

令和4年(2022年)3月3日

西宮市議会議長 草加 智清 様

教育子ども常任委員会 管内視察報告書

- 視察日時 令和4年(2022年)2月1日(火)
午後2時30分から午後3時まで
- 視察委員 委員長 菅野 雅一
副委員長 松田 茂
委員 江良 健太郎
〃 かみたに ゆみ
〃 坂上 明
〃 佐藤 みち子
〃 田中 あきよ
〃 山田 ますと
- 同行議員 一色 風子
- 視察先 西宮市役所本庁7階 子供家庭支援課(子ども家庭総合支援拠点)
西宮市六湛寺町10番3号
- 視察事項 子ども家庭総合支援拠点について
- 視察概要
午後2時35分頃、子供家庭支援課に到着。
相談室及び執務室の見学を行い、説明を受けた後、質疑応答を行った。
- 視察目的
今年1月に設置された子ども家庭総合支援拠点を視察して担当者の説明を聞き、相談室の様子や設置による成果、心理担当支援員の専門性を活かした支援の取り組みについて知ること。

■各委員の意見・感想

菅野 雅一 委員長

もっと相談しやすい環境が必要だ。本庁舎内の混雑する中でつくるのは無理がある。別棟か、どこか離れたところでつukれないのかということを含めて検討する必要がある。

松田 茂 副委員長

子ども家庭総合支援拠点までの動線に課題がある。

江良 健太郎 委員

利用者への配慮が足りないと感じた。支援拠点には役所独特の雰囲気が出ている。アウトリーチのケースも多いということだが、飛び込みで来る相談者もいるということなので、相談しやすい雰囲気づくりが大切だ。

かみたに ゆみ 委員

支援拠点への動線に課題がある。人目に触れないような、直接すつと行けるようなルートがあれば、プライバシーが保護されるし、子供も落ち着いて参加することができる。

室内の環境についても、おもちゃを置いていたが、壁に絵を貼ったり、のれんをかけたりするなどの配慮が欲しい。子供はここで絵を描いたり、いろいろ質問されると思うので、リラックスして回答できるような場の雰囲気ができたらと思う。細かいことだが、椅子には子供が使えるような、かわいいチャイルドシートを置いてほしい。

坂上 明 委員

管内視察では、支援拠点の担当者に「相談にどれぐらいの方が来られるのか」と聞いたところ、「1階の相談窓口から紹介されて上に上がってくる」とのことだった。

「直接来る人はいないのか」との問いには、「ほとんどいない」とのことだった。「ほとんどいない」ということは、ゼロなのか、少なくとも人数が何人かいるのか」と聞いたところ、「何人かはいる」とのことだった。

そのような場合に、あまりにも相談しづらい雰囲気が支援拠点に漂っている。本当に役所独特の、敷居が高い、周りの目が気になる環境にある。私たちが歩いているだけでも、見られている感じがする。子育て世代の母親なら、なおさら相談しづらい。とにかく入りやすい雰囲気にすることが大切だ。

支援拠点に直接来る人が少なければ、1階の相談窓口をより相談しやすい雰囲気にするべきだ。例えば子育てについては全てこちらにお越しく下さいというふうな明るい説明文でもあればいい。「子育て」や「支援」で似たような課名が並ぶと、相談者は

「一体どこに行ったらいいのか」と戸惑う。

動線をしっかりとわかりやすく、そして相談しやすい雰囲気をつくるべきだ。役所の人間はあまり気がつかないが、一般の人から見ると、やはり敷居が高いというのはどうしても拭えない一つの問題点だと思う。

佐藤 みち子 委員

以前に比べて職員数が随分、増えているという印象を受けた。職員が増えているということは対応しなければならぬ虐待件数が増えているのだろうと感じた。

面接室については、以前は部屋と部屋の仕切りの上の部分がなく、行け行けになっていて、隣の声が聞こえるような状況だった。現在はそこが塞がれ、隣の声がほぼ聞こえなくなって、プライバシーが保護されるようになった。

支援拠点への動線が問題だと思う。エレベーターを降りてからの歩く距離が長い。エレベーターを降りてすぐのところに面接室を設置した方が相談に来た人の心理的な負担が小さい、あれだけ長く歩き、関係のない職員に見られてしまうことへの相談者の心理的な負担に対する配慮が欲しい。

田中 あきよ 委員

実際に視察して、支援拠点の実情がよくわかった。支援拠点への動線について課題があると思う。支援拠点に向かう時も、庁舎のエレベーターに乗らなければならない。エレベーターを降りてからも、支援拠点がある奥のエリアまで他の部署の前を通り過ぎなくてはいけない。これから相談に行くというとても落ち着かない精神状態の市民にとって、他の部署の職員や他の市民の目は非常に気になると思う。こうした部分への配慮をした設計にしてほしい。

山田 ますと 委員

問題は市民が支援拠点に相談に訪れる際の動線が一般の職員と同じであることだ。例えば、相談に来る市民は他の部署の前の通路を歩いたうえで支援拠点までに行くことになる。相談に来る市民には不安があったり、恥ずかしさがあったり、あるいはどきどきしたりする思いがあるはずだ。相談のスペースをエレベーターを上がってすぐの場所にするなどの工夫をして、職員や一般の市民の動線と分けるべきだ。

■ 視察風景



以上