

## ③ 保育コンシェルジュ事業

### 1 はじめに

保育コンシェルジュとは、横浜市が全国に先駆けて配置した、保育サービス専門の相談員である。具体的な業務としては、①保育サービスの利用に関する相談業務②入所保留児童へのアフターフォロー業務③保育資源・保育サービスの情報収集業務、と大きく3つ挙げられる。保護者のニーズに合った保育資源や保育サービスをきめ細かく案内することにより、子育て支援サービスの向上や待機児童数削減に成果を上げている。

### 2 保育コンシェルジュの誕生

平成21年10月、緊急に対応すべき政策課題であった待機児童問題を解決するため、8月に就任したばかりの林文字市長のもと、「保育所待機児童解消プロジェクト」（以下「プロジェクト」）が発足した。既

成概念にとらわれない斬新な発想をもって待機児童解消策の検討を行う中、保育所整備等の子育て支援施策の充実に併せて、保育サービスに的確に結びつける「案内人機能」の必要性が提案された。22年3月に発表されたプロジェクト報告書では、「保育サービスコンシェルジュ」という仮称と共に紹介されている。

その後、23年度の予算編成に向けた地域ニーズ反映システム（26ページ参照）で、泉区・鶴見区・瀬谷区の3区から保育コンシェルジュの配置が要望され、実現への後押しとなった。

当時、区役所窓口では、保育所入所申込者が増える中で、認可保育所の入所申請に関する手続きの説明が中心となり、個々のニーズに即したきめ細かな対応が困難な状況にあった。認可保育所の入所事務の担い手はこども家庭（障害）支援課・高齢（障害）支援課の社会福祉職、横浜保育室や認可外保育施設、一時保育や育児支援事業の担い手は、こども家庭（障害）支援課の事

務職員と、担当が分かれていたこともあり、保育コンシェルジュを配置することで、あらゆる保育事業に関する情報を一元的に管理できるという効果も期待された。

結果的に、区からの要望を受けたこども青少年局では、プロジェクト報告の内容を具現化するものであり効果が期待できるとして、23年度予算で要求することに併せ、22年度中に3区でのモデル実施に踏み切った。

### 3 試行錯誤のスタート

急遽決定したモデル実施に向け、モデル3区の保育事務の所管係長や社会福祉職員と局が一緒になり、保育コンシェルジュの業務内容や、区福祉保健センター内での位置づけ、求める人物像などを具体化しながら準備を進めた。中でも、保育所入所事務業務とのすみわけについては議論を重ね、現在の保育コンシェルジュ業務の基本形を作り上げていった。保育所の整備数や入所者数の増加により業務が急増し

ている現場において、単なる保育所入所業務の事務補助者のみに扱われないよう、違いを明確化したのである。さらに、保育コンシェルジュの相談が充実してくれば、育児不安の相談や養育支援などにもつながることが想定され、母子保健の担い手である保健師との連携も見据えながら、こども家庭（障害）支援課での役割を確立していった。

このように、従来なかった役割を担う保育コンシェルジュには、あえて保育士などの資格を求めず、気軽に相談できる「ママ友」または「近所の世話焼きお母さん」的な存在を期待した。そのため、従来の嘱託職員の年齢下限45歳の条件を撤廃し、「子育て中の方を応援したい」という意欲ある人材を募集要件としたのである。

区で募集をかける一方で、研修内容の決定・マニュアル作りも同時に進めた。認可保育所の入所事務に関する知識はもちろん、横浜市の様々な保育資源や保育サービスについて、それぞれの関係性を理

執筆

白石 亜紀子  
こども青少年局緊急保育対策課担当係長

八木 慶子  
こども青少年局緊急保育対策課担当係長（鶴見区兼務）

解しながら習得できるよう工夫した。また、さまざまな相談者のケースを想定したロールプレイ研修、保育所マップの作成(写真1)、マナー講習なども盛り込み、実践的な内容とした。

こうして、23年2月に3区での配置がスタートしたが、23年4月の保育所入所に関する選考結果が2月の中旬に発送されたため、配置直後から入所保留児童のアフターフォロー業務に追われることとなった。そして、23年6月の全区配置を迎えたのである。

