがあります。遠慮しながら話をするのではなく、お互いに率直に意見を交換できる関係にあることを、感謝しています。

### おわりに

外部の相談機関であれば、心理相談へ行くことに対する動機がある程度高い方が相談にいかれますが、母子生活支援施設での心理相談はそうとも限らず、いろいろな方が相談室を利用されます。体調の悪い方が相談へ出かけるのは非常に労力がいらすし、子どもを相談の場に連れて行くことの大変さを思うと、施設内に無料で相談できる場所があるのは、親子にとって利用しやすいものではないかと思われれます。親子が退所され、何らかの理由で相談の必要性が出た時に「相談機関にいつてみよう」と思えるような機会になるよう、努めていきたいと思います。

母子生活支援施設での仕事は、他の職場よりも利用者の方々や社会のありようを感じられる職場だと感じています。また、職員の方々との連携することで、チームで仕事をする面白さや、そこから湧き上がる力を感じています。私自身が社会の中で人と支えあうことを学んでいるのだと、改めて感じました。

# 東京の母子生活支援施設の安定した施設運営を考える

～施設アンケートから見える現状と課題～

今回のほほえみを作成するにあたり、今年度の部会活動テーマである「東京の母子生活支援施設の安定した施設運営を考える～暫定定員及び指定管理者制度等、施設の老朽化等を考える～」に添ったアンケートを実施した。そこから現在の母子生活支援施設の現状が見て取れるのではないだろうか。

## 1. 築年数ごとに見た施設の現状（アンケート結果）※3年周とは平成17～19年度である

### 〈公立 築0～15年〉

	築年数	3年間世帯数	3年間利用率	90%割った月数	見学件数	入所件数	入所見学利用率
【区部】							
A	3年	691件	96%	0ヶ月	10件	10件	100%
B	6年	568件	79%	31ヶ月	24件	25件	104%
C	9年	598件	83%	23ヶ月	56件	34件	61%
D	10年	783件	84%	30ヶ月	6件	3件	50%
E	11年	659件	92%	11ヶ月	7件	7件	100%
F	13年	451件	63%	34ヶ月	20件	20件	100%
G	13年	995件	89%	16ヶ月	33件	23件	67%
H	13年	349件	97%	3ヶ月	52件	19件	37%
I	14年	593件	82%	23ヶ月	33件	21件	64%
【市部】							
A	11年	1,175件	93%	5ヶ月	87件	48件	55%

### 〈民立 築0～15年〉

	築年数	3年間世帯数	3年間利用率	90%割った月数	見学件数	入所件数	入所見学利用率
【区部】							
A	0年	0件	—	0ヶ月	0件	0件	—
B	2年	490件	94%	2ヶ月	11件	10件	91%
【市部】							
A	5年	706件	98%	0ヶ月	63件	37件	59%
B	9年	668件	92%	8ヶ月	36件	25件	69%
C	13年	693件	96%	0ヶ月	43件	39件	91%

### 〈公立 築16～30年〉

	築年数	3年間世帯数	3年間利用率	90%割った月数	見学件数	入所件数	入所見学利用率
【区部】							
A	11年	652件	91%	11ヶ月	40件	30件	75%
B	16年	319件	87%	13ヶ月	11件	11件	100%
C	20年	794件	88%	17ヶ月	1件	0件	0%

### 〈民立 築16～30年〉

	築年数	3年間世帯数	3年間利用率	90%割った月数	見学件数	入所件数	入所見学利用率
【区部】							
A	23年	686件	95%	7ヶ月	19件	19件	100%

### 〈公立 築31年以上〉

	築年数	3年間世帯数	3年間利用率	90%割った月数	見学件数	入所件数	入所見学利用率
【区部】							
A	38年	576件	80%	29ヶ月	43件	39件	91%
B	38年	676件	94%	3ヶ月	14件	11件	79%
C	43年	611件	85%	19ヶ月	50件	23件	46%
D	45年	452件	63%	36ヶ月	13件	8件	62%
E	46年	606件	73%	31ヶ月	46件	25件	54%
【市部】							
A	38年	468件	68%	35ヶ月	17件	8件	47%

