

# 副市長レビュー（春）協議事項調書

1 部局名 (課名)	こども家庭部 <span style="float: right;">(幼児教育・保育課)</span>	
2 協議事項 (案件名)	保育関連相談コールセンター機能の設置について	
3 背景・現状 (現状把握できる統計数値など)	<p>令和2年度から入所関連業務を区役所から本庁（幼児教育・保育課）に集約し、区役所では主に保育サービス相談員1名（中・東区は2名）が相談業務と書類の受領を行っている。</p> <p>区役所での保育に関する相談は減少傾向にある一方、本庁では入所相談や保育施設からの問合せが増加している。</p>	
4 検討経過・課題	<p>(1)入所関連実務を本庁に集約したことで、区役所において業務に関する知識や習熟度が低下し、保育相談の質の維持が難しくなっている。また、保育サービス相談員が異動や退職した場合、新たな相談員の確保が容易ではない。</p> <p>(2)本庁への相談件数の増加や、オンライン相談の需要増などの社会環境の変化への対応。</p> <p>(3)組織体制の変化に捕らわれることなく、相談サービスを提供する仕組みづくり。</p>	
5-1 方向性の提案 (目指すべき姿)	<p>(1)区役所の保育サービス相談員を本庁に集約し、コールセンター機能を有する組織とする。集約した相談員は、本庁の入所関連業務にも携わり高度な相談にも対応できる人材の育成と知識の継承を可能とする。(区での相談業務は廃止)</p> <p>(2)区役所にオンライン相談ブースを設け、コールセンターと区役所をオンラインで繋ぎ、モニターを通じて相談ができる体制を整備する。併せて、自宅からもオンライン相談ができる環境を整備する。</p> <p>(3)コールセンターでは、児童手当や乳幼児健診などの子育てに関する情報もナビゲート出来る体制を目指す。</p>	
5-2 上記の方向性決定に向け議論する事項 (妥当性、必要性、有効性など)	<p>(1)保育サービス相談員の幼児教育・保育課への集約（配置換え）</p> <p>(2)本庁内へのコールセンター機能の設置場所及び設備 区役所へのオンライン相談ブースの設置場所及び設備</p>	
6 結果	<p>■提案どおり進める</p> <p><input type="checkbox"/>サマーレビューで審議</p> <p><input type="checkbox"/>提案内容を一部見直して進める</p> <p><input type="checkbox"/>再度、調査研究等を行い検討</p> <p><input type="checkbox"/>その他</p>	<p>具体的内容</p> <p>オンライン相談ブースは可能な限り汎用性のあるシステムを導入して、今後、他の業務でも使用可能なものにする</p>
7 その他		