

1. 子どもへの初期の対応ポイント

(1) よくみられる子どもの状態

子どもは、長期間虐待を受け続けると、下記のような状態となっていることが多くあると言われている。子どもがこのような状態になっていたら、「虐待の影響である」という認識のもと、子どもの訴えや態度等を否定せず、受容的に対応していくことが大切である。

- ① 虐待を受けた子どもが、自分から虐待を受けたことを訴えることは稀である。
虐待について確認しても、否定したり、一旦は認めても後からその事実を取り消したりする子どももいる。親をかばう場合も多い。
- ② 自分が虐待を受けているという認識を持ってないでいる子どもも少なくない。
- ③ 虐待を受けた子どもの多くが、虐待を受けたのは自分が悪かったせいだと思っている。
- ④ 虐待を受けた子どもの話は、事実関係が矛盾していることがよくある。
- ⑤ 虐待を受けた子どもは、支援者の怒りを誘うような態度や行動をとることが少なくない。
- ⑥ 虐待を受けた子どもは、周囲の大人の気持ちに敏感である。

(2) 事前準備

ア 日常的な子どもの様子に関する情報の収集

学校その他、日常的に子どもの様子を把握している関係者から子どもの性格、行動等参考となる情報を可能な範囲で収集する。

イ 子どもとの接点の取り方の検討

通告の内容や収集した子どもの様子等をもとに、子どもの特性に配慮し、会う場所、会う人の性別や人数等を検討する。

ウ 子どもと会った後の対応の検討

ケースの緊急性等を勘案し、その後に必要とされる対応の見通しをあらかじめ立て、実際にどのような対応がとれるのかを検討しておく。

(3) 話をする際の留意点

ア 子どもの不安に配慮する

なぜ、何のために面接をするのか知らせずに面接を行うことが、子どもにとって不安の原因となる。逆に、目的を伝えることが子どもの不安を募らせることも考えられる。子どものおかれた状況や子どもの性格等を考慮し、面接を行う場面設定を工夫することが必要となる。

また、子どもが安心して話すことができるように、子どもの味方となり、一緒に問題解決にあたることを伝えることも必要である。

しかし、安易に「話したことは、(親には)絶対内緒にする」という約束から面接をスタートすることは、その後の対応に支障をきたすことから、してはならない。

子どもに対して、誠実に、真摯に対応することが求められる。

イ 子どもの負担に配慮する

子どもは親への秘密を持つことを、「親への裏切り」と感じるが多々あり、虐待行為の原因が、自分自身にあると考えようとする子どももいる。子どもに対して、「会ったことを親

へ内緒にするように」との約束をさせないようにし、子どもが親へ隠し事をしたり、嘘をつかずにすむように会う機会を設けることが望まれる。

事情聴取のように次々と事象を確認するような問いかけは避け、子どものペースを尊重し、話を進める。子どもの様子から「これ以上は話せない」と子どもが考えていると思われることについては、無理に迫及せず、いったん話題を変えるなど、子どもを追いつめないよう配慮することも必要である。

ウ 子どもが意見を言える場面の用意

子どもの言葉による表現力は、その年齢等によって大きく異なる。それぞれの子どもの経験等により、大人とは異なった表現をすることがある。話をする相手との関係性や相手の性別等によって、話をする内容が変わることもある。

子どもから伝えたいことがあっても、上手く説明できない、言葉が見つからない、話す気にならないなど、障害になるようなことがあると、子どもは話すことをあきらめてしまう。子どもが話をしやすい場所や相手を考えて、会う場面を用意し、子どもが「どうしたい」と考えているかを確認することが必要である。

エ 子どもの主張は変わる可能性があることを意識する

子どもは、大人と同じように状況判断をしている訳ではない。また、新たに知ったこと、周囲の状況変化等により、認識を変えることもある。虐待など生活環境が厳しい状態にある子どもは気持ちの揺れも大きく、その主張が極端に変わってしまうこともある。