### 〈民立 築31年以上〉

	築年数	3年間世帯数	3年間利用率	90%割った月数	見学件数	入所件数	入所見学利用率
【区部】							
A	32年	567件	79%	21ヶ月	82件	27件	33%
B	33年	682件	95%	3ヶ月	15件	11件	73%
C	37年	448件	62%	31ヶ月	44件	27件	61%
D	37年	552件	77%	31ヶ月	54件	18件	33%
E	38年	633件	87%	15ヶ月	19件	14件	74%
F	41年	627件	87%	17ヶ月	30件	22件	73%
G	41年	677件	94%	7ヶ月	26件	26件	100%
H	44年	593件	82%	20ヶ月	19件	14件	74%
I	46年	617件	86%	23ヶ月	40件	23件	58%
J	46年	628件	87%	19ヶ月	60件	27件	45%
K	52年	454件	63%	34ヶ月	49件	16件	33%

## 2. 築年数ごとに見る施設のハード面の苦情・要望

次に、利用者から話があった施設のハード面での苦情や要望について自由記述でのアンケートを行ったので、その結果をまとめてみた。やはり築年数の長い施設からの要望や苦情は多いことがわかったが、比較的新しい施設での結果は苦情と言うよりも要望の方が多くことがわかり、施設の老朽化により利用者への負担の大きさが覗えた。

### ■〈築0～15年〉 公立10施設 国立5施設

- 上の階の音が階下の居室に響いてうるさい。(4件)
- 隣の部屋の音について。(5件)
- 自転車置場が狭い。(2件)
- 自転車置場に関すること(ex.屋根を付けてほしい)。
- 居室の風の通り抜けが悪い(カビの発生)。(2件)
- 緊急世帯の浴室トイレが2世帯で使用のため、1世帯で使用要望。
- エレベーターの設置。
- 雨が降ると水はけが悪く、自転車置場に水が溜まる。
- パソコンの配線について。
- シンクの水道蛇口の水漏れ。
- 網戸の網の外れ。
- 空気孔の開閉ができない。
- エアコン(室外機)の水漏れ。
- トイレと洗面、脱衣所のドアを同時に開けるとドア同士がぶつかる。
- 上の階ほど水の圧力が弱い。
- 換気扇を付けていると、玄関ドアの開閉が重い(密閉度が高い)。
- 建物内に虫(特に蚊)が多い。
- 部屋が暑い。
- エアコンを付けてほしい。

### ■〈築16～30年〉 公立3施設 国立1施設

- 内鍵がないため取り付けたいという要望。
- 隣近所の騒音(壁が薄い)についての要望。
- オープンキッチンになっているため、幼児等が出入りをしてしまうという苦情。
- 台所や風呂場の水道蛇口の水漏れ。

