

こ成環第 107 号  
令和 6 年 3 月 30 日

各 都道府県知事 殿

こども家庭庁成育局長  
(公印省略)

### 子育て世帯訪問支援事業ガイドラインについて

子育て支援の推進に当たっては、かねてより特段の御配慮をいただき、感謝申し上げます。

近年、児童虐待の相談対応件数が増加傾向にある中、児童虐待の防止等を図り、児童の健全な育成を図る上では、養育環境が深刻な状況となる前に、幅広い子育て世帯を対象として、児童が育つ家庭環境・養育環境に係る支援を提供するとともに、子育て世帯の養育環境等を把握し、支援の必要性が高い者を適切な支援につなぐことが求められます。

こうした背景を踏まえ、児童福祉法等の一部を改正する法律（令和 4 年法律第 66 号）において、養育支援訪問事業を保健師等による専門的な相談支援に特化したものへと見直し、家事・養育に係る援助や子育てに関する情報の提供その他必要な支援を行う「子育て世帯訪問支援事業」が新設され、令和 6 年 4 月の改正法施行により、市町村における実施の努力義務が課せられることになっており、今後、多くの市町村で効果的に本事業を実施することが求められるところです。

そのため、この度、別添のとおり、子育て世帯訪問支援事業の実施に当たって必要な事項をまとめた「子育て世帯訪問支援事業ガイドライン」を策定しましたので、お知らせします。

本ガイドラインは、事業の実施に当たって市町村において取り組むべき内容を具体的に定め、事業のあり方を明確にしたものであり、市町村においては、

本ガイドラインを基本として事業を実施していただくとともに、地域の実情に応じて本ガイドラインの内容を超えて一層の取組が行われることも期待されます。

については、本ガイドラインに沿って「子育て世帯訪問支援事業」が一層充実して実施されるよう、管内市町村（特別区及び一部事務組合を含む。）及び関係機関に対して本ガイドラインの周知をお願いするとともに、本事業の適正かつ円滑な実施について御配慮をお願いいたします。

なお、本通知は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項の規定に基づく技術的な助言です。

別添

## 子育て世帯訪問支援事業ガイドライン

令和6年3月

## 目 次

1. 事業の目的.....	1
2. 支援内容 .....	1
3. 支援対象者.....	4
4. 実施方法 .....	5
(1) 訪問支援員の要件.....	5
(2) 訪問支援員の研修.....	6
① 研修の提供体制 .....	6
② 研修の内容 .....	6
(3) 支援の流れ .....	9
5. 個人情報の保護及び守秘義務.....	17
6. 職場倫理及び事業内容の向上.....	19
(1) 職場倫理と法令順守.....	19
(2) 要望及び苦情への対応 .....	19
(3) 事業内容向上への取組 .....	20
7. 届出等 .....	20

## 1. 事業の目的

家事・子育て等に対して不安や負担を抱える子育て家庭、妊産婦、ヤングケアラー等がある家庭の居宅を、訪問支援員が訪問し、家庭が抱える不安や悩みを傾聴するとともに、家事・子育て等の支援を実施することにより、家庭や養育環境を整え、虐待リスク等の高まりを未然に防ぐことを目的とする。

## 2. 支援内容

支援の内容については、対象家庭を訪問し、①若しくは②又は①②を同時に行うことを基本に、家庭の状況に合わせ以下の内容を包括的に実施する。

- ① 家事支援（食事準備、洗濯、掃除、買い物の代行やサポート等）
- ② 育児・養育支援（育児のサポート、保育所等の送迎、宿題の見守り、外出時の補助等）
- ③ 子育て等に関する不安や悩みの傾聴、相談・助言（※）  
※保護者に寄り添い、エンパワメントするための助言等。なお、保健師等の専門職による対応が必要な専門的な内容は除く。
- ④ 地域の母子保健施策・子育て支援施策等に関する情報提供
- ⑤ 支援対象者や児童の状況・養育環境の把握、市町村への報告

本事業は、単なる家事・育児の手伝いによる一時的な負担解消だけではなく、家事・子育てで支援を通して、支援対象の家庭が自立して生活できるように支援対象者の環境を整えていくことが最終的な目標像である。児童の権利を守るため、児童の最善の利益を優先して考慮し、保護者に寄り添う支援が必要となる。事業の実施に当たっては、市町村と事業者や訪問支援員が、事業の目的や理念、支援対象者に対する支援の全体像の中で担っている本事業による支援の役割を明確化し、共通認識を図ることが必要である。

訪問支援を実施する上で、家事・子育て等に対して不安や悩みを抱えた家庭が信頼して相談・支援を依頼できるために、訪問支援員は家庭が抱える不安や悩みを傾聴できる必要がある。親子等に寄り添いサポートをする支援であることを踏まえ、家事・子育ての一方的な指導や、訪問支援員自身の価値観のおしつけ、児童や保護者又は妊婦（以下「保護者等」という。）の価値観の否定をするのではなく、保護者等の立場に寄り添い、保護者等の状況や心情を理解し、支援を行うよう努めること。

