

平成 29 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

児童相談所における調査・保護・アセスメント機能と
支援マネジメント機能の分化に関する実態把握のための調査研究
事業報告書

平成 30 年 3 月

PwCコンサルティング合同会社

要旨

1. 調査の目的

児童相談所の「初期対応機能」と「支援機能」の分化に関する実態を明らかにし、今後の児童相談所の在り方を見直す際の有益な検討材料を提供すること

2. 調査概要

① アンケート調査

- ・対象：全国 210 か所の児童相談所（支所、分室を除く） 全数調査
- ・期間：平成 30 年 1 月 5 日（金）～ 1 月 19 日（金）
- ・有効回答率：92.9%（195 件）
- ・主な調査項目：

児童相談所の概要（管轄人口、職員数、虐待相談対応件数など）、虐待相談対応にかかる組織の分類、現在の組織体制としている理由・課題、児童相談所の過去の組織変遷と変更した理由 など

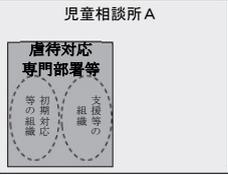
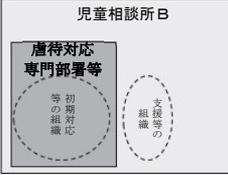
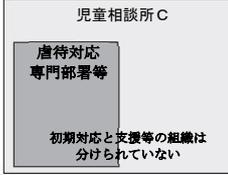
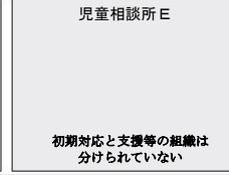
② ヒアリング調査

- ・対象：アンケート回答児童相談所のうち、地域性や組織タイプなどにより選定した 10 か所
- ・期間：平成 30 年 2 月 15 日（木）～ 3 月 1 日（木）
- ・調査項目：

児童相談所の概要（歴史、組織構成、採用・異動など）、虐待相談への対応フロー対応部署、現在の組織形態としている理由、過去の組織変更の経緯、「初期対応」と「支援」機能の分化に関する考え、より良い相談体制のあり方に関する考え など

3. 調査結果

① 児童相談所の組織タイプ

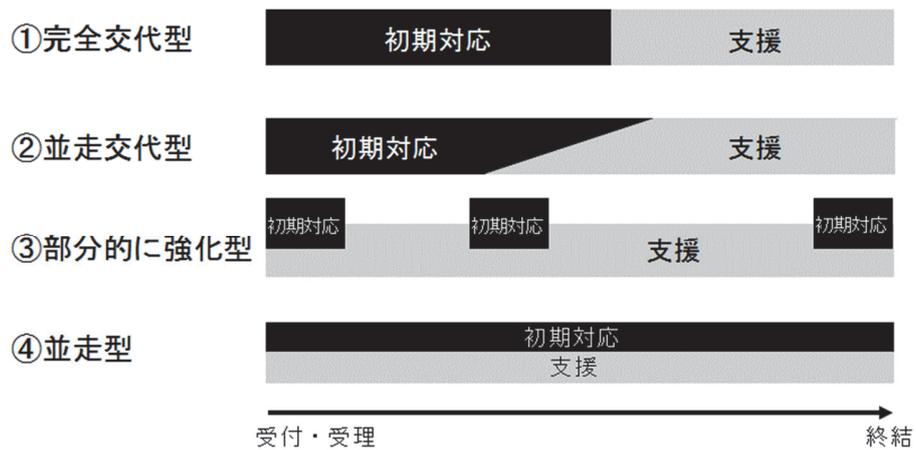
児童相談所 A	児童相談所 B	児童相談所 C	児童相談所 D	児童相談所 E
				
A タイプ 5 (2.6%)	B タイプ 57 (29.2%)	C タイプ 12 (6.2%)	D タイプ 7 (3.6%)	E タイプ 114 (58.5%)

※実数は児童相談所数、カッコ内は回答した全児童相談所 195 件に占める割合

回答した 195 か所の児童相談所のうち、「初期対応」と「支援」の機能が分化している（A、B、D のいずれかのタイプ、上記表の太枠囲み）のは 69 件で、全体の 35.4%の児童相談所が機能分化していることが分かった。

② 機能分化の主なパターン

A、B、Dの69児童相談所に、機能分化のパターンを尋ねたところ、最も多かったのは、「初期対応」と「支援」の部署が虐待相談対応の途中で共同して業務にあたり、引継ぎながら交代する「並走交代型」(52.2%)だった。

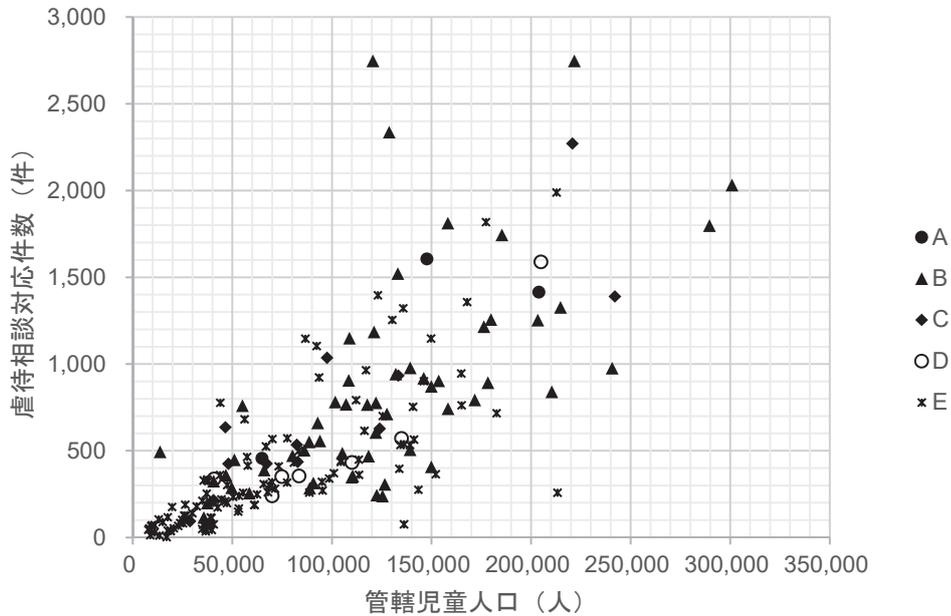


①完全交代型	12 (17.4%)
②並走交代型	36 (52.2%)
③部分的に強化型	12 (17.4%)
④並走型	9 (13.0%)

※実数は児童相談所数、カッコ内は対象の児童相談所69件に占める割合

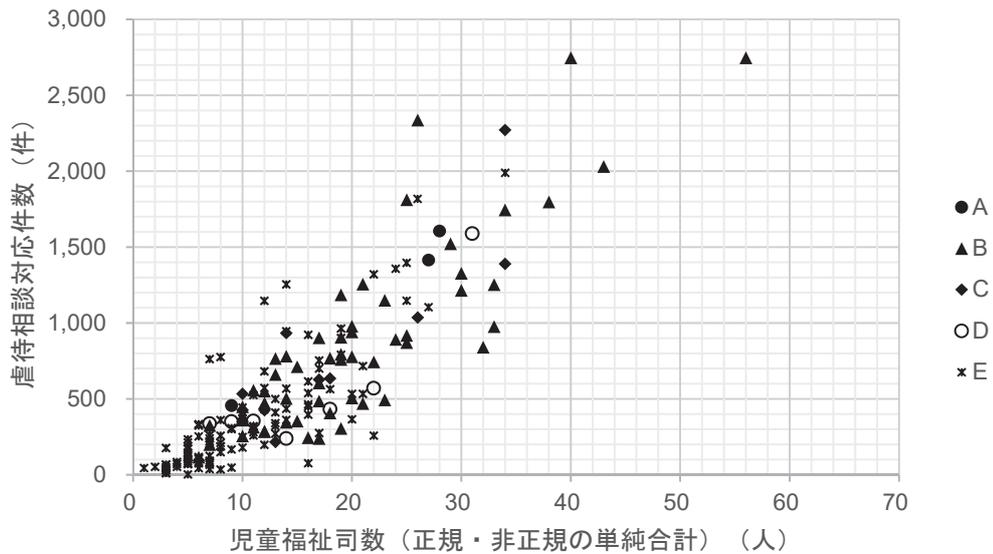
③ タイプ別管轄児童人口と虐待相談対応件数の関係

A から E のタイプ別に、管轄児童人口と虐待相談対応件数をみると、管轄児童人口がおおむね 7 万人、虐待相談対応件数がおおむね 400 件を超えると、A や B など機能分化をして複雑な組織体制が採用される傾向にある。



④ タイプ別児童福祉司数と虐待相談対応件数の関係

A から E のタイプ別に、児童福祉司数と虐待相談対応件数の関係をみると、児童福祉司の人数がおおむね 15 人、虐待相談対応件数がおおむね 400 件を超えると、A や B など機能分化をして複雑な組織を採用している傾向がみられた。



⑤ 機能分化する理由、しない理由

虐待相談の初期対応と支援の機能を分けて組織を設置している理由について尋ねたところ、「緊急的な措置が必要な相談に対して迅速な対応が可能である」や「初期対応・支援それぞれの業務を効率的に遂行できる」を挙げた児童相談所が多かった。一方、課題としては、アンケートでは「虐待事例を引き継ぐタイミングが難しい」を挙げた児童相談所が多く、ヒアリングでは、「初期対応と支援の担当が分かれることで各担当の精神的負担が大きい」ことや、定期異動を伴う公務員であるため「人材育成や確保が難しい」点が挙げられた、

「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していない理由を複数回答で尋ねたところ、アンケートでは「虐待相談だけでなく、他の相談同様に一貫した支援が可能である」が多かった。課題としては、「事例対応が長期化した時に職員の精神的負担が大きい」や「事例対応が長期化した時に職員の業務量が増える」が多く挙げられた。

	利点	課題
機能分化する	<ul style="list-style-type: none">・迅速に対応できる・効率的（特に初期対応）	<ul style="list-style-type: none">・初期対応から支援までの事例引継ぎが困難・各担当の精神的負担が大きい・人材の確保や育成が困難
機能分化しない	<ul style="list-style-type: none">・一貫した対応が可能・総合的な相談対応力がつく	<ul style="list-style-type: none">・1件が長期化すると物理的、精神的な負担が大きくなる

目次

1	本事業の背景、目的	1
1.1	本事業の実施背景	1
1.2	本事業の目的	1
2	事業概要	2
2.1	有識者による事業検討委員会等の開催	2
2.2	アンケート調査	4
2.3	ヒアリング調査	7
3	調査結果	9
3.1	回答児童相談所の実態	9
3.2	児童相談所の機能分化に関する実態	25
3.3	組織体制の変遷	48
4	まとめ	58
4.1	組織変更のきっかけと機能分化の有無それぞれにおける利点・課題	58
4.2	組織を見直す際のポイント	61
4.3	今後の課題	62
付録1	アンケート調査票	64
付録2	ヒアリング録	81

1 本事業の背景、目的

1.1 本事業の実施背景

児童相談所は子どもの福祉を保障する場として地域に根差しているが、近年は児童虐待が疑われる事例についての相談や通告が増えてきており、その対応に大きな負担を抱えている。こうした事情を鑑み、「社会保障審議会児童部会新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」が発足し、既存制度の改革について提言（平成 28 年 3 月 10 日）がまとめられたが、従来、ニーズに基づく相談を中心に業務を行ってきた児童相談所は、虐待通告数が毎年大きく増大している現状において「対応の限界にきており、機能強化が優先課題となっている」と指摘された。特に、必要に応じて親子を一時的に引き離す機能と、親子関係の再構築を促す機能を同一機関が担うことで、「保護後の保護者との関係を考慮するあまり必要な保護が躊躇され、場合によっては子どもを死に至らしめるといった事態が生じている」一方で、「親の意向に反する一時保護を行った結果、その後の支援が円滑に進まない」こともあり、組織としての相談体制のあり方に関する課題として挙げられている。このため、「児童相談所が有する通告受理、調査、評価、一時保護・アセスメント、措置等の機能に関して、高度に専門的な機関として担うためには、その機能を明確に分離する抜本的な見直しが必要」との提言がなされている。

上記の提言に関し、平成 28 年 6 月に大幅に改定された児童福祉法では、「政府は、この法律の施行後 2 年以内に、児童相談所の業務の在り方（中略）について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずることとする」とされている。他方で全国約 200 箇所の児童相談所は、業務フローと組織体制との関係や、機能分化に関する基礎資料が十分にまとまっておらず、建設的な議論を進め、運営主体である地方自治体が円滑に体制の見直しを進めるためには、実態把握が必要となっている。

1.2 本事業の目的

以上のような背景を踏まえ、児童相談所の調査・保護・アセスメントなどの「初期対応機能¹」「支援機能」の分化に関する実態を明らかにすることを、本調査事業の目的とする。具体的には、児童相談所を対象としたアンケート調査とヒアリング調査を実施し、「機能分化を行っている児童相談所」、「機能分化を行っていたがその後取りやめた児童相談所」、「機能分化を行っていない児童相談所（「初期対応機能」「支援機能」を一元的に行っている児童相談所）」のそれぞれの実態を把握し、今後の児童相談所の在り方を見直す際の有益な検討材料になるよう報告書のとりまとめを行う。

なお、本調査では、機能分化の議論を進めるための基礎資料の提供と位置付けるため、児童相談所で取り扱ういくつかの業務のうち、養護相談と虐待対応を念頭に置いて事業を実施した。また、児童相談所を所轄・運営する自治体の職員のほか、児童福祉問題に詳しい弁護士と学識経験者などで構成する事業検討委員会を開き、それぞれの観点から助言を賜った。

¹ 当初、「介入機能」と「支援機能」として、整理してきたが、事業検討委員会での議論の結果、「介入機能」を「初期対応機能」と表現を統一することとなったため、本稿では以後、「初期対応機能」と表現する。

2 事業概要

本事業は、前述の目的を実現するために、以下の各事業を実施した。各事業の実施結果をもとに本報告書を作成した。

2.1 有識者による事業検討委員会等の開催

本事業を円滑に進めるため、児童相談所職員や児童福祉に詳しい学識経験者などで構成する以下の事業検討委員会（以下、「委員会」という。）を3回開催した。なお、委員会の座長はおかず、事務局が司会進行をして、議事を進めた。

図表 1 委員会委員（五十音順、敬称略）

委員名	所属
安部 計彦	西南学院大学 人間科学部 社会福祉学科 教授
影山 孝	東京都児童相談センター 児童福祉相談担当課長
川松 亮	子どもの虹情報研修センター 研究部長
久保 樹里	大阪歯科大学 医療保健学部 社会福祉士コース 講師
鈴木 浩之	神奈川県中央児童相談所 虐待対策支援課長
田崎 みどり	横浜市子ども青少年局 担当部長
田代 健一	新潟県中央福祉相談センター 所長
永野 咲	日本女子大学 学術研究員／日本学術振興会 特別研究員 PD
浜田 真樹	浜田・木村法律事務所 弁護士
広瀬 正幸	埼玉県中央児童相談所 所長
前橋 信和	関西学院大学 人間福祉学部 教授

図表 2 委員会事務局

	所属
東海林 崇	P w C コンサルティング合同会社 公共事業部 マネージャー
下山 智央	P w C コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアアソシエイト
古屋 智子	P w C コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアアソシエイト
清水 式子	P w C コンサルティング合同会社 公共事業部

図表 3 委員会開催状況

開催日・場所	主な議題
平成 29 年 12 月 1 日（金） 18:00～20:00 P w C コンサルティング合同会社会議室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査研究事業の全体像について ・ アンケート調査設計について
平成 30 年 2 月 2 日（金） 18:00～20:00 P w C コンサルティング合同会社会議室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査票中間集計報告 ・ ヒアリング調査方針
平成 30 年 3 月 5 日（月） 10:00～12:00 P w C コンサルティング合同会社会議室	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調査結果報告について ・ 最終報告書について

なお、児童相談所向けのアンケートとヒアリング調査の内容をより事業目的に即したものとするため、いくつかの児童相談所に対し、アンケート調査票の素案等について改善点を指摘してもらった。併せて、実際にアンケートまたはヒアリングに答えてもらい、児童相談所の機能分化に関して、傾向の見当をつけた。特に、機能分化に関し、分化している児童相談所ではどのような業務・機能をどこが担当しているかを洗い出し、より適切な選択肢の設定と調査結果から導き出される機能分化の実態に関する考察の参考とした。また、調査項目の設計にあたっては、児童福祉、法学等を専攻する有識者にも話を聞きながら進めた。

2.2 アンケート調査

プレ調査や有識者ヒアリングを踏まえて、調査票を作成し、アンケート調査を実施した。なお、調査票の設計及び調査票配布先への回答依頼など、全国児童相談所長会（以下、「全児相」という。）には多大なご理解とご協力をいただいた。この場を借りて感謝申し上げたい。

2.2.1 アンケート実施概要

(1) 調査対象

全国 210 か所の児童相談所（支所、分室を除く） 全数調査

(2) 回答方法

調査票に直接記入し、郵送にて回答を返送する郵送法により実施した。なお、回答内容に不明の点がある場合は、事務局より電話による疑義照会を行った。

(3) 調査期間

平成 30 年 1 月 5 日（金）から平成 30 年 1 月 19 日（金）に実施した。なお、期限を過ぎても回答がなかった児童相談所には電話による督促を実施した。

2.2.2 調査項目

調査項目は図表 4 のとおりである。なお、全児相が先行して実施していた「児童相談所の業務の推進に資するための相談体制のあり方に関する調査」の内容を、全児相の協力のもと、調査項目を設定する上での参考とした。

図表 4 調査項目

管轄人口、児童数、面積
職員数（正規、非正規、職種別）
児童虐待相談件数（理由別など）
所内保護、委託一時保護 ² 数
虐待相談対応にかかわる分類
虐待対応における専門部署等の設置理由、設置することでの課題
虐待対応における専門部署等の設置しない理由、設置しないことでの課題
虐待対応における専門部署の役割分担
虐待相談の初期対応、支援の各機能を分けて設置する理由と課題
虐待相談の初期対応、支援の各機能を分けないで設置する理由と課題
児童相談所の過去の組織変遷と変更した理由

² アンケート調査票における設問では「委託保護」と表記しているが、本記においては正確性を期すため「委託一時保護」とした。

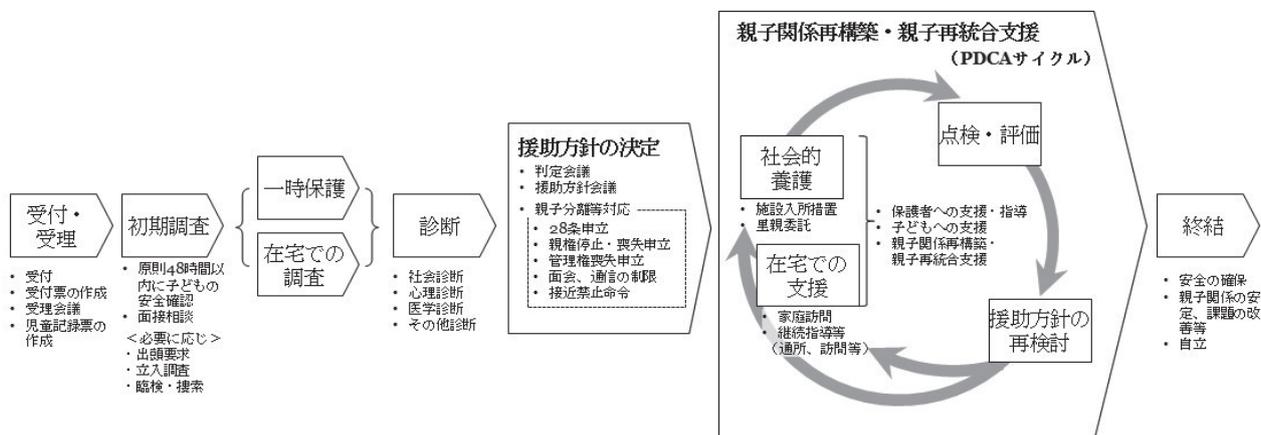
2.2.3 調査票設計時の主な論点

調査項目を設計するにあたり、以下の3点について特に検討し、アンケートを作成した。

(1) 虐待相談における専門部署の考え方

本事業において、委員会等での検討結果を踏まえ、児童相談所における虐待対応手順をおおむね図表5のように整理した。本アンケート調査においては、「初期対応」は主に「受付・受理」から「援助方針の決定」までの業務のすべてもしくは一部を担うものとし、「支援」は主に「援助の実行」以降を担うものと定義して、調査を実施した。

図表 5 児童相談所の虐待対応手順³



(2) 児童相談所における「初期対応」機能と「支援」機能の類型化

事業目的にも記載した児童相談所における「虐待相談の初期対応」機能と「支援」機能の分化の状況は図表6の5つのタイプに分けられると考えられた。回答児童相談所における専門部署等の設置状況と「初期対応」「支援」機能をそれぞれ主に担う組織体制の状況について確認した。

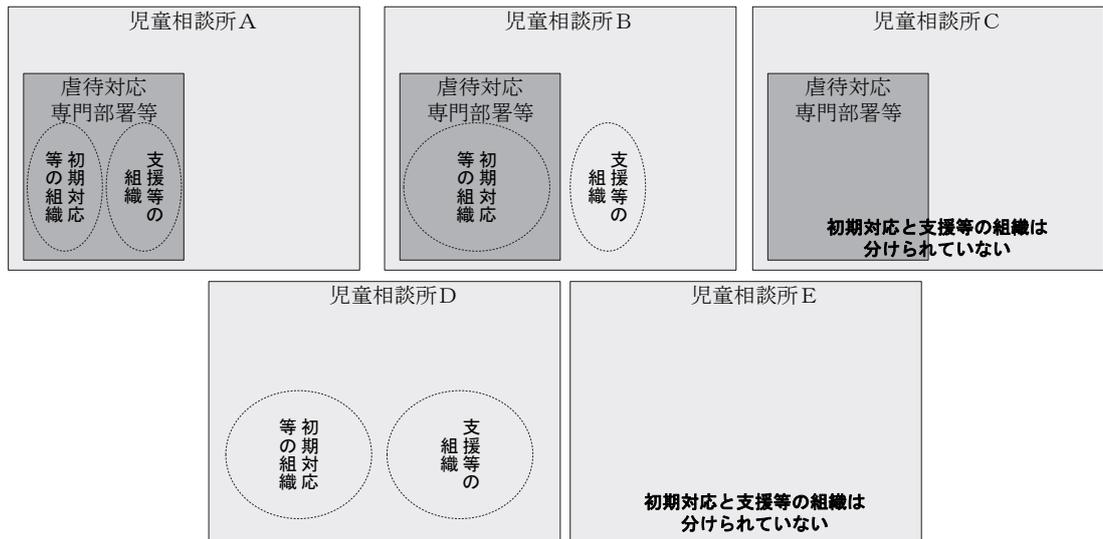
なお、アンケートの回答に加えて、各児童相談所の組織図も合わせて収集した。回答者には、組織図を返送する際に、「虐待相談の対応における専門部署」がある場合は、該当する部署を○で囲うなどの記入をしてもらった。また、同様に「虐待相談の

³ 厚生労働省 平成 29 年 7 月 3 日「第 7 回子ども家庭福祉人材の専門性確保 WG」参考資料 4、本事業における委員会の委員意見を踏まえて、弊社作成

初期対応」機能と「支援」機能に該当する部署がある場合も該当部署に印をつけて返送してもらった。

加えて、設問文だけでは回答しにくい部分もあったため、組織のタイプを確認する設問に対しては、回答例および解説を付け、回答者が判断しやすいように促した。

図表 6 児童相談所の組織のタイプ⁴



なお、図表6の5つのタイプの特徴は次の通りである。

- ・ A タイプ：虐待相談対応の専門部署があり、「初期対応」と「支援」の機能を分離している。かつ、「初期対応」と「支援」の機能を担う部署は同じ部署等の中にある。
- ・ B タイプ：虐待相談対応の専門部署があり、「初期対応」と「支援」の機能を分離している。ただし、「支援」の機能を担う部署は「初期対応」とは異なる部署等にある。
- ・ C タイプ：虐待相談対応の専門部署があるが、「初期対応」と「支援」の機能は分離していない。
- ・ D タイプ：虐待相談対応の専門部署はないが「初期対応」と「支援」の機能を分離している。
- ・ E タイプ：虐待相談対応の専門部署はなく、「初期対応」と「支援」の機能も分離していない。

(3) 組織の変遷

本調査では組織変更の理由も重要な調査事項となることから、児童虐待の防止等に関する法律（以下、「児童虐待防止法」という。）の施行日である平成12年11月20日以降の組織変更について、その理由について確認した。

⁴本事業における委員会の委員意見を踏まえて、弊社作成

2.3 ヒアリング調査

ヒアリング調査は、アンケート調査内容について、より詳細を確認することを目的として実施した。

2.3.1 ヒアリング調査実施概要

(1) 調査対象

事業検討委員の意見も踏まえ、アンケートに回答した児童相談所のうち、ヒアリングに協力可能な児童相談所であり、都市部と地方部、虐待相談対応件数などの状況を踏まえ、図表7の通り調査対象を選定した。

図表 7 調査対象

番号	調査日	設置運営	虐待相談 対応件数 (件)	児童 福祉司数 (人)	児童相談所 タイプ	過去の 体制 1 ⁵	過去の 体制 2 ⁶
1	H30. 2. 26	政令市	1,605	34	A	C	E
2	H30. 2. 19	都道府県	1,812	25	B	C	E
3	H30. 3. 1	政令市	1,521	29	B	B	B
4	H30. 2. 22	政令市	976	33	B	E	-
5	H30. 2. 23	政令市	2,271	36	C	-	-
6	H30. 2. 15	都道府県	1,588	33	D	-	-
7	H30. 2. 28	都道府県	964	19	E	C	E
8	H30. 2. 20	都道府県	316	11	E	C	E
9	H30. 2. 16	都道府県	776 ⁷	8	E	D	E
10	H30. 2. 23	政令市	568	14	E	E	B

(2) 回答方法

聞き取り調査

⁵ 現在の組織にする直前の児童相談所の組織体制を指す。「3.3.2 過去の体制1」で詳述する。

⁶ 過去の体制1にする直前の児童相談所の組織体制を指す。「3.3.3 過去の体制2」で詳述する。

⁷ 同所の虐待対応件数は、支所を含む。児童福祉司数には支所を含んでいない

(3) 調査期間

平成 30 年 2 月 15 日（木）から平成 30 年 3 月 1 日（木）に実施した。

2.3.2 調査項目

アンケート調査の内容をより詳細に聞き取ることにより確認した。

図表 8 調査項目

- ・ 児童相談所概要
- ・ 虐待が疑われる事例への対応
 - ① 通告・相談から措置、フォローアップの流れ
 - ② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ
 - ③ 人員配置体制
- ・ 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方
 - ① なぜ組織体制を変更したのか
 - ② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について
- ・ 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言についての意見

3 調査結果

3.1 回答児童相談所の実態

以降よりアンケートの集計結果とヒアリング結果を述べる。なお、アンケートの回答者の属性や基本情報は下記の通りである。

3.1.1 調査対象者数と回収数、有効回答数

本アンケートは「2.2 アンケート調査」で示した通り、全国 210 か所の全ての児童相談所（支所、分室を除く）に対して行った。その結果、195 か所から回答を得て、いずれも有効回答だった。したがって有効回答率は 92.9%であった。

図表 9 調査対象数、回収数、有効回答数

	件数	%
調査対象数	210	-
回収数	195	92.9%
有効回答数	195	92.9%

3.1.2 管轄人口、管轄児童人口、管轄面積

調査に回答した児童相談所の管轄人口、管轄児童人口、管轄面積は図表 10 の通りである。管轄人口については「20 万人以上 40 万人未満」が回答者全体の 25.6%で最も多く、次に「40 万人以上 60 万人未満」が 17.9%だった。また、100 万人以上の児童相談所は 13.8%あった。管轄児童人口については「5 万人未満」が回答者全体の 33.3%、「10 万人以上 15 万人未満」が 26.7%だった一方、「20 万人以上」も 7.2%あった。

管轄面積についてはばらつきが大きく、平均値は 3,292 km^2 であるが、中央値は 1,177 km^2 であり、これは 10,000 km^2 を超える児童相談所が複数存在し、平均値を引き上げているためとみられる。

図表 10 管轄人口、管轄児童人口、管轄面積（平成 27 年 10 月 1 日現在）

管轄人口			管轄児童人口			管轄面積		
件数	%		件数	%		件数	%	
20 万人未満	26	13.3%	5 万人未満	65	33.3%	100 km^2 未満	14	7.2%
20 万人以上 40 万人未満	50	25.6%	5 万人以上 10 万人未満	50	25.6%	100 km^2 以上 500 km^2 未満	41	21.0%
40 万人以上 60 万人未満	35	17.9%	10 万人以上 15 万人未満	52	26.7%	500 km^2 以上 1000 km^2 未満	29	14.9%
60 万人以上 80 万人未満	34	17.4%	15 万人以上 20 万人未満	14	7.2%	1000 km^2 以上 2000 km^2 未満	53	27.2%
80 万人以上 100 万人未満	23	11.8%	20 万人以上	14	7.2%	2000 km^2 以上	58	29.7%
100 万人以上	27	13.8%	計	195	100.0%	計	195	100.0%
計	195	100.0%						
平均値 (人)	593,656		平均値 (人)	91,471		平均値 (km^2)	3,292	
中央値 (人)	516,075		中央値 (人)	82,338		中央値 (km^2)	1,177	
最大値 (人)	2,458,142		最大値 (人)	300,970		最大値 (km^2)	143,297	
最小値 (人)	56,788		最小値 (人)	7,834		最小値 (km^2)	36	
標準偏差 (人)	403,785		標準偏差 (人)	82,338		標準偏差 (km^2)	1,177	

3.1.3 職員数

(1) 職員数

回答した児童相談所の職員数の分布を示したものが図表 11、12、13 である。正規職員については、「20 人以上 30 人未満」が回答者全体の 26.7%、「10 人以上 20 人未満」が 25.6%だった一方、「50 人以上」も 15.9%であった。正規職員のうち、他の行政機関の業務も兼務する職員（以下、「兼任者」という。）については、「0 人」が回答者全体の 41.0%で最も多く、「10 人未満」が 50.3%だった。

非正規職員については「1 人以上 10 人未満」が回答者全体の 39.0%と最も多く、非正規職員のうち兼任者については「0 人」が 77.9%で最も多かった。

正規職員と非正規職員の合計数については、「10人以上20人未満」「20人以上30人未満」「40人以上50人未満」がいずれも回答者全体の15.9%で最も多かった。

なお、本調査においては一時保護所専従職員を除くこととして回答を得た。

図表 11 任用形態別職員数（平成 29 年 4 月 1 日現在）

正規職員			非正規職員		
	件数	%	件数	%	
0人	0	0.0%	5	2.6%	
1人以上10人未満	14	7.2%	76	39.0%	
10人以上20人未満	50	25.6%	63	32.3%	
20人以上30人未満	52	26.7%	28	14.4%	
30人以上40人未満	32	16.4%	8	4.1%	
40人以上50人未満	16	8.2%	7	3.6%	
50人以上	31	15.9%	8	4.1%	
計	195	100.0%	195	100.0%	

図表 12 任用形態別職員数（ほかの行政機関との兼任者）（平成 29 年 4 月 1 日現在）

正規職員のうち、他の行政機関との兼任者			非正規職員のうち、他の行政機関との兼任者		
	件数	%	件数	%	
0人	80	41.0%	152	77.9%	
1人以上10人未満	98	50.3%	38	19.5%	
10人以上20人未満	11	5.6%	3	1.5%	
20人以上30人未満	3	1.5%	2	1.0%	
30人以上40人未満	2	1.0%	0	0.0%	
40人以上50人未満	1	0.5%	0	0.0%	
50人以上	0	0.0%	0	0.0%	
計	195	100.0%	195	100.0%	

図表 13 職員数合計（平成 29 年 4 月 1 日現在）

	件数	%
10人未満	5	2.6%
10人以上20人未満	31	15.9%
20人以上30人未満	31	15.9%
30人以上40人未満	26	13.3%
40人以上50人未満	31	15.9%
50人以上60人未満	23	11.8%
60人以上70人未満	12	6.2%
70人以上80人未満	12	6.2%
80人以上90人未満	7	3.6%
90人以上100人未満	6	3.1%
100人以上	11	5.6%
計	195	100.0%
平均値（人）	47	
中央値（人）	41	
最頻値（人）	42	

(2) 児童福祉司の数

職員のうち、児童福祉司の数について尋ねたところ、「5人以上10人未満」が回答者全体の28.2%を占めた。一方、「30人以上」も回答者全体の7.7%だった。職員数に対する児童福祉司数の割合は「30%以上 40%未満」が回答者全体の30.3%で最も多く、次に「40%以上」が29.7%、「20%以上 30%未満」が27.2%だった。一方、「10%以上 20%未満」も12.3%であった。

