

平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業  
要保護児童の通告の在り方等に関する調査研究  
事業報告書

平成 31 年 3 月

PwC コンサルティング合同会社



## 要旨

### 1. 調査の目的

児童相談所におけるより良い相談体制の構築に向け、相談者と児童相談所職員の双方にとって有益な通告の在り方に関する検討材料を提供すること

### 2. 調査概要

#### ① SNS カウンセリングに関するデスクリサーチ

- ・対象：地方自治体・民間団体がインターネット上で公表している SNS を活用した相談対応サービスに関する報告書・事業案内ページから 6 事例

#### ② SNS カウンセリングに関するヒアリング調査

- ・対象：SNS を活用した相談対応事業を実施・試行する自治体や、相談対応に当たる民間団体など 5 団体
- ・調査期間：平成 30 年 9 月 5 日（水）～10 月 25 日（木）
- ・調査項目：  
組織概要、SNS を活用した相談対応事業の枠組み、SNS 活用の利点と課題 など

#### ③ 児童相談所の通告への対応体制に関するアンケート調査

- ・対象：全国 211 か所の児童相談所（支所、分室を除く） 全数調査
- ・アンケート実施期間：平成 30 年 8 月 17 日（金）～9 月 14 日（金）
- ・有効回答率 85.3%（180 件）
- ・調査項目：  
児童相談所における虐待相談対応にかかる組織の分類、時間帯別にみた通告への対応体制、児童相談所外部組織との連携に関する実態や考え など

#### ④ 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
- ・調査期間：平成 30 年 10 月 25 日（木）～平成 31 年 1 月 31 日（木）
- ・調査項目：  
児童相談所の概要、虐待通告への時間帯別対応体制、市区町村や民間団体・企業等との連携状況、いわゆる「重篤でない案件」への対応を含むより良い相談体制についての考え など

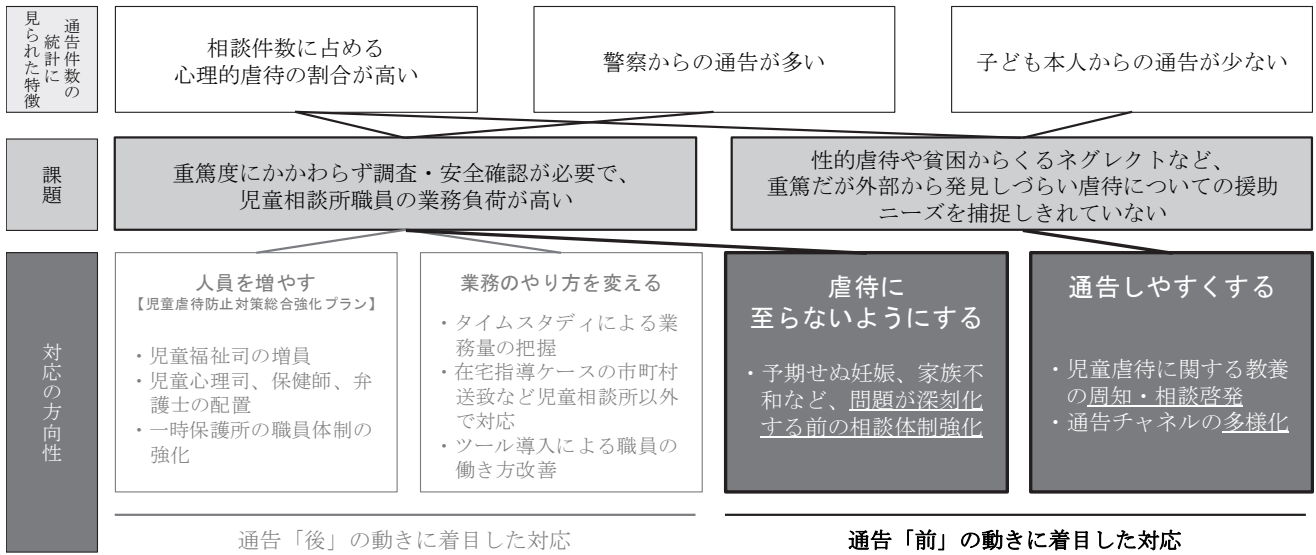
### 3. 調査結果

#### ① SNS を活用した相談対応事業のモデル

本事業では通話アプリなど SNS を相談対応チャネルとして活用する場合の、基本的な事業の枠組みについて調べ、児童虐待相談への応用モデルを考察した。

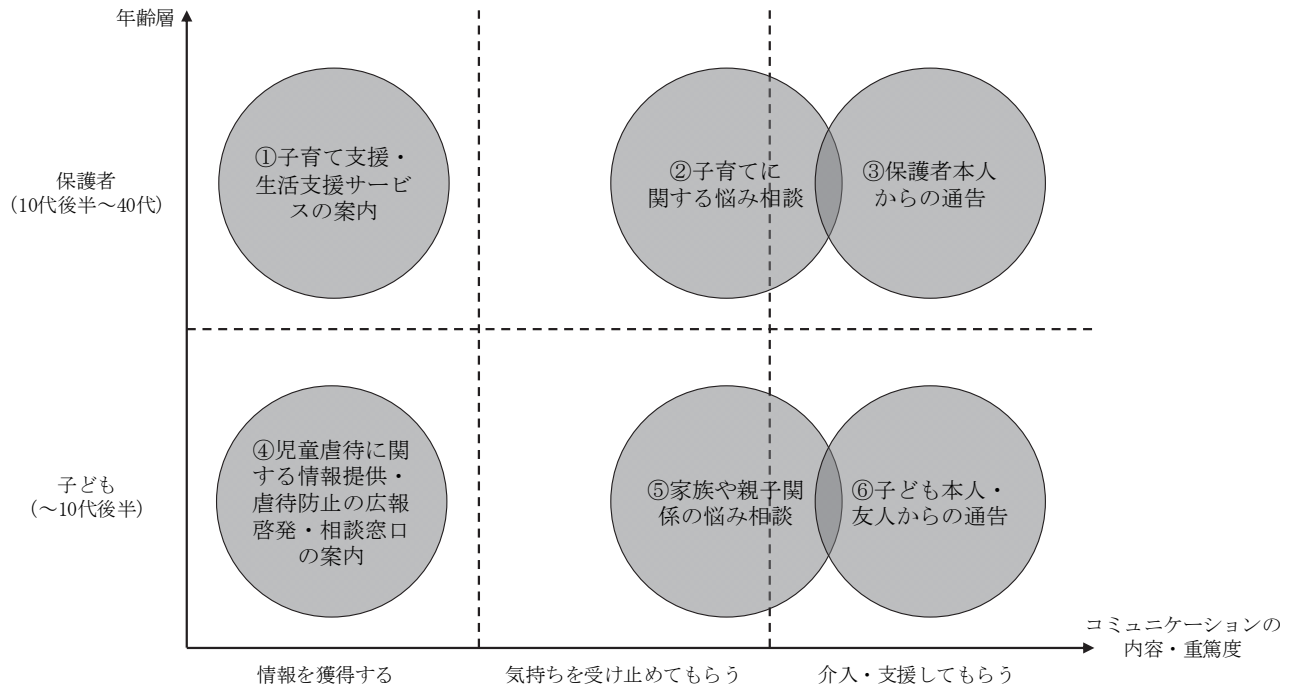
SNS は若年世代における主要なコミュニケーション手段であり、非言語情報がないなど意思疎通の手段としていくつかの特徴がある。これを踏まえ、児童虐待防止の観点から、SNS を活用した相談対応サービスは「通告に至らないようにする」「従来の相談窓口では捕捉しきれなかった重篤な支援ニーズをとらえる」といった、通告「前」の動きに着目した取り組みとして位置づけられる。

## SNS を活用した相談対応サービスの虐待防止政策における位置づけ



ヒアリングを通じ、ターゲットの年齢層とコミュニケーションの内容・重篤度に応じて6種類の支援メニューを整理した。年齢別では「子ども」と「保護者」の2分類、内容別では「情報を獲得する」「気持ちを受け止めてもらう」「介入・支援してもらう」の3分類で、事業の狙いや予算制約などを踏まえ、複数の支援メニューを組み合わせることも可能である。

## SNS を活用した児童虐待防止のためのサービスメニュー



## 各サービスメニューの概要

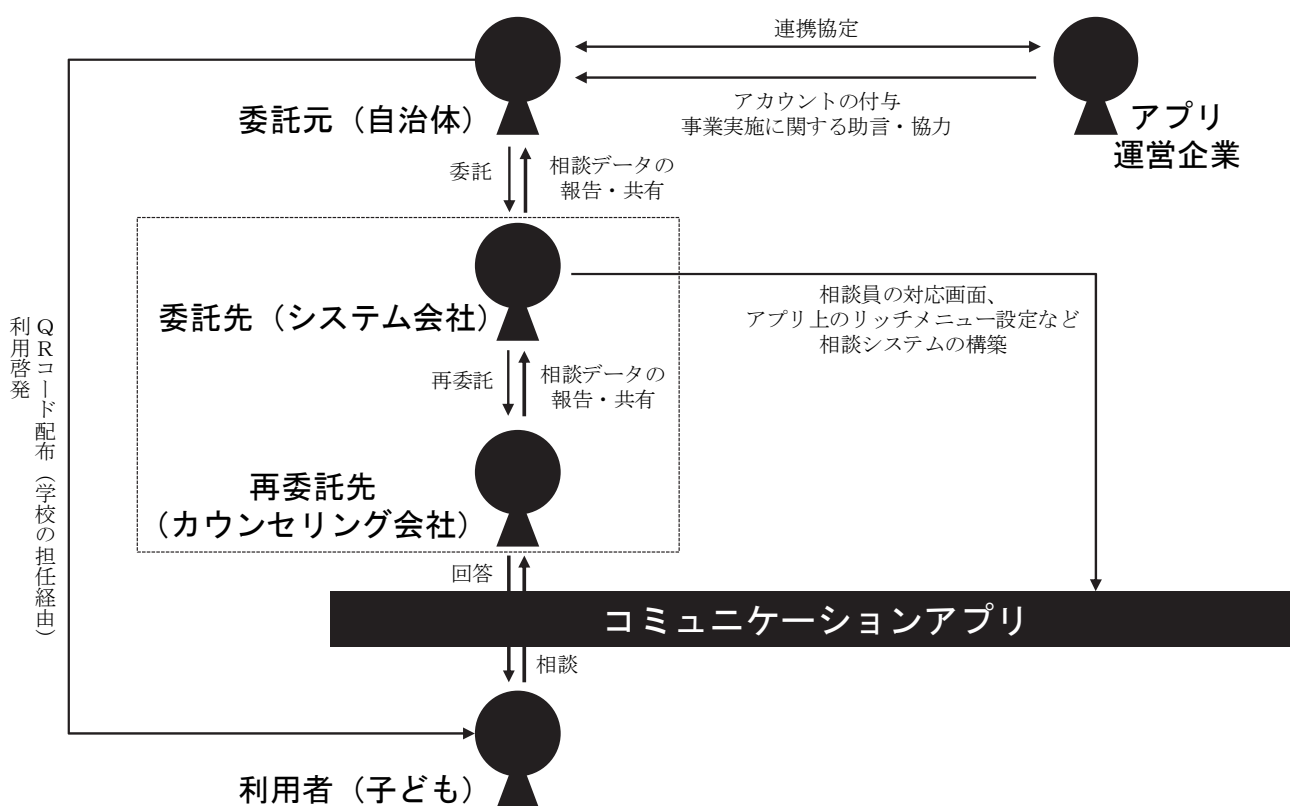
	①子育て支援・生活支援サービスの案内	②子育てに関する悩み相談	③保護者からの通告	④児童虐待に関する教養・虐待防止の啓発・相談窓口の案内	⑤家族や親子関係の悩み相談	⑥本人・友人からの通告
事業主体	市町村・区 (基礎自治体)	児童相談所を設置運営する自治体 (本庁)		児童相談所を設置運営する自治体 (本庁) か国	児童相談所を設置運営する自治体 (本庁)	
ターゲット層	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10代～40代の保護者</li> <li>・妊娠中含む</li> <li>・匿名利用希望</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・10代～40代の保護者</li> <li>・妊娠中含む</li> <li>・原則的に通告者情報を申告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校高学年～高校生</li> <li>・匿名利用希望</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校高学年～高校生</li> <li>・基本は匿名、緊急時は本人情報を申告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小学校高学年～高校生</li> <li>・原則的に本人情報を申告</li> <li>・虐待という言葉を知っている</li> </ul>
提供サービスの例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下記情報の提供</li> <li>①児童相談所、福祉事務所等の開庁時間</li> <li>②母子手帳交付など出産・育児関連の窓口</li> <li>③乳幼児健診などの制度</li> <li>④生活保護など各種支援窓口</li> <li>⑤特定妊婦向け電話相談</li> <li>⑥家族と子育てに関する催事</li> <li>・催事・施策のプッシュ通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下記内容に関するチャット形式での相談対応</li> <li>①予期せぬ妊娠の相談</li> <li>②育児相談</li> <li>③夫婦を中心とした家族関係に関する悩み相談</li> <li>・必要に応じて自治体の支援サービスを案内</li> <li>・運営時間： <ul style="list-style-type: none"> <li>①夕方～夜間</li> <li>②家族が出勤して親が一人になる午前中</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・加害者・被害者本人、家族等からの通告受付</li> <li>・自動応答で児童相談所や警察等と連携する可能性があると通知し、相談員への対応に切り替え</li> <li>・緊急的な保護を検討する場合などは待ち合わせのために通話機能も活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・下記情報の提供</li> <li>①児童虐待の定義</li> <li>②虐待が疑われる事例</li> <li>③居住地を管轄する児童相談所名と開庁時間、電話番号</li> <li>④子どもを対象とした地域の相談窓口が子どもにどのような支援をするか</li> <li>・児童虐待防止月間など適宜プッシュ通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親子関係に関する悩みを対象としたチャット形式での相談対応</li> <li>・必要に応じて児童相談所や市区町村の福祉サービス、教育相談の窓口を案内する</li> <li>・緊急的な対応が必要と判断された場合は、支援機関と連携して対応</li> <li>・必要に応じて通話機能も活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被虐待児本人からの通告受付</li> <li>・自動応答で児童相談所や警察等と連携する、一時保護の可能性がある旨通知し、相談員への対応に切り替え</li> <li>・緊急的な保護を検討する場合などは待ち合わせのために通話機能も活用</li> </ul>
相談対応者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械</li> <li>①チャットbotによる自動応答</li> <li>②リッチメニュー搭載による自治体ホームページ等への遷移</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人間</li> <li>①研修を受けたピアサポーター</li> <li>②保健、福祉、臨床心理の業務経験のある人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械と人間</li> <li>①チャットbot機能で住所などをあらかじめ把握</li> <li>②保健、福祉等の業務経験者が本人の希望する対応を聞き取る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械</li> <li>①チャットbotによる自動応答</li> <li>②リッチメニュー搭載による児童相談所ホームページ等への遷移</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人間</li> <li>福祉、臨床心理の業務経験のある人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械と人間</li> <li>①チャットbot機能で住所などを把握</li> <li>②保健、福祉等の業務経験者が本人の希望する対応を聞き取る</li> </ul>
想定利用場面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身近な人に相談しにくい状況で、手軽に必要な情報を検索する</li> <li>・相談窓口等に連絡する心理的ハードルを下げる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直接的な援助を求めているというより、相談を通じ気分を落ち着かせたい</li> <li>・支援の申し立ては自分でする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すでに来所している人が開庁時間外に通告する</li> <li>・電話を使いたくない状況に置かれている可能性あり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親子関係に悩んでいる</li> <li>・虐待かもしれないと思っているが確証が持てない</li> <li>・児童相談所の存在は知っているが、業務内容まではわからないため支援を求めるときか迷っている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分が置かれている状況が虐待かもしれないと思っている</li> <li>・報復を恐れるなど電話を使いたくない</li> </ul>	
周知手段	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの所属（保育園、学校等）を通じたQRコード配布</li> <li>・ファミリーレストランやファーストフード店内でのQRコード配布、またはQRコードを印刷した広告の掲示</li> <li>・産婦人科や小児科等の病院、薬局でQRコード配布</li> <li>・妊娠検査薬にQRコードを印刷したり、商品棚にQRコードを印刷したカードを設置</li> <li>・市役所や県庁の転出入・子育て・就労・社会保障系サービス窓口でQRコード配布</li> <li>・市バスなど自治体が運営する交通機関の中に広告として掲示</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもの所属（学校）や塾を通じたQRコード配布</li> </ul>		

SNS 相談対応サービスの事業主体は自治体となることが予想されるが、実務面ではいくつかの事業者と協力を仰ぐ必要がある。

自治体はシステム会社を委託先として、相談対応画面の開発や、相談記録の管理等を求める。システム会社においては、自社で相談員を擁すると限らないため、条件に見合った相談員が所属するカウンセリング団体等を再委託先として選定し、この2者が一体的に実務を担う形になる。自治体によっては委託先・再委託先が逆の場合もある。

本調査ではコミュニケーションアプリ「LINE」を使った相談対応を実施している自治体をヒアリング対象として事業内容を尋ねたが、どの自治体もアプリを運営するLINE社と連携協定を結んでおり、専用アカウントの供与や、緊急時の個人情報の提供といった支援を受けていた。LINE社は相談対応そのものには関与しないため、自治体と事業者で定期的に対応実績を振り返る際には席を外すなど、個人情報の取り扱いなどで自治体に配慮した協力体制をとっていた。

### SNS を活用した相談対応サービスの実施スキーム例



相談員に求められる技術要件の最も基本的なものは「SNS 上で『会話』が続くこと」であり、これに加えて主訴を把握できるよう「相手の話を聞き出せること」、砕けた表現の中に見え隠れする「虐待のサインを見逃さないこと」が加わる。各相談員を支援・指導するスーパーバイザーにはこれらに加え「行政サービスを知っている」「他者を育成できる」力が求められている。

## ② 通告への対応体制について

全国の児童相談所を対象に虐待相談の対応窓口として案内している番号の種類を尋ね、各相談窓口の時間帯別通告対応体制を尋ねた。児童相談所全国共通ダイヤル189は平日・休日での稼働状況に大

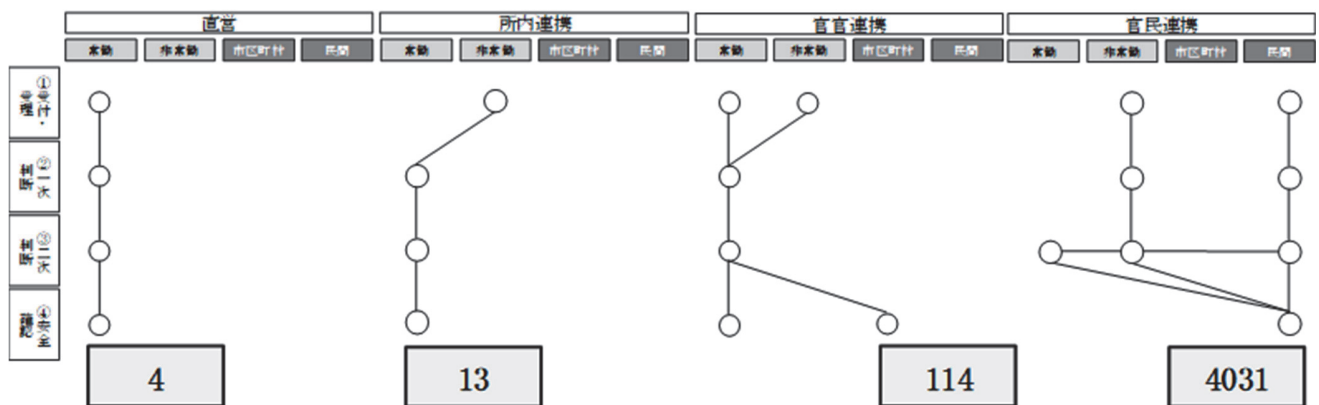
きな差がない一方、児童相談所が保有する番号については、開庁時間である平日昼間に比べ、閉庁時間である平日夜間・休日昼間・休日夜間においては稼働しているとの回答割合が低い。なお、189で回答割合が100%に満たないが、設問において「相談窓口として案内している」と表記したため、回答者の認識や判断が入ることから、回答にばらつきが出た。実際には中央児童相談所など別の児童相談所に転送され、地域内で全く接続されないということはない。

虐待相談窓口の対応時間帯（複数回答）

	①児童相談所全国共通ダイヤル189		②児童相談所代表番号など、児童相談所が保有する電話番号		③児童相談所を運営する自治体が保有している電話番号で無料のもの		④児童相談所を運営する自治体が保有している電話番号で有料のもの		⑤その他の電話番号	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
平日昼間	171	99.4%	175	100.0%	19	100.0%	24	85.7%	2	100.0%
平日夜間	171	99.4%	167	95.4%	19	100.0%	25	89.3%	1	50.0%
休日昼間	166	96.5%	160	91.4%	19	100.0%	24	85.7%	1	50.0%
休日夜間	166	96.5%	160	91.4%	19	100.0%	24	85.7%	1	50.0%
N=	172		175		19		28		2	

本調査ではアンケートの回答内容を4桁の数値に変換し、これをもとに対応体制を4類型に分けた。

各対応体制のイメージとスコア例



a. 直営

受付から安全確認までをすべて常勤職員で対応する体制を指す。スコアは「4」となる。

b. 所内連携

受付から安全確認までのステップのうち、少なくとも1つの作業工程に非常勤職員が関わる体制を示す。理論上は「13」から「44」までのスコアになる。

c. 官官連携

受付から安全確認までの作業工程のうち、少なくとも1つのステップに市区町村が関わる体制を示す。非常勤職員が関わることもあるため、理論上は「103」から「444」までのスコアになる。

d. 官民連携

受付から安全確認までのステップのうち、少なくとも1つのステップに NPO 法人や株式会社等の民間団体・組織が関わる体制を示す。非常勤職員が関わることもあるため、理論上は「1003」から「4444」までのスコアとなる。

各時間帯における相談対応体制は以下の通り。市区町村に協力を仰ぐ「官官連携」は平日昼間でよくみられ、NPO 法人等民間組織に協力を仰ぐ「官民連携」は平日夜間・休日昼間・休日夜間で採用割合が高くなっているなど、連携先の稼働特性と協力を仰ぎたい時間帯とのバランスを考えながら、連携体制を構築していることがうかがわれた。

### 各時間帯の相談対応体制（複数回答）

児童相談所全国共通ダイヤル 189

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	31	55	53	54	18.1%	32.2%	31.9%	32.5%
所内連携	65	65	59	61	38.0%	38.0%	35.5%	36.7%
官官連携	68	11	9	9	39.8%	6.4%	5.4%	5.4%
官民連携	7	37	32	30	4.1%	21.6%	19.3%	18.1%
不明	0	3	13	12	0.0%	1.8%	7.8%	7.2%
N=	171	171	166	166	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

児童相談所が保有する番号

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	31	65	65	58	17.7%	38.9%	40.6%	36.3%
所内連携	68	61	57	59	38.9%	36.5%	35.6%	36.9%
官官連携	69	14	10	15	39.4%	8.4%	6.3%	9.4%
官民連携	6	17	22	21	3.4%	10.2%	13.8%	13.1%
不明	1	10	6	7	0.6%	6.0%	3.8%	4.4%
N=	175	167	160	160	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	4	5	1	5	21.1%	26.3%	5.3%	26.3%
所内連携	9	10	10	6	47.4%	52.6%	52.6%	31.6%
官官連携	3	1	1	1	15.8%	5.3%	5.3%	5.3%
官民連携	3	3	3	3	15.8%	15.8%	15.8%	15.8%
不明	0	0	4	4	0.0%	0.0%	21.1%	21.1%
N=	19	19	19	19	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	3	4	5	5	12.5%	16.0%	20.8%	20.8%
所内連携	10	9	8	8	41.7%	36.0%	33.3%	33.3%
官官連携	8	0	0	0	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
官民連携	3	9	7	7	12.5%	36.0%	29.2%	29.2%
不明	0	3	4	4	0.0%	12.0%	16.7%	16.7%
N=	24	25	24	24	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

その他

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	0	1	1	1	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%
所内連携	1	0	0	0	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官官連携	1	0	0	0	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官民連携	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
N=	2	1	1	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



市町村等との業務分担実施、NPO 法人等への委託を検討する場合、連携のポイントはソフト面とハード面でそれぞれ複数ある。連携体制をどう構築するかによって、検討する項目は異なるが、もともと児童相談所で担う業務を外部の組織にゆだねることになるため、効率性と質の担保のバランスを取るための配慮は必要である。

### 連携のポイントと具体例

ソフト面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ どの業務を切り出すか             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 児童相談所に残す業務は何か</li> </ul> </li> <li>・ どの時間帯の業務を切り出すか             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 閉庁時間帯の業務だけを対象にするのか、開庁時間帯の業務も含めるか</li> <li>— 時間帯によって切り出す業務を変えるか</li> </ul> </li> <li>・ 分担実施・委託ルールの整備             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 通告内容がどのような条件を満たすと、連携相手に対応を求めることになるか</li> </ul> </li> <li>・ 連携相手のフォローアップ             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 連携関係を初めて構築する時には、トップ合意を取ることも一案</li> <li>— 定期・不定期でのコミュニケーションにより、協力機運を醸成し技術向上に寄与</li> </ul> </li> <li>・ 人材要件             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 資格・経験</li> <li>— 人数</li> <li>— 処遇</li> </ul> </li> </ul>
ハード面	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設面での要件を設定するか             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 子どもの滞在拠点としての機能を要求するか</li> </ul> </li> <li>・ 所在地域             <ul style="list-style-type: none"> <li>— どの地域をカバーすべきか</li> </ul> </li> </ul>



## 目次

要旨	i
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 SNS活用状況調査	4
2.2.1 デスクリサーチ実施概要	4
2.2.2 ヒアリング概要	4
2.3 通告への対応体制調査	4
2.3.1 アンケート実施概要	5
2.3.2 調査項目	5
2.3.3 調査票設計時の主な論点	5
2.4 ヒアリング調査	7
2.4.1 ヒアリング調査実施概要	7
2.4.2 調査項目	8
3 SNS活用状況調査の結果	9
3.1 SNSによるいじめ・自殺相談対応のサービス類型	9
3.2 SNSカウンセリングの対応体制	9
3.3 SNSと電話による相談対応サービスの特性	12
3.4 SNSを活用した、児童虐待防止対策としての相談対応サービスの位置づけ	13
①保護者向け：子育て支援・生活支援サービスの案内	16
②保護者（妊婦など含む）向け：子育てに関する悩み相談	16
③保護者向け：保護者本人からの虐待相談・通告	17
④子ども向け：児童虐待に関する情報提供・虐待防止の広報啓発・相談窓口の案内	18
⑤子ども向け：家族や親子関係の悩み相談	18

⑥子ども向け：子ども本人・友人からの通告	18
3.5 東京都県による子育て相談における SNS 活用のスキーム	20
3.6 SNS 相談に対応する者へ求められる要件	20
3.7 SNS を活用した相談対応サービスの政策的評価尺度	21
4 通告への対応状況調査の結果	22
4.1 アンケート回答児童相談所の実態	22
4.1.1 調査対象者数と回収数、有効回答数	22
4.1.2 児童相談所のタイプ	22
4.1.3 留意事項：集計に当たってのルール	23
4.1.4 虐待相談対応として案内している番号	23
4.1.5 対応体制の種類と判定方法	25
4.1.6 時間帯別の対応体制	26
① 平日昼間	26
② 平日夜間	34
③ 休日昼間	45
④ 休日夜間	55
4.1.7 NPO 等民間組織との連携	66
4.1.8 市区町村との連携	69
4.1.9 メールでの相談受付	71
4.1.10 NPO 等民間組織、市区町村との連携モデル	72
5 まとめ	78
5.1 通告から安全確認までを児童相談所外部の組織と分担実施することの可否	78
5.2 業務の分担・委託に当たってのポイント	78
5.3 今後の課題	79
付録1 アンケート調査票	81
付録2 アンケート集計表（対応体制）	98
付録3 SNS 活用状況調査 ヒアリング録	114
付録4 通告への対応状況調査 ヒアリング録	131







# 1 本事業の背景、目的

## 1.1 本事業の実施背景

子どもの健やかな成長や人格形成に重大な影響を及ぼす児童虐待を禁止し、予防や早期発見に努めることを規定した「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。）」が平成12年11月に施行されてから17年あまりが経った。この間、子どもの人権に対する社会的な理解、児童虐待防止にかかる様々な普及啓発活動の推進等により、児童虐待を発見し通告する、虐待を未然に防ぐために相談するという動きが全国的に広まり、その結果として虐待の通告は急速に増えていった。貴省がまとめた平成28年度「福祉行政報告例」によれば、児童相談所における児童虐待相談の対応件数は122,575件（速報値）で、児童虐待防止法の施行前である平成11年度（11,631件）の約10倍に増え、過去最多となっている。

他方で、通告の増加により、その相談対応機関の一つである児童相談所や市町村などにかかる負荷も増えた。児童相談所数は平成29年度時点で210カ所と平成11年度（174カ所）の1.2倍に増え、児童福祉司の人数も平成29年4月時点で3,253人と平成11年度（1,230人）の2.6倍に増えるなど、体制整備は進んでいるが、先述した通告件数の増加ペースの方が圧倒的に早いのが現状である。また、通告件数増加の一因として、近隣で大きな泣き声を聞いて通告するいわゆる「泣き声通告」や、児童が同居する家庭における配偶者への暴力から心理的虐待が疑われると警察が通告するいわゆる「面前DV通告」が増えており、当社が平成29年度に実施した「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（以下、「機能分化調査」という。）」においても、ヒアリング対象となった複数の児童相談所から、こうした状況で職員が慢性的な業務過多に陥っているとの指摘があった。

「児童福祉法等の一部を改正する法律（平成28年法律第63号、以下、「改正児童福祉法」という。）」では、附則第2条三項に「政府は、この法律の施行後二年以内に、（中略）要保護児童の通告の在り方、（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ものとする」とされている。児童虐待が疑われる事案を早期発見・早期通告する体制を維持し、適切な対応をとるという原則を守りながら、専門性を持った職員が、高度な支援ニーズに応えていくためには、児童虐待等の通告に対する効果的な対応方法を構築することが重要である。併せて、より良い相談体制のあり方を考えるという観点から、コミュニケーションツールとして SNS が若年層を中心に浸透しているという社会情勢の変化を踏まえ、相談チャネルそのものについても利便性向上に向けた検討をすることが重要である。平成29年4月時点で児童相談所業務を民間団体等へ委託している都道府県・政令指定都市・児童相談所設置市は、全69自治体のうち36自治体であるということが分かっている<sup>1</sup>が、児童相談所と管轄市町村との業務の連携等も含めた役割分担の詳細や、その効果については、まだ体系的に整理されていない。また、前述の機能分化調査において、福岡市子ども総合相談センターは受付業務を特定非営利活動法人（NPO法人）に委託しているが、その詳細な連携方法や取り決め、業務委託による効果は捕捉しきれていない。こうしたことを踏まえ、人員規模も組織体制も多様な児童相談所において、要保護児童の通告の在り方を検討するためには、その検討材料となる全国的なデータが必要である。

## 1.2 本事業の目的

以上の背景を踏まえ、本調査研究事業は、児童相談所のより良い相談体制の構築に向け、相談者と児童相談所職員の双方にとって有益な通告の在り方に関する検討材料を提供することを目的とする。具体的には、下記の2種類の調査を実施し、通告の在り方に関する現状を整理した上で、他の児童相談所の模範となるような好事例をまとめる。

<sup>1</sup> 引用：厚生労働省「平成29年度全国児童福祉主管課長・児童相談所長会議資料」（平成29年8月17日）



## ① 児童虐待等の通告への対応体制・対応方法

市区町村や民間企業など児童相談所外の組織との連携も含めた、児童虐待等の通告への対応方法等について現状を整理する。そのうえで、「効果的」と判断できる手法を抽出し、その具体的な内容を明らかにし、効果の可視化・定量化を試みる。

## ② SNSを使った相談・通告に関する先行事例の研究

いじめ相談や自殺相談など、子どもに関係するほかの相談業務において、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下、「SNS」という。）を活用した相談援助活動の実態を把握し、その利点と課題を把握する。

## 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4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 教授 [学識経験者、元児童相談所職員]
影山 孝	東京都児童相談センター 児童福祉相談担当課長 [児童相談所職員]
久保 樹里	大阪歯科大学 講師 [学識経験者、元児童相談所職員]
坂入 健二	葛飾区子ども総合センター 子ども家庭支援担当係長 [市区町村子ども家庭総合支援拠点職員]
杉原 保史	京都大学 学生総合支援センター センター長・教授 [学識経験者]
出路 幸夫	川崎市中部児童相談所 所長 [児童相談所職員]
広瀬 正幸	埼玉県中央児童相談所 所長 [児童相談所職員]

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 シニアマネージャー
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
木本 留理子	P w C コンサルティング合同会社 公共事業部 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 30 年 7 月 30 日 (月) 18:00～20:00 PwC コンサルティング合同会社会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査研究事業の全体像について</li> <li>・ アンケート調査設計について</li> </ul>
平成 30 年 10 月 5 日 (金) 18:00～20:00 PwC コンサルティング合同会社会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査票中間集計報告</li> <li>・ ヒアリング調査方針</li> </ul>
平成 30 年 12 月 26 日 (月) 18:00～20:00 PwC コンサルティング合同会社会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査票中間集計報告</li> <li>・ ヒアリング調査中間報告</li> </ul>
平成 31 年 2 月 26 日 (火) 18:00～20:00 PwC コンサルティング合同会社会議室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査結果報告について</li> <li>・ 最終報告書について</li> </ul>

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、事業検討委員会の委員に対し、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、実際にアンケートに答えてもらい、回答量の負担感や、調査の趣旨に合った設問となっているかを確認した。

## 2.2 SNS 活用状況調査

児童相談所への多様な相談チャネルを検討するため、先行するいじめ・自殺防止相談での SNS 活用状況を調べ、事業実施実績のある自治体等を訪問して実態を尋ねた。また、子育て全般の相談について、SNS を活用しチャット形式で住民の相談に対応する東京都に、事業概要や今後の運用に向けた検討項目等を尋ねた。

### 2.2.1 デスクリサーチ実施概要

地方自治体または民間団体が実施している SNS を活用した相談対応サービスのうち、インターネット上に実施概要や実施結果報告書が公表されているものを 5～6 サンプル集まるまで調べた。そのうえで、実施期間や対象者などを整理し、ヒアリングの予備資料とした。

### 2.2.2 ヒアリング概要

デスクリサーチの内容をもとに、いじめ・自殺防止対策として SNS を用いた相談対応や心理援助、通告対応業務（以下、本事業では便宜的に「SNS カウンセリング」という。）を実施している地方自治体にヒアリングを実施し、事業概要のほか、電話や対面での相談対応との違い、事業費などに関する考えを尋ねた。また、通話アプリの運営会社や相談員として相談対応の実務を担う企業を尋ね、実務の詳細を尋ねた。これに加え、本事業の事業期間中に子育て相談で SNS の活用を試験的に始めた自治体があったため、ヒアリングを実施し事業の詳細を尋ねた。

ヒアリング対象となった自治体等は図表 4 の通りである。

図表 4 ヒアリング対象者

	自治体・団体名	SNS を使った相談対応業務の実施時期 (平成 30 年度)
1	長野県教育委員会	平成 30 年 7 月 1 日～7 月 31 日 平成 30 年 8 月 18 日～平成 31 年 9 月 17 日
2	滋賀県大津市	平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日
3	公益社団法人 関西カウンセリングセンター	— ※複数自治体から SNS カウンセリング等の相談業務を受託
4	LINE 株式会社	— ※SNS カウンセリング事業で多くの自治体が同社の通話アプリ「LINE」を利用
5	東京都	平成 30 年 11 月 1 日～14 日 ※子育て相談として実施

## 2.3 通告への対応体制調査

虐待が疑われる案件について、電話による通告を受け付けてから安全確認に赴くまでの対応体制をアンケート形式で尋ねた。そのうえで、アンケート協力者の中から、相談対応初期の業務について NPO 法人や社会福祉法人といった児童相談所外部の組織と適宜連携しながら実施している児童相談所を選定し、詳細な連携状況と、通告されたケースの内容に応じた対応の在り方に関して考えを聞き取った。

### 2.3.1 アンケート実施概要

#### (1) 調査対象

全国 211 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 8 月 17 日（金）から平成 30 年 9 月 14 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。

### 2.3.2 調査項目

調査項目は図表 5 のとおりである。PwC コンサルティングが平成 29 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業で実施した「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ー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」での調査結果をもとに、組織のタイプと通告への対応体制にどのような関係があるかを考察した。

図表 5 調査項目

- ・ 虐待相談対応にかかわる分類
- ・ 虐待相談対応の電話番号として案内している番号の種類
- ・ 番号別接続時間
- ・ 番号別・時間帯別の対応体制
- ・ NPO 等民間団体への業務委託の有無とその理由
- ・ 市区町村への業務移管の有無とその理由
- ・ 多様な相談チャンネル
- ・ 「重篤な案件」以外の案件への対応に関する考え

### 2.3.3 調査票設計時の主な論点

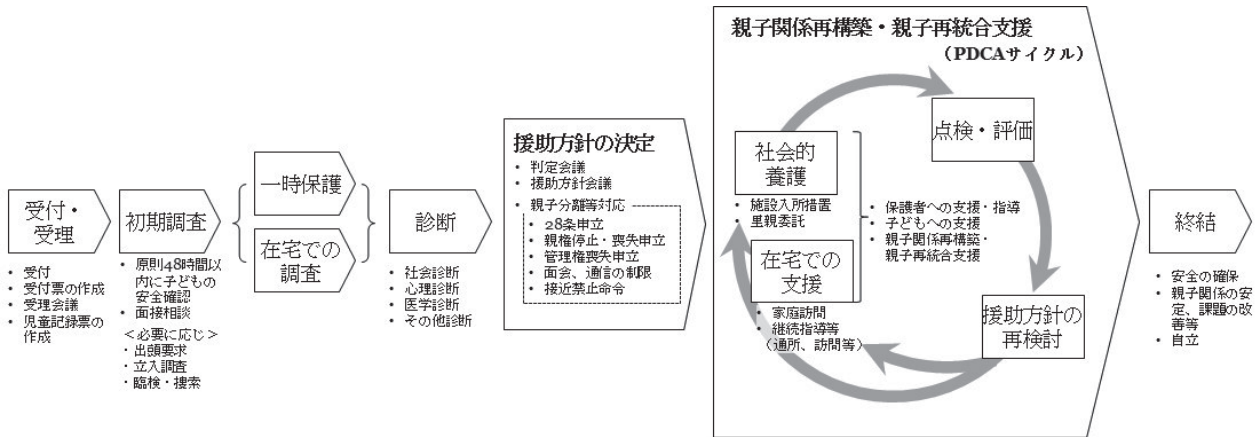
調査項目を設計するにあたり、以下の 3 点について特に検討し、アンケートを作成した。

#### (1) 時間帯別の対応体制の違い

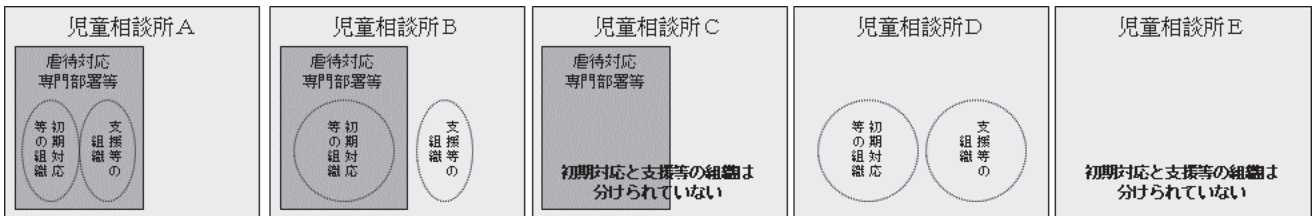
開庁時間である平日昼間と、それ以外の時間帯（平日夜間、休日昼間、休日夜間）によって通告への対応者の職種や職階が異なるかを確認した。なお、本調査で尋ねたのは図表 6 で示した虐待対応手順のうち「受付・受理」「初期調査」にあたる業務である。

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。さらに、複数の調査票に記入する手間を省くため、一つの都道府県内・政令市内で複数の児童相談所が輪番で対応している場合など、対応体制が同じである場合には、中央児童相談所などとりまとめ役となる児童相談所に代表して回答してもらった。

図表 6 児童相談所の虐待対応手順<sup>2</sup>



図表 7 児童相談所の組織のタイプ<sup>3</sup>



なお、図表 7 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。

(2) 即時対応をする場合に重視するポイント

虐待相談対応として案内している電話番号は、障害や非行などほかの相談もかかってくるほか、養護相談との判断に迷う可能性がある。このため、寄せられた相談の内容から虐待通告だと判断し安全確認に行くまで、どのような情報に基づいて検討するかを尋ねた。

(3) 児童相談所外部の組織との連携

児童相談所によっては、時間外対応の業務の一部を社会福祉法人や NPO 法人等民間組織に委託しているため、どのような業務をどのような組織に委託しているか、あるいは共同対応しているかを尋ねた。この内容はヒアリング対象を選定する上での予備調査を兼ねるものとした。

<sup>2</sup> 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

<sup>3</sup> 本事業における委員会の委員意見を踏まえて、弊社作成

## 2.4 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。

### 2.4.1 ヒアリング調査実施概要

#### (1) 調査対象

ヒアリングは児童相談所と、児童相談所が業務を連携したり委託したりしている外部組織の2種類の組織を対象に実施した。児童相談所は、アンケートに回答した児童相談所でヒアリング協力可としたところのうち、業務をすべて自組織の職員で対応している場合と外部委託している場合に分けて選定した。そのうえで、外部委託している場合、委託先となっている民間組織に事業趣旨を説明し、協力を仰いだ。