市町村は、本事業の目的や地域の実情を踏まえ、家事、育児・養育支援の具体的な内容や範囲、ルール、利用料等をあらかじめ定めること。利用料の設定に当たっては、利用者の所

得状況に応じて減免するなど考慮することが望ましい。また、複数の事業者に委託等する場合には、以下の項目を参考に、各事業者と具体的な支援の内容や範囲、ルール等を検討し、定めることが望ましい。

【家事、育児・養育支援の内容や範囲、ルール等を定める項目の参考例】

<家事、育児・養育支援共通>

- 家族（保護者）が不在時の支援内容の可否
- 児童が複数いる場合や家事・育児等を同時に行う場合の訪問支援員の人数
- 家族が不在時に支援を行う場合の鍵や貴重品等の管理のルール
- 緊急時（専門的な支援が必要だと感じられた場合を含む）・事故発生時の対応

<家事支援>

➤ 支援の内容

①日常的な家事の例

- ・ 食事の準備（一般的な家庭料理・片付け等）
- ・ 洗濯（洗濯機を使った一般的な洗濯、洗濯物干し、とり込み、たたみ、アイロンがけ）
- ・ 掃除（リビング、お風呂、お手洗い、玄関等の掃除機がけ、雑巾がけ等）
- ・ 買い物の代行やサポート 等

②特例的な内容例（通常は想定していないが、特に支援が必要な家庭には検討が必要な内容）

- ・ 大掃除、網戸・エアコン・照明器具等の掃除、草むしり 等

- 食事を準備する際に使用する食材の調達方法について
- 買い物の代行を行う際の費用（交通費含む）について
- 家事支援を行う際に使用する道具について

<育児・養育支援>

- 児童が発熱している場合や体調不良の場合、障がい等があり合理的配慮を超える対応が求められる場合の支援の可否

➤ 支援の内容

- ・ 育児のサポート（授乳や食事、おむつ交換・着替え、沐浴・入浴 等）
- ・ 保育所等の送迎（保育所、幼稚園、放課後児童クラブ等の送迎 等）
- ・ 児童の見守り、宿題の見守り、遊び相手 等
- ・ 外出時の補助（通院、行政サービスの手続きの際の同行・児童の見守り 等）

等

※本事業は、保育を主たる目的としたものではなく、保護者等の仮眠・静養、家事、通院等をするための時間の確保や育児の方法に悩んだときにサポートするような支援を想定している。

- 保育所等の送迎や外出時の補助を実施する際の、移動手段やそれに伴う交通費等について

### 3. 支援対象者

本事業の支援対象は、児童や保護者又は妊婦からの相談や、庁内の関係部署及び関係機関からの情報提供・相談等により把握され、本事業による支援が必要であると市町村が認めた、次に掲げるような状態にある者を対象とする。

- ① 保護者に監護させることが不相当であると認められる児童の保護者及びそれに該当するおそれのある保護者
- ② 食事、生活習慣等について不適切な養育状態にある児童等、保護者の養育を支援することが特に必要と認められる児童の保護者及びそれに該当するおそれのある保護者
- ③ 若年妊婦等、出産後の養育について出産前において支援を行うことが特に必要と認められる妊婦及びそれに該当するおそれのある妊婦
- ④ その他、事業の目的に鑑みて、市町村が本事業による支援が必要と認める者（支援を要するヤングケアラー等を含む。）

本事業の対象者は、児童や保護者等からの相談や、こども家庭センターをはじめとした庁内の関係部署及び関係機関からの情報提供・相談等から、支援につながることを考えられ、要保護児童や要支援児童の保護者、特定妊婦に加え、要支援児童等には当てはまらないものの、心身の不調がある保護者や妊婦、妊娠・出産・子育てに対する不安や負担を抱え、日常生活を営むことに支障が生じている者など、支援を行わなかった場合に要支援児童等に該当するおそれのある児童の保護者や妊婦も含まれる。サポートプランの策定やこども家庭センターにおける合同ケース会議等の支援方針により、本事業による支援を検討・決定することが望ましい。こうしたことを踏まえ、より支援の必要性の高い対象者へ確実に支援が行えるよう事業の整備に努め、要支援児童等の状況や事業の提供体制等、市町村の状況を鑑み、支援対象者を設定すること。

また、支援対象者が事業を利用する上で支援対象者に対する差別や偏見（スティグマ）にさらされることがないように、また、そうしたことを危惧して事業利用をためらうことのないよう、市町村及び事業者等においては、必要な対策に努めること。

