

令和3年11月25日

健康福祉部児童家庭課

電話043-223-2345

児童相談所における第三者評価の実施結果について

令和元年に改正された児童福祉法において、「都道府県知事は、児童相談所が行う業務の質の評価を行う等により、当該業務の質の向上に努めなければならない」と規定されているところです。

これに基づき、令和2年度については、東上総児童相談所において第三者評価を実施し、この度その結果がまとまりましたのでお知らせします。

1 児童相談所の第三者評価について

令和元年に改正された児童福祉法第12条の規定により、都道府県知事は、児童相談所の業務について第三者評価などを実施することにより、業務の質の向上に努めなければならないとされたところです。

第三者評価を行うプロセス並びに評価結果を踏まえ、「機能しているところ」や「改善すべきところ」を確認し、児童相談所の質の確保・向上を図ることを目的とするとともに、今後の千葉県における児童虐待防止対策推進のための参考とします。

なお、児童相談所の第三者評価は、利用者への情報提供を目的として実施するものではありません。

2 評価の実施方法

(1) 評価対象機関 東上総児童相談所

<参考> 東上総児童相談所の概要

- ・設置年月日 平成19年4月1日
- ・管内市町村 6市10町1村
(茂原市、東金市、勝浦市、山武市、いすみ市、大網白里市、山武郡長生郡、夷隅郡)
- ・管内人口 422,832人(令和2年度 千葉県年齢別・町丁字別人口)
- ・管内児童人口 50,873人(同上)
- ・組織 庶務課、調査課、相談支援課、診断指導課、一時保護課
- ・職員数 89人
- ・一時保護所の定員数 15人

(2) 評価業務委託先 特定非営利活動法人あいおらいと
(福祉サービス第三者評価機関 所在地：鳥取県鳥取市)

(3) 評価実施日程等

- ア 事前説明会 令和3年1月 6日(水)
- イ 聴き取り調査 令和3年2月24日(水)～26日(金)
- ウ 補足調査 令和3年3月10日(水)、11日(木)
- エ 報告会 令和3年3月23日(火)

※ 上記アからウについて新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、すべてリモートで実施

(4) 評価方法

本来は、各種会議の状況、施設の調査、職員への対面調査、保護児童への聞き取り調査などが実地により実施されるものですが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、リモートによる聞き取り調査と書面により評価が行われました。

また、評価項目については、国が作成した「児童相談所における第三者評価ガイドライン」(案) 及び「一時保護された子どもの生活・支援に関する第三者評価の手引き」(案)に基づいて実施しています。

<参考> 「児童相談所における第三者評価ガイドライン」(案)

URL: <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000763134.pdf>

「一時保護された子どもの生活・支援に関する第三者評価の手引き」(案)

URL: https://www.murc.jp/wp-content/uploads/2019/04/koukai_190426_8.pdf

3 総評(現状と課題)

(1) 児童相談所について(一時保護所を除く)

ア 要保護児童対策地域協議会との連携強化

東上総児童相談所管内市町村は6市10町1村あるが、令和元年度に要保護児童対策地域協議会が全ての市町村に設置されたところである。

このような状況のため市町村の対応力に差が生じていることから、今後より積極的に児童相談所と市町村との連携強化を図り、子どもを守る地域ネットワークとしての有機的な協働の推進に期待する。

イ 施設・里親との適正な連携

現在、施設や里親の受け入れ先が不足しており、施設入所に関する調整が困難な状況であり、一時保護所は定員超過が常態化している。

援助方針の実効性を確保するためには、社会的養護の受け皿の拡充により施設入所等に係る調整機能の充実を図るとともに、施設や里親の連携強化が必要である。

ウ 組織体制の強化促進

ケースに対する介入と支援の担当者を分けることを目的に、相談支援課と調査課の2課体制としたところであるが、業務分担が曖昧になっていることから、組織再編の趣旨に基づいた新たな業務システム構築のための対応が必要である。

エ 職場環境の改善

虐待対応は緊急性が高く、介入支援はストレスやジレンマが多い業務であるため、職員が安心して働くことができる環境が必要である。しかし、近年療養休暇取得者などが増加傾向にあることから、組織内での業務分担の見直しや職員相互のメンタルヘルスへの配慮、チームワーク力の向上に期待する。

(2) 一時保護所について

ア 定員超過と子どもの権利擁護

多くの子どもが長期間にわたって一時保護所での生活を余儀なくされ、定員超過が常態化している。職員は、幼児から高校生と幅広い子どもへの支援を行い、厳しい状況の中、日々の業務に追われながらも改善の工夫やアイデアの共有に取り組んでいる姿は評価に値する。