調査対象の一覧は図表8の通りである。

図表 8 通告対応体制に関するヒアリングの調査対象

番号	組織	組織タイプ	通告の対応体制			
			平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
6	都道府県設置の児童相談所	E	直営	直営	直営	直営
7	政令市設置の児童相談所	E	直営	官民連携(受付)	官民連携(受付)	官民連携(受付)
8	都道府県設置の児童相談所	C	官官連携(安全確認)	官官連携(安全確認)	直営	直営
9	中核市	—	—	—	—	—
10	都道府県設置の児童相談所	C	官官連携(安全確認)	直営 または官官連携(安全確認)	直営 または官官連携(安全確認)	直営 または官官連携(安全確認)
11	中核市	—	—	—	—	—
12	政令市設置の児童相談所	B	官官連携(安全確認)	官民連携(安全確認)	官民連携(安全確認)	官民連携(安全確認)
13	社会福祉法人	—	—	—	—	—
14	政令市設置の児童相談所	B	直営	官民連携(受付・安全確認)	官民連携(安全確認)	官民連携(受付から安全確認まで)
15	NPO 法人	—	—	—	—	—

#### (2) 回答方法

聞き取り調査

#### (3) 調査期間

平成30年10月25日(木)から平成31年3年1日(木)に実施した。

## 2.4.2 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 9 調査項目

- ・ 児童相談所概要
- ・ 通告を受け付けてから安全確認するまでの対応体制
  - ① 時間帯別の対応者
  - ② 即時の安全確認が必要と判断する場合に重視する情報
- ・ 外部委託の状況
  - ① どの業務をどのような組織と連携・委託して行っているか
  - ② 子どもの安全を守るために、業務委託にあたってマニュアル整備や研修などを実施しているか
- ・ 「児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策」での提言についての意見

### 3 SNS 活用状況調査の結果

#### 3.1 SNS によるいじめ・自殺相談対応のサービス類型

デスクリサーチの結果、SNS を使ったいじめ・自殺防止相談のサービスは大きく①事業実施主体と相談対応者が異なるか、②地域性があるかの2項目で分類される。これらをまとめたものが図表 10 である。

事業主体と相談対応者が異なる場合は、相談員や受付担当者が所属する民間団体が事業実施委託または再委託契約を結んでカウンセリングや通告対応に当たっている。また、地域性があるものは事業主体が自治体やその教育委員会であり、地域内の中高生が主な対象者となっている。

自治体が発行していた SNS カウンセリングについて、利用件数は地域によってばらつきがみられた。長野県教育委員会は電話相談の1年分に相当するアクセスが試行期間2週間で寄せられた一方、100件程度の自治体もあり、ヒアリングでは周知・普及に課題を抱えているとの声があった。

図表 10 SNS によるいじめ・自殺防止相談のサービス例<sup>4</sup>

	実施主体	実施期間	受付時間	対象者	通信ツール	事業名	登録者数	アクセス数	対応件数
委託型 地域的 取り組み	長野県教育委員会	2017/9/10-2017/9/23	平日 17:00-21:00	県内 中高生	LINE	ひとりで悩まないで@長野	3,817	1,579	547
	滋賀県大津市	2017/11/1-2018/3/31		市内 中学生		おおつこ相談 LINE	129 (18/3/31 時点)	—	67 (18/3/31 時点)
	千葉県柏市教育委員会	2017/6/8- (終了時期明記なし)	明記なし	市内中 学生	STOPit	486	—	133 (2017 年度)	
	三重県教育委員会	2018/5/14-2019/3/31	平日 17:00-21:00	県内 中高生	LINE	子ども相談 LINE みえ	137 (18/5/18 時点)	73 (18/5/18 時点)	63 (18/5/18 時点)
大阪府教育センター教育企画部教育相談室	2018/1/8-2018/2/2	月金 17:00-21:00	府立高校 1, 2 年 生	すこやか相談@大阪府		97	33	18	
内製型	全国	特定非営利活動法人 BOND プロジェクト	随時	火木日 16:00-19:00	全国の 10 ~20 代女 性	LINE 相談@BOND project	明記なし		

#### 3.2 SNS カウンセリングの対応体制

自治体が事業実施主体になる場合、対応体制を図で示すと図表 11 の通りとなる。本事業では SNS カウンセリングのヒアリング対象自治体がいずれも対話アプリ「LINE」を用いたものであったが、アプリを開発運営する LINE 株式会社（以下、「LINE 社」という。）が入るケースについて述べる。

<sup>4</sup> 平成 30 年（2018 年）5 月 29 日時点で事業実施主体のホームページや報道機関のニュースサイトを検索したため、アクセス数は当時のもの。ただし、本事業報告書作成に当たっての数値確認では、それ以降に公表した検証報告書も参照した。

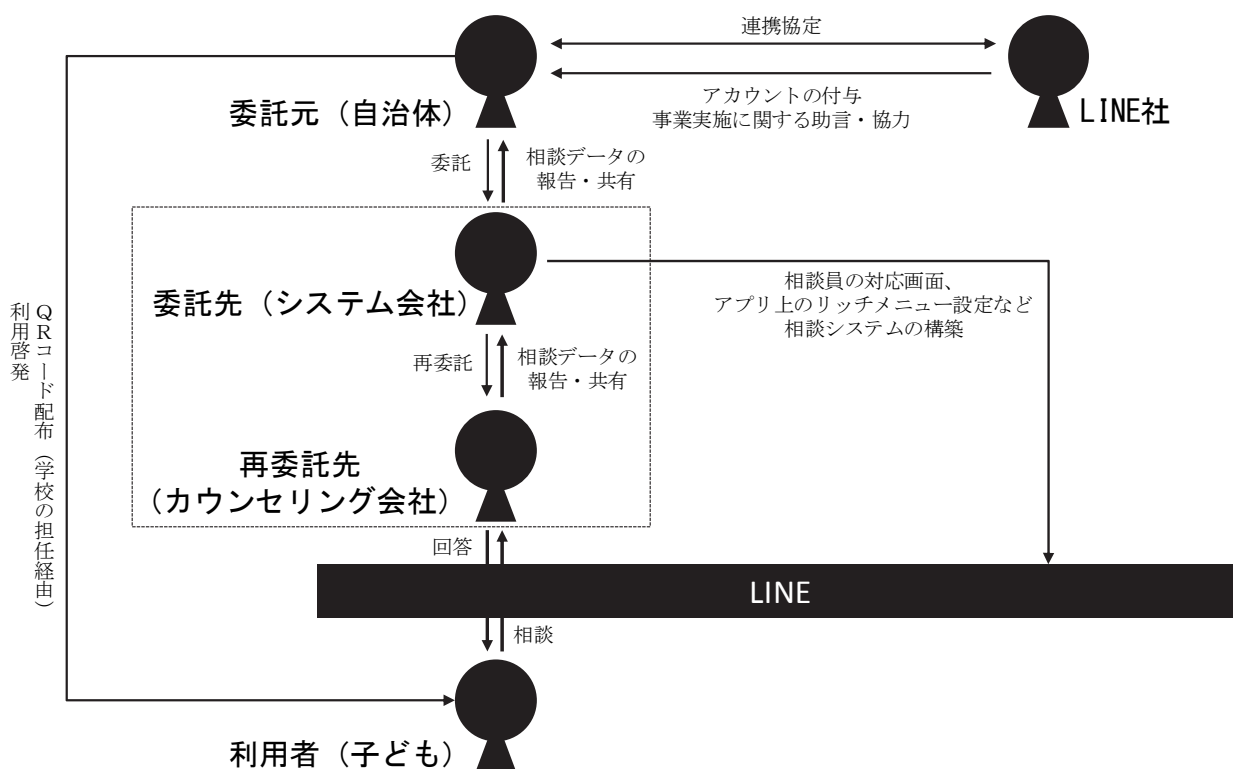
（出典）長野県健康福祉部、県民文化部、教育委員会「LINE を利用したいじめ・自殺相談の結果について」（平成 29 年 11 月 16 日プレスリリース）<https://www.pref.nagano.lg.jp/hisho/kensei/soshiki/soshiki/bukaigi/documents/20171116sirvo07.pdf>  
大津市市民部「平成 29 年度 大津市 LINE を利用したいじめ等に関する相談受付に係る検証会議報告書」（平成 30 年 8 月 27 日プレスリリース）<http://www.city.otsu.lg.jp/soshiki/010/1169/g/iinkai/18603.html>  
国立大学法人千葉大学「平成 29 年度産官学連携によるいじめ防止対策事業の実施結果報告～柏市での「脱いじめ傍観者教育」及び匿名報告相談アプリ『STOPit』の取り組み～」（平成 30 年 5 月 10 日プレスリリース）<http://www.chiba-u.ac.jp/general/publicity/press/files/2018/20180510stopit.pdf>  
三重県教育委員会「SNS を活用した相談窓口『子ども LINE 相談みえ』の実施状況について」（平成 30 年 5 月 22 日プレスリリース）<http://www.pref.mie.lg.jp/TOPICS/m0044500103.htm>  
大阪府教育庁「LINE 相談『すこやか相談@大阪府』試行実施について」（平成 30 年 3 月 28 日プレスリリース）[http://www.pref.osaka.lg.jp/hodo/attach/hodo:30466\\_4.pdf](http://www.pref.osaka.lg.jp/hodo/attach/hodo:30466_4.pdf)



自治体は SNS カウンセリングのシステムを構築する企業と業務委託契約を結び、対話アプリ等にアカウントを保有して相談専用画面を作る。その上で、システム会社と相談員を擁する企業が再委託契約を結び、子どもたちは相談員とチャット画面上で「対話」するのが、SNS カウンセリングの基本的な対応スキームである。なお、自治体によっては委託・再委託の関係が逆転する場合もある。

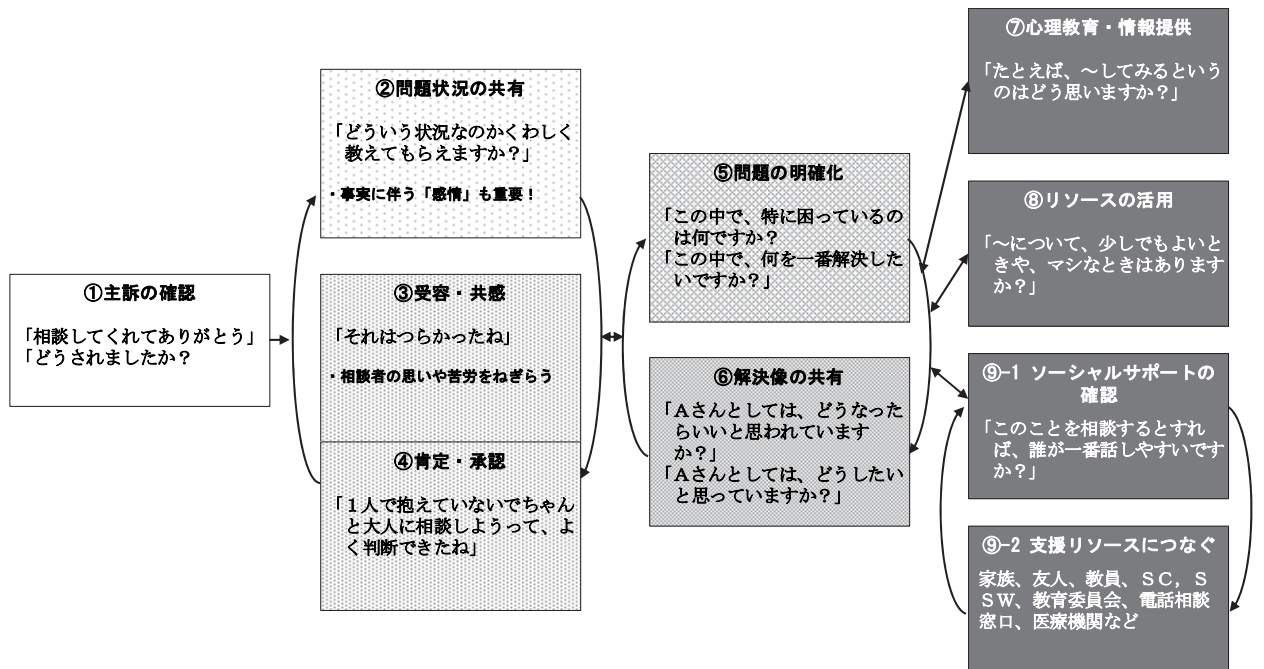
本ヒアリングをした自治体においては、LINE 社は SNS カウンセリングに関する契約を直接締結しておらず、自治体と連携協定を結び、企業の社会的責任の観点から、自治体にアカウントを無償提供したり、緊急時に警察から照会があった場合、警察に対して個人情報を開示する等事業趣旨を踏まえた体制をとっていたりした。なお、LINE 社によると、連携協定は必ずしも結ぶ必要はないが、次に示す緊急時などで円滑に連携しやすいとしている。

図表 11 SNS カウンセリングの対応スキーム（通常）



SNS カウンセリングは画面上でコミュニケーションが完結するため、声の調子や周囲の音など非言語情報が電話と比べ大きく制約を受ける。長野県教育委員会などの事業で「相談員」として子どもからの相談に対応した関西カウンセリングセンターでは、SNS の特性を踏まえ、図表 12 の通り主訴を確認し、受容・共感の気持ちを示しながら子ども自身がそのように解決したいかの方針を尋ね、それに基づいて適切な支援を提案する。

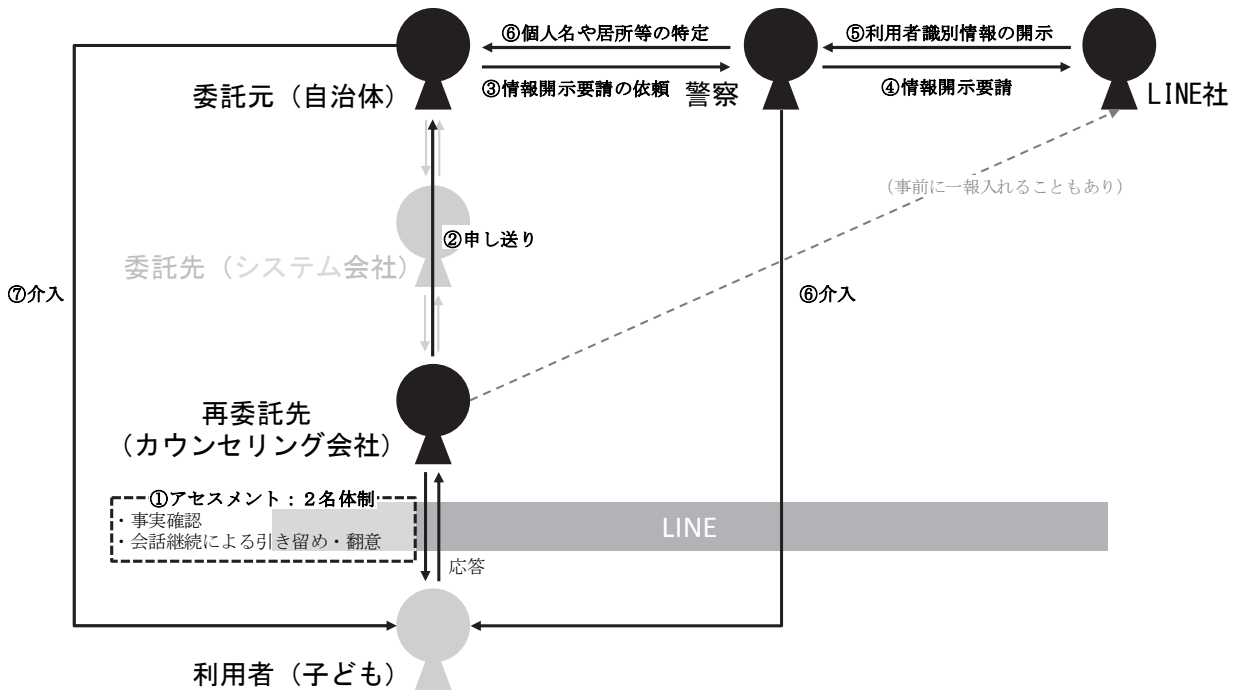
図表 12 SNS で相談を受け付けてから具体的な援助につなげるまでの流れ<sup>5</sup>



SNS を用いて子どもたちからの相談を受けるに当たって、各自治体とも運営マニュアルを構築している。マニュアルに基づいて、子どもの自害・加害リスクが高いと判断される場合には、図表 13 の通り、相談員を擁する再委託先が、委託元の自治体に直接連絡するように取り決めている。チャットは文言を打ち込むのに時間がかかり、相手からの返信も音声会話より時間をかけて得られるため、まずはできるだけ時間稼ぎをしながら自殺企図等の翻意を促し、子どもの居場所や名前の把握に努める。通常は1名で相談に乗っているが、緊急時は「引き留め・事実確認の担当」と「自治体連絡担当」の2名体制となる。情報を取得しながら引き留めに当たっている間に、連絡を受けた自治体は警察を経由して LINE 社に利用者情報を開示してもらう。逼迫度が高いものは警察が直接介入するが、保護者に悟られないよう SNS カウンセリングで自らが受けている虐待による被害を覚知し、外出を促して待ち合わせ、児童相談所が緊急保護をするという利用も想定されている。

<sup>5</sup> 杉原保史・宮田智基「SNS カウンセリング入門: LINE によるいじめ・自殺予防相談の実際」(北大路書房、2018年) pp.99

図表 13 SNS カウンセリングの対応スキーム（緊急時）



### 3.3 SNS と電話による相談対応サービスの特性

デスクリサーチとヒアリングより、SNS と電話それぞれの相談対応サービスは下記図表 14 のような特性がある。SNS を用いた相談対応業務では、同じ通信ツールである電話相談と比べ、若年世代への浸透率が高く気軽に使える、軽微な悩みが寄せられるという特性がある。また、すべてテキストでやり取りされるため、一定時間当たりの情報量は少なくなる。匿名性の高さについては、周囲に知られず相談・通告ができる一方、自己申告しない場合には個人情報取得に手間がかかるといった特性がある。

SNS カウンセリングと電話相談の事業費と相談件数、運営日数より事業コストを計算したところ、1 件当たりの費用には大きな差はつかなかった。

図表 14 SNS と電話による相談対応サービスの特性

		SNS	電話
世代別 一日の利用時間 <sup>6</sup>		<ul style="list-style-type: none"> <li>長い</li> <li>10代：54.0分、20代：61.4分、30代：25.8分、40代：24.7分、50代：14.4分、60代：4.2分</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>短い</li> <li>10代：0.9分、20代：7.7分、30代：5.5分、40代：9.0分、50代：8.8分、60代：4.9分</li> </ul>
相談内容	軽微なもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>多い：交友関係・恋愛・進学に関する相談が多い例 彼氏にフラれて「死にたい」と発信する</li> <li>相談者自身が解決方法を導きだし、気持ちを切り替える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>少ない（LINE相談でよく寄せられる交友関係等の相談は基本的に来ない）</li> </ul>
	重篤なもの（介入が必要）	<ul style="list-style-type: none"> <li>少ない</li> <li>性的虐待など相談行為自体を他者に知られたくない内容がまれにある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多い</li> <li>暴力や金品の盗難など犯罪に分類されるものもある</li> <li>保護者からも相談が来ることがある</li> </ul>
時間当たりの情報量		<ul style="list-style-type: none"> <li>少ない</li> <li>ただし写真など文字情報以外の情報の授受は可能</li> <li>履歴が残るため読み返しやデータ分析は容易</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>少ない</li> <li>ただし写真など文字情報以外の情報の授受は可能</li> <li>履歴が残るため読み返しやデータ分析は容易</li> </ul>
対応体制		<ul style="list-style-type: none"> <li>チーム対応</li> <li>経験の浅い者もスーパーバイザーが支援できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人対応</li> <li>経験と技術を豊富に持つ専門家が対応しつつ、経験の少ない者を育成</li> </ul>
匿名性		<ul style="list-style-type: none"> <li>高い</li> <li>利用者個人の特定は可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>やや高い</li> <li>声や周囲の騒音から性別や年齢を推定可能</li> <li>利用者個人の特定は可能</li> </ul>
運営コスト ※長野県教育委員会の事例にて試算 <sup>7</sup>		<ul style="list-style-type: none"> <li>相談対応1件当たり費用：1.83万円</li> <li>1日当たり事業運営費用：71.43万円</li> <li>（平成29年度事業結果より試算： 予算＝1,000万円、日数＝14日、相談対応件数＝547件）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談対応1件当たり費用：1.67万円</li> <li>1日当たり事業運営費用：1.18万円</li> <li>（平成28年度予算、事業結果より試算： 予算＝432万円、日数＝365日、相談対応件数＝259件）</li> </ul>

### 3.4 SNS を活用した、児童虐待防止対策としての相談対応サービスの位置づけ

前項に示した通り SNS を活用した相談対応サービスと電話を活用した相談対応サービスはそれぞれ異なる特徴を有する。これを踏まえて SNS を児童虐待防止対策に応用する場合、その政策的な位置づけを定める必要がある。

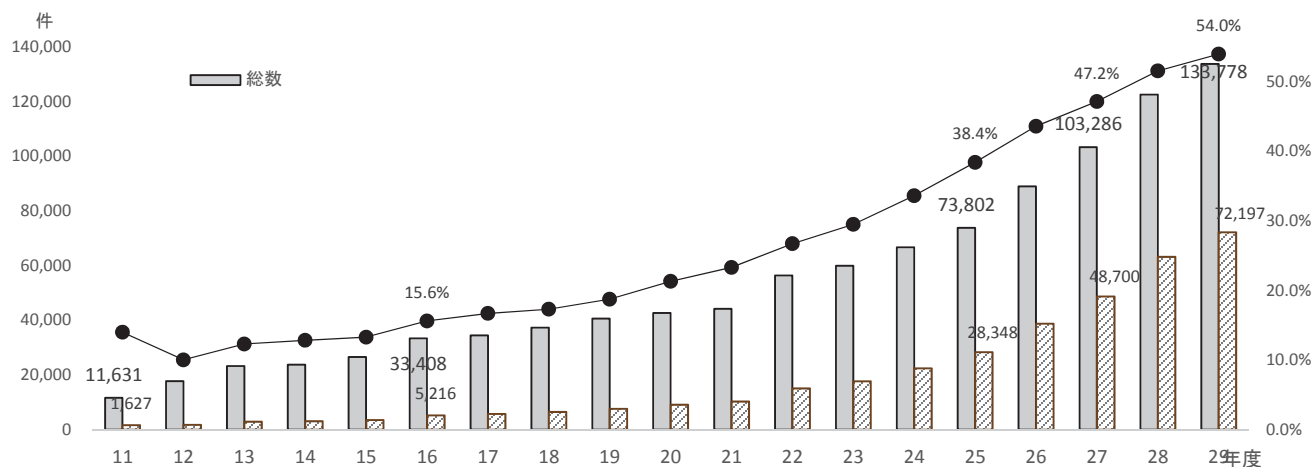
図表 15 は、児童相談所における虐待相談対応件数の推移と、平成 29 年度における相談経路別の内訳を示したものである。虐待通告件数は増加の一途をたどっているが、特に増えているのは心理的虐待である。また警察からの通告は児童相談所への通告の約半数を占めている。児童相談所には多様な通告が寄せられるが、調査の結果、軽微と判断されることが多い初期情報の案件であっても調査や安全確認が必須であるため、多くの通告を受けている現状では、児童相談所職員の業務負担が高い点が課題となっている。また、子ども本人からの通告は全体の通告件数の 1% で、性的虐待など本人の援助希求行動が重要な相談ニーズを捕捉しきれていない点も課題である。

<sup>6</sup>（出典）総務省「平成 29 年 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」より「平成 29 年 [平日 1 日] コミュニケーション系メディアの平均利用時間」を加工。LINE 欄は「ソーシャルメディア利用」から抜粋、電話欄は「携帯電話」と「固定電話」の合算

<sup>7</sup>（出典）長野県教育委員会「平成 29 年度 2 月補正予算案 予算説明書」「平成 28 年度当初予算案 予算説明書」。LINE 事業費は追加計上された事業費全額、H28 年度電話相談は「電話相談業務委託料」を抜粋

図表 15 児童相談所における虐待相談対応件数の推移と、虐待相談の相談経路<sup>8</sup>

児童相談所における虐待相談対応件数



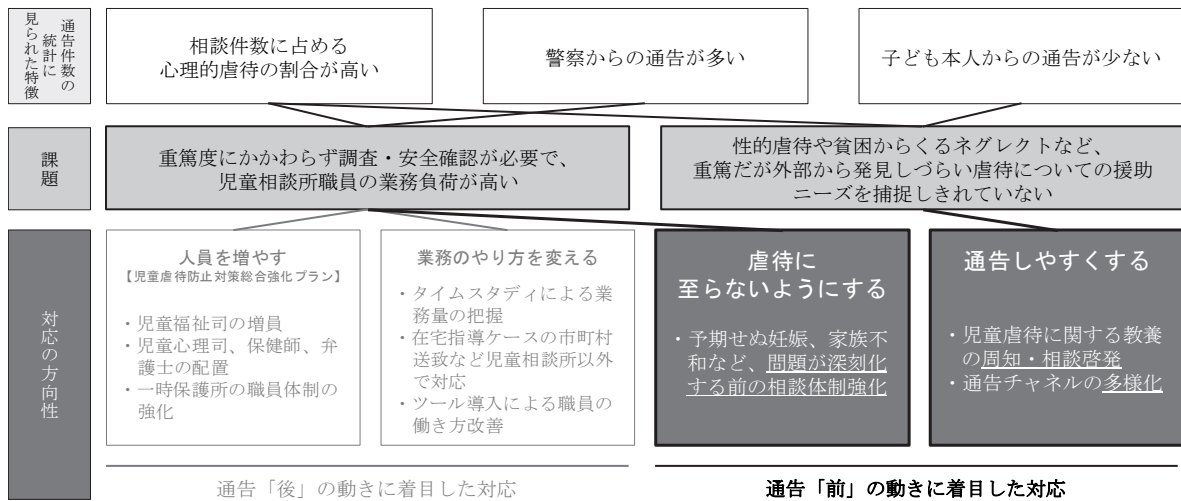
虐待相談の相談経路

	家族	親戚	近隣知人	児童本人	福祉事務所	児童委員	保健所	医療機関	児童福祉施設	警察等	学校等	その他	総数
件数	9,664	2,171	16,982	1,118	7,626	218	168	3,199	2,046	66,055	9,281	15,250	133,778
構成割合	7%	2%	13%	1%	6%	0%	0%	2%	2%	49%	7%	11%	100%
平成28年度比	(+128)	(+174)	(-446)	(+10)	(-47)	(-17)	(-35)	(+90)	(+274)	(+11,243)	(+431)	(-800)	(+11,203)

これを踏まえると、SNS はその通信手段としての特性を生かし、養育不安・養育問題が深刻化する前の予防的措置として機能させられる。併せて、匿名性の高さに着目し、周囲に気づかれないように相談・通告するなど、新たな通告チャネルとしての活用が期待される。既に国は児童福祉司の増員など、児童相談所が通告を受けた後の取組について具体的な対応を進めているが、SNS の活用は、通告の前に着目した取組となる。

<sup>8</sup> (出典) 厚生労働省「福祉行政報告例」、厚生労働省「市町村・都道府県における子ども家庭支援体制の整備に関する取組状況について」(平成30年9月12日)資料4。割合は小数第二位を四捨五入。平成22年度は東日本大震災の影響により福島県を除いた数値。平成29年度分は速報ベース。

図表 16 SNS を用いた相談対応サービスの政策的位置づけ

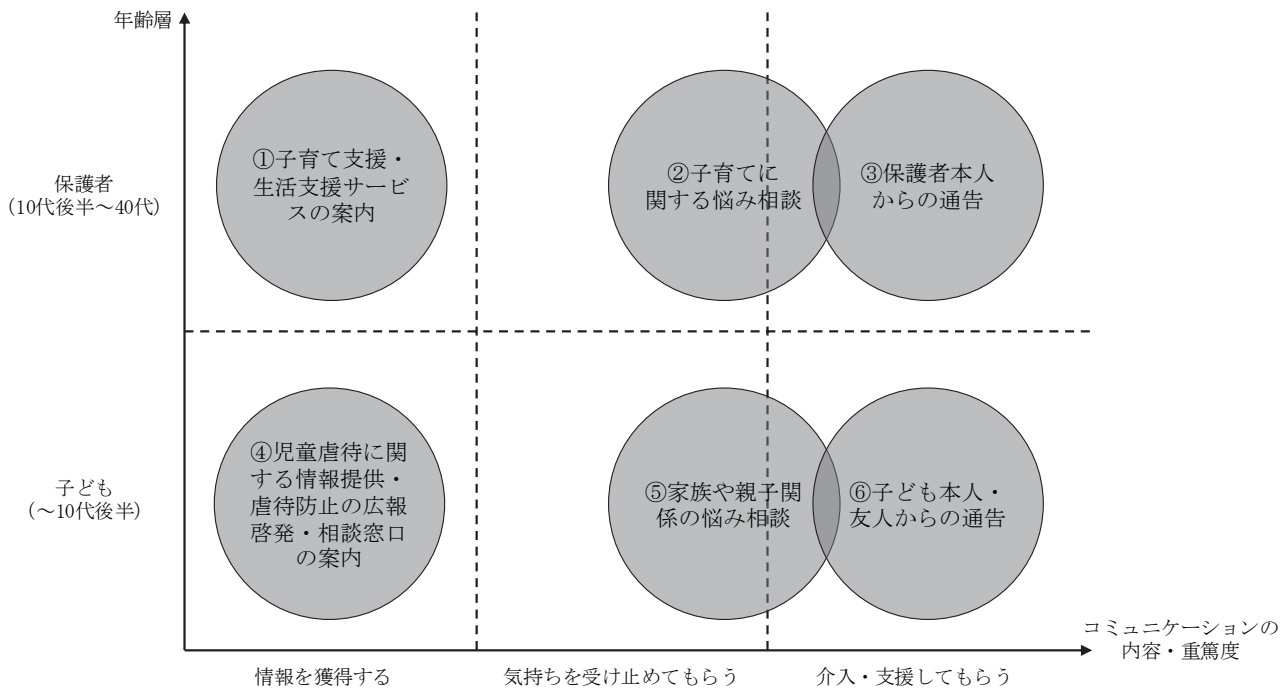


児童虐待防止のために子育て支援や生活支援も含めて講じられるサービスを、「年齢層」と「コミュニケーションの内容」の2軸に基づいて分類した。

「年齢層」は想定利用者を指しており、10代後半までを含む「子ども」と、それ以上の年齢層を指す「保護者」に二分した。「コミュニケーション内容」は、SNS上でやり取りされる情報を、重篤度によって「情報を獲得する」「気持ちを受け止めてもらう」「介入・支援してもらう」の3段階に分けた。これにより、サービスの特徴を6象限で表現できるようにした。

図表 17 は、想定利用者・機能別に6種類のサービス素案を作成し、各象限のいずれに当てはまるかを示したものである。利用者（子どもや保護者等）と相談対応者がやり取りする情報の内容によって、虐待通告に近いものがあることも想定されるため、サービスを所掌する範囲が重複する可能性がある。

図表 17 SNS を活用した児童虐待防止のためのサービス



①保護者向け：子育て支援・生活支援サービスの案内

本象限は、ターゲットを保護者と想定し、子育て支援の窓口やイベント等を案内することを想定している。虐待をしてしまう保護者の中には経済的困難や障害を抱えている人もおり、また、若年妊娠や単独での出産など知人・友人に相談しにくい状況に置かれている人もいることから、子育てに限定せず、生活困窮者支援なども含めた幅広い情報を提供し、相談しやすい環境を整える。情報取得が目的であるため、人間の相談員はおかず、あらかじめ登録した質問パターンに応じて自動的に回答を提供する「チャット bot」形式で対応し、質問内容によっては自治体等のホームページへ遷移する仕組みとする。したがって事業主体は市町村・区など基礎自治体が想定される。

サービスの周知に当たっては、公共施設へのポスター掲示や QR コード記載カード配布等のみならず、薬局の妊娠検査薬コーナーでのカード配布など、想定利用者の行動動線に合わせた周知方法が有効であると考えられる。

②保護者（妊婦など含む）向け：子育てに関する悩み相談

本象限は、ターゲットを保護者や妊婦と想定し、妊娠・出産と子育てに関する悩み相談に乗ることを想定している。社会的資源を用いた援助が必要とされた場合には市町村や区の支援窓口や児童相談所等につながぐが、まずは誰かに悩みや不安な気持ちを受け止めてもらいたいといった相談も想定されるため、人間の相談員が対応し、資格保有者などの専門家のほか、利用者の気持ちを理解しつつ、自らの子育て経験を用いながら利用者の悩み解消を支援できる立場から、保護者が相談員となることも想定される。

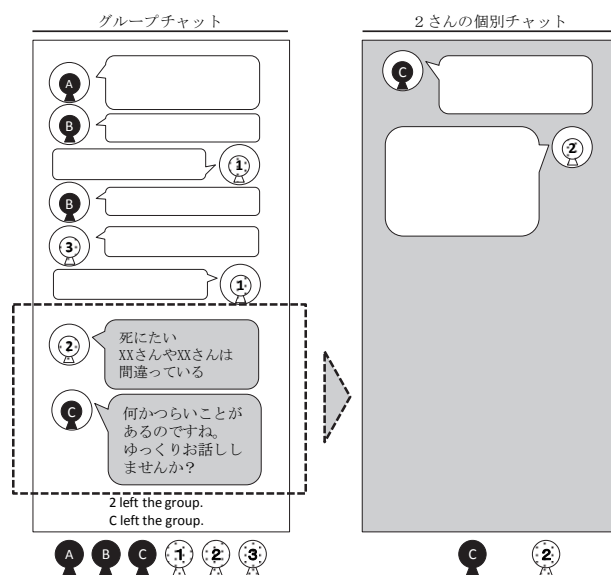
サービス提供時間は利用者・相談員の対応可能な時間に絞ることが有効と考えられる。したがって、家族が出勤し子どもの送りだしが終わった午前中や、就業時間の合間である昼、終業後である夕方・夜間が主な相談受付時間となる。事業主体は児童相談所を設置運営する自治体が想定される。

なお、委員会にて、保護者が相談員となる対応体制をとる場合、複数名が一つの仮想空間に集って会話をするグループチャット形式で進めるのも一案との指摘があった。グループチャットでは不



規則発言や破滅的な発言が相談者から寄せられることもあるため、チャット空間の調和が乱れそうになったら相談員との1対1の会話に切り替えるなど、リスク対策とルール整備が必要になる。導入に一定の準備がかかるため、SNS相談の中長期的な応用として検討対象にできるとの意見が寄せられた。グループチャットのイメージは図表18の通り。

図表18 グループチャットのイメージ<sup>9</sup>



周知に当たっては、子育て情報の提供と同様に、公共施設、公共交通機関といった公共の場でのポスター掲示等と合わせ、ファミリーレストランやファーストフード店、病院や薬局といった利用者の行動パターンに応じた場所で広報・周知啓発することが効果的であると考えられる。

### ③保護者向け：保護者本人からの虐待相談・通告

本象限は、保護者向けに、「子どもを叩くことがやめられない」「このままだと虐待してしまそう」など、子どもへの加害や、加害不安に対する、第三者による緊急支援要請の受付窓口を設置することを想定している。虚偽の通告を避けるため氏名や住所を名乗ってもらうことを原則とし、必要に応じてコミュニケーションアプリの通話機能に切り替えるなど、音声による相談対応にも移行する。通告・相談対応と明確に位置付けることで対象外の相談内容が混入することを回避できるが、対象者にとっての通告ハードルも高くなる。児童相談所や市区町村につなげることを想定しているため、事業主体は都道府県・政令市など児童相談所設置自治体が見込まれる。

相談員は擬人化したプログラムではなく生身の人間であるが、相談者の氏名や子どもとの関係、住所、児童相談所への来所履歴の有無などに関する情報をチャットbot機能などであらかじめ収集することも一案である。

周知に当たっては、既に示した子育て相談情報の案内や子育て相談サービスと同様に、公共施設や公共交通機関に加え、想定利用者の行動動線上にある民間施設で広報・周知啓発することが効果的であると考えられる。

<sup>9</sup> 本事業の事業検討委員会における杉原保史委員のコメントをもとにPwCコンサルティング作成



#### ④子ども向け：児童虐待に関する情報提供・虐待防止の広報啓発・相談窓口の案内

本象限は、携帯電話を利用する小学校高学年から高校生の年代の子どもを主な利用者と想定し、子ども向けに児童虐待に関する基本的な知識を紹介し、虐待防止の啓発をすることを想定している。「しつけ」であざが残るほど叩かれたり、親が何日も家を空けていたりするなど、福祉の視点から虐待状況に置かれていても、子ども自身が虐待の定義や具体例を知らなければ助けを求めることができないことを踏まえたサービスである。親子関係に悩んでいる、自分が受けている待遇は虐待かもしれないが確証が持てない、児童相談所の業務内容が分からないので相談すべきか迷っている、など、まずは何らかの情報が欲しいといったニーズにこたえる。

児童虐待に関する基本的な情報や児童相談所全国共通ダイヤルの案内などは国で一元的にできる一方、居住地の近くの相談窓口や夜間相談ダイヤルの案内といった地域密着のサービスは各自治体で実施することが望ましい。これを踏まえ、事業主体は児童相談所を設置運営する自治体または基礎自治体である市町村となることが想定されるが、提供する情報の範囲により国となることも考えられる。

周知に当たっては、SNS カウンセリングで先行するいじめ・自殺防止対策での実績を踏まえ、学校など子どもの所属先を通じて QR コードを配布することが考えられる。ただし、携帯電話の使用を教育現場が促すことができないといった制約があることも鑑み、塾やコンビニエンスストアなど、保護者へのサービス同様、子どもの行動動線上にある民間施設での配布も一案となる。

#### ⑤子ども向け：家族や親子関係の悩み相談

本象限は、児童虐待に関する情報提供と同様に、携帯電話を利用する年齢の子どもを主な利用者と想定し、親子関係に関する悩み相談を受け付けることを想定している。学業や就職に関する親との対立から、深刻な虐待相談まで幅広い悩みが寄せられることが想定される。子どもが家に帰りたくないと言っており、安全確保の観点から緊急対応が必要と判断される場合など、状況に応じて自治体の相談窓口や児童相談所等の援助機関につないだり、連携して対応したりすることもある。匿名利用は可能だが、緊急対応が必要な場合は個人情報进行を明らかにすることを前提とし、必要に応じてコミュニケーションアプリの通話機能に切り替えるなど、音声での対応も想定する。したがって、人間の相談員が対応する。

周知に当たっては、児童虐待に関する情報提供と同様に、学校や塾など子どもの行動動線上に周知ポスターを掲示したり QR コード記載カードなどを配布したりするのが有効である。

#### ⑥子ども向け：子ども本人・友人からの通告

本象限は、既に示した子ども向けの2種類の相談対応サービス同様、携帯電話を利用する年齢の子どもを主な利用者とし、自分自身やきょうだい、親しい友人等の虐待通告を受け付ける窓口を設置することを想定している。必要に応じて通話機能に切り替え緊急介入にも対応する。サービスの目的を明確に位置付けることで対象外の連絡が入ることを回避できる一方、通告者にとって心理的ハードルは高くなる。また、虐待という言葉を知っていることが前提となる。このため、虐待通告に関する情報提供と同時に行うなど、相談・通告しやすい環境を整えることが重要である。

相談対応者は福祉・臨床心理の経験のある相談員を想定するが、住所や氏名などはチャット bot 機能であらかじめ明らかにしておくことも有用である。

周知に当たっては学校や塾など子どもの行動動線上で広報することが望ましい。保護者や周囲の大人に気づかれずに通告できる環境を整えるため、大人の行動動線上を避けることも一案である。