## 4. 実施方法

### (1) 訪問支援員の要件

訪問支援員については、以下のいずれの要件を満たし、本事業による支援を適切に行う能力を有する者とする。

- ① (2) に規定する研修の内容を踏まえた市町村が適当と認める研修を修了した者
- ② 以下ア～ウに掲げる欠格事由のいずれにも該当しない者
  - ア 禁錮以上の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者
  - イ 児童福祉法、児童売春、児童ポルノに係る行為等の規制及び処罰並びに児童の保護等に関する法律（平成 11 年法律第 52 号）その他国民の福祉に関する法律（児童福祉法施行令（昭和 23 年政令第 74 令）第 35 条の 5 各号に掲げる法律に限る。）の規定により罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなるまでの者
  - ウ 児童虐待の防止等に関する法律（平成 12 年法律第 82 号）第 2 条に規定する児童虐待又は児童福祉法第 33 条の 10 に規定する被措置児童等虐待を行った者

訪問支援員は、保健師、助産師、看護師、保育士等の有資格者のみならず、子育て経験者やヘルパー等になることも可能であり、資格要件は問わない。

また、欠格事由については、訪問支援員の申告書により確認すること。加えて、訪問の際は、身分証を提示するなどして市町村からの訪問者であることを明確にすること。

## (2) 訪問支援員の研修

### ① 研修の提供体制

市町村が適当と認める研修については、事業者によって差が生じないように、市町村において研修会を開催することが望ましい。また、各市町村共通の内容については、複数の市町村が合同で実施することも考えられる。加えて、都道府県、民間団体等が開催している外部研修や外部専門家など、適宜外部リソースを活用しても差支えない。

なお、訪問支援員を確保する観点から、事業者において研修を実施する場合は、事業者を実施計画書や実施報告書を求める等、市町村において研修内容を把握し、適当と認める研修となっているか確認すること。また、市町村は、市町村への報告を要する場面や地域の子育て支援の情報等、必要な内容を提供することとし、市町村の専門職の講師派遣等の協力に努めること。

### ② 研修の内容

訪問支援員の質を担保する観点から、研修は、事業の目的、内容、支援の方法、個人情報管理の適切な管理や守秘義務等について、必ず実施すること。また、育児・養育支援を行う訪問支援員に対しては、AED（自動体外式除細動器）の使用方法や心肺蘇生等の実習を含んだ救急救命講習及び事故防止に関する講習（安全チェックリストの活用やヒヤリハット事例の検証等を内容とするもの）について、必ず実施すること。ただし、他の研修等の修了をもって習得できると市町村が判断した部分について、省略しても差し支えないものとする。

実施に当たっては、家庭訪問の同行や支援場面を想定した実技指導等を組み込む等、訪問の内容及び質の向上に努めること。

市町村が適当と認める研修については、以下の内容を参考に、各地域の実情に応じて実施するものとする。実施に当たっては、家庭訪問に同行することや援助場面を想定した実技指導（ロールプレイング等）などを組み込む等、訪問の内容及び質の向上に努めること。

図表1 市町村が適当と認める基礎的な研修の内容（一例）

#	研修項目	内 容
1	事業の理念及び意義・目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭が抱える社会的困難を踏まえ、社会全体で子育てをしていく必要性</li> <li>・居宅訪問により家庭が抱える不安・悩みの傾聴や家事・育児等の支援を行うことで、養育環境を整え、虐待リスク等の高まりを未然に防ぐ必要性</li> <li>・こども基本法（令和4年法律第77号）や児童の権利に関する条約の内容を踏まえ、児童の人格を尊重し、児童の権利を守っていく必要性 等</li> </ul>
2	支援対象者像の理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童虐待、ヤングケアラー、児童や保護者等が抱える悩み、精神疾患、発達障害等の基礎知識と必要な配慮、リスク要因、児童への影響、親子関係および児童に必要なケア、支援を受ける側の心理理解</li> <li>・児童虐待につながるおそれのあるリスク要因などに気づくためのポイント（気づきのポイント情報共有ツールの活用（※））等</li> </ul> <p>※ 「保育所等から市町村又は児童相談所への定期的な情報提供について（周知）」（令和5年8月4日付けこ成保123号・こ支虐117号 こども家庭庁成育局長・こども家庭庁支援局長通知 別添3）</p>
3	傾聴とコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者と向き合う姿勢（児童や保護者等への傾聴・受容・共感の重要性と具体的な行動）</li> <li>・不適切な対応（指示的、否定的な対応）等</li> </ul>
4	地域の子育て支援の情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一時預かり事業、子育て短期支援事業、子育て講座等の地域の子育て支援の情報</li> </ul>
5	守秘義務と個人情報管理について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童虐待通告義務及び守秘義務（詳細は「5.個人情報の保護及び守秘義務」を参照）</li> <li>・個人情報の適切な管理 等</li> </ul>
6	市町村への報告を要する場面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初動報告・定期報告・随時報告の観点、報告後の市町村対応 等</li> </ul>
7	訪問支援の実際	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家事・育児等支援の技術（座学、見学、実技含む）</li> <li>・訪問支援時のルール（遵守事項）</li> <li>・訪問支援状況の記録や報告方法 等</li> </ul>
8	救急救命講習及び事故防止の講習	<p>（育児・養育支援を行う訪問支援員対象）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AED（自動体外式除細動器）の使用方法や心肺蘇生等の実習を含んだ救急救命講習</li> </ul>