図表 14 児童福祉司数と、職員数に対する割合（平成29年4月1日現在）

児童福祉司（正規・非正規職員の合計）			職員数に対する児童福祉司数の割合		
	件数	%		件数	%
5人未満	14	7.2%	10%未満	1	0.5%
5人以上10人未満	55	28.2%	10%以上20%未満	24	12.3%
10人以上15人未満	49	25.1%	20%以上30%未満	53	27.2%
15人以上20人未満	31	15.9%	30%以上40%未満	59	30.3%
20人以上25人未満	19	9.7%	40%以上	58	29.7%
25人以上30人未満	12	6.2%	計	195	100.0%
30人以上	15	7.7%			
計	195	100.0%			

3.1.4 相談対応件数

児童相談所における相談対応件数について尋ねたところ、養護相談の対応件数は「400 件未満」が回答者全体の 32.5%で最も多く、「400 件以上 800 件未満」が 28.4%で続いた。養護相談のうち、虐待相談の対応件数については、「200 件未満」が回答者全体の 26.3%を占め、「200 件以上 400 件未満」が 24.2%だった。相談対応件数の合計については、「1000 件以上 2000 件未満」が回答者全体の 30.4%で最も多く、「1000 件未満」が 29.9%で続いた。他方、「5000 件以上」も 7.2%あった。

なお、件数については、無効回答が 1 件あったため、児童相談所数の合計は 194 か所となっている。以降、「3.1.5 養護相談への対応」と「3.1.6 一時保護の対応件数」も同様である。

図表 15 児童相談所における相談対応件数（平成 28 年度末現在）

養護相談			養護相談のうち、虐待相談			児童相談所における相談対応件数 計		
件数	件数	%	件数	件数	%	件数	件数	%
400 件未満	63	32.5%	200 件未満	51	26.3%	1000 件未満	58	29.9%
400 件以上 800 件未満	55	28.4%	200 件以上 400 件未満	47	24.2%	1000 件以上 2000 件未満	59	30.4%
800 件以上 1200 件未満	38	19.6%	400 件以上 600 件未満	32	16.5%	2000 件以上 3000 件未満	41	21.1%
1200 件以上 1600 件未満	14	7.2%	600 件以上 800 件未満	20	10.3%	3000 件以上 4000 件未満	12	6.2%
1600 件以上 2000 件未満	11	5.7%	800 件以上 1000 件未満	14	7.2%	4000 件以上 5000 件未満	10	5.2%
2000 件以上	13	6.7%	1000 件以上	30	15.5%	5000 件以上	14	7.2%
計	194	100.0%	計	194	100.0%	計	194	100.0%
平均値 (件)	880		平均値 (件)	586		平均値 (件)	2,125	
中央値 (件)	662		中央値 (件)	393		中央値 (件)	1,672	
最大値 (件)	8,476		最大値 (件)	6,020		最大値 (件)	14,689	
最小値 (件)	40		最小値 (件)	2		最小値 (件)	162	
標準偏差 (件)	976		標準偏差 (件)	657		標準偏差 (件)	1,960	

相談対応件数のうち、虐待相談対応件数と管轄人口の関係をみると、管轄人口が「20 万人未満」だと虐待相談対応件数が「200 件未満」となり、全体でみると、管轄人口が多くなるほど虐待相談対応件数も多くなる傾向がみられた。特に、「100 万人以上」の児童相談所の虐待相談対応件数は「1000 件以上」に集中していた。

管轄人口と虐待相談対応件数の積率相関係数は 0.756（小数第 4 位四捨五入）で、両者に強い相関があることが分かった。

図表 16 管轄人口と虐待相談対応件数
（上表は児童相談所数、下表は全回答者に占める割合）

		虐待相談対応件数						
		200 件未満	200 件以上 400 件未満	400 件以上 600 件未満	600 件以上 800 件未満	800 件以上 1000 件未満	1000 件以上	計
管 轄 人 口	20 万人未満	26	0	0	0	0	0	26
	20 万人以上 40 万人未満	24	21	3	2	0	0	50
	40 万人以上 60 万人未満	0	14	16	2	1	2	35
	60 万人以上 80 万人未満	1	7	9	8	3	6	34
	80 万人以上 100 万人未満	0	4	4	4	4	7	23
	100 万人以上	0	1	0	4	6	16	27
	計	51	47	32	20	14	31	195

		虐待相談対応件数						
		200 件未満	200 件以上 400 件未満	400 件以上 600 件未満	600 件以上 800 件未満	800 件以上 1000 件未満	1000 件以上	計
管 轄 人 口	20 万人未満	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%
	20 万人以上 40 万人未満	12.3%	10.8%	1.5%	1.0%	0.0%	0.0%	25.6%
	40 万人以上 60 万人未満	0.0%	7.2%	8.2%	1.0%	0.5%	1.0%	17.9%
	60 万人以上 80 万人未満	0.5%	3.6%	4.6%	4.1%	1.5%	3.1%	17.4%
	80 万人以上 100 万人未満	0.0%	2.1%	2.1%	2.1%	2.1%	3.6%	11.8%
	100 万人以上	0.0%	0.5%	0.0%	2.1%	3.1%	8.2%	13.8%
	計	26.2%	24.1%	16.4%	10.3%	7.2%	15.9%	100.0%

管轄児童人口と虐待相談対応件数の関係を見てみると、管轄児童人口が「5万人未満」「5万人以上10万人未満」と少ない地域の児童相談所は、虐待相談対応件数も「200件未満」「200件以上400件未満」と比較的少ない一方、「20万人以上」と多くの子どもを抱える児童相談所では虐待相談対応件数が「1000件以上」と非常に多く、児童人口が多くなるほど虐待相談対応件数も多いという傾向がみられた。

管轄児童人口と虐待相談対応件数の積率相関係数は0.731（小数第4位四捨五入）であり、両者に強い相関があることが分かった。

図表 17 管轄児童人口と虐待相談対応件数
（上表は児童相談所数、下表は全回答者に占める割合）

	虐待相談対応件数						計
	200件未満	200件以上 400件未満	400件以上 600件未満	600件以上 800件未満	800件以上 1000件未満	1000件以上	
管轄児童人口 5万人未満	46	15	2	2	0	0	65
5万人以上 10万人未満	4	21	17	3	1	4	50
10万人以上 15万人未満	1	9	13	11	8	10	52
15万人以上 20万人未満	0	1	0	4	3	6	14
20万人以上	0	1	0	0	2	11	14
計	51	47	32	20	14	31	195

	虐待相談対応件数						計
	200件未満	200件以上 400件未満	400件以上 600件未満	600件以上 800件未満	800件以上 1000件未満	1000件以上	
管轄児童人口 5万人未満	23.6%	7.7%	1.0%	1.0%	0.0%	0.0%	33.3%
5万人以上 10万人未満	2.1%	10.8%	8.7%	1.5%	0.5%	2.1%	25.6%
10万人以上 15万人未満	0.5%	4.6%	6.7%	5.6%	4.1%	5.1%	26.7%
15万人以上 20万人未満	0.0%	0.5%	0.0%	2.1%	1.5%	3.1%	7.2%
20万人以上	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	1.0%	5.6%	7.2%
計	26.2%	24.1%	16.4%	10.3%	7.2%	15.9%	100.0%

管轄面積と虐待相談対応件数の関係を見ると、管轄面積が「100 km²未満」「100 km²以上 500 km²未満」の地域では「1000 件以上」と件数の多い児童相談所が多く分布している。これは、都市部の児童相談所がこれに含まれるとみられる。一方、「1000 km²以上 2000 km²未満」や「2000 km²以上」と広い地域を管轄する児童相談所は、相談件数が「200 件未満」や「200 件以上 400 件未満」など比較的少なく、これは、山間部にあるなど、管轄地域内にあったりするなど、郊外の児童相談所が含まれていると考えられる。

管轄面積と虐待相談対応件数の積率相関係数は-0.064（小数第4位四捨五入）であり、両者にはほとんど相関がないことが分かった。

図表 18 管轄面積と虐待相談対応件数
（上表は児童相談所数、下表は全回答者に占める割合）

		虐待相談対応件数						
		200 件未満	200 件以上 400 件未満	400 件以上 600 件未満	600 件以上 800 件未満	800 件以上 1000 件未満	1000 件以上	計
管 轄 面 積	100 km ² 未満	0	1	2	3	2	6	14
	100 km ² 以上 500 km ² 未満	2	3	8	5	7	16	41
	500 km ² 以上 1000 km ² 未満	10	5	5	3	0	6	29
	1000 km ² 以上 2000 km ² 未満	20	19	7	4	1	2	53
	2000 km ² 以上	19	19	10	5	4	1	58
	計	51	47	32	20	14	31	195

		虐待相談対応件数						
		200 件未満	200 件以上 400 件未満	400 件以上 600 件未満	600 件以上 800 件未満	800 件以上 1000 件未満	1000 件以上	計
管 轄 面 積	100 km ² 未満	0.0%	0.5%	1.0%	1.5%	1.0%	3.1%	7.2%
	100 km ² 以上 500 km ² 未満	1.0%	1.5%	4.1%	2.6%	3.6%	8.2%	21.0%
	500 km ² 以上 1000 km ² 未満	5.1%	2.6%	2.6%	1.5%	0.0%	3.1%	14.9%
	1000 km ² 以上 2000 km ² 未満	10.3%	9.7%	3.6%	2.1%	0.5%	1.0%	27.2%
	2000 km ² 以上	9.7%	9.7%	5.1%	2.6%	2.1%	0.5%	29.7%
	計	26.2%	24.1%	16.4%	10.3%	7.2%	15.9%	100.0%

人口密度（管轄人口／管轄面積）と虐待相談対応件数の関係をみてみると、人口密度が「500 人／km²未満」と小さい児童相談所では、虐待相談対応件数が「200 件未満」「200 件以上 400 件未満」「400 件以上 600 件未満」と少ないまたは中規模のところが多い。一方、「2000 人／km²以上」と人口密度の高いところにある児童相談所は、虐待相談対応件数が「1000 件以上」と多かった。

人口密度と虐待相談対応件数の積率相関係数は 0.485（小数第 4 位四捨五入）であり、両者には弱い相関があることが分かった。

図表 19 人口密度（管轄人口／管轄面積）と虐待相談対応件数
（上表は児童相談所数、下表は全回答者に占める割合）

		虐待相談対応件数						計
		200 件未満	200 件以上 400 件未満	400 件以上 600 件未満	600 件以上 800 件未満	800 件以上 1000 件未満	1000 件以上	
人口 密度	500 人/km ² 未満	48	36	16	5	4	2	111
	500 人/km ² 以上 1000 人/km ² 未満	2	7	8	4	1	1	23
	1000 人/km ² 以上 1500 人/km ² 未満	1	0	1	3	0	2	7
	1500 人/km ² 以上 2000 人/km ² 未満	0	1	2	0	1	2	6
	2000 人/km ² 以上	0	3	5	8	8	24	48
	計	51	47	32	20	14	31	195

		虐待相談対応件数						計
		200 件未満	200 件以上 400 件未満	400 件以上 600 件未満	600 件以上 800 件未満	800 件以上 1000 件未満	1000 件以上	
人口 密度	100 km ² 未満	0.0%	0.5%	1.0%	1.5%	1.0%	3.1%	7.2%
	100 km ² 以上 500 km ² 未満	1.0%	1.5%	4.1%	2.6%	3.6%	8.2%	21.0%
	500 km ² 以上 1000 km ² 未満	5.1%	2.6%	2.6%	1.5%	0.0%	3.1%	14.9%
	1000 km ² 以上 2000 km ² 未満	10.3%	9.7%	3.6%	2.1%	0.5%	1.0%	27.2%
	2000 km ² 以上	9.7%	9.7%	5.1%	2.6%	2.1%	0.5%	29.7%
	計	26.2%	24.1%	16.4%	10.3%	7.2%	15.9%	100.0%

また、児童人口密度（管轄児童人口／管轄面積）と虐待相談対応件数の関係をみると、児童人口密度が高くなるほど虐待相談対応件数が増える傾向がみられた。ただし、児童人口が「200人/㎥未満」の児童相談所については、虐待相談対応件数が「200件未満」「200件以上400件未満」が多いが、「800件以上1000件未満」「1000件以上」も複数みられた。

児童人口密度と虐待相談対応件数の積率相関係数は0.476（小数第4位四捨五入）であり、両者は弱い相関があることが分かった。

図表 20 児童人口密度（管轄児童人口／管轄面積）と虐待相談対応件数
（上表は児童相談所数、下表は全回答者に占める割合）

		虐待相談対応件数						計
		200件未満	200件以上 400件未満	400件以上 600件未満	600件以上 800件未満	800件以上 1000件未満	1000件以上	
児童人口密度	200人/㎥未満	50	43	25	11	5	3	137
	200人/㎥以上 400人/㎥未満	1	1	2	3	2	7	16
	400人/㎥以上 600人/㎥未満	0	2	3	1	1	6	13
	600人/㎥以上 800人/㎥未満	0	0	0	1	1	1	3
	800人/㎥以上 1000人/㎥未満	0	0	0	0	1	3	4
	1000人/㎥以上	0	1	2	4	4	11	22
	計	51	47	32	20	14	31	195

		虐待相談対応件数						計
		200件未満	200件以上 400件未満	400件以上 600件未満	600件以上 800件未満	800件以上 1000件未満	1000件以上	
児童人口密度	200人/㎥未満	25.6%	22.1%	12.8%	5.6%	2.6%	1.5%	70.3%
	200人/㎥以上 400人/㎥未満	0.5%	0.5%	1.0%	1.5%	1.0%	3.6%	8.2%
	400人/㎥以上 600人/㎥未満	0.0%	1.0%	1.5%	0.5%	0.5%	3.1%	6.7%
	600人/㎥以上 800人/㎥未満	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.5%	0.5%	1.5%
	800人/㎥以上 1000人/㎥未満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	1.5%	2.1%
	1000人/㎥以上	0.0%	0.5%	1.0%	2.1%	2.1%	5.6%	11.3%
	計	26.2%	24.1%	16.4%	10.3%	7.2%	15.9%	100.0%

児童福祉司の人数（正規・非正規の合計）と虐待相談対応件数の関係をみると、児童福祉司数が「5人未満」「5人以上10人未満」と少ないところは虐待相談対応件数も「200件未満」と少なく、「25人以上30人未満」や「30人以上」と多いところでは虐待相談対応件数も「800件以上1000件未満」「1000件以上」と多かった。ただし、中規模の児童相談所である「10人以上15人未満」「15人以上20人未満」「20人以上25人未満」の児童相談所は、虐待相談対応件数が「200件未満」から「1000件以上」まで大きくばらついており、一部の児童相談所では少人数で多くの虐待相談に対応していることが分かった。

なお、児童福祉司数と虐待相談対応件数の積率相関係数は0.864であり、両者には強い相関があることが分かった。

図表 21 児童福祉司数（正規・非正規の合計）と虐待相談対応件数
（上表は児童相談所数、下表は全回答者に占める割合）

	虐待相談対応件数						計
	200件未満	200件以上 400件未満	400件以上 600件未満	600件以上 800件未満	800件以上 1000件未満	1000件以上	
児童福祉司数 5人未満	14	0	0	0	0	0	14
5人以上 10人未満	34	18	1	2	0	0	55
10人以上 15人未満	2	21	18	4	2	2	49
15人以上 20人未満	1	6	7	11	5	1	31
20人以上 25人未満	0	2	6	3	3	5	19
25人以上 30人未満	0	0	0	0	2	10	12
30人以上	0	0	0	0	2	13	15
計	51	47	32	20	14	31	195

	虐待相談対応件数						計
	200件未満	200件以上 400件未満	400件以上 600件未満	600件以上 800件未満	800件以上 1000件未満	1000件以上	
児童福祉司数 5人未満	7.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%
5人以上 10人未満	17.4%	9.2%	0.5%	1.0%	0.0%	0.0%	28.2%
10人以上 15人未満	1.0%	10.8%	9.2%	2.1%	1.0%	1.0%	25.1%
15人以上 20人未満	0.5%	3.1%	3.6%	5.6%	2.6%	0.5%	15.9%
20人以上 25人未満	0.0%	1.0%	3.1%	1.5%	1.5%	2.6%	9.7%
25人以上 30人未満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	5.1%	6.2%
30人以上	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	6.7%	7.7%
計	26.2%	24.1%	16.4%	10.3%	7.2%	15.9%	100.0%

3.1.5 養護相談への対応

養護相談への対応件数を内容別にみると、児童福祉施設に入所した件数は「10 件未満」が回答者全体の 19.6%だった一方、「50 件以上」も 25.3%だった。里親委託は全体の 70.6%が「10 件未満」だった。面接指導⁸は「400 件未満」だった児童相談所が 36.1%で最も多かったが、「2,000 件以上」の児童相談所も全体の 4.6%で、ばらつきが大きかった。

図表 22 養護相談への内容別対応件数（平成 28 年度末現在）

児童福祉施設に入所			里親委託		
	件数	%		件数	%
10 件未満	38	19.6%	10 件未満	137	70.6%
10 件以上 20 件未満	28	14.4%	10 件以上 20 件未満	44	22.7%
20 件以上 30 件未満	30	15.5%	20 件以上 30 件未満	5	2.6%
30 件以上 40 件未満	28	14.4%	30 件以上	8	4.1%
40 件以上 50 件未満	21	10.8%	計	194	100.0%
50 件以上	49	25.3%			
計	194	100.0%			
平均値（件）	37		平均値（件）	8	
中央値（件）	30		中央値（件）	5	
最大値（件）	333		最大値（件）	79	
最小値（件）	0		最小値（件）	0	
標準偏差（件）	38		標準偏差（件）	9	
面接指導			その他		
	件数	%		件数	%
400 件未満	70	36.1%	20 件未満	75	38.7%
400 件以上 800 件未満	55	28.4%	20 件以上 40 件未満	35	18.0%
800 件以上 1200 件未満	39	20.1%	40 件以上 60 件未満	22	11.3%
1200 件以上 1600 件未満	11	5.7%	60 件以上 80 件未満	14	7.2%
1600 件以上 2000 件未満	10	5.2%	80 件以上 100 件未満	12	6.2%
2000 件以上	9	4.6%	100 件以上	36	18.6%
計	194	100.0%	計	194	100.0%
平均値（件）	773		平均値（件）	65	
中央値（件）	571		中央値（件）	31	
最大値（件）	7,283		最大値（件）	781	
最小値（件）	24		最小値（件）	0	
標準偏差（件）	866		標準偏差（件）	94	

⁸ 助言指導、継続指導、他機関あっせんの合計を指す。以降、面接指導は同様の定義で集計している。

また、図表 22 で示した養護相談への内容別対応件数について、それぞれの対応が全体のどの程度の割合を占めているかを表したものが図表 23 である。これによると、養護相談への対応のうち、87.6%は「面接指導」で対応していた。

図表 23 養護相談の内容別対応件数（平成 28 年度末現在）

児童福祉施設に入所	7,217	4.2%
里親委託	1,516	0.9%
面接指導	149,906	87.6%
その他	12,556	7.3%
計	171,195	100.0%

養護相談のうち虐待相談に対する対応件数を内容別にみると、児童福祉施設に入所した件数が「10 件未満」だった児童相談所が回答者全体の 35.6%で最も多かった。里親委託については「10 件未満」が回答者全体の 93.8%で最も多かった。面接指導については「400 件未満」が回答者全体の 53.6%で最も多く、「400 件以上 800 件未満」が 26.3%で続いた。

図表 24 虐待相談への内容別対応件数（平成 28 年度末現在）

児童福祉施設に入所			里親委託		
	件数	%		件数	%
10 件未満	69	35.6%	10 件未満	182	93.8%
10 件以上 20 件未満	51	26.3%	10 件以上 20 件未満	11	5.7%
20 件以上 30 件未満	30	15.5%	20 件以上 30 件未満	1	0.5%
30 件以上 40 件未満	23	11.9%	30 件以上	0	0.0%
40 件以上 50 件未満	8	4.1%			
50 件以上	13	6.7%			
計	194	100.0%	計	194	100.0%
平均値（件）	21		平均値（件）	3	
中央値（件）	15		中央値（件）	2	
最大値（件）	131		最大値（件）	20	
最小値（件）	0		最小値（件）	0	
標準偏差（件）	21		標準偏差（件）	4	

面接指導			その他		
	件数	%		件数	%
400 件未満	104	53.6%	20 件未満	112	57.7%
400 件以上 800 件未満	51	26.3%	20 件以上 40 件未満	28	14.4%
800 件以上 1200 件未満	21	10.8%	40 件以上 60 件未満	18	9.3%
1200 件以上 1600 件未満	8	4.1%	60 件以上 80 件未満	14	7.2%
1600 件以上 2000 件未満	5	2.6%	80 件以上 100 件未満	6	3.1%
2000 件以上	5	2.6%	100 件以上	16	8.2%
計	194	100.0%	計	194	100.0%
平均値 (件)	529		平均値 (件)	35	
中央値 (件)	368		中央値 (件)	13	
最大値 (件)	5,431		最大値 (件)	473	
最小値 (件)	0		最小値 (件)	0	
標準偏差 (件)	597		標準偏差 (件)	56	

また、図表 24 で示した虐待相談への内容別対応件数について、それぞれの対応が全体のどの程度の割合を占めているかを示したものが図表 25 である。これによると、虐待相談への対応件数のうち、90.1%は面接指導で対応していた。養護相談の内容別対応件数と比べると、面接指導の割合が大きくなっている。

図表 25 虐待相談への内容別対応件数 (平成 28 年度末現在)

児童福祉施設に入所	3,981	3.5%
里親委託	536	0.5%
面接指導	102,721	90.1%
その他	6,805	6.0%
	114,043	100.0%

3.1.6 一時保護の対応件数

児童相談所における一時保護について、所内保護件数をみたところ、養護相談については「50 件未満」が回答者全体の 39.7%で最も多かった。虐待相談については「50 件未満」が 52.6%で最も多く、「50 件以上 100 件未満」が 27.3%で続いた。所内保護件数の合計では、「50 件未満」が 34.5%で最も多かった。

図表 26 一時保護件数のうち、所内保護件数（平成 28 年度末現在）

養護相談			虐待相談			所内保護 計		
	件数	%		件数	%		件数	%
50 件未満	77	39.7%	50 件未満	102	52.6%	50 件未満	67	34.5%
50 件以上 100 件未満	48	24.7%	50 件以上 100 件未満	53	27.3%	50 件以上 100 件未満	36	18.6%
100 件以上 150 件未満	28	14.4%	100 件以上 150 件未満	22	11.3%	100 件以上 150 件未満	37	19.1%
150 件以上 200 件未満	20	10.3%	150 件以上 200 件未満	12	6.2%	150 件以上 200 件未満	18	9.3%
200 件以上	21	10.8%	200 件以上	5	2.6%	200 件以上	36	18.6%
計	194	100.0%	計	194	100.0%	計	194	100.0%
平均値 (件)	96		平均値 (件)	64		平均値 (件)	125	
中央値 (件)	68		中央値 (件)	45		中央値 (件)	94	
最大値 (件)	737		最大値 (件)	528		最大値 (件)	985	
最小値 (件)	0		最小値 (件)	0		最小値 (件)	0	
標準偏差 (件)	114		標準偏差 (件)	80		標準偏差 (件)	148	

また、委託一時保護⁹件数については、養護相談については「50 件未満」が回答者全体の 47.9%で最も多く、「50 件以上 100 件未満」が 29.4%でこれに続いた。虐待相談については「50 件未満」が回答者全体の 75.3%で最も多く、「50 件以上 100 件未満」が 18.0%でこれに続いた。委託一時保護の合計件数では「50 件未満」が回答者全体の 43.3%で、「50 件以上 100 件未満」が 30.9%だった。

図表 27 一時保護件数のうち、委託一時保護件数（平成 28 年度末現在）

養護相談			虐待相談			委託一時保護 計		
	件数	%		件数	%		件数	%
50 件未満	93	47.9%	50 件未満	146	75.3%	50 件未満	84	43.3%
50 件以上 100 件未満	57	29.4%	50 件以上 100 件未満	35	18.0%	50 件以上 100 件未満	60	30.9%
100 件以上 150 件未満	20	10.3%	100 件以上 150 件未満	10	5.2%	100 件以上 150 件未満	19	9.8%
150 件以上 200 件未満	17	8.8%	150 件以上 200 件未満	0	0.0%	150 件以上 200 件未満	19	9.8%
200 件以上	7	3.6%	200 件以上	3	1.5%	200 件以上	12	6.2%
計	194	100.0%	計	194	100.0%	計	194	100.0%
平均値 (件)	72		平均値 (件)	38		平均値 (件)	81	
中央値 (件)	55		中央値 (件)	25		中央値 (件)	59	
最大値 (件)	467		最大値 (件)	265		最大値 (件)	631	
最小値 (件)	0		最小値 (件)	0		最小値 (件)	0	
標準偏差	73		標準偏差	40		標準偏差	59	

⁹ アンケート調査票における設問では「委託保護」と表記しているが、本記においては正確性を期すため「委託一時保護」とした。

3.2 児童相談所の機能分化に関する実態

この項では各児童相談所の機能分化の実態についての調査結果をまとめた。

3.2.1 機能分化の有無と組織体制

「2.2.3 調査票設計時の主な論点」で述べたように、児童相談所における虐待対応の専門部署等の設置有無と、初期対応業務の担当、支援業務の担当の分離の有無を尋ねて各児童相談所を5つのタイプに分類した。最も多かったのは、虐待対応の専門部署等を設置せず、初期対応と支援の機能を分けていない「E」のタイプで、58.5%だった。次に多かったのは、虐待対応の専門部署等を設置し、初期対応と支援の機能を分けており、かつ支援機能を担う部署等は虐待対応の専門部署等の外にある「B」タイプで、29.2%だった。

5つのタイプのうち、初期対応と支援が分離しているのは「A」「B」「D」の各タイプであるが、その合計は35.4%で、全体の約3分の1が機能分化していることが分かった。

既に「2.2.3 調査票設計時の主な論点」でも述べているが、AからEの各タイプの特徴は下記の通りである。

- ・Aタイプ：虐待相談対応の専門部署があり、「初期対応」と「支援」の機能を分離している。かつ、「初期対応」と「支援」の機能を担う部署は同じ部署等の中にある。
- ・Bタイプ：虐待相談対応の専門部署があり、「初期対応」と「支援」の機能を分離している。ただし、「支援」の機能を担う部署は「初期対応」とは異なる部署等にある。
- ・Cタイプ：虐待相談対応の専門部署があるが、「初期対応」と「支援」の機能は分離していない。
- ・Dタイプ：虐待相談対応の専門部署はないが「初期対応」と「支援」の機能を分離している。
- ・Eタイプ：虐待相談対応の専門部署はなく、「初期対応」と「支援」の機能も分離していない。

組織の構造としてはEタイプが最もシンプルであり、専門部署が出来たり機能分化したりすると細分化していくため、A、Bタイプはほかの3タイプと比べて複雑な組織構造である。以降の集計・分析において、AタイプやBタイプなどは「複雑な」と形容している。

図表 28 児童相談所のタイプ

	件数	%
Aタイプ	5	2.6%
Bタイプ	57	29.2%
Cタイプ	12	6.2%
Dタイプ	7	3.6%
Eタイプ	114	58.5%
計	195	100.0%

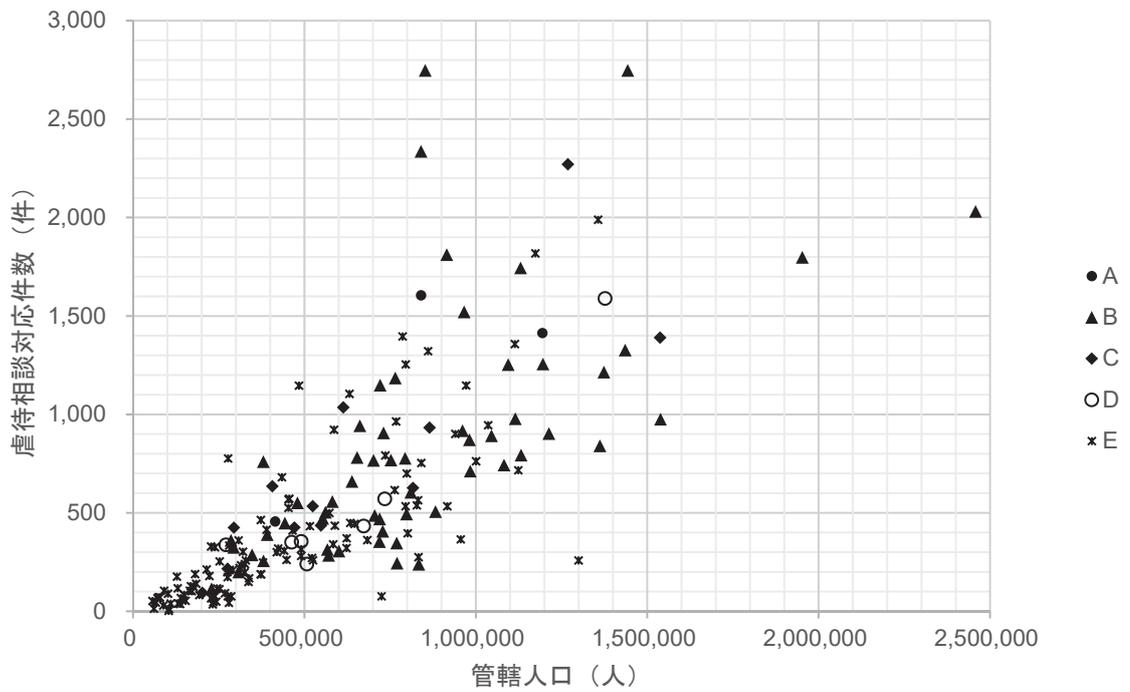
管轄人口と各タイプの間をみると、「20 万人未満」と管轄人口が少ない地域にある児童相談所の組織はEタイプのみで、「20 万人以上 40 万人未満」でもEタイプが最も多く採用されていた。「60 万人以上 80 万人未満」と「80 万人以上 100 万人未満」、「100 万人以上」ではBタイプとEタイプが多く採用されており、管轄人口が多いほど複雑な組織体制を取っている傾向がみられた。

図表 29 管轄人口と児童相談所タイプ

	A	B	C	D	E	計		A	B	C	D	E	計
20 万人未満	0	0	0	0	26	26	20 万人未満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	13.3%
20 万人以上 40 万人未満	0	8	3	1	38	50	20 万人以上 40 万人未満	0.0%	4.1%	1.5%	0.5%	19.5%	25.6%
40 万人以上 60 万人未満	2	7	4	3	19	35	40 万人以上 60 万人未満	1.0%	3.6%	2.1%	1.5%	9.7%	17.9%
60 万人以上 80 万人未満	0	17	1	2	14	34	60 万人以上 80 万人未満	0.0%	8.7%	0.5%	1.0%	7.2%	17.4%
80 万人以上 100 万人未満	1	10	2	0	10	23	80 万人以上 100 万人未満	0.5%	5.1%	1.0%	0.0%	5.1%	11.8%
100 万人以上	2	15	2	1	7	27	100 万人以上	1.0%	7.7%	1.0%	0.5%	3.6%	13.8%
計 (件)	5	57	12	7	114	195	計	2.6%	29.2%	6.2%	3.6%	58.5%	100.0%

なお、A から E の 5 つのタイプ別に管轄人口と虐待相談対応件数の関係をみると、管轄人口がおおむね 60 万人を超えると、A や B など機能分化をして複雑な組織体制が採用される傾向にある。E タイプは管轄人口 100 万人未満、虐待相談対応件数 1,000 件未満の範囲に集中している。

図表 30 児童相談所タイプ別 管轄人口と虐待相談対応件数¹⁰



¹⁰ 図表 30 で示した児童相談所以外にも、管轄人口約 210 万人、虐待相談対応件数約 6,000 件の座標に児童相談所 (A タイプ) あるが、図表の見やすさという観点から Y 軸を 3,000 件までとした。

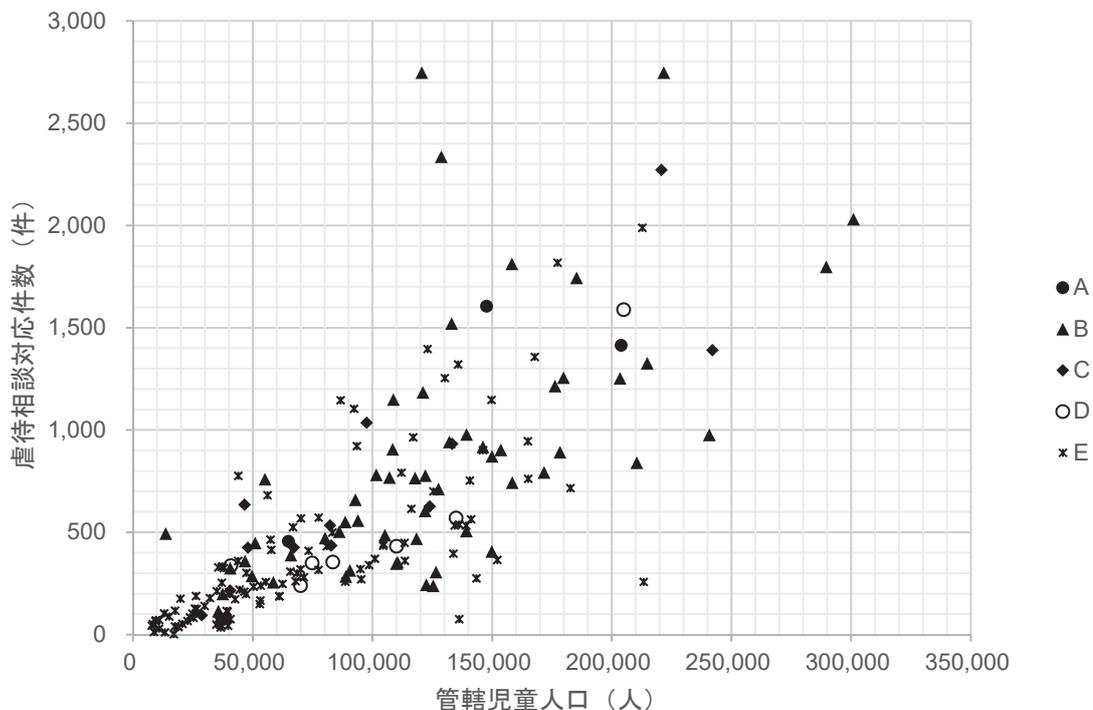
管轄児童人口と各タイプの間係をみてみると、「5万人未満」と管轄児童人口が少ない地域にある児童相談所にはEタイプの組織体制が多く、「5万人以上10万人未満」「10万人以上15万人未満」と、児童人口が増えるにつれてAタイプやBタイプの組織体制を取っている児童相談所が多くなる傾向にあった。