オ 子どもに最終決断を委ねるのは適切でない状況がある

家庭からの分離など最終決断を全面的に子どもの判断に委ねることは、子どもへの負担が非常に大きく、適切ではない場合があることについても、十分留意が必要である。

2. 保護者への初期の対応ポイント

(1) 通告等による介入の場合

ア 反応の類型

<p style="text-align: center;">関与・介入を拒否</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 攻撃型（通告元の追及） ▪ 消極型（時間がない、忙しい） 	<p style="text-align: center;">虐待行為を否定 (虐待行為そのものを認めない)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 否認型（やってない） ▪ 半否認型（わからない、知らない）
<p style="text-align: center;">虐待行為を肯定・正当化 (虐待行為は認めるが、虐待認識は低い)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 当然型（養育方針である） ▪ 必要性型（こうするしかない） 	<p style="text-align: center;">虐待行為を肯定・反省姿勢 (虐待を認めている)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 現状肯定型（悪いとは思うがなおせない） ▪ 改善主張型（何とかしたい、もうしない）

強い叱責や体罰など虐待に通じる行為にまで至ってしまった保護者は、子どもの養育に関して何らかの問題を抱えている。

叱責してしまう姿勢や体罰自体を責めることから始めず、保護者が困っていることをまず確認し、共感するように接していくことが必要である。

イ 「通告元」に関する話題への対応

訪問理由について自然な設定ができない場合は、通告をきっかけとした訪問であることを伝えることが必要となる。通告があったことを伝えた場合、保護者の多くが「通告元がどこであるか」を最初の話題とする。

児童虐待防止法第7条の規定により、通告元を明かすことは禁止されており、法律の趣旨を説明し、「通告元」に関する話題を短く切り上げるように対応することが適切である。

ウ 家族全体の問題であるか等の見極め

子どもと母あるいは父等の間だけの問題か、子どもと父母等（母と祖母等々）家族全体の問題として現れているのか注意深く見極めることが必要である。そのためには、まず、誰と話すことが効果的か、あるいは安全であるか見通しをたてて対応する。

不用意に親族等と連絡することにより、家庭が著しく閉鎖的になってしまうことがあるので、十分に情報を得た上で対応をすることが必要である。

なお、DV（父母間の支配-被支配関係）は子ども虐待の重大なリスク（千葉県死亡事例検証の5例中4例にDVあり）であることを踏まえて情報収集に努め、父母・家族間のやり取り等も情報として記録することが望ましい。また、DVが疑われる場合には、被害を受けていると思われる保護者と個別に面談し、必要に応じてDV被害状況についても聞き取るとともに、DV例の教示やDV相談機関への相談の勧奨等が必要であるが、情報の管理に十分留意する。

重要! 対応で特に注意すること

- 訪問や面接は、複数の職員で行う。
- 保護者等に、聴取者の所属や職務上の守秘義務、調査事項と調査の必要性等を簡潔に伝える。
- 子どもや保護者等のプライバシーに配慮し、第三者のいるような場面で話すことは避ける。

訪問する場合に、玄関の外で内容に踏み込んだ話をするのはNG!

「少しお話をさせて下さい。」と玄関の中に入ることのできる了承を得て、中に入ってから話を始める。

(部屋の中には、保護者等の了解を得てから入る。)

(2) 保護者自らが虐待不安を訴えた場合における対応の留意点

保護者自らが、虐待の不安を訴えてきた場合には、その気持ちを責めず、不安を受け止め、共感的に対応することが基本である。

保護者が、虐待の不安を感じる原因となっている問題を主題として相談や支援ができるよう、保護者が不安を感じていることに共感し、落ち着かせるよう対応することが必要である。

また、支援にあたっては、保護者が過度に依存的にならないよう、支援方法等について検討した上で、対応することが必要である。特に、保護者が自らの被虐待体験を訴えるなどの精神的な悩みを抱えている場合には、専門機関（精神保健福祉センター等）と連携をとることも重要である。

(3) 子どもの行動等の問題として相談があった場合

子どもの乱暴や嘘など問題行動について保護者から相談があった場合、その要因として、保護者の不適切な関わりが考えられる場合がある。

保護者への聴き取りによって、保護者の養育による問題がわかった場合でも、その場で端的に指摘することは避け、保護者自身が子どもへの関わりをどのように考えているか等の投げかけにより、保護者の意識の程度を確認することから始めることが適切である。

保護者の意識の程度により、子どもの問題のみを話題として相談の開始をするか、保護者の養育の振り返りを中心に相談を進めるか等の方針を考え、子どもの養育状況が好転することを目指すことが必要である。