#### 4 配置効果と評価

23年6月の全区配置直後は、保育所の入所申込者が比較的に少ない時期でもあり、配置区の保育施設回りをを行い、情報収集中心に活動した。

これまで区役所窓口で提供できる情報としては、認可保育所に関するものが中心であり、それ以外の保育資源や保育サービスについては各施設に直接問合わせていただくことが多かった。保育コンシェルジュは、各施設との関係づくりや近隣区との連携を通して、保護者目線で集めた情報を手持ちのデータにまとめ、保護者からの相談にきめ細か

く対応できるようにしている。こうした情報はことも家庭(障害)支援課内でも共有しているため、区役所窓口での情報提供量が飛躍的に増えたという点で、課内でも評価されている。

また、認可保育所に入れなかった入所保留児童に行政から電話をかけ、保護者の状況やニーズを踏まえて代替施設等の紹介をするアフターフォローについても、従来区役所にはなかった視点であり、市民サービスの向上につながったという現場からの声は少なくない。

当初、保留決定をした行政からアプローチすることが苦情につながるのではないかと懸念もあったが、保護者の不安を受け止め、一緒に考え寄り添う姿勢に、感謝の声をいただくことも多い。

このように、子育て支援サービスの向上につながっていることはもちろんだが、待機児童解消という点でも当初の想定を上回る大きな効果を挙げている。

これまで保育を希望する保護者には、預け先Ⅱ認可保育所というイメージの方が多く、週2日だけ働けばいいという保護者でも、認可保育所の入所要件である週4日働き、認

可保育所に申込みという事例もあった。保育コンシェルジュは、保護者の働き方や子どもの預け先について個々のニーズを聞き出し、最適な保育サービスを紹介する。認可保育所以外の多様なサービスにマッチングするという作業をきめ細かく行うことで、待機児童数削減につながったのである。

また、預け先について具体的なイメージがなく、区役所に相談に訪れる以前の乳児の保護者に対しても、地域子育て支援拠点や乳幼児健診会場などでの出張相談(写真2)を通じ積極的にアプローチしている。早いうちから多様な預け方があることを知ってもらい、保護者自身の働き方も含め、選択肢を広げてもらうのである。こうした地道な活動が、将来の待機児童予備軍を減らすことにつながっているのである。

なお、22年4月時点で1,552人だった待機児童数が24年4月には1,799人まで減少するという大きな成果を上げた背景には、区の嘱託職員であるため、個々人の情報を正確に把握できたことに加え、各区に配置された緊急保育対策担当係長との連携が重要な要素としてあった。保育コンシェルジュが入所保留児童の

アフターフォローを戦略的に行えたのは、待機児童・保留児童の状況把握や保育所整備エリアの分析等を担っていた係長と情報を共有し、密に連携したことが大きかったのである。

#### 5 今後に向けて

23年10月には入所保留児童数が多かった上位3区(港北区、鶴見区、神奈川区)にさらに1人ずつ配置し、現在は21人体制できめ細かなサービスをを行っている。毎月1回、全区の保育コンシェルジュが集まる全体会議を開催し、各区の課題や効果的な取組を共有したり、難しい事例を用いたロールプレイ研修を行いながら、スキルアップを図っている。

24年8月に成立した子ども・子育て関連3法では、多様な給付・事業の中から、利用者が適切に選択できるように、身近な立場からの「利用者支援」が市町村事業として法定化された。法定化にあたっては、横浜市の保育コンシェルジュがモデルになったと言われているが、地域子育て支援拠点で相談を受けることが想定されており、行政の立場で保育サービスに特化した情報提供

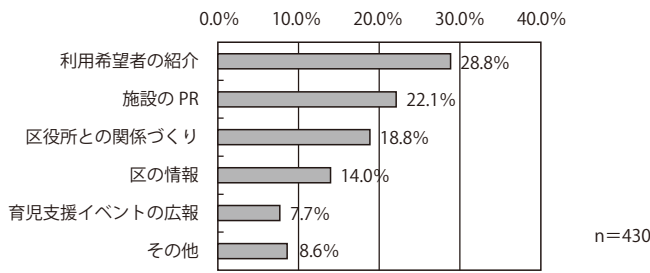


(写真2) 泉区地域子育て支援拠点「すきっぷ」での出張相談風景(平成23年8月)



(写真1) 研修で保育所マップを作成する保育コンシェルジュ(平成23年6月)