図表 31 管轄児童人口と児童相談所タイプ

	A	B	C	D	E	計		A	B	C	D	E	計
5万人未満	0	6	4	1	54	65	5万人未満	0.0%	3.1%	2.1%	0.5%	27.7%	33.3%
5万人以上 10万人未満	2	11	4	3	30	50	5万人以上 10万人未満	1.0%	5.6%	2.1%	1.5%	15.4%	25.6%
10万人以上 15万人未満	1	25	2	2	22	52	10万人以上 15万人未満	0.5%	12.8%	1.0%	1.0%	11.3%	26.7%
15万人以上 20万人未満	0	8	0	0	6	14	15万人以上 20万人未満	0.0%	4.1%	0.0%	0.0%	3.1%	7.2%
20万人以上	2	7	2	1	2	14	20万人以上	1.0%	3.6%	1.0%	0.5%	1.0%	7.2%
計(件)	5	57	12	7	114	195	計	2.6%	29.2%	6.2%	3.6%	58.5%	100.0%

なお、A から E のタイプ別に、管轄児童人口と虐待相談対応件数をみても、管轄児童人口がおおむね 7 万人、虐待相談対応件数がおおむね 400 件を超えると、A や B など機能分化をして複雑な組織体制が採用される傾向にある。

図表 32 児童相談所タイプ別 管轄児童人口と虐待相談対応件数¹¹



¹¹ 図表 32 で示した児童相談所のほかに、管轄児童人口約 29 万人、虐待相談対応件数約 6,000 件の座標にも児童相談所 (A タイプ) があるが、図表の見やすさという観点から Y 軸の目盛を 3,000 までとした。

管轄面積と各タイプの間係をみてみると、「100 km²未満」や「100 km²以上 500 km²未満」など比較的狭い地域を管轄する児童相談所では、AタイプやBタイプのように機能分化して複雑な組織体制が採用されている傾向にあった。

図表 33 管轄面積と児童相談所タイプ

	A	B	C	D	E	計		A	B	C	D	E	計
100 km ² 未満	1	8	0	0	5	14	100 km ² 未満	0.5%	4.1%	0.0%	0.0%	2.6%	7.2%
100 km ² 以上 500 km ² 未満	2	16	3	2	18	41	100 km ² 以上 500 km ² 未満	1.0%	8.2%	1.5%	1.0%	9.2%	21.0%
500 km ² 以上 1000 km ² 未満	2	8	1	0	18	29	500 km ² 以上 1000 km ² 未満	1.0%	4.1%	0.5%	0.0%	9.2%	14.9%
1000 km ² 以上 2000 km ² 未満	0	8	3	3	39	53	1000 km ² 以上 2000 km ² 未満	0.0%	4.1%	1.5%	1.5%	20.0%	27.2%
2000 km ² 以上	0	17	5	2	34	58	2000 km ² 以上	0.0%	8.7%	2.6%	1.0%	17.4%	29.7%
計 (件)	5	57	12	7	114	195	計	2.6%	29.2%	6.2%	3.6%	58.5%	100.0%

人口密度（管轄人口／管轄面積）と各タイプの間係をみてみると、「500 人／km²未満」や「500 人／km²以上 1000 人／km²未満」の比較的人口密度が小さい地域では E タイプが多く、「1500 人／km²以上 2000 人／km²未満」や「2000 人／km²以上」など人口密度の高い地域では A、Bタイプのように機能分化した複雑な組織体制が多くみられた。ただし、「2000 人／km²以上」の児童相談所では、最もシンプルな組織体制である E タイプを採用しているところも複数ある。

図表 34 人口密度（管轄人口／管轄面積）と児童相談所タイプ

	A	B	C	D	E	計		A	B	C	D	E	計
500 人／km ² 未満	1	21	6	5	78	111	500 人／km ² 未満	0.5%	10.8%	3.1%	2.6%	40.0%	56.9%
500 人／km ² 以上 1000 人／km ² 未満	0	7	2	0	14	23	500 人／km ² 以上 1000 人／km ² 未満	0.0%	3.6%	1.0%	0.0%	7.2%	11.8%
1000 人／km ² 以上 1500 人／km ² 未満	1	5	0	0	1	7	1000 人／km ² 以上 1500 人／km ² 未満	0.5%	2.6%	0.0%	0.0%	0.5%	3.6%
1500 人／km ² 以上 2000 人／km ² 未満	0	3	0	1	2	6	1500 人／km ² 以上 2000 人／km ² 未満	0.0%	1.5%	0.0%	0.5%	1.0%	3.1%
2000 人／km ² 以上	3	21	4	1	19	48	2000 人／km ² 以上	1.5%	10.8%	2.1%	0.5%	9.7%	24.6%
計 (件)	5	57	12	7	114	195	計	2.6%	29.2%	6.2%	3.6%	58.5%	100.0%

児童人口密度（管轄児童人口／管轄面積）と各タイプの間係をみてみると、児童人口密度が「200人／km²未満」の地域にある児童相談所ではEタイプが最も多くみられ、「600人／km²以上800人／km²未満」より人口密度の高い地域ではAタイプやBタイプなど機能分化した複雑な組織体制が多くみられた。

図表 35 人口密度（管轄児童人口／管轄面積）と児童相談所タイプ

	A	B	C	D	E	計		A	B	C	D	E	計
200人/km ² 未満	1	31	8	5	92	137	200人/km ² 未満	0.5%	15.9%	4.1%	2.6%	47.2%	70.3%
200人/km ² 以上							200人/km ² 以上						
400人/km ² 未満	1	7	1	1	6	16	400人/km ² 未満	0.5%	3.6%	0.5%	0.5%	3.1%	8.2%
400人/km ² 以上							400人/km ² 以上						
600人/km ² 未満	0	2	2	0	9	13	600人/km ² 未満	0.0%	1.0%	1.0%	0.0%	4.6%	6.7%
600人/km ² 以上							600人/km ² 以上						
800人/km ² 未満	0	3	0	0	0	3	800人/km ² 未満	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%
800人/km ² 以上							800人/km ² 以上						
1000人/km ² 未満	1	2	0	0	1	4	1000人/km ² 未満	0.5%	1.0%	0.0%	0.0%	0.5%	2.1%
1000人/km ² 以上	2	12	1	1	6	22	1000人/km ² 以上	1.0%	6.2%	0.5%	0.5%	3.1%	11.3%
計 (件)	5	57	12	7	114	195	計	2.6%	29.2%	6.2%	3.6%	58.5%	100.0%

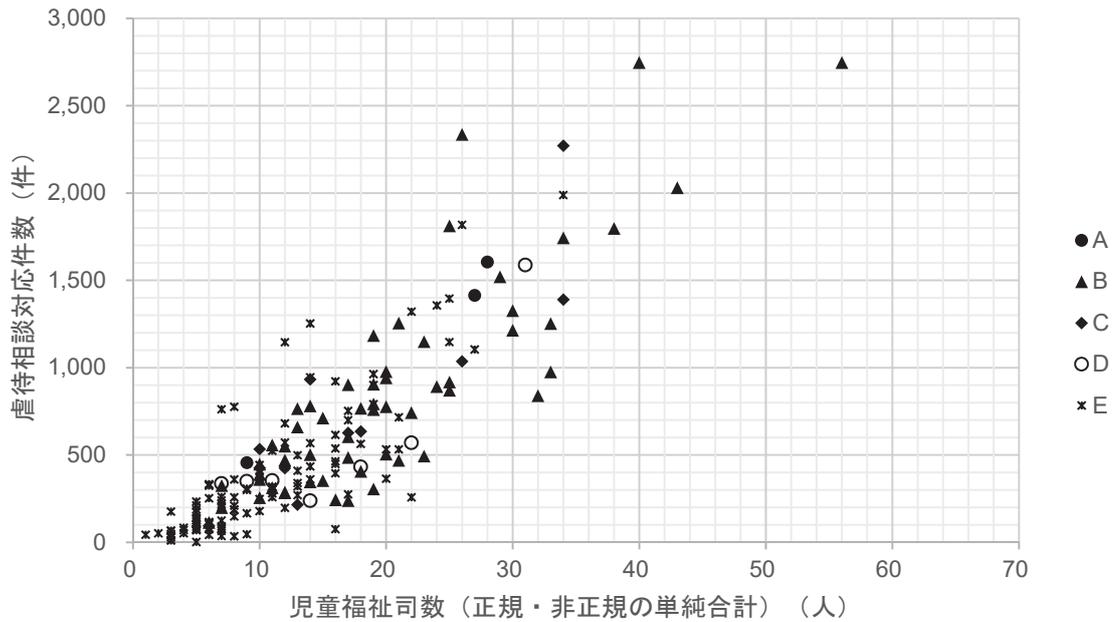
児童福祉司の人数（正規・非正規の単純合計）と各タイプの間係をみてみると、児童福祉司の数が「5人未満」の児童相談所は全件Eタイプだった。児童福祉司の人数が増えるほど、CやD、AやBといった複雑な組織体制を採用している児童相談所数が増える。ただし、Eタイプについては、児童福祉司が「25人以上30人未満」「30人以上」といった比較的大規模な児童相談所でも複数採用されている組織体制である。

図表 36 児童福祉司数（正規・非正規の合計）と児童相談所タイプ

	A	B	C	D	E	計		A	B	C	D	E	計
5人未満	0	0	0	0	14	14	5人未満	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	7.2%
5人以上							5人以上						
10人未満	1	3	1	2	48	55	10人未満	0.5%	1.5%	0.5%	1.0%	24.6%	28.2%
10人以上							10人以上						
15人未満	0	15	6	2	26	49	15人未満	0.0%	7.7%	3.1%	1.0%	13.3%	25.1%
15人以上							15人以上						
20人未満	0	14	2	1	14	31	20人未満	0.0%	7.2%	1.0%	0.5%	7.2%	15.9%
20人以上							20人以上						
25人未満	1	10	0	1	7	19	25人未満	0.5%	5.1%	0.0%	0.5%	3.6%	9.7%
25人以上							25人以上						
30人未満	2	5	1	0	4	12	30人未満	1.0%	2.6%	0.5%	0.0%	2.1%	6.2%
30人以上							30人以上						
計 (件)	5	57	12	7	114	195	計	2.6%	29.2%	6.2%	3.6%	58.5%	100.0%

なお、A から E のタイプ別に、児童福祉司数と虐待相談対応件数の関係をみてみると、児童福祉司の人数がおおむね 15 人、虐待相談対応件数がおおむね 400 件を超えると、A や B など機能分化をして複雑な組織を採用している傾向がみられた。

図表 37 児童相談所タイプ別 児童福祉司数と虐待相談対応件数¹²



¹² 図表 37 で示した児童相談所以外にも、児童福祉司数が約 60 人、虐待相談対応件数が約 6,000 件の座標に 1 か所児童相談所 (A タイプ) があるが、図表の見やすさという観点から Y 軸の目盛を 3,000 件までとした。

虐待相談対応件数別に各タイプをみると、「200件未満」の児童相談所はEタイプが多く、虐待相談対応件数が増えるほどAタイプやBタイプといった機能分化する組織が増える傾向にあった。ただし、機能分化した組織でも、Dタイプは「200件以上400件未満」「400件以上600件未満」など件数がそれほど多くない組織においても複数採用されている。

図表 38 虐待相談対応件数と児童相談所タイプ

	A	B	C	D	E	計		A	B	C	D	E	計
200件未満	0	2	1	0	48	51	200件未満	0.0%	1.0%	0.5%	0.0%	24.6%	26.2%
200件以上 400件未満	0	12	1	4	30	47	200件以上 400件未満	0.0%	6.2%	0.5%	2.1%	15.4%	24.1%
400件以上 600件未満	1	10	4	2	15	32	400件以上 600件未満	0.5%	5.1%	2.1%	1.0%	7.7%	16.4%
600件以上 800件未満	0	10	2	0	8	20	600件以上 800件未満	0.0%	5.1%	1.0%	0.0%	4.1%	10.3%
800件以上 1000件未満	0	9	1	0	4	14	800件以上 1000件未満	0.0%	4.6%	0.5%	0.0%	2.1%	7.2%
1000件以上	4	14	3	1	9	31	1000件以上	2.1%	7.2%	1.5%	0.5%	4.6%	15.9%
計(件)	5	57	12	7	114	195	計	2.6%	29.2%	6.2%	3.6%	58.5%	100.0%

なお、児童福祉司（正規・非正規の単純合計）と虐待相談対応件数から「児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数」を算出し、児童福祉司一人当たりの虐待対応件数別に各タイプをみると、一人当たりの虐待相談対応件数が「20件未満」「20件以上40件未満」の児童相談所ではEタイプがやや多くなっている。「40件以上60件未満」「60件以上80件未満」ではBタイプとEタイプにほぼ二分されているが、「100件以上」になるとAタイプに集中していた。

図表 39 児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数と児童相談所タイプ

	A	B	C	D	E	計		A	B	C	D	E	計
20件未満	0	4	2	1	35	42	20件未満	0.0%	2.1%	1.0%	0.5%	17.9%	21.5%
20件以上 40件未満	0	25	5	4	46	80	20件以上 40件未満	0.0%	12.8%	2.6%	2.1%	23.6%	41.0%
40件以上 60件未満	3	24	3	2	26	58	40件以上 60件未満	1.5%	12.3%	1.5%	1.0%	13.3%	29.7%
60件以上 80件未満	0	3	2	0	3	8	60件以上 80件未満	0.0%	1.5%	1.0%	0.0%	1.5%	4.1%
80件以上 100件未満	0	1	0	0	3	4	80件以上 100件未満	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	1.5%	2.1%
100件以上	2	0	0	0	1	3	100件以上	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	1.5%
計(件)	5	57	12	7	114	195	計	2.6%	29.2%	6.2%	3.6%	58.5%	100.0%

3.2.2 現在の組織体制としている理由、課題

(1) 虐待相談の対応における専門部署を設置している理由と課題

タイプ A、B、C の児童相談所 74 か所を対象に、虐待相談の対応における専門部署を設置している理由を複数回答で尋ねたところ、最も多い回答は「緊急的な措置が必要な相談に対して迅速な対応が可能である」で、次に「専門部署等を置くことで効率的に虐待対応に必要な業務を遂行できる」だった。これに続いて専門性やノウハウ、組織的対応に関する選択肢が選ばれており、主訴を絞って対応することで経験が積み、迅速さや効率性が高まることがうかがえる。

図表 40 虐待相談の対応における専門部署等を設置する理由（複数回答）

	件数	%
緊急的な措置が必要な相談に対して迅速な対応が可能である	72	97.3%
専門部署等を置くことで効率的に虐待対応に必要な業務を遂行できる	68	91.9%
虐待相談に対してより専門的な対応が可能である	65	87.8%
虐待相談のノウハウが蓄積される	62	83.8%
チームでの対応・組織的対応の強化が可能である	61	82.4%
専門部署等を置くことで、地区担当者が支援業務に専念できる	56	75.7%
法的対応がとりやすい	34	45.9%
保護者と対立関係にならない職員を確保し、円滑に支援業務を遂行できる	31	41.9%
虐待相談業務に丁寧にかかわることができる	28	37.8%
保護者の意向に沿う・沿わないを問わず適切に一時保護の判断・実施ができる	25	33.8%
虐待相談に係る関係機関（民間団体を含む）と連携しやすい	25	33.8%
個々の職員の適正に応じた配置が可能である	24	32.4%
既存業務に加え、子どもの権利擁護に資する新たな取り組みを始めやすい	6	8.1%
保護者との信頼関係を構築しやすい	5	6.8%
子どもとかわる機会が増え、現状に即した適切な対応ができる	4	5.4%
その他	0	0.0%
	n= 74	

虐待相談に対応する専門部署を置くことの課題については「虐待事例に対応する専門部署等の職員の精神的負担が大きい」が最も多く、「虐待事例を引き継ぐタイミングが難しい」が続いた。また、「虐待対応の専門性がある職員の確保が困難である」や「専門部署等の職員が虐待相談以外の相談対応力を向上させられない」もそれぞれ 59.5%が回答しており、人材確保・育成面で課題を抱えている児童相談所の回答が目立った。

図表 41 虐待相談の対応における専門部署等を設置していることの課題（複数回答）

	件数	%
虐待事例に対応する専門部署等の職員の精神的負担が大きい	62	83.8%
虐待事例を引き継ぐタイミングが難しい	57	77.0%
虐待対応の専門性がある職員の確保が困難である	44	59.5%
専門部署等の職員が虐待相談以外の相談対応力を向上させられない	44	59.5%
専門部署等以外の職員の虐待相談対応力が向上しない	38	51.4%
虐待相談対応の一部のみを受け持っているため、ソーシャルワーカーとしての支援技術を養うことができない	31	41.9%
虐待事例の情報を引き継ぐのが難しい	25	33.8%
初期対応と支援の担当官で保護者への説明が食い違うなどして、一貫性のある支援ができない	20	27.0%
専門部署等を設置しない場合と比べ、人員がより多く必要となる	19	25.7%
職員の異動により、子どもや保護者との関係構築において影響が大きい	12	16.2%
相談を受け付けてから短時間で安全を確保し、一時保護の必要性を判断するまでの危機感が伝わりにくい	5	6.8%
専門部署等の職員が孤立しがちになる	4	5.4%
その他	0	0.0%
	n= 74	

（2）虐待相談の対応における専門部署等を設置していない理由と課題

タイプ D、E の児童相談所 121 か所を対象に、虐待相談の対応における専門部署等を設置していない理由を尋ねたところ、最も多い回答は「虐待相談だけでなく、他の相談同様に一貫した支援が可能である」で、次に「初期対応から支援まで、職員の総合的な相談対応力が身につく」が続いた。

専門部署等を設置していない理由で3番目に多かったのが「その他」で、大きく分けると①職員不足、小規模組織、②管轄面積との関連、③取り扱うケースが少ない、④運用の柔軟さ、⑤業務分掌上の方針、⑥過去の体制を見直し、⑦都道府県・政令市の方針、その他に分けられる。特に人員不足を挙げる児童相談所は約 30 件に上り、消極的な理由で専門部署を置かないという回答が目立った。

図表 42 虐待相談の対応における専門部署等を設置していない理由（複数回答）

	件数	%
虐待相談だけではなく、他の相談同様に一貫した支援が可能である	77	63.6%
初期対応から支援まで、職員の総合的な相談対応力が身につく	68	56.2%
職員が幅広い分野で専門性を身につけることができる	53	43.8%
チームでの対応・組織的対応の強化が可能である	51	42.1%
多くの職員で事例に対応するので、職員が孤立しない	37	30.6%
保護者との信頼関係を構築しやすい	23	19.0%
職員の異動による影響が小さい	16	13.2%
子どもとかかわる機会が増え、現状に即した適切な対応ができる	16	13.2%
その他	58	47.9%
	n= 121	

図表 43 「その他」の具体的な回答内容

職員不足、組織の小ささに関するもの	
管轄人口が少なく小規模の児童相談所（職員も少ない）のため専門部署を設置できない。（同様の回答ほか24件）	
人員配置の状況により専門部署を設置することで業務分担が困難になる。（同様の回答ほか1件）	
専門部署等の設置に必要な人材が育成されていない。（同様の回答ほか1件）	
管轄面積に関するもの	
職員数が少なく管内の面積は広い為専門部署を設置することができない。（同様の回答ほか1件）	
ケースの少なさに関するもの	
設置が必要なほどのケース数がない。（同様の回答ほか3件）	
運用の柔軟性に関するもの	
時間外・休日における通告対応にどの職員でも対応ができる。	
事例の引継等組織内での手続が不要、全職員がほぼ同じ業務を担当するので臨時的対応が誰でも可能となる。（同様の回答ほか2件）	
<ul style="list-style-type: none"> ・ワンポイント対応などが臨機応変にできる。それによりスケジュール変更等を少なくできる。 ・ケースワークの流れの断絶がなく、ケースの見立てや対応に一貫性が保てる。かつて、虐待相談の初期対応チームを設置したが、初動対応とその後の支援担当との引継ぎがうまくいかないものが多かったために解消した。理由は他にもあり、全体的なケースワークの流れが理解されている中で役割分担であれば効率性も上がり、効果があるが、全体の流れが職員に理解されていない状況の中で分担すると、お互い（初動⇄支援）の動きや流れを見通した対応が採りにくく、ケースワークの流れに一貫性が保てない。 ・職員配置（人員）により、分けることが困難である。 ・地域ごとに担当者を配置しているため、地域の資源を活用した支援と見守り体制を構築しやすい。 ・ワンストップ的に対応が可能である。 	
業務分掌上の方針に関するもの	
地区担当制としているため。（同様の回答ほか2件）	
地区担当制、小規模所であり設置は困難。	
過去の体制を見直したことにに関するもの	
過去に数年間虐待対応専門チーム（部署は設けていない）を設けて対応したが、業務量の偏重や意識の格差が著しくチームを廃止した。（同様の回答ほか1件）	
都道府県・政令市の方針に関するもの	
県本庁の方針。（同様の回答ほか3件）	
その他	
専門部署を設置するという具体的な体制強化の話に至っていない。（同様の回答ほか2件）	

虐待相談に対応する専門部署等を設置しないことによる課題を複数回答で尋ねたところ、「事例対応が長期化したときに職員の精神的負担が大きい」が最も多く、これに「事例対応が長期化したときに職員の業務量が増える」が続いた。

専門部署等を設置しないことによる課題で3番目に多かったのが「その他」で、大きく分けると①職員人数の少なさ、②業務負荷の偏在、③職員への負荷・負担、④初期対応と支援の切り替えの難しさ、⑤専門部署設置の必要性がない、その他に分けられる。人員の少なさについては、専門部署を置かない理由に関する設問でも同様の回答がみられ、やむを得ない体制であり課題でもあると認識していることがうかがわれる。

図表 44 虐待相談に対応する専門部署等を設置しないことの課題（複数回答）

	件数	%
事例対応が長期化した時に職員の精神的負担が大きい	69	57.0%
事例対応が長期化した時に職員の業務量が増える	65	53.7%
保護者と対立関係になりやすい	36	29.8%
虐待相談に対して専門的な対応が難しい	32	26.4%
個々の職員の適正に応じた配置が難しい	21	17.4%
虐待相談のノウハウが蓄積されず、迅速な対応が難しい	18	14.9%
虐待相談に丁寧にかかわりにくい	12	9.9%
チームでの対応・組織的対応がとりにくい	11	9.1%
子どもの権利擁護に資する新たな取り組みを始めにくい	7	5.8%
法的対応がとりにくい	6	5.0%
虐待相談にかかわる関係機関（民間団体ふくむ）と連携しにくい	0	0.0%
その他	33	27.3%
n=		121

図表 45 「その他」の具体的な回答内容

職員人数の少なさに関するもの
全体の人員が足りない。（同様の回答ほか6件）
業務負荷の偏りに関するもの
虐待対応を優先するために、他の相談が後回しになり、計画的な支援が難しい。 （同様の回答ほか5件）
虐待通告が2件同時に発生すると対応が困難となるのが当所の実状であり、専門部署を置く、置かない以前の問題がある。
職員への負荷・負担に関するもの
幅広い分野の専門性を身につけなければならないため職員への負担が大きい。（同様の回答ほか2件）
緊急対応が職員の居住地等に左右されるため、結果として特定の職員に負担が集中する。 （同様の回答ほか1件）
虐待相談のみに長期間かかわることで、職員が精神的に疲弊する。
児童福祉司等の担当者の予定が入っており、緊急保護時の人員確保に苦心する。 （同様の回答ほか2件）
初期対応と支援の切り替えに関するもの
初期対応と支援業務を明確に分けられない。（同様の回答ほか1件）
専門部署を設置する必要性がないとするもの
虐待相談専門部署の設置については、支援の一貫性を考えるとあまり必要性はないと考える。
体制強化の検討のなかで専門部署設置検討まで至っていない。（同様の回答ほか2件）
その他
組織全体及び個々の職員間の業務バランスを考慮しながら業務割り振りを行うコーディネーター役の職員の力量に適切な業務執行が左右される。
特になし。（同様の回答ほか1件）

(3) 「虐待相談の初期対応」と「支援」を分けている理由と課題

「虐待相談の初期対応」と「支援」の組織が分化しているタイプ A、B、D の 69 か所の児童相談所について、初期対応と支援の分掌を尋ねたところ、いくつかのパターンに分かれた。

①完全交代型

虐待相談の初期対応を担当する部署等が受理後から一定の業務を担い、何らかの業務完了後に、支援を担当する部署等にケースを引き継ぐパターンである。

ヒアリング調査では、ヒアリング番号 4 (B タイプ) と 9 の支所 (D タイプ¹³) がこのパターンに該当する。役割を明確にするという目的のほか、少人数組織で地区担当者が外出がちになり、特定の機能の担当者を確実に事務所内に残しておきたいときに活用する。また、保護者と対立する可能性のある初期対応の担当と支援の担当を別にするすることで、人材育成上、それぞれの業務においてより高い技術を身につけさせるときに有効な体制である。

②並走交代型

虐待相談の初期対応を担当する部署等が受理後から一定の業務を担い、何らかの業務について支援担当部署等とともに実施し、その後支援担当に引き継ぐパターンである。(1)の完全交代型に似ているが、所掌上、2つの機能を持つ部署が重複して行う業務がある。69 か所の児童相談所の中では、最も多くの児童相談所で採用されているパターンだった。

ヒアリング調査では、ヒアリング番号 2 (B タイプ) がこのパターンに該当する。初期対応を担当する部署は、業務量が多くても迅速な判断が可能になり、かつ、支援担当とともに一部業務をこなしながら引継ぎをするため、業務の可視化を通じて、業務のモニタリングと支援プランの検討精度を高めることができる。

③部分的に強化型

支援を担う部署が受理から終結まで一貫して担当しているが、一部の業務については初期対応の担当部署等と共同で実施する。初期対応の担当部署は、虐待相談の対応フローの後半でも支援担当を補佐することがある。

ヒアリング調査では、ヒアリング番号 1 (A タイプ) と 6 (D タイプ) がこのパターンに該当する。支援担当者が一つの事例を一貫して受け持つため、初期対応と支援を分けない「C」や「E」のタイプに近く、子どもや保護者との継続的な関係を重視する上で用いられる組織体制である。

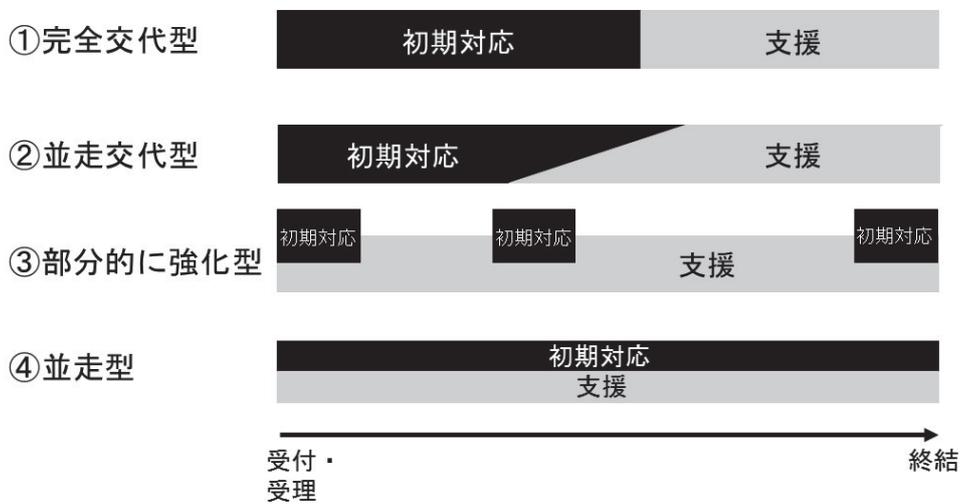
¹³ ヒアリング番号 9 の本所はタイプ E であるが、付録のヒアリング録にある通り、9 は本所と支所で異なる組織形態を採用しており、支所は機能分化しているため D タイプに該当する。

④並走型

初期対応を担う部署と支援を担う部署が受理から終結までを共同で担当するパターンである。業務によってメインの担当が決まっていることもあり、(3)部分的に強化型に近いこともある。

ヒアリング調査では、ヒアリング番号3 (Bタイプ) がこれに該当する。ただし3番の児童相談所は虐待相談の対応フローにおける各業務で主担当が決められており、運用上は①の完全交代型に近いものとなっている。

図表 46 「虐待相談の初期対応」と「支援」の担当部署の業務分掌イメージ



図表 47 業務分掌の各パターンの該当件数

	件数	%
①完全交代型	12	17.4%
②並走交代型	36	52.2%
③部分的に強化型	12	17.4%
④並走型	9	13.0%
	69	100.0%

なお、機能分化しているA、B、Dの各タイプと、業務分掌のパターンとの関係は次の図表の通りである。

図表 48 機能分化のタイプと業務分掌のパターン

	①完全交代型	②並走交代型	③部分的に強化型	④並走型	
A	0	4	0	1	5
B	12	29	8	8	57
D	0	3	4	0	7
	12	36	12	9	69

	①完全交代型	②並走交代型	③部分的に強化型	④並走型	
A	0.0%	5.8%	0.0%	1.4%	7.2%
B	17.4%	42.0%	11.6%	11.6%	82.6%
D	0.0%	4.3%	5.8%	0.0%	10.1%
	17.4%	52.2%	17.4%	13.0%	100.0%

虐待相談の初期対応と支援の機能を分けて組織を設置している理由について複数回答で尋ねたところ、最も多かったのは「緊急的な措置が必要な相談に対して迅速な対応が可能である」と「初期対応・支援それぞれの業務を効率的に遂行できる」だった。このほか、「虐待相談に対してより専門的な対応が可能である」「チームでの対応・組織的対応の強化が可能である」が続いた。

ヒアリングでは、初期対応と支援の機能を分けることのメリットに迅速な対応を挙げるところが複数あった。また、緊急性が高かったり、件数が多かったりする初期対応を効率的に済ませることで、支援に十分な労力を割けるという指摘も複数あった。

図表 49 「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置している理由（複数回答）

	件数	%
緊急的な措置が必要な相談に対して迅速な対応が可能である	62	89.9%
初期対応・支援それぞれの業務を効率的に遂行できる	62	89.9%
虐待相談に対してより専門的な対応が可能である	56	81.2%
チームでの対応・組織的対応の強化が可能である	54	78.3%
初期対応の機能を分けることで、地区担当者が支援業務に専念できる	54	78.3%
虐待相談のノウハウが蓄積される	50	72.5%
保護者と対立関係にならない職員を確保し、円滑に支援業務を遂行できる	35	50.7%
虐待相談業務に丁寧にかかわることができる	27	39.1%
保護者の意向に沿う・沿わないを問わず適切に一時保護の判断・実施ができる	26	37.7%
個々の職員の適正に応じた配置が可能である	24	34.8%
法的対応がとりやすい	24	34.8%
虐待相談に係る関係機関（民間団体を含む）と連携しやすい	19	27.5%
保護者との信頼関係を構築しやすい	12	17.4%
既存業務に加え、子どもの権利擁護に資する新たな取り組みを始めやすい	7	10.1%
子どもとかかわる機会が増え、現状に即した適切な対応ができる	6	8.7%
その他	0	0.0%
	n= 69	

図表 50 「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分ける理由や経緯に関するヒアリング結果抜粋

ヒアリング 番号	タイプ	
1	A	<ul style="list-style-type: none"> ・以前の体制（C タイプ）では、虐待通告があると所内にいる通告を受けた職員や係が対応し、責任の所在があいまいになっていた。A タイプへ変更（「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分離）したことで、責任や進捗状況が可視化されるようになった。
2	B	<ul style="list-style-type: none"> ・以前の体制（C タイプ）では、虐待相談の専門部署に業務が集中し、夜間対応も必要であったため柔軟な人事配置ができなかった。 ・家族再統合を含め、社会的養護にある児童家庭への支援を充実させるため B タイプとした。以前の体制では、虐待対応は緊急性のある初期対応を優先しがちで、支援が業務過剰の中で後回しになりがちだった。 ・リスクアセスメントを確実に実施できる。虐待相談の専門部署があるだけでは、第三者からの「通告」と、保護者など当事者からの「相談」で所管が異なっていたが、B タイプとしたことで通告・相談の種別に関わらず窓口が統一され、一定水準でのアセスメントが可能となった。
3	B	<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの係における業務に集中し専門性を高めるとともに、業務の迅速性を確保することができる。迅速に対応すべき初期対応と長期間をかける支援については異なったスキルや対応が必要であると考えます。初期対応と支援が業務で混在すると、日々発生する虐待通告の初期対応に意識と時間を集中することとなり、支援がおろそかになってしまう可能性がある。