6象限のサービスの対象者や特徴をまとめると図表 19 の通りである。

図表 19 SNS を活用したサービスの素案

	①子育て支援・生活支援サービスの案内	②子育てに関する悩み相談	③保護者からの通告	④児童虐待に関する教養・虐待防止の啓発・相談窓口の案内	⑤家族や親子関係の悩み相談	⑥本人・友人からの通告
事業主体	市町村・区 (基礎自治体)	児童相談所を設置運営する自治体 (本庁)		児童相談所を設置運営する自治体(本庁)か 国	児童相談所を設置運営する自治体 (本庁)	
ターゲット層	<ul style="list-style-type: none"> <li>10代～40代の保護者</li> <li>妊娠中含む</li> <li>匿名利用希望</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>10代～40代の保護者</li> <li>妊娠中含む</li> <li>原則的に通告者情報を申告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小学校高学年～高校生</li> <li>匿名利用希望</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小学校高学年～高校生</li> <li>基本は匿名、緊急時は本人情報を申告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>小学校高学年～高校生</li> <li>原則的に本人情報を申告</li> <li>虐待という言葉を知っている</li> </ul>
提供サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>下記トピックスに関する情報の提供</li> <li>①児童相談所、福祉事務所等の開庁時間等</li> <li>②母子手帳交付など出産・育児関連の窓口</li> <li>③乳幼児健診や赤ちゃん全戸訪問などの制度</li> <li>④生活保護や障害者支援、就労支援、戸籍取得など、日常生活を送るうえで困難を抱えている人への支援窓口</li> <li>⑤養育上の公的支援を妊娠中から必要とする人の電話相談サービス</li> <li>⑥家族と子育てに関するイベント</li> <li>イベントが近づいた時のプッシュ通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>下記内容に関するチャット形式での相談対応</li> <li>①予期せぬ妊娠をした人などからの相談</li> <li>②泣き止まない、体重が増えないなど育児に関する不安</li> <li>③離婚した、同居している交際相手が子どもを嫌っているなど夫婦を中心とした家族関係に関する悩み</li> <li>必要に応じて自治体の支援サービスを案内</li> <li>【サービス提供時間】</li> <li>昼休み、夕方～夜間など保護者の就労時間外</li> <li>家族が出勤し子どもを保育園等に送り出して親が一人になる午前中</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>虐待の加害者被害者本人、または配偶者、実祖父母など同居する家族からの通告受付</li> <li>児童相談所への来所相談という手段があることを自動応答機能で案内し、子どもの命に係わるなど緊急度が高い内容は児童相談所や警察等と連携して対応する可能性があることと通知したうえで、相談員への対応に切り替える</li> <li>緊急的な保護を検討する場合などは待ち合わせのために通話機能も活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>下記トピックスに関する情報の提供</li> <li>①児童虐待の定義</li> <li>②「虐待が疑われる」事例</li> <li>③居住地を管轄する児童相談所名と開庁時間、電話番号</li> <li>④児童相談所や子どもの相談窓口が子どもにどのような支援をするか</li> <li>児童虐待防止月間など適宜プッシュ通知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>親子関係に関する悩みを対象としたチャット形式での相談対応</li> <li>必要に応じて児童相談所や市区町村の福祉サービス、教育相談の窓口を案内する</li> <li>家出中や、子どもが家に帰りたくないと言っているなど、子どもの安全確保の観点から緊急的な対応が必要と判断された場合は、支援機関と連携して対応</li> <li>必要に応じて通話機能も活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>虐待の被害者本人またはきょうだいからの通告受付</li> <li>児童相談所への来所相談という手段があることを自動応答機能で案内し、緊急度が高い内容は児童相談所や警察等と連携する可能性があることと通知し、適宜リッチメニューを活用して一時保護の補足説明をしたうえで、相談員への対応に切り替える</li> <li>緊急的な保護を検討する場合などは待ち合わせのために通話機能も活用</li> </ul>
相談対応者	<ul style="list-style-type: none"> <li>機械</li> <li>①チャットbotによる自動応答</li> <li>②リッチメニュー搭載による自治体ホームページ等への遷移</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人間</li> <li>①研修を受けたピアサポーター</li> <li>②保健、福祉、臨床心理の業務経験のある人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>機械と人間</li> <li>①チャットbot機能で住所などをあらかじめ把握</li> <li>②保健、福祉、臨床心理の業務経験者が本人の希望する対応を聞き取る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>機械</li> <li>①チャットbotによる自動応答</li> <li>②リッチメニュー搭載による児童相談所ホームページ等への遷移</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人間</li> <li>福祉、臨床心理の業務経験のある人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>機械と人間</li> <li>①チャットbot機能で住所などをあらかじめ把握</li> <li>②保健、福祉、臨床心理の業務経験者が本人の希望する対応を聞き取る</li> </ul>
想定利用場面	<ul style="list-style-type: none"> <li>出産や子育て、暮らしに関する悩みを身近な人に相談しにくい状況で、手軽に必要な情報を検索する</li> <li>自治体の窓口や電話相談サービスに連絡する心理的ハードルを下げる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>直接的な援助を求めているというより、相談することでまず気分を落ち着かせたい</li> <li>支援の申し立ては自分です</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>すでに来所相談をしている人が開庁時間外に通告する</li> <li>同居している交際相手から報復されるリスクがあるなど、電話を使いたくない状況に置かれている可能性もある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>親子関係に悩んでいる</li> <li>虐待かもしれないと思っているが確証が持てない</li> <li>児童相談所の存在は知っているが、業務内容まではわからないため支援を求めるときか迷っている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>親子関係に悩んでおり、自分やきょうだいなどが置かれている状況が虐待かもしれないと思っている</li> <li>報復を恐れるなど電話を使いたくない</li> </ul>	
周知手段	<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの所属(保育園、学校等)を通じたQRコード配布</li> <li>ファミリーレストランやファーストフード店内でのQRコード配布、またはQRコードを印刷した広告の掲示</li> <li>産婦人科や小児科等の病院、薬局でQRコード配布</li> <li>妊娠検査薬にQRコードを印刷したり、商品棚にQRコードを印刷したカードを設置</li> <li>市役所や県庁の転入・子育て・就労・社会保障系サービス窓口でQRコード配布</li> <li>市バスなど自治体が運営する交通機関の中に広告として掲示</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>子どもの所属(学校)や塾を通じたQRコード配布</li> </ul>		

### 3.5 東京都県による子育て相談における SNS 活用のスキーム

児童虐待防止に関して、平成 30 年度は東京都と神奈川県でそれぞれ試行的に運用が始まった。東京都では平成 30 年（2018 年）11 月に 2 週間、神奈川県では平成 31 年 2 月に、相談内容別に複数のアカウントを設けて実施した。

東京都ではインターネット上のトラブル対応、自殺防止、教育相談でも SNS を活用しており、児童虐待防止分野に関しては「子育て相談」と位置付けて、子どものみならず保護者も含めた都民を対象に実施した。子どもや家族が登校・出勤して一人の時間を確保できる機会を利用することを想定し、受付時間は午前 9 時から午後 9 時までと幅広い時間で設定し、受付回線数を変えることで繁閑の変化に対応した。ヒアリング時点（SNS による相談対応サービスの運用開始前）では効果検証の対象に時間帯別相談件数や周知手段、深刻な内容で児童相談所等に通告した件数などを挙げていた。

### 3.6 SNS 相談に対応する者へ求められる要件

児童虐待防止を目指した子育て相談事業で SNS を活用する自治体はまだ多くないが、先行して試行した東京都で、一部の相談員の技術水準が、期待した程度にまだ達していない点を指摘していた。具体的には、作話の見破りができなかつたり、性的虐待が疑われる書き込みがあっても事実確認ではなく気持ちの受け止めに終始してしまつたりするもので、相談員が適切に受け答えできるよう、相談員を見守り適宜助言ができる人材を配置することが望ましいとされた。

通告チャネルとしても機能することを踏まえ、SNS を活用した児童虐待防止の相談業務における相談員に求められる条件を委員会で諮ったところ、必須要件は「SNS で『会話』が続くこと」であった。対面や電話とも異なり、「発話」のペースが相談者・相談員双方にあり、かつメールのように完成された文章ではないため、短文のやりとり全体で主訴をつかめるよう、相手の話を引き出すテキストコミュニケーションを取ることが重要となる。そのうえで、主訴を把握できるよう「相手の話を聞き出せること」、砕けた表現の中に見え隠れする「虐待のサインを見逃さないこと」が求められるとの指摘があった。

また、各相談員のやり取りを見守り、適宜フォローする立場にある者（スーパーバイザー）は、これらの基本的な技術に加え、「行政サービスを知っている」「当座の助言やフィードバックを通じて他者を育成できる」能力が求められる。スーパーバイザーは、児童相談所職員 OB など、児童福祉の業務経験が豊富な人を想定している。

相談員の確保に当たっては、待遇について考慮する必要性もある。相談業務の対応時間が数時間に限定されたり、開設期間が限定されることも想定される。これに輪番対応という条件が重なると、稼働時間は平日日中に毎日務める業務と比べ少なくなる。他方、社会資源に対する知識や重篤な相談に係る関係機関との連携など、要求される技術水準は日中時間帯の業務と変わらない。SNS 相談業務の相談員育成に携わった経験の豊富な委員は、対面カウンセリング業務で固定収入があり、経験豊富で基本的な援助技術が備わっている人ほど、SNS カウンセリングの相談員としては応募しない傾向があると指摘している。今後、SNS での相談対応の方が得意な相談員が現れる可能性があるとした一方で、現状では、対面や電話など従来型の相談援助業務の経験と知識に上乘せする形で SNS 対応の技術を備えているのが一般的な育成の在り方だという。SNS を活用した相談業務が質的に有用だと市民に認識され、普及するには、臨床心理あるいは児童福祉の分野で、対面や電話など従来型の援助業務で一定の成果を上げている人材を確保するインセンティブを持たせることも、育成と並行して進めることが重要である。

なお、本事業の事業検討委員会の構成員の一人は、相談員の質の担保の重要性に関連し、SNS を活用した相談業務の普及に伴い、新たな犯罪リスクが高まっていることを指摘している。

例を挙げると誘拐である。悩みを抱えて家出をした子どもが、相談する先をインターネットで検索し、「自称 SNS カウンセラー」の運営するアカウントと「友だち」になったと仮定する。しばらく相談に乗ったあとで自称 SNS カウンセラーが「宿泊可能な避難場所の提供」を申し出たとき、子どもがその危険性を一人でどのくらい判断できるかは分からない。

通話アプリなどを利用した相談対応サービスは、極論すれば相談員がどこにいても運用できるものであるが、それを悪用し子どもたちに接触しようとする動きが、既に一部の地域で問題になっているという。このような事例が発生すると、相談事業全体の信頼に関わるため、匿名性の高いサービスで専門的な相談を受ける者は、何らかの質的裏付け・信用保証がされることが望ましい。子どもの権利を守るはずの枠組みが、脅かすものにならぬよう、人材確保・育成に関する条件整備は重要な検討事項といえる。

### 3.7 SNS を活用した相談対応サービスの政策的評価尺度

既に述べた通り、SNS を活用した相談対応事業は初期投資が大きくかかるという特徴があり、導入後も維持費用が一定程度かかる。児童相談所をはじめとして子どもの権利擁護に係る支援機関があり、多くの自治体で電話による相談対応サービスを実施している中、新たな投資を有意義なものとするには効果指標を設定することが重要である。事業前に目標を設定し、事業実施前後での差異を測ることで、政策評価を円滑に実施できる。

ただし、評価指標を定めることは容易でないという意見が委員会の中で複数の委員より挙げられた。一部の委員からは、現在実施している電話相談事業において、相談に乗った後の対応を「来所インテーク」「ほかの機関の紹介」「助言指導」などに分類して件数を計上しているとの事例が寄せられた。また、別の委員からは、子どもからの意見表明を捉えるツールとしての活用が期待される観点から、子ども本人からの通告件数が指標になりうると指摘があった。これらの意見を踏まえた評価尺度と目標の例をまとめると図表 20 の通りとなる。

図表 20 評価尺度と目標設定の例

評価尺度の例		目標設定の例
インプット	虐待通告件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談内容別に見て、重篤な案件（身体的虐待、性的虐待、ネグレクト）の相談対応件数が増える</li> <li>相談経路別に見て、子ども本人からの通告が増える</li> </ul>
	虐待対応にかかる予算	<ul style="list-style-type: none"> <li>重篤な事案に時間を割いて対応するため、予算総額が一定の場合、通告 1 件当たりの予算が増える</li> </ul>
プスツル	児童相談所職員の稼働状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>SNS 相談対応が虐待の予防効果を発揮すると、軽微な案件の通告件数が抑制されることが期待されるため、児童福祉司の総労働時間のうち、受付から安全確認にかかる投入時間が減る</li> </ul>
アウトプット	想定した相談が来たか	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話案内の●●倍の検索がされる</li> <li>特定妊婦からの相談が●●件増える</li> <li>電話案内の●●倍の検索がされる、虐待相談窓口の電話番号が掲載されている自治体ホームページの閲覧数が●●件増える</li> <li>児童相談所への子どもからの通告件数が●●件増える</li> <li>児童相談所への子どもからの通告件数が●●件増える</li> </ul>

## 4 通告への対応状況調査の結果

### 4.1 アンケート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。

#### 4.1.1 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 211 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、180 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 85.3%であった。

図表 21 調査対象数、回収数、有効回答数

調査対象者数	211
回収数	180
有効回答者数	180
有効回答率	85.3%

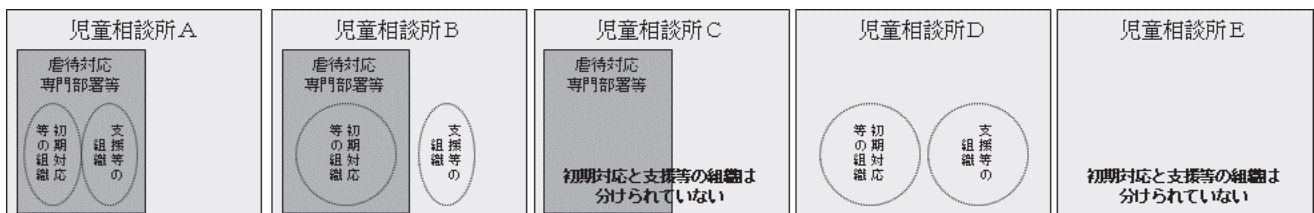
#### 4.1.2 児童相談所のタイプ

各児童相談所に、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」において PwC コンサルティングが設定した 5 つの組織タイプのうちいずれに当てはまるかを尋ねたところ、最も多いのは初期対応と支援の機能を地区担当者が一体的に担う「E」タイプで、次に初期対応と支援の機能を異なる部署等の職員が担う「B」タイプだった。

図表 22 児童相談所のタイプ

タイプ	児童相談所数	割合
A	8	4.4%
B	40	22.2%
C	15	8.3%
D	10	5.6%
E	107	59.4%
無回答	0	0.0%
計	180	100.0%

図表 23 児童相談所の組織のタイプ（再掲）



#### 4.1.3 留意事項：集計に当たってのルール

本アンケートは、虐待相談対応窓口として案内している電話番号の数により、回答する調査票の種類が変動し、また接続時間においても回答範囲が異なるという、回答者に負荷の高い設計となっている。こうした負担を少しでも和らげ、回収率を高めるため、次の作業を実施した。

##### ① 全体調査票と、個別調査票の「平日昼間」は必須回答とする

時間帯に関わらず対応体制を尋ねる全体調査票と、開庁時間中の体制を尋ねる各個別調査票の「平日昼間」の設問項目については、すべての児童相談所に回答を求めた。

##### ② 個別調査票の「平日夜間」「休日昼間」「休日夜間」は条件に当てはまる場合のみ回答

地域によっては複数の児童相談所で輪番対応していることも鑑み、開庁時間外に関する設問項目は、代表的な児童相談所のみ回答することとした。例えば、輪番対応の当番表を作成したり、対応者の取りまとめをしたりしている場合は中央児童相談所が回答し、地域に一つの児童相談所しかない場合や、各児童相談所が独立して対応している場合などは、それぞれの児童相談所に回答してもらった。したがって、統括役となる児童相談所があるが、自らは統括役ではないという児童相談所の場合、回答を省略できる形とした。

##### ③ 回答内容を転記

集計時、地域の児童相談所が省略した回答の空欄部分は、中央児童相談所など「同じオペレーション」を取っている児童相談所の回答を転記した。中央児童相談所等の統括役となる児童相談所が調査票を返送していない場合は「無回答」処理をした。ただし、中央児童相談所等統括役となる児童相談所が調査票を返送していない地域でも、同じオペレーションを取っている地域の児童相談所がまれに任意で回答していることがあり、疑義照会や複数の児童相談所の回答内容の突合を通して、その回答内容を維持した。

上記のルールに従って集計した結果を、以降より示す。

#### 4.1.4 虐待相談対応として案内している番号

虐待に関する相談窓口として案内している番号の種類をまとめたものが以下の表である。「2」種類とした児童相談所が 73.3%で最も多く、次いで「3」種類が 20.0%だった。なお、「1」種類のみ案内していると答えている児童相談所が 4.4%あったが、疑義照会においては、児童相談所全国共通ダイヤル 189（以下、「189」という。）や児童相談所代表番号などを積極的に紹介しているわけではない等の理由から「189」等を相談窓口として回答していないとということであった。ただし、回答者がこのように認識していても、実際には 189 や児童相談所代表番号等に電話をかければ、時間帯に応じて何らかの相談窓口にはつながる体制は取られている。

図表 24 虐待に関する相談窓口として案内している番号の種類

	件数	割合
1	8	4.4%
2	132	73.3%
3	36	20.0%
4	4	2.2%
5	0	0.0%
6以上	0	0.0%
無回答	0	0.0%
計	180	100.0%

案内している電話番号の具体的な内容は下記の通りである。189 や児童相談所固有の番号については、先に述べた理由から、回答率が 100%を下回っている。

図表 25 虐待に関する相談窓口として案内している番号の具体的な内容

	件数	割合
児童相談所全国共通ダイヤル 189	172	95.6%
児童相談所の代表番号など、児童 相談所が保有する番号	175	97.2%
児童相談所を運営する自治体が 保有する番号で、無料のもの	19	10.6%
児童相談所を運営する自治体が 保有する番号で、有料のもの	28	15.6%
その他	2	1.1%
無回答	0	0.0%
N=	180	—

番号別の回答者を対象にそれぞれの電話番号が接続される（相談対応者につながる）時間帯を尋ねたところ、次の図表に示した結果となった。開庁時間である「平日昼間」については、児童相談所が保有する電話番号と、自治体が保有する無料の電話番号について回答者の 100%が接続すると答えたが、189 においては一部の児童相談所が接続されないと認識して回答したため、99.4%となった。開庁時間外に当たる「平日夜間」「休日昼間」「休日夜間」で各番号が職員や電話受付担当者につながるかを尋ねたところ、児童相談所を運営している自治体が保有する無料番号は、時間帯を問わず 100%だった。自治体が保有する有料番号については、「平日昼間」が 89.7%で「平日昼間」よりも接続すると答えた割合が高かった。

図表 26 各電話番号の対応時間（複数回答）

	①児童相談所全国共通ダイヤル 189		②児童相談所代表番号など、児童相談所が保有する電話番号		③児童相談所を運営する自治体が保有している電話番号で無料のもの		④児童相談所を運営する自治体が保有している電話番号で有料のもの		⑤その他の電話番号	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
平日昼間	171	99.4%	175	100.0%	19	100.0%	24	85.7%	2	100.0%
平日夜間	171	99.4%	167	95.4%	19	100.0%	25	89.3%	1	50.0%
休日昼間	166	96.5%	160	91.4%	19	100.0%	24	85.7%	1	50.0%
休日夜間	166	96.5%	160	91.4%	19	100.0%	24	85.7%	1	50.0%
N=	172		175		19		28		2	

#### 4.1.5 対応体制の種類と判定方法

以降より、各時間帯における通告への対応体制の集計結果を述べるが、対応体制を類型化するに当たっては次の考え方で進めた。

アンケートでは、虐待相談・通告の電話に対して、どのような職種・団体の人が対応しているかを、作業工程（ステップ）ごとに回答してもらった。つまり、「受付」「一時判断」「二次判断」「安全確認」の各ステップにおいて、「常勤」「非常勤」「市区町村」「NPO等民間団体」の中から担務となっている職種・団体に○印がつけられた。○がついた職種は「1（該当）」、何もついていない職種は「0（非該当）」で表記し、これに、職種・団体別に割り当てた係数をかけると、回答×係数の合計値（スコア）が最大4桁の数値で表現される。

この概念を図示したものが次の図表である。

図表 27 ある時間帯における、ある児童相談所の通告対応体制のスコア算出方法

	アンケートの回答					係数					回答×係数の合計値（スコア）
	常勤	非常勤	市区町村	NPO等		1	10	100	1000		
受付	0	1	0	0	×	1	10	100	1000	=	13
一次判断	1	0	0	0		1	10	100	1000		
二次判断	1	0	0	0		1	10	100	1000		
安全確認	1	0	0	0		1	10	100	1000		
	⋮										

本調査では、4桁の数値で示される対応体制を便宜的に4つの類型に分けた。

#### ① 直営

受付から安全確認までをすべて常勤職員で対応する体制を指す。スコアは「4」となる。

#### ② 所内連携

受付から安全確認までのステップのうち、少なくとも1つの作業工程に非常勤職員が関わる体制を示す。理論上は「13」から「44」までのスコアになる。

#### ③ 官官連携

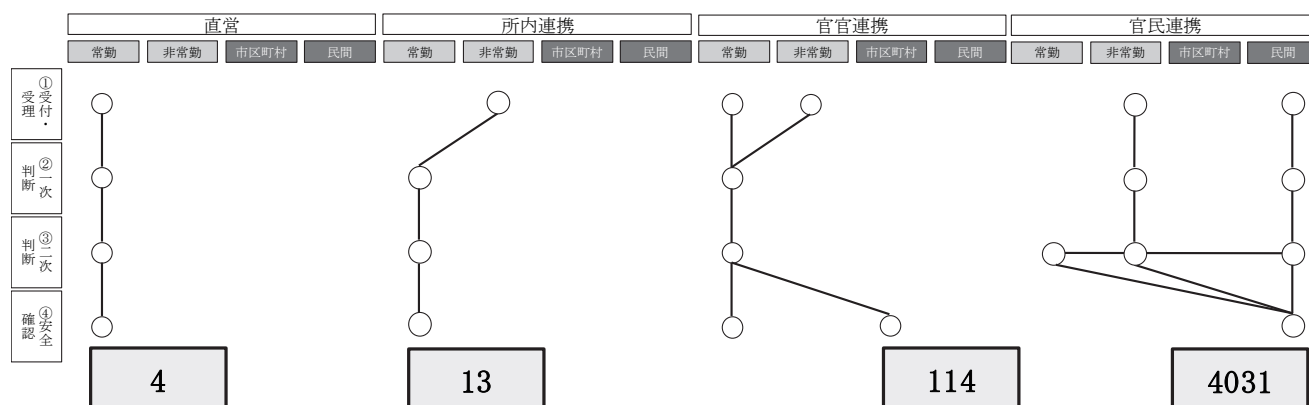


受付から安全確認までの作業工程のうち、少なくとも1つのステップに市区町村が関わる体制を示す。非常勤職員が関わることもあるため、理論上は「103」から「444」までのスコアになる。

#### ④ 官民連携

受付から安全確認までのステップのうち、少なくとも1つのステップに NPO 法人や株式会社等の民間団体・組織が関わる体制を示す。非常勤職員が関わることもあるため、理論上は「1003」から「4444」までのスコアとなる。

図表 28 各対応体制のイメージとスコア



算出されたスコアは、具体的にどのステップでどの職種が関わっているかまでを厳密に表すものではないため、例えば「13」というスコアでも、受付を非常勤職員が担当している場合と、安全確認を非常勤職員が担当している場合が混在している。

### 4.1.6 時間帯別の対応体制

#### ① 平日昼間

平日昼間に各相談窓口へかかってきた電話に対し、「受付」や「一次判断」などの各ステップを担っている人の職種・団体を複数回答で尋ね、その回答結果を集計して対応体制を分類したところ、以下の図表の通りになった。児童相談所全国共通ダイヤル 189 で「所内連携」が 38.0%、「官官連携」が 39.8% となり、所内連携・官官連携のいずれかを採用する児童相談所が多かった。児童相談所が保有する番号でも「所内連携」が 38.9%、「官官連携」が 39.4% で、同様の傾向が見られた。自治体が保有する通話料無料の番号では「所内連携」が 47.4%、自治体が保有する通話料有料の番号でも「所内連携」が 41.7% で最も多く、189 や児童相談所保有の番号とは異なる傾向がみられた。

図表 29 平日昼間の相談対応体制

	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		児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの		児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの		その他	
	実数	割合	実数	割合	実数	割合	実数	割合	実数	割合
直営	31	18.1%	31	17.7%	4	21.1%	3	12.5%	0	0.0%
所内連携	65	38.0%	68	38.9%	9	47.4%	10	41.7%	1	50.0%
官官連携	68	39.8%	69	39.4%	3	15.8%	8	33.3%	1	50.0%
官民連携	7	4.1%	6	3.4%	3	15.8%	3	12.5%	0	0.0%
不明	0	0.0%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
N=	171	100.0%	175	100.0%	19	100.0%	24	100.0%	2	100.0%

具体的にどのステップを誰が担っているかを複数回答で尋ねたところ、189 では、ステップ①の「受付・通告内容聞き取りによる情報収集」の担当が「常勤職員」であると答えた児童相談所は全体の98.8%で最も多く、「非常勤職員」が60.8%で続いた。ステップ②の「一次判断」とステップ③の「二次判断」では、「常勤職員」が100%で、判断には必ず常勤職員が関わることが分かった。ステップ④の「安全確認」では、「常勤職員」が100%で、「非常勤職員」は57.9%、「市区町村」は41.5%だった。これより、平日昼間において市区町村が児童相談所と連携する場合、主に安全確認業務を担っていることが考えられる。児童相談所が保有する番号でも、同様の結果となっている。

児童相談所を運営する自治体が保有する番号についてみると、通話料無料の番号においてはステップ①で「常勤職員」が73.7%、「非常勤職員」が63.2%で、189や児童相談所保有番号と比べて常勤・非常勤の割合の差が小さかった。非常勤職員はステップ①のほか、ステップ④で47.4%となっており、電話受付または安全確認業務を担っていると考えられる。通話料有料の番号においてもステップ①は常勤と非常勤職員の割合が高く、ステップ④では常勤職員のほかに非常勤職員と市区町村が業務を担っている割合が高かった。

各相談窓口での担当者の職種や所属組織をまとめたものが図表29である。

図表30 平日昼間における、各相談窓口での担当者の職種・所属（複数回答）

児童相談所全国共通ダイヤル189

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市区町村	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市区町村	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	169	104	17	2	0	98.8%	60.8%	9.9%	1.2%	0.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	171	48	9	1	0	100.0%	28.1%	5.3%	0.6%	0.0%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	171	43	7	0	0	100.0%	25.1%	4.1%	0.0%	0.0%
ステップ④ 安全確認	171	99	71	5	0	100.0%	57.9%	41.5%	2.9%	0.0%

N= 171

児童相談所が保有する番号

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市区町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市区町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	174	106	18	1	0	99.4%	60.6%	10.3%	0.6%	0.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	174	48	11	0	1	99.4%	27.4%	6.3%	0.0%	0.6%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	175	43	9	0	0	100.0%	24.6%	5.1%	0.0%	0.0%
ステップ④ 安全確認	175	106	72	5	0	100.0%	60.6%	41.1%	2.9%	0.0%

N= 175

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市区町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市区町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	14	12	1	3	0	73.7%	63.2%	5.3%	15.8%	0.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	18	2	2	1	0	94.7%	10.5%	10.5%	5.3%	0.0%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	19	0	2	0	0	100.0%	0.0%	10.5%	0.0%	0.0%
ステップ④ 安全確認	19	9	3	0	0	100.0%	47.4%	15.8%	0.0%	0.0%

N= 19

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市区町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市区町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	20	16	3	3	0	83.3%	66.7%	12.5%	12.5%	0.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	23	7	3	0	0	95.8%	29.2%	12.5%	0.0%	0.0%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	23	6	3	0	0	95.8%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%
ステップ④ 安全確認	24	17	9	0	0	100.0%	70.8%	37.5%	0.0%	0.0%

N= 24

その他

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市区町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市区町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	2	2	0	0	0	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	2	1	1	0	0	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	2	1	0	0	0	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ステップ④ 安全確認	2	2	1	0	0	100.0%	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%

N= 2

ステップ①「受付・通告内容聞き取りによる情報収集」とステップ④「安全確認」の業務を常勤職員または非常勤職員が担っていると答えた児童相談所に対し、各ステップを担当する職員の児童相談所内における職階を複数回答で尋ねたところ、189ではステップ①で常勤職員の「係員、相談員」が98.2%で最も高く、「係長、スーパーバイザー級」が75.4%で続いた。「課長級」も対応すると答えたのは37.7%だった。ステップ①の非常勤職員についてみると「係員、相談員」が59.6%を占めた。ステップ④では常勤職員について「係員、相談員」が95.3%で最も多く、「係長、スーパーバイザー級」が86.5%で続いた。また、非常勤職員の「係員、相談員」も59.1%だった。児童相談所が保有する番号でもおおむね同じ傾向がみられたが、ステップ④において、常勤職員の「課長級」が41.1%で4割を超えており、児童相談所に直接連絡が来る場合は管理職が安全確認業務に関わる割合が高くなっていることが分かった。

児童相談所を運営する自治体が保有する通話料無料の番号についてみてみると、ステップ①について常勤職員では「係員、相談員」が73.7%で最も高く、「係長、スーパーバイザー級」が42.1%で続いた。非常勤職員では「係員、相談員」が63.2%だった。ステップ④では常勤職員の「係員、相談員」が89.5%で最も多く、「係長、スーパーバイザー級」が63.2%で続いた。非常勤職員では「係員、相談員」が42.1%だった。通話料有料の番号についてもおおむね同じ傾向がみられたが、ステップ④の常勤職員で「係員、相談員」と「係長、スーパーバイザー級」がいずれも95.8%、「課長級」も29.2%で、無料の電話番号よりも常勤職員が関わる割合が高かった。

ステップ①と④を職員が担当する場合の職階分布をまとめたものが図表30である。

図表 31 平日昼間のステップ①とステップ④を職員が担当する場合における、担当者の職階（複数回答）

児童相談所全国共通ダイヤル 189

	ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	168	102	163	101
係長、スーパーバイザー級	129	7	148	6
課長級	57	0	64	2
次長、副所長級	9	0	11	0
所長級	9	0	6	1
無回答	0	0	0	0

N= 171

児童相談所が保有する番号

	ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	174	105	166	98
係長、スーパーバイザー級	141	8	147	5
課長級	66	0	72	1
次長、副所長級	11	0	13	0
所長級	9	0	6	0
無回答	0	0	0	0

N= 175

ステップ①		ステップ④	
(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
98.2%	59.6%	95.3%	59.1%
75.4%	4.1%	86.5%	3.5%
33.3%	0.0%	37.4%	1.2%
5.3%	0.0%	6.4%	0.0%
5.3%	0.0%	3.5%	0.6%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

ステップ①		ステップ④	
(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
99.4%	60.0%	94.9%	56.0%
80.6%	4.6%	84.0%	2.9%
37.7%	0.0%	41.1%	0.6%
6.3%	0.0%	7.4%	0.0%
5.1%	0.0%	3.4%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの

	ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	14	12	17	8
係長、スーパーバイザー級	8	0	12	0
課長級	2	0	1	0
次長、副所長級	0	0	1	0
所長級	1	0	0	0
無回答	0	0	0	0

N= 19

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの

	ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	19	16	23	15
係長、スーパーバイザー級	18	1	23	1
課長級	5	0	7	0
次長、副所長級	1	0	1	0
所長級	1	0	0	0
無回答	0	0	0	0

N= 24

その他

	ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	2	1	2	2
係長、スーパーバイザー級	1	0	1	0
課長級	1	0	1	0
次長、副所長級	0	0	0	0
所長級	0	0	0	0
無回答	0	1	0	0

N= 2

ステップ①		ステップ④	
(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
73.7%	63.2%	89.5%	42.1%
42.1%	0.0%	63.2%	0.0%
10.5%	0.0%	5.3%	0.0%
0.0%	0.0%	5.3%	0.0%
5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

ステップ①		ステップ④	
(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
79.2%	66.7%	95.8%	62.5%
75.0%	4.2%	95.8%	4.2%
20.8%	0.0%	29.2%	0.0%
4.2%	0.0%	4.2%	0.0%
4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

ステップ①		ステップ④	
(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
100.0%	50.0%	100.0%	100.0%
50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
0.0%	50.0%	0.0%	0.0%

ステップ②「一次判断」とステップ③「二次判断」において、虐待か否か、即時の安全確認をすべきか否かの判断基準を設けているか否かを尋ねたところ、ステップ②の一次判断においては「判断基

準がある」と答えた児童相談所がいずれの相談窓口においても5割を超えた。「判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする」と回答したのは189で29.2%、児童相談所が保有する番号で33.7%だったが、自治体が運営する通話料無料の番号では42.1%で判断基準がある場合とほぼ同数だった。なお、「判断基準はなく、対応者の裁量で決めている」と答えたのは189で6.4%、児童相談所の保有する番号で8.6%、通話料無料の番号で10.5%、有料の番号で8.3%となり、裁量にゆだねているケースが一定数あることが分かった。

緊急度や深刻度を確定させるステップ③においては、「判断基準がある」と回答した児童相談所が189で71.3%、児童相談所が保有する番号で64.4%、通話料無料の番号で68.4%、有料の番号で66.7%となり。ステップ②と同じか高い割合となった。他方で「判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする」は189で21.1%、児童相談所が保有する番号で25.7%、通話料無料の番号が26.3%、有料の電話番号が20.8%となり、ステップ②よりやや低い割合となった。いくつかの児童相談所から、ステップ②と③を分けずに一度で判断しているという説明があり、「判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする」という回答者がステップ②でやや多く、ステップ③で少ない結果となった背景には、にはこうした児童相談所の回答結果が反映されているとみられる。

相談窓口別の判断基準の有無をまとめたものが次の図表である。

図表 32 一次判断・二次判断の際の基準の有無

ステップ②

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
判断基準がある	110	101	9	16	1	64.3%	57.7%	47.4%	66.7%	50.0%
判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする	50	59	8	6	1	29.2%	33.7%	42.1%	25.0%	50.0%
判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	11	15	2	2	0	6.4%	8.6%	10.5%	8.3%	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
N=	171	175	19	24	2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ③

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
判断基準がある	122	113	13	16	1	71.3%	64.6%	68.4%	66.7%	50.0%
判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする	36	45	5	5	1	21.1%	25.7%	26.3%	20.8%	50.0%
判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	13	17	1	3	0	7.6%	9.7%	5.3%	12.5%	0.0%
無回答	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
N=	171	175	19	24	2	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ②「一次判断」とステップ③「二次判断」で「判断基準がある」と回答した児童相談所を対象に、それぞれのステップで具体的にどのような項目を緊急性のあるものとして判断しているかを

複数回答で尋ねた。いずれの選択肢も高い割合を示しているが、現在差し迫った状況にあると考えられる「通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合」がステップ②、ステップ③のいずれも高い割合だった。また、事態の急変リスクが高い「子どもが乳幼児と説明された場合」もステップ②、ステップ③ともにいずれの相談窓口でも8割を超えた。このほか、性的虐待の疑いを示す「通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合」も189、児童相談所保有番号、通話料無料の番号でステップ②、ステップ③の両方で8割を超えた。

ステップ②とステップ③で回答割合に差が出ているのは「通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合」や「通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合」「通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合」で、即時対応という観点から、ステップ③で選択された割合が低かった。

ステップ②と③で重視する項目を相談窓口別にまとめたものが図表33である。

図表33 一次判断、二次判断の際に重視する項目（複数回答）

ステップ②	児童相談所全国共通ダイヤル189					児童相談所全国共通ダイヤル189					
	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	児童相談所が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号	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	児童相談所が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号	その他
通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合	87	80	5	11	0	79.1%	79.2%	55.6%	68.8%	0.0%	
通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合	103	94	9	14	0	93.6%	93.1%	100.0%	87.5%	0.0%	
通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合	90	82	9	10	0	81.8%	81.2%	100.0%	62.5%	0.0%	
通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合	94	87	8	12	0	85.5%	86.1%	88.9%	75.0%	0.0%	
通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合	88	80	8	12	0	80.0%	79.2%	88.9%	75.0%	0.0%	
子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合	96	88	8	15	0	87.3%	87.1%	88.9%	93.8%	0.0%	
子どもが乳幼児と説明された場合	96	87	8	14	0	87.3%	86.1%	88.9%	87.5%	0.0%	
詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合	78	72	5	11	0	70.9%	71.3%	55.6%	68.8%	0.0%	
関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合	95	89	7	12	0	86.4%	88.1%	77.8%	75.0%	0.0%	
通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合	89	81	6	14	0	80.9%	80.2%	66.7%	87.5%	0.0%	
通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合	81	73	6	11	0	73.6%	72.3%	66.7%	68.8%	0.0%	
その他	21	20	1	2	1	19.1%	19.8%	11.1%	12.5%	100.0%	
無回答	0	1	0	0	0	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
N=	110	101	9	16	1						

ステップ③

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合	83	80	6	9	0	68.0%	70.8%	46.2%	56.3%	0.0%
通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合	116	107	12	15	0	95.1%	94.7%	92.3%	93.8%	0.0%
通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合	92	83	12	10	0	75.4%	73.5%	92.3%	62.5%	0.0%
通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合	108	101	13	15	0	88.5%	89.4%	100.0%	93.8%	0.0%
通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合	91	82	9	10	0	74.6%	72.6%	69.2%	62.5%	0.0%
子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合	104	96	12	11	0	85.2%	85.0%	92.3%	68.8%	0.0%
子どもが乳幼児と説明された場合	106	98	12	13	0	86.9%	86.7%	92.3%	81.3%	0.0%
詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合	69	63	5	6	0	56.6%	55.8%	38.5%	37.5%	0.0%
関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合	107	100	12	14	0	87.7%	88.5%	92.3%	87.5%	0.0%
通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合	89	82	7	10	0	73.0%	72.6%	53.8%	62.5%	0.0%
通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合	67	61	5	6	0	54.9%	54.0%	38.5%	37.5%	0.0%
その他	24	23	1	2	1	19.7%	20.4%	7.7%	12.5%	100.0%
無回答	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	122	113	13	16	1					

虐待相談対応の専門部署等を設けている、児童相談所タイプA、B、Cの各児童相談所を対象に、ステップ①～④を担当する課長級以下の職員が児童虐待対応の専門部署等に所属しているかを尋ねたところ、常勤職員で「全員所属している」と答えたのは189で33.3%、児童相談所が保有する番号で39.3%だった。また、「一部所属している」は189で56.7%、児童相談所が保有する番号で54.1%だった。「所属していない」が189で3.3%、児童相談所が保有する番号で1.6%あり、安全確認以外の業務を担当していると推察された。なお非常勤職員の場合「所属していない」が189で10.6%、児童相談所が保有する番号で8.3%、無料の電話番号で28.6%、有料の電話番号で10.0%となり、一定数の非常勤職員が虐待対応の専門部署以外の部署に所属しながら通告へ対応していることが分かった。

職種別にみた、児童虐待対応専門部署への所属状態をまとめたものが図表34である。

図表 34 ステップ①～④を担当する課長級以下の職員が  
児童虐待対応の専門部署等に所属しているか否か

(1)常勤職員	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他					
	全員所属している	20	24	4	3	0	33.3%	39.3%	57.1%	23.1%
一部所属している	34	33	2	7	0	56.7%	54.1%	28.6%	53.8%	n/a
所属していない	2	1	0	0	0	3.3%	1.6%	0.0%	0.0%	n/a
無回答	4	3	1	3	0	6.7%	4.9%	14.3%	23.1%	n/a
N=	60	61	7	13	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

(2)非常勤職員	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他					
	全員所属している	18	22	4	2	0	38.3%	45.8%	57.1%	20.0%
一部所属している	19	14	0	5	0	40.4%	29.2%	0.0%	50.0%	n/a
所属していない	5	4	2	1	0	10.6%	8.3%	28.6%	10.0%	n/a
無回答	5	8	1	2	0	10.6%	16.7%	14.3%	20.0%	n/a
N=	47	48	7	10	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

虐待相談の初期対応と支援の機能を組織として分掌している、児童相談所の組織タイプA、B、Dの児童相談所を対象に、ステップ①～④を担当する課長級以下の職員が初期対応の部専門部署等に所属しているか否かを尋ねたところ、常勤職員で「全員所属している」と答えたのは189で32.7%、児童相談所が保有する番号で34.5%、無料の電話番号が55.6%、有料の電話番号が23.1%だった。「一部所属している」は189で61.8%、児童相談所が保有する番号で63.6%、無料の通話番号で33.3%、有料の電話番号が69.2%となった。

非常勤職員では「全員所属している」が189で41.5%、児童相談所が保有する番号で39.0%、無料の電話番号が50.0%、有料の電話番号が27.3%だった。「一部所属している」は189で46.3%、児童相談所が保有する電話番号で39.0%となっており、通告をうけてからごく初期の対応に関しては、初期対応専門部署の所属者に限らず人員を割いて安全確認まで実施していることが推察された。

職種別に通告への対応者が初期対応の専門部署に所属するか否かを表したものが図表35である。



図表 35 ステップ①～④を担当する課長級以下の職員が虐待相談の初期対応の専門部署等に所属しているかいなか

(1)常勤職員	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他					
	全員所属している	18	19	5	3	0	32.7%	34.5%	55.6%	23.1%
一部所属している	34	35	3	9	1	61.8%	63.6%	33.3%	69.2%	100.0%
所属していない	2	0	0	0	0	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	1	1	1	1	0	1.8%	1.8%	11.1%	7.7%	0.0%
N=	55	55	9	13	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(2)非常勤職員	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他					
	全員所属している	17	18	4	3	0	41.5%	43.9%	50.0%	27.3%
一部所属している	19	16	1	6	1	46.3%	39.0%	12.5%	54.5%	100.0%
所属していない	4	2	2	1	0	9.8%	4.9%	25.0%	9.1%	0.0%
無回答	1	5	1	1	0	2.4%	12.2%	12.5%	9.1%	0.0%
N=	41	41	8	11	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

## ② 平日夜間

児童相談所の開庁時間外に当たる平日夜間にかかってきた相談電話に対しては、各児童相談所が個別に対応しているとは限らないと考えられる。このため、地域にある複数の児童相談所が輪番等で対応しているか、独立して対応しているかを尋ね、そのうえで夜間の対応体制について確認した。

相談窓口となる電話番号別に、地域の児童相談所と合同で対応しているか否かを尋ねたところ、児童相談所全国共通ダイヤル、児童相談所が保有する電話番号、自治体が保有する通話料有料の電話番号では「回答者の児童相談所が独立して対応している」が6割を超えた。統括役となる児童相談所は「中央児童相談所」がいずれのチャンネルでも最も多かった。都道府県内に複数の児童相談所がある地域では、中央児童相談所以外でもう1か所程度、中核となる児童相談所が閉庁時間帯の対応について取りまとめており、189や通話料有料の電話番号で「中央児童相談所ではないが特定の1か所の児童相談所」と回答した割合が1割を超えた。

回答者の児童相談所が平日夜間に協力して対応しているか否かをまとめたものが図表 36～38 である。

図表 36 平日夜間に寄せられる相談に対する独立・合同での対応状況

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
回答者の児童相談所が独立して対応している	106	114	3	16	1
自治体内のほかの児童相談所と合同で対応している	65	53	16	9	0
無回答	0	0	0	0	0
N=	171	167	19	25	1

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
	62.0%	68.3%	15.8%	64.0%	100.0%
	38.0%	31.7%	84.2%	36.0%	0.0%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

