

令和 6 年度 男女共同参画推進委員会の視察結果（認定 NPO 法人フローレンス）

1. 視察日 : 令和 6 年 11 月 25 日（月）午後 2 時～
2. 視察先 : 認定 NPO 法人フローレンス
(東京都千代田区神田神保町 1 丁目 14 番地 1 KDX 神保町ビル)
3. 視察目的: 先進的な取組を視察し情報収集を行うことにより、狛江市の男女共同参画の実現に向けて、多角的な視点から考察ができるようにする。
視察後には、当委員会で毎年作成している情報誌等を通じて市内外に発信するとともに、市に対する提言の参考にしたい。
4. 参加者 : 平野委員長、山崎副委員長、関委員
事務局: 高橋、白鳥
5. 対応していただいた方: 病児保育事業部 市倉 加寿代さん
みらいのつながりはぐくむ事業部 桂山 奈緒子さん

6. 視察内容:

(1) フローレンス紹介

(市倉さん) 団体設立からこれまでの取組について紹介したい。一番最初の基幹事業は病児保育から。街の病児保育がイメージが付きやすいが、私たちの病児保育は訪問型でご自宅に伺う形のもの。20 年前から始めている。病児保育からいろんな事業に派生している。現在 800 人程度が在籍し、会長の駒崎が日本初の共済型訪問型の病児保育サービスを開始した。現場に行き、親御さんと話をすることで、いろんな課題が出てくる。

障がい児を育てているが、障がい児を預けられる場所がなく、仕事を辞めなければならぬ等の状況に気づき、障がい児家庭の支援として、2014 年障がい児専門の保育園を作った。

保育の現場の中で体にあざのあるお子さんを見つけるなどで、虐待問題、貧困問題に取り組んでいくこととなる。デジタルに切り替わっていったタイミングとしては、コロナ禍の影響が大きかった。対面の機会が失われて行く中で、オンラインのつながりが福祉の中では届きにくい場面が多かったため、今はどんどんオンラインでのつながりを深めていこうとしている。

(2) 「ふたご助っ人くじ」について

(市倉さん) ふたご助っ人くじは 2021 年に設立した事業で、比較的新しい事業になる。2019 年に全国アンケートを実施し、双子、三つ子がどれだけ大変なのかを可視化するというところを行った。

約 1,600 件の回答があり、大変な思いをして育児をしていることが分かった。身近で多胎児の虐待事件が起きるなど悲しい事件があり、これは特別な支援をしないと、普通の家庭と一緒に支援では、サポートが届かないであろうということで、訪問型で多胎児家庭の訪問支援を始めた。共同保育というベビーシッターサービスで、親御さんの育児と一緒にサポートするというサービス。多胎児の親御さんは、自分の思う育児ができていないことや、他の兄弟への対応ができていないことへの罪悪感など、心に大きな負荷がかかっている。そのため、多胎児の育児を肯定するサービスをしたいという思いから、親と一緒に保育をし、手が足り

ない部分を補うことをしたかった。口コミで広がり、当初の1区から現在は19区で展開している。

ふたご助っ人くじという名前については、当日まで行くか分からず、当日に抽選で行くことを伝えるシステムのためそういった名称になった。多胎児の親御さんは、育児の困難感のアップダウンが大きいので、当日の朝まで支援の依頼を受けたい思いがあるが、スタッフには限りがあるため抽選制になってしまう。先着順にはしたくなかったため、抽選となった。1回行けなくとも、次回は行けるかもしれないという内容。当選率も70～80%はキープしているため、今日はダメでも次回は行くね、など希望を持っていただく仕組みとするため、敢えて「くじ」とした。また、東京都の助成金を使い、保育料を無料にするなど使いやすいサービスとなることを日々考えている。

(委員) ネーミングが面白い。「保育サービス抽選制度」等ではなく「助っ人くじ」にすることでハードルが下がる感じがする。

(市倉さん) 利用者の方から、「くじ」にすることで、当たったらラッキーぐらいに思えるからすごくうれしいとの声がある。

ネーミング会議があり、「ふたご」は入れたい。親に代わるものではなく、親をサポートするものなので「助っ人」という単語も入れたい。一般のベビーシッターサービスとは違うため、「くじ」という形にして当たったらラッキー、当たらなければ、その日はいつもの育児をしてもらい、翌日、翌々日に応募してもらえばまた行けるよというメッセージを表すために変わったネーミングになっている。

(3) 質問事項

(委員) 質問1になるが、男女平等(ジェンダーイクオリティ)は、男性女性を問わずと考えるが、育児は、女性の仕事というイメージ。支援対象の父親、母親の割合はどうなっているか。