虐待相談の初期対応と支援の機能を分けて組織を設置することによる課題を複数回答で尋ねたところ、最も多かったのは「虐待事例を引き継ぐタイミングが難しい」で、これに「初期対応・支援に当たる職員それぞれの精神的負担が大きい」や「初期対応・支援それぞれの専門性がある職員の確保が困難である」が続いた。

図表 51 「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置することによる課題（複数回答）

	件数	%
虐待事例を引き継ぐタイミングが難しい	56	81.2%
初期対応・支援に当たる職員それぞれの精神的負担が大きい	44	63.8%
初期対応・支援それぞれの専門性がある職員の確保が困難である	38	55.1%
虐待相談対応の一部のみを受け持っているため、ソーシャルワーカーとしての支援技術を養うことができない	33	47.8%
初期対応・支援の各職員が虐待相談以外の相談対応力を向上させられない	32	46.4%
虐待事例の情報を引き継ぐのが難しい	28	40.6%
初期対応・支援それぞれを担う職員以外の職員について、虐待相談対応力が向上しない	26	37.7%
機能を分けない場合と比べ、人員がより多く必要となる	21	30.4%
初期対応と支援の担当間で保護者への説明が食い違うなどして、一貫性のある支援ができない	19	27.5%
職員の異動により、子どもや保護者との関係構築において影響が大きい	13	18.8%
相談を受け付けてから短時間で安全を確保し、一時保護の必要性を判断するまでの危機感が伝わりにくい	7	10.1%
専門部署等の職員が孤立しがちになる	4	5.8%
その他	1	1.4%
n=		69

図表 52 専門性のある職員の確保に関するヒアリング結果抜粋

ヒアリング番号	タイプ	
3	B	・児童相談所の職員は、多くが「社会福祉職」という専門職の採用試験を経て配属されている。一般行政職や保育士もいる。
4	B	・虐待相談の初期対応や一時保護に当たる課と、養護・非行・育成・障害にかかる相談対応や虐待相談の支援業務にあたる課に所属する職員は、概ね専門職として、「福祉職」の採用試験を経た者や社会福祉資格を持つ者が多く配属されている。 ・数年前より新卒の福祉職採用を実施しているとともに、社会人福祉職（経験者採用）も実施している。

(4) 「虐待相談の初期対応」と「支援」を分けていない理由と課題

「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していない C、E タイプの児童相談所 126 か所を対象に、機能を分けていない理由を尋ねたところ、最も多いのは「虐待相談だけでなく、他の相談同様に一貫した支援が可能である」だった。これに「初期対応から支援まで、職員の総合的な相談対応力が身につく」がつづいた。

3 番目に多かった回答は「その他」であり、その具体的な回答内容を大きく分けると①職員人数の少なさ、小規模組織、②対応の柔軟さ、③都道府県・政令市の方針、④業務分掌上の方針、⑤人材育成、その他に分けられた。

図表 53 「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していない理由（複数回答）

	件数	%
虐待相談だけではなく、他の相談同様に一貫した支援が可能である	87	69.0%
初期対応から支援まで、職員の総合的な相談対応力が身につく	69	54.8%
職員が幅広い分野で専門性を身につけることができる	51	40.5%
チームでの対応・組織的対応の強化が可能である	44	34.9%
多くの職員で事例に対応するので、職員が孤立しない	43	34.1%
保護者との信頼関係を構築しやすい	27	21.4%
子どもと係る機会が増え、現状に即した適切な対応ができる	26	20.6%
職員の異動による影響が小さい	17	13.5%
その他	58	46.0%
	n=	126

図表 54 「その他」の具体的な回答内容

職員人数の少なさ、小規模組織に関するもの	
	管轄人口が少なく小規模の児童相談所（職員も少ない）のため専門部署を設置できない。（同様の回答ほか28件）
	虐待通報の増大に職員配置が追いつかない。また、若い女性職員が多いため常に産休育休者を複数抱えている。そのため総動員で虐待事例に関わらざるを得ない。（同様の回答ほか4件）
	人員要求中である。
	事務所の規模の件数から業務量の均衡がとれない。（同様の回答ほか1件）
対応の柔軟性に関するもの	
	・職員配置(人員)により、分けることが困難である。 ・地域ごとに担当者を配置しているため、地域の資源を活用した支援と見守り体制を構築しやすい。 ・ワンストップ的に対応が可能である。
	・ワンポイント対応などが臨機応変にでき、スケジュール変更等を少なくできる。（同様の回答ほか1件） ・ケースワークの流れの断絶がなく、ケースの見立てや対応に一貫性が保てる。かつて虐待相談の初期対応チームを設置したが、初動対応とその後の支援担当との引継ぎがうまくいかないものが多かったために解消した。理由は他にもあり、全体的なケースワークの流れが理解されている中での役割分担であれば効率性も上がり効果があるが、全体の流れが職員に理解されていない状況の中で分担するとお互い(初期対応⇄支援)の動きや流れを見通した対応が採りにくく、ケースワークの流れに一貫性が保てない。（同様の回答ほか1件）
	時間外・休日における通告対応の体制を確保するため。
都道府県・政令市の方針に関するもの	
	県本庁の方針。（同様の回答ほか1件）
業務分掌上の方針に関するもの	
	地区担当制としているため。（同様の回答ほか1件）
	初期対応と支援の区分が困難であること、所属としての取り組み、チームワーク感をもたせにくいこと。
人材育成に関するもの	
	専門部署等の設置に必要な人材が育成されていない。（同様の回答ほか1件）
その他	
	分けるほどのケース数がない。
	組織が旧態依然として変わりにくい。
	組織は設置していないが、組織の中で役割分担をしている。

ヒアリングでは初期対応と支援の機能を分けない理由について、ケースワークの基本方針として、あるいは人材育成上の基本方針として「入り口から出口まで」の一貫した支援を強調する児童相談所が複数あった。

図表 55 初期対応と支援を分けない理由に関するヒアリング結果抜粋

ヒアリング 番号	タイプ	
5	C	<ul style="list-style-type: none"> • Signs of Safety の概念に則り、子どもだけでなく家族全体を見る必要がある。家族全体を見るにあたり、相手との信頼関係を構築するためには、一人の担当者が一貫して対応することが望ましい。
7	E	<ul style="list-style-type: none"> • 地区担当制にすることで外部からの相談窓口が一元化され、虐待とその他の相談にかかる組織内部での調整の必要がなくなったため、業務が円滑に進むようになった。 • 虐待対応の専門部署を設置していた頃（C タイプ）は、職員の意識が介入に偏ってしまっていたが、現在では支援についても意識が向くようになった。
8	E	<ul style="list-style-type: none"> • 以前の組織体制（C タイプ）と比べ職員間の業務量が平準化され、結果的に全職員のスキルの向上が図られた。 • 初期対応から支援までを一貫して担当することから、子ども・保護者及び市町・学校等の関係機関との信頼関係が構築できる。
9	E	<ul style="list-style-type: none"> • 初動から支援まで一貫して対応することにより、職員の相談対応技術の向上が図れ、所全体として柔軟な対応が可能となる。 • 職員全員が虐待相談の業務の流れを理解していることで、相互サポートが可能となり、ストレス対処につながる。 • 過去に機能分化していた（D タイプ）際には、引継ぎによって業務効率が損なわれるとともに、個々の事例について、担当者があいまいになっていた。また、ケース中盤から引き継いだ場合には、職員のケースへのかかわりが薄まったり、一定の関係性を構築してきた職員が交代してしまったりするデメリットがあった。

一方、「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していないことの課題については、「事例対応が長期化した時に職員の精神的負担が大きい」が最も多かった。これに「事例対応が長期化した時に職員の業務量が増える」が続いた。

4 番目に多かった「その他」の具体的な回答内容については、大きく分けると①職員数の少なさや小規模組織であること、②業務負荷の偏在、③初期対応と支援の一貫性、④相談対応スキル・技術だった。

ヒアリング調査では、初期対応と支援の機能を分けた際に感じた課題として、ケースの引継ぎが円滑に進まず、業務の連携で苦慮したり、人事の硬直化が起こったりしたとの回答があった。

図表 56 「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していないことの課題

(複数回答)

	件数	%
事例対応が長期化した時に職員の精神的負担が大きい	70	55.6%
事例対応が長期化した時に職員の業務量が増える	68	54.0%
保護者と対立関係になりやすい	42	33.3%
虐待相談に対して専門的な対応が難しい	24	19.0%
個々の職員の適正に応じた配置が難しい	23	18.3%
チームでの対応・組織的対応がとりにくい	16	12.7%
虐待相談のノウハウが蓄積されず、迅速な対応が難しい	14	11.1%
虐待相談に丁寧にかかわりにくい	14	11.1%
子どもの権利擁護に資する新たな取り組みを始めにくい	9	7.1%
法的対応がとりにくい	6	4.8%
虐待相談にかかわる関係機関（民間団体ふくむ）と連携しにくい	4	3.2%
その他	36	28.6%
n=		126

図表 57 「その他」の具体的な回答内容

職員数の少なさ、組織の小ささに関するもの
<ul style="list-style-type: none"> ・児童福祉司の人員増。（同様の回答ほか8件） ・増加する新規虐待ケースの対応により、すでに予定されていた協議や面接等をキャンセルせざるを得ないことがある。（同様の回答ほか2件） ・児童福祉司の配置を地区ごととしているため、その地区の虐待ケースをその児童福祉司が担当するため、在宅ケースや虐待以外の担当ケース数に偏りが生じることがある。
業務負荷の偏りに関するもの
虐待相談を優先するため、他の相談対応が後回しとなる。（同様の回答ほか1件）
初期対応に時間等がとられてしまい、支援に十分対応できない。（同様の回答ほか3件）
初期対応と支援の一貫性に関するもの
初期対応から支援への移行に当たり、保護者との関係を築きにくい。（同様の回答ほか4件）
同一所で分けても、保護者の理解がすすまない。管内が広くマンパワー不足で、役割分担が不明確になる可能性が高い。
一時保護後の保護者との関係性に配慮しすぎることで、一時保護の判断・実施が適切に行われぬおそれがある。（同様の回答ほか3件）
スキルに関するもの
<ul style="list-style-type: none"> ・職員の経験や資質により、ケース毎の対応が左右され、組織的に統一したレベルでの対応がとりにくい。 ・職員の経験年数に対応した人員配置がとりにくい。
特に課題が見当たらないとするもの
各所員がケースに一貫して取り組むことができおり、課題は現状では見当たらない。（同様の回答ほか4件）
組織全体及び個々の職員間の業務バランスを考慮しながら業務割り振りを行うコーディネーター役の職員の力量に適切な業務執行が左右される。

図表 58 「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けることへの課題に関するヒアリング結果抜粋

ヒアリング 番号	タイプ	
7	E	<ul style="list-style-type: none"> ・家族再統合や里親への委託など、支援に関する業務については、人員や組織体制としても注力していく必要がある。
10	E	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の担当ケースを持たず、困難な場面で地区担当の応援をする「相談調整担当」を置く現体制に大きな問題は抱えていない。あえて言えば、相談調整担当の助言スキルはマニュアル等では整備されていないため、具体的な判断のポイントが整理されるとより良い。

3.3 組織体制の変遷

この項では、児童相談所の機能分化の履歴と背景を探るため、組織改正の実績とその理由をアンケート調査で尋ね、いくつかの代表的な例について、ヒアリング調査にて詳しく尋ねた。なお、組織体制の履歴については、児童虐待防止法の施行日である平成12年（2000年）11月20日以降の期間を対象に回答を得た。

3.3.1 組織変更の有無

アンケートに回答したすべての児童相談所を対象に、組織変更をしたことがあるか否かを尋ねたところ、「2回以上」変更をしたことがある児童相談所は24.6%、「1回」変更したことがある児童相談所は29.2%で、46.2%は「組織変更をしたことがない」と回答した。

図表 59 児童虐待防止法施行以降の組織変更回数

	件数	%
2回以上	48	24.6%
1回	57	29.2%
組織変更をしたことがない	90	46.2%
計	195	100.0%

3.3.2 過去の体制1

1回以上組織変更をしたことのある105か所の児童相談所を対象に、現在の組織（以下、「現体制」という。）になる直前の組織タイプ（以下、「過去の体制1」という。）を尋ねたところ、最も多かったのは、虐待相談対応の専門部署を置かず、初期対応と支援の機能も分けていないEタイプで、57.1%を占めた。次に多かったのは、虐待相談対応の専門部署等があり、初期対応と支援の機能が分化していて、かつ支援機能を担う部署が初期対応の部署の外にあるBタイプだった。

図表 60 過去の体制1における児童相談所のタイプ

	件数	%
Aタイプ	2	1.9%
Bタイプ	22	21.0%
Cタイプ	14	13.3%
Dタイプ	7	6.7%
Eタイプ	60	57.1%
計	105	100.0%

過去の体制1から現体制への変更パターンをみると、EタイプからBタイプへの変更が最も多く、全体の27.6%を占めた。また、EタイプからEタイプ、BタイプからBタイプと、同じタイプで組織変更している件数もそれぞれ23.8%、15.2%だった。同タイプ間の組織改正については、アンケートの自由回答欄及びヒアリングにおいて、全庁的な組織再編のほか、増員等による班から係への格上げや、組織タイプに変更はないものの新しい係等が設置されたといったことが具体例として挙げられた。

図表 61 過去の体制 1 から現体制への変更パターン (件数)

現体制	過去の体制 1					
	A	B	C	D	E	
A	0	0	2	1	1	4
B	0	16	5	3	29	53
C	0	1	4	1	3	9
D	0	2	0	0	2	4
E	2	3	3	2	25	35
	2	22	14	7	60	105

図表 62 過去の体制 1 から現体制への変更パターン (割合)

現体制	過去の体制 1					
	A	B	C	D	E	
A	0.0%	0.0%	1.9%	1.0%	1.0%	3.8%
B	0.0%	15.2%	4.8%	2.9%	27.6%	50.5%
C	0.0%	1.0%	3.8%	1.0%	2.9%	8.6%
D	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	1.9%	3.8%
E	1.9%	2.9%	2.9%	1.9%	23.8%	33.3%
	1.9%	21.0%	13.3%	6.7%	57.1%	100.0%

過去の体制 1 から現体制に変更した理由を尋ねたところ、最も多かったのは「チームでの対応・組織的対応の強化が可能となるため」で 62.9%の児童相談所が選択しており、「緊急的な措置が必要な時に迅速に対応できるため」も 60.0%の児童相談所が選択した。また、「専門部署等を置くことで効率的に虐待対応に必要な業務を遂行できる」を選択した児童相談所が 48.6%あった。

「その他」を選択した児童相談所のうち、自由回答に記入していた児童相談所の回答を見ると、機能分化をやめた児童相談所 (A タイプから E タイプ、D タイプから E タイプへの変更など) において、引継ぎが不要になる点について挙げる回答があった。

図表 63 過去の体制1から現体制に組織変更をした理由（複数回答）

	件数	%
チームでの対応・組織的対応の強化が可能となるため	66	62.9%
緊急的な措置が必要な時に迅速に対応できるため	63	60.0%
専門部署等を置くことで効率的に虐待対応に必要な業務を遂行できる	51	48.6%
虐待相談に対してより専門的な対応が可能であるため	48	45.7%
虐待対応のノウハウが蓄積されるため	45	42.9%
専門部署等を置くことで、地区担当者が支援業務に専念できるため	30	28.6%
虐待相談業務に丁寧にかかわることができるため	29	27.6%
職員の精神的負担を軽減できるため	22	21.0%
法的対応がとりやすくなるため	21	20.0%
保護者と対立関係依らない職員を確保し、円滑に業務を遂行できるため	21	20.0%
初期対応から支援まで、虐待相談に関して職員の総合的な相談対応力が身につくため	18	17.1%
多くの職員で事例に対応するので、職員が孤立しないため	17	16.2%
保護者との信頼関係を構築しやすくするため	17	16.2%
一貫した支援が可能となるため	15	14.3%
職員が虐待以外の幅広い分野で専門性を身につけることができるため	12	11.4%
子どもとかかわる機会が増え、現状に即したきめ細やかな対応ができるため	7	6.7%
職員の異動による影響が小さいため	5	4.8%
その他	22	21.0%
	n=	105

図表 64 「その他」の具体的な回答内容

(A→E)	支援の流れを意識した初期対応ができないため。支援担当への引き継ぎがうまくいかなかったため。
(B→B)	全所を統括する虐待対応、地域連携課を設置(ケースは持たない)。
(B→B)	担当区を分割するため。
(B→D)	虐待相談とその他の相談の窓口を変える必要性が少なかった。
(B→E)	初期対応担当課から支援担当課への移管が円滑に行なれなかったため。
(C→C)	スーパーバイズの体制が確立できる。
(C→E)	初期対応と支援の境界が明確にならず職員に不公平感が出た・虐待のことを理解していない職員がいた。
(D→E)	全職員が虐待対応についてのスキルアップが可能、組織内でのケース引継による担当者変更が不要。
(D→E)	初期対応担当から支援等を行う担当へのケースの引継等が難しく、前者に業務が偏重してしまったため。
(E→B)	保健と福祉部門の組織の一体化の流れを受けた体制強化のため(保健所の兼務、保健師の配置)。
(E→B)	市町村や医療機関等の児童虐待関係機関とのネットワークづくりの強化。
(E→D)	県の方針。
(E→E)	県本庁の方針。
(E→E)	全庁的な組織改編のため。
(E→E)	行政改革の流れの一環。
(E→E)	当所を新設し、新設する児童相談所の管轄地域を分割した。
(E→E)	児童相談所外の部門(女性支援)の強化。
(E→E)	地域(市町村)業務の支援。
(E→E)	社会的養護(里親委託)の推進のため、児童福祉専門員を増員した。

(注) 自由回答欄のうち、個別の児童相談所名が特定される回答については当該名称を一般名称に変更した

3.3.3 過去の体制2

2回以上組織変更をしたことのある児童相談所48か所を対象に、過去の体制1にする直前の組織体制（以下、「過去の体制2」という。）のタイプを尋ねたところ、最も多かったのは、虐待相談に対応する専門部署等を設けず、初期対応と支援の機能も分化していないEタイプだった。次に多いのが、虐待対応の専門部署があるが、初期対応と支援の機能を分けて組織を設置していないCタイプだった。

図表 65 過去の体制2における児童相談所のタイプ

	件数	%
Aタイプ	0	0.0%
Bタイプ	8	16.7%
Cタイプ	10	20.8%
Dタイプ	1	2.1%
Eタイプ	29	60.4%
計	48	100.0%

過去の体制2から過去の体制1への変更パターンを見ると、EタイプからEタイプへの変更が最も多く、EタイプからBタイプ、CタイプからCタイプへの変更が続いた。同タイプ間の組織改正については、単純な名称変更や自治体内での広域的な組織再編のほか、班から係への格上げや、組織タイプに変更はないものの新しい係等が設置されたといったことが具体例として挙げられた。

図表 66 過去の体制2から過去の体制1への変更パターン（件数）

		過去の体制2					
		A	B	C	D	E	
過去の体制1	A	0	0	0	0	0	0
	B	0	5	3	1	9	18
	C	0	0	7	0	6	13
	D	0	0	0	0	1	1
	E	0	3	0	0	13	16
		0	8	10	1	29	48

図表 67 過去の体制2から過去の体制1への変更パターン（割合）

		過去の体制2					
		A	B	C	D	E	
過去の体制1	A	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	B	0.0%	10.4%	6.3%	2.1%	18.8%	37.5%
	C	0.0%	0.0%	14.6%	0.0%	12.5%	27.1%
	D	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	2.1%
	E	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	27.1%	33.3%
		0.0%	16.7%	20.8%	2.1%	60.4%	100.0%

過去の体制2から過去の体制1に変更した理由を複数回答で尋ねたところ、最も多かったのは「緊急的な措置が必要な時に迅速に対応できるため」で、これに「虐待相談に対してより専門的な対応が可能であるため」が続いた。

「その他」を選択した児童相談所のうち、自由回答欄に記入している児童相談所の回答を見てみると、単純な名称変更と、全県的な再編を挙げた回答が複数あった。また、全県的な再編に関連して、他の児童相談所の組織再編に伴って回答者の児童相談所も組織再編をしたという回答もあった。

図表 68 過去の体制2から過去の体制1へ変更した理由（複数回答）

	件数	%
緊急的な措置が必要な時に迅速に対応できるため	32	66.7%
虐待相談に対してより専門的な対応が可能であるため	29	60.4%
虐待対応のノウハウが蓄積されるため	28	58.3%
専門部署等を置くことで効率的に虐待対応に必要な業務を遂行できる	24	50.0%
チームでの対応・組織的対応の強化が可能となるため	23	47.9%
虐待相談業務に丁寧にかかわることができるため	22	45.8%
専門部署等を置くことで、地区担当者が支援業務に専念できるため	16	33.3%
初期対応から支援まで、虐待相談に関して職員の総合的な相談対応力が身につくため	10	20.8%
職員の精神的負担を軽減できるため	10	20.8%
法的対応がとりやすくなるため	9	18.8%
保護者と対立関係依らない職員を確保し、円滑に業務を遂行できるため	6	12.5%
一貫した支援が可能となるため	5	10.4%
保護者との信頼関係を構築しやすくなるため	5	10.4%
職員が虐待以外の幅広い分野で専門性を身につけることができるため	4	8.3%
多くの職員で事例に対応するので、職員が孤立しないため	4	8.3%
子どもとかかわる機会が増え、現状に即したきめ細やかな対応ができるため	1	2.1%
職員の異動による影響が小さいため	0	0.0%
その他	8	16.7%
	n=	48 100.0%

図表 69 「その他」の具体的な回答内容

(B→B)	中央児童相談所として虐待の専門部署を設置し、他の児童相談所の虐待困難ケースへの対応を行っていたが、他の児童相談所においても虐待の専門部署を設置したことを契機に、本児童相談所分の虐待相談のみを対応する係へと切り替えたため
(B→B)	専門部署名の変更
(B→B)	専門部署名の変更
(E→E)	他部門の相談支援機関との統合(センター化)
(E→E)	児童相談所の新設に伴い管轄区域の変更
(E→E)	全庁的な組織改編のため
(E→E)	県の方針
(E→E)	県本庁の方針

(注) 自由回答欄に個別の児童相談所名が記載されていたものについては、当該名称を一般名称に変更した

3.3.4 組織体制の変遷

現体制、過去の体制1、過去の体制2の変遷をまとめると図表70の通りとなる。

現在AタイプやBタイプとなっている児童相談所は、時間の経過とともに徐々に組織が細分化し機能が分かれていくという傾向がみられた。

一方、C、D、Eタイプの中には、いったん機能分化したり、細分化したりした後で、元の組織形態に戻る「揺り戻し」をした児童相談所が複数あった。現在C、D、Eタイプの児童相談所133か所のうち、揺り戻しがあったのは「過去の体制2」において太枠で囲んでいる8か所だった。ただし、ヒアリング番号10の児童相談所（Eタイプ）は過去さらに1回組織変更をしており、これが揺り戻しに該当するため、当該事例を含めると9か所となる。

なお、Bタイプでも、機能分化を一度やめたあと、もう一度機能分化するという組織変更歴のある児童相談所が1か所あった。

図表 70 現体制、過去の体制 1、過去の体制 2 における児童相談所のタイプ

現体制	件数	過去の体制 1	件数	過去の体制 2	件数
A	5	C	2	C	2
		D	1	-	1
		E	1	-	1
B	57	B	16	B	5
				C	2
				E	6
		C	5	C	2
				E	2
				-	1
		D	3	-	3
		E	29	B	1
				E	3
-	25				
C	12	B	1	C	1
		C	4	C	2
				E	2
		D	1	-	1
E	3	-	3		
D	7	B	2	D	1
		-	-	-	1
				E	1
E	2	-	1		
E	114	A	2	-	2
		B	3	E	3
		C	3	C	1
				E	2
		D	2	E	1
				-	1
		E	25	B	2
				E	9
-	14				
計	195	n=	105	n=	48

(注) 太枠で囲んだ児童相談所のタイプは「揺り戻し」に該当

また、機能分化の有無という観点から大きく児童相談所の組織体制の変遷を見てみると、「機能分化していたのを一時取りやめ、再開した」または「機能分化していなかったが、一時期分化し、また分化しない体制に戻した」という変遷をたどっていた児童相談所は「過去の体制2」において太枠で囲んだ12か所あった。

図表 71 機能分化の有無でみた児童相談所のタイプ変遷

	現体制		過去の体制1		過去の体制2	
	A B D	5 57 7	A B D	0 18 4	A B C D E	0 5 1 2 6
機能分化 している	A B D	5 57 7	A B D	0 18 4	A	0
					B	5
					D	1
					C	2
					E	6
	C E	7 32	A	0		
			B	1		
			D	0		
			C	4		
			E	6		
機能分化 していない	C E	12 114	A B D	2 4 3	A	0
					B	0
					D	0
					C	1
					E	4
	C E	7 28	A	0		
			B	2		
			D	0		
			C	3		
			E	13		

3.3.5 ヒアリング結果からわかる組織変更の狙い・背景

本調査では、組織変更回数が期間中に2回行われていた児童相談所を優先的に選定し、ヒアリングを実施した。ただし、変更回数が1回でも地域性からヒアリング対象とすべき児童相談所や、積極的・消極的な理由を検証するために組織変更を行ったことがない児童相談所へもヒアリングを行った。

組織変更を実施していた児童相談所については、大きく分けて「機能分化や専門部署化が進んだ」パターンと、「機能分化や専門部署化をやめた」パターン、「機能は変わらないが、組織の格上げや若干の担務見直し」の3種類に分類できる。

(1) 機能分化や専門部署化が進んだパターン

「機能分化や専門部署化が進んだ」パターンでは、CタイプやEタイプなど機能分化していない組織構造から、機能分化や専門部署の設置により、AタイプやBタイプのような機能分化した組織へ変化している。背景として、虐待通告件数の増加や、法律の改正に伴う全県的な

組織見直しを挙げている児童相談所が複数あった。また、初期対応と支援の分化を選択した児童相談所は、特に「初期対応」を円滑に実現するために機能分化を進めている。

(2) 機能分化や専門部署化をやめたパターン

「機能分化や専門部署化をやめた」パターンをとっていたのは、Eタイプや、Dタイプでも地区担当の児童福祉司が一貫して事例を受け持ち、初期対応の担当部署が一部業務を補佐する「部分的に強化型」である。このうち、2回組織変更している児童相談所においては、Eタイプなど単純な組織構造からBタイプやCタイプなど複雑な組織に変わり、またEタイプに戻るといふ揺り戻しがみられた。背景には、そもそも「入口から出口までの一貫した支援」を理念に掲げているところが複数あり、子どものみならず保護者との関係性も重視していた。また、過去に機能分化したり、専門部署を設置したりしたものの、引継ぎが円滑に進まず、業務負荷の偏在や、それによる人事の硬直化を問題視したところもあった。また、今回ヒアリングした児童相談所のうち、特にD、Eタイプは郊外や地方都市にある児童相談所だったため、職員数が少なく、必要に応じて担当地域等をまたいだ応援体制を築いていた。

(3) 組織の格上げや担務見直しのパターン

「組織の格上げや担務見直し」パターンでは、特定の係の職員に付与された職務が、職員数の増加や組織変更に伴って係や課へと格上げされていたり、所在する都道府県全体で再編したりしていた。タイプの変更を伴うものも変わらないものもあるが、背景として共通しているのは、虐待相談件数の増加により、組織そのものが大きくなっているという点である。

いずれのパターンにおいても、共通するのは、組織変更の外的要因として虐待相談件数や通告件数の増加を挙げていることである。そのうえで機能分化や専門部署の設置をするか否かの違いは、支援に対する基本的な行動方針が異なっていることであり、A、B、Dタイプのように機能分化している組織や、Cタイプのように専門部署を設置している組織では、時には保護者と対立してでも、子どもの最善の利益を追求することが必要であると考えている。他方、Eタイプのように全ての児童福祉司で援助体制を取っている児童相談所は、一人の担当者が一貫して支援に当たることによって、初期対応における保護者との対立を乗り越えて関係性を構築するためのスキルを向上させることが可能になると考えている。

図表 72 組織変更の狙い・背景に関するヒアリング結果抜粋

ヒアリング 番号	タイプ	
1	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ (E→C→A) 児童相談所全国共通ダイヤルの整備による虐待通告件数の増加への対応や、重篤な虐待事例への対応のため組織変更をした (E→C)。その後、初期対応と支援が混在する業務の複雑性の回避や、進捗管理の必要性から、虐待対応専門部署の中に初期対応担当と地区担当 (支援) の係を作った (C→A)。
3	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ (B→B→B) 従来から地域の相談を一元的に受ける相談調整係と、支援を担当する支援係で分化して運用していた。児童虐待防止法の施行に伴い、虐待相談対応専門の初期対応部署として、相談調整係の中に相談指導係を新設した。その後は増員等を行いながら体制を維持している。
8	E	<ul style="list-style-type: none"> ・ (E→C→E) 児童虐待防止法の施行以降、急増する虐待通告に適切に対応するため専門部署を設置した (E→C)。しかし、近い将来 B タイプとするための組織変更だったが、虐待相談対応の経験がない職員には支援を引き継ぐことができなかった。加えて、援助実行後の家庭からの再相談も専門部署が受けざるを得なくなり、運用の限界に達した。業務平準化のため地区担当制に戻した (C→E)。
9	E	<ul style="list-style-type: none"> ・ (E→D→E) 児童虐待防止法の施行により虐待相談の対応件数が増加したため、初期対応を行うチームを組織し、初期対応と支援を分離した (E→D)。しかし、さらに相談件数が増加し、児童福祉司の負担が増える中、自治体内の各児童相談所の地域特性や職員の専門性等の事情に応じて、よりよい相談体制を整えるよう見直しの機運が高まり、各児童相談所により、体制を柔軟に変更できる仕組みとした (D→E)。
10	E	<ul style="list-style-type: none"> ・ (E→B→E→E) 児童虐待防止法の施行により虐待の通報件数が増え、時間外労働が長くなったため若手職員の配置が進み、虐待相談の初期対応を担当するチームを新設した (E→B)。しかし、重篤事例の発生により、役割分担の不明瞭さが分かり、行政区単位での対応に戻した (B→E)。ところが再び重篤な事例が起き、経験年数の短い職員が大量の案件を抱えていることが分かった。このため、地区担当制を維持しつつ、経験の豊富な職員を中心に、あらゆる案件で支援内容のスーパーバイズを行い、必要に応じて担当者を補佐し共同で業務にあたる担当を新設した (E→E)。

4 まとめ

4.1 組織変更のきっかけと機能分化の有無それぞれにおける利点・課題

本調査は児童相談所の機能分化という「組織の特徴」に関する調査であり、同時に運用にも関する調査であるが、アンケート調査、ヒアリング調査を進めながら、機能分化の有無を問わず、児童相談所が「子どもの最善の利益」を追求するための行政機関であるという基本的な認識をどの児童相談所も持っていることが明らかになった。

そのうえで、実際にどのように子どもの最善の利益を実現するかにおいては、機能分化の有無という切り口から、多様なアプローチの仕方があることが伺われた。これらを踏まえた上で、児童相談所の組織変更には、大きく分けて次に述べる3種類のきっかけがあることが分かった。

一つ目は法律の制定や改正である。特に児童虐待防止法直後など、組織変更時期の古い組織変更においては、虐待の通告件数が急激に増加し、当時の体制では対応に限界を感じたことに児童虐待防止法の改正や児童福祉法の改正等が後押しとなり、組織体制の見直しの契機となっていた。

二つ目は重篤な事例の発生で、再発防止策の一環として組織体制の見直しを図っている。

三つ目は組織体制の運用上の課題が、利点を上回るときである。業務偏在や休職者・退職者・異動拒否者の増加といった目に見える問題が、現場の中間管理職以上や本庁組織にとって看過不能なレベルに達することで組織変更がおこっている。また、こうした構造問題が底流にあり、前述した法改正や重篤事例の発生が直接の契機となって、組織の見直しが図られることもある。

また、虐待相談の初期対応と支援の機能を分化する組織体制、分化しない組織体制にはそれぞれには以下の特徴と利点、そして課題があることが分かった。

(1) 機能分化する場合

既に「3.2.1 機能分化の有無と組織体制」で述べたように、管轄人口がおおむね60万人、管轄児童人口がおおむね7万人、児童福祉司数（正規・非正規の単純合計）がおおむね15人を超えると、AタイプやBタイプなど機能分化して複雑な組織体制が採用される傾向がみられた。なお、児童福祉司数については、5人から15人までの比較的少ない人数の組織でも、BタイプやDタイプなど機能分化した組織体制が採用されている。また、児童福祉司数（正規・非正規職員の単純合計）一人当たりの虐待相談対応件数でみると、一人当たり件数が20件を超えるとBタイプが増える傾向にあった。