図表 37 他の児童相談所と合同で対応している場合の、統括役となる児童相談所

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
中央児童相談所	53	52	16	8	0
中央児童相談所ではないが特定の1か所の児童相談所	10	1	0	1	0
統括役となる児童相談所はなく、域内の各児童相談所が対等に対応体制を構築している	2	0	0	0	0
無回答	0	0	0	0	0
N=	65	53	16	9	0

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
	81.5%	98.1%	100.0%	88.9%	n/a
	15.4%	1.9%	0.0%	11.1%	n/a
	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%	n/a
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	n/a
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	n/a

図表 38 回答者の児童相談所が統括役であるか否か

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
はい	24	19	8	5	0
いいえ	39	34	8	4	0
無回答	0	0	0	0	0
N=	63	53	16	9	0

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
	38.1%	35.8%	50.0%	55.6%	n/a
	61.9%	64.2%	50.0%	44.4%	n/a
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	n/a
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

平日夜間に各相談窓口へかかってきた電話に対し、各ステップを担っている人の職種・団体を複数回答で尋ね、回答内容をもとに対応体制を分類したところ、次の図表の通りとなった。「所内連携」は189で38.9%、無料電話番号で52.6%、有料電話番号で36.0%とそれぞれのチャンネルで最も割合

が高く、児童相談所が保有する番号でも36.5%で2番目に多く取り入れられている対応体制であることが分かった。

また、開庁時間外に当たるため、「官官連携」の割合は189で6.4%、児童相談所保有の番号で8.4%、無料電話番号で5.3%、有料電話番号とその他で0%といずれも対応体制として採用している割合は1割を下回った。一方、「直営」で対応している割合は189で32.2%、児童相談所が保有する番号で38.9%となり、3割を上回った。また、「官民連携」の割合も189で21.6%、児童相談所保有番号で10.2%となり、平日昼間より高い割合となった。

図表 39 平日夜間の相談対応体制

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		児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの		児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの		その他	
	実数	割合	実数	割合	実数	割合	実数	割合	実数	割合
直営	55	32.2%	65	38.9%	5	26.3%	4	16.0%	1	100.0%
所内連携	65	38.0%	61	36.5%	10	52.6%	9	36.0%	0	0.0%
官官連携	11	6.4%	14	8.4%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
官民連携	37	21.6%	17	10.2%	3	15.8%	9	36.0%	0	0.0%
不明	3	1.8%	10	6.0%	0	0.0%	3	12.0%	0	0.0%
N=	171	100.0%	167	100.0%	19	100.0%	25	100.0%	1	100.0%

具体的にどのステップをどの職種や組織の人が担っているかを複数回答で尋ね、集計結果を示したものが次の図表である。

全ての相談窓口・全てのステップにおいて、「市町村等」が担うと回答した割合が1割を下回った。他方で、全ての相談窓口において、ステップ③の「二次判断」で「常勤職員」が9割を超えており、即日対応の有無を判断する作業に常勤職員が関わっている割合が高いことが分かった。ステップ①の「受付・通告内容聞き取りによる情報収集」では、189と児童相談所の保有番号で「常勤職員」が6割を超えた。無料の電話番号と有料の電話番号では「常勤職員」が6割を下回り、「非常勤職員」が5割を超えており、電話への応対者が児童相談所によってばらついていることが明らかになった。

図表 40 平日夜間における、各相談窓口での担当者の職種・所属（複数回答）

	児童相談所全国共通ダイヤル 189				無回答					無回答
	内部		外部			内部		外部		
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	108	75	3	36	0	63.2%	43.9%	1.8%	21.1%	0.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	146	20	1	14	0	85.4%	11.7%	0.6%	8.2%	0.0%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	166	5	1	6	0	97.1%	2.9%	0.6%	3.5%	0.0%
ステップ④ 安全確認	161	16	17	2	3	94.2%	9.4%	9.9%	1.2%	1.8%
N=	171									

児童相談所が保有する番号

	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	105	73	3	16	9
ステップ② 一次判断(虐待の可能性、緊急性の有無)	139	21	2	8	9
ステップ③ 二次判断(緊急性の有無を確定、即日対応の有無)	153	10	1	1	9
ステップ④ 安全確認	155	19	14	2	10

N= 167

	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
	62.9%	43.7%	1.8%	9.6%	5.4%
	83.2%	12.6%	1.2%	4.8%	5.4%
	91.6%	6.0%	0.6%	0.6%	5.4%
	92.8%	11.4%	8.4%	1.2%	6.0%

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの

	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	11	10	0	3	0
ステップ② 一次判断(虐待の可能性、緊急性の有無)	17	3	0	0	0
ステップ③ 二次判断(緊急性の有無を確定、即日対応の有無)	19	0	1	0	0
ステップ④ 安全確認	19	5	1	0	0

N= 19

	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
	57.9%	52.6%	0.0%	15.8%	0.0%
	89.5%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%
	100.0%	26.3%	5.3%	0.0%	0.0%

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの

	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	11	13	0	8	1
ステップ② 一次判断(虐待の可能性、緊急性の有無)	17	7	1	2	2
ステップ③ 二次判断(緊急性の有無を確定、即日対応の有無)	23	1	1	1	2
ステップ④ 安全確認	23	1	1	2	3

N= 25

	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
	44.0%	52.0%	0.0%	32.0%	4.0%
	68.0%	28.0%	4.0%	8.0%	8.0%
	92.0%	4.0%	4.0%	4.0%	8.0%
	92.0%	4.0%	4.0%	8.0%	12.0%

その他

	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	1	0	0	0	0
ステップ② 一次判断(虐待の可能性、緊急性の有無)	1	0	0	0	0
ステップ③ 二次判断(緊急性の有無を確定、即日対応の有無)	1	0	0	0	0
ステップ④ 安全確認	1	0	0	0	0

N= 1

	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

ステップ①「受付・通告内容聞き取りによる情報収集」とステップ④「安全確認」の担当者が、当番の時間帯に児童相談所へ出勤を義務付けられているか否かを尋ねたところ、ステップ①で「児童相談所への出勤が義務付けられている」と答えたのは、189 で 42.7%、児童相談所が保有する番号で 44.9%、通話料有料の電話番号が 48.0%だった一方、無料の番号は 68.4%だった。ステップ④で「児童相談所への出勤が義務付けられている」と答えたのは、いずれの相談窓口においても 3 割を下回っており、自宅待機など「児童相談所への出勤は義務付けられていない」が 7 割を上回った。この結果から、電話対応については勤務地を集約する一方、家庭等を訪問する担当者は自宅等から直接向かえると規定していることがうかがえる。

ステップ①とステップ④における担当者の出勤義務をまとめたものが次の図表である。

図表 41 ステップ①とステップ④の担当者が出勤を義務づけられているか否か

ステップ①	ステップ①					ステップ④				
	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
児童相談所への出勤が義務付けられている	73	75	13	12	1	42.7%	44.9%	68.4%	48.0%	100.0%
児童相談所への出勤は義務付けられていない（自宅待機など）	98	80	6	12	0	57.3%	47.9%	31.6%	48.0%	0.0%
無回答	0	12	0	1	0	0.0%	7.2%	0.0%	4.0%	0.0%
N=	171	167	19	25	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
ステップ④	ステップ④					ステップ④				
児童相談所への出勤が義務付けられている	45	38	5	2	1	26.3%	22.8%	26.3%	8.0%	100.0%
児童相談所への出勤は義務付けられていない（自宅待機など）	126	118	14	22	0	73.7%	70.7%	73.7%	88.0%	0.0%
無回答	0	11	0	1	0	0.0%	6.6%	0.0%	4.0%	0.0%
N=	171	167	19	25	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ①「受付・通告内容聞き取りによる情報収集」とステップ④「安全確認」を児童相談所職員が担当する場合の、担当者の職階について複数回答で尋ねた。

ステップ①では、189 と児童相談所の保有する番号で常勤職員の「係員、相談員」と「係長、スーパーバイザー級」がそれぞれ 5 割を上回り、非常勤職員の「係員、相談員」も 4 割を超えた。通話料無料の番号と有料の番号では、常勤職員の「係員、相談員」が 3 割台、「係長、スーパーバイザー級」が 4 割台で、非常勤職員の「係員、相談員」は無料の番号が 47.4%、有料の番号が 52.0%となり、係長級以下に回答が集中した。

ステップ④では課長級以上が対応者に含まれると回答した児童相談所の割合が、相談窓口によって1割を超えた。例えば189では常勤職員の「課長級」が43.9%、「次長、副所長級」が12.9%となったほか、児童相談所が保有する番号では常勤職員の「課長級」が40.0%、無料の番号で常勤職員の「課長級」が31.6%、有料の番号では常勤職員の「課長級」が31.6%だった。安全確認の作業工程においては、閉庁時間外である点を考慮し、課長級以上の職員も対応する児童相談所が一定数あることが分かった。

ステップ①とステップ④における担当者の職階をまとめたものが次の図表である。

図表 42 平日夜間のステップ①とステップ④を職員が担当する場合における、担当者の職階（複数回答）

児童相談所全国共通ダイヤル 189

	ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	91	70	133	18
係長、スーパーバイザー級	95	3	143	1
課長級	54	0	75	0
次長、副所長級	10	1	22	1
所長級	5	1	6	1
無回答	0	3	3	0

N= 171

児童相談所が保有する番号

ステップ①		ステップ④	
(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
53.2%	40.9%	77.8%	10.5%
55.6%	1.8%	83.6%	0.6%
31.6%	0.0%	43.9%	0.0%
5.8%	0.6%	12.9%	0.6%
2.9%	0.6%	3.5%	0.6%
0.0%	1.8%	1.8%	0.0%

	ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	90	71	128	14
係長、スーパーバイザー級	92	3	128	2
課長級	54	0	70	1
次長、副所長級	12	0	17	0
所長級	2	0	6	0
無回答	12	12	20	15

N= 175

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの

ステップ①		ステップ④	
(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
51.4%	40.6%	73.1%	8.0%
52.6%	1.7%	73.1%	1.1%
30.9%	0.0%	40.0%	0.6%
6.9%	0.0%	9.7%	0.0%
1.1%	0.0%	3.4%	0.0%
6.9%	6.9%	11.4%	8.6%

	ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	7	9	10	4
係長、スーパーバイザー級	9	0	15	0
課長級	5	0	6	0
次長、副所長級	0	0	0	0
所長級	0	0	0	0
無回答	0	1	3	1

N= 19

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの

ステップ①		ステップ④	
(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
36.8%	47.4%	52.6%	21.1%
47.4%	0.0%	78.9%	0.0%
26.3%	0.0%	31.6%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
0.0%	5.3%	15.8%	5.3%

	ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	8	13	17	1
係長、スーパーバイザー級	10	0	20	0
課長級	3	0	9	0
次長、副所長級	1	0	6	0
所長級	0	0	1	0
無回答	1	1	3	3

N= 25

ステップ①		ステップ④	
(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
32.0%	52.0%	68.0%	4.0%
40.0%	0.0%	80.0%	0.0%
12.0%	0.0%	36.0%	0.0%
4.0%	0.0%	24.0%	0.0%
0.0%	0.0%	4.0%	0.0%
4.0%	4.0%	12.0%	12.0%

その他

	ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	1	0	1	0
係長、スーパーバイザー級	0	0	1	0
課長級	0	0	0	0
次長、副所長級	0	0	0	0
所長級	0	0	0	0
無回答	0	0	0	0

N= 1

ステップ①		ステップ④	
(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

ステップ②「一次判断」とステップ③「二次判断」をする際の基準があるか否かを尋ねたところ、ステップ②で「判断基準がある」と答えた割合は、189で59.1%、児童相談所の保有番号で46.1%、通話料有料の電話番号で64.0%だった。これは平日昼間の回答（図表32参照）よりもやや低い割合となっている。ステップ③で「判断基準がある」と答えた割合も、いずれの相談窓口においても7割を下回っており、平日昼間より低い割合となった。

「判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする」と回答した割合は、189でステップ②が35.1%、ステップ③が25.7%となっているほか、児童相談所が保有する番号でステップ②が40.1%、ステップ③が28.1%となり、平日昼間よりもやや高い割合を示した。開庁時間外の通告に対しては、やや予防的に即時対応を検討するという傾向がみられた。

一次判断と二次判断の際に基準があるか否かをまとめたものが次の図表である。

図表 43 一次判断・二次判断の際の基準の有無

ステップ②

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
判断基準がある	101	77	6	16	1
判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする	60	67	12	5	0
判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	10	13	1	2	0
無回答	0	10	0	2	0
N=	171	167	19	25	1

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
	59.1%	46.1%	31.6%	64.0%	100.0%
	35.1%	40.1%	63.2%	20.0%	0.0%
	5.8%	7.8%	5.3%	8.0%	0.0%
	0.0%	6.0%	0.0%	8.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ③

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
判断基準がある	113	97	13	14	1
判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする	44	47	6	5	0
判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	13	13	0	4	0
無回答	1	10	0	2	0
N=	171	167	19	25	1

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
	66.1%	58.1%	68.4%	56.0%	100.0%
	25.7%	28.1%	31.6%	20.0%	0.0%
	7.6%	7.8%	0.0%	16.0%	0.0%
	0.6%	6.0%	0.0%	8.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ②「一次判断」とステップ③「二次判断」の際に重視する項目を複数回答で尋ねたところ、ステップ②で多くの回答者が選択したのが「通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合」だった。189 で 94.1%、児童相談所が保有する番号で 88.3%、通話料無料の番号で 100%、有料の番号で 93.8%となり、現時点で加害されている証拠があると緊急対応の必要性が高いことがうかがわれた。「子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合」も、各相談窓口において8割を超えた。また、事態が急変しやすい「子どもが乳幼児と説明された場合」は 189 で 86.1%、通話料有料の番号で 93.8%となった。

ステップ③で多くの回答者が選択したのはステップ②同様「通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合」で、9割前後の回答者が選択した。ステップ②と比べて多くの回答者が選んだものは「通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合」で、ステップ②では8割に届かなかったが、ステップ③ではいずれの相談窓口においても8割を超えた。

一次判断と二次判断の際に重視する具体的な項目をまとめたものが次の図表である。



図表 44 一次判断・二次判断の際に重視する項目（複数回答）

ステップ②

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他		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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合	76	53	4	12	0		75.2%	68.8%	66.7%	75.0%	0.0%
通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合	95	68	6	15	0		94.1%	88.3%	100.0%	93.8%	0.0%
通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合	79	57	6	11	0		78.2%	74.0%	100.0%	68.8%	0.0%
通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合	80	61	3	12	0		79.2%	79.2%	50.0%	75.0%	0.0%
通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合	79	55	5	14	0		78.2%	71.4%	83.3%	87.5%	0.0%
子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合	82	62	6	14	0		81.2%	80.5%	100.0%	87.5%	0.0%
子どもが乳幼児と説明された場合	87	60	4	15	0		86.1%	77.9%	66.7%	93.8%	0.0%
詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合	63	45	4	11	0		62.4%	58.4%	66.7%	68.8%	0.0%
関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合	79	60	2	12	0		78.2%	77.9%	33.3%	75.0%	0.0%
通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合	78	53	4	16	0		77.2%	68.8%	66.7%	100.0%	0.0%
通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合	59	45	4	11	0		58.4%	58.4%	66.7%	68.8%	0.0%
その他	20	17	1	2	1		19.8%	22.1%	16.7%	12.5%	100.0%
無回答	1	10	0	2	0		1.0%	13.0%	0.0%	12.5%	0.0%
N=	101	77	6	16	1						

ステップ③

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他		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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合	70	60	9	9	0		61.9%	61.9%	69.2%	64.3%	0.0%
通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合	107	87	13	14	0		94.7%	89.7%	100.0%	100.0%	0.0%
通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合	83	66	12	9	0		73.5%	68.0%	92.3%	64.3%	0.0%
通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合	97	78	13	14	0		85.8%	80.4%	100.0%	100.0%	0.0%
通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合	83	67	7	10	0		73.5%	69.1%	53.8%	71.4%	0.0%
子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合	93	72	13	10	0		82.3%	74.2%	100.0%	71.4%	0.0%
子どもが乳幼児と説明された場合	97	76	10	12	0		85.8%	78.4%	76.9%	85.7%	0.0%
詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合	64	51	6	7	0		56.6%	52.6%	46.2%	50.0%	0.0%
関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合	96	75	11	14	0		85.0%	77.3%	84.6%	100.0%	0.0%
通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合	81	66	7	11	0		71.7%	68.0%	53.8%	78.6%	0.0%
通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合	56	48	5	6	0		49.6%	49.5%	38.5%	42.9%	0.0%
その他	26	24	1	2	1		23.0%	24.7%	7.7%	14.3%	100.0%
無回答	0	11	0	2	0		0.0%	11.3%	0.0%	14.3%	0.0%
	113	97	13	14	1						

児童相談所の組織タイプがA、B、Cのいずれかに当てはまる児童相談所を対象に、ステップ①からステップ④を担当する職員が児童虐待対応の専門部署に所属しているか否かを尋ねたところ、常勤職員では「一部所属している」がいずれの相談窓口においてももっと高い割合となった。「全員所属している」は189で18.9%、児童相談所が保有する番号で19.0%、通話料無料の番号で28.6%、有料の番号で7.7%となり、平日昼間の結果と比べ低い割合だった（図表34参照）。「所属していない」と回答したのは189で3.8%、児童相談所が保有する番号で5.2%、無料の番号で28.3%となり、平日昼間の結果と比べ高い割合だった（同図表参照）。夜間については組織全体で対応している児童相談所が一定数あることが読み取れる。

図表 45 ステップ①～④を担当する課長級以下の職員が  
児童虐待対応の専門部署等に所属しているか否か

(1)常勤職員	児童相談所全国共通ダイヤル189					その他				
	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号					
全員所属している	10	11	2	1	0	18.9%	19.0%	28.6%	7.7%	n/a
一部所属している	37	36	3	10	0	69.8%	62.1%	42.9%	76.9%	n/a
所属していない	2	3	2	0	0	3.8%	5.2%	28.6%	0.0%	n/a
無回答	4	8	0	2	0	7.5%	13.8%	0.0%	15.4%	n/a
N=	53	58	7	13	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

(2)非常勤職員	児童相談所全国共通ダイヤル189					その他				
	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号					
全員所属している	6	3	5	0	0	17.6%	7.9%	71.4%	0.0%	n/a
一部所属している	7	7	0	2	0	20.6%	18.4%	0.0%	22.2%	n/a
所属していない	14	21	2	3	0	41.2%	55.3%	28.6%	33.3%	n/a
無回答	7	7	0	4	0	20.6%	18.4%	0.0%	44.4%	n/a
N=	34	38	7	9	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

虐待相談の初期対応の機能と、援助方針決定後の親子関係再構築支援の機能を分けて組織編制している児童相談所（組織タイプA、B、D）を対象に、ステップ①からステップ④を担当する職員が初期対応の専門部署等に所属しているか否かを尋ねた。常勤職員では「全員所属している」が189で14.6%、児童相談所が保有する番号で10.9%、通話料無料の番号で22.2%となり、平日昼間の結果と比べ低い割合となった（図表35参照）。

平日昼間と大きく差が出たのが非常勤職員の「所属していない」で、189で53.6%（平日昼間は9.8%）、児童相談所の保有番号で57.7%（同4.9%）、通話料無料の番号で55.6%（同25.0%）となり、閉庁時間外は多様な部署から虐待相談対応の輪番担当者を決めている状況がうかがわれた。

ステップ①から④を担当する課長級以下の職員が虐待相談の初期対応の専門部署に所属しているか否かを相談窓口別にまとめたものが次の図表である。

図表 46 ステップ①～④を担当する課長級以下の職員が  
虐待相談の初期対応の専門部署等に所属しているか否か

(1)常勤職員

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	
全員所属している	7	5	2	0	0	14.6%
一部所属している	36	36	5	2	0	75.0%
所属していない	4	4	2	3	0	8.3%
無回答	1	1	0	4	0	2.1%
N=	48	46	9	9	0	100.0%

(2)非常勤職員

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	
全員所属している	3	1	3	1	0	10.7%
一部所属している	6	6	1	11	1	21.4%
所属していない	15	15	5	1	0	53.6%
無回答	4	4	0	0	0	14.3%
N=	28	26	9	13	1	100.0%

③ 休日昼間

休日昼間も児童相談所の開庁時間外であり、各児童相談所が個別に対応しているとは限らないと考えられる。このため、平日夜間同様、地域にある複数の児童相談所が輪番等で対応しているか、独立して対応しているかを尋ね、そのうえで夜間の対応体制について確認した。

相談窓口となる電話番号別に、地域の児童相談所と合同で対応しているか否かを尋ねたところ、児童相談所全国共通ダイヤル、児童相談所が保有する電話番号、自治体が保有する通話料有料の電話番号では「回答者の児童相談所が独立して対応している」が7割弱となった。ほかの児童相談所と合同で対応している場合、統括役となる児童相談所はいずれの相談窓口においても「中央児童相談所」が最も多かった。

回答者の児童相談所が休日昼間に協力して対応しているか否かをまとめたものが図表 47～49 である。

図表 47 休日昼間に寄せられる相談に対する独立・合同での対応状況

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他		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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
回答者の児童相談所が独立して対応している	111	110	3	16	1		66.9%	68.8%	15.8%	66.7%	100.0%
自治体内のほかの児童相談所と合同で対応している	55	50	16	8	0		33.1%	31.3%	84.2%	33.3%	0.0%
無回答	0	0	0	0	0		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
N=	166	160	19	24	1		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

図表 48 他の児童相談所と合同で対応している場合の、統括役となる児童相談所

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他		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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
中央児童相談所	49	44	15	7	0		89.1%	88.0%	93.8%	87.5%	n/a
中央児童相談所ではないが特定の1か所の児童相談所	4	3	0	1	0		7.3%	6.0%	0.0%	12.5%	n/a
統括役となる児童相談所はなく、域内の各児童相談所が対等に対応体制を構築している	2	3	1	0	0		3.6%	6.0%	6.3%	0.0%	n/a
無回答	0	0	0	0	0		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	n/a
N=	55	50	16	8	0		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	n/a

図表 49 回答者の児童相談所が統括役であるか否か

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他		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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
はい	21	16	8	4	0		40.4%	34.0%	53.3%	50.0%	n/a
いいえ	31	31	7	4	0		59.6%	66.0%	46.7%	50.0%	n/a
無回答	0	0	0	0	0		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	n/a
N=	52	47	15	8	0		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	n/a

休日昼間に各相談窓口へかかってきた電話に対し、各ステップを担っている人の職種・団体を複数回答で尋ね、回答内容をもとに対応体制を分類したところ、次の図表の通りとなった。「直営」を採用する割合が最も高かったのは児童相談所保有の番号で、40.6%だった。「所内連携」は189で35.5%、無料電話番号で52.6%となっており、それぞれの相談窓口において最もよく取られている対応体制だった。一方、「官官連携」はいずれの相談窓口においても採用している対応体制が1割を切った。

図表 50 休日昼間の相談対応体制

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		児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの		児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの		その他	
	実数	割合	実数	割合	実数	割合	実数	割合	実数	割合
直営	53	31.9%	65	40.6%	1	5.3%	5	20.8%	1	100.0%
所内連携	59	35.5%	57	35.6%	10	52.6%	8	33.3%	0	0.0%
官官連携	9	5.4%	10	6.3%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
官民連携	32	19.3%	22	13.8%	3	15.8%	7	29.2%	0	0.0%
不明	13	7.8%	6	3.8%	4	21.1%	4	16.7%	0	0.0%
N=	166	100.0%	160	100.0%	19	100.0%	24	100.0%	1	100.0%

具体的にどのステップをどの職種や組織の人が担っているかを複数回答で尋ね、集計結果を示したものが図表 51 である。

児童相談所全国共通ダイヤル 189では、「常勤職員」がステップ①で64.5%、ステップ②で86.1%、ステップ③で93.4%、ステップ④で91.6%となり、ステップが進むほど業務を担うと回答した割合が高まっていた。常勤職員の担務の傾向は児童相談所が保有する番号、自治体が運営する通話料無料の番号でも同様にみられた。

「非常勤職員」は189のステップ①で41.6%、ステップ②で10.2%、ステップ③で3.0%、ステップ④で7.2%となり、児童相談所業務のうち受付、一次判断、安全確認のいずれかを担う傾向があることが分かった。非常勤職員がどの業務を担う頻度が高いかは相談窓口によって異なり、児童相談所が保有する番号ではステップ①(41.3%)に集中している一方、無料の番号ではステップ①(73.7%)とステップ④(26.3%)で担う割合が高い業務が分かれていた。

図表 51 休日昼間における、各相談窓口での担当者の職種・所属（複数回答）

	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				
	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	107	69	3	30	5	64.5%	41.6%	1.8%	18.1%	3.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	143	17	1	9	9	86.1%	10.2%	0.6%	5.4%	5.4%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	155	5	2	0	10	93.4%	3.0%	1.2%	0.0%	6.0%
ステップ④ 安全確認	152	12	11	2	10	91.6%	7.2%	6.6%	1.2%	6.0%
N=	166									
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	114	66	3	20	1	71.3%	41.3%	1.9%	12.5%	0.6%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	141	11	0	10	5	88.1%	6.9%	0.0%	6.3%	3.1%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	155	5	1	0	5	96.9%	3.1%	0.6%	0.0%	3.1%
ステップ④ 安全確認	155	11	11	2	3	96.9%	6.9%	6.9%	1.3%	1.9%
N=	160									

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	8	14	0	3	0	42.1%	73.7%	0.0%	15.8%	0.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	13	3	0	1	4	68.4%	15.8%	0.0%	5.3%	21.1%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	15	0	1	0	4	78.9%	0.0%	5.3%	0.0%	21.1%
ステップ④ 安全確認	17	5	1	0	2	89.5%	26.3%	5.3%	0.0%	10.5%

N= 19

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	11	12	0	5	2	45.8%	50.0%	0.0%	20.8%	8.3%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	15	6	1	0	3	62.5%	25.0%	4.2%	0.0%	12.5%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	21	1	1	0	3	87.5%	4.2%	4.2%	0.0%	12.5%
ステップ④ 安全確認	19	1	1	2	4	79.2%	4.2%	4.2%	8.3%	16.7%

N= 24

その他

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	1	0	0	0	0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	1	0	0	0	0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	1	0	0	0	0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ステップ④ 安全確認	1	0	0	0	0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

N= 1

ステップ①「受付・通告内容聞き取りによる情報収集」とステップ④「安全確認」の担当者が、当番の時間帯に児童相談所へ出勤を義務付けられているか否かを尋ねたところ、ステップ①で「児童相談所への出勤が義務付けられている」と答えたのは、189で48.2%、児童相談所が保有する番号で49.4%、通話料有料の電話番号が50.0%だった一方、無料の番号は73.7%だった。ステップ④で「児童相談所への出勤が義務付けられている」と答えたのは、いずれの相談窓口においても3割を下回っており、自宅待機など「児童相談所への出勤は義務付けられていない」が約7割となった。平日夜間同様、電話対応については勤務地を集約する一方、家庭等を訪問する担当者は自宅等から直接向かえると規定していることがうかがえる。

ステップ①とステップ④における担当者の出勤義務をまとめたものが図表52である。

図表 52 ステップ①とステップ④の担当者が出勤を義務づけられているか否か

ステップ①	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
児童相談所への出勤が義務づけられている	80	79	14	12	1	48.2%	49.4%	73.7%	50.0%	100.0%
児童相談所への出勤は義務づけられていない（自宅待機など）	80	78	5	9	0	48.2%	48.8%	26.3%	37.5%	0.0%
無回答	6	3	0	3	0	3.6%	1.9%	0.0%	12.5%	0.0%
N=	166	160	19	24	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ④	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
児童相談所への出勤が義務づけられている	44	46	5	1	1	26.5%	28.8%	26.3%	4.2%	100.0%
児童相談所への出勤は義務づけられていない（自宅待機など）	116	111	14	20	0	69.9%	69.4%	73.7%	83.3%	0.0%
無回答	6	3	0	3	0	3.6%	1.9%	0.0%	12.5%	0.0%
N=	166	160	19	24	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ①「受付・通告内容聞き取りによる情報収集」とステップ④「安全確認」を児童相談所職員が担当する場合の、担当者の職階について複数回答で尋ねた。

ステップ①では、189 と児童相談所の保有する番号で常勤職員の「係員、相談員」、「係長、スーパーバイザー級」がそれぞれ6割前後となり、平日夜間よりさらに高い割合となった。自治体が運営する有料の番号も「係員、相談員」が37.5%、「係長、スーパーバイザー級」が41.7%で、受付を職員で担当する場合、係長以下の職員に任せる傾向がみられた。一方、自治体が運営する無料の番号は「係員、相談員」が21.1%、「係長、スーパーバイザー級」21.1%でやや189や児童相談所保有番号とは異なる傾向となっている。

ステップ④では、189、児童相談所保有の番号、自治体が保有する有料の番号で、常勤職員の「課長級」職員が参加する割合が4割を超え、無料の番号でも常勤職員の「課長級」が参加する割合は3割を超えていた。平日夜間同様、開庁時間外であることを考慮し、即時対応が必要なほどの安全確認業務では課長級以上の職員も対応する児童相談所が一定数あることが分かった。

ステップ①とステップ④における担当者の職階をまとめたものが次の図表である。



表 53 休日昼間のステップ①とステップ④を職員が担当する場合における、  
担当者の職階（複数回答）

児童相談所全国共通ダイヤル 189

	ステップ①		ステップ④		ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	102	70	131	13	61.4%	42.2%	78.9%	7.8%
係長、スーパーバイザー級	98	2	132	3	59.0%	1.2%	79.5%	1.8%
課長級	50	0	72	1	30.1%	0.0%	43.4%	0.6%
次長、副所長級	11	0	19	1	6.6%	0.0%	11.4%	0.6%
所長級	3	0	4	1	1.8%	0.0%	2.4%	0.6%
無回答	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

N= 166

児童相談所が保有する番号

	ステップ①		ステップ④		ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	96	65	130	10	60.0%	40.6%	81.3%	6.3%
係長、スーパーバイザー級	94	2	133	1	58.8%	1.3%	83.1%	0.6%
課長級	51	0	72	0	31.9%	0.0%	45.0%	0.0%
次長、副所長級	12	0	16	0	7.5%	0.0%	10.0%	0.0%
所長級	3	0	6	0	1.9%	0.0%	3.8%	0.0%
無回答	3	2	9	4	1.9%	1.3%	5.6%	2.5%

N= 160

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの

	ステップ①		ステップ④		ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	4	14	13	4	21.1%	73.7%	68.4%	21.1%
係長、スーパーバイザー級	4	0	13	0	21.1%	0.0%	68.4%	0.0%
課長級	1	0	6	0	5.3%	0.0%	31.6%	0.0%
次長、副所長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
所長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0	0	1	3	0.0%	0.0%	5.3%	15.8%

N= 19

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの

	ステップ①		ステップ④		ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	9	12	15	1	37.5%	50.0%	62.5%	4.2%
係長、スーパーバイザー級	10	0	18	0	41.7%	0.0%	75.0%	0.0%
課長級	4	0	10	0	16.7%	0.0%	41.7%	0.0%
次長、副所長級	4	0	5	0	16.7%	0.0%	20.8%	0.0%
所長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	2	2	3	2	8.3%	8.3%	12.5%	8.3%

N= 24

その他

	ステップ①		ステップ④		ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	1	0	1	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
係長、スーパーバイザー級	0	0	1	0	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
課長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
次長、副所長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
所長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

N= 1

ステップ②「一次判断」とステップ③「二次判断」をする際の基準があるか否かを尋ねたところ、ステップ②で「判断基準がある」と答えた割合は、189で51.8%、児童相談所の保有番号で49.4%、通話料有料の電話番号で58.3%だった。これは平日夜間の回答（図表43参照）よりもやや低い割合となっており、平日昼間、平日夜間、休日昼間と割合が低下し続けている。ステップ③で「判断基準がある」と答えた割合も、いずれの相談窓口においても7割を下回った。

「判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする」と回答した割合は、189でステップ②が35.5%、ステップ③が25.3%となっているほか、児童相談所が保有する番号でステップ②が39.1%、ステップ③が25.6%で、平日夜間よりやや低い割合になった。

一次判断と二次判断の際に基準があるか否かをまとめたものが次の図表である。

図表54 一次判断・二次判断の際の基準の有無

ステップ②	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
判断基準がある	86	79	6	14	1	51.8%	49.4%	31.6%	58.3%	100.0%
判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする	59	63	12	5	0	35.5%	39.4%	63.2%	20.8%	0.0%
判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	14	16	1	4	0	8.4%	10.0%	5.3%	16.7%	0.0%
無回答	7	2	0	1	0	4.2%	1.3%	0.0%	4.2%	0.0%
N=	166	160	19	24	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ③	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
判断基準がある	101	102	13	12	1	60.8%	63.8%	68.4%	50.0%	100.0%
判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする	42	41	6	4	0	25.3%	25.6%	31.6%	16.7%	0.0%
判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	15	15	0	7	0	9.0%	9.4%	0.0%	29.2%	0.0%
無回答	8	2	0	1	0	4.8%	1.3%	0.0%	4.2%	0.0%
N=	166	160	19	24	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ②とステップ③で「判断基準がある」と回答した児童相談所に対し、具体的に判断材料として重視する項目を複数回答で尋ねた。

ステップ②では、189、児童相談所が保有する番号、自治体が保有する通話料無料の番号、有料の番号のいずれの相談窓口でも回答した割合が高かったのが「通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合」で、9割以上が重視すると回答した。このほか「子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合」もすべての相談窓口で8割を超えた。このほか、「通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合」は189と児童相談所が保有する番号、自治体が運営する無料の番号で8割を超え。「通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合」は189と児童相談所が

保有する番号で8割を超えた。通告された事例が児童相談所または市町村で対応中か、対応履歴がある場合、児童相談所が対応していた案件の方が回答割合は高かった。

ステップ③ではいずれの相談窓口でも回答した割合が高かったのが「通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合」で、回答者の95%以上が選択しており、即時対応の判断をするうえで特に重視している項目であることが分かった。また、「関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合」は、ステップ②と比べてステップ③で選択している児童相談所数が多く、二段階の判断をするうえで重視している項目の一つであることがうかがわれた。

一次判断、二次判断の際に重視する項目を相談窓口別にまとめたものが図表55である。

図表55 一次判断・二次判断の際に重視する項目（複数回答）

ステップ②	児童相談所全国共通ダイヤル189					児童相談所全国共通ダイヤル189				
	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合	64	57	3	10	0	74.4%	72.2%	50.0%	71.4%	0.0%
通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合	82	75	6	13	0	95.3%	94.9%	100.0%	92.9%	0.0%
通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合	69	65	6	8	0	80.2%	82.3%	100.0%	57.1%	0.0%
通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合	69	71	4	11	0	80.2%	89.9%	66.7%	78.6%	0.0%
通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合	67	61	5	12	0	77.9%	77.2%	83.3%	85.7%	0.0%
子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合	74	64	5	12	0	86.0%	81.0%	83.3%	85.7%	0.0%
子どもが乳幼児と説明された場合	75	66	4	13	0	87.2%	83.5%	66.7%	92.9%	0.0%
詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合	56	51	3	9	0	65.1%	64.6%	50.0%	64.3%	0.0%
関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合	69	69	3	11	0	80.2%	87.3%	50.0%	78.6%	0.0%
通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合	71	59	3	14	0	82.6%	74.7%	50.0%	100.0%	0.0%
通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合	55	50	3	9	0	64.0%	63.3%	50.0%	64.3%	0.0%
その他	17	16	1	1	1	19.8%	20.3%	16.7%	7.1%	100.0%
無回答	1	2	0	2	0	1.2%	2.5%	0.0%	14.3%	0.0%
N=	86	79	6	14	1					

ステップ③

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合	63	66	8	6	0
通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合	97	98	13	12	0
通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合	75	76	12	7	0
通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合	87	87	13	12	0
通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合	74	74	8	9	0
子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合	84	79	12	8	0
子どもが乳幼児と説明された場合	86	84	10	10	0
詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合	54	56	6	5	0
関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合	85	83	11	12	0
通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合	74	72	7	9	0
通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合	49	53	5	5	0
その他	17	22	1	1	1
無回答	8	2	0	2	0
	101	102	13	12	1

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
	62.4%	64.7%	61.5%	50.0%	0.0%
	96.0%	96.1%	100.0%	100.0%	0.0%
	74.3%	74.5%	92.3%	58.3%	0.0%
	86.1%	85.3%	100.0%	100.0%	0.0%
	73.3%	72.5%	61.5%	75.0%	0.0%
	83.2%	77.5%	92.3%	66.7%	0.0%
	85.1%	82.4%	76.9%	83.3%	0.0%
	53.5%	54.9%	46.2%	41.7%	0.0%
	84.2%	81.4%	84.6%	100.0%	0.0%
	73.3%	70.6%	53.8%	75.0%	0.0%
	48.5%	52.0%	38.5%	41.7%	0.0%
	16.8%	21.6%	7.7%	8.3%	100.0%
	7.9%	2.0%	0.0%	16.7%	0.0%

虐待相談対応の専門部署等がある組織タイプ A、B、C の児童相談所で、ステップ①からステップ④までの少なくとも一つのステップを常勤職員または非常勤職員が担当すると答えた児童相談所を対象に、休日昼間に対応する課長級職員が虐待対応の専門部署等に所属しているか否かを尋ねた。

常勤職員については、「全員所属している」が189で10.7%、児童相談所が保有する番号で13.2%、自治体が保有する番号で無料のものが40.0%、有料の番号が0%となり、平日昼間（図表34参照）より低かった。平日夜間と比べると、189と児童相談所保有番号では休日昼間の方が低く、自治体が保有する無料の番号では休日昼間の方が高かった。

非常勤職員については、「所属していない」が189で31.4%、児童相談所が保有する番号で44.8%、自治体が保有する通話料無料の番号で28.6%、有料の番号で70.0%だった。平日昼間と比べると高

く、幅広い部署から対応できる職員を確保していることがうかがえたが、その割合は平日夜間（図表 45 参照）と比べやや低くなっていた。

ステップ①からステップ④までを担当する課長級以下の職員が児童虐待対応の専門部署等に所属しているか否かを相談窓口別にまとめたものが下記の図表 56 である。

図表 56 ステップ①～④を担当する課長級以下の職員が児童虐待対応の専門部署等に所属しているか否か

(1)常勤職員	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
	全員所属している	6	7	2	0		0	10.7%	13.2%	40.0%
一部所属している	38	40	3	9	0	67.9%	75.5%	60.0%	69.2%	n/a
所属していない	3	1	0	0	0	5.4%	1.9%	0.0%	0.0%	n/a
無回答	9	5	0	4	0	16.1%	9.4%	0.0%	30.8%	n/a
N=	56	53	5	13	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-

(2)非常勤職員	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
	全員所属している	8	5	5	0		0	22.9%	17.2%	71.4%
一部所属している	6	5	0	2	0	17.1%	17.2%	0.0%	20.0%	n/a
所属していない	10	13	2	1	0	28.6%	44.8%	28.6%	10.0%	n/a
無回答	11	6	0	7	0	31.4%	20.7%	0.0%	70.0%	n/a
N=	35	29	7	10	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-

虐待相談対応フローにおける「初期対応」と「支援」の機能を分けている組織タイプ A、B、D の児童相談所を対象に、ステップ①からステップ④を担当する課長級以下の職員が虐待相談の初期対応の専門部署等に所属しているかを尋ねた。

常勤職員では「全員所属している」が 189 で 7.8%、児童相談所が保有する番号で 6.3%、自治体が保有する通話料無料の電話番号で 28.6%、有料の電話番号で 0.0%となり、平日昼間（図表 35 参照）と比べ低くなった。平日夜間（図表 46 参照）と比べると、189 と児童相談所が保有する番号では割合が低かった。

非常勤職員では「所属していない」が 189 で 41.4%、児童相談所が保有する番号で 56.5%、無料の番号で 55.6%、有料の番号で 22.2%となり、平日昼間（図表 35 参照）より高かった。ただし、平日夜間（図表 46 参照）と比べると 189 と児童相談所保有の番号でやや割合が下がった。

ステップ①からステップ④までを担当する課長級以下の職員が虐待相談の初期対応の専門部署等に所属しているか否かを相談窓口別にまとめたものが図表 57 である。

図表 57 ステップ①～④を担当する課長級以下の職員が  
虐待相談の初期対応の専門部署等に所属しているか否か

(1)常勤職員	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					児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの					児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの					その他																			
	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他																				
全員所属している	4	3	2	0	0	7.8%	6.3%	28.6%	0.0%	0.0%	39	44	4	12	1	76.5%	91.7%	57.1%	92.3%	100.0%	2	0	0	0	0	3.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6	1	1	1	0	11.8%	2.1%	14.3%	7.7%	0.0%
N=	51	48	7	13	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%																														

(2)非常勤職員	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					児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの					児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの					その他																			
	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他																				
全員所属している	3	1	3	0	0	10.3%	4.3%	33.3%	0.0%	n/a	7	6	0	3	0	24.1%	26.1%	0.0%	33.3%	n/a	12	13	5	2	0	41.4%	56.5%	55.6%	22.2%	n/a	7	3	1	4	0	24.1%	13.0%	11.1%	44.4%	n/a
N=	29	23	9	9	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	-																														

④ 休日夜間

平日夜間、休日昼間同様に、休日夜間も児童相談所の開庁時間外に当たるため、ほかの児童相談所と合同で対応しているか否かを尋ねた。各相談窓口寄せられた相談に対して「自治体内のほかの児童相談所と合同で対応している」と答えた児童相談所は、児童相談所全国共通ダイヤル189で30.1%、児童相談所が保有する番号で31.3%、自治体が保有する通話料無料の番号で84.2%、有料の番号で33.3%だった。

合同で対応している児童相談所の統括役となるのは「中央児童相談所」と回答したのは、いずれの相談窓口でも85%を超えていた。「中央児童相談所ではないが特定の1か所の児童相談所」を選択したのは189で12.0%、児童相談所の保有する番号は8.0%で、地域内に複数の児童相談所がある地域においてこの回答が見られた。