(市倉さん) 実際は母親への支援が多いが、単胎児の家庭よりは圧倒的に多胎児のお父さんは育休を取られ、1年、2年と長くとられている感覚がある。お父さんの育児を我々がサポートすることで、お母さんに安心感を与えることができる。おじいちゃん、おばあちゃんとの共同保育もできる。

(委員) 育休は、父親、母親交互に取っている状況か。

(市倉さん) 多胎児の場合は、一緒に取られている場合が多い。一緒に取っていても手が足りないのでサポートしている。保育園入園の書類を書くための時間を確保するためにサポートに来てもらった、や、一緒に役所に書類を出しに行き、窓口で話を聞きたい等のニーズが多い。

(委員) 多胎児の育児には、具体的にどんな苦労があるか。

(市倉さん) 出産までに8割くらいが管理入院を経験する。お腹が大きくなり過ぎて、自力で生活できないため、2か月くらい入院をする。入院し足腰が弱った状態で、帝王切開で出産し、子どもの体重が2,500gを超えた段階で退院となる。足腰の弱った母親が二人、三人の赤ちゃんを連れて、家に戻されてきてしまう状況にすでにハードルがある。かつ、多胎児育児の情報が少ない状況である。

多胎児の親になる割合としては 100 人に 1 人くらい。

産後 1 か月位のスケジュールとしては、おむつ替えが 1 日 24 回、授乳が 17 回位である。一口に授乳といっても、ミルクの場合、お湯の準備やほ乳瓶の消毒など、それに伴う作業が発生する。小さく生まれた赤ちゃんはほ乳力が弱く時間もかかる。そのうちにもう一人のおむつ替えが必要になるなど、単純にひとりの 2 倍ではない。母親たちはまともに 2 時間寝ていないと話す。サポートが入ることで、やっと温かいお風呂に入れると喜ばれるような家庭ばかり。家の中は戦争状態でも外に出ると可愛いと注目され、大変さを表に出すことができず辛くなり、引きこもってしまう状況があることも分かってきた。新生児期を「思い出したくない」期間にしたいとの思いで産後直ぐからのサポートを行っている。

現在、約 1,000 家庭とつながっていて、約 600 家庭が利用されている。

(委員) 一番喜ばれる、又は求められているのはどういったサービスか。

(市倉さん) 多胎児に関しては、手としてのサポート。そして意外に多いのは、「私の話を聞いてほしい」ということ。育児のサポートは嬉しいが、「私の話を聞いてほしい」、「やっとパートナー以外の大人と話せる」という気持ちの面でのサポートが求められていると感じる。

行政の窓口で相談するハードルが高い家庭も多い。窓口で待っているだけでは、そこに行けない人たちを取りこぼしてしまう。

(桂山さん) 窓口で辛いと言えないご家庭が多いことから、地域の窓口に足を運べない方々へ向け「ハイブリットソーシャルワーク」という事業を立ち上げている。誰もが支援を受けて子育てをすることが当たり前にする。デジタルを活用し、リアルでアウトリーチしていく支援。まず、デジタルでハードル低く簡単に登録し、気軽にいつでも話せる。相談で繋がり、対面も組み合わせていき、官民連携で支援につなげていく事業を行っている。フルリモートで相談を受ける人たちに全国から参加していただいている。社会福祉士、保健師、看護師、心理士がチームになって、多胎児や障がい、生活困窮、ヤングケアラー、不登校等いろんなケースに対応していくようなことをしている。いろんな問題が複雑に絡み合っている家庭が多く、一つの専門性だけで対応していく事が難しいため、「心理面のサポートを検討する人」、「経済的な部分を検討する人」、「教育面を考える人」などチームで支援をしている。

(委員) 相談をする側も繋がることができ、相談を受ける側も一人で受けきれない部分を皆で受けられるということか。

(桂山さん) みんなで繋がれる。時間場所を選ばず、顔が見えないチャットだからこそ言えることがある、という特徴がある。デジタル系の事業について、経緯を説明すると、2021 年に神戸市と覚書を締結して事業を開始。その後、コロナ禍でより孤立が進んだ家庭、特に実質ひとり親（離婚が成立していないが実質的にひとり親状態になっている方）、心に不調を抱えている親御さんがいる家庭に緊急で食料支援をしながら相談に乗る事業を開始したり、山形市や前橋市とは、受託事業の形で自治体の事業として採用していただきながら、自主事業として、外国ルーツの方に多言語で対応したり、特定妊婦に対する出産の費用助成をしながら繋がっていく事業、育児の辛さを誰にも話せない医療的ケア児の父母に利用していただく事業等を行ってきた。最近では生成 AI を組み込み、受け止める部分が生成 AI でも可能

