

平成30年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

<調査研究報告書タイトル>

要保護児童の通告の在り方等に関する調査研究

<実施主体名>

PwCコンサルティング合同会社

## ■ 本事業の目的

円滑・効率的に通告対応するための児童相談所の体制見直しに係る基礎資料の提供

## ■ 事業概要

### 調査1 SNSカウンセリングの実態調査

いじめ・自殺対策としてコミュニケーションアプリ等を活用し相談対応事業を手掛けている地方自治体やカウンセリング企業等に対してヒアリングを実施した。

### 調査2 通告対応体制調査

全国の児童相談所を対象に、相談チャネル・時間帯別の通告対応体制をアンケートとヒアリングで調査した。

## ■ 調査結果

### 調査結果1 SNSカウンセリングのスキームと、虐待防止策への応用

SNSは非言語コミュニケーションがないという点で、電話や対面カウンセリングとは大きく異なる性質をもったツールである。テキスト入力に時間もかかるため、虐待防止の観点からは子育て相談など問題が複雑化・深刻化する前の予防策として位置付けられる。相談員に求められる能力は「短文でのやり取りができること」が必須条件で、「相手の支援ニーズを引き出せる」「虐待の兆候を文言・行間から読み取れる」ことが基本であることを整理した。運用面ではシステム構築で多額の初期投資がかかるほか、夜間を中心とした短時間シフト勤務ができる専門人材を確保するための人件費などランニングコストもかかることが分かった。

### 調査結果2 虐待通告への対応体制

電話による主な通告受付チャネルは、児童相談所全国共通ダイヤル189、児童相談所が保有する番号、自治体が保有する番号であるが、189は24時間対応、児童相談所が保有する番号は主に開庁時間中の対応とすみ分けており、自治体独自の相談番号を持っている場合は、閉庁時間帯の189からの転送先として活用されている場合がある。対応体制については、①常勤職員だけで対応する、②常勤と非常勤で対応する、③市区町村と業務を分担、④民間企業等に業務を委託、の4通りがあり、通告受付チャネルにもよるが、児童相談所外の組織との連携テクニックとして、開庁時間に③、閉庁時間帯に④を活用する児童相談所があった。

外部組織との連携に当たっては所掌業務の明確化、相談内容の逼迫度合い・深刻さに応じた対応ルールの整備、人材の確保・育成が主な検討事項となる。また、特に③については本来児童相談所が実施する業務に対して協力を仰ぐ形になるため、通告受付先の一翼を担う市区町村に対し、丁寧に理解を求めることが重要になってくる。協力体制の構築とソーシャルワークの質的安定には、一定の時間がかかるため、運用側は息の長い取り組みとして続けることが重要である。