初期対応と支援の機能を分けている児童相談所（A、B、Dタイプ）においては、虐待相談対応の迅速さや効率性を重視し、これを利点と考えている傾向があった。特に初期対応のスピードを上げることが狙いとしており、軽微な事例を短期間で収束させ、重篤な事例に対して労力を十分に適切に割くという工夫をしている。この背景として、調査やアセスメントなど、初期対応に必要な業務が比較的定型的であるということがいえる。保護者との対立が生じやすいのも初期対応であり、こうした業務の担当部署に現役警察官や元警察官が配属されるなど、むだのない人的配置ができることも利点である。

なお、機能分化している組織は、子どもの最善の利益を追求するため、保護者と対立することをおある程度やむを得ないものとして考え、そのうえで、支援業務に引き継ぐにあたって児童相談所と保護者との関係をリセットすることで、円滑に業務を進めている。

一方、機能分化する組織の課題は、初期対応から支援へ担当者間の引継ぎをするのが難しいという点である。実際、機能分化をしたがのちに取りやめた児童相談所においては、引継ぎが円滑に運ばず、業務の連携ミスや業務偏在、人事の硬直化などに至り、構造問題に対して運用で解決できなかったことが制度の再見直しに至っている。また、担当業務が分かれていることで、保護者との対立を何度も経験する初期対応の担当者や、児童養護施設があり、入所する児童同士での問題が発生しやすい地域の支援担当者など、初期対応・支援いずれにおいても精神的負担が大きいことも課題である。この点については業務が絞られているため仕事上での気分転換が難しく、それ以外の方法でストレスを軽減することが求められる。さらに、特定業務に特化した組織は、児童相談所を管理する自治体の職員定員全体との兼ね合いもあることから、特化した業務を担当することができる人材を円滑に採用したり、配置された職員を育成したりすることが難しいといった課題を抱えている。

（２）機能分化しない場合

初期対応と支援の機能を分けてない児童相談所（C、Eタイプ）においては、役割分担や引継ぎの不調による業務偏在を解消できる点、一人の担当者が受理から終結までを一貫して担当できる点を利点として挙げている。なお、一貫した支援ができることを利点ととらえている児童相談所においては、哲学や理念として「一人の担当者が一貫して援助に当たるべきである」という考えを持っており、子どもとの関係だけでなく、保護者と対立したとしても、それを乗り越え良好な関係を構築することにも配慮している。また、一人が複数の業務を経験することで、総合的な相談対応力を身につけられる点も利点ととらえている。

一方、機能分化しないことの課題は、事例が長期化した時の物理的・精神的負担が大きくなることである。性的虐待や社会的養護が必要な事例などは命に係わることもあり、他の案件に対応しながら重篤事例を取り扱うことで、職員が疲弊する。また、ヒアリングでは、一人の職員が取り扱う事例の数が増えることでも負担感が増すとの回答があった。

なお、前述のように、機能分化していない児童相談所の中には、機能分化をしたいが、それだけの人的余裕がないと考えているところも少なからずあった。その解決策としては①組織を変えず単純増員、②組織変更を伴って増員、の２種類が考えられるが、アンケートやヒアリングを通じて、行政機関が全体としてスリム化に向かう中で①の単純増員は難しく、現実的には②の組織変更に乗じて増員するケースが妥当な手段であることがうかがえた。

図表 73 機能分化の有無それぞれにおける主な利点と課題

	利点	課題	備考
機能分化する	<ul style="list-style-type: none"> ・迅速に対応できる ・効率的（特に初期対応） 	<ul style="list-style-type: none"> ・初期対応から支援までの事例引継ぎが困難 ・各担当の精神的負担が大きい ・人材の確保や育成が困難 	
機能分化しない	<ul style="list-style-type: none"> ・一貫した対応が可能 ・総合的な相談対応力がつく 	<ul style="list-style-type: none"> ・1件が長期化すると物理的、精神的な負担が大きくなる 	<ul style="list-style-type: none"> ・「入り口から出口までの一貫した支援」を援助の基本理念としている ・機能分化したいが、職員定員上できないところもある

4.2 組織を見直す際のポイント

アンケートとヒアリングにより、虐待相談対応の専門部署の設置の有無、初期対応と支援の機能の分離または一体化には、それぞれ利点と課題があることが分かった。

こうした前提で、よりよい相談対応体制を講じるために組織を見直す際、機能分化をする・しないに関わらず、「構造的な問題にどう運用面で対応できるか」がポイントになってくる。具体的には次に述べる3点である。

1点目は、業務の割り振りをするマネジメント役が機能することである。緊急の案件が発生したときなど、業務偏在や職員への過度な負担が起きやすい場面では、一時的に他の担当者の業務を引き取ったり、担当地区外から応援をしたりするなど、業務の平準化をはかることが安定した組織運営のために望ましい。その判断は一定の職位以上のものがなすべきで、定例の会議や普段のコミュニケーションを通じ、業務量や進捗、負担感に気づくことが重要である。実際に、ヒアリングにおいては、半期に一度、全所的に事例を棚卸することで、進捗が十分でない事例をみんなで見え、職員の気づまりを緩和するという措置がとられていた。

2点目は、職員の理解である。時に緊急対応が必要になる児童相談所では、業務の効率化や平準化のために、前述したような応援が必要であり、平時においても、特に担当者が交代する際には円滑な引継ぎが求められる。事例そのものに対する理解と、対応している職員への理解が、組織としてより良い働き方をする上で必要である。

3点目は、採用、育成といった人的資源の取り扱いである。児童相談所職員は、児童福祉に対する高い志とともに、寄せられてきた相談に対して虐待か否かを判断する技術や、ケースワークを円滑に進める能力が求められ、精神的、肉体的な負荷が大きいと考えられる。あまり短い期間で異動させず、時間をかけて育て、後進の育成にもかかわることが組織全体の質的向上に資すると思われる。一例としては、児童福祉分野の社会人経験者を採用することも、教育にかかる時間を圧縮するという点で参考になると考えられる。

また、人材採用や育成に関連し、処遇面でも検討の余地がある。児童相談所にとって、業務を通じた最善の結果は「問題が起きないこと」である。既に述べたように職員は大きな負荷の中で常に最善の結果を求められている一方、付加価値を生む仕事と比べると目立ちにくく、高い評価をするのは難しいとの指摘があった。そのため、業務負荷と結果に見合った人事評価や待遇を図ることも必要ではないかと考えられる。児童相談所の独力では難しい対応のため、人事異動の在り方などを含め、都道府県全体で大局的な視点と立場から検討する余地がある。

4.3 今後の課題

本調査では児童相談所の組織内における機能分化の実態をまとめた。その過程で、児童相談所外の行政機関・民間組織等の連携が確認できたところが複数あったが、その具体的な連携内容については把握しきれていない。児童相談所にとって、より良い相談体制を築く上では、地域など外部機関とのかかわり方を見直すことも当然の選択肢となる。平成29年度より児童相談所から市町村への事案送致も始まっており、外部との連携状況や、全体の統括管理等について、今後の調査研究で実態を把握するとともに、地域に即した組織形態の在り方、またその方法について検討していく必要がある。

併せて、組織内部について、すなわち、人材育成等についても今後の検討課題といえる。児童相談所が組織として高いパフォーマンスを発揮するためには、単に組織体制を見直すだけでは不十分であり、その中で働く職員個々の技術を高めたり、異動も含め多くの経験を積んだり、職員同士が有機的に連携したりすることも重要である。採用、配置、育成・キャリアパスについては本調査の対象外であったが、今後更なる研究がなされることを期待する。

付録1 アンケート調査票

「児童相談所における調査・保護・アセスメント機能と 支援マネジメント機能の分化に関する実態把握のための調査」 調査票

＜ご回答に当たってのお願い事項＞

- 本調査は、調査主体であるPwCコンサルティング合同会社が、厚生労働省子ども家庭局の補助を受けた上で、全国の児童相談所（分室は除く）を対象として、**所内の組織体制と所掌業務**に関する実態についてうかがうものです。このため、**貴所の組織概要（組織図）**を返送時に同封してください。
- 回答いただいた結果は、弊社において集計・分析を行い、報告書としてとりまとめを行います。ご回答いただいた調査票は統計分析にのみ使用し、回答者様の許可なく児童相談所名、自治体名等が特定される情報や、個人のお名前が公開されることはありません。
- 回答をいただいた後、上記の関係資料と併せて、同封の返信用封筒に封入・封緘の上、**平成30年1月19日（金）**までに投函ください（切手は不要です）。

＜調査実施主体・調査内容に関するお問い合わせ先＞

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部

「児童相談所における調査・保護・アセスメント機能と支援マネジメント機能の分化に関する実態把握のための調査」事務局

（連絡先等削除）

＜調査票返送先＞

（削除）

＜ご回答者様について＞

児童相談所名				
都道府県・政令市・児童相談所設置市				
調査票に関する 問い合わせご担当者	部署		役職	
	フリガナ			
	氏名			
調査票に関する 問い合わせ電話	-	-	調査票に関する 問い合わせFAX	-
調査票に関する 問い合わせメールアドレス	@			

【提出期限：平成30年1月19日（金）までに提出をお願いいたします】

＜回答をしていただく前に＞

□本調査の対象

本調査は、児童相談所における、虐待事例の対応にかかる業務の分担状況を尋ねるものです。

□全国児童相談所長会が実施する調査との関係

本調査の設問設計、実施に当たっては、「児童相談所の業務の推進に資するための相談体制のあり方に関する調査」（以下、「全児相調査」という）の実施主体である全国児童相談所長会の調査メンバー並びに事務局の方々から多大なるご協力を賜りました。

一部の設問については、全児相調査と類似した設問となっています。その場合、全児相調査結果を転記していただくとスムーズに回答いただけます。

□平成 28 年度福祉行政報告例における報告内容の活用

本調査では貴児童相談所の相談概要を把握するため、平成 28 年度 福祉行政報告例（以下、「福祉行政報告例」という）の報告内容の記載を求めている部分があります。ご回答の際には、福祉行政報告例をご準備いただくとスムーズに回答いただけます。

□組織図添付のお願い

集計・分析の参考とするため、調査票を返送する際、恐れ入りますが貴所の現在の組織概要（組織図）に、後述する問 7 の該当部署等がどこであるかをマーカーなどで記したうえで、同封してください。

□その他

回答に要する時間は、短ければ 15 分程度、長ければ 45 分程度の見込みです。

弊社から問い合わせることがございますため、調査票は 1 部複写し、お手元に残してください。

1. 貴児童相談所の概要

問 1. 貴児童相談所の管轄人口、管轄児童人口、管轄面積について、直近の国勢調査時点（平成 27 年 10 月 1 日）のデータをお答えください。

参考 全児相調査 問 1

〔各数値回答〕

①管轄人口	②管轄児童人口	③管轄面積
人	人	km ²

問 2. 貴児童相談所に配置されている職員の数についてご回答ください。ただし、一時保護所の専従職員は除いてください。

参考 全児相調査 問 2

〔各数値回答〕（平成 29 年 4 月 1 日現在）

①		②		③		④	
正規職員	兼任職員（内数）	非正規職員	兼任職員（内数）	正規職員	兼任職員（内数）	非正規職員	兼任職員（内数）
人	人	人	人	人	人	人	人

- ①正規職員：フルタイムで勤務する職員のこと。
- ②④兼任職員：正規職員、非正規職員のそれぞれのうち、ほかの行政機関の業務も兼務する職員のこと。兼務割合は問わないが、継続的に兼務がある職員。
- ③非正規職員：1 日当たり勤務時間あるいは月当たり勤務時間が限定されている職員のこと。

問3. 配置されている職員について、分類ごとに人数をご回答ください。ただし、一時保護所の専従職員は除いてください。

参考 全児相調査 問3

〔各数値回答〕（平成29年4月1日現在）

分類	正規職員	兼任職員 (内数)	非正規職員	兼任職員 (内数)
	1 児童福祉司 ※スーパーバイザーとスーパーバイザー以外の職員の合計	人	人	人
2 児童心理司 ※スーパーバイザーとスーパーバイザー以外の職員の合計	人	人	人	人
3 保健師	人	人	人	人
4 相談員	人	人	人	人
5 心理療法担当職員	人	人	人	人
6 看護師	人	人	人	人
7 医師（精神科、小児科、その他の科を問わない）	人	人	人	人
8 弁護士（常勤・非常勤を問わない）	人	人	人	人
9 現職警察官	人	人	人	人
10 警察官OB	人	人	人	人
11 教員 ※OBを含む	人	人	人	人
12 その他 ※児童指導員、保育士、栄養士、調理員、警備員、庶務関係職員、その他の合計	人	人	人	人

問4. 貴児童相談所における相談の対応件数と、そのうち養護相談の件数、そのうち児童虐待相談の件数をご回答ください。

参考 福祉行政報告例調査票 第45 児童相談種類別対応件数 児童相談所

〔各数値回答〕（平成28年度末現在）

	計 (20)列目
養護相談 (1)行目+(2)行目	件
虐待相談 (1)行目	件
【児童相談所 対応件数の】計 (17)行目	件

次のページに続きます。

問5. 貴児童相談所における相談の対応件数のうち、養護相談について、理由別の対応件数をご回答ください。併せて、虐待の内数をご回答ください。

参考 福祉行政報告例調査票 第49 児童相談所における養護相談の理由別対応件数 1 (養護相談の理由)

[各数値回答] (平成28年度末現在)

	養護相談 (8)列目	うち虐待 (5)列目
児童福祉施設に入所 (01)行目	件	件
里親委託 (02)行目	件	件
面談指導 (03)行目	件	件
その他 (04)行目	件	件
計 (01)+(02)+(03)+(04)行目	件	件

問6. 貴児童相談所における所内一時保護児童の所内保護分、委託保護分について対応件数をご回答ください。そのうち養護相談の件数、そのうち児童虐待相談の件数をご回答ください。

参考 受付 福祉行政報告例調査票 第47 一時保護児童

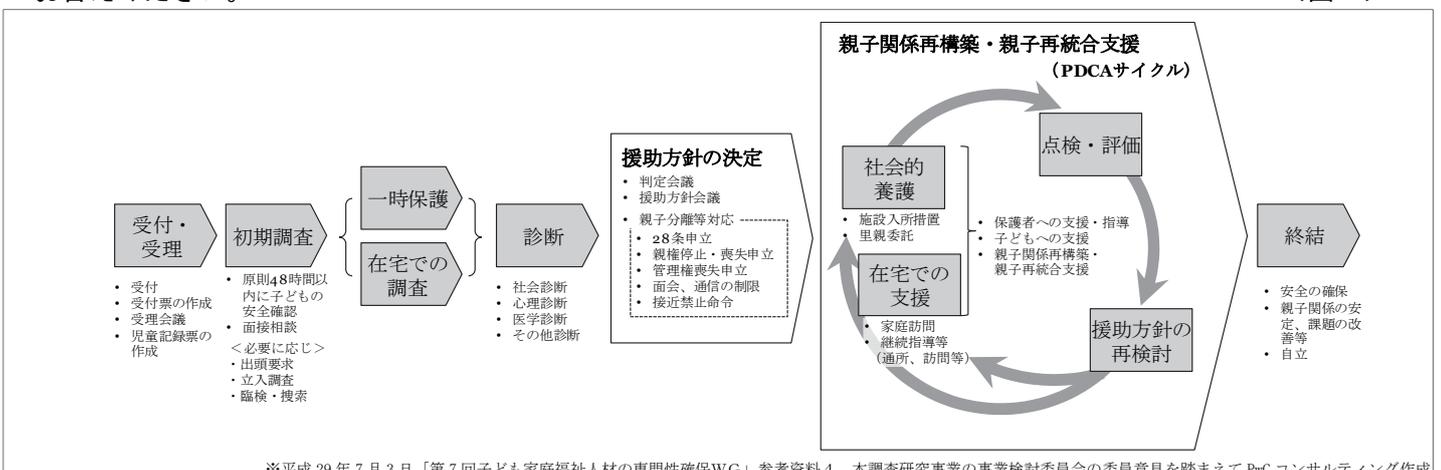
[各数値回答] (平成28年度末現在)

	(所内保護分) 計 (12)列目		(委託保護分) 計 (24)列目
養護相談 (1)行目 +(2)行目	件	養護相談 (09)行目 +(10)行目	件
虐待 (1)行目	件	虐待 (09)行目	件
計 (07)行目	件	計 (15)行目	件

2. 貴児童相談所における虐待相談の対応体制について

本事業では、児童相談所における虐待対応手順をおおむね下記の<図1>の通りと整理しております。本調査において、「**初期対応**」は主に「受付・受理」から「援助方針の決定」までの業務のすべてもしくは一部を担うものとし、「**支援**」は主に「親子関係再構築・親子再統合支援」以降を担うものと定義したうえで、以降の設問にお答えください。

<図1>



問7. 貴児童相談所における虐待相談の対応における専門部署・課・係・班・チーム・専任者等（以下、「専門部署等」）の設置状況および、「初期対応」「支援」機能をそれぞれ主に担う組織体制の状況について伺います。組織編成上の管掌としている場合に「設置している」とご判断ください。また、調査票を返送する際、「虐待相談の対応における専門部署」と「虐待相談の初期対応」「支援」がそれぞれ貴所のどの組織を指すか、現在の組織概要（組織図）にマーカーなどで印をつけて同封いただけますようお願い申し上げます。

(1) 貴児童相談所は、現在、「虐待相談の対応における専門部署等」を設置していますか。〔一つだけ選択〕

1	虐待相談の対応における専門部署等を設置している → (2)にご回答ください
2	虐待相談の対応における専門部署等は設置していない → (4)にご回答ください

(2) 貴児童相談所は、「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて、組織を設置していますか。なお、「虐待の初期対応」のうち、「初期調査」のみを担う部署等がある場合は、「1」を選択してください。〔一つだけ選択〕

1	「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置している → (3)にご回答ください
2	「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していない → 下段タイプ【C】

(3) 貴児童相談所の「支援」の機能を担う組織は、虐待相談の対応における専門部署等の中にある組織ですか。〔一つだけ選択〕

1	「支援」の機能を担う組織は、(1)の虐待相談対応における専門部署等の中の組織である → 下段タイプ【A】
2	「支援」の機能を担う組織は、(1)の虐待相談対応における専門部署等の中になく、虐待相談対応における専門部署等とは別部署（組織）にて、「支援」の機能を担う組織である → 下段タイプ【B】

(4) 貴児童相談所は、「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて、組織を設置していますか。〔一つだけ選択〕

1	「虐待相談の初期対応」、「支援」の機能を分けて、組織を設置している → 下段タイプ【D】
2	「虐待相談の初期対応」、「支援」の機能を分けて、組織を設置していない → 下段タイプ【E】

(1)、(2)、(3)、(4)の回答結果に基づき、貴児童相談所をA～Eの5つに分類します。次頁以降の設問は、貴児童相談所が該当するA～Eの分類に基づきご回答ください。

■貴児童相談所のタイプをご確認ください。

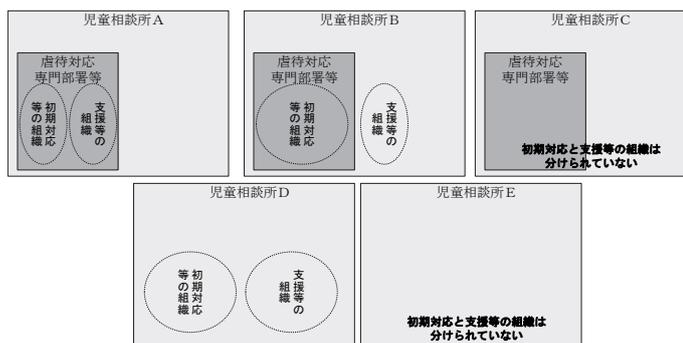
					貴児童相談所のタイプ	回答設問	
(1)	1と回答	(2)	1と回答	(3)	1と回答	A	問8、9、12、13、14
			2と回答		2と回答	B	問8、9、12、13、14
	2と回答	(4)	1と回答		D	問10、11、12、13、14	
			2と回答		E	問10、11、15、16	

上記の設問を回答後、問17にお進みください。

【参考】各タイプの組織形態をイメージ図として整理すると次に掲げる<図2>のようになります。

<図2>

※「組織」には係・班・チーム・専任者等も含む



A、B、Cの児童相談所の方に伺います。

問8. 虐待相談の対応における専門部署等を設置する理由は何ですか。「その他」の場合はカッコ内に記入してください。〔あてはまるものすべてに○〕

1	虐待相談に対してより専門的な対応が可能である
2	個々の職員の適性に応じた配置が可能である
3	緊急的な措置が必要な相談に対して迅速な対応が可能である
4	保護者の意向に沿う・沿わないを問わず適切に一時保護の判断・実施ができる
5	虐待相談業務に丁寧にかかわることができる
6	チームでの対応・組織的対応の強化が可能である
7	専門部署等を置くことで効率的に虐待対応に必要な業務を遂行できる
8	虐待相談のノウハウが蓄積される
9	既存業務に加え、子どもの権利擁護に資する新たな取り組みを始めやすい
10	虐待相談にかかわる関係機関（民間団体を含む）と連携しやすい
11	保護者と対立関係にならない職員を確保し、円滑に支援業務を遂行できる
12	専門部署等を置くことで、地区担当者が支援業務に専念できる
13	法的対応がとりやすい
14	子どもとかかわる機会が増え、現状に即した適切な対応ができる
15	保護者との信頼関係を構築しやすい
16	その他（ ）

問9. 虐待相談の対応における専門部署等を設置していることで、虐待相談への対応に当たってどのような課題がありますか。「その他」の場合はカッコ内に具体的に記入してください。〔あてはまるものすべてに○〕

1	虐待事例を引き継ぐタイミングが難しい
2	虐待事例の情報の引き継ぎが難しい
3	相談を受け付けてから短時間で安全確認をし、一時保護の必要性を判断するまでの危機感が伝わりにくい
4	虐待事例に対応する専門部署等の職員の精神的負担が大きい
5	専門部署等を設置しない場合と比べて、人員がより多く必要となる
6	虐待対応の専門性がある職員の確保が困難である
7	専門部署等以外の職員の虐待相談対応力が向上しない
8	専門部署等の職員が虐待相談以外の相談対応力を向上させられない
9	虐待相談対応の一部のみを受け持っているため、ソーシャルワーカーとしての支援技術を養うことができない
10	職員の異動により、子どもや保護者との関係構築において影響が大きい
11	初期対応と支援の担当間で保護者への説明が食い違うなどして、一貫性のある支援ができない
12	専門部署等の職員が孤立しがちになる
13	その他（ ）

次のページに続きます。

D、Eの児童相談所の方に伺います。

問 10. 虐待相談の対応について、専門部署等を設置しない理由は何ですか。「その他」の場合はカッコ内に具体的に記入してください。〔あてはまるものすべてに○〕

1	虐待相談だけでなく、他の相談同様に一貫した支援が可能である
2	職員が幅広い分野で専門性を身につけることができる
3	初期対応から支援まで、職員の総合的な相談対応力が身につく
4	チームでの対応・組織的対応の強化が可能である
5	職員の異動による影響が小さい
6	多くの職員で事例に対応するので、職員が孤立しない
7	子どもとかかわる機会が増え、現状に即した適切な対応ができる
8	保護者との信頼関係を構築しやすい
9	その他（ ）

問 11. 虐待相談の対応について、専門部署等を置かないことに対する課題は何ですか。「その他」の場合はカッコ内に具体的に記入してください。〔あてはまるものすべてに○〕

1	虐待相談に対して専門的な対応が難しい
2	個々の職員の適性に応じた配置が難しい
3	虐待相談のノウハウが蓄積されず、迅速な対応が難しい
4	虐待相談に丁寧にかかわりにくい
5	チームでの対応・組織的対応がとりにくい
6	事例対応が長期化したときに職員の業務量が増える
7	事例対応が長期化したときに職員の精神的負担が大きい
8	子どもの権利擁護に資する新たな取り組みを始めにくい
9	虐待相談にかかわる関係機関（民間団体を含む）と連携しにくい
10	保護者と対立関係になりやすい
11	法的対応がとりにくい
12	その他（ ）

次のページに続きます。

A、B、Dの児童相談所の方に伺います。

問 12. 問 7 (2) (3) または (4) で回答した「虐待相談の初期対応」と「支援」のそれぞれの組織が所掌している具体的な業務について伺います。下記の業務のうち、当てはまる番号欄に○をつけてください。組織編成上、所管事項として定めているか否かでご判断ください。〔あてはまるものすべてに○〕

① 初期対応等を行う組織の業務所掌の範囲

業務 1	業務 2	業務 3	業務 4	業務 5	業務 6-1	業務 6-2	業務 7-1	業務 7-2	業務 8	業務 9	業務 10
受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針の決定	親子分離等対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の再検討	終結

② 支援等を行う組織の業務所掌の範囲

業務 1	業務 2	業務 3	業務 4	業務 5	業務 6-1	業務 6-2	業務 7-1	業務 7-2	業務 8	業務 9	業務 10
受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針の決定	親子分離等対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の再検討	終結

< 業務 1 ~ 10 の 具 体 的 内 容 例 > ※ 4 ペ ー ジ の 図 1 も ご 参 照 く だ さ い

- 1. 受付・受理： 相談・通告の受付、受付票の作成（住所、子どもの状態等確認）、受理会議、児童記録票の作成
- 2. 初期調査： 原則 48 時間以内に子どもの安全確認、面接相談 <必要に応じ> 出頭要求、立ち入り調査、臨検・捜索
- 3. 一時保護： 一時保護
- 4. 在宅での調査： 在宅での調査
- 5. 診断： 社会診断、心理診断、医学診断、その他診断
- 6. 援助方針の決定
 - 6-1. 援助方針の決定： 援助方針会議、判定会議
 - 6-2. 親子分離等対応： 28 条申立、親権停止・喪失申立、管理権喪失申立、面会・通信の制限、接近禁止命令申立
- 7. 援助の実行
 - 7-1. 社会的養護： 施設措置、里親委託（保護者への支援・指導、子どもへの支援、親子関係再構築・親子再統合支援）
 - 7-2. 在宅での支援： 家庭訪問、継続指導等[通所、訪問等]（保護者への支援・指導、子どもへの支援、親子関係再構築・親子再統合支援）
- 8. 点検・評価： 援助計画の進捗確認、計画変更
- 9. 援助方針の再検討： 援助継続・ほかの措置の検討・援助終結準備など必要に応じた計画見直し
- 10. 終結： 支援終了の判断

問 13. 「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて、組織を設置している理由は何ですか。「その他」の場合はカッコ内に具体的に記入してください。〔あてはまるものすべてに○〕

1	虐待相談に対してより専門的な対応が可能である
2	個々の職員の適性に応じた配置が可能である
3	緊急的な措置が必要な相談に対して迅速な対応が可能である
4	保護者の意向に沿う・沿わないを問わず適切に一時保護の判断・実施ができる
5	虐待相談業務に丁寧にかかわることができる
6	チームでの対応・組織的対応の強化が可能である
7	初期対応・支援それぞれの業務を効率的に遂行できる
8	虐待相談のノウハウが蓄積される
9	既存業務に加え、子どもの権利擁護に資する新たな取り組みを始めやすい
10	虐待相談にかかわる関係機関（民間団体を含む）と連携しやすい
11	保護者と対立関係にならない職員を確保し、円滑に支援業務を遂行できる
12	初期対応の機能を分けることで、地区担当者が支援業務に専念できる
13	法的対応がとりやすい
14	子どもとかかわる機会が増え、現状に即した適切な対応ができる
15	保護者との信頼関係を構築しやすい
16	その他（ ）

問 14. 「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けることで、虐待相談への対応に当たってどのような課題がありますか。「その他」の場合はカッコ内に具体的に記入してください。〔あてはまるものすべてに○〕

1	虐待事例を引き継ぐタイミングが難しい
2	虐待事例の情報の引き継ぎが難しい
3	相談を受け付けてから短時間で安全確認をし、一時保護の必要性を判断するまでの危機感が伝わりにくい
4	初期対応・支援にあたる職員それぞれの精神的負担が大きい
5	機能を分けない場合と比べて、人員がより多く必要となる
6	初期対応・支援それぞれの専門性がある職員の確保が困難である
7	初期対応・支援それぞれを担う職員以外の職員について、虐待相談対応力が向上しない
8	初期対応・支援の各職員が虐待相談以外の相談対応力を向上させられない
9	虐待相談対応の一部のみを受け持っているため、ソーシャルワーカーとしての支援技術を養うことができない
10	職員の異動により、子どもや保護者との関係構築において影響が大きい
11	初期対応と支援の担当間で保護者への説明が食い違うなどして、一貫性のある支援ができない
12	専門部署等の職員が孤立しがちになる
13	その他（ ）

次のページに続きます。

C、Eの児童相談所の方にお伺いします。

問 15. 「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していない理由は何ですか。「その他」の場合はカッコ内に具体的に記入してください。〔あてはまるものすべてに○〕

1	虐待相談だけでなく、他の相談同様に一貫した支援が可能である
2	職員が幅広い分野で専門性を身につけることができる
3	初期対応から支援まで、職員の総合的な相談対応力が身につく
4	チームでの対応・組織的対応の強化が可能である
5	職員の異動による影響が小さい
6	多くの職員で事例に対応するので、職員が孤立しない
7	子どもとかかわる機会が増え、現状に即した適切な対応ができる
8	保護者との信頼関係を構築しやすい
9	その他 ()

問 16. 「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置しないことに対する課題は何ですか。「その他」の場合はカッコ内に具体的に記入してください。〔あてはまるものすべてに○〕

1	虐待相談に対して専門的な対応が難しい
2	個々の職員の適性に応じた配置が難しい
3	虐待相談のノウハウが蓄積されず迅速な対応が難しい
4	虐待相談に丁寧にかかわりにくい
5	チームでの対応・組織的対応がとりにくい
6	事例対応が長期化したときに職員の業務量が増える
7	事例対応が長期化したときに職員の精神的負担が大きい
8	子どもの権利擁護に資する新たな取り組みを始めにくい
9	虐待相談にかかわる関係機関（民間団体を含む）と連携しにくい
10	保護者と対立関係になりやすい
11	法的対応がとりにくい
12	その他 ()

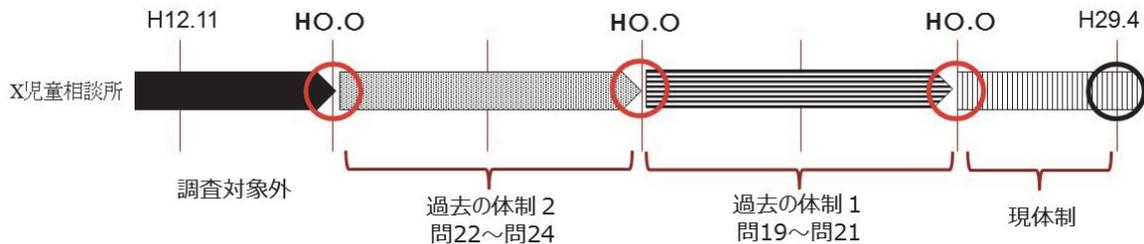
次のページに続きます。

3. 貴児童相談所の相談体制の変遷について

この章では、貴児童相談所における、児童虐待事例への対応にかかる組織変更の変遷について、現体制となる前の2回の組織変更を、過去に遡って伺います。なお、回答対象となる設問は以下の通りです。

平成12年11月20日以降現在までに一度も組織変更を行っていない場合 : 問17をご回答ください。
 平成12年11月20日以降現在までに組織変更を1回行っている場合 : 問17～問21をご回答ください。
 ※過去の体制1についてお答えください。
 平成12年11月20日以降現在までに組織変更を2回以上行っている場合 : 問17～問24をご回答ください。
 ※過去の体制1、2についてお答えください。

過去、3回の組織変更があった場合の例



全員お答えください。

問17. 貴児童相談所において、児童虐待防止法の施行（平成12年11月20日）より後に、児童虐待への対応にかかる組織変更をしたことがありますか。

1	2回以上、組織変更をしたことがある	→問18①②、問19～24について、設問の指示に従いご回答ください
2	1回、組織変更をしたことがある	→問18①、問19～21について、設問の指示に従いご回答ください
3	組織変更をしたことがない	→「4. ヒアリング調査へのご協力のお願ひ」へ

問17で1または2と答えた方に伺います。

問18. 現在の虐待対応体制にしたのはいつですか。〔各数値回答〕

①過去の体制1から 現体制に変更した年	平成		年		月
②過去の体制2から 過去の体制1に変更した年	平成		年		月

次のページに続きます。

3-1. 貴児童相談所 過去の体制 1

過去の体制 1 について伺います。(問 17 で 1、2 と回答した方)

問 19. 過去の体制 1 における「専門部署等」の設置状況および、「虐待対応の初期対応」「支援」の各機能の役割分担に応じた組織体制の状況について伺います。組織編成上の管掌としている場合に「設置していた」とご判断ください。

(1) 貴児童相談所は、虐待相談の対応における専門部署等を設置していましたか。〔一つだけ選択〕

1	虐待相談の対応における専門部署等を設置していた	→ (2) にご回答ください
2	虐待相談の対応における専門部署等は設置していなかった	→ (4) にご回答ください

(2) 貴児童相談所は、「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて、組織を設置していましたか。なお、「虐待の初期対応」のうち、「初期調査」のみを担う部署等があった場合は、「1」を選択してください。〔一つだけ選択〕