休日夜間に寄せられる相談に対する対応状況を相談窓口ごとにまとめたのが図表58～60である。

図表 58 休日夜間に寄せられる相談に対する独立・合同での対応状況

	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					児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの					児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの					その他									
	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他										
回答者の児童相談所が独立して対応している	116	110	3	16	1	69.9%	68.8%	15.8%	66.7%	100.0%	50	50	16	8	0	30.1%	31.3%	84.2%	33.3%	0.0%	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
N=	166	160	19	24	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%																				

図表 59 他の児童相談所と合同で対応している場合の、統括役となる児童相談所

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他					
中央児童相談所	43	43	15	7	0	86.0%	86.0%	93.8%	87.5%	n/a
中央児童相談所ではないが特定の1か所の児童相談所	6	4	0	1	0	12.0%	8.0%	0.0%	12.5%	n/a
統括役となる児童相談所はなく、域内の各児童相談所が対等に対応体制を構築している	1	3	1	0	0	2.0%	6.0%	6.3%	0.0%	n/a
無回答	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	n/a
N=	50	50	16	8	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	n/a

図表 60 回答者の児童相談所が統括役であるか否か

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他					
はい	38	43	7	4	0	76.0%	91.5%	46.7%	50.0%	n/a
いいえ	12	4	8	4	0	24.0%	8.5%	53.3%	50.0%	n/a
無回答	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	n/a
N=	50	47	15	8	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	n/a

休日夜間に各相談窓口へかかってきた電話に対し、各ステップを担っている人の職種・団体を複数回答で尋ね、回答内容をもとに対応体制を分類したところ、次の図表の通りとなった。「直営」は189で32.5%、児童相談所が保有する番号で36.3%となり、回答した児童相談所の3割超が採用している対応体制であることが分かった。また「所内連携」は189で36.7%、児童相談所が保有する番号で36.9%、無料電話番号で31.6%、有料電話番号で33.3%となり、いずれの相談チャンネルでも3割を超えた。「官官連携」はいずれの相談窓口でも1割を下回った。「官民連携」は189で18.1%、児童相談所が保有する番号で13.1%、無料電話番号で15.8%、有料電話番号で29.2%となり、一定数の児童相談所で採用されている対応体制であることが分かった。

図表 61 休日夜間の相談対応体制

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		児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの		児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの		その他	
	実数	割合	実数	割合	実数	割合	実数	割合	実数	割合
直営	54	32.5%	58	36.3%	5	26.3%	5	20.8%	1	100.0%
所内連携	61	36.7%	59	36.9%	6	31.6%	8	33.3%	0	0.0%
官官連携	9	5.4%	15	9.4%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
官民連携	30	18.1%	21	13.1%	3	15.8%	7	29.2%	0	0.0%
不明	12	7.2%	7	4.4%	4	21.1%	4	16.7%	0	0.0%
N=	166	100.0%	160	100.0%	19	100.0%	24	100.0%	1	100.0%

ステップ①「受付・通告内容聞き取りによる情報収集」からステップ④「安全確認」までを具体的にどの職種・組織の人が担っているかを相談窓口ごとにまとめたものが図表 62 である。

児童相談所全国共通ダイヤル 189 では、「常勤職員」がステップ①で 59.0%、ステップ②で 83.1%、ステップ③で 91.0%、ステップ④で 89.2% となり、二次判断で常勤職員が担当する割合が高くなっていた。ステップ③で常勤職員の割合が最も高くなるのは自治体が保有する通話料有料の番号で、児童相談所が保有する番号と通話料無料の番号はステップ④の安全確認で最も割合が高くなっていた。

189 における「非常勤職員」の業務の受け持ち状況を見ると、ステップ①が 43.4% で最も高く、ステップ②は 9.6%、ステップ③は 3.0%、ステップ④は 7.2% だった。ほかの相談窓口でもステップ①が最も高い傾向は変わらないが、児童相談所が保有する電話番号ではステップ①が 45.6%、ステップ②とステップ④がいずれも 10.0% となったほか、通話料無料の番号がステップ①で 52.6%、ステップ②が 15.8%、ステップ④が 26.3% となり、一定数の児童相談所が一次判断や安全確認業務を非常勤職員に任せていることが分かった。

平日昼間はステップ①やステップ②などでも常勤職員が担当する割合が 7 割を超えていることを踏まえると（図表 30 参照）、常勤職員は、今すぐ安全確認に行くべきか否か（ステップ③）の判断責任を負っていることがうかがえる。一方で受付や安全確認など比較的定型的に実行できる業務においては、非常勤職員や NPO 法人等の民間組織などにもゆだねる傾向がみられた。

図表 62 休日夜間における、各相談窓口での担当者の職種・所属

児童相談所全国共通ダイヤル 189

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO 法人等		常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO 法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	98	72	3	29	5	59.0%	43.4%	1.8%	17.5%	3.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	138	16	1	9	9	83.1%	9.6%	0.6%	5.4%	5.4%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	151	5	2	6	10	91.0%	3.0%	1.2%	3.6%	6.0%
ステップ④ 安全確認	148	12	16	2	10	89.2%	7.2%	9.6%	1.2%	6.0%

N= 166

児童相談所が保有する番号

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO 法人等		常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO 法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	108	73	3	20	1	67.5%	45.6%	1.9%	12.5%	0.6%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	135	16	0	11	6	84.4%	10.0%	0.0%	6.9%	3.8%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	150	10	1	1	5	93.8%	6.3%	0.6%	0.6%	3.1%
ステップ④ 安全確認	155	16	16	2	3	96.9%	10.0%	10.0%	1.3%	1.9%

N= 160



児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	10	10	0	3	0	52.6%	52.6%	0.0%	15.8%	0.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	13	3	0	1	4	68.4%	15.8%	0.0%	5.3%	21.1%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	15	0	1	0	4	78.9%	0.0%	5.3%	0.0%	21.1%
ステップ④ 安全確認	17	5	1	0	2	89.5%	26.3%	5.3%	0.0%	10.5%

N= 19

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	9	11	0	6	2	37.5%	45.8%	0.0%	25.0%	8.3%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	15	6	1	1	3	62.5%	25.0%	4.2%	4.2%	12.5%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	21	1	1	1	3	87.5%	4.2%	4.2%	4.2%	12.5%
ステップ④ 安全確認	20	1	1	2	4	83.3%	4.2%	4.2%	8.3%	16.7%

N= 24

その他

	内部		外部		無回答	内部		外部		無回答
	常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等		常勤職員	非常勤職員	市町村等	NPO法人等	
ステップ① 受付・通告内容聞き取りによる情報収集	1	0	0	0	0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ステップ② 一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	1	0	0	0	0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ステップ③ 二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	1	0	0	0	0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
ステップ④ 安全確認	1	0	0	0	0	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

N= 1

ステップ①と④の担当者が児童相談所への出勤を義務付けられているかを尋ねたところ、ステップ①では「児童相談所への出勤が義務付けられている」が189で44.6%、児童相談所が保有する番号で46.9%、通話料無料の番号で68.4%、有料の番号で45.8%となり、休日昼間（図表41参照）とほぼ同様の傾向を示した。

ステップ④では「児童相談所の出勤が義務付けられている」の割合が189と児童相談所が保有する番号と無料の番号において2割強、有料の番号で4.2%となり、こちらも休日昼間（図表41参照）と同様の傾向だった。

ステップ①とステップ④における担当者の出勤義務についてまとめたものが図表63である。

図表 63 ステップ①とステップ④の担当者が出勤を義務づけられているか否か

ステップ①

	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	児童相談所が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
児童相談所への出勤が義務づけられている	74	75	13	11	1	44.6%	46.9%	68.4%	45.8%	100.0%
児童相談所への出勤は義務づけられていない（自宅待機など）	84	83	6	11	0	50.6%	51.9%	31.6%	45.8%	0.0%
無回答	8	2	0	2	0	4.8%	1.3%	0.0%	8.3%	0.0%
N=	166	160	19	24	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ④

	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	児童相談所が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
児童相談所への出勤が義務づけられている	34	38	5	1	1	20.5%	23.8%	26.3%	4.2%	100.0%
児童相談所への出勤は義務づけられていない（自宅待機など）	124	120	14	21	0	74.7%	75.0%	73.7%	87.5%	0.0%
無回答	8	2	0	2	0	4.8%	1.3%	0.0%	8.3%	0.0%
N=	166	160	19	24	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ①とステップ④で職員が担当者に含まれると回答した児童相談所に対し、具体的な職階を尋ねたところ。ステップ①では189と児童相談所、通話料無料の番号と有料の番号で似たような傾向が出た。常勤職員の「係員、相談員」「係長、スーパーバイザー級」は189と児童相談所保有の番号がいずれも5割強、通話料無料の番号と有料の番号で係員級が3割強、係長級が4割強となっている。

ステップ④も同様で、常勤職員の189と児童相談所が保有する番号で「係員、相談員」と「係長、スーパーバイザー級」が7割超と高く、「課長級」も4割強となった。自治体が保有する通話料無料の番号と有料の番号は、「係員、相談員」が6割前後、「係長、スーパーバイザー級」が7割強で係長級を選択する割合がやや高い。非常勤職員は189と児童相談所が保有する番号が「係員、相談員」から「課長級」まで選択されている、が無料の番号と有料の番号は「係員、相談員」のみ選択されている。

ステップ①とステップ④を職員が担当する場合における、担当者の職階を相談窓口別にまとめたものが図表64である。

図表 64 休日夜間のステップ①とステップ④を職員が担当する場合における、担当者の職階

児童相談所全国共通ダイヤル 189

	ステップ①		ステップ④		ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	93	70	124	14	56.0%	42.2%	74.7%	8.4%
係長、スーパーバイザー級	92	2	129	2	55.4%	1.2%	77.7%	1.2%
課長級	52	0	74	1	31.3%	0.0%	44.6%	0.6%
次長、副所長級	11	0	20	1	6.6%	0.0%	12.0%	0.6%
所長級	3	0	6	1	1.8%	0.0%	3.6%	0.6%
無回答	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

N= 166

児童相談所が保有する番号

	ステップ①		ステップ④		ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	92	72	132	15	57.5%	45.0%	82.5%	9.4%
係長、スーパーバイザー級	90	3	132	4	56.3%	1.9%	82.5%	2.5%
課長級	53	2	75	2	33.1%	1.3%	46.9%	1.3%
次長、副所長級	13	0	17	0	8.1%	0.0%	10.6%	0.0%
所長級	3	0	6	0	1.9%	0.0%	3.8%	0.0%
無回答	1	2	4	1	0.6%	1.3%	2.5%	0.6%

N= 160

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの

	ステップ①		ステップ④		ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	6	10	11	4	31.6%	52.6%	57.9%	21.1%
係長、スーパーバイザー級	8	0	15	0	42.1%	0.0%	78.9%	0.0%
課長級	5	0	6	0	26.3%	0.0%	31.6%	0.0%
次長、副所長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
所長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0	0	1	3	0.0%	0.0%	5.3%	15.8%

N= 19

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの

	ステップ①		ステップ④		ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	9	11	15	1	37.5%	45.8%	62.5%	4.2%
係長、スーパーバイザー級	10	0	17	0	41.7%	0.0%	70.8%	0.0%
課長級	4	1	9	0	16.7%	4.2%	37.5%	0.0%
次長、副所長級	1	0	5	0	4.2%	0.0%	20.8%	0.0%
所長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	2	2	4	4	8.3%	8.3%	16.7%	16.7%

N= 24

その他

	ステップ①		ステップ④		ステップ①		ステップ④	
	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員	(1)常勤職員	(2)非常勤職員
係員、相談員	1	0	1	0	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
係長、スーパーバイザー級	0	0	1	0	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
課長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
次長、副所長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
所長級	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

N= 1

ステップ②「一次判断」とステップ③「二次判断」の際に基準があるかを尋ねたところ、ステップ②では「基準がある」としたのが 189 で 50.0%、児童相談所が保有する番号で 46.9%、自治体が保有

する通話料有料の番号で 58.3%となった。無料の番号は 31.6%でやや低かった。平日昼間（図表 32 参照）と比べるとやや低く、休日昼間（図表 54 参照）とほぼ同様の傾向が出た。

ステップ③で「判断基準がある」としたのは189で59.6%、児童相談所が保有する番号で59.4%、通話料無料の番号が 68.4%、有料の番号で 50.0%となり、ステップ③で即時の安全確認の必要性を判断する傾向がみられた。平日昼間（図表 32 参照）と比べるとやや低く、休日昼間（図用 54 参照）とほぼ同様の傾向だった。

一次判断、二次判断の際の基準の有無を相談窓口別にまとめたものが図表 65 である。

図表 65 一次判断・二次判断の際の基準の有無

ステップ②

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
判断基準がある	83	75	6	14	1	50.0%	46.9%	31.6%	58.3%	100.0%
判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする	63	67	12	5	0	38.0%	41.9%	63.2%	20.8%	0.0%
判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	14	16	1	4	0	8.4%	10.0%	5.3%	16.7%	0.0%
無回答	6	2	0	1	0	3.6%	1.3%	0.0%	4.2%	0.0%
N=	166	160	19	24	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ③

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
判断基準がある	99	95	13	12	1	59.6%	59.4%	68.4%	50.0%	100.0%
判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする	46	48	6	4	0	27.7%	30.0%	31.6%	16.7%	0.0%
判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	15	15	0	7	0	9.0%	9.4%	0.0%	29.2%	0.0%
無回答	6	2	0	1	0	3.6%	1.3%	0.0%	4.2%	0.0%
N=	166	160	19	24	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

ステップ②「一次判断」とステップ③「二次判断」の際に具体的に重視する項目を尋ねたところ、一次判断の際に重視する項目が最も高いのは「通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合」で、いずれの相談窓口においても8割を超えた。そのほかの項目でいずれも8割を超えているものはなく、重視する項目にややばらつきがみられた。

ステップ③ではすべての相談窓口で8割を超えているものが複数あり、「通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合」「通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合」「関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合」がそれに該当している。休日昼間（図表 55 参照）同様、現在差し迫った危険があることが即時対応の参考指標になることがうかがわれた。

一次判断と二次判断の際に重視する項目を相談窓口別にまとめたものが図表 66 である。

図表 66 一次判断・二次判断の際に重視する項目

ステップ②	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合	58	50	3	10	0	69.9%	66.7%	50.0%	71.4%	0.0%
通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合	74	66	6	13	0	89.2%	88.0%	100.0%	92.9%	0.0%
通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合	61	56	6	9	0	73.5%	74.7%	100.0%	64.3%	0.0%
通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合	64	62	4	11	0	77.1%	82.7%	66.7%	78.6%	0.0%
通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合	59	52	5	11	0	71.1%	69.3%	83.3%	78.6%	0.0%
子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合	65	55	5	11	0	78.3%	73.3%	83.3%	78.6%	0.0%
子どもが乳幼児と説明された場合	66	57	4	13	0	79.5%	76.0%	66.7%	92.9%	0.0%
詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合	50	44	3	8	0	60.2%	58.7%	50.0%	57.1%	0.0%
関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合	63	60	3	11	0	75.9%	80.0%	50.0%	78.6%	0.0%
通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合	64	50	3	13	0	77.1%	66.7%	50.0%	92.9%	0.0%
通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合	49	41	3	8	0	59.0%	54.7%	50.0%	57.1%	0.0%
その他	18	16	1	1	1	21.7%	21.3%	16.7%	7.1%	100.0%
無回答	6	2	0	3	0	7.2%	2.7%	0.0%	21.4%	0.0%
N=	83	75	6	14	1					

ステップ③

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合	59	60	8	5	0	59.6%	63.2%	61.5%	41.7%	0.0%
通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合	88	86	13	11	0	88.9%	90.5%	100.0%	91.7%	0.0%
通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合	65	65	12	6	0	65.7%	68.4%	92.3%	50.0%	0.0%
通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合	81	80	13	11	0	81.8%	84.2%	100.0%	91.7%	0.0%
通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合	67	64	8	9	0	67.7%	67.4%	61.5%	75.0%	0.0%
子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合	76	68	12	8	0	76.8%	71.6%	92.3%	66.7%	0.0%
子どもが乳幼児と説明された場合	79	74	10	9	0	79.8%	77.9%	76.9%	75.0%	0.0%
詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合	50	51	6	5	0	50.5%	53.7%	46.2%	41.7%	0.0%
関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合	81	76	11	11	0	81.8%	80.0%	84.6%	91.7%	0.0%
通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合	68	65	7	9	0	68.7%	68.4%	53.8%	75.0%	0.0%
通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合	43	46	5	5	0	43.4%	48.4%	38.5%	41.7%	0.0%
その他	18	22	1	1	1	18.2%	23.2%	7.7%	8.3%	100.0%
無回答	6	2	0	3	0	6.1%	2.1%	0.0%	25.0%	0.0%
	99	95	13	12	1					

虐待相談対応の専門部署等があるとした組織タイプ A、B、C の児童相談所を対象に、ステップ①からステップ④までを担当する者の中に常勤または非常勤職員が含まれている場合、各職員が虐待対応の専門部署等に所属しているか否かを尋ねた。常勤職員では「全員所属している」が189で11.5%、児童相談所が保有する番号で13.2%、自治体が保有する番号で無料のものが40.0%、有料の番号が0.0%で、平日昼間（図表35参照）と比べ低い割合となった。休日昼間（図表56参照）とはほぼ同じ割合だった。非常勤職員でも同様の傾向が出たが、通話料無料の番号では平日昼間と比べ非常勤職員が「全員所属している」と答えた割合が高かった。

課長級以下の職員が虐待対応の専門部署等に所属しているか否かを相談窓口別にまとめたものが図表 67 である。

図表 67 ステップ①～④を担当する課長級以下の職員が  
児童虐待対応の専門部署等に所属しているか否か

(1)常勤職員	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他					
						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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
全員所属している	6	7	2	0	0	11.5%	13.2%	40.0%	0.0%	n/a
一部所属している	34	39	3	10	0	65.4%	73.6%	60.0%	76.9%	n/a
所属していない	1	2	0	0	0	1.9%	3.8%	0.0%	0.0%	n/a
無回答	11	5	0	3	0	21.2%	9.4%	0.0%	23.1%	n/a
N=	52	53	5	13	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	n/a

(2)非常勤職員	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他					
						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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
全員所属している	6	7	5	0	0	16.7%	20.6%	71.4%	0.0%	n/a
一部所属している	7	5	0	3	0	19.4%	14.7%	0.0%	33.3%	n/a
所属していない	14	16	2	1	0	38.9%	47.1%	28.6%	11.1%	n/a
無回答	9	6	0	5	0	25.0%	17.6%	0.0%	55.6%	n/a
N=	36	34	7	9	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	n/a

児童虐待相談の対応フローにおいて「初期対応」と「支援」の機能を分離している組織タイプ A、B、D の児童相談所を対象に、ステップ①からステップ④までの担当者に常勤または非常勤職員が含まれている場合、課長級職員が虐待相談の初期対応の専門部署等に所属しているか否かを尋ねた。常勤職員では「全員所属している」が 189 で 8.5%、児童相談所が保有する番号で 6.3%、自治体が保有する番号で通話料無料のものが 28.5%、有料のものが 0.0%で、平日昼間（図表 56）と比べやや低かった。一方、非常勤職員で「全員所属している」と答えた割合は平日昼間より高く、初期対応の専門部署等には開庁時間外の対応をする職員を配置している児童相談所が一定数いることが分かった。

ステップ①から④を担当する課長級以下の職員が虐待相談の初期対応の専門部署等に所属しているか否かを相談窓口別にまとめたものが図表 68 である。

図表 68 ステップ①～④を担当する課長級以下の職員が  
虐待相談の初期対応の専門部署等に所属しているか否か

(1)常勤職員

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
全員所属している	4	3	2	0	0	8.5%	6.3%	28.6%	0.0%	0.0%
一部所属している	32	43	4	11	1	68.1%	89.6%	57.1%	84.6%	100.0%
所属していない	2	1	0	1	0	4.3%	2.1%	0.0%	7.7%	0.0%
無回答	9	1	1	1	0	19.1%	2.1%	14.3%	7.7%	0.0%
N=	47	48	7	13	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

(2)非常勤職員

	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他	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	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの	児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの	その他
全員所属している	3	1	3	0	0	10.3%	3.7%	33.3%	0.0%	n/a
一部所属している	7	6	0	3	0	24.1%	22.2%	0.0%	37.5%	n/a
所属していない	12	18	5	2	0	41.4%	66.7%	55.6%	25.0%	n/a
無回答	7	2	1	3	0	24.1%	7.4%	11.1%	37.5%	n/a
N=	29	27	9	8	0	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	n/a

相談対応体制の4類型を時間帯別・相談窓口別にまとめると次の図表の通りとなる。189では平日昼間は「所内連携」や「官官連携」を採用している児童相談所が多いが、閉庁時間帯である平日夜間・休日昼間・休日夜間は「直営」「所内連携」「官民連携」のいずれかを採用する児童相談所が多い。児童相談所が保有する番号においても概ね同じ傾向となっており、開庁時間外の業務を、常勤職員が交代で担うか、一部非常勤職員や民間組織に担ってもらうかで各児童相談所の考えが分散しているとみられる。

児童相談所を運営する自治体が保有する番号については、無料・有料いずれの電話番号でも時間帯を問わず「所内連携」が最も多かった。開庁時間である平日昼間と、閉庁時間である平日夜間・休日昼間・休日夜間で比較してみたところ、「官官連携」は平日昼間で採用される割合が高く、「官民連携」は有料電話番号で平日昼間より平日夜間・休日昼間・休日夜間で採用される割合が高くなっていった。



図表 69 各時間帯の相談対応体制

児童相談所全国共通ダイヤル 189

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	31	55	53	54	18.1%	32.2%	31.9%	32.5%
所内連携	65	65	59	61	38.0%	38.0%	35.5%	36.7%
官官連携	68	11	9	9	39.8%	6.4%	5.4%	5.4%
官民連携	7	37	32	30	4.1%	21.6%	19.3%	18.1%
不明	0	3	13	12	0.0%	1.8%	7.8%	7.2%
N=	171	171	166	166	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

児童相談所が保有する番号

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	31	65	65	58	17.7%	38.9%	40.6%	36.3%
所内連携	68	61	57	59	38.9%	36.5%	35.6%	36.9%
官官連携	69	14	10	15	39.4%	8.4%	6.3%	9.4%
官民連携	6	17	22	21	3.4%	10.2%	13.8%	13.1%
不明	1	10	6	7	0.6%	6.0%	3.8%	4.4%
N=	175	167	160	160	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、無料のもの

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	4	5	1	5	21.1%	26.3%	5.3%	26.3%
所内連携	9	10	10	6	47.4%	52.6%	52.6%	31.6%
官官連携	3	1	1	1	15.8%	5.3%	5.3%	5.3%
官民連携	3	3	3	3	15.8%	15.8%	15.8%	15.8%
不明	0	0	4	4	0.0%	0.0%	21.1%	21.1%
N=	19	19	19	19	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

児童相談所を運営する自治体が保有する番号で、有料のもの

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	3	4	5	5	12.5%	16.0%	20.8%	20.8%
所内連携	10	9	8	8	41.7%	36.0%	33.3%	33.3%
官官連携	8	0	0	0	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
官民連携	3	9	7	7	12.5%	36.0%	29.2%	29.2%
不明	0	3	4	4	0.0%	12.0%	16.7%	16.7%
N=	24	25	24	24	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

その他

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	0	1	1	1	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%
所内連携	1	0	0	0	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官官連携	1	0	0	0	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官民連携	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
N=	2	1	1	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

#### 4.1.7 NPO 等民間組織との連携

本項では、ステップ①からステップ④までで NPO 等民間組織が業務を担っていると回答した児童相談所、担っていないと回答した児童相談所それぞれに対し、円滑な連携のための工夫や業務委託に関する考え等について尋ねた。

業務を委託し始めた時期について尋ねたところ、図表 70 で示す通り、最も多かったのが「平成 25 年 12 月以降」で全体の 73.2%を占めた。

図表 70 NPO 等民間組織に業務を委託し始めた時期

	件数	割合
～平成 13 年 3 月	6	14.6%
平成 13 年 4 月～平成 20 年 3 月	1	2.4%
平成 20 年 4 月～平成 25 年 11 月	4	9.8%
平成 25 年 12 月～	30	73.2%
無回答	0	0.0%
N=	41	100.0%

業務委託に当たって、相談対応の参考にする手引きやリスト、マニュアル等を策定しているか否かを尋ねたところ（図表 71 参照）、「策定している」が 85.4%で最も多かった。委託前や委託期間中に研修を実施しているか（図表 72 参照）については「委託前に研修を実施している」が 46.3%で最も高かったが、「研修は実施していない」も 36.6%あり、運用を委託先にゆだねている児童相談所が一定数あることが分かった。職員が対応していたら即時安全確認をすべき深刻度の案件であったなど、判断ミスが発生した場合の対応（図表 73 参照）については、「判断ミスが起きたことはない」が 41.5%で、6 割弱は何らかの判断ミスがあったことが分かった。具体的な対応については「委託先の担当者に、緊急性を有すると判断しなかった理由を尋ねた」が 17.1%で最も多く、「緊急性を要する事案を見逃した経緯に委託先で共有してもらった」が 14.6%で続き、事実確認と情報共有をすることで適切な対応について振り返るといことがうかがわれた。

図表 71 委託に当たって、相談対応手順の参考にする手引きやリストの策定状況

	件数	割合
策定している	35	85.4%
策定していない	3	7.3%
無回答	3	7.3%
	N= 41	100.0%

図表 72 委託前または委託中の研修の実施状況

	件数	割合
委託前に研修を実施している	19	46.3%
委託中に研修を実施している	7	17.1%
研修は実施していない	15	36.6%
無回答	3	7.3%
	N= 41	100.0%

図表 73 委託先における判断ミス等が発生した場合の対応（複数回答）

	件数	割合
委託先の担当者に、緊急性を有すると判断しなかった理由を尋ねた	7	17.1%
緊急性を要する事案を見逃した経緯について児童相談所内で共有した	4	9.8%
緊急性を要する事案を見逃した経緯について委託先で共有してもらった	6	14.6%
委託先を戒告した	1	2.4%
一定回数の見逃しがあった民間団体に対し、児童相談所の時間外対応業務における入札資格を停止した	0	0.0%
児童相談所にて作成したアセスメントツールの問題点を特定し見直しを図った	1	2.4%
児童相談所と委託先の研修内容の見直しを図った	0	0.0%
特に対応策はとらなかった	0	0.0%
判断ミスが起きたことはない	17	41.5%
その他	10	24.4%
無回答	4	9.8%
	N= 41	

NPO 等民間組織に業務を委託する利点について、現在委託している 41 の児童相談所を対象に複数回答で尋ねたところ、「職員の精神的・肉体的負荷を軽減できる」が 87.8%で最も高く、「職員の残業時間を縮減できる」が 68.3%で続いた。

現在委託している児童相談所に業務委託上の不安・懸念を複数回答で尋ねたところ、「職員が対応する場合と同様の知識・コミュニケーション技術を持った事業者を選ぶのが困難」が 34.1%で最も高く、「入札結果により委託者が交代する場合があります、相談対応にかかるサービス品質が安定しない」が 31.7%で続いた。

また、現在 NPO 等民間組織に業務を委託していない児童相談所 139 か所に対してその理由を尋ねたところ、最も多かったのは「職員が対応する場合と同様の知識・コミュニケーション技術を持った事業者を選ぶのが困難」で 43.9%だった。

事業者選定の苦労については事業検討委員会の委員からも意見が上がっており、「委託先の対応レベルが上がり、単価引き上げに応じても良いかと思う頃に委託期間が終了し、安く入札した競合他社に切り替わる」といった経験が伝えられた。委員会では、児童相談所業務の一部を業務委託するということを勘案し、総合評価方式など、価格だけではなく質を担保できる選定項目を設ける必要があるとの指摘を受けた。

NPO 等民間組織に業務を委託する利点、不安・懸念、対応しない理由についてまとめたものが図表 74～図表 76 である。

図表 74 業務を委託する利点（複数回答）

	件数	割合
職員の精神的・肉体的負荷を軽減できる	36	87.8%
職員の残業時間を縮減できる	28	68.3%
職員が専門知識や経験を生かした高度・複雑な業務に集中できる	15	36.6%
通告から 48 時間以内に、確実に安全確認まで実施できる	2	4.9%
職員が直接業務を手掛ける場合と比べて人件費が安い	13	31.7%
開庁時間か否かに関わらず充実した相談対応サービスを提供できる	23	56.1%
特になし	0	0.0%
その他	1	2.4%
無回答	2	4.9%
N=		41

図表 75 業務委託上の不安・懸念（複数回答）

	件数	割合
業務の一部を外部組織が引き取ることで、事例の全体像が見えにくくなり適切な援助をしにくくなる	9	22.0%
職員が対応する場合と同様の知識・コミュニケーション技術を持った事業者を選ぶのが困難	14	34.1%
重大事案の見逃しが起きる不安がある	6	14.6%
職員が直接業務を手掛ける場合と比べて人件費が高くなる	0	0.0%
入札結果により委託者が交代する場合があります、相談対応にかかるサービス品質が安定しない	13	31.7%
特になし	7	17.1%
その他	8	19.5%
無回答	3	7.3%
N=		41

図表 76 NPO 等民間組織に業務を委託していない理由（複数回答）

	件数	割合
業務の一部を外部組織が引き取ることで、事例の全体像が見えにくくなり適切な援助をしにくくなる	41	29.5%
職員が対応する場合と同様の知識・コミュニケーション技術を持った事業者を選ぶのが困難	61	43.9%
重大事案の見逃しが起きる不安がある	30	21.6%
職員が直接業務を手掛ける場合と比べて人件費が高い	7	5.0%
入札結果により委託者が交代する場合があります、相談対応にかかるサービス品質が安定しない懸念がある	16	11.5%
特になし	25	18.0%
その他	40	28.8%
無回答	17	12.2%
N=		139

現在 NPO 等民間組織に業務を委託していない 139 の児童相談所を対象に、来年度（2019 年度）の委託の予定・可能性について尋ねたところ、「来年度は予定しておらず、将来も委託する意向はない」

が 70.5%で最も高かった。「来年度は予定していないが、将来委託する意向がある」は 10.8%にとどまった。

図表 77 来年度の NPO 等民間組織への業務委託の予定・可能性

	件数	割合
来年度の委託先が決まった	0	0.0%
来年度から業務委託予定だが、選定中	0	0.0%
来年度は予定していないが、将来委託する意向がある	15	10.8%
来年度は予定しておらず、将来も委託する意向はない	98	70.5%
無回答	26	18.7%
	N= 139	100.0%

#### 4.1.8 市区町村との連携

本項ではステップ①からステップ④まで市区町村が何らかの業務を担っている児童相談所と、まったく担っていない児童相談所を対象に、その連携状況や今後の連携に関する考えを尋ねた結果をまとめている。なお、回答者の中には、政令市が設置する児童相談所が含まれており、自らの政令市内にある区との「連携」について記載している点に留意いただきたい。

現在何らかの連携を取っている 81 か所の児童相談所を対象に、相談対応手順の参考になる手引きやリストを市区町村と共有しているかを尋ねたところ、「共有していない」が 42.0%で最も高く、「共有している」の 38.3%をわずかに上回った。

市区町村と業務を分担実施するにあたっての、事前・連携期間中の研修の実施状況を複数回答で尋ねたところ「事前研修を実施している」と回答したのは 28.4%、「連携期間中に研修を実施している」は 24.7%だった。一方、「研修は実施していない」も 25.9%あり、地域によっては市区町村の裁量にゆだねていることが分かった。

本来であれば即時安全確認をすべき深刻度・緊急度の案件であったなど、判断ミスが起きた場合にどのような対応を取ったかを複数回答で尋ねたところ、「判断ミスが起きたことはない」が 25.9%で、約 75%は何らかの判断ミスがあったと認識していることが明らかになった。判断ミスへの対応について最も多かったのは「市区町村の担当者に、緊急性を有すると判断しなかった理由を尋ねた」と「緊急性を要する事案を見逃した経緯について児童相談所内で共有した」で、ともに 35.8%だった。また、「緊急性を要する事案を見逃した経緯について市区町村の担当部局で共有してもらった」も 21.0%に上り、児童相談所によるフォローアップを念頭に事実確認と情報共有をしていることが推察された。

市区町村との連携に関する業務上の工夫についてまとめたものが図表 78～図表 80 である。

図表 78 相談対応手順の参考になる手引きやリストの市区町村との共有状況

	件数	割合
共有している	31	38.3%
共有していない	34	42.0%
無回答	16	19.8%
	N= 81	100.0%

図表 79 市区町村と業務を分担実施するにあたっての、事前・連携期間中の研修実施状況（複数回答）

	件数	割合
事前研修を実施している	23	28.4%
連携期間中に研修を実施している	20	24.7%
研修は実施していない	21	25.9%
無回答	19	23.5%
N=		81

図表 80 対応ミスが起きた場合の対応状況（複数回答）

	件数	割合
市区町村の担当者に、緊急性を有すると判断しなかった理由を尋ねた	29	35.8%
緊急性を要する事案を見逃した経緯について児童相談所内で共有した	29	35.8%
緊急性を要する事案を見逃した経緯について市区町村の担当部局で共有してもらった	17	21.0%
一定回数の見逃しがあった場合は市区町村への業務依頼をやめ、児童相談所職員が直接対応した	1	1.2%
児童相談所にて作成したアセスメントツールの問題点を特定し見直しを図った	7	8.6%
児童相談所と委託先の研修内容の見直しを図った	5	6.2%
特に対応策はとらなかった	0	0.0%
判断ミスが起きたことはない	21	25.9%
その他	11	13.6%
無回答	17	21.0%
N=		81

連携の利点を複数回答で尋ねたところ、「住民に関する基礎的な情報を保有し的確な調査が行える」が70.4%、「役所・役場配置上の地理的優位性を活かし、通告から48時間以内に、確実に安全確認まで実施できる」が69.1%で、広域生活圏を管轄する児童相談所を補完する形で、地域に暮らす子どもと家族の情報を網羅することができる点を利点として感じていることが分かった。

連携体制を築いているうえでの課題について最も多かったのは「職員が対応する場合と同様の知識・コミュニケーション技術を持っているとは限らず、対応にばらつきができる」で54.3%だった。また、連携体制をとることを合意しているはずであるにもかかわらず「業務の代行を依頼しても断られ、調整に時間がかかる」と回答した児童相談所が22.2%に上った。

市区町村と連携を取っていない児童相談所99か所を対象に、連携していない理由を複数回答で尋ねたところ、「市区町村には時間外対応をできる体制が整っていないから」が43.4%で最も多かった。同じ行政機関であり平日日中が開庁時間である市区町村に対し、連携を模索する児童相談所の多くが、時間外対応の協力先として役割を期待していると読み取ることができ、「期待すること」と「できること」が食い違っていることが分かった。来年度（2019年度）での連携の可能性については「来年度は市区町村への業務の代行を予定しておらず、将来も代行してもらおう以降はない」が44.4%で最も高かった。

市区町村との連携における利点と課題、連携しない理由や将来の連携可能性についてまとめたものが図表81～図表84である。

図表 81 市区町村と連携する上での利点（複数回答）

	件数	割合
児童相談所職員の精神的・肉体的負担を軽減できる	37	45.7%
児童相談所職員が専門知識や経験を生かした高度・複雑な業務に集中できる	20	24.7%
役所・役場配置上の地理的優位性を活かし、通告から48時間以内に、確実に安全確認まで実施できる	56	69.1%
住民に関する基礎的な情報を保有し的確な調査が行える	57	70.4%
初期調査から支援への流れをスムーズに行える	43	53.1%
特になし	0	0.0%
その他	5	6.2%
無回答	16	19.8%
N=		81

図表 82 市区町村と連携する上での課題（複数回答）

	件数	割合
業務の一部を外部組織が引き取ることで、事例の全体像が見えなくなり適切な援助をしにくくなる	4	4.9%
職員が対応する場合と同様の知識・コミュニケーション技術を持っているとは限らず、対応にばらつきがでる	44	54.3%
重大事案の見逃しが起きる	8	9.9%
業務の代行を依頼しても断られ、調整に時間がかかる	18	22.2%
特になし	10	12.3%
その他	6	7.4%
無回答	16	19.8%
N=		81

図表 83 市区町村と連携をしていない理由（複数回答）

	件数	割合
児童相談所が一貫して対応することで、ケースの全体像を把握できるとともに適切にリスク判断できるから	20	20.2%
児童相談所職員と同水準の知識・対応技術をもった市区町村職員の確保・育成が困難なため	22	22.2%
市区町村には時間外対応をできる体制が整っていないため	43	43.4%
業務の代行を依頼しても断られ、調整に時間がかかる	12	12.1%
特になし	6	6.1%
その他	12	12.1%
無回答	33	33.3%
N=		99

図表 84 来年度の市区町村と安全確認等の分担実施可能性・予定

	件数	割合
来年度から通告受付または安全確認を代行することが決まった	0	0.0%
来年度から市区町村が通告受付または安全確認を代行する予定だが、現在連携ルールなど詳細を調整中	0	0.0%
来年度は市区町村への業務の代行を予定していないが、将来代行してもらう意向がある	16	16.2%
来年度は市区町村への業務の代行を予定しておらず、将来も代行してもらう意向はない	44	44.4%
無回答	39	39.4%
N=		99
		100.0%

#### 4.1.9 メールでの相談受付

多様な相談チャネルの活用に関して、メールでの相談対応状況についてすべての児童相談所に尋ねたところ、「メールでの相談は受け付けていない」が51.7%で最も多く、「児童相談所固有のメールアドレスがあり、虐待を含む子育て・育成支援の幅広い相談を受け付けている」が31.7%で続いた。

自治体の管轄部署のメールアドレスなど、何らかのアドレス宛にメールで寄せられた相談への対応状況については、「メール上では対応せず、メール送信者（相談者）に対し、返信メールを送り、改めて電話相談か来所を促す」とした回答が38.9%で最も多かった。次いで「個人情報の確認など相談対応の一部をメール上で実施するが、返信メールで電話相談か来所を促す」が23.9%となっており、多くの児童相談所では、来所または電話相談など、伝統的なコミュニケーション手段を使って相談に乗ることが分かった。

メールによる相談内容が虐待の「通告」と判断できる場合の対応について尋ねたところ「メール上では対応せず、メール送信者（相談者）に対し、返信メールを送り、改めて電話相談か来所を促す」が23.3%で最も多く、「メール上では対応せず、児童相談所からメール送信者（相談者）に電話して

詳細を聞き取る」が19.4%で続き、その場でやり取りができる相談対応手段に切り替えることで適切な対応をするという回答が多かった。また、「ほかのメール送信者（相談者）から連絡が来る場合と同じように対応している」は18.3%で、相談内容の軽重をメールだけで判断しないようにしている児童相談所が一定数いることが分かった。

メールによる相談の受付体制や対応状況についてまとめたものが図表 85～図表 87 である。

図表 85 メールによる相談の受付体制

	件数	割合
児童相談所固有のメールアドレスがあり、虐待相談に限定して相談を受け付けている	3	1.7%
児童相談所固有のメールアドレスがあり、虐待を含む子育て・育成支援の幅広い相談を受け付けている	57	31.7%
児童相談所固有のメールアドレスがあり、虐待以外の相談を受け付けている	1	0.6%
児童相談所を運営する自治体のメールアドレスがあり、虐待相談に限定して相談を受け付けている	0	0.0%
児童相談所を運営する自治体のメールアドレスがあり、虐待を含む子育て・育成支援の幅広い相談を受け付けている	15	8.3%
児童相談所を運営する自治体のメールアドレスがあり、虐待以外の相談を受け付けている	3	1.7%
メールでの相談は受けていない	93	51.7%
無回答	8	4.4%
計	180	100.0%

図表 86 メールで寄せられた相談への対応

	件数	割合
メール上では対応せず、メール送信者（相談者）に対し、返信メールを送り、改めて電話相談か来所を促す	70	38.9%
メール上では対応せず、児童相談所からメール送信者（相談者）に電話して詳細を聞き取る	19	10.6%
個人情報の確認など相談対応の一部をメール上で実施するが、返信メールで電話相談か来所を促す	43	23.9%
個人情報の確認等に加え、相談内容や希望するカウンセリングなどもメール上で済ませ、電話相談や来所は求めない	0	0.0%
その他	25	13.9%
無回答	23	12.8%
計	180	100.0%

図表 87 メールによる相談内容が虐待の「通告」であった場合の対応

	件数	割合
ほかのメール送信者（相談者）から連絡が来る場合と同じように対応している	33	18.3%
メール上では対応せず、メール送信者（相談者）に対し、返信メールを送り、改めて電話相談か来所を促す	42	23.3%
メール上では対応せず、児童相談所からメール送信者（相談者）に電話して詳細を聞き取る	35	19.4%
安全確認に向くまでメール上でのみ対応する	2	1.1%
その他	44	24.4%
無回答	24	13.3%
計	180	100.0%

#### 4.1.10 NPO 等民間組織、市区町村との連携モデル

本項では、アンケート調査で「直営」「所内連携」「官官連携」「官民連携」の各対応体制を取っている児童相談所を対象に、相談窓口別・時間帯別の対応体制や、連携に当たっての工夫・考えなどを尋ねた。