国の「一時保護ガイドライン」では、「子どもの意見表明」、「家庭的養育」の視点を求めているところであり、今後、子どもの支援に必要な職員数の確保と専門性向上、さらに「子どもの権利擁護」を意識した取組に期待する。

イ 一時保護マニュアル

今後、子どもの権利や人格の尊厳の尊重など、国の「一時保護ガイドライン」に沿った業務を円滑に行うことができるような県統一のマニュアルの作成に期待する。

ウ 職員の役割と責務

一時保護所の職員は、虐待等を受けた子どもにとって一番信頼できる大人のひとりであることから、子どもの一時保護の背景や家庭事情を把握して、担当の児童福祉司や児童心理司と十分に話し合いながら、子どもに対してどのように説明するのかなど一時保護所内で共有するとともに、子どもに寄り添いながら適切に対応することが必要である。

エ 一時保護所内での被措置児童等虐待防止と対応

職員は、子どもの権利擁護や被措置児童等虐待の防止を考慮した支援に努めており、毎月職員自己点検票により、振り返りを実施している。しかし、被措置児童虐待防止は、社会的養護の重要課題の一つであることから、一時保護所として厳格な規定やマニュアル等の整備が必要である。

4 評価結果の概要

(1) これまで行ってきた取組に対して評価を受けた主な項目

① 児童相談所について

○ 子どもの安全確認・安全確保

- ・ 国の通知と運営指針、子ども虐待対応マニュアルに基づき、子どもの安全確認や安全確保が適切に行われている。さらに48時間ルールが厳守され、できるだけ早期の安全確認が実施されている。
- ・ 安全確認や安全確保に関する調査状況については、安全確認協力員等により記録され、適切に保管されている。

○ 援助方針の策定

- ・ 援助方針会議が適切なタイミングや頻度、体制で行われている。
- ・ 援助方針策定にあたっては、家庭的養護を基本とし、長期・短期の視点も含めて、子どもの最善の利益を優先に、家庭状況に照らしあわせて目標が設定されており、継続指導や児童福祉司指導を含めて必要な役割やできるだけの支援の現実性を含め作成されている。

○ 調査・アセスメント

- ・ リスクアセスメントシートにより、把握すべき項目や状況が分かるようになっており、記録はジェノグラム等をわかりやすくまとめている。また調査により必要な情報が複数の視点で確認できる体制になっている。

② 一時保護所について

○ 子どもに対する説明・合意

- ・ 子どもの持ち物については、子どもと一緒に確認して預かりシートに記載し、現金や貴重品は袋に入れ、鍵がかかる場所に保管されている。また学用品や毛布、ネックレスなど子どもが大切にしている私物については、紛失しないように注意することを要件に持ち込みを可能としている。

○ 医療機関との連携

- ・ 嘱託医が毎週来所し、子どもの健康や医療的な指導が行われ、必要に応じて医療機関を受診している。子どもの健康については、診断指導課の看護師が相談に応じている。

○ 一時保護所における保護の内容

- ・ 中央児童相談所の栄養士による献立により調理員が調理を行っている。子どもの嗜好やメニューについての感想は、調理員に伝え反映している。

- ・ 感染症の状況により食事中の会話や食育の取組が困難な状況にあるが、食後に一緒に遊ぶなど楽しい食事時間になるように配慮している。
- **配慮が必要な子どもへの対応**
 - ・ 感染症発生時のマニュアルが作成され、随時見直しを行い活用している。新型コロナウイルス感染症対策として、職員の手指消毒やマスク着用が徹底されている。