### ■〈築31年以上〉 公立6施設 国立11施設

- 駐輪場が狭く、出し入れが大変。(2件)
- シャワーが一基しかないで、好きな時間に入れず(予約が大変)。(2件)
- シャワー室を設置してもらいたい。←H19年度に設置した。
- トイレやシャワー室といった共用部分のトラブルが多く、使いにくい。個別だと良いと思う。
- シャワー室がないためお風呂が欲しい。(2件)
- 各居室にトイレ、お風呂が欲しい。(3件)
- ベランダの水はけが悪く、水が溜まってしまう。
- 雨が降ると外廊下が水浸しになる。
- 鍵を閉める時固くて閉めづらい。
- 居室のドアが閉まりにくい。
- トイレの詰まりが多い。
- 共同の場所(洗濯場)にほこりが多く、鳥のフンが落ちてることが多い。
- 共有スペースの多さからくるプライバシーに関する苦情。
- 隣近所に居室の音が筒抜けになってしまう。うるさい。(6件)
- 冷暖房のホースとホースを通す穴との間に隙間があるので、そこから虫が入ってくる。
- 居室が狭い。(5件)
- 網戸の建付けが悪く、開閉しにくい。(2件)
- 廊下がミシミシうるさい。
- 電話の回線。
- 苦情ではないが、和式トイレについて幼児さんが使いづかったと退所時の面接で話があった。
- 設備が古い。
- 建物が古いため、ドアの開閉音がうるさい。
- 窓枠のサビがいや。
- ベビーカー置き場、自転車置き場が欲しい。
- 居室ベランダと外の建物の窓が向き合っているため、外の建物から居室が見えてしまう。
- 共用シャワー、共用トイレのため、前の方がきれいに使用していない。いたずらがしてある。
- エアコン分離型の設備許可(当初はウィンドー型のみ設備可能)。
- 冷暖房が設備されていない。

### [考察]

前頁の表は、今回都内37施設に事前にアンケートを送付し(1施設非回答)、回答をもらった結果をまとめたものである。今回は築年数を〈0～15年、16～30年、31年以上〉の3つに区切り、公立と国立に分けてまとめてみた。その表を見てまず気がつくことは、築年数が31年以上の施設において、圧倒的に国立の施設が多く、しかも区部に集中していることである。そして、直接暫定定員※に深い関係がある国立において、築年数が長い施設での利用率の低さが顕著にあらわれていることがわかる。見学件数と入所件数を見てもわかるとおり、築年数が長い施設の方が見学件数に対して実際の入所件数の割合が低いことが分かる。

以上の点から施設の老朽化と利用率の低さとの関係がみてとれる。そして利用率が低いことにより暫定定員への懸念が深まるのが今回のアンケートから考察された。

※暫定定員とは…年間充足率が90%を割ると、施設の利用者定員が引き下げられ、暫定の定員数となる。定員が引き下げられることにより運営費が削減され、それにより職員数を減らすなど、直接利用者支援に大きく影響が出る。

視点3-②

## 指定管理者制度についてのアンケート結果

平成20年度東京都母子生活支援施設実態調査の際には、設問「指定管理者制度についてのアンケート」への回答のご協力をいただきありがとうございました。今回の調査結果を、前回平成17年度調査結果と比較しましたので報告します。

本紙では、17年度調査と同内容の設問部分についての報告ですが、詳細・その他については、20年度実態調査結果報告と20年度紀要にて報告します。

### (1) 対象施設について

	公設公営	公設民営(事業団)	公設民営(事業団以外)	民設民営
平成17年4月1日	1	6	14	
平成20年4月1日	0	6	13	18

指定管理者制度の対象施設は、公設施設であり、17年度から20年度の数の推移は21施設から19施設に減少、その内訳としては、事業団が6施設で変化なし、公設公営が1施設から0に減、事業団以外が14施設から13施設に減少となっている。対象施設のなかで実際に指定管理者制度を導入している施設数は、(2)の結果にて報告。

### (2) 指定管理者制度導入にあたっての自治体側の対応

	無償貸与方式	特定随意契約方式	公募プロポーザル方式	その他
平成17年4月1日	2	6	6	7
平成20年4月1日	0	8	8	0

この設問では、指定管理者制度導入施設数、及びどのような方式による導入であるかが明らかとなっている。方式について、17年度では4項目あるが、20年度では「特定随意契約方式」と「公募プロポーザル方式」にはっきりと分かれ、2つの方式のみとなっている。17年度の「その他」は、「無償貸与方式」「特定随意契約方式」「公募プロポーザル方式」のいずれかに該当すると思われるが、今回20年度の調査結果では、そのような曖昧な部分はなくなっている。平成20年4月1日現在で、公設施設19施設中、指定管理者制度導入施設は16施設、3施設は導入されていない。