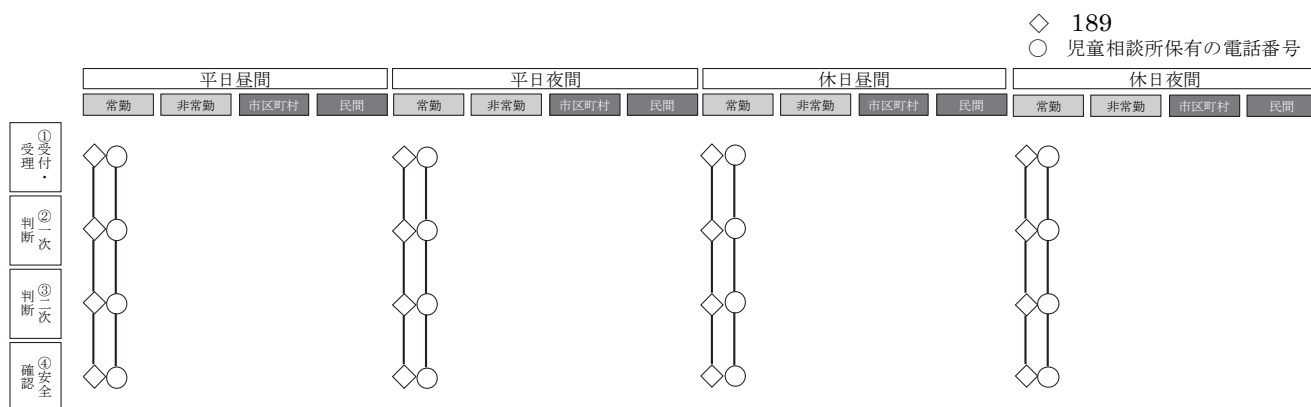
なお、相談窓口の種類や時間帯によって、一つの児童相談所において「『直営』と『官官連携』」「『所内連携』と『官民連携』」など複数の対応体制が混在していることがある。情報はヒアリング時点でのものであり、図表については回答者のアンケート回答とヒアリング回答から作成したため、現時点での内容と異なる可能性もある。

##### ① 直営

ヒアリング番号6の児童相談所で取られている体制だった(図表 88 参照)。当該児童相談所は独自の「リスクアセスメントシート」を活用している組織で、通告を受けたらその内容を聞き取りながらシートの評価項目に基づいて深刻度や緊急度を査定する。開庁時間外に通告に対応する「常勤職員」は、受付に関しては一時保護所職員を指しており、通告があると管轄地域の児童相談所の課長級職員に連絡をし、そこでアセスメントシートにのっとり対応を判断する。

外部との連携に関しては、業務を委託するに適した組織を見つけることが困難であるとの理由から、特段の検討はしていない。一時保護所職員は保健師など専門性を持った職員がおり、子育てに関する相談に乗るなど、柔軟な対応を取れることを強みだとしてとらえている。

図表 88 ヒアリング番号6の対応体制



② 所内連携

ヒアリング番号8の休日昼間・休日夜間で取られている対応体制だった(図表 90 参照)。非常勤職員は受付を担当しているが、応対の際の基本ルールとして「こちらは緊急ダイヤルです」と案内し、急を要さない相談電話等は開庁時間帯に改めてかけてもらうよう促している。

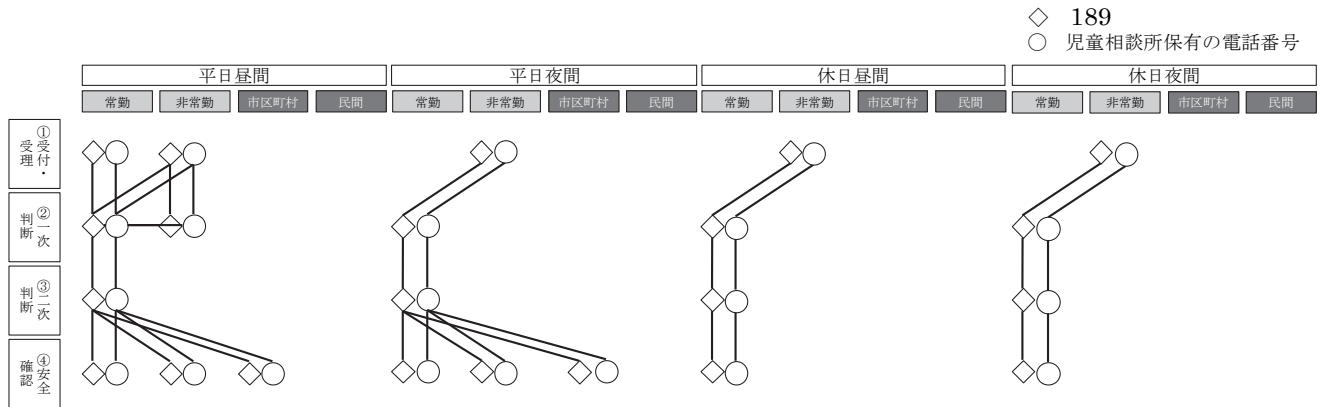
当該児童相談所はヒアリングの直前である平成30年末に対応体制を見直している。以前は一次判断・二次判断をまとめて対応する職員が9名、安全確認の担当者が16名で、現地訪問に手厚い人員を割いていたが、これを一次判断・二次判断11名、安全確認11名に減らして再編成した。判断者の当番が1週間に1回のペースで回ってきたことが解消され、心身の負荷が減ったとしている。

なお非常勤職員の協力を得るという視点からは、ヒアリング番号7の平日日中、ヒアリング番号10、12、14の全時間帯でも非常勤職員が一部の業務を担っている。具体的には「受付・受理」と「安全確認」が多く、特に受付については、虐待相談を含む幅広い電話相談窓口の相談員として対応しているケースもあり、非常勤職員の所管事項が幅広く設定されていることもある。

本事業の事業検討委員の一人が所属する児童相談所では、常勤と非常勤の職員が定期的集まって、受け付けた相談がその後どのようにフォローされているかを共有したり、より良い受け答えができたかもしれない場合の改善案を出し合ったりしているという。相談窓口寄せられる電話も、援助を明確に求めているものから、児童相談所への苦情に近いものまでさまざまあるといい、対応者の心身の負荷は高いと認識している。このため、良かった対応を振り返り、大勢で共有することで、良好な協力関係を維持していけると考えている。



図表 89 ヒアリング番号8の対応体制



③ 官官連携：市区町村との連携モデル

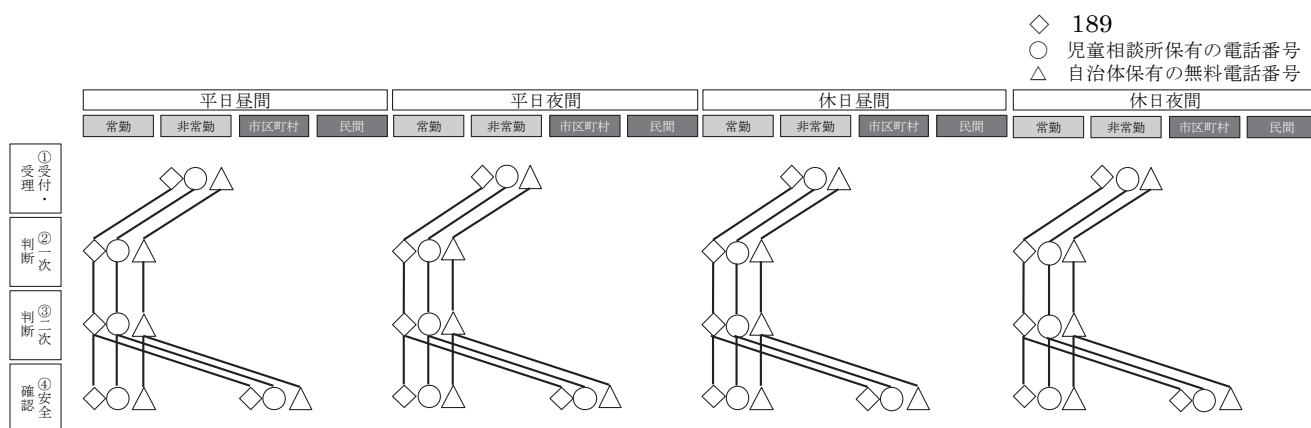
ヒアリング番号10の児童相談所における全時間帯で取られていた体制である（図表91参照）。当該児童相談所では、市町村と共同で案件の振り分け基準を設定し、緊急性が高いものは児童相談所、いわゆる泣き声通告や、面前DVによる心理的虐待の疑いといった緊急性が低いと考えられるもの市町村が対応することとしている。ただし市町村への連絡は開庁時間内に限られるため、連休中など「48時間ルール」の遵守に対して時間制約が厳しい場合は児童相談所が自ら対応している。いったん児童相談所で受理しても、市町村に送致することが決まったら、受け手である市町村はそこで改めて受理をする運用となっている。面前DVに関しては、警察との連携体制も整え、警察からの面前DVの通告は一義的に市町村へ行うようにし、受理機関である市町村へ周知しながら理解を求めた。

なおヒアリング番号9の児童相談所でも平日は「官官連携」の対応体制を取っている。児童相談所が受理した案件でも安全確認は基本的に市町村が対応することになっており、一時保護など行政権限の行使をするほど緊急性が高い案件を児童相談所で行うなど、役割を明確に分けている。

連携に当たってはヒアリング番号9、10いずれの児童相談所でも人事交流を行っていた点が特徴的である。ヒアリング番号10の児童相談所では人事交流のほかに、各市町村と担当ケースの全件共有をしており、非行など虐待ではない案件も含め、毎月ケース管理の進捗状況を更新しあっている。人材育成の観点から児童相談所職員が市区町村を回り、ドアに見立てた大道具を持ち込みながら、家庭訪問のロールプレイをするなど、実践的な研修内容で連携相手の職員の技術向上に協力している。市町村との連携体制を取り始めてから現在に至るまで10年以上かかっており、業務負担が増えることになる市町村の理解を得るところから、ソーシャルワークの質的担保を図るところまで、根気よく実績を重ねている。

このように、ヒアリング番号9、10いずれの児童相談所も、連携相手が行動できる時間や対応できる業務を踏まえて役割分担している。そのうえ、児童相談所と同水準の知見や技術を持てるよう、制度整備から人材育成まで丁寧にフォローアップし、有意義な連携関係を構築できるよう努力している。

図表 90 ヒアリング番号 10 の対応体制

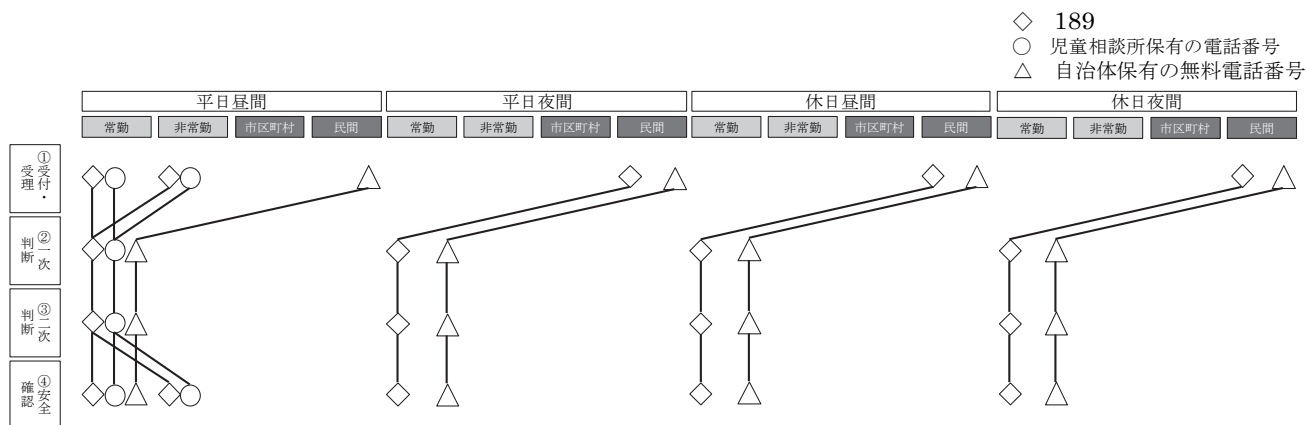


④ 官民連携：NPO 等民間組織との連携モデル

官民連携にはいくつかのモデルがあり、ヒアリング番号 7 のように受付を民間組織にゆだねるところのほか（図表 92 参照）、ヒアリング番号 12）やヒアリング番号 14 のように安全確認を委託する児童相談所もある（図表 93、94 参照）。

ヒアリング番号 7 の児童相談所では、受付業務を電話対応専門の企業に委託している。基本的に自治体が保有する無料の電話番号の対応を担当しており、開庁時間外は 189 の転送先が児童相談所の保有番号から自治体の番号に切り替わるため、2 か所の相談窓口から通告を受けている。かつては非常勤職員を直接採用していたが、突発休への対応など管理面で正規職員の負荷が大きかったため、比較的定型業務である受付の業務を民間企業へ委託した。

図表 91 ヒアリング番号 7 の対応体制



ヒアリング番号 12 の業務委託先は児童養護施設と児童家庭支援センターを併設運営する社会福祉法人、ヒアリング番号 14 の業務委託先は児童家庭支援センターを運営する NPO 法人である。業務委託に当たっての体制要件に児童福祉に対する専門性を有する職員等の配置が定められており、危険なサインの見逃しを防ぎつつ、支援を必要とする家庭へ円滑にサービスを届けられるよう、高い技術水準が求められている。

なお、本事業ではヒアリング番号 12 の委託先である社会福祉法人（巻末付録 ヒアリング番号 13 参照）と、ヒアリング番号 14 の委託先である NPO 法人（巻末付録 ヒアリング番号 15 参照）も訪ね、運用実務を尋ねた。ヒアリング番号 12 の委託先である社会福祉法人は、2 人 1 組で家庭訪問することを踏まえ、児童養護施設の余裕職員も輪番体制に組み込んで対応している。要保護児童対策地域協議会の構成員として様々な家庭の情報に触れており、かつ児童養護施設併設でショートステイの受け皿もあるため、子育ての不安を抱え相談に来た親へ支援ベースでアプローチするなど、単純な業務委託先としての役割を越えて、地域における児童福祉の担い手となっている。

ヒアリング番号 14 の委託先である NPO 法人は、組合方式で運営している組織で、30 名を超える安全確認業務の対応者の中には、組合員ではないが当該業務のために任用された者がいる。輪番対応をする人はいずれも日中は別の組織で仕事をしており、社会福祉士や臨床心理士、保健師など、2 人 1 組で訪問する担当者の少なくとも 1 名は有資格者としている。実務の現場では判断に迷うことや、対応した家庭へその後どうフォローされたかなど気になることもあるといい、対応者の技術向上と、心身の負荷軽減のために、不定期で児童相談所や区役所等と事例検討を実施している。人口が多い地域に立地しており、安全確認の出動要請が出てから片道 1 時間かかることもあるというが、その地域には児童相談所が 1 か所しかないため、「ミニ児相」のように業務を補完する存在となっている。

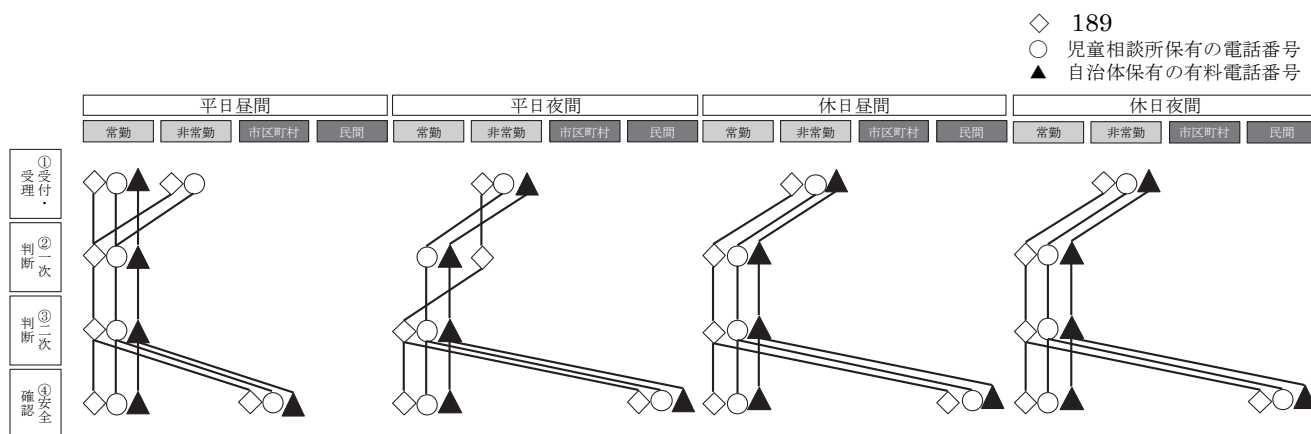
連携体制を維持する上で課題になるのが受託体制と財政面のバランスで、ヒアリング番号 12 の委託先は輪番を組む児童養護施設からの応援人員の人件費が持ち出しになっているほか、ヒアリング番号 14 の委託先選定においては、入札を検討した 3 者の中に、採算面で応札を断念したところがあった。

本事業の事業検討委員からは官民連携に対して、委託する業務や委託先の組織形態によって、児童相談所と委託先との普段のコミュニケーションには違いがあるのではないかという指摘があった。

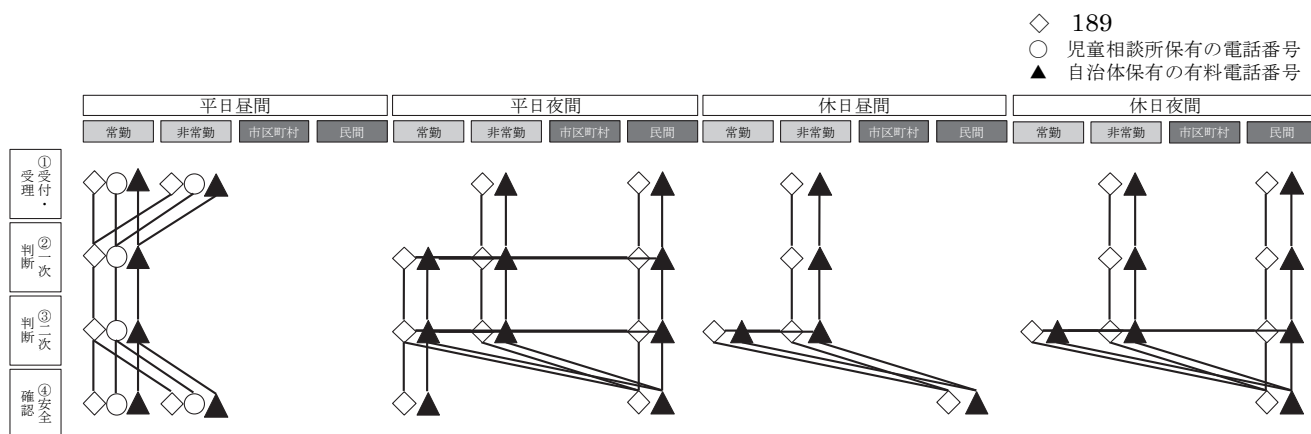
例えば、委託先が株式会社で、受付業務のみを委託している場合は、担当者から対応した相談者がその後どのように支援されているか聞かれることはほぼないという。一人の相談員が複数の自治体の電話相談サービスを受け持っていて、相談者が複数回電話をかけてきても、前回と同じ人が対応することはまれであり、児童相談所と委託先の責任者とで対応を振り返る際も、ケースワークの全体像というより個別対応の改善点を確認するなど、契約した業務に焦点を絞って議論がなされるという。

他方、社会福祉法人や NPO 法人など比較的少人数の組織に委託していると、定期・不定期の振り返りで対応をねぎらったり、児童相談所のケースとしてその後どのように支援しているかをごく簡単に伝えたりすることがあり、顔の見える関係が築き上げられている。株式会社であっても社会福祉法人や NPO 法人であっても、ソーシャルワークの担い手となっていることは共通するが、そのアプローチ方法は異なるという意見が上がった。

図表 92 ヒアリング番号 12 の対応体制



図表 93 ヒアリング番号 14 の対応体制



## 5 まとめ

### 5.1 通告から安全確認までを児童相談所外部の組織と分担実施することの可否

本事業の目的はより良い相談体制の構築に資する情報を提供することであり、その観点から、通告受理後から48時間以内の安全確認までをどのような体制で担っているのかを調べた。

通告を受理してから48時間以内に安全確認まで実施するという児童相談所の業務を、児童相談所以外の組織に委託することは可能かどうかについては、複数の児童相談所が「官官連携」や「官民連携」に該当する対応体制を講じており、大きな課題の指摘もないことから、業務の分担実施・委託は可能であるといえる。業務の分担・委託の詳細については次項で述べる。

### 5.2 業務の分担・委託に当たってのポイント

児童相談所が担う業務を分担実施・委託するにあたってのポイントを、ソフト面とハード面で整理した。

#### (1) ソフト面

##### ① どの業務を切り出すか

まず、どの業務を切り出すかが検討事項となる。受付、判断、安全確認という初動の業務にはそれぞれ「抜けもれなく事実を確認する」「正確に査定する」「確実に子どもの安全を確かめる」といった要件がある。これを踏まえて外部にゆだねられる業務を決める。言い換えれば、児童相談所職員自らが直接やらなければならない業務を規定し、それ以外の業務について外部組織との連携を模索することになる。

##### ② どの時間帯の業務を切り出すか

分担実施・委託したい業務を決めたら、実際にどの時間帯における当該業務を児童相談所外の組織等に受け持ってもらうかを検討する。閉庁時間のみ、休日のみ、あるいは全時間帯で常勤職員が担当しない業務を切り出すか。官官連携をしない理由の上位に「市区町村では時間外対応が困難」が上がっていたように、多くの児童相談所では、職員体制が手薄になる夜間・休日における民間等との連携体制の構築が検討課題になっているとみられる。他職種・他機関連携の狙いに照らし合わせ、時間帯を決める必要がある。

##### ③ 分担実施・委託ルールの整備

本来は児童相談所がなすべき業務の一部を外部機関にゆだねることになるため、行動基準を定める必要がある。例えば安全確認であれば、児童相談所職員が実施する場合と同様に2人1組で行動するなど、具体的に定めることで、質の担保や改善点のチェックなどがしやすくなる。また、児童相談所と連携相手の間で調整が難航しないよう、割り振りの基準も設定することが求められる。市区町村など連携先も稼働できる時間に制約がある場合は、どのような条件で児童相談所が引き続き業務を遂行するかなどを決めておくことが重要である。

##### ④ 連携相手のフォローアップ

業務への慣れや、知見の共有、潜在リスクの吸い上げといった効果が期待できることから、連携相手とは定期・不定期でのコミュニケーションをとることが望ましい。受付業務を民間に委託する場合でも

定期的な振り返りをしており、児童相談所としての活動方針を連携相手にも共有し、目指すべき方向やソーシャルワークの水準をそろえることが重要である。本事業のヒアリング先においては連携体制を構築して10年以上経っている児童相談所が複数あり、いずれも定期・不定期に事例検討をしたり、業務内容のフィードバックをしたりしていた。また、事業検討委員の構成員の一人が所属する児童相談所では、相談受付記録を文書として残し、振り返りの際の基礎資料や、同じ人が何度も相談した時の円滑な引継ぎに活用していた。官官連携においては自治体のトップによる合意を取ったり、人事交流をしたりするなど、実務者間の枠組みを超えた取組もなされている。丁寧なフォローアップは地域におけるソーシャルワークの全体的な水準向上に貢献している。

## ⑤ 人材

連携先で実務に当たる人について定義することも重要である。どのような資格や実務経験を求めるか、一つの業務に何人で当たることが望ましいかは、いずれも業務品質に影響することである。併せて、豊富な知見や高い技術水準を持つ人を集めるには、処遇や対価の設定も重要な検討項目となる。本事業の事業検討委員会の構成員の一人は、「分担実施や委託は経費節減のためではなく、充実したサービスを提供するために実施するものである」と指摘しており、行政コストを圧縮する議論とは切り離して考えるのが妥当である。

## (2) ハード面

### ① 施設

特に官民連携において、業務の切り出しとともに、委託業務に見合った設備を保有しているか否かは検討課題となる。家庭訪問をした際に、面会した保護者が子育てに悩んでいてひとりでは対応しきれないという状況であれば、ショートステイを提案するということもありうる。その場合に委託先が自らその受け皿となれることは、機動的・柔軟な対応という観点から大きな強みである。そうした対応を委託先に期待するか否かで、施設面での要件も変わる。

一方で、多様な在宅支援サービスの提供先が異なることを考えた場合には、在宅支援サービス全体についての広範な知識を持っていれば、必ずしもサービス提供者でなくても対応が可能である。サービス提供のネットワークについて要保護児童対策地域協議会等を活用して共有することも有益である。

### ② 所在地域

児童相談所の管轄面積が広い地域では、職員の人数がたとえ対人口の配置基準を達成していても、安全確認で家庭訪問をする際に時間がかかってしまう。離島や山間部にある児童相談所なども同様であり、そうした地理的な弱みを克服するために、業務を分担実施・委託する連携先がどこに立地するか、あるいはどの地域にある組織と連携体制の構築を模索するかは、重要な検討課題である。

## 5.3 今後の課題

本事業は、より良い相談体制の構築に資するため、2種類の調査を実施した。一つは、幅広く相談を受けたり、虐待の予防として活用したりする、新たな相談窓口の活用に関する示唆を得る「SNS活用状況調査」であり、もう一つは、様々な相談窓口から24時間やってくる虐待通告に対して、現時点で児童相談所がどのように対応しているかを整理した「通告対応体制調査」である。

SNS活用状況調査は、本事業の実施期間中に各自治体で続々と新たな取り組みが始まり、既に一部の情報が陳腐化し始めている。この点は事業の限界である。本調査では制度設計における基本的な考え方

をまとめたが、この枠組みがどの程度有効に機能するかは実運用を経ないとわからないため、調査結果に対する評価や、その改善の方向性などは、今後実務の現場で明らかになるものと考えられる。担い手となる人材の育成や、制度導入の効果についても、取り組みが普及することで新たに明らかになる情報を踏まえ、今後より進んだ研究がなされると期待される。

通告対応体制調査については、実査前に「官官連携」「官民連携」を実践している児童相談所が本当に存在するのかを疑っていたため、時間帯や相談窓口によって1割を大きく超える結果が出たことは想定外であった。このため、特に「官民連携」で、具体的な連携先に関する設問は設けておらず、連携先に関する情報はヒアリングから得られたものに限定されている。株式会社、社会福祉法人、NPO 法人以外にも連携先候補はあると考えられるが、今後、連携の基本構想から導入、フォローアップまでのガイドラインなどを作成する際には、連携先の候補を明らかにし、そのうえで、連携先ごとに適した形を示すことが望まれる。

## 付録1 アンケート調査票



## 全体調査票

### 平成30年度子ども・子育て支援推進調査研究事業 「要保護児童の通告の在り方等に関する調査」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、**所内の組織体制と児童虐待の通告対応に係る組織内の業務分担状況**に関する実態についてうかがうものです。
- 調査票は**全体調査票**（本票）のほか、**個別調査票1**、**個別調査票2**、**個別調査票3**、**個別調査票4**、**個別調査票5**の計6種類あります。**全体調査票と個別調査票1はすべての方がご回答ください。個別調査票2、3、4、5は、該当する方のみお答えください。**
- 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、ご回答者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9月14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 「要保護児童の通告の在り方等に関する調査」事務局  
担当：

【住所】 【電話】（平日午前10時～午後5時）

【FAX】 【メール】

#### ＜調査票返送先＞

#### ＜ご回答者様について＞

児童相談所名				
設置管理自治体名				
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	@			

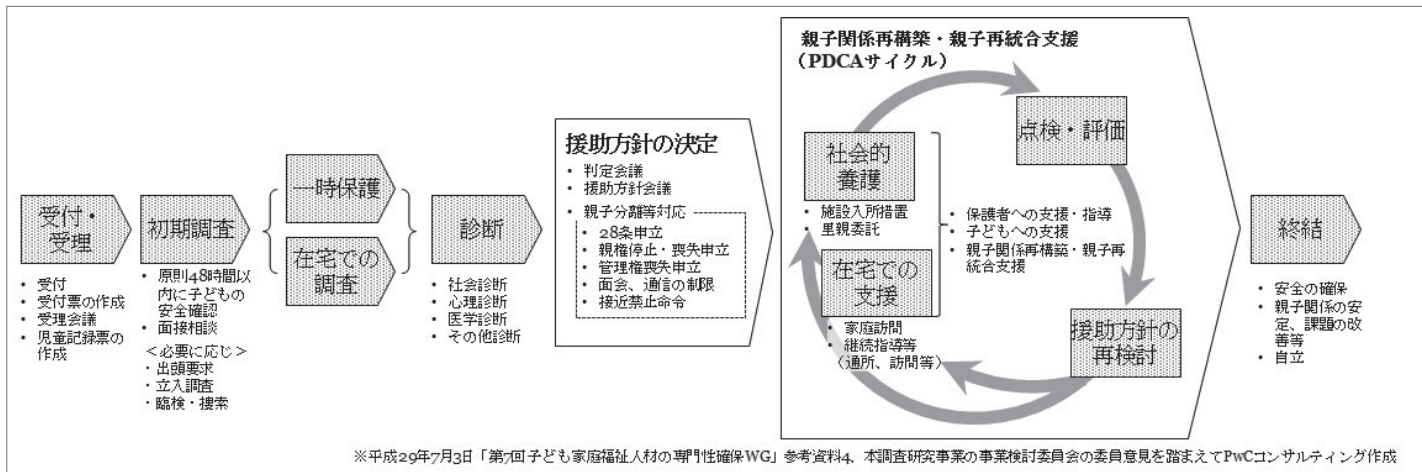
**【提出期限：平成30年9月14日（金）までに提出をお願いいたします】**

#### ＜回答をしていただく前に＞

- ・ 本調査は、児童相談所における、**虐待の通告対応にかかる組織内の業務分担状況**を尋ねるものです。
- ・ 回答に要する時間は、全体調査票と個別調査票を合わせて、**短ければ15分程度、長ければ45分程度**です。
- ・ 弊社から問い合わせることがございますため、**調査票は各1部複写し、お手元に残してください。**

# 1. 貴児童相談所の組織体制について

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1. 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。

(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。別添した個別調査票1～5に回答する際は、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。

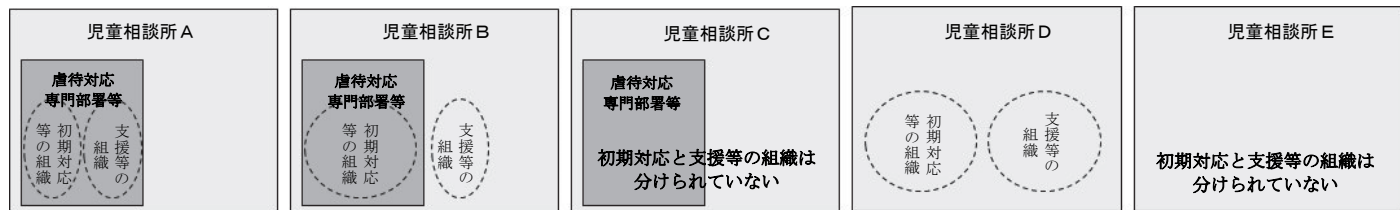
■貴児童相談所のタイプをご確認ください。

						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
			2 と回答		2 と回答	B
	2 と回答	(4)	1 と回答		C	
			2 と回答		D	
			2 と回答		E	

【参考】各タイプの組織形態をイメージ図にすると<図2>のようになります。

※「組織」には係・班・チーム・専任者等も含む

< 図 2



## 2. 貴児童相談所における通告への対応体制について

以降では、図1の「初期対応」のうち、「受付・受理」と「初期調査」について伺います。

問2. 貴児童相談所が児童虐待相談窓口として案内している電話番号は何種類ありますか。〔枠内に数値を記入〕

	種類
--	----

問3.

(1) 貴児童相談所が児童虐待相談窓口として案内している電話番号の詳しい内容について、当てはまるものはどれですか。「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	児童相談所全国共通ダイヤル 189	→個別調査票【1】(白)
2	児童相談所代表番号や各部署の直通番号など、児童相談所が保有している電話番号	→個別調査票【2】(黄)
3	児童相談所を設置する自治体が保有している電話番号で、無料のもの	→個別調査票【3】(ピンク)
4	児童相談所を設置する自治体が保有している電話番号で、有料のもの	→個別調査票【4】(青)
5	その他 ( )	→個別調査票【5】(緑)

(2) (1) で回答した電話番号の対応時間はいつですか。〔あてはまるものすべてに○〕

電話番号の種類	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
①児童相談所全国共通ダイヤル 189	1	2	3	4
② 児童相談所代表番号や各部署の直通番号など、児童相談所が保有している電話番号	1	2	3	4
③ 児童相談所を設置する自治体が保有している電話番号で、無料のもの	1	2	3	4
④ 児童相談所を設置する自治体が保有している電話番号で、有料のもの	1	2	3	4
⑤ その他	1	2	3	4

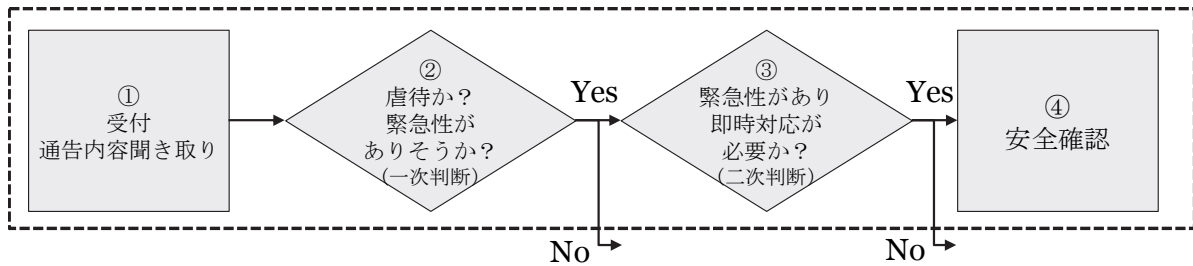
問3で回答した選択肢に対応する個別調査票について、すべてお答えください、

【例】 問3(1)で「1」と「2」に回答した場合 : 個別調査票1と2が要回答・返送の調査票  
 問3(2)の②で「2」「3」「4」に回答した場合 : 個別調査票2の「b. 平日夜間」「c. 休日昼間」「d. 休日夜間」に回答

<個別調査票1～5を回答していただくにあたって>

「受付・受理」から「初期対応」の安全確認が完了するまでのプロセスを分解すると、図3のように①～④のステップに整理できます。

<図3>



本調査では、以下の通告があった場合に、どのような対応をするかについて、伺います。

#### <通告場面>

「いま、子どもが叩かれているところを目撃している」など、虐待が疑われる行為が発生している最中である

その他の条件は下記の通りです。下記条件で、貴児童相談所の組織的な対応体制についてご回答ください。

#### <条件>

- ・ 受付時間： a. 平日昼間（開庁時間） / b. 平日夜間 / b. 休日日中 / c. 休日夜間
- ・ 回答対象となる通告受付経路： 児童相談所が虐待相談窓口として案内している電話番号
- ・ 通告への対応方針の検討結果： 児童相談所として緊急性があると判断し、即日安全確認を行う

問2, 3の回答に基づき、個別調査票1～5を回答してください  
個別調査票の回答後、以降の設問を回答してください

### 3. 外部組織との連携

この章の設問は、個別調査票1～5のうち貴児童相談所が回答した調査票の内容に基づきお答えください。

個別調査票1～5のステップ①又は④で「NPO等民間団体」を選択した児童相談所に伺います。

問4. 現在契約中の団体を含め、民間団体に業務を委託し始めたのはいつですか。〔枠内に数値を記入〕

	年		月
--	---	--	---

問5. 委託に当たり、電話での聞き取り項目を具体的に整理するなど、委託先が相談対応手順の参考にする手引きやリストを策定していますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	策定している
2	策定していない

問6. 委託に当たり、委託前・委託中の研修を実施していますか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	委託前に研修を実施している
2	委託中に研修を実施している
3	研修は実施していない

問7. 即日安全確認すべき案件について対応が遅れたなど、判断ミスが起きた場合、どのように対応しましたか。  
〔あてはまるものすべてに○〕

1	委託先の担当者に、緊急性を有すると判断しなかった理由を尋ねた
2	緊急性を要する事案を見逃した経緯について児童相談所内で共有した
3	緊急性を要する事案を見逃した経緯について委託先で共有してもらった
4	委託先を戒告した
5	一定回数の見逃しがあった民間団体に対し、児童相談所の時間外対応業務における入札資格を停止した
6	児童相談所にて作成したアセスメントツールの問題点を特定し見直しを図った
7	児童相談所と委託先の研修内容の見直しを図った
8	特に対応策はとらなかった
9	判断ミスが起きたことはない
10	その他 ( )

問8. NPO等民間団体に業務を委託する利点は何ですか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	職員の精神的・肉体的負荷を軽減できる
2	職員の残業時間を縮減できる
3	職員が専門知識や経験を生かした高度・複雑な業務に集中できる
4	通告から48時間以内に、確実に安全確認まで実施できる
5	職員が直接業務を手掛ける場合と比べて人件費が安い
6	開庁時間が否かに関わらず充実した相談対応サービスを提供できる
7	特にない
8	その他 ( )

問9. NPO等民間団体に業務を委託する上での不安、懸念は何ですか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	業務の一部を外部組織が引き取ることで、事例の全体像が見えにくくなり適切な援助をしにくくなる
2	職員が対応する場合と同様の知識・コミュニケーション技術を持った事業者を選ぶのが困難
3	重大事案の見逃しが起きる不安がある
4	職員が直接業務を手掛ける場合と比べて人件費が高くなる
5	入札結果により委託者が交代する場合があります、相談対応にかかるサービス品質が安定しない
6	特にない
7	その他 ( )

**個別調査票1～5のステップ①又は④で「NPO等民間団体」を選択していない児童相談所に伺います。**

問10. NPO等民間団体に業務を委託していない理由は何ですか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	業務の一部を外部組織が引き取ることで、事例の全体像が見えにくくなり適切な援助をしにくくなる
2	職員が対応する場合と同様の知識・コミュニケーション技術を持った事業者を選ぶのが困難
3	重大事案の見逃しが起きる不安がある
4	職員が直接業務を手掛ける場合と比べて人件費が高い
5	入札結果により委託者が交代する場合があります、相談対応にかかるサービス品質が安定しない懸念がある
6	特にない
7	その他 ( )

問 11. 来年度、NPO等民間団体に業務を委託する可能性はありますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	来年度の業務委託先が決まった
2	来年度からNPO等民間団体に業務を委託する予定だが、現在選定中
3	来年度はNPO等民間団体への業務委託を予定していないが、将来業務委託する意向がある
4	来年度はNPO等民間団体への業務委託を予定しておらず、将来も業務委託する意向はない

**個別調査票 1～5のステップ①又は④で「市区町村」を選択した児童相談所に伺います。**

問 12. 連携に当たり、電話での聞き取り項目を具体的に整理するなど、相談対応で参考にする手引きやリストを市区町村と共有していますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	策定している
2	策定していない

問 13. 連携に当たり、事前・連携期間中の研修を実施していますか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	事前研修を実施している
2	連携期間中に研修を実施している
3	研修は実施していない

問 14. 即日安全確認すべき案件について対応が遅れたなど、判断ミスが起きた場合、どのように対応しましたか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	市区町村の担当者に、緊急性を有すると判断しなかった理由を尋ねた
2	緊急性を要する事案を見逃した経緯について児童相談所内で共有した
3	緊急性を要する事案を見逃した経緯について市区町村の担当部局で共有してもらった
5	一定回数の見逃しがあった場合は市区町村への業務依頼をやめ、児童相談所職員が直接対応した
6	児童相談所にて作成したアセスメントツールの問題点を特定し見直しを図った
7	児童相談所と委託先の研修内容の見直しを図った
8	特に対応策はとらなかった
9	判断ミスが起きたことはない
10	その他 ( )

問 15. 市区町村と通告受付や安全確認で連携する利点は何ですか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	児童相談所職員の精神的・肉体的負荷を軽減できる
2	児童相談所職員が専門知識や経験を生かした高度・複雑な業務に集中できる
3	役所・役場配置上の地理的優位性を生かし、通告から48時間以内に、確実に安全確認まで実施できる
4	住民に関する基礎的な情報を保有し的確な調査が行える
5	初期調査から支援への流れをスムーズに行える
6	特になし
7	その他 ( )

問 16. 市区町村と通告受付や安全確認で連携する上での課題は何ですか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	業務の一部を外部組織が引き取ることで、事例の全体像が見えなくなり適切な援助をしにくくなる
2	職員が対応する場合と同様の知識・コミュニケーション技術を持っているとは限らず、対応にばらつきがでる
3	重大事案の見逃しが生じる
4	業務の代行を依頼しても断られ、調整に時間がかかる
5	特になし
6	その他 ( )

**個別調査票 1～5のステップ①又はステップ④で「市区町村」を選択していない児童相談所に伺います。**

問 18. 市区町村と通告受付や安全確認で連携していない理由は何ですか。〔あてはまるものすべてに○〕

1	児童相談所が一貫して対応することで、ケースの全体像を把握できるとともに適切にリスク判断できるから
2	児童相談所職員と同水準の知識・対応技術をもった市区町村職員の確保・育成が困難なため
3	市区町村には時間外対応をできる体制が整っていないため
4	業務の代行を依頼しても断られ、調整に時間がかかる
5	特になし
6	その他（ ）

問 19. 来年度、市区町村が通告受付または安全確認を代行する可能性はありますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	来年度から通告受付または安全確認を代行することが決まった
2	来年度から市区町村が通告受付または安全確認を代行する予定だが、現在連携ルールなど詳細を調整中
3	来年度は市区町村への業務の代行を予定していないが、将来代行してもらう意向がある
4	来年度は市区町村への業務の代行を予定しておらず、将来も代行してもらう意向はない

## 4. 多様な相談チャネル

**全員お答えください。**

問 20. 貴児童相談所では、メールでの相談を受け付けていますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	児童相談所固有のメールアドレスがあり、虐待相談に限定して相談を受け付けている
2	児童相談所固有のメールアドレスがあり、虐待を含む子育て・育成支援の幅広い相談を受け付けている
3	児童相談所固有のメールアドレスがあり、虐待以外の相談を受け付けている
4	児童相談所を運営する自治体のメールアドレスがあり、虐待相談に限定して相談を受け付けている
5	児童相談所を運営する自治体のメールアドレスがあり、虐待を含む子育て・育成支援の幅広い相談を受け付けている
6	児童相談所を運営する自治体のメールアドレスがあり、虐待以外の相談を受け付けている
7	メールでの相談は受けていない