(2) 今後改善の取組が必要と考えられる主な項目

① 児童相談所について

- **児童相談所の組織体制**
 - ・ 児童相談所の業務は、緊急対応もあり時間外勤務が多いことから、職員相互の協力が必要である。休暇取得日数の平準化が図られるよう、組織内での業務分担の見直しや職員の力量等を補完するチームワークの構築の検討が必要である。
 - ・ 所属においてメンタルヘルスのチェックが行われ、定期的に所長の面談も行っているが、ストレスやジレンマが多い業務であることから、心身ともに健康に業務を行うため、安心して働くことが出来る環境づくりが必要である。
- **虐待相談対応と進行管理**
 - ・ 市町村への送致にあたっては、市町村と協議を行っているが、令和元年度に管内全ての市町村に要保護児童対策地域協議会が設置された状況にあることから、市町村の対応や力量が異なり協議が難航する場合もある。
 - ・ ケースマネジメントの遅延や遅滞について、ICTシステムによるアラーム機能が組織として活用されていない。
 - ・ リスク変化に対して、緊急会議等を通じて、再アセスメントの判断が行われているが、マネジメントについては、経験による差が生じている。
- **援助方針策定に関する調整**
 - ・ 措置先となる施設について、ケースの状況による優先順位の調整など課題が生じている。
- **社会的養護を必要とする児童に対する援助**
 - ・ 「児童養護施設で生活するあなたへ」、「里親で暮らすあなたへ」という権利ノートが作成され子どもに渡されているが、有効に活用されていない状況もあることから、子どもや施設職員等に更なる理解や周知が必要である。

② 一時保護所について

- **安全感・安心感を与えるケア**
 - ・ 職員は自己点検票により自己の振り返りを毎月行い、よりよい支援を行うように努めているが、定員超過によりニーズに応じた支援が難しい面がある。
 - ・ 子どもに対しては威圧的にならないように配慮しているが、子どもを呼ぶ際の敬称について、子どもの立場に立った検討が必要である。
- **適切な施設・環境整備**
 - ・ 一時保護所の定員超過が常態化しており、就寝時に夜間指導員が子どもの居室で一緒に就寝できない時も生じている。
 - ・ 一時保護所の集団を保持し、公平性を保つためには、ルールを設定せざるを得ない中、出来るだけ一人ひとりの子どもの特性に合わせた説明が行われ、不都合があればその都度話し合いをしている。今後個別性を重視したルールづくりの検討を行う予定とのことであり、個別性を尊重した生活となるような工夫が必要である。

○ 適切な職員体制

- ・ 定員超過のなか、子どもへの支援について必要な人員が不足しているほか、経験年数の浅い職員が増加していることから、引き続き人材育成に向けた取組が必要である。
- ・ 新人職員などは、経験の長い職員と一緒に業務をしながら専門性の習得を行っているが、児童福祉法などの基本となっている内容に関する研修は十分ではなく、育成計画も策定されていない。
- ・ 一時保護所の職員については、近年1～3年の短期間で異動することが多く、業務への習熟や新人育成が難しい状況となっている。
- ・ 朝、昼、夕の職員交代時に行われている引き継ぎにおいて、記録作成については誰が読んでも分かりやすいように努めているが、的確に引き継ぎが行われていない場合も見られる。

○ 関係機関との連携

- ・ 施設や里親との連絡調整や子どもへの情報提供は児童福祉司が行っているが、一時保護所職員は直接施設や里親の話をしていない状況が見られることから、子どもへの情報提供方法について、今後検討が必要である。

5 評価結果に対する被評価機関（東上総児童相談所）の所感

今回の総評で指摘のあった、県内最多の市町村数を管轄する児童相談所としての、要保護児童対策地域協議会との連携強化と組織体制の充実強化について、更なる改善に向けて今後とも取り組んでまいりたい。

さらに、一時保護所に関する評価については、定員超過の常態化が根本的な課題とされており、厳しい評価を受けたものと考えている。

東上総児童相談所としては、これまで一時保護児童への説明や意見表明の尊重について重要視して取り組んできたところであるが、保育士等による児童の意見表明への対応のあり方について指摘があったことから、今後の重要な課題として改善に取り組んでいきたい。

6 今後の県としての取組について

○ 児童相談所の体制強化

国が定めている児童福祉司等の配置基準に基づき、児童相談所職員の計画的な増員を行い、体制強化を図っていきます。

○ ICT化の推進

これまで、児童相談所職員の意見を聴きながら、児童相談所業務支援システムの改修を行ってきており、令和4年2月に稼働予定となっています。今後新しいシステムを活用し、業務効率化を図っていきます。

○ 相談対応力の向上

近年、業務経験年数の少ない職員の割合が大きくなっている現状を踏まえ、階層別研修の更なる充実化を図っていきます。

○ 一時保護所の環境整備

児童相談所2か所の新設や施設の老朽化のための建替を行う等、一時保護所を含めた児童相談所の環境整備を計画的に進めていきます。

○ 一時保護所の適切な職員体制等

一時保護所の職員については勤務形態などにより、集合形式の研修実施が難しいという課題がありますが、映像視聴による研修実施など方法の工夫を行い、職員能力向上を図っていきます。