	<p>・事故防止に関する講習（安全チェックリスト（※）の活用やヒヤリハット事例の検証等を内容とするもの）等</p> <p>※ 子育て援助活動支援事業（ファミリー・サポート・センター事業）の実施について（令和6年3月30日付け成環第120号 別添1）</p>
--	--

### (3) 支援の流れ

本事業の支援の流れや実施体制については、以下を参考に、市町村において、適切に支援が行えるよう市町村や事業者の体制を踏まえ、支援の流れを決定し、事業者へ説明すること。なお、特に緊急を要する場合にあっては、利用対象者の利便を考慮し、必要以上に形式にとられることなく、弾力的な運営に努めること。

市町村と事業者の連携は重要であり、市町村は、事業者からの支援状況の報告先や相談先等をあらかじめ定め、適切に情報共有がされる体制の構築を図ること。

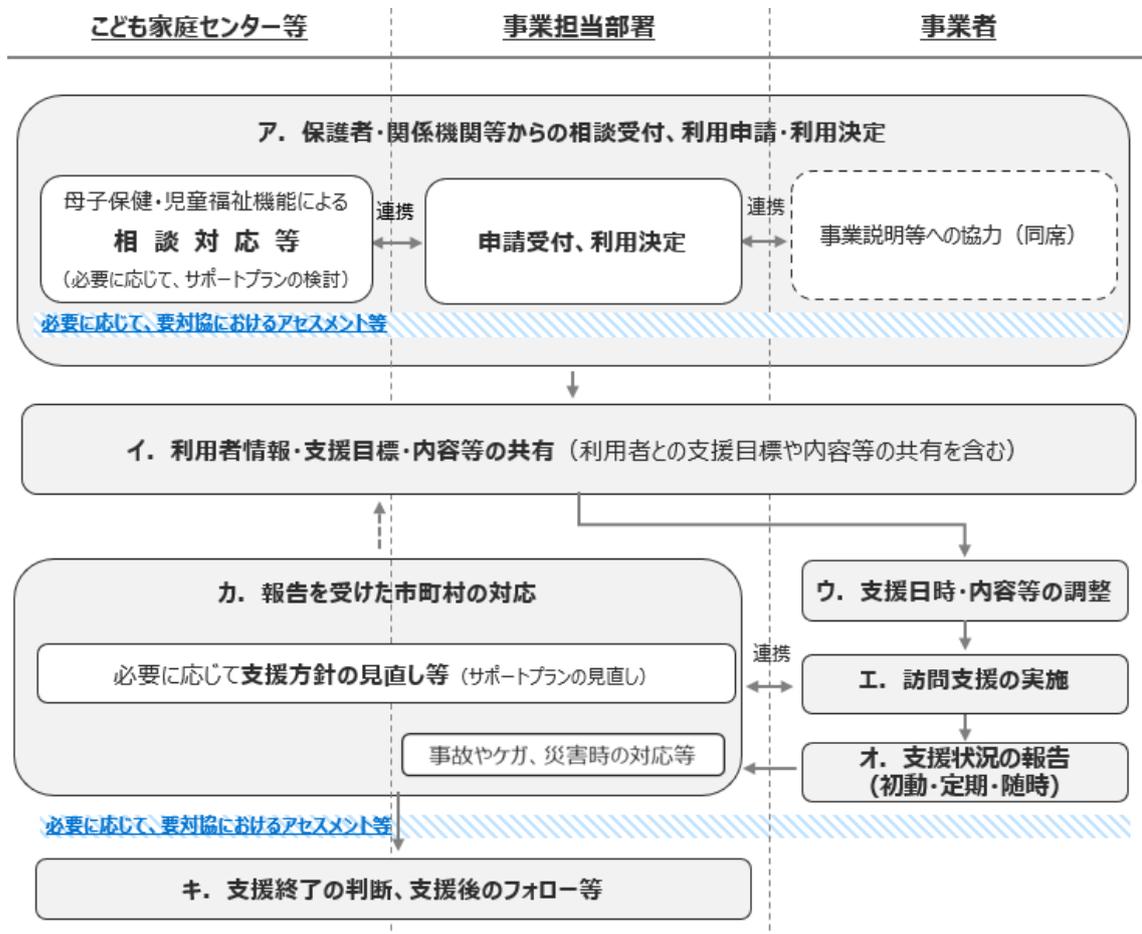
また、プライバシー保護に留意しながら、児童の最善の利益を優先して考慮した対応を図る必要があり、参加機関に守秘義務が課せられる要保護児童対策地域協議会の構成員として事業者に参加を求められることが考えられる。また、構成員ではない場合にも、要保護児童対策地域協議会は情報提供等必要な協力を要請することが可能であり、必要に応じて構成員と同等の内容を共有することも考えられる。今後の支援内容に関する協議など、情報交換等を行うことが見込まれる場合は、協力要請時に、守秘義務が課せられる構成員となることについても要請することが適当である。