問 21. 貴児童相談所では、メールで寄せられた相談に対してどのように対応していますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	メール上では対応せず、メール送信者（相談者）に対し、返信メールを送り、改めて電話相談か来所を促す
2	メール上では対応せず、児童相談所からメール送信者（相談者）に電話して詳細を聞き取る
3	個人情報の確認など相談対応の一部をメール上で実施するが、返信メールで電話相談か来所を促す
4	個人情報の確認等に加え、相談内容や希望するカウンセリングなどもメール上で済ませ、電話相談や来所は求めない
3	その他（ ）

問 22. 貴児童相談所では、メールの内容が「相談」というよりも子ども本人や第三者による「通告」で、児童相談所による介入の必要性が見込まれる場合、どのように対応していますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	ほかのメール送信者（相談者）から連絡が来る場合と同じように対応している
2	メール上では対応せず、メール送信者（相談者）に対し、返信メールを送り、改めて電話相談か来所を促す
3	メール上では対応せず、児童相談所からメール送信者（相談者）に電話して詳細を聞き取る
4	安全確認に向くまでメール上でのみ対応する
5	その他（ ）



問 23. メールでの相談や通告に際し、安全確認ができず事例対応を打ち切ったことはありますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	メールによる通告ではほぼ毎回安否不明のまま対応を打ち切る
2	メールによる通告で安否不明のまま対応を打ち切ることがあるが、安全確認までできることもある
3	電話などほかの通告手段と同様に、ほぼ毎回安全確認を実施して事例対応を完了させられる

## 5. 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 24. 児童虐待防止に関する啓発活動の推進や通告手段の多様化等により、全国の虐待相談対応件数は毎年増加しています。こうした状況をかんがみ、平成 30 年 7 月 20 日に公表された「児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策」では、「より**重篤なケース**に児童相談所が適切に対応できるようにするための業務・役割分担の推進」が掲げられました。では、**重篤なケース以外のケース**への対処について、官民を問わず児童相談所外部の組織に円滑に業務を委託・移管できるようにするためには、誰のどのような取り組みが必要だとお考えですか。児童相談所として主体的に進めていることや、都道府県・市町村が主導し取り組むべきと期待すること、国が主導し取り組むべきと期待することなどを自由にご記入ください。

<参考> 児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策（平成 30 年 7 月 20 日 児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議）

○より重篤なケースに児童相談所が適切に対応できるようにするための 業務・役割分担の推進

- ・児童相談所内における業務分担、地域における市町村と都道府県等の機能分担など支援と介入の機能分化の在り方などについて、平成 28 年改正児童福祉法の附則の検討規定に基づき、検討する。
- ・保護者指導に関する業務や一時保護中の教育など、民間委託や児童相談所OB等の知識経験を有する者の活用により効果的に行うことが期待される業務について、補助要件を明確化し、民間委託等を推進するなど、より効果的に実施する。
- ・面前DVに関する警察等からの通告に関し、児童相談所においてケースの重篤度や緊急度に応じて振り分けし、それに基づき児童相談所・市町村が役割分担して安全確認等を行うことを明確化する。

問 25. 本調査では、ご回答いただいた内容の詳細を伺うため、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、よろしくご協力申し上げます。ご協力可否に関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時間程度です。また、実施時期は平成 30 年 10 月中旬～11 月下旬の予定です。

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、**個別調査票 1～5**のうち該当するものを同封のうえ、返信用封筒にて返送ください。（切手は不要です）



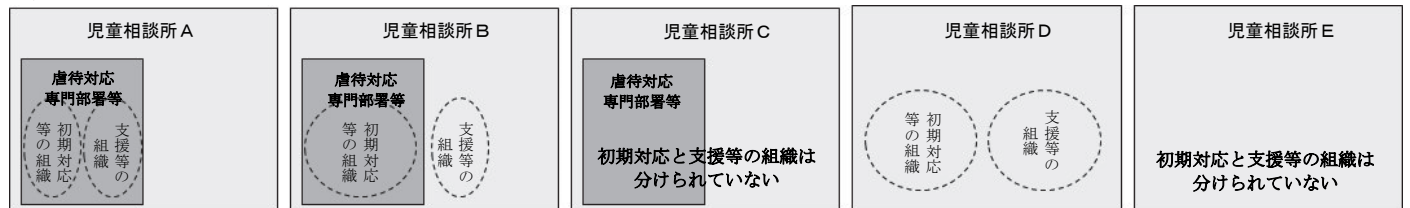
# 個別調査票 1 (児童相談所全国共通ダイヤル 189) 平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業 「要保護児童の通告の在り方等に関する調査」調査票

## <ご回答に当たってのお願い事項>

- 本調査は、PwCコンサルティング合同会社が実施する「要保護児童の通告の在り方等に関する調査」の**全体調査票**「2. 貴児童相談所における通告への対応体制について」に付随する調査です。
- 本個別調査票は、**全体調査票**の問3(1)で「1 (児童相談所全国共通ダイヤル 189)」を選択した児童相談所が回答する用紙です。
- 回答をいただいた後、**全体調査票**、他に回答した**個別調査票**と併せて、同封の返信用封筒に封入・封緘の上、**平成 30 年 9 月 14 日 (金)**までに投函ください(切手は不要です)。内容について問い合わせることがあるため、お手数ですが回答した調査票は1部コピーし、お手元に保管ください。

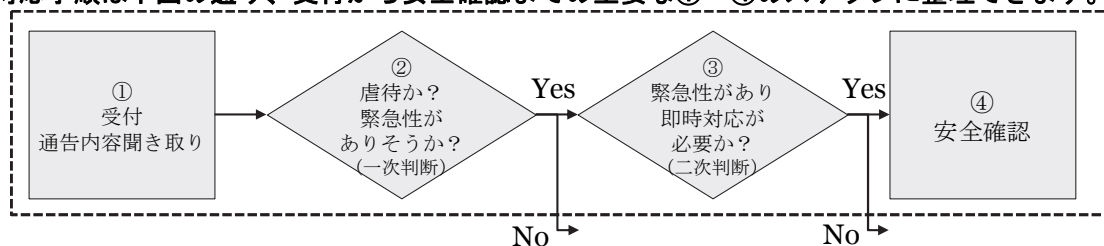
児童相談所名	
回答いただいた調査票 〔あてはまるものすべてに○〕	全体調査票・個別調査票 1・個別調査票 2・個別調査票 3・個別調査票 4・個別調査票 5
本調査の電話番号の接続時間帯 〔全体調査票 問3(2)参照、あてはまるものすべてに○〕	平日昼間 ・ 平日夜間 ・ 休日昼間 ・ 休日夜間
児童相談所のタイプ 〔あてはまるものひとつに○〕	A ・ B ・ C ・ D ・ E

### <参考>



## 【再掲】 2. 貴児童相談所における通告への対応体制について

通告への対応手順は下図の通り、受付から安全確認までの主要な①～④のステップに整理できます。



回答に当たっては、以下の条件で来た通告に対応する場合の、貴児童相談所内の担務をご記載ください。

### <条件>

- ・ 受付時間 : a. 平日昼間 (開庁時間) / b. 平日夜間 / b. 休日日中 / c. 休日夜間
- ・ 通告場面 : 「今、子どもが叩かれたところを目撃している」など、虐待が疑われる行為が発生している最中である
- ・ 回答対象となる通告受付経路 : 児童相談所が虐待相談窓口として案内している電話番号
- ・ 通告への対応方針の検討結果 : 児童相談所として緊急性があると判断し、即日安全確認を行う

## 2-1. 通告への対応体制：全国児童相談所共通ダイヤル 189

全国児童相談所共通ダイヤル 189 に寄せられた通告に関し、平日昼間（開庁時間）、平日夜間、休日昼間、休日夜間のそれぞれでの対応体制について伺います。

### a. 平日昼間（開庁時間）に寄せられた通告への対応について伺います。

問 1. 電話を受けて即日安全確認に至るまでの各ステップにおいて、担当している職員または組織はそれぞれ選択肢のうちいずれですか。〔①～④の各ステップについて、それぞれあてはまるものをすべて選び番号に〇〕

業務	内部（児童相談所）		外部	
	常勤職員	非常勤職員（含嘱託）	市町村等	NPO 等民間団体
①受付・通告内容聞き取りによる情報収集	1	2	3	4
②一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	1	2	3	4
③二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	1	2	3	4
④安全確認	1	2	3	4

問 2. 虐待通告の電話を受け通告内容を聞き取る職員（ステップ①）、及び安全確認に赴く職員（ステップ④）の役職をご教示ください。〔あてはまるものをすべてに〇〕

ステップ①				ステップ④			
(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員（含嘱託）		(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員（含嘱託）	
1	係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）	1	係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）	1	係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）	1	係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）
2	係長、スーパーバイザー級	2	係長、スーパーバイザー級	2	係長、スーパーバイザー級	2	係長、スーパーバイザー級
3	課長級	3	課長級	3	課長級	3	課長級
4	次長、副所長級	4	次長、副所長級	4	次長、副所長級	4	次長、副所長級
5	所長級	5	所長級	5	所長級	5	所長級

問 3. ステップ②、③で緊急性の判断基準はありますか。

ステップ②	ステップ③	条件
1	1	判断基準がある →問 4へお進みください
2	2	判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする ※次のステップ…【ステップ②の場合】二次判断を仰ぐ／【ステップ③の場合】即日安全確認をする →問 5へお進みください
3	3	判断基準はなく、対応者の裁量で決めている →問 5へお進みください

問 4. ステップ②、③で緊急性を判断する際に重視する内容は何ですか。〔それぞれあてはまるものをすべてに〇〕

ステップ②	ステップ③	条件
1	1	通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合
2	2	通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合
3	3	通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合
4	4	通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合
5	5	通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合
6	6	子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合
7	7	子どもが乳幼児と説明された場合
8	8	詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合
9	9	関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合
10	10	通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合
11	11	通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合
12	12	その他（ ）

A、B、Cのタイプの児童相談所に伺います。

問5. 平日昼間にステップ①～④を担当する職員のうち、児童相談所における課長級以下の職員は、虐待相談対応の専門部署等に所属していますか。〔常勤職員、非常勤職員それぞれあてはまるもの一つに○〕

(1)常勤職員		(2)非常勤職員 (含嘱託)	
1	全員所属している	1	全員所属している
2	一部所属している	2	一部所属している
3	所属していない	3	所属していない

**A、B、Dのタイプの児童相談所に伺います。**

問6. 平日昼間にステップ①～④を担当する職員のうち、児童相談所における課長級以下の職員は、初期対応の組織に所属していますか。〔常勤職員、非常勤職員それぞれあてはまるもの一つに○〕

(1)常勤職員		(2)非常勤職員 (含嘱託)	
1	全員所属している	1	全員所属している
2	一部所属している	2	一部所属している
3	所属していない	3	所属していない

**b. 平日夜間に寄せられた通告への対応について伺います。**

問7. 平日夜間に寄せられる通告電話に、貴児童相談所は独立して対応していますか、あるいは、設置自治体内にあるほかの児童相談所と合同で対応していますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	回答者の児童相談所が独立して対応している	→問10へお進みください
2	自治体内のほかの児童相談所と合同で対応している	→問8へお進みください

問8. 夜間対応の出勤表をとりまとめたり、転送電話を一元的に受け付けたりするなど、自治体内の複数の児童相談所での対応業務の統括組織となっているのは、どの児童相談所ですか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	中央児童相談所	→問10へお進みください
2	中央児童相談所ではないが特定の1か所の児童相談所	→問10へお進みください
3	統括役となる児童相談所はなく、域内の各児童相談所が対等に対応体制を構築している	→問9へお進みください

問9. 貴児童相談所は、問8で回答した統括役の児童相談所ですか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	はい (中央児童相談所または平日夜間の対応業務における統括役の児童相談所である)	→問10へお進みください
2	いいえ	→問17へお進みください

問10. 電話を受けて即日安全確認に至るまでの各ステップにおいて、担当している職員または組織はそれぞれ選択肢のうちいずれですか。〔①～④の各ステップについて、それぞれあてはまるものをすべて選び番号に○〕

業務	内部 (児童相談所)		外部	
	常勤職員	非常勤職員 (含嘱託)	市区町村	NPO 等民間団体
①受付・通告内容聞き取りによる情報収集	1	2	3	4
②一次判断 (虐待の可能性、緊急性の有無)	1	2	3	4
③二次判断 (緊急性の有無を確定、即日対応の有無)	1	2	3	4
④安全確認	1	2	3	4

破線内に1か所でも○がついた場合は問11へお進みください。それ以外は問13へお進みください。

点線内に1か所でも○がついた場合は全体調査票の問4からご回答ください。それ以外は問10からご回答ください。

問 11. 虐待通告の電話を受け通告内容を聞き取る職員（ステップ①）と安全確認に赴く職員（ステップ④）を担当する職員は、それぞれ児童相談所への出勤が義務付けられていますか、児童相談所への出勤は任意ですか（自宅待機など）。〔ステップ①、④それぞれあてはまるもの一つに○〕

ステップ①	ステップ④	
1	1	児童相談所への出勤が義務付けられている
2	2	児童相談所への出勤は義務付けられていない（自宅待機など）

問 12. ステップ①、ステップ④を担当する職員の役職をご教示ください。〔あてはまるものすべてに○〕

ステップ①				ステップ④			
(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員（含嘱託）		(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員（含嘱託）	
1	係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）	1	係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）	1	係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）	1	係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）
2	係長、スーパーバイザー級	2	係長、スーパーバイザー級	2	係長、スーパーバイザー級	2	係長、スーパーバイザー級
3	課長級	3	課長級	3	課長級	3	課長級
4	次長、副所長級	4	次長、副所長級	4	次長、副所長級	4	次長、副所長級
5	所長級	5	所長級	5	所長級	5	所長級

問 13. ステップ②、③で緊急性の判断基準はありますか。

ステップ②	ステップ③	条件	
1	1	判断基準がある	→問 14 へお進みください
2	2	判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする ※次のステップ…【ステップ②の場合】二次判断を仰ぐ／【ステップ③の場合】即日安全確認をする	→問 15 へお進みください
3	3	判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	→問 15 へお進みください

問 14. ステップ②、③で緊急性を判断する際に重視する内容は何か。〔それぞれあてはまるものすべてに○〕

ステップ②	ステップ③	条件
1	1	通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合
2	2	通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合
3	3	通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合
4	4	通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合
5	5	通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合
6	6	子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合
7	7	子どもが乳幼児と説明された場合
8	8	詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合
9	9	関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合
10	10	通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合
11	11	通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合
12	12	その他（ ）

**A、B、Cのタイプの児童相談所に伺います。**

問 15. 平日夜間にステップ①～④を担当する職員のうち、児童相談所における課長級以下の職員は、虐待相談対応の専門部署等に所属していますか。〔常勤職員、非常勤職員それぞれあてはまるもの一つに○〕

(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員（含嘱託）	
1	全員所属している	1	全員所属している
2	一部所属している	2	一部所属している
3	所属していない	3	所属していない

**A、B、Dのタイプの児童相談所に伺います。**

問 16. 平日夜間にステップ①～④を担当する職員のうち、児童相談所における課長級以下の職員は、初期対応の組織に所属していますか。〔常勤職員、非常勤職員それぞれあてはまるもの一つに○〕

(1)常勤職員		(2)非常勤職員 (含嘱託)	
1	全員所属している	1	全員所属している
2	一部所属している	2	一部所属している
3	所属していない	3	所属していない

**c. 休日昼間に寄せられた通告への対応について伺います。**

問 17. 休日昼間に寄せられる通告電話に、貴児童相談所は独立して対応していますか、設置自治体内にあるほかの児童相談所と合同で対応していますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	回答者の児童相談所が独立して対応している（通告される案件は、取次ミス等想定外のものを除いて回答者が所属する児童相談所の管轄内のものであり、他の児童相談所が管轄する地域の相談内容は受けない体制となっている） →問 20 へお進みください
2	自治体内のほかの児童相談所と合同で対応している（域内の児童相談所全体で夜間対応の当番表を設けるなどして、他の児童相談所の管轄地域内の通告も受け、情報共有や安全確認でも広域的に対応する体制となっている） →問 18 へお進みください

問 18. 休日昼間対応の出勤表をとりまとめたり、転送電話を一元的に受け付けたりするなど、自治体内の複数の児童相談所での対応業務の統括組織となっているのは、どの児童相談所ですか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	中央児童相談所 →問 19 へお進みください
2	中央児童相談所ではないが特定の 1 か所の児童相談所 →問 19 へお進みください
3	統括役となる児童相談所はなく、域内の各児童相談所が対等に対応体制を構築している →問 20 へお進みください

問 19. 貴児童相談所は、問 18 で回答した統括組織の児童相談所ですか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	はい（中央児童相談所または平日夜間の対応業務における統括役の児童相談所である） →問 20 へお進みください
2	いいえ →問 27 へお進みください

問 20. 電話を受けて即日安全確認に至るまでの各ステップにおいて、担当している職員または組織はそれぞれ選択肢のうちいずれですか。〔①～④の各ステップについて、それぞれあてはまるものをすべて選び番号に○〕

業務	内部（児童相談所）		外部	
	常勤職員	非常勤職員（含嘱託）	市区町村	NPO 等民間団体
①受付・通告内容聞き取りによる情報収集	1	2	3	4
②一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	1	2	3	4
③二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	1	2	3	4
④安全確認	1	2	3	4

破線内に 1 か所でも○がついた場合は問 21 へお進みください。それ以外は問 23 へお進みください。

点線内に 1 か所でも○がついた場合は全体調査票の問 4 から漏れなくご回答ください。それ以外は問 10 からご回答ください。

問 21. 虐待通告の電話を受け通告内容を聞き取る職員（ステップ①）と安全確認に赴く職員（ステップ④）を担当する職員は、それぞれ児童相談所への出勤が義務付けられていますか、児童相談所への出勤は任意ですか（自宅待機など）。〔ステップ①、④それぞれあてはまるもの一つに○〕

ステップ①	ステップ④	
1	1	児童相談所への出勤が義務付けられている
2	2	児童相談所への出勤は義務付けされていない（自宅待機など）



問 22. ステップ①、ステップ④を担当する職員の役職をご教示ください。〔あてはまるものすべてに○〕

ステップ①			ステップ④		
(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員 (含嘱託)	(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員 (含嘱託)
1	係員、相談員 (役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等)	1 係員、相談員 (役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等)	1	係員、相談員 (役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等)	1 係員、相談員 (役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等)
2	係長、スーパーバイザー級	2 係長、スーパーバイザー級	2	係長、スーパーバイザー級	2 係長、スーパーバイザー級
3	課長級	3 課長級	3	課長級	3 課長級
4	次長、副所長級	4 次長、副所長級	4	次長、副所長級	4 次長、副所長級
5	所長級	5 所長級	5	所長級	5 所長級

問 23. ステップ②、③で緊急性の判断基準はありますか。

ステップ②	ステップ③	条件	
1	1	判断基準がある	→問 24 へお進みください
2	2	判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする ※次のステップ…【ステップ②の場合】二次判断を仰ぐ／【ステップ③の場合】即日安全確認をする	→問 25 へお進みください
3	3	判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	→問 25 へお進みください

問 24. ステップ②、③で緊急性を判断する際に重視する内容は何か。〔それぞれあてはまるものすべてに○〕

ステップ②	ステップ③	条件
1	1	通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合
2	2	通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合
3	3	通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合
4	4	通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常的生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合
5	5	通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合
6	6	子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合
7	7	子どもが乳幼児と説明された場合
8	8	詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合
9	9	関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合
10	10	通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合
11	11	通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合
12	12	その他 ( )

**A、B、Cのタイプの児童相談所に伺います。**

問 25. 休日昼間にステップ①～④を担当する職員のうち、児童相談所における課長級以下の職員は、虐待相談対応の専門部署等に所属していますか。〔常勤職員、非常勤職員それぞれあてはまるもの一つに○〕

(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員 (含嘱託)	
1	全員所属している	1	全員所属している
2	一部所属している	2	一部所属している
3	所属していない	3	所属していない

**A、B、Dのタイプの児童相談所に伺います。**

問 26. 休日昼間にステップ①～④を担当する職員のうち、児童相談所における課長級以下の職員は、初期対応の組織に所属していますか。〔常勤職員、非常勤職員それぞれあてはまるもの一つに○〕

(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員 (含嘱託)	
1	全員所属している	1	全員所属している
2	一部所属している	2	一部所属している
3	所属していない	3	所属していない

**d. 休日夜間に寄せられた通告への対応について伺います。**

問 27. 休日夜間に寄せられる通告電話に、貴児童相談所は独立して対応していますか、設置自治体内にあるほかの児童相談所と合同で対応していますか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	回答者の児童相談所が独立して対応している（通告される案件は、取次ミス等想定外のものを除いて回答者が所属する児童相談所の管轄内のものであり、他の児童相談所が管轄する地域の相談内容は受けない体制となっている） →問 30 へお進みください
2	自治体内のほかの児童相談所と合同で対応している（域内の児童相談所全体で夜間対応の当番表を設けるなどして、他の児童相談所の管轄地域内の通告も受け、情報共有や安全確認でも広域的に対応する体制となっている） →問 28 へお進みください

問 28. 休日夜間対応の出勤表をとりまとめたり、転送電話を一元的に受け付けたりするなど、自治体内の複数の児童相談所での対応業務の統括組織となっているのは、どの児童相談所ですか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	中央児童相談所 →問 29 へお進みください
2	中央児童相談所ではないが特定の1か所の児童相談所 →問 29 へお進みください
3	統括役となる児童相談所はなく、域内の各児童相談所が全く平等な関係で対応体制を構築している →問 30 へお進みください

問 29. 貴児童相談所は、問 28 で回答した統括組織の児童相談所ですか。〔あてはまるもの一つに○〕

1	はい（中央児童相談所または平日夜間の対応業務における統括役の児童相談所である） →問 30 へお進みください
2	いいえ →本票の調査は終了です。調査票本体の問 4 へお進みください

問 30. 電話を受けて即日安全確認に至るまでの各ステップにおいて、担当している職員または組織はそれぞれ選択肢のうちいずれですか。〔①～④の各ステップについて、それぞれあてはまるものをすべて選び番号に○〕

業務	内部（児童相談所）		外部	
	常勤職員	非常勤職員（含嘱託）	市区町村	NPO 等民間団体
①受付・通告内容聞き取りによる情報収集	1	2	3	4
②一次判断（虐待の可能性、緊急性の有無）	1	2	3	4
③二次判断（緊急性の有無を確定、即日対応の有無）	1	2	3	4
④安全確認	1	2	3	4

破線内に1か所でも○がついた場合は問 31 へお進みください。それ以外は問 33 へお進みください。

点線内に1か所でも○がついた場合は全体調査票の問 4 から漏れなくご回答ください。それ以外は問 10 からご回答ください。

問 31. 虐待通告の電話を受け通告内容を聞き取る職員（ステップ①）と安全確認に赴く職員（ステップ④）を担当する職員は、それぞれ児童相談所への出勤が義務付けられていますか、児童相談所への出勤は任意ですか（自宅待機など）。〔ステップ①、④それぞれあてはまるもの一つに○〕

ステップ①	ステップ④	
1	1	児童相談所への出勤が義務付けられている
2	2	児童相談所への出勤は義務付けられていない（自宅待機など）

問 32. ステップ①、ステップ④を担当する職員の役職をご教示ください。〔あてはまるものすべてに○〕

ステップ①			ステップ④		
(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員（含嘱託）	(1) 常勤職員		(2) 非常勤職員（含嘱託）
1	係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）	1 係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）	1	係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）	1 係員、相談員（役職のつかない児童福祉司、児童心理司、一時保護所職員、警察官 OB 等）
2	係長、スーパーバイザー級	2 係長、スーパーバイザー級	2	係長、スーパーバイザー級	2 係長、スーパーバイザー級
3	課長級	3 課長級	3	課長級	3 課長級
4	次長、副所長級	4 次長、副所長級	4	次長、副所長級	4 次長、副所長級
5	所長級	5 所長級	5	所長級	5 所長級

問 33. ステップ②、③で緊急性の判断基準はありますか。

ステップ ②	ステップ ③	条件	
1	1	判断基準がある	→問 34 へお進みください
2	2	判断基準はなく、すべての通告に対して次のステップへ申し送りする ※次のステップ…【ステップ②の場合】二次判断を仰ぐ／【ステップ③の場合】即日安全確認をする	→問 35 へお進みください
3	3	判断基準はなく、対応者の裁量で決めている	→問 35 へお進みください

問 34. ステップ②、③で緊急性を判断する際に重視する内容は何か。〔それぞれあてはまるものすべてに○〕

ステップ ②	ステップ ③	条件
1	1	通告者から、何かを叩くような音や大人の怒鳴り声など、泣き声以外の音声が聞こえると説明された場合
2	2	通告者から、子どもの外傷を目視で直接確認したと説明された場合
3	3	通告者から、子どもが食事をとっていない、入浴していない、必要な診療を受けていないなど説明された場合
4	4	通告者から、子どもが異性に対して過剰な恐怖を抱く、子どもの性器周辺に外傷やただれがある等、通常の生活では考えにくい言動・症状がみられると説明された場合
5	5	通告者から、過去に重大な虐待を目撃したことがあると説明された場合
6	6	子どもの所属がない、所属があっても登校・登園しておらず安全確認が困難な場合
7	7	子どもが乳幼児と説明された場合
8	8	詳しい情報がなく、リスク判断ができない場合
9	9	関係機関に照会してリスクが高いという情報が得られた場合
10	10	通告のあった事例が、現在児童相談所として対応しているか、過去に対応していた案件である場合
11	11	通告のあった事例が、現在市町村が対応しているか、過去に対応していた案件である場合
12	12	その他 ( )

**A、B、Cのタイプの児童相談所に伺います。**

問 35. 休日夜間にステップ①～④に対応する職員のうち、児童相談所における課長級以下の職員は、虐待相談対応の専門部署等に所属していますか。〔常勤職員、非常勤職員それぞれあてはまるもの一つに○〕

(1)常勤職員		(2)非常勤職員 (含嘱託)	
1	全員所属している	1	全員所属している
2	一部所属している	2	一部所属している
3	所属していない	3	所属していない

**A、B、Dのタイプの児童相談所に伺います。**

問 36. 休日夜間にステップ①～④に対応する職員のうち、児童相談所における課長級以下の職員は、初期対応の組織に所属していますか。〔常勤職員、非常勤職員それぞれあてはまるもの一つに○〕

(1)常勤職員		(2)非常勤職員 (含嘱託)	
1	全員所属している	1	全員所属している
2	一部所属している	2	一部所属している
3	所属していない	3	所属していない

個別調査票 1 の設問はここまでです。ありがとうございました。  
個別調査票 2～5 のうち、該当するほかの個別調査票、全体調査票の設問にも最後までお答えいただいた上で、ご返送ください。



## 付録2 アンケート集計表（対応体制）

個票 1 児童相談所全国共通ダイヤル 189 対応体制

■ 平日昼間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	63	118	125	46
10	2	0	0	0
11	87	43	39	54
100	0	0	0	0
101	4	5	3	21
110	0	0	0	0
111	13	4	4	45
1000	0	0	0	0
1001	0	0	0	0
1010	0	0	0	0
1011	2	1	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	5
1111	0	0	0	0
不明	0	0	0	0
N=	171	171	171	171

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	36.8%	69.0%	73.1%	26.9%
10	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%
11	50.9%	25.1%	22.8%	31.6%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	2.3%	2.9%	1.8%	12.3%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	7.6%	2.3%	2.3%	26.3%
1000	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	1.2%	0.6%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 平日夜間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	63	138	160	134
10	40	13	0	2
11	29	5	4	13
100	0	0	0	5
101	1	1	1	11
110	0	0	0	0
111	2	0	0	1
1000	22	12	5	0
1001	10	0	0	2
1010	1	0	0	0
1011	3	2	1	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	0	0	0	3
N=	171	171	171	171

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	36.8%	80.7%	93.6%	78.4%
10	23.4%	7.6%	0.0%	1.2%
11	17.0%	2.9%	2.3%	7.6%
100	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%
101	0.6%	0.6%	0.6%	6.4%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	1.2%	0.0%	0.0%	0.6%
1000	12.9%	7.0%	2.9%	0.0%
1001	5.8%	0.0%	0.0%	1.2%
1010	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	1.8%	1.2%	0.6%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 休日昼間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	61	131	150	133
10	39	12	0	2
11	28	4	4	8
100	0	0	0	0
101	2	1	1	9
110	0	0	1	1
111	1	0	0	1
1000	15	2	0	1
1001	14	6	0	1
1010	0	0	0	0
1011	1	1	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	5	9	10	10
N=	166	166	166	166

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	36.7%	78.9%	90.4%	80.1%
10	23.5%	7.2%	0.0%	1.2%
11	16.9%	2.4%	2.4%	4.8%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	1.2%	0.6%	0.6%	5.4%
110	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%
111	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%
1000	9.0%	1.2%	0.0%	0.6%
1001	8.4%	3.6%	0.0%	0.6%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	3.0%	5.4%	6.0%	6.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 休日夜間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	61	133	146	129
10	42	11	0	2
11	26	3	3	8
100	0	0	0	5
101	1	1	1	9
110	0	0	1	1
111	2	0	0	1
1000	20	7	5	1
1001	7	0	0	1
1010	1	1	0	0
1011	1	1	1	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	5	9	9	9
N=	166	166	166	166

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	36.7%	80.1%	88.0%	77.7%
10	25.3%	6.6%	0.0%	1.2%
11	15.7%	1.8%	1.8%	4.8%
100	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%
101	0.6%	0.6%	0.6%	5.4%
110	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%
111	1.2%	0.0%	0.0%	0.6%
1000	12.0%	4.2%	3.0%	0.6%
1001	4.2%	0.0%	0.0%	0.6%
1010	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%
1011	0.6%	0.6%	0.6%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	3.0%	5.4%	5.4%	5.4%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 対応体制 児童相談所全国共通ダイヤル189

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	31	55	53	54
所内連携	65	65	59	61
官官連携	68	11	9	9
官民連携	7	37	32	30
不明	0	3	13	12
N=	171	171	166	166

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	18.1%	32.2%	31.9%	32.5%
所内連携	38.0%	38.0%	35.5%	36.7%
官官連携	39.8%	6.4%	5.4%	5.4%
官民連携	4.1%	21.6%	19.3%	18.1%
不明	0.0%	1.8%	7.8%	7.2%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 対応体制 児童相談所全国共通ダイヤル 189 詳細

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
4	31	55	53	54
13	2	21	21	22
14	18	22	22	24
22	0	8	7	7
23	0	2	0	2
24	25	4	3	0
31	0	2	2	2
32	0	2	1	1
33	0	0	0	0
34	4	0	0	0
44	16	4	3	3
104	12	5	2	2
113	0	2	3	4
114	6	1	1	0
123	0	0	0	0
124	12	0	0	0
131	0	0	0	0
134	3	0	0	0
144	15	0	0	0
204	4	1	2	1
214	0	1	0	1
224	6	1	0	0
240	0	0	1	1
244	4	0	0	0
304	1	0	0	0
334	0	0	0	0
344	0	0	0	0
402	0	0	0	0
414	1	0	0	0
424	1	0	0	0
444	3	0	0	0
1003	0	9	12	12
1004	0	10	8	7
1013	0	0	1	1
1014	0	2	0	0
1022	0	1	0	0
1024	1	0	0	0
1031	0	0	1	0
1032	0	0	0	0
1034	0	0	0	0
1042	0	0	0	0
1103	0	0	0	0
1104	5	0	0	0
1303	0	1	1	1
2002	0	7	2	2
2004	0	0	6	0
2024	0	1	1	1
2034	0	0	0	0
2044	1	0	0	0
3100	0	5	0	5
4031	0	0	0	1
4033	0	1	0	0
4041	0	0	0	0
4042	0	0	0	0
4043	0	0	0	0
4044	0	0	0	0
不明	0	3	13	12
N=	171	171	166	166

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
4	18.1%	32.2%	31.9%	32.5%
13	1.2%	12.3%	12.7%	13.3%
14	10.5%	12.9%	13.3%	14.5%
22	0.0%	4.7%	4.2%	4.2%
23	0.0%	1.2%	0.0%	1.2%
24	14.6%	2.3%	1.8%	0.0%
31	0.0%	1.2%	1.2%	1.2%
32	0.0%	1.2%	0.6%	0.6%
33	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
34	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%
44	9.4%	2.3%	1.8%	1.8%
104	7.0%	2.9%	1.2%	1.2%
113	0.0%	1.2%	1.8%	2.4%
114	3.5%	0.6%	0.6%	0.0%
123	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
124	7.0%	0.0%	0.0%	0.0%
131	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
134	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%
144	8.8%	0.0%	0.0%	0.0%
204	2.3%	0.6%	1.2%	0.6%
214	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%
224	3.5%	0.6%	0.0%	0.0%
240	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%
244	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%
304	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
334	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
344	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
402	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
414	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
424	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
444	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%
1003	0.0%	5.3%	7.2%	7.2%
1004	0.0%	5.8%	4.8%	4.2%
1013	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%
1014	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%
1022	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
1024	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
1031	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%
1032	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1034	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1042	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1103	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1104	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%
1303	0.0%	0.6%	0.6%	0.6%
2002	0.0%	4.1%	1.2%	1.2%
2004	0.0%	0.0%	3.6%	0.0%
2024	0.0%	0.6%	0.6%	0.6%
2034	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2044	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3100	0.0%	2.9%	0.0%	3.0%
4031	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%
4033	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
4041	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4042	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4043	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4044	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	1.8%	7.8%	7.2%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

個票2 児童相談所代表番号や各部署の直通番号など、児童相談所が保有している電話番号 対応体制

■ 平日昼間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	63	121	129	43
10	1	0	0	0
11	92	42	37	60
100	0	0	0	0
101	5	5	3	21
110	0	0	0	0
111	13	6	6	46
1000	0	0	0	0
1001	1	0	0	0
1010	0	0	0	0
1011	0	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	5
1111	0	0	0	0
不明	0	1	0	0
N=	175	175	175	175

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	36.0%	69.1%	73.7%	24.6%
10	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
11	52.6%	24.0%	21.1%	34.3%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	2.9%	2.9%	1.7%	12.0%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	7.4%	3.4%	3.4%	26.3%
1000	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 平日夜間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	71	129	147	126
10	41	12	5	2
11	27	7	4	13
100	0	0	0	0
101	1	1	1	11
110	0	0	0	0
111	2	1	0	3
1000	10	7	0	0
1001	3	0	0	1
1010	2	0	0	0
1011	1	1	1	1
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	9	9	9	10
N=	167	167	167	167

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	42.5%	77.2%	88.0%	75.4%
10	24.6%	7.2%	3.0%	1.2%
11	16.2%	4.2%	2.4%	7.8%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.6%	0.6%	0.6%	6.6%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	1.2%	0.6%	0.0%	1.8%
1000	6.0%	4.2%	0.0%	0.0%
1001	1.8%	0.0%	0.0%	0.6%
1010	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	5.4%	5.4%	5.4%	6.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 休日昼間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	73	134	149	134
10	36	7	0	2
11	27	4	5	8
100	0	0	0	0
101	2	0	1	10
110	0	0	0	0
111	1	0	0	1
1000	8	7	0	1
1001	10	3	0	1
1010	1	0	0	0
1011	1	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	1	5	5	3
N=	160	160	160	160

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	45.6%	83.8%	93.1%	83.8%
10	22.5%	4.4%	0.0%	1.3%
11	16.9%	2.5%	3.1%	5.0%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	1.3%	0.0%	0.6%	6.3%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%
1000	5.0%	4.4%	0.0%	0.6%
1001	6.3%	1.9%	0.0%	0.6%
1010	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.6%	3.1%	3.1%	1.9%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 休日夜間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	67	128	144	126
10	42	11	5	2
11	27	4	4	11
100	0	0	0	0
101	1	0	1	14
110	0	0	0	0
111	2	0	0	2
1000	8	7	0	0
1001	10	3	0	1
1010	1	1	0	1
1011	1	0	1	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	1	6	5	3
N=	160	160	160	160

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	41.9%	80.0%	90.0%	78.8%
10	26.3%	6.9%	3.1%	1.3%
11	16.9%	2.5%	2.5%	6.9%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.6%	0.0%	0.6%	8.8%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	1.3%	0.0%	0.0%	1.3%
1000	5.0%	4.4%	0.0%	0.0%
1001	6.3%	1.9%	0.0%	0.6%
1010	0.6%	0.6%	0.0%	0.6%
1011	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.6%	3.8%	3.1%	1.9%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 対応体制 児童相談所代表番号や各部署の直通番号など、児童相談所が保有している電話番号

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	31	65	65	58
所内連携	68	61	57	59
官官連携	69	14	10	15
官民連携	6	17	22	21
不明	1	10	6	7
N=	175	167	160	160

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	17.7%	38.9%	40.6%	36.3%
所内連携	38.9%	36.5%	35.6%	36.9%
官官連携	39.4%	8.4%	6.3%	9.4%
官民連携	3.4%	10.2%	13.8%	13.1%
不明	0.6%	6.0%	3.8%	4.4%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 対応体制 児童相談所代表番号や各部署の直通番号など、児童相談所が保有している電話番号 詳細

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
4	31	65	65	58
13	1	23	25	26
14	14	19	21	20
22	0	3	3	3
23	0	3	0	0
24	32	5	1	3
31	0	2	2	2
32	0	2	1	1
33	0	0	0	0
34	5	0	0	0
44	16	4	4	4
104	12	2	2	2
113	0	1	4	4
114	7	1	1	0
123	0	1	0	0
124	9	0	0	1
131	0	5	0	5
134	1	0	0	0
144	18	0	0	0
204	5	1	3	2
214	0	0	0	1
224	7	1	0	0
240	0	0	0	0
244	2	0	0	0
304	1	1	0	0
334	0	1	0	0
344	1	0	0	0
402	0	0	0	0
414	1	0	0	0
424	1	0	0	0
444	4	0	0	0
1003	0	3	1	1
1004	1	3	7	7
1013	0	2	2	2
1014	0	1	1	0
1022	0	0	0	0
1024	0	0	0	0
1031	0	0	0	0
1032	0	0	1	0
1034	0	0	0	0
1042	0	0	0	0
1103	0	0	0	0
1104	5	0	0	0
1303	0	0	0	0
2002	0	7	7	7
2004	0	0	3	3
2024	0	0	0	0
2034	0	0	0	0
2044	0	0	0	0
3100	0	0	0	0
4031	0	0	0	0
4033	0	0	0	0
4041	0	0	0	0
4042	0	0	0	1
4043	0	1	0	0
4044	0	0	0	0
不明	1	10	6	7
N=	175	167	160	160

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
4	17.7%	38.9%	40.6%	36.3%
13	0.6%	13.8%	15.6%	16.3%
14	8.0%	11.4%	13.1%	12.5%
22	0.0%	1.8%	1.9%	1.9%
23	0.0%	1.8%	0.0%	0.0%
24	18.3%	3.0%	0.6%	1.9%
31	0.0%	1.2%	1.3%	1.3%
32	0.0%	1.2%	0.6%	0.6%
33	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
34	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%
44	9.1%	2.4%	2.5%	2.5%
104	6.9%	1.2%	1.3%	1.3%
113	0.0%	0.6%	2.5%	2.5%
114	4.0%	0.6%	0.6%	0.0%
123	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
124	5.1%	0.0%	0.0%	0.6%
131	0.0%	3.0%	0.0%	3.1%
134	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
144	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%
204	2.9%	0.6%	1.9%	1.3%
214	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%
224	4.0%	0.6%	0.0%	0.0%
240	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
244	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%
304	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%
334	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
344	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
402	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
414	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
424	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
444	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%
1003	0.0%	1.8%	0.6%	0.6%
1004	0.6%	1.8%	4.4%	4.4%
1013	0.0%	1.2%	1.3%	1.3%
1014	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%
1022	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1024	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1031	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1032	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%
1034	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1042	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1103	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1104	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%
1303	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2002	0.0%	4.2%	4.4%	4.4%
2004	0.0%	0.0%	1.9%	1.9%
2024	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2034	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2044	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4031	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4033	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4041	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4042	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%
4043	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
4044	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.6%	6.0%	3.8%	4.4%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

個票3 児童相談所を設置する自治体が保有している電話番号で、無料のもの 対応体制

■ 平日昼間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	6	15	17	8
10	4	1	0	0
11	5	0	0	8
100	0	0	0	0
101	0	2	2	2
110	0	0	0	0
111	1	0	0	1
1000	1	0	0	0
1001	0	0	0	0
1010	0	0	0	0
1011	2	1	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	0	0	0	0
N=	19	19	19	19

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	31.6%	78.9%	89.5%	42.1%
10	21.1%	5.3%	0.0%	0.0%
11	26.3%	0.0%	0.0%	42.1%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	10.5%	10.5%	10.5%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	5.3%	0.0%	0.0%	5.3%
1000	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	10.5%	5.3%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 平日夜間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	6	16	18	13
10	8	2	0	0
11	2	1	0	5
100	0	0	0	0
101	0	0	1	1
110	0	0	0	0
111	0	0	0	0
1000	0	0	0	0
1001	3	0	0	0
1010	0	0	0	0
1011	0	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	0	0	0	0
N=	19	19	19	19

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	31.6%	84.2%	94.7%	68.4%
10	42.1%	10.5%	0.0%	0.0%
11	10.5%	5.3%	0.0%	26.3%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1000	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



■ 休日昼間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	2	11	14	11
10	11	2	0	2
11	3	1	0	3
100	0	0	0	0
101	0	0	1	1
110	0	0	0	0
111	0	0	0	0
1000	0	0	0	0
1001	3	1	0	0
1010	0	0	0	0
1011	0	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	0	4	4	2
N=	19	19	19	19