### (3) 指定管理者制度への移行年度と指定期間 ※ ( ) 内は契約期間

		17年度	18年度	19年度	20年度
		公募プロポーザル方式	1施設 (5年間)	4施設 (5年間)	
平成20年4月1日	公募プロポーザル方式	2施設 (5年間)	6施設そのうち 1施設2年間 1施設3年間 1施設4年間 3施設5年間	0	1施設 (3年間) 18年度すでに移行し 契約期間2年の施設が 契約期間終了に伴い 20年4月に更新
	特定随意契約方式	1施設 (5年間)	7施設そのうち 4施設3年間 3施設5年間	0	0

17年度においては、5年契約のみであったが、20年度調査では様々な契約期間に分かれる傾向となっている。

### (4) 指定管理者制度に移行する前と後の状況について ※ ( ) 内は契約期間

		増えた (向上した)	同じ	減った (低下した)	わからない (ノーアンサー)
母子生活支援施設サービス	17年	4	10	0	2
	20年	4	10	0	1
地域提供サービス	17年	1	12	0	3
	20年	3	9	0	2
運営費(総額)	17年	1	9	1	5
	20年	2	10	2	2
職員配置の基準	17年	2	11	1	2
	20年	2	13	0	1
管理委託の範囲	17年	1	13	0	2
	20年	0	15	0	1
修繕や機器更新への対応力	17年	—	—	—	—
	20年	—	4	10	0
事務量の状況	17年	—	—	—	—
	20年	10	4	0	1
その他	17年	—	—	—	—
	20年	0	0	0	2

指定管理者制度導入の前と後での業務・事業の状況の変化をみるところ、導入後に増えたとの回答が特に顕著なのは、「事務量の状況」であった(20年調査のみ設問、17年度は設問なし)。その他には、「地域提供サービス」が、17年度調査に比べて20年度調査では増加傾向にあった。他には、特に大きな状況の変化はみられないようである。

# 施設紹介

平成20年4月1日オープンの都内最新の施設『パークサイド亀島』を紹介します。利用者は徐々に増やしているようで、定員にはまだゆとりがあるようでしたが、既定にしばられず一つひとつのことを大切に、しっかりと施設の立ち上げをしている様子うかがえました。

パークサイド亀島	
施設設置	社会福祉法人
運営主体	カメラア会
施設規模	H20年4月開所。1F事務所/学習室/集会室/保育室/相談室、2F～4F居室、2F緊急一時保護室2室
定員	30世帯
職員数	常勤9名、非常勤2名 施設長1、母子指導員3、少年指導員3、保育士兼事務員1、用務員1、夜間警備員(非)2⇒施設雇用の非常勤職員
予算規模	約6,800万円
居室間取り	1DK：29室、2DK：1室
運営理念 施設の特徴	H22年には、同じ敷地内にて特別養護老人ホームが開所予定。高齢者と児童福祉の複合施設運営を目指す。お互いが必要とし、される関係作り（高齢者・母子・職員）をテーマに、すべての人に対し同じ姿勢と目線でサービスを展開する。『今私たちに出来ること』が共に歩む為の理念としている。パークサイド亀島では、上記にプラスして児童の健全育成と母親の生活の自立の支援をベースに、自立支援計画をもとに細かな気配りで施設サービスを行います。
勤務体制	5交代勤務、夕方から夜8時までで3～4人対応（土日祭日を除く）
他機関との連携	職場内ケース会議にて、検討された課題を自立支援計画に落とし込む為に、必ずケース会議を福祉事務所をはじめとした、その方にかかわる関係機関と行い、最終的に関係機関承認の上で自立支援計画を作成することにしています。（関係機関と一緒に作る自立支援計画を目指します。）

江東区のアウトソーシング事業にて、公設公営から民設民営になりました。

敷地面積が広く、事務所・学習室・集会室・各階の廊下とどこもゆったりとした空間がありました。空間があるので施設の時間の流れもなんとなくゆったりとした感じをうけました。