事業者は、市町村が定めた報告先や報告事項等により、適切に市町村と連携すること。利用者の状況の変化等により他の機関との連携が必要な場合や、対応が難しい場合には、速やかに市町村に相談すること。

訪問支援員の確保にあたり市町村は、児童の年齢や家庭の状況によって、適当と考えられる訪問支援員は異なることから、必ずしも一つの事業者と委託契約を行うのではなく、支援ニーズに応じた多様な担い手を確保することが望ましい。

本事業による支援が必要な家庭は、関係機関からの情報提供を契機に本事業につながるものが想定されることから、市町村や事業者において、支援が必要な家庭が普段利用している施設（保育所、幼稚園、認定こども園、地域子育て支援拠点事業、学校、児童館、民間団体等）、教育委員会や福祉サービスの受付窓口等に事業の情報提供や連携が図られる体制づくりに努めること。

図表2 支援の流れ（一例）



## ア 保護者・関係機関等からの相談受付、利用申請・利用決定

市町村は、児童、保護者及び妊婦からの相談等やこども家庭センターをはじめとした関係部署や関係機関からの相談・情報提供等により、本事業の支援が必要と認められる場合には、利用対象者からの申請を受け、利用を決定する。

市町村における家庭や地域の状況の把握や相談への対応等については、こども家庭センターガイドラインを参照し、保護者等の個々のニーズ、家庭状況等の情報に基づき、必要な支援策（本事業における支援の目標、内容、頻度及び期間等を含む）を検討する。必要に応じて、こども家庭センターや要保護児童対策地域協議会の個別ケース検討会議等を活用し、アセスメント等を行い、必要な支援策、保護者等や児童との関係性を構築するための方策、支援策の提案方法（誰がどこでどのように）などを検討することが考えられる。なお、特に緊急を要する場合にあっては、必要な支援策等の検討を事後としまらずに本事業による支援を提供するなど、利用対象者の利便を考慮し、弾力的な運営に努めること。

また、もし事業者において支援が必要と思われる家庭等を把握した場合には、適切に市町村へ報告するなど、市町村と連携の上、市町村において利用対象者からの申請受理・利用決定をすること。

さらに、円滑な利用につなげるため、利用対象者への働きかけを行う際に利用対象者と関係性のある関係機関や、支援予定の事業者が同席して働きかけを行うことも考えられる。その際は、あらかじめ保護者等へ同席することを伝え、意向を確認すること。また、働きかけを行う場所については、訪問や来所など、利用対象者の意向や状況に配慮すること。

なお、未成年のヤングケアラーを対象とする場合、事業の提供には保護者からの利用申請が必要であることを留意すること。市町村は、申請や利用につながらない場合など必要に応じてこども家庭センターや関係機関等と連携し、利用勧奨を繰り返し行ったり、他の支援策を検討したりするなど、適切な支援につながるよう努めること。

## イ 利用者情報・支援目標・内容等の共有

市町村及び事業者は本事業を実施するにあたり、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）や関連する市町村の条例等を遵守すること。事業者への情報提供に当たっては、市町村が利用者の同意を得ることを基本とする。利用者からの同意を得る方法の一つとして、申請書に、必要な利用者情報の項目と合わせて同意に関する内容（市町村が、事業者へ申込書と本事業の支援に必要なサポートプランの内容を共有することや、市町村、事業者、その他関係機関と状況の共有をすること等）を記載することが考えられる。

市町村は、利用者の把握や適切な支援を実施する観点から、市町村と事業者等の間で、利用者に関する必要な情報がスムーズに共有されるよう以下の内容を参考に、事前に取り決め等のルール（守秘義務等）や提供の範囲を定めることを推奨する。

また、支援開始後を含め、情報共有の内容によっては必要に応じて、市町村と事業者が一緒に訪問する機会を設定することで、利用者の認識のもと必要な情報が共有できることも考えられる。

### 【個人情報の取り決めに関する守秘義務契約等（秘密保持誓約書等を含む） （一例）】

本事業を提供するために必要な利用者情報を事業者に提供するとともに、本事業を提供する中で事業者が知り得た利用者及びその家族等に関する秘密を第三者に漏らさないようにする。

本守秘義務は、契約終了後も同様に効力が継続するものとする。

なお、以下の各号に掲げる場合において、本守秘義務はその限りではない。

- ① 保護者や妊婦の同意がある場合
- ② 利用児童の生命、身体及び財産を保護するため緊急かつやむを得ない場合
- ③ 法令又は規則その他これらに準ずる定めに基づき開示が要求され、これに応じて合理的に必要な範囲内において、開示する場合

