

## 大阪市利用者支援事業実施要綱

### (事業の目的)

第1条 一人一人の子どもが健やかに成長することができる地域社会の実現に寄与するため、子ども及びその保護者等、または妊娠している方がその選択に基づき、教育・保育その他の子育て支援を円滑に利用できるよう、必要な支援を行うことを目的とする。

### (実施主体)

第2条 利用者支援事業の実施主体は、大阪市とする。ただし、事業の運営の全部又は一部を適切な事業運営が確保できると認められる社会福祉法人、特定非営利活動法人又は株式会社等に委託することができるものとする。

### (事業の内容)

第3条 子ども・子育て支援法第59条第1号に基づき、子ども又はその保護者の身近な場所で、教育・保育その他の子育て支援の情報提供及び必要に応じ相談・助言等を行うとともに、関係機関との連絡調整等を実施する。

### (実施方法)

第4条 実施方法は次のとおりとする。

#### (1) 基本型

##### ①目的

子ども及びその保護者等が、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるよう、身近な場所において、当事者目線の寄り添い型の支援を実施する。

##### ②実施場所

主として身近な場所で、日常的に利用でき、かつ相談機能を有する施設で実施する。

##### ③職員の配置等

###### ア 職員の要件等

以下の（ア）及び（イ）を満たさなければならない。

（ア）国が定める「子育て支援員研修事業実施要綱」（以下、「子育て支援員研修事業実施要綱」という。）別表1の「子育て支援員基本研修」に規定する内容の研修（以下、「基本研修」という。）及び別表2－2の1の子育て支援員専門研修（地域子育て支援コース）の「利用者支援事業（基本型）」に規定する内容の研修を修了しているこ

と。

ただし、事業を実施する必要があるが、「子育て支援員研修事業実施要綱」に定める研修をすぐに実施できないなどやむを得ない場合には、事業に従事し始めた後に適宜受講すること。

また、「子育て支援員研修事業実施要綱」5の(3)のアの(エ)に該当する者については、基本研修を免除することができる。

(イ) 相談及びコーディネート等の業務内容を必須とする、市長が認めた事業や業務について以下の区分ごとの実務経験の期間を有すること。

(a) 保育士、社会福祉士、その他対人援助に関する有資格者の場合  
1年

(b) (a)以外の者の場合 3年

#### イ 職員の配置

アを満たす専任職員（以下「利用者支援専門員」という。）を、一事業所一名以上配置する。

#### ウ その他

イを満たした上で、地域の実情により、適宜、業務を補助する職員を配置しても差し支えないものとする。

### ④ 業務内容

以下の業務を実施する。

ア 利用者の個別ニーズを把握し、それに基づいて情報の集約・提供、相談、利用支援等を行うことにより、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるよう実施する。

イ 教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を提供している関係機関との連絡・調整、連携、協働の体制づくりを行うとともに、地域の子育て資源の育成、地域課題の発見・共有、地域で必要な社会資源の開発等に努める。

ウ 利用者支援事業の実施に当たり、リーフレットその他の広告媒体を活用し、積極的な広報・啓発活動を実施し、広くサービス利用者に周知を図る。

エ その他利用者支援事業を円滑にするための必要な諸業務を行う。

## (2) 特定型

### ① 目的

待機児童の解消等を図るため、行政が地域連携の機能を果たし、主として保育に関する施設や事業を円滑に利用できるよう支援を実施する。

### ② 実施場所

主として区役所窓口で実施する。

### ③職員の配置等

#### ア 職員の要件等

利用者支援事業に従事するにあたっては、「子育て支援員研修事業実施要綱」別表1の基本研修及び別表2－2の2に定める子育て支援員専門研修（地域子育て支援コース）の「利用者支援事業（特定型）」に規定する内容の研修を修了していることが望ましい。

#### イ 職員の配置

専任職員（以下「利用者支援専門員」という。）を、一事業所一名以上配置する。

#### ウ その他

イを満たした上で、地域の実情により、適宜、業務を補助する職員を配置しても差し支えないものとする。

### ④業務内容

以下の業務を実施する。ただし、アについてその一部を実施し、イについて必ずしも実施を要しない。

ア 利用者の個別ニーズを把握し、それに基づいて情報の集約・提供、相談、利用支援等を行うことにより、教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を円滑に利用できるよう実施する。

イ 教育・保育施設や地域の子育て支援事業等を提供している関係機関との連絡・調整、連携、協働の体制づくりを行うとともに、地域の子育て資源の育成、地域課題の発見・共有、地域で必要な社会資源の開発等に努める。

ウ 利用者支援事業の実施に当たり、リーフレットその他の広告媒体を活用し、積極的な広報・啓発活動を実施し、広くサービス利用者に周知を図る。

エ その他利用者支援事業を円滑にするための必要な諸業務を行う。

## 第5条 関係機関等との連携

大阪市（委託先を含む。）は、教育・保育・保健その他の子育て支援を提供している機関のほか、こども相談センターや児童委員等の関係機関等に対しても利用者支援事業の周知等を積極的に図るとともに、連携を密にし、利用者支援事業が円滑かつ効果的に行われるよう努める。

## （留意事項）

第6条 利用者支援事業に従事する者は、子どもの「最善の利益」を実現させる観点から、子ども及びその保護者等、または妊娠している方への対応に十

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利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

- 2 利用者支援事業に従事する者は、利用者支援事業の実施場所の施設や区役所窓口などの担当者等と相互に協力し合うとともに、利用者支援事業の円滑な実施のために一体的な運営体制を構築すること。
- 3 前条に定める各類型は、それぞれ特徴が異なり、いずれの機能も重要であることから、地域の実情に応じて、それぞれの充実に努めなければならない。
- 4 利用者支援事業に従事する者は、本事業を実施するに当たり共通して必要となる知識や技術を身につけ、かつ常に資質、技能等を維持向上させるため、大阪市が実施する研修を受講すること。また、各種研修会等への受講に努めること。
- 5 利用者支援事業の実施に当たり、児童虐待の疑いがあるケースが把握された場合には、保健福祉センター若しくはこども相談センター又は児童委員、その他の関係機関と連携し、早期対応が図られるよう努めなければならない。
- 6 障がい児等を養育する家庭からの相談等についても、関係機関等と連携し、適切な対応が図られるよう努めること。
- 7 教育・保育施設や地域の子育て支援事業等の選択については、利用者の判断によるものとすること。
- 8 大阪市（委託先を含む。）は、利用者支援事業を利用した者からの苦情等に関する相談に対し、迅速かつ適切に対応すること。

#### （経費・実績報告）

第7条 大阪市が第2条の規定に基づき事業の委託を行った場合は、事業者に対し、事業にかかる経費を委託料として支弁する。また、事業者は事業にかかる収支を明確にし、事業終了後、速やかに事業の実績を報告しなければならない。

#### （実施の細目）

第8条 この要綱の施行に関し必要な事項または定めのない細目については、必要に応じて別に定める。

#### 附 則

この要綱は平成27年4月1日から施行する。

この要綱は平成30年4月1日から施行する。