～施設が大切にしていること～

親も子どももそれぞれが、ここでの生活の中で、『なりたい自分』を見つけられる支援を目指す。支援されるだけでなく、ここでの生活の中で向こう三軒両隣の感覚を養い、施設内・外にて地域社会の一員として貢献できるように一緒に活動を行っていく。

緊急一時保護室は、福祉事務所との連携により、速やかに安心・安全にお過ごしいただけるよう対応しています。必要であれば、外出時の同行、買い物援助、関係機関への連絡調整を行っています。

- \* 毎月1回親子映画鑑賞会をおこなっています。作品はリクエストにより上映しています。65インチの大型ビジョンにて臨場感あふれる映像と音響を楽しめます。
- \* Wiiも設置。学習ポイントで使用可のルールあり。
- \* 施設の前が公園となっており、子ども達が自由に遊ぶ姿を見守ることが出来ます。地域交流の場にもなっています。



# 今さら聞けない Q&A

仕事をする中で、日々困っていることや悩んでいることについて、経験年数3年以上（平成20年4月1日現在）の従事者のみなさんに質問を募集しました。全て掲載できないのが残念ですが、一部をご紹介します。

## 利用者支援

**Q** 子どもとの関わりの中で、人間関係の大切さを指導したつもりでいても、母子の受け取り方によっては、母親の子育てを否定している様にとられてしまったり…やはり個々の人格を尊重するということの重要性を身にしみて感じる場合があります。

**A** 子どもと関わっていく中で日々葛藤していくことですね。児童室でできるようになったことも、居室で帰るとできなくなったり、母親が非協力的であったり……。基本は母親・子ども・職員の三者、あるいはそこに学校を含めた四者で子どもの成長を考えていくのですが、なかなか上手くいかないものです。母親の育児を否定するつもりはないですが、ただ、今の方法では子どもにとって、母親にとって効果的ではないということをお伝えしたら良いのですが。

**Q** 高圧的に怒鳴るだけではなく、気持ちを受け止めつつ、社会性を身につけるような指導をどのように行っていくか、毎日頭を悩ませています。

**A** その児童を叱ることがあっても、その理由がしっかりと相手に伝わっているかどうかだと思います。その子どもが「そうか、もうやめよう。」と思えなければ怒鳴っても逆効果です。ある児童が4年生の時に言った言葉があります。「俺、1年生の時の先生が一番よかった。だってなんで怒られたかわかるんだもん。だからもうやらないって思えるんだよ。」この時の担任は相手に真意が伝わる叱り方をしていたんでしょね。とても怖いおじいちゃん先生でしたが10歳の子どもにここまで言わせた、先生でした。

**Q** 支援することと、依存させることの違いについて、どこまで手を出せばよいのかの線引きが難しいです。

**A** 「職員がいるから（やってくれるから）いいや。」と利用者が思ってしまうような支援であったら、それは見直した方が良くもありませんね。利用者が「自分でやれそうだな。」と思えるような日々の関わりが支援ではないでしょうか。利用者との会話から職員に頼みたいこと、利用者が自分でできることの役割分担がなされるような関わりがあるといいですね。自立支援計画と一緒に作成する際の面談でそんな話ができるといいですね。

いろんなことを感じ、考え、もがきながら日々関わっているのだなと感じました。『利用者不在の支援』はあってはならないものです。職員がこうあってほしいと願うだけではなく、その願いを利用者も共有し、利用者自身の内面から触発喚起されるような関わりが支援なのかなと思います。「母親なんだから」「子どもなんだから」「そうするのが普通じゃないの」……。なんて言葉、自分の施設でよく聞きますか？基準は職員の経験と人生観なのでしょうか？利用者が自分で選択し決定し行動し結果を得てその責任が負えると思います。この一連の行動を何度もやり直しながら少しずつ前に進んでいく横に、一緒に歩いて行くことが職員ができる支援なのかなと思います。職員はいろんなことに躓いたり、立ち止まったりする場面がたくさんあるはずですよ。そんな時は、悩みを語り合える身近な仲間がいる事務室や従事者会を活用して、悩みを発散させましょう！