1	「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していた	→ (3) にご回答ください
2	「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していなかった	→ 下段タイプ【C1】

(3) 貴児童相談所の「支援」の機能を担う組織は、虐待相談の対応における専門部署等の中にある組織でしたか。〔一つだけ選択〕

1	「支援」の機能を担う組織は、(1) の虐待相談対応における専門部署等の中の組織だった	→ 下段タイプ【A1】
2	「支援」の機能を担う組織は、(1) の虐待相談対応における専門部署等の中になく、虐待相談対応における専門部署等とは別部署(組織)にて、「支援」の機能を担う組織だった	→ 下段タイプ【B2】

(4) 貴児童相談所は、「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて、組織を設置していましたか。〔一つだけ選択〕

1	虐待相談について「初期対応」、「支援」の機能を分けて、組織を設置していた	→ 下段タイプ【D1】
2	虐待相談について「初期対応」、「支援」の機能を分けて、組織を設置していなかった	→ 下段タイプ【E1】

(1)、(2)、(3)、(4) の回答結果に基づき、貴児童相談所を A～E の 5 つに分類します。次頁以降の設問は、貴児童相談所が該当する A～E の分類に基づきご回答ください。

■ 貴児童相談所のタイプをご確認ください。

						貴児童相談所のタイプ
(1)	1 と回答	(2)	1 と回答	(3)	1 と回答	A 1
			2 と回答		2 と回答	B 1
	2 と回答	(4)	1 と回答	/		C 1
			2 と回答			D 1
			2 と回答			E 1

※各タイプの組織形態のイメージは 5 ページの図 2 をご参照ください。

次のページに続きます。

A 1、B 1、D 1 の児童相談所の方に伺います。

問 20. 過去の体制 1 において、問 19 (2) (3) または (4) で回答した「虐待相談の初期対応」と「支援」のそれぞれの組織が所掌していた具体的な業務についてお伺いします。下記の業務のうち、当てはまる番号欄に○をつけてください。

組織編成上、所管事項として定めていたか否かでご判断ください。〔あてはまるものすべてに○〕

① 初期対応等を行う組織の業務所掌の範囲

業務 1	業務 2	業務 3	業務 4	業務 5	業務 6-1	業務 6-2	業務 7-1	業務 7-2	業務 8	業務 9	業務 10
受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針の決定	親子分離等対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の再検討	終結

② 支援等を行う組織の業務所掌の範囲

業務 1	業務 2	業務 3	業務 4	業務 5	業務 6-1	業務 6-2	業務 7-1	業務 7-2	業務 8	業務 9	業務 10
受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針の決定	親子分離等対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の再検討	終結

※業務 1～10 の具体的内容については 8 ページをご参照ください。

全員に伺います。

問 21. 過去の体制 1 の体制から現体制に組織変更をした理由は何ですか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	虐待相談に対してより専門的な対応が可能であるため
2	虐待相談業務に丁寧にかかわることができるため
3	緊急的な措置が必要な時に迅速に対応できるため
4	専門部署等を置くことで効率的に虐待対応に必要な業務を遂行できるため
5	専門部署等を置くことで、地区担当者が支援業務に専念できるため
6	虐待対応のノウハウが蓄積されるため
7	法的対応がとりやすくなるため
8	チームでの対応・組織的対応の強化が可能となるため
9	保護者と対立関係にならない職員を確保し、円滑に業務を遂行できるため
10	一貫した支援が可能となるため
11	初期対応から支援まで、虐待相談に関して職員の総合的な相談対応力が身につくため
12	職員が虐待以外の幅広い分野で専門性を身につけることができるため
13	職員の異動による影響が小さいため
14	多くの職員で事例に対応するので、職員が孤立しないため
15	職員の精神的負担を軽減できるため
16	子どもとかかわる機会が増え、現状に即したきめ細やかな対応ができるため
17	保護者との信頼関係を構築しやすくするため
18	その他 ()

次のページに続きます。

3-2. 貴児童相談所 過去の体制2

過去の体制2について伺います。（問17で1と回答した方）

問22. 過去の体制2における「専門部署等」の設置状況および、虐待対応の「初期対応」「支援」の各機能の役割分担に応じた組織体制の状況について伺います。組織編成上の管掌としている場合に「設置していた」とご判断ください。

(1) 貴児童相談所は、虐待相談の対応における専門部署等を設置していましたか。〔一つだけ選択〕

1	虐待相談の対応における専門部署等を設置していた	→ (2) へ
2	虐待相談の対応における専門部署等は設置していなかった	→ (4) へ

(2) 貴児童相談所は、「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて、組織を設置していましたか。なお、「虐待の初期対応」のうち、「初期調査」のみを担う部署等があった場合は、「1」を選択してください。〔一つだけ選択〕

1	「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していた	→ (3) へ
2	「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて組織を設置していなかった	→ 下段タイプ【C2】

(3) 貴児童相談所の「支援」の機能を担う組織は、虐待相談の対応における専門部署等の中にある組織でしたか。〔一つだけ選択〕

1	「支援」の機能を担う組織は、(1)の虐待相談対応における専門部署等の中の組織だった	→ 下段タイプ【A2】
2	「支援」の機能を担う組織は、(1)の虐待相談対応における専門部署等の中になく、虐待相談対応における専門部署等とは別部署(組織)にて、「支援」の機能を担う組織だった	→ 下段タイプ【B2】

(4) 貴児童相談所は、「虐待相談の初期対応」と「支援」の機能を分けて、組織を設置していましたか。〔一つだけ選択〕

1	虐待相談について「初期対応」、「支援」の機能を分けて、組織を設置していた	→ 下段タイプ【D2】
2	虐待相談について「初期対応」、「支援」の機能を分けて、組織を設置していなかった	→ 下段タイプ【E2】



(1)、(2)、(3)、(4)の回答結果に基づき、貴児童相談所をA～Eの5つに分類します。次頁以降の設問は、貴児童相談所が該当するA～Eの分類に基づきご回答ください。

■ 貴児童相談所のタイプをご確認ください。

						貴児童相談所のタイプ
(1)	1と回答	(2)	1と回答	(3)	1と回答	A2
					2と回答	B2
	2と回答	(4)	2と回答		C2	
			1と回答		D2	
			2と回答		E2	

※各タイプの組織形態のイメージは5ページの図2をご参照ください。

A 2、B 2、D 2の児童相談所の方に伺います。

問 23. 過去の体制 2 において、問 22 (2) (3) または (4) で回答した「虐待相談の初期対応」と「支援」のそれぞれの組織が所掌していた具体的な業務についてお伺いします。下記の業務のうち、当てはまる番号欄に○をつけてください。

組織編成上、所管事項として定めていたか否かでご判断ください。〔あてはまるものすべてに○〕

① 初期対応等を行う組織の業務所掌の範囲

業務 1	業務 2	業務 3	業務 4	業務 5	業務 6-1	業務 6-2	業務 7-1	業務 7-2	業務 8	業務 9	業務 10
受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針の決定	親子分離等対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の再検討	終結

② 支援等を行う組織の業務所掌の範囲

業務 1	業務 2	業務 3	業務 4	業務 5	業務 6-1	業務 6-2	業務 7-1	業務 7-2	業務 8	業務 9	業務 10
受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針の決定	親子分離等対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の再検討	終結

※業務 1～10 の具体的内容については 8 ページをご参照ください。

全員に伺います。

問 24. 過去の体制 2 の体制から過去の体制 1 に組織変更をした理由は何ですか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	虐待相談に対してより専門的な対応が可能であるため
2	虐待相談業務に丁寧にかかわることができるため
3	緊急的な措置が必要な時に迅速に対応できるため
4	専門部署等を置くことで効率的に虐待対応に必要な業務を遂行できるため
5	専門部署等を置くことで、地区担当者が支援業務に専念できるため
6	虐待対応のノウハウが蓄積されるため
7	法的対応がとりやすくなるため
8	チームでの対応・組織的対応の強化が可能となるため
9	保護者と対立関係にならない職員を確保し、円滑に業務を遂行できるため
10	一貫した支援が可能となるため
11	初期対応から支援まで、虐待相談に関して職員の総合的な相談対応力が身につくため
12	職員が虐待以外の幅広い分野で専門性を身につけることができるため
13	職員の異動による影響が小さいため
14	多くの職員で事例に対応するので、職員が孤立しないため
15	職員の精神的負担を軽減できるため
16	子どもとかかわる機会が増え、現状に即したきめ細やかな対応ができるため
17	保護者との信頼関係を構築しやすくするため
18	その他 ()

次のページに続きます。

4. ヒアリング調査へのご協力をお願い

全員お答えください。

問 25. 平成 28 年 3 月 10 日に社会保障審議会児童部会「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」が公表した報告書において、児童相談所への虐待通告件数が増大している現状を踏まえ、「児童相談所が有する通告受理、調査、評価、一時保護・アセスメント、措置等の機能に関して、（中略）その機能を明確に分離する抜本的な見直しが必要」と、機関分離または部署の分離をすべきである旨、提言がなされました。この提言に対する貴児童相談所のご意見をご自由に記載してください。

問 26. 本調査では、ご回答いただいた内容の詳細をお伺いするため、ヒアリング調査も実施したいと考えております。つきましては、業務ご多忙のところまことに恐れ入りますが、ヒアリング調査にもご協力いただけますよう、よろしくお願い申し上げます。ヒアリング調査へのご協力の可否につきまして、当てはまる番号を一つ選び、○をつけてください。

1	協力できる
2	詳細を聞いてから協力の可否を判断する
3	協力できない

※ヒアリング調査の所要時間は 1 時間程度を予定しております。また、実施時期は平成 30 年 1 月上旬～平成 30 年 2 月上旬の予定です。

調査は以上です。

お忙しいところご協力いただき、誠にありがとうございました。
返送の際は、本調査票のほか、貴児童相談所の組織概要を同封のうえ（回答分析に用います）、返信用封筒にてご返送ください。

付録2 ヒアリング録

No.	1		ヒアリング日	2018年2月26日(月) 13:15～								
設置運営	政令指定都市											
職員数												
65人	うち正規職員						非正規職員					
	41人			うち児童福祉司 28人			24人			うち児童福祉司 6人		
管轄人口	管轄児童人口			管轄面積			虐待相談対応件数			虐待による一時保護件数		
839,891人 (24,702人)	147,742人 (4,345人)			149.8 km ² (4 km ²)			1605件 (47件)			171件 (5件)		
児童相談所のタイプ	①現在 A			←	②過去1 C1			←	③過去2 E2			
組織改正時期	25年 4月～				24年 4月～							
	業務1	業務2	業務3	業務4	業務5	業務6-1	業務6-2	業務7-1	業務7-2	業務8	業務9	業務10
	受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針決定	親子分離等 対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の 再検討	最終
①初期対応	○	○	○	○	○	○						○
①支援	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
②初期対応												
②支援												
③初期対応												
③支援												

※職員数、管轄面積、管轄人口、管轄児童人口、虐待相談対応件数、虐待による一時保護件数は平成28年度「福祉行政報告例」より引用。
管轄面積等のカッコ内は、児童福祉司（正規、非正規の合計）一人当たり換算

1. 児童相談所概要

当該児童相談所は、平成18年（2006年）の政令指定都市移行に伴い設置された児童相談所である。組織は、虐待相談の専門部署である「虐待対策課」、所内の統合調整、予算、経理等庶務事務全般と心理業務を担う「家庭支援課」、非行・養護・性格行動・保健・健全育成・障害等の虐待以外の相談対応を担う「育成相談課」及び一時保護所により構成されている。

児童福祉司は、主に虐待対策課と育成相談課に配属されており、児童心理司は家庭支援課に配属されている。職員は、社会福祉職の採用試験を経て配属されたものが多い。

虐待対策課は、課長、課長補佐、保健師の他、対応第一係が虐待専門の初期調査を担当しており正規職員（2名）と、非常勤職員（警察OBが4名、児童福祉司が1名）が配置されている。対応第二係は、8名の正規職員と1名の非常勤職員の体制となっている。なお、対応第二係は地区担当制となっており、市の7区をそれぞれに主担当と副担当が割り振っている。

2. 虐待が疑われる事例への対応

① 通告・相談から措置、フォローアップまでの流れ

新規で連絡がある虐待通告については、基本的には虐待対策課の対応第一係が初期対応を行うこととなっており、虐待通告が入り次第、アセスメントや訪問等を実施する。受理会議は毎日実施しており、新規に受理した虐待通告事案にかかる情報の共有と処遇の決定等を行うこととしている。受理会議後は、対応第二係（地区担当）が支援まで対応する。ただし、虐待の再発ケースや重篤なケースの場合は、対応第一係による初期対応ではなく、地区担当の対応第二係が当初より関わっていく場合もある。なお、心理業務については、家庭支援課に所属している児童心理司が担当し、必要に応じ適宜対応を行っていく。

当該市では虐待通告から 24 時間以内の対応が条例で定められており、初動の確保や、夜間対応のため第一係・第二係ともに早番と遅番を決めて勤務している。早番は 9 時から 17 時半、遅番は 12 時 45 分から 21 時までの勤務となっている。夜間に関しては、虐待通告が増加することから、初期対応に第二係（地区担当）がサポートで入る場合も多くなっている。加えて、深夜に関しては、三つの課（虐待対策課・家庭支援課・育成相談課）から 1 名と一時保護所からの 1 名の計 2 名で勤務する体制としている。深夜においては、虐待通告への対応が優先となることから、勤務する全職員が初期対応を担う。また、土・日・祝の昼間は、(非常勤を含む)職員で勤務体制を組んでいる。

このようなことから、虐待対応専門部署を設置し、専門部署内に初期対応担当と支援担当の組織を分けている「A」タイプの組織形態となっているものの、日々起こる虐待通告への迅速な対応のために組織や役割を超えて動くなど、柔軟な対応を行っていくことが所内周知されている。

② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ

前述のとおり、虐待対策課において、初期対応から支援まで実施する。対応第一係は、初期対応の専門チームとなっており、初期調査までを担当する。対応第二係は、初期調査が終わった事案を引継ぎ、その後の支援まで一貫して担当する。ただし、通報の時点で重篤だと想定されるケース等や状況によっては、対応第二係が初期対応から行うこともある。なお、ケースの進捗管理表や、毎日の受理会議及び週一回の援助方針会議により情報が共有され、対応及び業務連携が図られる仕組みとなっている。なお、援助方針会議や対応会議には弁護士も同席し、法的な対応が必要となったときだけではなく、ケース対応における初期の段階から状況の流れを共有し、助言指導やリーガルチェックを受けることで、その後の法的対応等において的確な対処が可能な仕組みを作っている。

③ 人員配置体制

虐待対策課に所属する職員のうち、係長や主査は、ケースワーカーとしての勤務が長いか、家庭児童相談員などの経験を積んでいる者となっている。一方で、勤続年数が 3 年以内の職員も多くなっている。配属 1 年目の職員には、係長や主査などの経験年数が長いケースワーカーが常に業務を把握し、適宜支援する体制を取っており、スキルの向上を図るとともに精神的負担を軽減するように努めている。また、職業上、職員の精神的負担が高くなることから、意見や悩みを言えるような環境づくりを行っている。また、ケースの対応方針の決定については、所長や課長の

責任であることを明確にし、担当者に精神的負担が掛からないようにしている。なお、Off-JT についても力を入れており、職員が研修を受ける機会を設け、ケースワークや被害確認面接等のスキルの向上を図れる仕組みとしている。

人事異動は概ね5年程度を目途に行われており、社会福祉職の中から児童相談所に配属される。しかしながら、虐待対策や相談業務は多様なスキルが必要なことから、当該児童相談所としても、5年以上の業務経験者が多数必要であると考えており、可能な限り長期間の勤続が望ましいと考えている。

3. 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方

① なぜ組織体制を変更したのか

平成18年の開設以降、平成23年(2011年)までは虐待専門部署を設置せず、家庭支援課と育成相談課の二課体制であった。家庭支援課は養護・非行・虐待に関する業務を担当し、育成支援課が性格行動相談や発達相談などを担当していた。したがって、「E」タイプの組織となっていた。しかしながら、児童相談所全国共通ダイヤルの整備による虐待通告の増加への対応や重篤な虐待ケースへの対応のため、平成23年に虐待専門部署を新設し、「C」タイプの組織体制となった。二年ほど運用を行っていたが、初期と支援が混在する業務の複雑性の回避や、ケースの進捗に係る管理の必要性から、平成25年(2013年)に、虐待専門部署の中に初期対応担当と地区対応担当の係を作り、「A」タイプの組織体制に変更した。

② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について

以前の体制では、虐待通告があると所内にいる通告を受けた職員や係が対応し、責任の所在が曖昧になってしまっていたが、「A」タイプへ変更し、初期対応の係と支援の係を決めておくことで、責任や進捗状況が可視化されるようになった。また、初期対応とその後の支援の役割を決めておくことで、技術や経験の蓄積がなされ、虐待初期対応の迅速化や支援業務の高度化に繋がった。

また、職員数等の問題から、初期・支援のそれぞれの係の間で、お互いにサポートしながら業務対応を行っていくことを基本としている。そのため、過剰な組織・機能分化を行うと、セクショナリズムの発生に繋がり、業務に支障が出る可能性があるとして指摘する。

4. 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言についての意見

当該児童相談所では、虐待対策課を設置し、初期対応とその後の支援の係を分けているものの、結果的には業務が交じり合っている部分も多くなっている。そのため、職員間の情報共有や相互のサポートが図られ、適切な業務対応が可能となっている。これらに鑑みると、過剰な組織・機能分化を行った場合には、セクショナリズムが発生し、引継ぎの問題や重篤なケースの擦り合いなどの問題が生じるのではないかと指摘する。なお、分化し仕事内容を明確することにより、職員の仕事の裁量が小幅なものとなり過ぎ、なくなり、モチベーションが低下してしまうことも懸念している。

また、区の役割が増える中で、人材面における課題があると指摘する。虐待対応業務には相当の経験やスキルが必要となるため、人材育成を早急に行わなければならない。児童相談所における業務経験を長く積んだ職員が、スーパーバイザーとして各区における虐待対応業務等に従事するなど、ジョブローテーションを企てることで、関係機関職員と相互に人材育成を図ることも重要であると考えている。

No.	2		ヒアリング日	2018年2月19日(月) 14:00～								
設置運営	都道府県											
職員数												
54人	うち正規職員						非正規職員					
	うち児童福祉司			うち児童福祉司			うち児童福祉司			うち児童福祉司		
40人			25人			14人			0人			
管轄人口	管轄児童人口			管轄面積			虐待相談対応件数			虐待による一時保護件数		
915,162人 (36,606人)	158,268人 (6,330人)			444.9 km ² (17 km ²)			1,812件 (72件)			213件 (8件)		
児童相談所のタイプ	① 現在 B			←	② 過去1 C1			←	③ 過去2 E2			
組織改正時期	28年 4月～				13年 4月～							
	業務1	業務2	業務3	業務4	業務5	業務6-1	業務6-2	業務7-1	業務7-2	業務8	業務9	業務10
	受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針決定	親子分離等 対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の 再検討	最終
①初期対応	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○
①支援	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
②初期対応												
②支援					機能分化していないため 回答対象外							
③初期対応												
③支援												

※職員数、管轄面積、管轄人口、管轄児童人口、虐待相談対応件数、虐待による一時保護件数は平成28年度「福祉行政報告例」より引用。管轄面積等のカッコ内は、児童福祉司（正規、非正規の合計）一人当たり換算

1. 児童相談所概要

本都道府県には、6か所の「子ども家庭センター」があり、中央子ども家庭センターの併設として一時保護所が2か所ある。当該センターは、昭和38年（1953年）に設立され、周辺12市町を管轄地域としている。

職員は、主に専門職としての福祉職・心理職の採用試験を経て当該センターに配置されている。正規職員の男女比率は若干ではあるが女性が多くなっている。

当該センターの組織体制は、総合調整並びに予算・経理等庶務事務全般と配偶者暴力相談支援センターとしてDV相談業務を行う「企画調整課」のほか、相談や虐待初期調査を担う「相談対応課」、里親委託・施設入所後の子どもの支援、親子再統合及び療育手帳業務等を行う「育成支援課」、郡部4町の福祉事務所として生活保護等の業務を実施する「生活福祉課」で構成されている。なお、本都道府県の子ども家庭センターの組織体制は統一されたものとなっている。

2. 虐待が疑われる事例への対応

① 通告・相談から措置、フォローアップまでの流れ

本都道府県では、各子ども家庭センターの相談対応課内に「初期対応チーム（インテーカー）」と「地区担当者」を配置している。まず初期対応チームは、虐待相談、その他養護相談及び育成相談等の全件について一元的にアセスメントを実施する。アセスメント後に援助方針・受理会議を実施し、今後の対応方針を決定する。この段階で同じ相談対応課から地区担当者が加わり、かつ地区担当者が主体となって一時保護・里親・施設入所・在宅指導等の対応方針を決定していく。子どもが社会的養護に移る場合は相談対応課において子どもの支援プランを構築した後、家族への説明を行う段階で育成支援課に引継ぎを実施する。その後の施設入所や家族再統合・家庭引き取り後の在宅支援については、育成支援課が担当する。したがって本調査の「B」タイプに該当する。

② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ

アンケートでは初期対応を担当する部署（相談対応課）と支援を担当する部署（育成支援課）がいずれも業務フローに広くかかわるとの回答内容であるが、実務においてはかなり明確に担務が分かれており、必要に応じて情報共有やフォローをするといった体制であった。

通告・相談・アセスメント・一時保護や施設入所等の決定及び支援プランの作成までは、相談対応課が対応する。社会的養護の段階、つまり親子分離と援助実行支援の段階に入った時点で育成支援課に引継ぎを実施する。具体的には、子どもの施設入所が決定し、家族へのプランの説明を行う直前で相談対応課から育成支援課に引継ぎ調整を実施し始める。なお、家族へのプラン説明には、相談対応課と育成支援課の職員が同席し、説明を実施することになっている。なお、短期間での施設入所が予め決定している場合は、相談対応課で一貫して業務対応する場合もある。

支援担当部署である育成支援課は、施設入所から家族再統合及びその後の在宅支援等を担当する。ただし、施設入所後の不適応への対応（一時保護等）や家庭復帰・施設退所後の虐待の再発への対応といった、援助実行後の不測の事態への対応は育成支援課が担当する場合もある。

③ 人員配置体制

相談対応課は、児童福祉司と児童心理司を合わせて初期対応チームが4名（スーパーバイザー1名を含む）、地区担当者が12名、スーパーバイザー3名、行政事務1名の構成となっている。初期対応チームには、経験が豊富な職員が配置されている。地区担当者に配属する職員には、それぞれ担当地域が決定されており、担当地域内での発生事案を中心とした業務を担う。ただし、自治体毎の要保護児童対策地域協議会への出席等のため、柔軟なスケジュール調整を行う必要があるため、一つの自治体を複数の担当者で兼務する体制を取っている。育成支援課には児童福祉司と児童心理司合わせて14名（内スーパーバイザー3名）の職員が所属している。また、育成支援課には、主に里親委託・施設入所している子ども支援を担当する職員と、主に療育手帳の判定業務を担当する職員が配置されている。

人材育成においては、基本的にOJTによる育成を中心としているものの、Off-JTとして研修等の機会も活用している。近年は研修も増加しており、職員が意識的に成長できる機会も増えている。また、基本的には3年から4年単位での人事異動となっており、専門職として子ども家庭センタ

一・本庁・その他の福祉業務関連組織へ異動が行われている。そのような環境の中で、職務適正を見つけ、専門性を磨いていくことが大事であると考えている。

ただし、人材における問題もあり、特に40代後半から50代のスーパーバイザーを担える相談援助の経験豊富な職員が不足している状況である。

3. 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方

① なぜ組織体制を変更したのか

本都道府県は、児童虐待防止法施行後、大きく2度の組織変更を経て現在の体制となった。平成12年（2000年）以前、平成13年から平成27年、平成28年以降の体制である。

平成12年以前は、児童虐待防止法の施行以前であったことから、虐待対応業務が少なく、養護相談、育成相談や非行相談等の業務が主となっていた。その際は、地区担当制が最も効率的な組織構造であった。つまり、本調査における「E」タイプの組織形態を取っていたと考えられる。

しかしながら、平成12年の児童虐待防止法施行による虐待通告の増加により対応力の強化の必要性が生じたため、組織変更を行い、平成13年に「虐待対応課」を設置して3課体制となった後、平成18年に、家庭支援課と健全育成課を統合し、「地域相談課」との2課体制で運用されることとなった。虐待対応課は虐待の専門部署として初期から支援までを一貫して担当し、虐待以外の業務を地域相談課が担う仕組みであった。つまり、本調査における「C」タイプでの組織運営となっていた。

しかしながら、「C」タイプでは、後述する運営上の課題が表出したため、平成25年から平成27年まで実施された本都道府県の子ども家庭支援センターの所属職員で組成された組織改革検討チームで議論を実施した。その結果として、平成28年より組織変更を行い、虐待対応専門部署内に初期対応のチームを設置するとともに、支援等の組織を分化して「B」タイプに変更となった。なお、「B」タイプに変更後した理由に以下を挙げている。

1点目は、虐待専門部署における業務量の増加への対応である。「C」タイプの際には、初期対応から支援まで一貫して対応することによる職員の業務量過多が続いていた。また、夜間対応も必要であるため、人事上配属する職員が限定的にならざるを得ないことから、柔軟な人事配置ができず、人員確保に苦慮していた。虐待専門部署を初期対応のチーム・地区担当者に分割するとともに、支援業務を別の部署が担う組織変更を行うことで、職員の業務量の平準化が容易となった。

2点目は、家族再統合を含んだ、社会的養護にある児童家庭への支援の充実のためである。虐待対応においては緊急性のある初期対応についての職務上の優先度が高いため、里親委託・施設入所後の支援が業務過剰の中で後回しになってしまう傾向が見られた。

3点目は、リスクアセスメントの確実な実施のためである。「C」タイプの組織形態の場合、虐待専門部署と相談対応部署の対応方針の相違によるリスクの見落としの可能性があった。第三者からの「虐待通告」が発生した場合は、虐待対応課が全件のリスクアセスメントを行うものの、保護者など当事者からの「相談」の場合は、地域相談課の所管となり、的確なリスクアセスメントが実施されない状況も時には発生していた。「B」タイプの変更後には、虐待・相談の種別に関わらず窓口（入口）が統一され、全件の一定水準でのアセスメントの実施が可能となった。

その他、分化後の副次的なメリットとして、引継ぎ時に発生する業務モニタリングや支援プラン検討精度の向上を挙げている。担当間や部署間の引継ぎにおいて、業務量は増加するというデメリットはあるものの、所全体として状況の見える化が可能となることや担当者によるケースの抱え込みを防ぐことに繋がっている。また、支援部署に引き継ぐ際に、子どもの支援プランを入念に検討する仕組みとなり、支援内容の向上が図られるようになっている。なお、引継ぎをきっかけとした業務の押し付け合い等は発生していない。

② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について

上記に示すように、「C」タイプから「B」タイプに変更したことにより、業務の平準化、効率性の向上及びアセスメント技術の確立に繋がっている。また、結果として、職員の負担感の減少にも効果があった。ただし、分化する利点や課題については今後も追及していく必要があると考えている。

4. 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言についての意見

介入と支援を組織分化すべきという議論の根底には、機能の異なる二つの組織が一つの事例を担う、すなわち、一つ目の組織が介入で入り、後続の組織が支援を行うという考え方があると理解しているが、実際の現場での運用においては、初期から支援まで一貫して「介入的支援」の意識を持つ管理的機能の必要性を感じている。支援の段階でケースワークの判断に直接的に影響しない部分については、民間プログラム等に委託するという検討の余地があるものの、子どもの処遇を決定する部分に関しては、子どもの最善の利益の観点からどうしても介入的な考え方を持たざるをえない。そのような観点で、組織分化の議論を進めていく必要があると感じている。ただし、市町村の地域での包括的な支援機能と整理したうえで、支援機能に特化した組織を別途設けると、家族再統合支援等は現状よりも充実できる可能性があるとは思っている。

提言にも関連するが、市町村と連携手法を更に検討していくことが必要であると考えている。児童福祉法の改正により市町村への事案送致が可能となり、本都道府県でも市町村に指導委託と事案送致についての新たな連携の仕組みを提案して平成30年4月からスタートすることとなった。軽微なケースは市町村が担当し、重篤なケースは子ども家庭センターが対応するという役割分担を整えているところである。長年、市町村と連携した児童相談を実施してきたため、現在では重要なパートナーであると考えている。そのような背景を踏まえると、今後は、市町村における人材育成に関する更なる取組と、相談援助経験を重ねスキルが一層向上した市町村担当者の適切な業務受け渡しが可能となる仕組みの必要性があると感じている。

No.	3		ヒアリング日	2018年3月1日(木) 13:00～										
設置運営	政令指定都市													
職員数														
136人	うち正規職員						非正規職員							
	89人			うち児童福祉司 29人			47人			うち児童福祉司 0人				
管轄人口	管轄児童人口			管轄面積			虐待相談対応件数			虐待による一時保護件数				
965,993人 (33,310人)	133,100人 (4,589人)			97.8km ² (3km ²)			1,521件 (52件)			325件 (11件)				
児童相談所のタイプ	① 現在 B				←	② 過去1 B1				←	③ 過去2 B2			
組織改正時期	23年 5月～					13年 4月～								
	業務1	業務2	業務3	業務4	業務5	業務6-1	業務6-2	業務7-1	業務7-2	業務8	業務9	業務10		
	受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針決定	親子分離等 対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の 再検討	最終		
①初期対応	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○		
①支援	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
②初期対応	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○		
②支援	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
③初期対応	○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○		
③支援	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

※職員数、管轄面積、管轄人口、管轄児童人口、虐待相談対応件数、虐待による一時保護件数は平成28年度「福祉行政報告例」より引用。
管轄面積等のカッコ内は、児童福祉司（正規、非正規の合計）一人当たり換算

1. 児童相談所概要

当該市では昭和31年（1956年）に最初の児童相談所を開設し、現在では、18行政区を地域毎に所管する4つの児童相談所がある。当該児童相談所は、他の3所と比較して、若干大きな組織となっているが、相談・支援にかかる体制は4所で概ね共通となっている。

当該児童相談所は大きく3つの部門に分かれている。庶務・一時保護部門（副所長が所管）、虐待対応・地域連携部門（虐待対応・地域連携課長が所管）、相談・支援・部門（支援課長が所管）である。それぞれの部門長の下に、係長が配属されチームを指揮している。また、係によっては必要業務の分掌に応じて担当係長が配属されており、担当係長の下にもチームが構成されている。

虐待を含むすべての相談・支援に対応する部署は、支援課となっている。支援課の相談調整係内にある相談指導担当が虐待初期対応を担当している。虐待相談以外（虐待を除く養護相談、育成相談、非行相談、障害相談）のインテーク相談については、相談調整係が対応している。虐待を含むすべての継続的支援が必要なケースは相談調整係（相談指導担当含む）から支援係に引き継がれ担当することとなっている。

また、当該児童相談所の独自の部署として虐待対応・地域連携課があり、市の各区役所と虐待対策事業に関わる連携や、人材育成に関するとりまとめなどを担当している。

児童相談所の職員の多くが社会福祉職としての採用を経て配属されている。また、一般行政職や保育士の採用を経て配属されることもある。社会福祉職には女性が多いことから、児童相談所でも7割程度が女性職員となっている。

2. 虐待が疑われる事例への対応

① 通告・相談から措置、フォローアップまでの流れ

虐待の初期対応は、相談調整係の相談指導担当（通称：虐待対応チーム）が担当しており、虐待通告等があった場合、相談指導担当が現地確認等を実施する。その後、関係機関等への連絡及びアセスメントを実施する。アセスメント終了後、週二回実施されている援助方針会議（受理・判定）会議で議論を行い、今後の方向性を決定する。重篤なケースなど早急な対応が必要とされる場合は、緊急受理（判定）会議を随時実施している。援助方針会議（受理・判定）は、基本的には係長以上が全員参加し、初期対応を行った担当者からケースの説明を行うこととなっている。受理（判定）会議において、継続的な支援が必要な場合は、支援係の地区担当に引継ぎを行う。支援係は虐待及びその他の相談にかかるすべての支援を担当しており、地区担当制を取っている。なお、ケースによって様々であるが、引継ぎまでは約一ヶ月程度である。なお、支援係の担当ケースの継続中に虐待の再発があった場合は、支援係が初期対応から実施することもある。

② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ

当該児童相談所では、虐待の初期対応の専門部署として、支援課相談調整係の下に相談指導担当が組織されており、継続的な支援が必要であると判断した時点で支援課支援係に引き継ぐ体制を取っていることから、本調査における「B」タイプに該当する。なお、初期対応で終了するケースが全体の9割程度であり、1割程度が支援係に引き継がれる。初期対応が終了した時点で会議等を実施し、継続的な支援が必要なケースを特定した上で、相談指導担当から支援係に引継ぎを行っている。

また、市では、「虐待相談・通告の専用電話」を整備しており、24時間365日電話を受け付ける体制を整備している。虐待相談・通告の専用電話は市内からの連絡をすべて受けている。虐待相談・通告の専用電話に虐待通告が入った場合、最初の聞き取りは相談員が実施し、児童相談所の開庁時間には、虐待が発生した地域に応じて4所に連絡を行う。夜間・休日に連絡が入り、初期対応が必要な場合は、虐待対応専門員（9名）が市内の全地域の現地確認を行う。