になるのではないかと、試行的にやり始めている。月 1,000 件くらいと連携し、いろんな支援に繋いでいる。現在 20 名ぐらいの相談員と AI 相談で対応している枠組みになっている。ここ 2～3 年でぐっと事業が伸びてきた。

(委員) やはり、地域の行政の窓口よりは相談しやすいことがある。やはり、行政の窓口はハードルが高い。

(桂山さん) 私たちは繋がり続ける伴走支援に力を入れている。1 回受けて終わりではなく、一度繋がった方に繰り返し継続的に支援していくことが大切と考えている。地域の情報を配信したりもしている。緊急性の高い方へは、警察に繋ぐなどの体制もとっている。

(市倉さん) 行政には行政の役目と得意分野があり、私たちは、そこへ繋げることや入口を気軽に持たせることが得意であるため、ここが連携することで、多くの人が救われていくと考えている。

(委員) デジタルと人のハイブリットだと感じる。AI 相談員とは、相談に AI が答えるということか。

(桂山さん) AI と人間を選べるようにしている。AI のキャラクターは、話をしっかり聞き、課題の整理や要約（言われたことを解釈し、整理）をしてくれる。関係構築ができ、事前に整理された状態でソーシャルワーカーへ繋がる為、その後の支援がスムーズになる。

産後うつの方に焦点を絞り利用してもらっているが、相談者と AI のやり取りでは、話し相手としてしっかり受け止めて対応している。ここで、より詳細な情報が必要になった場合は、人にパスするように助言を行う。専門スタッフに聞くよう助言し、スタッフと LINE で話すというボタンを押すことでスタッフに繋がることができるようになっている。この AI システムの導入で、より多くの人に対応でき、深夜帯や休日など支援者が疲弊しない形で実現できる点が良いと考えている。

山形市では子育てだけでなく、介護の現場等、孤立全般の領域で利用していきたいという話があり、今年の 7 月から山形市の中で開始しており、生成 AI と専門スタッフの相談を 24 時間で展開している。利用も進んできており、8 割くらいを AI で対応し、300 人以上が使い始めている。60 代、70 代が多く登録している。吐き出したい気持ちは AI にしていただき、具体的な解決策についてはスタッフと進めている。

(委員) AI が人に繋いでくれることが素晴らしい。

(委員) フローレンスさんの会社の職員の男女比率はどのくらいか。

(市倉さん) 管理職で 75% が女性。

(委員) そういう会社はまだまだ少ない。子育てや介護は女性がやることが多いことから、ノウハウがあり、女性の割合が多いということか。

(市倉さん) 転職のストーリーとしては、育児と仕事の両立に課題を感じ、それを解決する側に回りたいと思って転職してくる人が多い。家庭の困難について一定の理解があるうえで話し合える良い会社だと思う。フリーアドレス、在宅勤務、リモート、子連れ入社も OK。またフルフレックスであるため、自分で調整し、1 か月の中で決まった時間働けばよい等利点が多いとは感じている。

(委員) とても進んでいる印象。

(委員) 子育て支援に関する政策提言において、特に力を入れている点は何か。

(市倉さん) 特に力を入れているのは、普通の政策や普通の制度だけでは取りこぼされていくような多胎児や障がい児、孤立や貧困家庭などを取りこぼさないでくれということに政策提言では力を入れていて、医療的ケア児は障がい児でもなければ、健常児でもないスポットにはまっていたところであったが、医療的ケア児という概念を作り、そこを支援する法律を作ってもらった。現場があって、政策提言し続けることができている。

最近では DBS にも力を入れて提言し、成立した。保育園の多機能化なども提言している。

保育園が地域の子育てに繋げるためのハブになってもらうための制度をつくってほしいと思っている。

(委員) こういう様々な事業をされている企業が行政に訴えかけることで非常に説得力がある。

(市倉さん) 実際に現場を持っているので、説得力を持つ。

(委員) これから親になる方や地域の皆さんへ向けて、伝えたいメッセージや「こんな価値観を大切にしてほしい」と思うことは何か。

(市倉さん) 一番伝えたいことは「家族だけで育児しようと頑張らなくていいよ」というメッセージ。ひとりでやらなきゃいけない時代はもう終わっていて、仕事をしながら育児しなければいけない時代、いろんな面で支援を使うことは当たり前で、支援を受けるから弱者と思わなくていい。

行政の方には、窓口で待つのではなく、ぜひアウトリーチをしていただき、御家庭に直接届く支援を民間と組んでやっていただきたい。

窓口でパンフレットを渡すだけでなく、何か困ったことはないですかと問いかけ、サービスに繋げる等、もう一步踏み込んだ御案内をしていただけると良いと思う。