## 施設運営

**Q** 職務上のマニュアル（危機管理、利用者への支援等）は、どのようになっていますか？

**A** 事業運営に関する職務上のマニュアルは不可欠です。職員が常時活用できるよう、業務マニュアルの作成には職員が携わり全職員で検討し、見直しを含め、より具体的なものとなるようにしています。大別すると基本設計から管理部門と支援部門とで構成され、その中には安全対策マニュアル、危機管理マニュアル、感染症対策マニュアル、利用者への支援マニュアル等々、実践的なマニュアルを各種整備し備えています。見直しについては、日常的に気づいた時に気づいた職員が手を入れられるようにしています。それに基づいて全職員で検討をしています。

## 関係機関との連携

**Q** 区や都を巻き込んでいく時や、他の機関との連携において、うまくいったときの持っていき方は、ありますか？

**A** 関係機関との連携で、自分が担当する部分はどのようなところでしょうか。施設の組織の中で、任されているレベルがあると思いますが、その部分で、他機関の担当者と日頃から情報交換をしたり、相談したりすることで、関係性が構築できると思います。関係機関と連携するために重要なことです。関係性の構築が十分になされていると、ケース状況に応じて連絡会や検討会が容易に開催でき、関係機関それぞれも役割をもって積極的に参加し連携も深まります。関係機関の連絡会を行う時は、行政機関にコーディネーターになってもらうと、開催もスムーズにできます。

## 職員のメンタルケア

**Q** 施設の職員へのメンタルケアの方法などがあれば、教えてください。

**A** ひとりひとりが、ストレスを溜め込まないよう、日頃から職員同士で気軽に愚痴なども言い合える雰囲気が存在することが、最も効果的と考えられます。

利用者との間に起きている悩みなどを、日頃から心理職員に相談できる環境整備も大事です。

肩こり腰痛等の辛いときには、心理職員が、臨床動作法（※1）を用いて、2～3分でリラックスできる技術を提供しています。

職員研修会で臨床心理士を講師に招き、職員の日頃のストレスや疲れを自分自身で軽減できる方法として、「ストレスマネジメント」の技法を研修しました。

（※1）筋肉の緊張を緩めることに意識を向けることで、心身のリラックスができる、心理療法の技術のひとつである。

## 人材育成

**Q** 後輩への業務の教え方や、業務の依頼、仕事の割り振りが難しいと感じています。

また、職員（とくに若い職員）に対するスーパーバイズはどのような形で行っていますか？

**A** 現場ではその場の判断を求められることが多く、後輩へ業務を依頼するよりも自身で取り組む方がスムーズな場合があると思います。しかし、そこで対応を任せ少し見守ってみるのはどうでしょうか。例えば時間がかかったとしても、必ずその職員が力をつけていくことにつながるでしょう。また、いつでもフォローが可能な状態にしておく、後輩職員が安心して業務に取り組むことができると思います。

中堅職員の場合、抱える業務は年々増え、先輩職員から助言を受けたい一方で後輩を育成していかなければならない大変な立場にあると思います。しかし、施設内には先輩職員がおらず、助言を受けることが中々難しい現状もあるのではないのでしょうか。そのような時、従事者会の活動の中で、他施設の経験年数の長い職員からアドバイスを受たり、同じ中堅職員同士で悩みを共有することで、施設内では解決できない課題にも向き合うことができると思います。