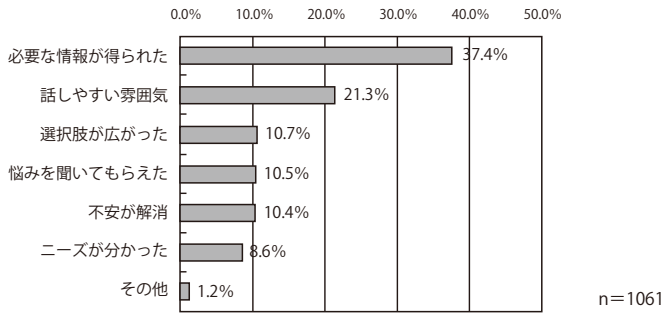
(グラフ1) 保育コンシェルジュが良かった点  
【複数回答可】



2) を行った。

待機児童解消を目指し、25年度末までの時限付きでスタートした保育コンシェルジュ事業だが、前述のように、新法体制を想定し、新たな役割を検討していく必要がある。検討材料とするため、24年末には市内保育関係施設、地域子育て支援拠点、保護者を対象に事業についての調査（注2）を行った。

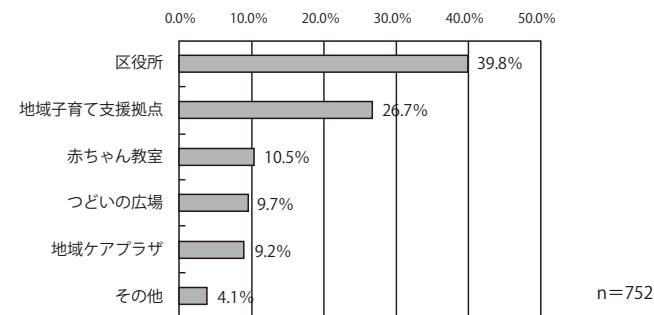
(グラフ2) 保育コンシェルジュのどんな点が良かったか？  
【複数回答可】



市内保育関係施設向けのアンケート調査では、「保育コンシェルジュが良かった点」として、高い順に「利用希望者の紹介」（28・8%）、「施設のPR」（22・1%）、「区役所との関係づくり」（18・8%）となっている（グラフ1）。「今後保育コンシェルジュに期待している点」も同様の順位となっていることから、施設と保護者の橋渡しの役割を期待されていることがわかる。

また、保護者向けのアンケート結果では、相談した感想として、「非常に良い」が52・7%、「良い」が45・3%となっており、「どんな点が良かったか」という問いに対しては、高い項目順に「必要な情報が得られた」（37・4%）、「話しやすい雰囲気」（21・3%）、「選択肢が広がった」（10・7%）となっている（グラフ2）。「また相談したいか」という問いには、「非常にそう思う」が42・7%、「そう思う」が55・5%となっていることから保護者から高く評価されていることがわかる。相談しやすい場所として、「区役所」（39・8%）に続き、「地域子育て支援拠点」（26・7%）が挙げられている（グラフ3）。

(グラフ3) 保育コンシェルジュに相談する場合、どんな場所が相談しやすいか？【複数回答可】



か」という問いに対しては、高い項目順に「必要な情報が得られた」（37・4%）、「話しやすい雰囲気」（21・3%）、「選択肢が広がった」（10・7%）となっている（グラフ2）。「また相談したいか」という問いには、「非常にそう思う」が42・7%、「そう思う」が55・5%となっていることから保護者から高く評価されていることがわかる。相談しやすい場所として、「区役所」（39・8%）に続き、「地域子育て支援拠点」（26・7%）が挙げられている（グラフ3）。

## 6 最後に

近年の女性の就労意欲の高まりや、働き世帯の増加により、今後、働き方や子どもへの預け方がますます多様化し、選択肢も増えていくと思われる。利用者の最適な選択を支援し、施設と保護者の橋渡しをする存在がこれまでに以上に強く求められるだろう。そういう意味で、保育コンシェルジュ事業は時代を先取りした取組であり、現場である区役所が、市民のニーズを敏感に感じ、区局で連携しながら形にした成果であるという点でも大きな意味があったと言えるのではないか。

(注2) 保育コンシェルジュ事業に関するアンケート調査（平成24年11月～12月）

### 1. 市内保育施設向けアンケート調査

	対象施設数	回答施設数	回答率
認可保育所	512	369	72.1%
横浜保育室	152	111	73.0%
家庭保育福祉員	52	36	69.2%
NPO等を活用した家庭的保育事業	17	16	94.1%
横浜市預かり保育幼稚園	113	86	76.1%
合計	846	618	73.0%

### 2. 保護者向けアンケート調査

相談後アンケート回答保護者数 : 461人