③ 人員配置体制

虐待初期対応の担当である相談調整係の相談指導担当は、担当係長が2名及び児童福祉司が5名、保健師が1名、虐待対応協力員1名の計9名によって構成されている。

支援担当である支援係は基本的には地区担当制をとっており、児童福祉司が17名、保健師1名、里親対応専門員1名、養育支援家庭訪問員2名の構成となっている。また、支援係内に家庭担当支援及び障害児支援担当があり、それぞれ担当係長と児童福祉司が1名所属している。

市では、社会福祉職の職員のうち約 10%が児童相談所に勤務している。児童相談所としての経験年数が長い職員もいるものの、異動も定期的にあることから、経験年数が短い職員もいる。また、新規採用の職員も配置されることもある。新規採用職員は任用前講習・派遣講習などで虐待や支援のケースを受けるとともに、各係に配属された後は、独自研修を受ける仕組みとなっている。新規採用職員や新たに児童相談所に異動となった職員については、係長や経験者が 1 年程度はサポートで入る仕組みを取っている。

3. 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方

① なぜ組織体制を維持しているのか

市では、従来から地域の相談を一元的に受ける相談調整係と、支援を担当する支援係で分化する「B」タイプでの運用を行っていた。児童虐待防止法等の施行に伴い、平成 13 年(2001 年)に各所の相談調整係内に虐待初期対応部署として相談調整係内に相談指導担当を組織した。また、同年に「虐待相談・通告の専用電話」を開設し、虐待通告を受ける仕組みを作った。その後は、増員や休日夜間の対応組織及びシステム整備等を行い、体制強化を図ってきているものの、基本的な組織構造としては、「B」タイプを現在まで継続している。

初期対応と支援を分けている理由としては、それぞれの係における業務に集中することで専門性を高めるとともに業務の迅速性を確保するためである。迅速に対応すべき初期対応と、長期間をかける支援については、異なったスキルや対応が必要であると考えている。初期と支援が業務で混在すると、日々発生する虐待通告の初期対応に意識と時間を集中することとなり、支援が疎かになってしまう可能性があるという指摘がある。

② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について

初期と支援を分化していることにより専門性や迅速性を確保しているため、現組織体制(Bタイプ)を変更する議論は現時点では行われていない。しかしながら、職員が一部署のみの業務ではなく、他部署の業務を理解することも必要ではないかと感じている。現状では、相談指導担当(初期対応担当)は介入の業務のみとなる一方で、支援係(支援担当)は介入を担当することが少ない。逆に相談指導担当は長期的な在宅支援や里親や施設等、社会的養護の場に移った子どもの支援に関わることが少ない。別部署の業務を経験することにより、子どもや保護者へのより良い対応ができるとともに、職員同士の相互サポートも進むと可能性があると考えている。

4. 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言について

虐待通告が年々増加していく中で、効果的かつ迅速な対応を継続していくためには、虐待通告のトリアージを行う機関が必要ではないかと考えている。トリアージを行う機関は、初期アセスメントを実施するとともに、警察・児童相談所・市町村へのクロスレポートと、ケースの振り分けを行うような形が取れるとよいと考えている。ただ、そのような機関には専門性も求められるため、児童相談所の経験を経た職員が行くことにはなるとは思っている。なお、組織分化をしたとしても、児童相談所は支援に従前より傾注してきた組織であるため、今後も支援の専門組織であるべきだと考えている。

その他、児童相談所と市町村（区）が実施している支援業務について、内容に重複が多く混乱しているという課題もある。そのため、役割分担をもう少し明確にしていく必要があると考えている。例えば、面前 DV の通告などは、区が担当した方がスムーズにいくケースが多い。こういった軽微なケースは区で対応し、重篤なケースは児童相談所が対応するという仕組みが必要であると考えている。一方、市町村（区）の役割が増えていく中では、専門家を早期に育成するための施策が必要であると考えている。児童相談所で専門家を育成するのにも多くの時間・コストが必要とされる状況の中で、市町村（区）において専門家を育成するには、一層の努力が必要であると想定しており、専門家を早期に育成する制度や仕組みづくりが国にも求められるのではないかと考えている。

No.	4		ヒアリング日	2018年2月22日(木) 10:00～								
設置運営	政令指定都市											
職員数												
82人	うち正規職員						非正規職員					
	うち児童福祉司			うち児童福祉司			うち児童福祉司			うち児童福祉司		
53人			33人			29人			0人			
管轄人口	管轄児童人口			管轄面積			虐待相談対応件数			虐待による一時保護件数		
1,538,681人 (46,626人)	240,728人 (7,294人)			343.39km ² (10km ²)			976件 (29件)			159件 (4件)		
児童相談所のタイプ	① 現在 B			← ② 過去1 E1			← ③ 過去2 -					
組織改正時期	14年 4月～			年 月～								
	業務1	業務2	業務3	業務4	業務5	業務6-1	業務6-2	業務7-1	業務7-2	業務8	業務9	業務10
	受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針決定	親子分離等 対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の 再検討	最終
①初期対応	○	○	○	○	○	○	○					
①支援								○	○	○	○	○
②初期対応												
②支援												
③初期対応												
③支援												

※職員数、管轄面積、管轄人口、管轄児童人口、虐待相談対応件数、虐待による一時保護件数は平成28年度「福祉行政報告例」より引用。管轄面積等のカッコ内は、児童福祉司（正規、非正規の合計）一人当たり換算

1. 児童相談所概要

当該こども総合相談センターは、市内の児童を対象とした養護・非行・育成・障害相談を対象とした業務を担っており、児童虐待にかかる初期調査及び一時保護・立ち入り調査などの法的対応を担っている「こども緊急支援課」、養護・非行・育成・障害にかかる相談と虐待における在宅支援や施設入所後から家庭再統合及び里親等の業務を担う「こども支援課」、主として心理診断や心理ケア業務を担っている「こども相談課」及び教育相談を担う「教育相談課」の4課体制によって運営されている。なお、こども緊急支援課とこども支援課に所属する職員（一部を除く）は、市内の各区の担当が割り振られており、担当者が区内の事案を担当する体制としている。

こども緊急支援課とこども支援課に所属する職員（一部を除く）は、概ね専門職として、福祉職（一部社会人）の採用試験を経た者や社会福祉士資格を有する者が多く配属されている。こども相談課職員は、臨床心理士が多数配属されている。また年々増加する虐待の通告・相談件数に合わせ、職員定員数を増やしている。児童福祉司はこども緊急支援課とこども支援課に配属されており、児童心理司はこども相談課に配属されている。

2. 虐待が疑われる事例への対応

① 通告・相談から措置、フォローアップまでの流れ

虐待通告があった場合、こども緊急支援課において初期対応を行う。また、アセスメントや緊急支援会議を行い、一時保護などの対応を決定する。休日・夜間に通告があった場合については、委託先のNPO団体が安全確認を行う場合もある。なお、こども緊急支援課では、初期対応から在宅支援や社会的養護の実行直前までの業務を担う。また、その際には、こども相談課の職員が心理関係の業務を行う。こども支援課に引き継がれるのは、保護者との援助関係が成立し、在宅支援や社会的養護に入った段階である。こども支援課は、在宅支援や施設入所児童等の支援及び家族再統合ならびに里親・養子縁組・特別養子縁組の対応を行い、子どもが安全かつ良好な環境で育つための各種調整を実施する。したがって、本調査における「B」タイプの組織形態に該当する。

また、センターとして、週1回の受理・援助方針会議を開催している。会議には所長及び全課の課長・係長級と事例の担当者が参加し、方針を議論することとしている。その中で、事例の状況等が共有される仕組みとなっている。

② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ

前述のとおり、児童虐待の初期対応はこども緊急支援課が担当し、支援については、こども支援課が担うこととなっている。引継ぎは、各課の担当者及び係長が会議を実施し、経過や内容が記録されている台帳を基に十分に状況を説明し、判断の根拠や理由も理解が出来るようにしている。基本的に引継ぎにおける問題は発生していない。

③ 人員配置体制

こども緊急支援課は主に区ごとに担当者を決定しており、課長を含めて8名の所属となっている。所属する職員の多くは、支援業務や相談業務を複数年経験した後、虐待初期対応を担うこども緊急支援課に配属されている。虐待初期対応のケースワークでは、保護者との対立関係が発生する場面での対応や一時保護の決断・実行等、高いソーシャルワーク力が必要となるとの考えから、基本的には、児童福祉を中心とした社会福祉に関する専門知識を持ち、対人援助に精通した経験豊富な職員が配置されている。

こども支援課には、地域の相談を担う支援係（1～3係）にそれぞれ6名、里親制度にかかる事業を行う里親係（6名所属）、措置児の家庭復帰・自立支援や養護施設との連絡調整を行う家庭移行支援課係（5名）が所属している。

主に心理業務を行っているこども相談課は、市内の区を二つの分担に分け、主に心理相談や療育手帳の判定を行う心理相談係（第1係は22名、第2係は11名）と思春期に関する業務を行う思春期担当（2名）及び一時保護係（37名）の体制となっている。

異動のサイクルは、概ね3年から5年程度である。なお、虐待対応関連業務に精通するには、最低でも3年が必要であり、5年程度従事するとスーパーバイザーを担えるレベルまで成長するため、可能な限り長期間の配置が望ましいとしている。

また、虐待対応を含む児童相談業務の人員体制の構築においては、専門職スキルや福祉業務への適正及びモチベーションを持った人材の配置が必要不可欠であると指摘する。以前は、児童福祉とは関連のない部署からの異動職員や、対人援助業務の経験を持たない職員が当センターに異動してくるケースも多々あった。そのため、配置された職員の心理的負担は重くなり、運営体制も厳しい状況であった。また、市の職員に向けた公募も実施していたが、応募者が殆どなく、人員の増強も困難を極めた。それらに対応するため、数年前より、市として新卒の福祉職の採用を始めるとともに、社会人福祉職の採用（経験者採用）を実施することとした。特に社会人福祉職の採用の開始は、対人福祉業務の経験が豊富で、かつ福祉業務への適正を感じモチベーションを高く持つ職員の増加に繋がっている。この施策が、当センターにおける職場環境の改善や、業務の高度化・効率化に好影響を与えることとなっている。

3. 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方

① なぜ組織体制を変更したのか

平成14年（2002年）までは、虐待対応専門部署がなく、地区担当が他の相談と併せて対応を行っていた。つまり、「E」タイプの体制である。しかしながら、虐待通告の増加に伴い、平成14年に初期対応を行う虐待専門部署を設置することになり、支援との機能分化を行う「B」タイプへ変更が行われた。以降、虐待件数の増加に対応するため、人員を増強しつつ「B」タイプの体制を現時点まで維持している。支援とその他の相談については、従前のおり別部署の地区担当が担う仕組みとなっている。なお、市では子どもの健全な育成には、家庭もしくは家庭に近い環境を確保することが望ましいという考えから、支援担当部署内に里親・養子縁組・特別養子縁組にかかる専門の係を配置し対応の強化も行っている。

② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について

機能分化を行わない場合、地域担当が虐待以外の様々なケースを担当することや、通所ケースへの個別対応などが随時入ることとなり、スピードが重視される虐待対応においては不利な点が多いと考えている。一方で、機能分化を行っている場合は、虐待対応業務への専門的スキルの向上も図ることができるとともに、初期対応のスピードの確保も可能となるとしている。これらのことから、「B」タイプの組織体制を今後も維持していく方針である。

なお、機能分化し虐待専門部署を構築した場合、所属する職員への負担が大きくなり立ち行かなくなるという考え方については、職員採用の工夫（社会人専門職）や経験年数が豊富でモチベーションの高い職員の配置等を行うことにより十分に対策が可能であると指摘している。

4. 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言についての意見

今後、市町村の役割が増加していく中では、市町村における人員体制構築（人材育成や専門人材の採用等）が必要であると考えている。特に政令市では児童相談所と区役所の人事交換等を行うことが考えられ、都道府県でも児童相談所経験者など経験豊富な者を市町村に配置し、市町村における支援等の業務対応力の向上を図るなどが考えられるものの、職員採用やスキル開発の面においては、国においても関連した予算措置が必要ではないかと指摘する。

また、通告窓口におけるトリアージの仕組みの構築も必要であると考えている。当センターでは、NPOにも委託を行い、虐待通告に関して夜間休日も対応可能な体制を敷いているものの、今後、事案が増加していく中で通告のあった全案件を当センターが初期対応していくことは、人員体制等も含めて困難な状況である。そのためには、一元化された通告窓口でトリアージを行い、警察・市町村・児童相談所等に初期事案を振り分ける必要があり、国においても、具体的な方法等を検討していくべきではないかと考えている。

現在は、児童相談所の基本的な役割として支援も含まれているが、将来的には、児童相談所は、措置や支援のマネジメントに絞って、在宅支援は市町村が担えるようにすべきであると考えている。当該センターでは、子どもの成育には、家庭的環境が必要であるという考え方から、家族支援に力を入れているほか、里親制度も強化して取り組みを行っている。全国的に組織分化をするならば、諸外国のように子どもの保護に特化する組織を創設することも検討すべきと考えるが、現状として難しいため、児童相談所の内部を当センターのように分化しつつ、支援部門については市町村へ移していくべきではないかと考えている。

No.	5		ヒアリング日	2018年2月23日(金) 9:30～								
設置運営	政令市											
職員数												
93人	うち正規職員						非正規職員					
	76人			うち児童福祉司			17人			うち児童福祉司		
34人			2人									
管轄人口	管轄児童人口			管轄面積			虐待相談対応件数			虐待による一時保護件数		
1,284,937人 (37,792人)	208,563人 (6,134人)			217.4 km ² (6 km ²)			2,271件 (63件)			178件 (5件)		
児童相談所のタイプ	① 現在 C			← ②過去1 -			← ③過去2 -					
組織改正時期	年 月～			年 月～								
	業務1	業務2	業務3	業務4	業務5	業務6-1	業務6-2	業務7-1	業務7-2	業務8	業務9	業務10
	受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針決定	親子分離等 対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の 再検討	終結
①初期対応												
①支援												
②初期対応												
②支援												
③初期対応												
③支援												

※職員数・人口は平成29年4月1日現在。件数は平成28年度実績。管轄面積等のカッコ内は、児童福祉司一人当たり換算。

1. 児童相談所概要

当該児童相談所は、政令市への移行に伴い新設された児童相談所である。新設に当たっては、所在する都道府県から人材派遣によって組織体制を整備したり、業務の基本を学んだりしたため、組織の構造は都道府県内の児童相談所をアレンジしたものとなっている。

所内には虐待相談に対応する「家庭支援第1係」「同第2係」「同第3係」「同第4係」があり、4つの係で市内10区を分担している。このほか総務を担う「管理係」、所内の企画や通所での相談に対応する「企画調整係」、療育手帳の交付判定などを行う「心理相談係」、一時保護所の運営を担当する「児童保護係」、里親の登録、研修を担当する「里親推進係」がある。また、医師と警察官が参事として任用されており、特定の係には所属せず、必要に応じて各係の業務を支援している。

34名いる児童福祉司は家庭支援第1係から第4係、企画調整係を中心に配置されており、児童福祉に関する専門知識が求められる職種である。政令市移行後、「福祉職」と呼ばれる専門職採用試験を経て任用している。

2. 虐待が疑われる事例への対応

① 通告・相談から措置、フォローアップまでの流れ

虐待通告があった場合、例えば電話での通告であれば、電話を受けた職員とその周りの職員とが協力してその場で予備調査を実施する。これを踏まえて所長、参事、副参事、係長、予備調査にあたった職員、そして家庭支援第1係～第4係のうち該当する地区担当の職員等で緊急受理会議を開き、児童相談所としての対応方針を決める。その後は一時保護、調査から援助方針会議での説明、援助の実行、親子関係の再構築といった支援マネージメントまで地区担当が一貫して対処するが、心理診断など専門的な対応が必要な場合はほかの係の職員と連携して業務にあたる。

② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ

当該児童相談所は虐待相談の対応に当たる専門部署として家庭支援第1係から第4係を設けており、この係が担当地区の事例について受理から終結まで一貫して受け持つため、本調査における児童相談所のタイプとしては「C」タイプに該当する。このため初期対応も支援も同じ係の者が担当するが、前述したように専門的な知識・技術が求められる場面ではほかの係が担当者を支援している。

また、地区担当である家庭支援第1係から第4係を補佐する形で、事例の性質ごとに、担当の係以外から、専門知識やスキルを持った職員が協力する「チームアプローチ」を採用している。

具体的には「家族支援」「性暴力対応」「CSP（Common Sense Parenting: 暴力によらない親子関係の構築）」「ペアレンティング（CSP以外の親子関係構築）」の4つのチームがあり、地区担当の職員だけでは物理的、技術的に対処しきれないといった場合に、各チームから応援要員が出され、子どもや保護者とのコミュニケーションなどに当たっている。チームに入るのは児童相談所に配属されて2年目以降の職員で、児童福祉司に限らず、児童心理司などもある。担当地区という「縦」の分担と、事例に必要な専門性という「横」の分担を組み合わせることで、様々な相談に対して柔軟に対応している。

③ 人員配置体制

ケースワークの中心となる家庭支援第1係～第4係は、係長1名と係員5～6名で構成され、1名の保健師を除いた全員が児童福祉司である。児童福祉施設や大型マンションの有無など、地区にはそれぞれ個性があるため、経験年数や男女のバランスに配慮している。一人のケースワーカーが同時に扱う件数が50～60件程度になるよう、前述したチームアプローチを活用しながら、係の担当区を見直すなど業務の平準化に努めている。

3. 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方

① なぜ組織体制を維持しているのか

当該児童相談所は設立から現在まで、虐待相談対応の専門部署が一貫してケースワークに当たる「C」タイプの組織体制を採用している。その理由について、次に示す2つの考え方をもっている。

まず、当該児童相談所は、「Signs of Safety」の考え方に基づいて援助をしているという点である。Signs of Safetyとは、虐待対応における相談援助技術である。今までのアセスメントはリスク

ばかりに着目しがちであったが、プラス面にも着目し、家族との協働により子どもの安全を目指すというものである。すなわち児童相談所からみると、個人の変化に力点を置くのではなく、家族やその周囲（支援者）の仕組み・ネットワークの変化を目指すことに力点を置く。したがって、一貫した支援を目指した対応をとるため、地区担当が定められている。

もう一点は、家族全体を見るにあたり、相手と信頼関係を構築するためには、一人の担当者が一貫して対応することが望ましいと考えている点である。途中で職員が交代すると同じことを相手に繰り返し説明したり、質問したりすることもあるため、安心感を与えるのが難しい。人事異動で担当が交代する場合でも、所内に後任者がいる場合はしばらく現任・新任の担当がペアになって事例の対応にあたり、外部からくる場合でも所内の職員が補佐することで、関係性が途切れないよう配慮している。

なお、一貫した対応をするには幅広い知識と経験が求められるため、OJTに加え、外部から講師を招いて積極的に研修を開いている。アセスメントや支援計画作成に関する研修は年間10回開催しているほか、性的虐待の被害確認面接の手法を学ぶ「プロトコル面接グループスーパービジョン」も毎年実施し、多くの職員が参加できるよう促している。

② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について

前述したように、現体制は受理から終結までの一貫した支援が可能であり、またチームアプローチによって困難な事例への対処や業務平準化なども実現している。現状では組織がうまく機能しているため、今のところは制度を見直すという方向にはない。

4. 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言について

虐待相談の初期対応と支援の機能を分離することについて、児童相談所と保護者との関係性にとられない保護ができる点については魅力だと考えている。しかし、児童相談所に寄せられる事例は、緊急性や経緯も様々であり、Signs of Safetyの基本方針のもとに業務を遂行している同所にとって、必ずしも適しているとはいえない。また、機能を分離することで、責任者もそれぞれの機能ごとに置く必要があるため、連携ミスやアセスメントの共有など内部調整が必要になることを懸念している。

また、より良い相談体制を構築する上で、次の3点について体制整備が進められることを期待している。

一つ目は職員定員数の増加である。虐待の通告・相談件数が年々増える中で少しずつ職員定員を増やしているが、それでも、現状で地区担当職員1人あたり50～60件の事例を抱えているため、依然として業務過多だと感じている。

二つ目は、人事異動等を通じたサービスの質の向上である。都道府県設置の児童相談所と異なり、政令市が設置する児童相談所は、人事異動によって児童相談所職員が区役所で福祉系の窓口業務をすることもありうる。区役所は要保護児童対策地域協議会の事務局となっており、児童相談所と地域の関係機関が円滑に連携できるよう、児童相談所と区役所の両方の組織について理解し、制度について明るい職員の配置が進むことを期待している。

三つ目は警察との連携である。児童福祉を専門にしている警察官は多いわけではないため、福祉的な考え方や、法的対応の実務について理解、連携が進むことが望ましく、必要であれば研修をすることも可能としている。

No.	6		ヒアリング日	2018年2月15日(木) 10:00～								
設置運営	都道府県											
職員数												
83人	うち正規職員						非正規職員					
	65人			うち児童福祉司 31人			18人			うち児童福祉司 2人		
管轄人口	管轄児童人口			管轄面積			虐待相談対応件数			虐待による一時保護件数		
1,377,563人 (41,1744人)	20,5002人 (6,212人)			181.4 km ² (5 km ²)			1,588件 (48件)			212件 (6件)		
児童相談所のタイプ	① 現在 D			←	② 過去1 -			←	③ 過去2 -			
組織改正時期	年 月～				年 月～							
	業務1	業務2	業務3	業務4	業務5	業務6-1	業務6-2	業務7-1	業務7-2	業務8	業務9	業務10
	受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針決定	親子分離等 対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の 再検討	終結
① 初期対応		○		○		○		○	○	○		○
① 支援	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
② 初期対応												
② 支援												
③ 初期対応												
③ 支援												

※職員数、管轄面積、管轄人口、管轄児童人口、虐待相談対応件数、虐待による一時保護件数は平成28年度「福祉行政報告例」より引用。管轄面積等のカッコ内は、児童福祉司（正規、非正規の合計）一人当たり換算

1. 児童相談所概要

当該児童相談所は昭和23年（1948年）に所在する自治体内で2か所目の児童相談所として開設した。職員の多くは心理職や児童指導員など専門職であり、女性の多い組織である。異動サイクルは短い人で2、3年、長い人で5年以上と職員により異なるが、対人援助の仕事であり担当地域によって取り扱うケースも特徴があることから、一人の職員が「地域の顔」として職務にあたるよう配慮している。

組織体制は所長と次長の下に相談調査課、相談指導課、一時保護課、庶務課がある。庶務課を除く3課の中では相談調査課が筆頭課に当たり、相談調査課長が首席児童福祉司を兼任している。庶務課は次長直結の課としてバックオフィス業務にあたっている。

2. 虐待が疑われる事例への対応

① 通告・相談から措置、フォローアップまでの流れ

当該児童相談所では、虐待相談の専門部署を置かないが、初期対応と支援を別の課で担当しており、本調査における5種類の児童相談所タイプの中では「D」タイプに該当する。ただし限りなく

「E」タイプに近い体制であり、相談調査課の下に担当エリア別の4班を設け、いわゆる「地区担当」と呼ばれる各班の職員が初期対応から支援まで一貫して受け持っている。

② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ

前述のように、基本的には支援担当である相談調査課の地区担当者が受理から措置後のフォローアップまで一貫して子どもと保護者等の対応に当たっている。

児童通報対策班は1、2回の指導で一定の区切りを迎える案件を担当するため、援助方針を決めたのち保護者の指導に当たるのも児童通報対策班である。そうした意味で当該児童相談所は、児童通報対策班も、施設措置など長期的な支援こそないものの、当該児童相談所の基本的な援助ポリシーである「一貫した支援」の変形圧縮版ととらえている。

③ 人員配置体制

相談調査課の各地区担当班は、班長（スーパーバイザー）・班員で構成し、班長は5名程度をスーパーバイズする体制となっている。男女比や経験年数の差を考慮し、各班とも均整の取れた構成となるよう配慮する。

元警察官も、嘱託職員として警察とのスムーズな連携のために配置している。

3. 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方

① なぜ組織体制を維持しているのか

当該児童相談所では調査対象とした平成12年（2000年）11月以降組織改正を実施していない。同児童相談所ではその利点について4点挙げている。

1点目は、初期対応から支援までを一貫して同じ担当者が対応することにより、子どもだけでなく親にも安心感を与えることにつながる点である。親もフォローすることで、子どもが家庭復帰したときの安全確保の点でも効果的だと考えている。

2点目は上記に関連し、児童福祉司が業務の流れを理解することで、初期対応から支援までの全体を見据えた上で「子どもの最善の利益」に資する対応が取れる点である。

3点目は組織的な対応力で、誰が対応しても同水準の対応が可能ないように班を組成し、情報を内部で共有しながら対応することで、職員相互のサポートが可能となるとしている。例えば当該児童相談所では、班長以上で開くミーティングの場で、地区担当者一人当たりで担当するケースの件数を50件程度にしようと確認しており、施設入所児童が多い地区など高負荷の地域においては、適宜情報連携しながら地区をまたいで応援に当たることがある。

最後に、完全な機能分化をした場合は引継ぎの問題が発生し、非効率であると指摘する。初期対応と支援で対応方針に違いがあると親が戸惑い、円滑な支援が妨げられると考える。

このように、本調査における当該児童相談所の組織タイプは初期対応と支援が機能分化する「D」タイプであるものの、主担当がケース対応の全プロセスに関わり、初期対応機能を補強する形で専門のチームがおかれているため、組織編成に対する考え方はEタイプに近いものとなっている。

② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について

現体制は当該児童相談所における業務の基本理念である「初動からの家族支援」、すなわち、子どもの安全について最初から最後までぶれずにやり抜くということに合致しており、運用面においても大きな支障がない。したがって、今のところ組織変更は予定していない。

4. 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言についての意見

当該児童相談所では、初期対応から支援までを一貫して手掛ける「入り口から出口までの福祉」を実現することが、子どもにとって大きなメリットがあるものと考えている。初期対応と支援を明確に切り分けることは刑事手法の発想に近いが、そうではないアプローチでも、子どもの最善の利益を実現することは可能だとしている。他方、援助方針が決定した後のプロセスにおいて、児童養護施設における子ども対応や、里親の支援体制については児童福祉司一人の対応より専門部署の設置や専門性向上に向けた対策が必要であるとみている。

また、事務手続きにおいても改善の余地があると考えている。児童養護施設等の負担金の算定業務は、児童福祉司が行っているが、算定徴収部分については税と同様に債権徴収の担当部署を置くなど、所在する自治体全体での見直し・改善を求めている。

加えて、第一義的な虐待通告窓口が市町村となっているにもかかわらず、児童相談所全国共通ダイヤル（189）や警察からの通告先が児童相談所になっていることも課題であるにとらえている。地域に密着して支援したほうが効果的な案件についても、まず児童相談所が受理し調査する流れになっているのが現状で、そのしくみ自体に構造的問題があると考えている。

No.	7		ヒアリング日	2018年2月28日(水) 10:00～								
設置運営	都道府県											
職員数												
62人	うち正規職員						非正規職員					
	うち児童福祉司			うち児童福祉司			うち児童福祉司			うち児童福祉司		
53人			19人			9人			0人			
管轄人口	管轄児童人口			管轄面積			虐待相談対応件数			虐待による一時保護件数		
767,488人 (40,394人)	117,084人 (6,162人)			2222.3 km ² (117 km ²)			964件 (50件)			171件 (9件)		
児童相談所のタイプ	④ 現在 E			←	⑤ 過去1 C1			←	⑥ 過去2 E2			
組織改正時期	27年 4月～				22年 4月～							
	業務1	業務2	業務3	業務4	業務5	業務6-1	業務6-2	業務7-1	業務7-2	業務8	業務9	業務10
	受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針決定	親子分離等対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の 再検討	最終
①初期対応												
①支援					機能分化していないため 回答対象外							
②初期対応												
②支援												
③初期対応												
③支援												

※職員数、管轄面積、管轄人口、管轄児童人口、虐待相談対応件数、虐待による一時保護件数は平成28年度「福祉行政報告例」より引用。管轄面積等のカッコ内は、児童福祉司（正規、非正規の合計）一人当たり換算

1. 児童相談所概要

当該都道府県には2か所の児童相談所があり、ヒアリング対象となった「子ども・女性・障害者相談センター」は北部地域を管轄する児童相談所である。子ども・女性・障害者相談センターには、8つの課・室があり、子どもの養護（虐待含む）・非行・育成相談については、「子ども相談第一課」、「子ども相談第二課」と「家庭支援課」が担当している。このうち、「子ども相談第一課」、「子ども相談第二課」はケースワーク業務を、「家庭支援課」は心理業務及び里親関係の業務を担っている。その他、センターの庶務を担う「企画総務課」、女性相談を担う「女性相談課」、療育手帳を含む障害児者への支援業務を担う「障害者支援課」、一時保護を行う「一時保護課」、子どもの精神医学的な診療業務を担う「子ども診療室」がある。

子ども相談第一課と第二課では、年間の相談件数に応じて、市町村又は学区毎に担当地区を区分している。一課と二課の中にそれぞれ子ども第一係・二係があり、係ごとに地区を分けて担当している。

センターに所属する職員の多くは、専門職としての福祉職採用試験を経た者である。その他、一般行職採用、保育士採用を経た者のほか、医師及び弁護士や警察や学校からの出向者が所属している。

2. 虐待が疑われる事例への対応

① 通告・相談から措置、フォローアップまでの流れ

子ども相談第一課・第二課では、当番制で虐待の初期対応担当を決めている。虐待通告があった場合は、速やかに受理会議を開き、当番が安全確認などの初期対応を実施する。休日夜間の初期対応においても、子ども相談第一課・第二課及び家庭支援課の中で当番制を取っている。安全確認が終了した後は、引き続き情報収集を行い概ね1週間後にアセスメントを行う。アセスメント会議は課長・係長・初期対応者で実施し、対応方針を決定する。継続的に関わっていく事案については、地区担当者に引継ぎを行うとともに、市町村と連携し支援を行っていく。一時保護が必要な重篤なケースの場合は、子ども相談第一課・第二課の職員から都合がつく者で子ども対応班と保護者の対応班を組織して対応を行う。心理学的な見立てが必要となる場合については、家庭支援課において担当者を決定して対応する。子ども相談第一課・第二課において、地区担当者に担当施設を割り当てていることから、担当した子どもが担当地区内の施設でなく別の担当者の施設に入る場合は、引継ぎを行う。家族再統合の調整後、家庭引き取りとなった後は、引き継がれた担当者が支援を行っていく。これらのことから、虐待専門部署を設置せず、初期対応と支援の部署を分化していない「E」タイプの組織形態に該当する。

② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ

前述のとおり、子ども相談一課・二課において地区担当制をとっており、その中で当番制による初期対応者を決定し運用を行っている。引継ぎについては、アセスメント会議後に行っていくものの、同部署の中で日常的に情報交換がされている中で実施されることから、特段の問題は発生していない。

③ 人員配置体制

子ども相談第一課・第二課には、それぞれ第一係と第二係があり、各係は6～7名で構成されている。所属する職員は、児童相談所への勤務期間が10年を超えている経験豊富な者も多く、若い職員をフォローできる体制を取っている。新規採用職員が子ども相談第一課・第二課に配属された場合は、育成担当を決定し、マンツーマンで指導をする仕組みを取っている。なお、重篤なケースについては、経験が豊富な係長（スーパーバイザー）が直接担当をすることもある。また、ケース内容に柔軟に対応できるようにするため、職員の性別にも配慮して体制を構築している。

3. 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方

① なぜ組織体制を変更したのか

子ども・女性・障害者相談センターには、従来は虐待対応専門部署がなく、現在と同様の地区担当制を取る「E」タイプの体制であった。しかしながら、虐待通告の増加への対応のため、平成22年（2010年）に養護・非行・育成にかかる相談を担当していた子ども相談課の中に、虐待対応係を作った。平成24年には、虐待対応係を虐待対応課とし、初期対応から一時保護及び在宅支援まで行い、施設入所の段階で、子ども相談課に引き継ぐ体制とした。すなわち、「C」タイプの組織であった。

3年間の運用後、平成27年に現在の「E」タイプの組織形態に変更を行った。市民・市町村・警察等から、相談の窓口を一元化して欲しいという意見が多くなったことや、虐待とその他の相談の線引きが難しく、庁内においても運用に支障をきたしていたことを理由として挙げている。

② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について

「E」タイプによる地区担当制にすることで、外部からの相談窓口が一元化されたことや、虐待とその他の相談にかかる組織内部での調整の必要がなくなったため、業務が円滑に進むようになった。また、虐待対応の専門部署であったときは、職員の意識が介入に片寄ってしまっていたが、現在では、虐待対応からその他相談までを担当するため、介入のみではなく支援についても意識が向くようになった。加えて、業務範囲が広がることで、職員に総合的な知識・スキルが身につくようになってきている。

ただし、現状でも業務上の課題は山積していると考えている。特に家族再統合や里親など、支援に関連する業務については、人員や組織体制としても注力していく必要があると考えている。