図表3 提供・共有情報（一例）

#	項目	提供	概要
1	児童の基礎情報	推奨	氏名、住所、生年月日、性別、所属（保育所・学校等名、学年、クラス）、世帯構成など
2	児童の抱える疾患	推奨	児童の抱える疾患（アレルギー情報など）や特性、障害など
3	保護者等の状況	推奨	氏名、続柄、住所、連絡先、勤務先、保護者等の抱える疾患や障害など
4	本事業の支援を行うことが適切であると判断した事由	推奨	児童や家庭の状況など
5	サポートプランの内容	必要に応じて共有	解決すべき課題、意向、支援の種類・内容、見直しの時期、その他市町村が必要と認める事項
6	福祉サービス・機関等の利用状況（サポートプランに記載のないもの）	任意	生活保護や各種手当の受給 など
7	過去の相談履歴	任意	虐待相談・通告等の履歴など
8	行政以外のサポート体制	任意	祖父母、親戚、友人等のサポートの状況など

なお、本事業の支援計画には、以下の事項や、サポートプラン等の記載事項を参考に、市町村や各事業者において作成することが考えられる。

事業者において本事業の支援計画を作成する場合は、市町村等が検討した支援方針に基づき作成されるものであり、整合性をとる必要がある。サポートプラン等により、本事業の支援計画の内容が網羅されている場合には、改めて作成する必要はないが、市町村は、児童の権利を意識したアセスメントや支援方針等を事業者と共有し、事前カンファレンス等により本事業の役割や責務を伝える必要がある。

また、本事業の支援目標や内容等を市町村、事業者、利用者の三者で共通認識が図られるよう、利用者の意向等（希望する支援内容等に加え、希望しない支援内容等も含む）を丁寧に確認し、本事業の支援計画やサポートプランを三者で共有するよう努めること。その際、児童の年齢や状況に応じて、児童に対して説明や意向等の確認を丁寧に行うよう努めること。

図表4 子育て世帯訪問支援事業における支援計画の記載事項（一例）

	項目	具体的な内容
1	児童の基礎情報	* 児童名、* 年齢、* 学年等
2	保護者等の基礎情報	* 保護者等名
3	意向	* 児童が気になること、* 保護者等が心配していること、 * 児童が希望すること、* 保護者等が希望すること 等
4	解決すべき課題	・全体の目標、支援者が気になっていること、一緒に解決を目指すこと * 短期的な目標（今すぐ取り組むこと）、 * 中・長期的な目標（なりたい姿）
5	支援の内容	・取り組むことに対して、支援者ができること * 主な支援の内容、頻度、時間、回数（期間）
6	支援計画の見直しの時期	* 支援計画の見直しの時期
7	その他	その他事業者が必要と認める事項

\*は基本項目

#### ウ 支援日時・内容等の調整

事業者又は市町村は、本事業の支援計画に基づき、日程調整を行う。

訪問支援員を調整する際、支援困難度が高い家庭には、専門性や経験の高い訪問支援員が対応することや、家庭からの拒否感がない訪問支援員が継続して対応し、家庭状況の変化の把握や関係構築を行うなど配慮することが望ましい。また、アセスメントを兼ねて市町村の担当者が初回対応に同席することも考えられる。

#### エ 訪問支援の実施

事業者は、本事業の支援計画に基づき、訪問支援を実施する。

市町村は、事業者との情報共有を含め利用者を継続的に見守りつつ、利用者に対し、ヒアリングやアンケート等により支援状況を確認するなど、状況の把握や事業利用の中断を予防する働きかけを行うことが望ましい。また、専門的な相談支援が必要な場合は、養育支援訪問事業と組み合わせて実施するなど適切な支援が提供できるよう配慮すること。

## オ 支援状況の報告

事業者は、訪問支援員の毎回の訪問につき、訪問支援員からの口頭及び記録を通じた報告を受けて支援状況や利用者の状況等を把握することが望ましい。

事業者は、より適切な支援を提供するためにも、市町村へ、「①初動報告」に加え、「②定期報告」及び状況に応じた「③随時報告」を行うことが望ましい。

### ① 初動報告

支援開始後において、想定していた支援内容と実際の支援内容に生じている差異等を報告すること。

### ② 定期報告

事業者は、月1回程度、利用者の利用状況や様子、支援内容等を市町村に報告すること。

### ③ 随時報告

事業者は、養育環境の悪化などにより他の支援の必要性が認められる場合等には、市町村に随時の報告を行うこと。なお、随時報告に当たっては、気づきのポイント情報共有ツール等を活用し、児童虐待につながるおそれのあるリスクを把握するなど、市町村は事業者へ観点や報告する事項を事前に共有し、共通認識を図ることが望ましい。

随時報告の主な場面として、以下の内容が考えられる。

#### 【随時報告の主な場面（一例）】

- 事故やケガや災害が発生したとき
- 食中毒や感染症が発生したとき
- 危険性を感じたケースやトラブルが発生したとき
- 利用者との間でトラブルが発生したとき
- 児童や家庭の状況に心配される事象があったとき
- 新規相談があったとき、継続案件に何か状況変化があったとき
- 他機関・事業との連携が必要と感じたとき（自治体、学校、要保護児童対策地域協議会、警察との連携等）
- 市町村が間に入って訪問支援者・市町村・利用者の3者で議論すべき問題が発生したとき