しかし、明確に体罰等を認め、さらに体罰等に関し肯定的な保護者に対しては、「子どもに有害な行為は、その目的等にかかわらず虐待行為とみなされる」ことを、早期の段階で伝えることも必要である。

保護者の行為が虐待行為になることを指摘するときは、その行為を否定するものであり、自らの人格を否定されたと保護者に受け取られないよう、十分に留意が必要である。

重要! きょうだい事例の扱い

- 虐待の背景には、多様な問題が複合的、連鎖的に作用し、構造的問題となって発生している。このことから、きょうだいがいる家庭で虐待が発生した場合には、ある時点で一人の子どもにしか虐待の矛先が向いていないとしても、虐待が発生する構造的問題が解決されていない限り、他の子どもに向かう可能性が高いことを意識してその家族に対応しなければならない。
 - きょうだいがいる家庭で虐待が発生している場合には、虐待の対象となっていない他の子どもに関してもアセスメントを行うことが重要であり、原則として児童記録票を作成し、安全確認をするなど適切に対応する。また、通告のあった子ども本人にもきょうだいにも虐待の兆候が認められない場合においても、子どもの家庭状況欄にきょうだいの記録をしておく。
 - 特に、被虐待児を家庭から分離した場合は、家庭に残っているきょうだいへの虐待が新たに発生することもあるので、定期的な安全確認とアセスメントを行い、きょうだいの安全には注意を要する。きょうだいに対する虐待の兆候が認められた場合には、ただちに虐待ケースとして、(定例・緊急)受理会議で対応を検討する。
- ① 通告対象の児童・きょうだいともに虐待が確認されない
通告対象児童 ⇒ 助言(終了)
きょうだい ⇒ 家庭状況欄にきょうだいの記録をする。(状況により児童記録票を作成。)
 - ② 通告対象児童に虐待あり、きょうだいには虐待が確認されず。
通告対象児童 ⇒ 調査継続
きょうだい ⇒ 児童記録票を作成、継続的に状況把握。(心理的虐待として受理)
 - ③ 通告対象の児童、きょうだいともに虐待あり
通告対象児童 ⇒ 調査継続
きょうだい ⇒ 児童記録票を作成、調査継続

重要! 知っていると思える聴く技術(子どもや保護者との初期の面接)

① 冷静に聴く

子ども虐待について、子どもや保護者と話をする場合、時として驚くようなひどい状況や、予想もつかなかった事実が語られることがある。

そのような時に支援者が感情的に反応し、怒ったり、表情を大きく変えたりすると、子どもや保護者はそれ以上話を続けることに戸惑いを感じてしまう。

たとえ、心の中は動揺していたとしても、それは表に出さないように気をつける。

② 共感的に聴く

状況把握の段階では、話の内容を分析したり、評価したり、支援者の意見を言う必要はない。

「そう思っているのですね。」とか「つらかったのですね。」と話し手の気持ちを受け止める言葉かけに留め、話を聴くことに徹する。

子どもに対し、「まったくひどいことをする親だね。」と同感の言葉や、「かわいそうにね。」といった同情の言葉は口にしてはいけぬ。それ以上話すことをさえぎってしまう。

また、保護者に対しても、状況把握の段階では、話した内容がたとえ好ましくないことであっても、「そんなことをするなんて許されません。」等非難する言葉をかけることは、避ける。

「よく話をしてくれましたね。」と、まず、話してくれたことにねぎらいの言葉をかけることが大切である。

③ 「はい」「いいえ」で答えられる質問は避ける

「はい」「いいえ」で答えられる質問はできるだけ避け、子どもや保護者の言葉や気持ちをできるだけ引き出すことを心がける。

子どもや保護者が自分の言葉で語り始めると、堰を切ったように話し出すことも多々ある。

(例)「叩かれて痛かった。」という子どもの話に対し、「お父さんが頭を叩いたの?」と聴くのではなく、「誰が叩いたの?」「どこが痛かった?」と一つずつ聴いていく。

※「はい」「いいえ」で答えられる質問は、回答を限定したり、誘導することになりかねない。

④ 問い詰めない

「なぜ〇〇したのか?」「どうして〇〇なのか。」という質問は、場合によっては責められているように受け取られる場合があるので、できるだけ避ける。

これらの前提として、「一緒に問題解決にあたっていくこと」を子どもや保護者に明確に伝えることが大切である。

(介入的な関わりであったとしても、それは問題解決のための一過程である。)