4. 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言についての意見

提言に関連して、以下の3点について指摘があった。

1点目は市町村との役割分担をより明確にしていくことにより、市町村の意識改革を進めるべきであるという指摘である。虐待ケースについて、市町村要保護児童対策地域協議会が地域資源全体をマネジメントし支援していく必要があるものの、そのマネジメントが有効に働いていないことも相当数存在している。特に児童相談所に通告があった虐待ケースについて市町村へ支援を依頼しても良い結果に繋がっていない。この背景として市町村におけるスキルや人員の不足の問題もあるかと考えられるが、被虐待児が市町村の住民であり、その住民の安心安全を守るという当事者意識が低いことに起因していると考えられる。そのため、虐待の通告先を市町村とし、市町村が調査・アセスメントの実施と支援方法の検討を行い、一時保護や施設措置等が必要なケースについては、市町村から児童相談所に送致するような役割分担が必要であると考えている。そうすれば、市町村の意識・スキルの向上も図れ、地域の子どもの一層の安全・安心に繋がるのではないかと考えている。また、初期対応と支援の機能を分化するという論調が強まっていると認識しているが、児童相談所内で初期対応と支援の組織分化を行っても、保護者から見たときには同じ組織として見えるため効果的ではないと考えている。そのため、市町村・司法・警察等の外部の機関との役割分担を改めて検討すべきであると感じている。

2点目は、児童相談所の財源の確保を行うべきであるという指摘である。児童虐待に適切に対応するという点では、現状では施設も人材も不足しているものの、財源の確保が難しい状況である。そのためは、児童相談所のみで使用可能な国家的な予算の枠組みが必要ではないかと考えている。

3点目は、人材教育や人材採用制度についての指摘である。短期間での研修で取得する児童福祉司のような任用資格ではなく、海外のように大学等の専門課程でのケースワーク実習等を経ることによって資格を取得し、児童相談所の職員として任用される仕組み作りが必要ではないかと考えている。これにより、ケースワークに従事することへのプライドや情熱を持つことができ、結果として一層の子どもの安心・安全が確保されるようになるのではないかと考えている。

No.	8		ヒアリング日	2018年2月20日(火) 13:00～								
設置運営	都道府県											
職員数												
81人	うち正規職員						非正規職員					
	51人			うち児童福祉司 11人			30人			うち児童福祉司 0人		
管轄人口	管轄児童人口			管轄面積			虐待相談対応件数			虐待による一時保護件数		
490,770人 (44,615人)	77,517人 (7,047人)			1841.7 km ² (167 km ²)			316件 (28件)			85件 (7件)		
児童相談所のタイプ	① 現在 E			←	② 過去1 C1			←	③ 過去2 E2			
組織改正時期	20年 4月～				16年 4月～							
	業務1	業務2	業務3	業務4	業務5	業務6-1	業務6-2	業務7-1	業務7-2	業務8	業務9	業務10
	受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針決定	親子分離等 対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の 再検討	終結
①初期対応												
①支援												
②初期対応												
②支援												
③初期対応												
③支援												

※職員数、管轄面積、管轄人口、管轄児童人口、虐待相談対応件数、虐待による一時保護件数は平成28年度「福祉行政報告例」より引用。
管轄面積等のカッコ内は、児童福祉司（正規、非正規の合計）一人当たり換算

1. 児童相談所概要

当該都道府県では5つの児童相談所が地域別に配置されているとともに、全ての児童相談所の上位組織にあたる「児童相談センター」を設置している。児童相談センターが管理部門の役割を担うことで、各児童相談所が現場業務に集中できるような体制を取っている。なお、一時保護所については、2か所の児童相談所に設置されている。

各児童相談所の課の体制は一時保護課の有無以外は同じである。ケースワークに当たるのは「家庭児童支援課」であり、担当地区別に一課から複数課に分かれる体制を敷いている。なお、児童相談所の職員は、行政職採用職員のほか、専門職として福祉技術職や保健師等の採用枠で採用した職員によって構成されている。福祉技術職は児童相談所等の地域福祉の機関や医療機関における業務に従事している。

当該児童相談所は、古くは中央児童相談所として昭和23年(1948年)に開設され、現在では5市町を管轄地域とする児童相談所となっている。4つの課により構成され、地区担当として「家庭児童支援一課」「家庭児童支援二課」、心理診断などを担当する「家庭児童支援三課」、一時保護を担当する「一時保護課」が設置されている。一課、二課にはそれぞれ担当地域が割り振られており、主に児

童福祉司で構成され、地域内の事案の全てを担う体制を取っている。三課は主に児童心理司と保健師で構成され、心理診断や検査業務を主とした活動を行っている。

2. 虐待が疑われる事例への対応

① 通告・相談から措置、フォローアップまでの流れ

当該都道府県では、家庭児童支援課において、初期対応から支援まで一貫して実施する体制を取っている。したがって、本調査の「E」タイプに該当する体制をとっている。

当該児童相談所では、通告等の連絡を受けた者が通告受付表を作成し、緊急受理会議において、リスクアセスメントシートに基づきながら内容を確認し、緊急出動等の対応方針を決定する。会議には、管轄地域内を担当する課に加えて心理担当の三課と所長が参加する。緊急出動が決定した場合は、子ども保護班と保護者対応班を構築し対応していく。その際、三課が主となり、子どもへの聞き取り等を行う。その後、子どもの担当者を決定し、担当者が市町や関係機関とも調整しつつ支援まで一貫して担っていく。

また、週1回の受理・援助方針会議を実施し、所長や各課が集まり、ケースの対応方針を決定している。その中で、ケースの状況等について皆で共有・確認している。

② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ

課ごとの地域担当制を取っており、初期対応から支援まで一貫して一つの課で担う仕組みを取っていることから、担当部署等の引継ぎは発生しない。なお、重篤なケースの場合は、組織全体としてフォローする体制を取っている。

③ 人員配置体制

当該児童相談所の家庭児童支援一課と二課は、地域人口に合わせて担当地域が割り当てられている。なお、課に所属する職員の年齢構成、経験年数に偏りが無いように人員が配置されている。職員は約6対4の割合で女性の方が多くはなっているものの、事案により性別を考慮せざるを得ない場合もあるため、可能な限り偏らないように配慮している。

当該都道府県では、専門職として採用された福祉技術職は、採用当初より児童相談所に配属されることがあるが、可能な限り規模の大きい児童相談所に配置し、皆でサポートをしながら育成する方針を取っている。行政職が児童相談所に配置される場合は、本庁や地域事務所等の行政業務を複数年経験した後が多くなっている。なお、人事異動は、平均的には約3年から4年程度で実施されている。専門職である福祉技術職は行政職と比較して若干ではあるものの配属期間が長くなっている。なお、専門的スキルを身につけていくためには、可能な限り長期間の配属が必要であるとの意見もあった。

加えて、業務全体をマネジメントする人材の重要性も指摘している。突発的な業務が多々発生する中では、常に状況を確認し、一部の担当者に業務が偏らないように配慮しつつ、職員のスキルに応じた事案を振り分けていくことが可能なマネージャーが必要であると考えている。

3. 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方

① なぜ組織体制を変更したのか

当該都道府県における機能分化の歴史は、大きく3つに分けられる。平成16年（2004年）以前、平成16年から平成20年、平成20年以降の体制である。

当初の体制（平成16年以前）は、初期対応と支援を分化せず、また様々な地域の相談なども一括して行う「E」タイプの組織形態を取っていた。しかしながら、児童虐待防止法の成立以降、急増していく虐待通告に適切に対応していくためには、虐待相談対応の専門的技術を蓄積していくことが急務となったことから、平成16年に当該児童相談所に専門部署を構築することになった。その際には、虐待相談対応の専門部署が初期対応から支援まで一貫して担い、虐待相談対応業務以外は、他部署が担う組織形態を取った。つまり、「C」タイプの組織となった。その後、児童相談センターの開設や内部組織名等の改称等を経ながらも4年間は、「C」タイプで運用を行っていたが、虐待対応部署における業務量過多の問題が表出してきた。

虐待相談対応の専門部署を構築した当初は「C」タイプではなく、支援については分化する「B」タイプでの運営を視野に入れていた。しかしながら、虐待相談対応の経験がない職員には、支援の部分を引き継ぐことが不可能であった。また、虐待通告の件数が年々増加していく中で、虐待相談対応の専門部署の職員は多忙を極めることとなり、昼夜間を問わず、休日もなく業務に従事することとなった。加えて、一度援助方針を決めて支援を実行した家庭からの再相談も虐待相談対応の専門部署が引き受けざるを得なくなることから、相談件数も増加していった。多忙の中でもモチベーションは高く保たれていたものの、結果的には、オペレーション上の限界に達することとなった。

上記の問題の解決のため、平成20年に課ごとに割り振られた地域事案を一貫して担う「E」タイプの組織形態に変更が行われた。なお「E」タイプに変更した利点を以下のように挙げている。

1点目は、職員間の業務量の平準化が実現した点である。虐待事案にすべての職員が関わる体制を敷くことで、業務量の平準化に繋がった。また結果的に全職員のスキルの向上が図られ業務の効率化が実現した。児童相談所の業務の多くが虐待対応に移り変わる中では、現体制が最も適しているとのことである。

2点目は、初期対応から支援までを一貫して担当することから、子ども・保護者及び市町・学校等の関係機関との信頼関係が構築できる点である。なお、初期対応と支援の機能を分化した場合、子どもや保護者への対応に一貫性が保たれない可能性があるとは指摘する。

② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について

上記に示すように、「C」タイプから「E」タイプへの変更により、業務の平準化及び職員全体の虐待相談対応に関するスキルの向上に繋がった。現体制を変更する予定は現在のところはない。ただし、必ずしも体制に関係するものではないが、支援業務についての課題も少なからずあると考えており、今後の検討の余地があるとしている。

4. 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言についての意見

初期対応と支援を分化するメリットは、大都市において、業務が多忙かつスキルが高い職員を育成できる環境がある場合に十分に発揮されるものであり、当該都道府県の規模においては、分化するよりも、むしろ全員が経験を積むことにより、スキルの向上及び職員間の相互サポートの環境が構築され、業務への適切な対応が可能となると考えている。また、子どもの安全を確保するという考え方が児童相談所の職員の根底にあるが、それは保護者も同様であり、保護者と対立する考え方ではなく、子どもにも保護者にも子どもの心配をしているということを当初より伝え、その後も一貫した対応を行っていくことが重要であることを肌身として感じている。

また、平成 29 年度にカナダの Boost Child & Youth Advocacy Centre（ブースト子どもと若者のための権利擁護センター）及びトロント大学等の取り組みを視察する機会があった。ブースト子どもと若者のための権利擁護センターでは、警察・児童相談・医療・アドボケイトなどの専門職が集まり、重篤な虐待事案について、調査からアセスメント及び治療、裁判支援や教育プログラムなど切れ目なく支援していた。この取り組みをそのまま適用することは困難とは考えられるものの、このような連携は必要であると感じ、まずはソフト的な連携から始めていこうと考えている。ただし、子どもの最善の利益を考えて処遇をすすめる児童相談所と子ども自身の希望の差が出ることはあり、子どもの権利をどう守るかという点では、今後整理を行っていく必要があると考えている。

さらに、近年は、過去に受理した虐待ケースのアセスメントデータについて、研究者との連携により分析を実施し、エビデンスに基づいた対応方法が検討できないかを模索しているところである。今後さらにデータが蓄積される事で、現場の対応への様々なフィードバックも可能になってくると思われる。データに基づき傾向を把握した上で、適切な対応方法を検討し手法の共有化を図ることによって、業務効率の改善や職員のスキル向上、ひいては虐待の再発防止に繋げていくことが重要であると考えている。

No.	9		ヒアリング日	2018年2月16日(金) 10:00～								
設置運営	都道府県											
職員数												
29人	うち正規職員						非正規職員					
	うち児童福祉司			うち児童福祉司			うち児童福祉司			うち児童福祉司		
19人			8人			10人			0人			
管轄人口	管轄児童人口			管轄面積			虐待相談対応件数			虐待による一時保護件数		
277,352人 (34,669人)	43,983人 (5,497人)			114,1km ² (14km ²)			776件 (97件)			99件 (12件)		
児童相談所のタイプ	① 現在 E				← ② 過去1 D1				← ③ 過去2 E2			
組織改正時期	27年 4月～				14年 6月～							
	業務1	業務2	業務3	業務4	業務5	業務6-1	業務6-2	業務7-1	業務7-2	業務8	業務9	業務10
	受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針決定	親子分離等対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の 再検討	終結
①初期対応												
①支援												
②初期対応	○	○	○	○	○	○	○			○	○	
②支援								○	○	○	○	○
③初期対応												
③支援												

※職員数、管轄面積、管轄人口、管轄児童人口、虐待相談対応件数、虐待による一時保護件数は平成28年度「福祉行政報告例」より引用。管轄面積等のカッコ内は、児童福祉司（正規、非正規の合計）一人当たり換算。ただし、虐待相談対応件数は支所を含んでいるため、実際の一人当たり換算はカッコ書きの数値より少ない。

1. 児童相談所概要

当該都道府県には児童相談や女性相談に対応する「家庭支援総合センター」が3か所あり、当該児童相談所はそのうちの一つの「家庭支援センター」の中核組織となっている。当該家庭支援センターは当該児童相談所（本所）と当該児童相談所支所（支所）に分化した組織で構成されており、もとは一つの場所で業務執行していたところを、支所を新設する形で平成25年（2013年）に分割した。支所の設立の理由は、近年の相談件数の増加への迅速な対応と、地域住民に近い身近な相談所の設立の必要性があったからである。

職員は、一般行政職・心理職・福祉職・保健師の採用を経て児童相談所に配置されている。以前は、福祉職採用は廃止されていたが、6年前から当該都道府県として福祉職採用を復活している。本所・支所の正規職員の男女比率は、約5：5である。

当該児童相談所（本所）の組織体制は、所長と副所長の下に総務課と相談・判定課が設置されており、相談・判定課には、児童福祉司等で構成する相談係と、児童心理司で構成する判定指導係がある。支所については、支所長の下に相談グループと判定指導グループが置かれている。

2. 虐待が疑われる事例への対応

① 通告・相談から措置、フォローアップまでの流れ

当該都道府県では、各児童相談所に虐待初期対応チームが設置されている。当該児童相談所（本所）では、相談・判定課の全職員が虐待相談の初期対応チームとなっており、全員体制をとっている。つまり、虐待対応専門部署を設置せず、組織も分化してないため、本調査における「E」タイプに該当する。通告があった場合は、相談・判定課の日直（課内の全員が日替わりで担当）が初期調査を実施することとしている。日直が状況を確認次第、即日または遅くとも翌日に所長や課長を含めて初期対応ミーティングを実施し、発生ケースの担当となる児童福祉司や児童心理司を決定し、初期対応方針を組織で共有する。決定後は、原則として、担当者の変更をせず、フォローアップまで一貫してケースを担当する。なお、緊急の場合は、面接等の対応を至急実施するが、急を要さない場合は、週一回全員が参加する受理・判定援助方針会議において、担当者からケース対応方針の提案を実施する。

一方で、支所は初期対応チームとして児童福祉司2名、児童心理司1名、虐待対応協力員を専属として置いている。通告があった場合は、専属の担当が初期対応を行う。重篤なケースの場合は、即日対応とし、軽微なケースは週一回の会議で対応方針を決定する。方針決定後は、相談グループの各地区担当に引継ぎを行う。従って、本調査における「D」タイプと考えられる。

② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ

当該児童相談所（本所）では、初期対応ミーティングにおいて担当者が決定された後は、受理からフォローアップまで、基本的に担当者の変更はせずに一貫して対応することとしている。ただし、一時保護しなければならない場合など、困難なケースについては、複数名での対応とし、必要に応じて課長・係長や他の児童福祉司がサポートに入る。

一方で、支所については、虐待専属の担当者が初期対応を実施したうえで援助方針の決定までを担い、援助の実行から支援までを相談グループの地区担当者が担当する。親子分離等の対応や法的対応など重篤な虐待事象の場合には、虐待専属担当者が支援までの一定期間を受け持つ。重篤なケースの場合は、係長（スーパーバイザー）が担当することがある。

初期対応ミーティングを職場の座席の中心位置で実施することで、議論内容を地区担当者が確認できるよう試行しているが、軽微なケースは週1回の定例会議で対応方針を決定する。

③ 人員配置体制

当該児童相談所（本所）においては、相談・判定課の相談係は二班体制（4名と2名の二班）を編成しており、形式上ではあるが地域別に割り振りを行っている。班員構成は、ケースの固有の事情に対応可能とするため、性別に配慮するとともに経験年数が浅い職員だけの班編成としないこととしている。一方で、班編成による地域別の割り振りをしているものの、全員体制の理念に基づき、コーディネーター（課長が担当）が、職員のスキルや業務量を勘案しながら、発生したケースの対応者を調整する仕組みも敷いている。

支所においては、相談グループは地区担当者が5名、虐待専属担当者が2名、スーパーバイザーが1名で構成されている。支所は、管轄面積が広いため、地区担当者は相談者にとって交通アクセスの良い各地域の市役所等まで出向いて相談を受けていることも多い。したがって、地区担当者の多くが外出することとなり緊急の対応が不可能であるため、虐待専属の担当者を所内に配置し、相談や通告を常に受けられる体制を整えている。

3. 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方

① なぜ組織体制を変更したのか

当該都道府県においては、従来は、児童福祉司は地区担当制となっており、虐待・養護・非行・育成相談等の様々な相談を一手に担当していたが、児童虐待防止法の成立等もあり、虐待相談の対応件数が増加したため、平成14年以降は虐待初期対応を行うチームを組織することし、初期対応と支援を分化する体制とした。しかしながら、相談件数がさらに増加し、児童福祉司の負担が増える中、府内の各児童相談所の地域特性や職員の専門性等の事情に応じて、よりよい相談体制を整えるよう見直しの機運が高まり、平成26年以降は各児童相談所により、体制を柔軟に変更できる仕組みとなった。これにより当該児童相談所（本所）は、平成27年度から、機能分化した体制から現体制（Eタイプ）に変更した。「E」タイプとした利点について次の3点を挙げている。

1点目は、初動から支援まで一貫して対応することにより、職員の相談対応技術の向上が図れ、所全体として柔軟な対応が可能となる点である。特に、小規模組織においては重要であるとしている。

2点目は、職員全員が虐待相談の業務の流れを理解していることで、職員同士の相互サポートが可能な環境を構築できるとともに、日常的に各職員が実際の対応経験に基づいて相互に相談し合うことが可能となり、職員のストレス対処につながる点である。

3点目は、分化した場合のデメリットである引継ぎの問題である。過去に分化体制を取っていた際には、引継ぎ作業が発生することで業務効率性が損なわれるとともに、個々のケースについて、担当者が曖昧になったりする事例も一部発生していた。また、ケース中盤から引き継いだ場合は、職員のケースへの関わりが薄まってしまったり、ケース側から見ても、一定の関係性を構築してきた職員が交代してしまったりするデメリットがあるとしている。

一方で、支所においては、従前に引き続き分化した体制（Dタイプ）を敷いている。管轄範囲が広く、職員が訪問ベースで相談対応に当たる「アウトリーチ」活動の執務が基本となっているため、専属職員の配置による初動体制の確保が必要である。また、経験年数の短い職員が多く、業務フロー全体を把握し、ケースの進捗や重篤度に合わせて柔軟に業務量を調整したり相互支援したりできる職員が少ないため、全身体制での業務が困難であるという側面もある。しかしながら、職員のスキルアップや相互サポート等の面から言えば、当該児童相談所（本所）と同様の体制を取っていくことが望ましいとの考え方も一部の職員にはある。

② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について

当該児童相談所（本所）では、「D」タイプから「E」タイプに変更したことにより、以前よりも業務効率性が向上したとともに、職員の負担感が下がっているとしている。ただし、現体制も導入

からまだ数年であり、また福祉職採用の制度を再開して6年が経過し、初年度採用の職員がちょうど異動サイクルに当たることから、キャリア形成の観点からも現体制が最適か否か判断できるのはこれからである。

4. 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言についての意見

当該都道府県では、時代に合わせて体制の変更を行ってきている。このように、地域事情や職員状況等に合わせて、柔軟に体制を構築できることが望ましいと考えている。

国における機能分化の議論については、終日多くの通告が発生する大都市の児童相談所を想定しているのではないかと考えている。大規模な児童相談所においては、機能分化もシステムティックに成立するかもしれないが、小規模な児童相談所においては、過去に自らが実践して取りやめた経験を踏まえ、機能分化や機関分離は困難であると考えている。

仮に機能分化・機関分化をするのであれば、介入（初期対応）を外部組織が担い、支援機能を児童相談所に残すことを一案として挙げている。介入については、一定の知識とノウハウで対応可能で、児童相談所以外の機関でも担当できる可能性がある一方、支援（対人援助）については、知識・経験に基づくスキルや他職種によるアセスメントに基づく長い期間の実践が必要となるため、児童相談所の専門的役割であると考えているためである。

また、外部機関との連携については、特に市町村との役割分担や連携方法について改善の余地があると指摘する。特に虐待対策・支援については、市町村との連携が不可欠であるものの、現行の提言では、児相内での機能分化と市町村の連携のあり方が見えにくいと感じている。

なお、当該児童相談所では、市町村送致の制度を積極的に活用し、軽微なケースは市町村へ送致し、重篤なケースは児童相談所で対応することとしている。また、市町村や要保護児童対策地域協議会との連携を強化する上で、対応方法や見解の相違を防止するために、当該都道府県が市町村の意見も参考として、独自の対応のマニュアル（リスクアセスメントシートを含む）を整備した。マニュアルの整備により、同じ評価項目で議論を行うことが可能となってきた。

No.	10		ヒアリング日	2018年2月23日(金) 14:00～								
設置運営	政令指定都市											
職員数												
40人	うち正規職員						非正規職員					
	うち児童福祉司			うち児童福祉司			うち児童福祉司			うち児童福祉司		
28人			14人			12人			0人			
管轄人口	管轄児童人口			管轄面積			虐待相談対応件数			虐待による一時保護件数		
453,735人 (32,409人)		70,134人 (5,009人)			35.7km ² (2km ²)			568件 (40件)			87件 (6件)	
児童相談所のタイプ	① 現在 E		←	② 過去1 E1		←	③ 過去2 B2		←	④ 過去3 E		
組織改正時期	25年 4月～			←	23年 4月～			←	13年 10月～			←
	業務1	業務2	業務3	業務4	業務5	業務6-1	業務6-2	業務7-1	業務7-2	業務8	業務9	業務10
	受付・受理	初期調査	一時保護	在宅での調査	診断	援助方針決定	親子分離等対応	援助の実行 社会的養護	援助の実行 在宅での支援	点検・評価	援助方針の 再検討	最終
①初期対応												
①支援												
②初期対応												
②支援												
③初期対応	○	○		○		○			○			○
③支援			○		○	○	○	○	○		○	○
④初期対応												
④支援												

※職員数、管轄面積、管轄人口、管轄児童人口、虐待相談対応件数、虐待による一時保護件数は平成28年度「福祉行政報告例」より引用。管轄面積等のカッコ内は、児童福祉司（正規、非正規の合計）一人当たり換算。なお当該児童相談所の所在する自治体では、児童虐待防止法の施行以降3回組織変更を行っているため「過去3」を記載した

1. 児童相談所概要

当該児童相談所は、所在する都道府県立の児童相談所を前身として昭和23年（1948年）に開設した。政令市移行に伴い名称変更し、昭和58年、現在の地に新たな児童相談所として新設され、中央児童相談所と名称変更した。その後、平成23年（2011年）、市内に新しく中央児童相談所機能を持つ児童相談所が設置され、市内の管轄を再編成した際、現在の名称に変更となった。

所内には管轄地域を2つに分けてケース対応に当たる「相談支援第1係」と「相談支援第2係」があり、このほか心理判定などを行う「心理支援係」、一時保護を行う「保護係」、総務・庶務を担当する「庶務担当」がある。また、後述するように、特定の担当地区を持たないが、児童福祉司と保健師が所属しケースワークを支援する4名体制の「相談調整担当」がある。

児童福祉司は「一般事務職」ではなく「社会福祉職」という枠で採用した職員が大半を占めており、ジョブローテーションにおいても区役所の生活保護担当や本庁の児童家庭支援・虐待対策室、予算や

政策運営などを担う部署や専門職人材を育成する担当部署などに配置されている。児童相談所内では、児童福祉司は相談支援第1係、第2係、相談調整担当に主に配置されている、

2. 虐待が疑われる事例への対応

① 通告・相談から措置、フォローアップまでの流れ

当該児童相談所では、地区担当である相談支援第1係と第2係が受理から終結まで一貫して一つのケースに対応する「E」タイプの組織形態をとっている。したがって、例えば電話で虐待が疑われる事例の通告があった場合、緊急受理会議において該当地域の職員の中から担当者が決まり、当該職員が子どもや保護者とコミュニケーションを取りながら、援助方針を決めて具体的な措置を実施する。

ただし、受理会議や援助方針会議など、所内の会議の司会は相談調整担当の係長が一手に引き受けている。相談調整担当の係長は受理・判定・援助方針会議のみならず、1件当たり1.5～2時間かけてケース検討を行う所内アセスメント会議や、後述する「全ケース点検」における司会進行役を担う、すべてのケース進行の中心的役割に位置付けられている。また、相談調整担当の係員は、緊急時で対応人数が必要な業務や、専門知識や経験が必要な業務を手伝い、質的・量的に地区担当職員を支援している。

② 「初期対応」と「支援」の担当部署の業務、連携、引継ぎ

前述の通り当該児童相談所は、地区担当である相談支援1係・2係がケースワークを一貫して担っており、業務量や経験・専門的知見の観点から、相談調整担当が適宜支援をしている。普段のケース進行管理は地区担当である相談支援1係・2係の職員が係長とともに行う一方、会議で進捗確認をする際には相談調整担当の係長が助言をする。指揮命令系統が二重になってしまうリスクがあるが、それ以上に、地区担当職員にとっては、特に難航している案件について一人で抱え込まずに済むというメリットがあるという。相談調整担当が地区担当職員を支援する場面は、緊急を要するケース対応や所内サポートを要する困難な局面などが中心となっており、期間は1日から数週間に至るまで事例や局面によって大きく異なる。

③ 人員配置体制

前述の通り、児童福祉司は、地区担当である相談支援第1係、第2係に加え、あらゆる地域の事例に関わりピンポイントで地区担当者を支援する相談調整担当に主に配置されている。なお、児童相談所での勤務経験の長い職員は相談調整担当に手厚く配置している。過去、新卒の採用人数が安定しなかった時期があり、中堅からベテランの職員数が相対的に少ないため、人材確保には苦慮しているが、困難な場面に立ち会うことの多い相談調整担当に、経験豊富な職員や精神的にタフな職員を優先的に配置することで、足元のケースワークを円滑に進めるだけでなく、ノウハウの伝達を通じた職員同士のOJTにもつなげている。

3. 児童相談所の機能分化に関する履歴と考え方

① なぜ組織体制を変更したのか

前身の中央児童相談所だったころを含め、当該児童相談所では平成12年以降3回の組織改正を実施している。「E」タイプで始まり「B」タイプで約10年運用したのち、「E」タイプに戻した。

調査対象期間中、最初の組織改正は平成13年（2001年）10月の「児童虐待対策緊急対応チーム」の設置（Eタイプ→Bタイプ）である。当時は入庁15年あまりの職員が児童福祉司となるような体制だったが、児童虐待防止法の施行により虐待の通報件数が増え、時間外労働が長くなったという。人件費抑制と、拘束時間の長さに耐えられる職員の確保という観点から若手職員の配置が進み、併せて新設した緊急対応チームが虐待の主訴における初期対応を担当していた。

ところが、ある年に市内で重篤な事例が発生し、未然に防げなかった一因として、児童相談所と関係機関における役割分担が不明瞭になり、地域関係機関との連携がうまくいかなかったことが挙げられた。虐待相談の初期対応とその後の支援を分担したことで、ケースワーク全体の見立てや流れがスムーズに展開できないなど、組織としての一貫した支援力の低下が課題となっていた。このため、一人の職員が事例を一貫して受け持ち、行政区単位で対応体制が整うよう、市内の児童相談所の再編に合わせて平成23年に「E」タイプに戻した。したがって、児童虐待対策緊急対応チームは解散し、ケースワークを担当するのは相談支援第1係・第2係のみとなった。

しかし、新体制になって間もなく、再び重篤な事例が発生した。市内の児童相談所の大規模再編直後であり、かつ不安定な採用計画から組織の若返りがさらに進んだため、経験年数が極端に短い職員がいくつもの事例を担当しているという状態であった。他方、初期対応のチームを解散して日が浅かったため、直ちに元に戻すことも難しく、新たな組織体制を考案する必要に迫られていた。

検討した結果、平成25年に「E」タイプのまま「相談調整担当」という組織を新設した。ケースのアセスメントにかかる専門性の確保・向上と児童相談所内の人材育成の観点から、相談調整担当は児童相談所の経験年数の長い児童福祉司と保健師で構成し、特定のケースを持たない代わりに全事例の進捗を把握して、担当児童福祉司と協議・連携して厳しい対立の場面で仲裁にあたったり、逆に敵対する役に回ったりするといったワンポイントリリーフに徹した。また、重篤な事例を防ぐためには一つ一つの事例の進行管理を集約させる方が良いとの考えから、各種会議の司会進行を相談調整担当が担うこととなった。これにより、少ないベテランで多くの職員を支援・育成するとともに、適切な事例管理で事態の深刻化を防ぐ体制が整ったという。

② 現体制における利点と課題、今後の変更可能性について

一貫した支援という基本方針を取りながら、困難な事態が生じたら係横断的に応援を受けるという現体制に、機能分担上の大きな問題は抱えていない。あえて言えば、相談調整担当の助言や支援等のスキルはマニュアル等では整備されていないため、ケースワークの具体的な判断のポイントなどが整理されることがより良い組織的対応の上での検討課題である。

一方、一人の児童福祉司が受け持つ事例数は慢性的に多く、運用面における独自の取り組みとして、年2回の「全ケース点検」を行っている。これは、児童福祉司が一人あたり半日をかけ、所長など管理職のいる前で自分の担当しているすべての在宅指導ケースを説明するというものである。担当者一人では行き詰まってしまった事例を洗い出し、経験豊富な職員が助言をすることで、1件

でも多くの事例を適切な援助方針（終結も含む）につなげるのが目的で、担当者の責任から組織としての責任へと変わること、副次的に、職員の精神的・物理的な負担も軽減されるという。

4. 「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」での提言について

当該児童相談所は、所在する自治体内での重篤事例の発生が契機となり、なかばやむを得ない形で、一貫した支援を基本としながら必要に応じて自由に動ける職員が応援する、という体制を採ることになり、組織的なケース対応力の向上と人材育成を図ってきた。効率性や、早く特定の業務に慣れるという観点からは初期対応とその後の支援の機能を分けることに異論はないが、事例対応全体の流れを理解することが大前提だと感じている。機能分化したあとの組織に加わった職員は、事例の背景・経緯や制約条件、子ども自身が将来どうありたいかといった全体像を見なくても、足元の業務にあたることができってしまう。しかし、総合的なアセスメントができなければ、子どもの最善の利益とは異なる経過をたどってしまうと懸念している。

そのうえで、人材の採用・配置・育成について3点、問題意識を感じ、国や自治体等に期待していることがある。

1点目は政令指定都市における児童相談所職員の位置づけに関する課題についてである。政令市において、児童相談所職員と、区役所の福祉担当部署等における職員は、同じ組織（市役所）の人間である。都道府県と市町村のように明確な自治体の所属や立場の違いがない政令市においては、児童相談所と区役所等の関係部署等との関係性の構築と、適切な役割分担が容易ではないことが、大きな課題となっている。児童福祉司も家庭裁判所の調査官のように国で一括採用するなどの方策により、役割分担を明確にできるのではないかと考えている。

2点目は採用と配置についてである。行政組織は毎年スリム化を求められている一方、児童相談所は負担の増加から職員定員の増加を長く求めてきており、周りから厳しい視線を受けてなかなか増員が実現しなかった。しかし、国の方針で児童福祉司の配置に関する指針が示されると増員が認められやすくなるなど、ボトムアップの限界とともに国からのトップダウンの影響力を強く実感したという。児童相談所に関わる人材はまだ供給過少の状態であり、数的充足の必要性について、国が強く示すことが効果的だと指摘している。

3点目は、児童相談所職員の育成と処遇についてである。児童相談所を整備したとしても、そこに配置された人を適切に育成しなければ組織として機能しない。現在は研修とOJTが育成の柱となっているが、事例の対応経験を担当者の記憶にとどめるのではなく、視点やスキルといった一般化できる財産として共有する手段があれば、小さな組織でも効率的に人材育成ができると考えている。また、児童相談所職員は全般的に拘束時間が長く、子どもの命に係わる大きな責任を負っている一方、付加価値が生じる仕事と比べ、成果が目立ちにくいといった特徴がある。待遇はほかの職場の職員と変わらないため、異動しても短期間で交代したり、そもそも児童相談所への異動について消極的な態度をとったりする職員も多いといい、高い志と責任、やりがいに見合った処遇がなされることを期待している。

平成 29 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
児童相談所における調査・保護・アセスメント機能と
支援マネジメント機能の分化に関する実態把握のための調査研究
事業報告書

発 行 日：平成 30 年 3 月

編集・発行：P w C コンサルティング合同会社