市町村は、利用者の状況の把握に努めるとともに、事業者や訪問支援員が利用者の適切な情報を収集できるよう、観点等の事前の共有や研修等を行うことが望ましい。

## カ 報告を受けた市町村の対応

市町村は、事業者からの報告内容を踏まえて、必要に応じて利用者の意向や児童の状況、生活環境の様子等を確認し、随時変化していく家庭や児童の状況を踏まえ適切に支援方針や支援内容等の見直し（必要に応じて、サポートプランの見直しや関係機関とともに支援内容を検討）を行い、適宜、支援の進捗を事業者にもフィードバックして事業の支援計画の再検討を依頼するなど、協働して利用者を支えること。

また、事故や災害、利用者とのトラブル等に対しては、初動対応等、報告と並行して事業者が必要な対応を講じることを想定するなど、市町村と事業者が連携して、迅速かつ適切に、誠意を持って対応する。なお、事故発生時には、都道府県等への報告が必要となる。事故報告の詳細な流れについては「教育・保育施設等における事故の報告等について」（令和6年3月22日付けこ成安第36号・5教参学第39号通知）を参照されたい。

## キ 支援終了の判断、支援後のフォロー等

支援終了の判断について、以下の2ケースが想定され、それぞれのケースにおいて市町村と事業者との間で事業の支援計画の評価を行い、綿密な情報共有及び、協議を踏まえ、支援提供の終了を判断する。

- ✓ 利用者の状態が好転し、本事業による支援を必要としなくなったと考えられるケース
- ✓ 利用者から終了相談又は、支援の中断意向が示されるケース

上記の終了の判断のうち、「利用者から終了相談又は、支援の中断意向が示されるケース」は、市町村はその理由や他の支援の必要性等を把握し、適切なアセスメントを行い、必要な支援を提供する等の支援策を講じること。

また、本事業の支援終了・中断後も支援対象者との関係性や支援が途切れないように、他事業も活用しつつ継続的なフォローを実施すること。

## 5. 個人情報の保護及び守秘義務

本事業に従事する者は、児童の「最善の利益」を実現させる観点から、児童及びその保護者等の対応及び個人情報の保護について十分配慮するとともに、正当な理由なく、その業務上知り得た家庭等の情報を漏らしてはならない。

本事業の実施を通じて、訪問支援員等が知り得た個人情報の適切な管理や秘密の保持のため、4.(3)イ 利用者情報・支援目標・内容等の共有に記載している「事前に取り決め等のルール（守秘義務等）や提供の範囲」を踏まえ、個人情報の管理や守秘義務についての規程を定め、研修等を行い、周知徹底すること。なお、以下の内容も参考に訪問支援員に対して具体的な留意事項を示すことが望ましい。

また、訪問支援員が守秘義務を厳守するあまり、必要な情報が市町村に提供されないことを防ぐため、「児童虐待の防止等に係る児童等に関する資料又は情報の提供について」（平成28年12月16日付け雇児総発1216第1号厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長通知）において示しているとおり、児童虐待を受けたと思われる児童を発見した場合、市町村等へ通告する義務が定められていることや、情報提供については必要かつ社会通念上相当と認められる範囲で行われる限り、正当な行為に当たり、基本的に守秘義務にかかる規定違反とはならないことを周知することが考えられる。加えて、気づきのポイント情報共有ツール等を活用し、児童虐待につながるおそれのあるリスクを把握するなど、訪問支援員に把握を求めたい観点や報告する事項を事前に共有し共通認識をもつための取組や、訪問支援員が悩むケースを抱え込まず相談できる体制整備に努めること。

**【個人情報の保護及び守秘義務に係る、留意事項・対応等の一例】**

- 支援にあたり知り得た個人情報については、取り扱いに十分に留意する（SNS の扱い含む）。
- 家族や友人を含め、第三者に個別の家庭事情等の内容を話すことを禁止する。
- 関連書類を落とす、訪問先に忘れる等しないこと。
- 支援時等における児童の写真、家の中の様子の撮影を禁止する。食器や調理・掃除道具等の配置など支援に必要な写真を撮影する場合には、利用者の許可を得ること。
- 支援終了後、あるいは訪問支援員の任期満了後においても支援を通じて知り得た情報については一切口外しない。また、関係書類は事業者に返却すること。
- 児童虐待を受けたと思われる児童を発見した場合、市町村等へ通告する義務があり、必要かつ社会通念上相当と認められる範囲においては、守秘義務にかかる規定違反とならないことを踏まえ、適切に情報提供すること。
- メールで報告するときは、利用者の個人名の記載をせずにイニシャルや利用者番号で報告すること。
- 携帯電話等の端末の取り扱いには、注意すること。

## 6. 職場倫理及び事業内容の向上

### (1) 職場倫理と法令順守

本事業には、社会的信頼を得て支援に取り組むことが求められる。また、訪問支援員等の言動は児童や保護者等に大きな影響を与えるため、訪問支援員等は、仕事を進める上での倫理を自覚して、訪問支援の内容の向上に努めなければならない。