また、一人で頑張ろうとせず、チームとして人材育成やスーパーバイズのシステムの確立に取り組んでいくことが大切であると思います。法人内研修を始め、外部の研修や部会の研修を積極的に活用していくことが一つの方法ではないでしょうか。しかし、日々の業務に追われ、研修への参加が困難な現状もあります。研修の内容が業務に活かされていることが実感できなければ、参加することに消極的になるかもしれません。まずは、研修後〇日以内にミーティング時に報告を行い共有する、利用できるものを選別していくなど、施設内でのルール決めをしてみてもどうでしょうか。

この仕事に情熱は非常に大切ですが、それだけでは自分自身が辛くなるがあると思います。安定して職員が働くには、全体として仕組みづくりが大切であると思います（スキルや経験も重要ですが）。職員が安心、安定して働くことは、利用者に安心感を与え継続した対応につながります。初めの数年は大変であると思いますが、施設全体、部会全体で少しずつ仕組みづくりをしていくことが必要ではないでしょうか。

## その他

**Q** 母子生活支援施設で実習をしたわけではなく、関連の勉強をしたわけでもないのに、自分が何がわかっていないのか、どういう点が未熟なのかを自分で気付くことが難しいです。

**Q** 専門性が求められていても、特筆した専門性を発揮できない難しさがあります。

**Q** 1年目の新任研修で『とりあえず3年』と聞き、なんとか5年目になったが、この先に待っているものが、なんなのか分からないですし、見えません。

**Q** 自分が責任をもって行う業務が増えて、全てをやり切る事が出来るかどうか、常に頭をよぎって不安になってしまいます。どうしたら不安なく業務に取り組む事が出来るかと悩んでいます。

**Q** 仕事と家庭の両立が難しいです。

**Q** 燃えつきそうです。実習生への子どもの接し方の教え方が難しいです。

**A** まじめに一生懸命に仕事に取り組んでいる方々からのQが目立ちました。自立支援目標はあっても到達点のない仕事なので、これで良かったのだろうか、どうしても自分の仕事への評価が厳しくなると思います。

職場内で自分達が日々行っている支援を評価する体制を作ってみるのも、ひとつの方法です。例えば、アセスメント表で利用者の実態を入所時・半年後…と継続的に数値化してみるなど。目に見えにくい仕事であるだけに、きっと同じように不安を感じている仲間も多いと思います。職員間の話し合いや職場で意見が自由に言える雰囲気作りなども大切にしながら、施設内のせまい人間関係だけでなく、従事者会という横のつながりを利用して、一人で悩まず、迷える仲間を増やして下さい。迷える仲間が増えたら、その後の事はまた一緒に考えましょう。

\*\*\*\*\*

今回の質問において、中堅職員らしい質問が数多く寄せられました。『ほほえみ』の中では、一部しか掲載できないことを残念に思います。是非、従事者会等を活用して、多くの仲間と語る中で、答えを見つけてほしいと思います。

各質問に対して、該当している施設職員等にアドバイスを頂きながら答えを作成しました。答えには正解はありませんが、対応にあたっての一つのヒントになれば、幸いです。

\*\*\*\*\*

### 編集後記

新しい年がすぐそこまで来ています。皆様は今年1年、どのように過ごされたでしょうか。今年度の母子福祉部会の活動テーマは「東京の母子生活支援施設の安定した施設運営を考える～暫定定員及び指定管理者制度、施設の老朽化等を考える～」です。制度施策委員会でもこのテーマに沿った活動をしてまいりました。視点3では施設老朽化と指定管理者制度について各施設にお願い致しましたアンケートの結果等を掲載しました。皆様に読んでいただき、東京の母子生活支援施設の現状をご理解いただけたらと思います。

来年も部会の課題や話題をお届けしていきたいと思っております。皆様、どうぞ良い年をお迎えください。  
制度施策委員会委員長 石川宜子

### 編集 制度施策委員会

石川 宜子   橘   一美   瀬戸 和枝   杉田 千加   伊野 賀寿子  
碓井 憲二   栗原 茂雄   宮田 進   金子 裕子   原田 早苗  
奥田 淳子   原   真   斎藤 恵美