さらに、事業者は、法令を遵守するとともに、次の事項を明文化して、すべての訪問支援員等が職場倫理を自覚して職務に当たるように組織的に取り組むことが求められる。

- ✓ 児童や保護者等の人権に十分配慮するとともに、一人ひとりの人格を尊重する。
- ✓ 児童の年齢及び発達程度に応じて、自己に直接関係する全ての事項に関して意見を表明する機会及び多様な社会的活動に参画する機会を確保する。
- ✓ 児童の年齢及び発達程度に応じて、その意見が尊重され、その最善の利益を優先して考慮する。
- ✓ 児童虐待等の児童の心身に有害な影響を与える行為を禁止する。
- ✓ 国籍、信条又は社会的な身分による差別的な扱いを禁止する。
- ✓ 守秘義務を遵守する。
- ✓ 関係法令に基づき個人情報を適切に取り扱い、プライバシーを保護する。
- ✓ 児童や保護者等に誠実に対応し、信頼関係を構築する。
- ✓ 訪問支援員等が相互に協力し、研鑽を積みながら、事業内容の向上に努める。
- ✓ 事業の社会的責任や公共性を自覚する。

### (2) 要望及び苦情への対応

児童や保護者等からの要望及び苦情への対応として以下の内容を実施すること。

- ✓ 市町村及び事業者は、要望や苦情を受け付ける窓口を設置し、児童や保護者等に周知する。利用者が、要望や苦情を伝えやすい方法や窓口設置に考慮すること。
- ✓ 児童や保護者等からの要望や苦情に対しては、市町村と事業者が連携して、迅速かつ適切に、誠意を持って対応する。
- ✓ 要望や苦情については、その内容や対応について市町村と事業者間、また事業者と訪問支援員間で共有することにより、事業内容の向上に生かす。

### (3) 事業内容向上への取組

事業者は、児童や保護者等の意見を取り入れて運営について、自己評価を行うことが望ましい。また、評価の結果については、事業者内で共有し、改善の方向性を検討して事業内容の向上に活かすよう努めること。

市町村及び事業者は、訪問支援員に対して、①市町村が適当と認める研修（基礎的研修）の他、②時代の変化にも対応した実際の訪問における問題解決のための技術向上研修③事例検討などの応用的研修の実施や、自治体や民間団体が開催している研修会等の受講を促すなど、訪問支援員の必要な知識及び技術の習得、維持及び向上に努めること。

また、市町村において、異なる事業者が研修・交流・協議する場を設定することで、広い視野の獲得につながり、知識や技術、意識の向上につながることも考えられる。

## 7. 届出等

子育て世帯訪問支援事業を実施する場合は、市町村や法人を含む国及び都道府県以外の者が、都道府県に対し以下に基づき届け出る必要がある。

なお、指定都市及び中核市は、大都市等の特例により、社会福祉法第7章等の都道府県が処理することとされている事務を行うこととなっている。このため、事業経営地が指定都市又は中核市の場合は、事業経営地の市長に届け出ることとなる。

(地方自治法施行令第174条の30の2、第174条の49の7参照)

市町村、社会福祉法人その他の者は、社会福祉法（昭和26年法律第45号）の定めるところにより、子育て世帯訪問支援事業を行うことができる。

(児童福祉法第34条の11参照)

この法律において「社会福祉事業」とは、第一種社会福祉事業及び第二種社会福祉事業をいう。

3 次に掲げる事業を第二種社会福祉事業とする。

二 児童福祉法に規定する障害児通所支援事業、障害児相談支援事業、児童自立生活援助事業、放課後児童健全育成事業、子育て短期支援事業、乳児家庭全戸訪問事業、養育支援訪問事業、地域子育て支援拠点事業、一時預かり事業、小規模住居型児童養育事業、小規模保育事業、病児保育事業、子育て援助活動支援事業、親子再統合支援事業、社会的養護自立支援拠点事業、意見表明等支援事業、妊産婦等生活援助事業、子育て世帯訪問支援事業、児童育成支援拠点事業又は親子関係形成支援事業、同法に規定する助産施設、保育所、児童厚生施設、児童家庭支援センター又は里親支援センターを運営する事業及び児童の福祉の増進について

相談に応ずる事業

(社会福祉法第2条参照)

国及び都道府県以外の者は、住居の用に供するための施設を必要としない第二種社会福祉事業を開始したときは、事業開始の日から一月以内に、事業経営地の都道府県知事に以下に掲げる事項を届け出なければならない。

また、その届け出た事項に変更を生じたときは、変更の日から一月以内に、その旨を当該都道府県知事に届け出なければならない。その事業を廃止したときも、同様とする。

(社会福祉法第69条参照)

<開始時に必要な届出事項>

- 1 経営者の名称及び主たる事務所の所在地
- 2 事業の種類及び内容
- 3 条例、定款その他の基本約款