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	10.5%	57.9%	73.7%	57.9%
10	57.9%	10.5%	0.0%	10.5%
11	15.8%	5.3%	0.0%	15.8%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1000	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	21.1%	21.1%	10.5%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 休日夜間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	6	11	14	11
10	9	2	0	2
11	1	1	0	3
100	0	0	0	0
101	0	0	1	1
110	0	0	0	0
111	0	0	0	0
1000	0	0	0	0
1001	3	1	0	0
1010	0	0	0	0
1011	0	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	0	4	4	2
N=	19	19	19	19

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	31.6%	57.9%	73.7%	57.9%
10	47.4%	10.5%	0.0%	10.5%
11	5.3%	5.3%	0.0%	15.8%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1000	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	15.8%	5.3%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	21.1%	21.1%	10.5%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 対応体制 児童相談所を設置する自治体が保有する電話番号で、無料のもの

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	4	5	1	5
所内連携	9	10	10	6
官官連携	3	1	1	1
官民連携	3	3	3	3
不明	0	0	4	4
N=	19	19	19	19

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	21.1%	26.3%	5.3%	26.3%
所内連携	47.4%	52.6%	52.6%	31.6%
官官連携	15.8%	5.3%	5.3%	5.3%
官民連携	15.8%	15.8%	15.8%	15.8%
不明	0.0%	0.0%	21.1%	21.1%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 対応体制 児童相談所を設置する自治体が保有する電話番号で、無料のもの 詳細

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
4	4	5	1	5
13	4	4	7	3
14	0	1	0	0
22	0	0	0	0
23	0	2	0	0
24	4	0	0	0
31	0	0	2	2
32	0	2	0	0
33	1	0	0	0
34	0	1	1	1
44	0	0	0	0
104	1	0	0	0
113	0	0	0	0
114	0	0	0	0
123	0	0	0	0
124	0	0	0	0
131	0	0	0	0
134	0	0	0	0
144	0	0	0	0
204	0	1	1	1
214	0	0	0	0
224	0	0	0	0
240	0	0	0	0
244	0	0	0	0
304	1	0	0	0
334	0	0	0	0
344	0	0	0	0
402	0	0	0	0
414	0	0	0	0
424	1	0	0	0
444	0	0	0	0
1003	0	0	0	0
1004	0	3	2	2
1013	1	0	0	0
1014	0	0	0	0
1022	0	0	0	0
1024	1	0	0	0
1031	0	0	0	0
1032	0	0	0	0
1034	0	0	0	0
1042	0	0	0	0
1103	0	0	0	0
1104	0	0	0	0
1303	0	0	0	0
2002	0	0	0	0
2004	0	0	1	1
2024	0	0	0	0
2034	1	0	0	0
2044	0	0	0	0
3100	0	0	0	0
4031	0	0	0	0
4033	0	0	0	0
4041	0	0	0	0
4042	0	0	0	0
4043	0	0	0	0
4044	0	0	0	0
不明	0	0	4	4
N=	19	19	19	19

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
4	21.1%	26.3%	5.3%	26.3%
13	21.1%	21.1%	36.8%	15.8%
14	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%
22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
23	0.0%	10.5%	0.0%	0.0%
24	21.1%	0.0%	0.0%	0.0%
31	0.0%	0.0%	10.5%	10.5%
32	0.0%	10.5%	0.0%	0.0%
33	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
34	0.0%	5.3%	5.3%	5.3%
44	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
104	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
113	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
114	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
123	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
124	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
131	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
134	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
144	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
204	0.0%	5.3%	5.3%	5.3%
214	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
224	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
240	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
244	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
304	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
334	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
344	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
402	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
414	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
424	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
444	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1003	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1004	0.0%	15.8%	10.5%	10.5%
1013	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
1014	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1022	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1024	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
1031	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1032	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1034	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1042	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1103	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1104	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1303	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2002	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2004	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%
2024	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2034	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2044	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4031	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4033	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4041	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4042	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4043	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4044	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	21.1%	21.1%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

個票4 児童相談所を設置する自治体が保有している電話番号で、有料のもの 対応体制

■ 平日昼間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	6	15	16	5
10	3	0	0	0
11	9	6	5	10
100	0	1	1	0
101	1	1	1	2
110	0	0	0	0
111	2	1	1	7
1000	1	0	0	0
1001	0	0	0	0
1010	0	0	0	0
1011	2	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	0	0	0	0
N=	24	24	24	24

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	25.0%	62.5%	66.7%	20.8%
10	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
11	37.5%	25.0%	20.8%	41.7%
100	0.0%	4.2%	4.2%	0.0%
101	4.2%	4.2%	4.2%	8.3%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	8.3%	4.2%	4.2%	29.2%
1000	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 平日夜間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	5	14	21	19
10	10	5	0	0
11	1	1	0	0
100	0	0	0	0
101	0	1	1	1
110	0	0	0	0
111	0	0	0	0
1000	3	1	0	0
1001	3	0	0	1
1010	0	0	0	0
1011	2	1	1	1
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	1	2	2	3
N=	25	25	25	25

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	20.0%	56.0%	84.0%	76.0%
10	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%
11	4.0%	4.0%	0.0%	0.0%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	4.0%	4.0%	4.0%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1000	12.0%	4.0%	0.0%	0.0%
1001	12.0%	0.0%	0.0%	4.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	8.0%	4.0%	4.0%	4.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	4.0%	8.0%	8.0%	12.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 休日昼間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	6	14	19	17
10	9	6	0	0
11	2	0	1	0
100	0	0	0	0
101	0	1	1	1
110	0	0	0	0
111	0	0	0	0
1000	2	0	0	0
1001	2	0	0	1
1010	0	0	0	1
1011	1	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	2	3	3	4
N=	24	24	24	24

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	25.0%	58.3%	79.2%	70.8%
10	37.5%	25.0%	0.0%	0.0%
11	8.3%	0.0%	4.2%	0.0%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	4.2%	4.2%	4.2%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1000	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	8.3%	0.0%	0.0%	4.2%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%
1011	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	8.3%	12.5%	12.5%	16.7%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 休日夜間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	6	14	19	17
10	9	5	0	0
11	1	0	0	0
100	0	0	0	0
101	0	1	1	1
110	0	0	0	0
111	0	0	0	0
1000	3	0	0	0
1001	2	0	0	1
1010	1	1	0	1
1011	0	0	1	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	2	3	3	4
N=	24	24	24	24

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	25.0%	58.3%	79.2%	70.8%
10	37.5%	20.8%	0.0%	0.0%
11	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	4.2%	4.2%	4.2%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1000	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	8.3%	0.0%	0.0%	4.2%
1010	4.2%	4.2%	0.0%	4.2%
1011	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	8.3%	12.5%	12.5%	16.7%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 対応体制 児童相談所を設置する自治体が保有している電話番号で、有料のもの

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	3	4	5	5
所内連携	10	9	8	8
官官連携	8	0	0	0
官民連携	3	9	7	7
不明	0	3	4	4
N=	24	25	24	24

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	12.5%	16.0%	20.8%	20.8%
所内連携	41.7%	36.0%	33.3%	33.3%
官官連携	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
官民連携	12.5%	36.0%	29.2%	29.2%
不明	0.0%	12.0%	16.7%	16.7%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 対応体制 児童相談所を設置する自治体が保有している電話番号で、有料のもの 詳細

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
4	3	4	5	5
13	2	2	2	2
14	2	1	1	1
22	0	5	5	5
23	0	1	0	0
24	3	0	0	0
31	0	0	0	0
32	0	0	0	0
33	0	0	0	0
34	1	0	0	0
44	2	0	0	0
104	0	0	0	0
113	0	0	0	0
114	0	0	0	0
123	1	0	0	0
124	2	0	0	0
131	0	0	0	0
134	0	0	0	0
144	1	0	0	0
204	0	0	0	0
214	0	0	0	0
224	0	0	0	0
240	0	0	0	0
244	1	0	0	0
304	0	0	0	0
334	0	0	0	0
344	1	0	0	0
402	1	0	0	0
414	0	0	0	0
424	1	0	0	0
444	0	0	0	0
1003	0	1	1	2
1004	0	3	2	2
1013	0	1	1	1
1014	0	1	1	0
1022	0	0	0	0
1024	1	0	0	0
1031	0	0	0	0
1032	0	0	0	0
1034	1	0	0	0
1042	0	0	1	0
1103	1	0	0	0
1104	0	0	0	0
1303	0	1	1	1
2002	0	1	0	0
2004	0	0	0	0
2024	0	0	0	0
2034	0	0	0	0
2044	0	0	0	0
3100	0	0	0	0
4031	0	0	0	0
4033	0	0	0	0
4041	0	0	0	1
4042	0	0	0	0
4043	0	0	0	0
4044	0	1	0	0
不明	0	3	4	4
N=	24	25	24	24

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
4	12.5%	16.0%	20.8%	20.8%
13	8.3%	8.0%	8.3%	8.3%
14	8.3%	4.0%	4.2%	4.2%
22	0.0%	20.0%	20.8%	20.8%
23	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%
24	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%
31	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
32	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
33	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
34	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
44	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
104	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
113	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
114	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
123	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
124	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%
131	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
134	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
144	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
204	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
214	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
224	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
240	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
244	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
304	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
334	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
344	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
402	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
414	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
424	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
444	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1003	0.0%	4.0%	4.2%	8.3%
1004	0.0%	12.0%	8.3%	8.3%
1013	0.0%	4.0%	4.2%	4.2%
1014	0.0%	4.0%	4.2%	0.0%
1022	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1024	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
1031	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1032	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1034	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
1042	0.0%	0.0%	4.2%	0.0%
1103	4.2%	0.0%	0.0%	0.0%
1104	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1303	0.0%	4.0%	4.2%	4.2%
2002	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%
2004	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2024	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2034	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2044	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4031	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4033	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4041	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%
4042	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4043	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4044	0.0%	4.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	12.0%	16.7%	16.7%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

個票5 その他 対応体制

■ 平日昼間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	0	0	1	0
10	0	0	0	0
11	2	1	1	1
100	0	0	0	0
101	0	1	0	0
110	0	0	0	0
111	0	0	0	1
1000	0	0	0	0
1001	0	0	0	0
1010	0	0	0	0
1011	0	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	0	0	0	0
N=	2	2	2	2

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
10	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	100.0%	50.0%	50.0%	50.0%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%
1000	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 平日夜間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	1	1	1	1
10	0	0	0	0
11	0	0	0	0
100	0	0	0	0
101	0	0	0	0
110	0	0	0	0
111	0	0	0	0
1000	0	0	0	0
1001	0	0	0	0
1010	0	0	0	0
1011	0	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	0	0	0	0
N=	1	1	1	1

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
10	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1000	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 休日昼間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	1	1	1	1
10	0	0	0	0
11	0	0	0	0
100	0	0	0	0
101	0	0	0	0
110	0	0	0	0
111	0	0	0	0
1000	0	0	0	0
1001	0	0	0	0
1010	0	0	0	0
1011	0	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	0	0	0	0
N=	1	1	1	1

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
10	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1000	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 休日夜間

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	1	1	1	1
10	0	0	0	0
11	0	0	0	0
100	0	0	0	0
101	0	0	0	0
110	0	0	0	0
111	0	0	0	0
1000	0	0	0	0
1001	0	0	0	0
1010	0	0	0	0
1011	0	0	0	0
1100	0	0	0	0
1101	0	0	0	0
1111	0	0	0	0
不明	0	0	0	0
N=	1	1	1	1

	受付	一次判断	二次判断	安全確認
1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
10	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
110	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1000	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1001	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1010	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1011	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1101	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1111	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 対応体制 その他

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	0	1	1	1
所内連携	1	0	0	0
官官連携	1	0	0	0
官民連携	0	0	0	0
不明	0	0	0	0
N=	2	1	1	1

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
直営	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%
所内連携	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官官連携	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
官民連携	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

■ 対応体制 その他 詳細

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
4	0	1	1	1
13	0	0	0	0
14	0	0	0	0
22	0	0	0	0
23	0	0	0	0
24	0	0	0	0
31	0	0	0	0
32	0	0	0	0
33	0	0	0	0
34	0	0	0	0
44	1	0	0	0
104	0	0	0	0
113	0	0	0	0
114	0	0	0	0
123	0	0	0	0
124	0	0	0	0
131	0	0	0	0
134	0	0	0	0
144	0	0	0	0
204	0	0	0	0
214	0	0	0	0
224	1	0	0	0
240	0	0	0	0
244	0	0	0	0
304	0	0	0	0
334	0	0	0	0
344	0	0	0	0
402	0	0	0	0
414	0	0	0	0
424	0	0	0	0
444	0	0	0	0
1003	0	0	0	0
1004	0	0	0	0
1013	0	0	0	0
1014	0	0	0	0
1022	0	0	0	0
1024	0	0	0	0
1031	0	0	0	0
1032	0	0	0	0
1034	0	0	0	0
1042	0	0	0	0
1103	0	0	0	0
1104	0	0	0	0
1303	0	0	0	0
2002	0	0	0	0
2004	0	0	0	0
2024	0	0	0	0
2034	0	0	0	0
2044	0	0	0	0
3100	0	0	0	0
4031	0	0	0	0
4033	0	0	0	0
4041	0	0	0	0
4042	0	0	0	0
4043	0	0	0	0
4044	0	0	0	0
不明	0	0	0	0
N=	2	1	1	1

	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
4	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%
13	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
14	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
22	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
23	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
24	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
31	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
32	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
33	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
34	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
44	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
104	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
113	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
114	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
123	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
124	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
131	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
134	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
144	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
204	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
214	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
224	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
240	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
244	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
304	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
334	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
344	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
402	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
414	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
424	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
444	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1003	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1004	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1013	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1014	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1022	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1024	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1031	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1032	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1034	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1042	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1103	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1104	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
1303	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2002	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2004	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2024	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2034	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2044	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3100	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4031	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4033	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4041	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4042	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4043	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
4044	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不明	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



### 付録3 SNS活用状況調査 ヒアリング録

No.	1		ヒアリング日	平成 30 年 9 月 5 日	
組織名	長野県教育委員会				
SNS カウンセリング実施時期	I 期：平成 30 年 7 月 1 日～7 月 29 日 II 期：平成 30 年 8 月 18 日～9 月 17 日		予算 (平成 30 年度)	1,000 万円 (平成 29 年度 2 月補正)	
「友だち」登録数	3,817 人※	相談 アクセス数	1,579 人※	相談対応件数	547 件※

※平成 30 年 9 月時点

## 1. SNS カウンセリング開始のきっかけ

長野県は自治体として全国で初めて SNS による自殺予防カウンセリングを導入した県である。長野県は若年層の自殺率が高く、総務省の「人口動態統計」から同県が平成 24～28 年度の年齢別死因を集計したところ、15～29 歳の死因の半数以上が自殺だったという<sup>10</sup>。県は特に 10 代の子どもたちの自殺率の高さに問題意識を持ち、助けを求めやすい環境を作るため、SNS を使った普及啓発方法を模索していた。県議会の議事録等でこうした動向を知った LINE 株式会社から SNS カウンセリング事業の提案を受け、官民連携で相談体制を整備するに至ったとしている。平成 29 年 2 月の定例会で知事が答弁してから、同年 9 月の自殺予防週間に合わせて同事業を試験実施するまで 7 か月であったが、連携スキームを考え、具体的な連携先を探し出すまでゼロから作り上げ、同年 8 月 21 日の連携協定締結に間に合わせた。

## 2. SNS カウンセリングの実施概要

### ① 平成 30 年度の実施概要

長野県における SNS カウンセリング「ひとりで悩まないで@長野」は平成 30 年度で 2 年目に当たる事業で、長野県に住む中高生を対象に実施した。受付日数は前年度の 14 日間から大幅に増やした 60 日間で、I 期は 7 月 1 日から 29 日まで、II 期は 8 月 18 日から 9 月 17 日までと、相談の集中が予想される 2 期間に分けて相談対応に当たった。受付時間は土日を含む午後 5 時から 9 時までで、時間外の相談や、アクセスが集中して相談員につながらなかった場合は自動応答メッセージが表示されるようになっている。

対象となる県内 12 万人への生徒たちへの周知に当たっては、第 I 期直前の 6 月下旬に学校の担任を通じて QR コードが書かれたカードを配布した。名刺より一回り小さい大きさで、生徒手帳のポケットに入れて保存できるようにした。併せて、同事業が本年度で 2 か年目に当たることから、高校を卒業し受付対象外となった人からの相談が紛れ込むことを防ぐため、アカウントを更新し前年度とは異なる QR コードにした。カードには常設の電話相談窓口の番号も記載し、時間外・アクセス集中対策と既存相談窓口の周知を兼ねた。

今年度の事業実施に当たり、前年度である平成 29 年度 2 月補正予算で 1,000 万円を計上した。ただし、全額文部科学省が補助している。

<sup>10</sup> 長野県「第 3 次長野県自殺対策推進計画」(平成 30 年 3 月) p.8

## ② 相談対応体制

SNS カウンセリングを実施するにあたり、長野県は平成 30 年度、3 か所の外部団体と連携した。アカウントの提供やサービス全体の構築などで LINE 社と連携協定を結んだことをはじめとして、相談業務をトランス・コスモス株式会社に委託した。更に、同社は相談員の確保について、公益財団法人に業務を再委託している。長野県側は本庁と教育委員会で3つの課が担当課となっており、重篤な事例の場合に児童相談所等へ円滑に連携できる体制をとっている。

## ③ 相談対応の流れ

利用者は「ひとりで悩まないで@長野」のアカウントを自分の LINE アカウントの「友だち」として登録する。このアカウントに、受付時間中、利用者が何らかのコメントを発信すると、相談員が待機する関西カウンセリングセンターの複数回線の中から1つの回線に接続し、会話が始まる。なお相談員は利用者の学年や性別を会話の中で尋ねるが、利用者に回答義務はないため、住所、氏名、年齢、在籍校、学年といったプロフィールが最後まで分からないまま相談が終了することもある。

相談員は1人2回線、すなわち2人までの利用者を受け持つ。昨年度は1人1回線だったが、利用者が食事や入浴などで離席し、会話が途切れることがしばしばあったため、より多くの相談に対応できるよう複数利用者に対応するようにした。ただ、今年度の第I期が終わった時点では、2人同時に会話することが負担となっており、実質的には1人1回線対応が続いている。なお、相談員の一人は相談責任者を兼任しており、相談対応の品質管理に責任を負っている。

毎日の相談は相談者のプロフィールや時間など概要を整理した上で一覧表にまとめられ、長野県に報告される。このうち重篤な内容や県・教育委員会等の介入が必要なものは、受託者である関西カウンセリングセンターの判断でハイライトされ、県や教育委員会が会話内容を確認した上で対応に当たる。

## ④ 相談ポリシーと緊急時の対応

長野県は今年度 LINE 相談窓口を設置するにあたり、「子どもたちが、自ら課題解決に向かって動き出す力につなげていく」を運用の基本指針としている。したがって、まず子どもの悩みを「傾聴」し、「共感」することで一緒に考える姿勢を示し、その上で「助言」するよう委託先に求めており、詳細な相談内容を聞かずにいきなり解を示すことは避けるように要請している。

相談内容が重篤な場合は、日々の報告で県・教育委員会に知らせることに加え、子どもたちとの会話の中では極力学校名や氏名を聞き出すよう努力している。かたくなに個人情報を開示しない場合は、県が設置する電話相談窓口やメール相談窓口での再連絡を強く推奨する。

自殺予告など緊急を要する相談の場合、まずは相談者とのやり取りをつなぎ続けることに努める。その間に相談員は相談責任者を呼んで対応方針を確認する。大量服用しようとしている薬や、訪れたビルの屋上の風景など写真やスクリーンショットの送信も提案しながら、具体的な情報を聞き出すことによって事実確認と時間稼ぎをすることにしている。そのうえで「死ぬしかないと考えているのですか」など、本人の生きたい気持ちに働きかけて翻意を促す。それでも切迫していると相談責任者が判断した場合、長野県を通じて学校や警察に通報する。警察経由でしか個人情報が分から

ない場合、「インターネット上の自殺予告事案への対応に関するガイドライン<sup>11</sup>」における「緊急避難の要件」を満たせば警察が通信事業者へアカウント情報の開示要請を出す。

### 3. SNS カウンセリングの応用について

#### ① SNS カウンセリングへの評価

SNS カウンセリングは電話やメールといった既存の相談手段とは強みも弱みも全く異なるものと考えている。特に今回採用した LINE はターゲットとなる中高生の間では広く普及しており、学業や交友関係・恋愛など、電話やメール相談ではほぼ来ない悩みが寄せられることが多い。気軽な相談手段としてこれまで捕捉しきれなかった相談需要を掘り起こすことができ、比較的軽微な段階で悩みを受け止められるという点では奏功していると考えている。

一方、名前を名乗らない、挨拶文なく突然相談に入るなど、何に悩んでいるのか相談員がよく聞き取らないと分からないものも多いという。また、1回の相談で「吹き出し」と呼ばれる発話の数は利用者・相談員合わせて平均約 72 個で、45 秒に一つの吹き出しが書かれた計算となる。一言につき 1, 2 行の吹き出しを一人が 36 個書いて提供できる情報には限りがあるため、傾聴、共感から最後の助言につなげるまで、ある程度のシナリオを用意して言葉を配分する必要があるとしている。

また、前述の通り、学業や進学に関する悩みが多く、例えば進路決定に関するアドバイスの中には地元の高校の難易度など地域性を加味した回答が求められることもある。このため、相談員が地元の学校事情に詳しくないと、回答に行き詰まる恐れがある。

#### ② 今後の運用

前述の通り、潜在的な相談需要を捕捉できた点から SNS カウンセリングの運用を今後も続けていきたい方針で、夏休みだけでなく冬休み明けも実施したいと考えている。他方、60 日間で 1,000 万円という運営費は県としては高額で、財源の捻出が課題となっている。ヒアリング時点では平成 31 年度における文部科学省の補助事業の予算規模等が不明なため、冬休みも同日数で実施することが容易でないと認識しているが、教育委員会では将来の通年化を念頭に置いているため、今年度の実施日数より 1 日でも増やすことを目標としている。また、既存の電話相談やメール相談は、重篤な案件が寄せられやすいことから、従来通りの運用を続ける方針である。

相談対応品質の向上という点では大きく 2 点の発展的運用を考えている。1 点目は LINE の通話機能の活用で、情報量の制限を大きく緩和するとともに、自分の悩みをうまく説明できない子供たちから円滑に情報を引き出せるようにしたいとしている。もう 1 点は、地域的な課題について、特に学業・進学に関する悩みを地元の若者の力を生かして解決する仕組みを模索している。実際に現在、長野県内の大学に声をかけており、例えば曜日や日にちを限定して同世代の人による相談日を設けるといった展開を検討している。

---

<sup>11</sup> 電気通信事業者協会、テレコムサービス協会、日本インターネットプロバイダー協会、日本ケーブルテレビ連盟

No.	2		ヒアリング日	平成 30 年 9 月 11 日	
組織名	大津市				
SNS カウンセリング実施時期	平成 30 年度（通年）		予算 （平成 30 年度）	1,959 万円 （平成 30 年度当初）	
「友だち」登録数	186 人※ （平成 29 年度 比 57 人増）	相談 アクセス数	88 回※	相談対応件数	74 回※

※平成 30 年 4 月 1 日～8 月 31 日

## 1. SNS カウンセリング開始のきっかけ

滋賀県大津市はいじめ防止対策を重点的な施策として推進している自治体である。平成 29 年度の 20 歳未満の人口が約 65,000 人<sup>12</sup>であるのに対し、いじめ防止にかかる事業費を市長部局であるいじめ対策推進室だけで約 6,150 万円（相談対応に係る人件費含む）計上したなど、手厚い予算措置を講じており、従前から市長部局・教育委員会が相談窓口を置いて 24 時間体制で電話相談に対応しているほか、学校経由で料金受取人払郵便の用紙を配布し手紙で相談を受ける事業も実施している。

LINE を活用した SNS カウンセリングは平成 29 年度に始まった。大津市が平成 28 年度に実施した「いじめについてのアンケート」において、前学年でいじめを受けた時に小学生の 27.0%、中学生の 35.3%が「誰にも相談しなかった」と回答しており<sup>13</sup>、特に中学生を対象としてより相談しやすい環境整備の必要性を抱いていたところ LINE 社から提案があり、平成 29 年 8 月に連携協定を結び、9 月補正予算で事業費を計上した上で、11 月から翌年 3 月まで市内の中学生を対象に相談を受け付けた。

## 2. SNS カウンセリングの実施概要

### ① 平成 30 年度の実施概要

大津市における SNS カウンセリング「おおつつこ相談 LINE」は平成 30 年度で 2 年目に当たる事業で、大津市立中学校の全生徒約 9,000 人を対象に実施した。受付は 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日までの平日午後 5 時から午後 9 時で、時間外の相談や、アクセスが集中して相談員につながらなかった場合は自動応答メッセージが表示されるようになっている。

対象となる生徒たちへの周知に当たっては、事業開始前に学校を通じて QR コードが書かれたカードと啓発チラシを配布した。QR コードは実施初年度と同じものを使っているため、高校 1 年生など対象外の人からの相談が紛れ込む可能性があるが、厳格に排除することはせず、まずは悩みを受け止めるという方針を取っている。なお、カードには常設の電話相談窓口の番号も記載し、時間外・アクセス集中対策と既存相談窓口の周知を兼ねた。

今年度の事業実施に当たり、当初予算で 1,959 万円を計上した。このうち 1,000 万円は文部科学省からの補助金を充当予定である。

<sup>12</sup> 総務省「平成 29 年『住民基本台帳人口』」

<sup>13</sup> 大津市「平成 28 年度 大津市いじめの防止に関する行動計画モニタリングに係るアンケート調査結果」

## ② 相談対応体制

SNS カウンセリングを実施するにあたり、大津市は運営面で外部団体と連携している。アカウントの提供やサービス全体の構築などで LINE 社と連携協定を結んだことをはじめとして、相談業務をトランスコスモス株式会社に委託している（実際の相談対応は再委託先である公益財団法人関西カウンセリングセンターが対応）。相談員は常時1名おり、事業開始直後などアクセスの集中が予想される期間は人数を増やした。大津市側ははじめ対策推進室が担当しており、即時介入の必要性が極めて高いと判断される場合には警察と連携する体制を構築している。緊急時の連携をミスなくできるよう、事業開始前に大津市と地元の警察署、LINE 社の担当者同士が一堂に会し、緊急時の対応について確認を取り合った。

## ③ 相談対応の流れ

利用者は「おおつつこ相談 LINE」のアカウントを自分の LINE アカウントの「友だち」として登録する。相談の開始方法は2種類あり、利用者がアカウントに対して何らかのコメントを発信するか、トーク画面に表示される「リッチメニュー」と呼ばれるボタンのうち、「LINE で相談」のボタンをタップすると、自動で「【相談です】」という吹き出しが発信され、相談員が待機するトランスコスモス株式会社の回線に接続し会話が始まる。

相談対応に当たって大津市はマニュアルを作成しており、相談が始まったら必ず謝意を示した後で主訴の確認に移ることにしている。利用者が悩みを説明する際には、受容・共感や肯定・承認表現を適宜使って利用者の感情に寄り添いながら、事実関係を確認し、問題解決方法をともに模索する。

相談内容は大津市に共有される。相談数が一定程度蓄積した段階で、市に所属する相談調査専門員が閲覧し、良かった対応や疑問を抱いた対応など気づいた点をまとめて相談対応業務委託先にフィードバックする。併せて定期的に検証会議を開催し、有識者も交えて対応を検証し今後の改善策を考える。なお、検証会議では運用の改善の検討は公開とし、個別の相談内容の検討は非公開としている。会議室には有識者、関西カウンセリングセンター、トランスコスモス、大津市・大津市教育委員会が最後まで残るが、LINE 社は非公開部分では退席することとなっている。

## ④ 相談ポリシーと緊急時の対応

大津市は悩み相談について、最後は子ども自身が解決策を決めるものであるという基本姿勢を持っており、極力子ども自身から答えが出てくるように努めている。子ども自身が希望する場合や、解決策が家族や友人への相談ではなく、より社会的な介入を求めるものである場合は、子どもに意思を確認したうえで関連機関につなげる。

LINE では顔が見えないため、利用者都合で返信が滞ることもある。会話が途切れた時はしばらく待機し、時々様子を伺いながら、10分、15分と応答がない場合は断った上で相談を終了させる。また、1回の相談はおおむね1時間としており、利用者がおおつつこ相談 LINE のアカウントを友だち登録した時に自動メッセージで案内している。何度もアクセスしたが回線混雑で繋がらなかった子どものアカウントには、相談員が対応可能となった時におおつつこ相談 LINE のアカウントからメッセージを送信し改めて相談を促すことにより、重篤な事案の見逃し防止に努めている。

自死や他害など緊急対応が必要と考えられる場合には、関西カウンセリングセンターの相談員が通常の1名対応から、スーパーバイザー（SV）を含む複数名対応となり、居場所や一緒にいる人など情報収集を進め、いかに具体性を伴っているか判断材料を集める。そのうえで大津市に連絡し、大津市から警察へ連絡する。個人情報の開示が必要であれば警察が LINE 社や携帯電話のキャリアへ照会をかける。LINE 上でのやり取りで居所や中学校名、氏名等が特定できた場合で、かつ、緊急性が極めて高いと判断される場合は、関西カウンセリングセンターから直接警察へ連絡し、その後大津市へ連絡する。

### 3. SNS カウンセリングの応用について

#### ① SNS カウンセリングへの評価

SNS カウンセリングの実施については手ごたえも課題も感じている。手ごたえは電話等の相談に比べて相談者数は多いことから、中学生にとっては、相談するハードルが低いことや、悩みが軽微な時点で相談が来ることで、いじめ相談であっても、蹴られたり金品を盗られたりするといった深刻な内容よりも冷やかしたり悪口といったものが多く、「気持ちが晴れた」など子どもなりに消化して相談を終えられることが多い。

ただ、その裏返しとして、自殺など重大事案の相談が来ることも想定していたが、現在のところ1件もなく、良いことでもあり、課題であるとも考えている。現状では、新学期、運動会、宿泊体験など、年間行事に紐づいた相談が多く、引き続き、深刻な悩みを拾い上げる手立てが必要だと考えている。

これまでの相談対応の実績から大津市は、深刻な悩みは家族や学校教員など本人を取り巻く人間関係を包括的に理解する身近な人に相談するのではないかと分析している。子どもたちにとって、LINE 相談は、悩みが深刻化する前の相談先として位置付けられている、というのが大津市の見立てである。

運用面では現在、大きく2つの課題を抱えている。1点目は事業の普及で、LINE アカウントを配布した生徒数は市内18校で約9,000人に上る一方、友だち登録数が平成30年8月末時点で186人であり、そのうち今年度の新規登録者数は57人とどまっている。市内の中学校では携帯電話の使用が許されておらず、学校に持ち込む場合は登校後に担任に預けるなど厳格に管理している。さらに、LINE のグループチャットから一人だけ仲間外れにしたり、メッセージを読んでも一切返答しなかったりする「LINE いじめ」に対して教育現場は丁寧に指導しており、携帯電話の利用・LINE 利用に関しては苦慮しているところである。

もう1点は費用対効果についてである。今年度は2,000万円近い予算を割いた一方、やりとりのあった相談回数が6月から8月まで月10~20件で推移した。利用啓発のため、8月に入って友だち登録した子どもにおおつっこ相談 LINE のアカウントからメッセージを配信したところ反応があったが、リピーターの相談が多かったため新規利用者数は2人だった。本事業は効果測定が難しく、子どもたちが相談終了時にどのような反応をしたかを集計し、満足度を測ることで効果測定に代えている。

## ② 今後の運用

前述の通り、中学生にとっては気軽に相談できる窓口として評価できる一方、事業費の低減が求められることから、今後の LINE 相談のあり方については継続して検討が必要であると考えている。今後の検証会議において、中学生にとって LINE 相談が必要かを議論し、必要と判断されれば改めて財源問題に対処する方針としている。今年度は初めて通年運用する年であり、本ヒアリングの実施後にはいじめ対応件数が多くなる 10 月、11 月を控えていることから、引き続き啓発に努めながらもまずは繁閑の変動を把握して、閑散期の対応を休止したり、システムをより安価なものに変更したりするといった具体策を検討する。



No.	3	ヒアリング日	平成 30 年 9 月 11 日
組織名	公益財団法人 関西カウンセリングセンター		
SNS カウンセリング相談員	約 80 名 (平成 30 年度)		

## 1. 組織概要

関西カウンセリングセンターは昭和 40 年（1965 年）に設立した心理カウンセリング機関である。カウンセラーの養成や、相談・助言に係る技術の開発と普及啓発も手掛けており、研修等の受講者は累計約 3 万人、心理カウンセラーなどの各種資格取得者は約 3 千人を数える。講師は心理学、教育学、医学等各方面における有識者である。

## 2. SNS カウンセリングの実務

### ① 相談対応体制

今年度、事業の直接の受託者から再委託を受けたり、自らが受託者となったりしながら、複数の自治体におけるいじめ・自殺対策の SNS カウンセリング業務を担当している。相談対応は携帯電話ではなくパソコンの画面で実施するため、各相談員の端末とスーパーバイザー用に全件閲覧できる端末を配備したセンター内の会議室か、再委託元のオフィスで行っている。約 80 人の相談員はそれぞれ担当地域を持ち、勤務日に担当地域の相談対応端末がある部屋に行って執務する。同じ利用者が何度も相談することもあるため、相談員は会話の履歴を読み、利用者が違和感を覚えることなく会話を続けられるようにしている。特に注意の必要な利用者についてはハイライトするなどして抜け漏れを防ぐ。また、管理システム上で、1 件ごとに主訴や対応の概要を 50 文字程度でまとめる。

SNS カウンセリングの実施に当たって、各自治体が策定しているマニュアルと整合を図りつつ、関西カウンセリングセンターでは主訴の尋ね方や個人情報の確認、記号やスタンプなど文章になっていない吹き出しへの応答例文など、細かな対応に関する独自のマニュアルを策定している。

相談員 1 人が同時対応できる相談件数は 1 件が限界である。後述する SNS カウンセリングの特徴にあるように、非言語コミュニケーションを使わず、かつ会話が途切れた印象を抱かせないように対応するためには、相当に考えて文章を打ち込む必要がある。例えば東北の利用者から「いま外にいます」という吹き出しが発信されたとき、大阪の相談員は、大阪と東北で夜の気温が異なるのではないかと想像力を働かせ、インターネット等で確かめた上で「寒くありませんか」と返し、相手への配慮と共感を表現する。これを数十秒おきに繰り返すため、複数回線の対応はカウンセリングの品質が落ちる可能性があるという。

### ② 緊急時の対応

自殺企図が高いなど緊急性を要すると疑われる案件については、「正確なリスク評価」と「迅速な連絡」の 2 点を念頭に対応する。手首を切ったという吹き出しがあれば「いつ切ったのか」「出血しているか」など具体的な質問で状況を把握し、緊急対応の必要性を判断する。そのうえでスーパーバイザーが自治体等に連絡する。緊急対応に備え、各自治体や警察と事前に担当者の携帯電話の連絡先を共有することも多い。死にたいほどの苦しみを表明する人は、助かりたいという思いを同時に抱いているため、その気持ちに働きかけるようにする。

緊急性が高くなくとも、何らかの具体的な第三者介入が必要な場合も正確なリスク評価が基本となる。学校名や氏名、どのような苦難に遭っているかを把握し、どのような支援を求めるか意向を尋ねる。教育委員会や児童相談所といった支援機関名そのものが本人の口から出ない場合でも、状況と本人の意思から適切な支援先を判定し、連携をとっている。

### ③ SNS カウンセリングの特徴

電話や対面カウンセリングと比較し、SNS カウンセリングには大きく3点の特徴がある。1点目は非言語コミュニケーションがほぼないということで、発信される短文の吹き出しが情報のほぼ全てであるため、相談員は対応開始後速やかに利用者の主訴を特定し、何を支援してほしいかニーズを把握する必要がある。特に子どもは大人に比べ状態や心情を言語化する能力が発達途上にあるため、焦点を絞った具体的な問いかけが重要となる。相手に対する関心や受容・共感の気持ちを伝える手段も文字だけで、後で読み返すことも想定されるため、対面コミュニケーションでは相槌など身振り手振りで済ませることも、率直な言い回しを選びながら、文章で伝えている。なお、いじめ・自殺予防でのカウンセリング業務を実際に手掛けてみて、スタンプを多用する人はほとんどいないと分かったという。

2点目は、情報のやりとりに時間がかかる点である。やりとりを1往復させるには「考える」「入力する」「発信する」「読む」「考える」「入力する」「発信する」という動作が必要で、発信前に編集・推敲ができる分、特に考える作業と入力作業で時間を消費する。対面で20分かかかるやりとりが、SNSでは2～3倍の時間がかかるため、友達登録した際に利用のルールや利用時間の目安を自動応答機能で案内することが、効率性の観点から重要となる。

3点目はチーム対応のしやすさで、アプリの画面上は1対1のコミュニケーションに見えても、相談対応に当たる側はスーパーバイザーが担当相談員を支援することができる。誤解を与えそうな言い回しを発信前に修正したり、子どもとのコミュニケーションと並行して外部と連携したりすることも容易である。経験の浅い相談員を配置させる場合や緊急時対応などで特に強みを発揮する。

## 3. 相談員の募集、育成

### ① 相談員の募集

前述の通り関西カウンセリングセンターは歴史的に多くカウンセラーを養成してきたため、カウンセリングの基本技術を持つ人の募集は比較的円滑に進んだ。初めてSNSカウンセリングを担当した平成29年度、過去に同センターで類似テーマの講座を受講したことのある約2,000人に募集メールを送ったところ、フリーランスのカウンセラーや兼業志望者、心理学を学ぶ大学院生など約30人から反応があったという。なお、求める人物像として、臨床心理士などの有資格者や、若年者支援の経験が豊富な人など、臨床心理の教養と経験がある人を挙げている。

いじめ・自殺防止のSNSカウンセリングでいえば、勤務時間帯は夕方から夜にかけての4時間程度で、かつローテーション勤務となることが一般的である。時給は電話カウンセリングと大差ないといい、まとまった収入になりづらいため、多くの相談員は副収入や奉仕的活動に位置付けている。更に関西カウンセリングセンターでは応募者に対して指定の研修の受講を義務付けた上で、実技を

含めた審査を経て相談員を採用している。採用基準と勤務条件・待遇に差がある現状では、関西カウンセリングセンターのように人材バンクを持たない組織が相談業務の実務を担う場合、人材確保は容易ではないとみている。

## ② 相談員の育成

相談員志望者に対して、関西カウンセリングセンターは独自に「SNS 相談員研修」という2日間の講座の履修を義務付けている。SNS カウンセリングの特徴を踏まえた相談員の心構えや技術、相談対応手順などを座学で伝えるほか、携帯電話を使った模擬カウンセリングを実施する。実技が入ることで相談技術を鍛えられるのみならず、利用者の気持ちを疑似体験でき、細かなニュアンスを工夫することができるようになるという。

## 4. SNS カウンセリングの応用について

SNS を児童虐待対策で活用する場合、目的とターゲットを明確にすることが重要であると考えている。想定利用者として「子ども本人」と「保護者」を挙げており、活用方法は2者で大きく異なる。

### ① 子ども：通告手段

子どもが利用する場合は「通告手段」である。SNS は若い世代を中心に広く普及しているコミュニケーション手段であり、話さなくても使えるため、いじめなど他者に知られたくない問題を抱える子どもたちなどが助けを求める手段として活用できると評価している。いじめ・自殺予防相談での実務経験を踏まえると、虐待対応に応用する場合、性的虐待のように深刻な虐待でありながら被害者と加害者が親子関係にあり声を上げづらい事案の通告手段になると期待しており、実際にいじめ・自殺防止のカウンセリングで児童相談所による一時保護につなげられた事例もあった。

ただ、子どもが利用する場合は「自分が置かれている状況は虐待である」と認識することが前提となる。虐待がどのように定義され、どのような支援メニューがあるかを知らせた上で、子ども自身がどのように助けてほしいか考えて決められるように環境整備することがポイントとなる。

### ② 保護者：カウンセリング

保護者が利用する場合は「子育ての悩み相談」である。子育ての悩みを聞く場所は現在もあるが、他者から見れば何気ないことのような悩みを打ち明ける場として設置する。精神的負荷を軽減しながら解決を支援するという、いじめ・自殺防止のカウンセリングに近い枠組みで実施する。

いずれの活用方法においても共通するのは、何のための SNS かを明示し、趣旨に沿った利用者に確実に浸透させなければならないということである。目に触れる機会をきちんと設ければ、軽微にせよ重篤にせよ支援ニーズは拾えるとみている。

No.	4	ヒアリング日	平成 30 年 9 月 20 日
組織名	LINE 株式会社		
対応者	公共政策室 主席政策担当 村井宗明氏		
SNS カウンセリングにおける LINE 利用自治体	約 30 自治体		

## 1. 組織概要

LINE 株式会社はコミュニケーションアプリ「LINE」を運営する企業である。中核サービスの LINE では、利用者同士で短いメッセージや写真、「スタンプ」と呼ばれるイラスト等をやりとりでき、無料通話機能も備えている。また、豊富な会員ネットワークを生かし、音楽配信や決済サービスなど、派生ビジネスにも注力している。

SNS カウンセリングに関しては、デジタルマーケティングや通信販売支援、コンタクトセンター事業を実施しているトランスコスモス社、心理カウンセラーの業界団体である全国心理業連合会、全国児童相談所共通ダイヤル「189」の電話対応サービス大手であるダイヤルサービス社、大阪府などの電話相談業務を請け負う関西カウンセリングセンターとともに、平成 29 年 12 月に「一般財団法人 全国 SNS カウンセリング協議会」を設立した。

## 2. いじめ・自殺対策 SNS カウンセリングへの協力について

### ① きっかけ

いじめ・自殺対策のカウンセリングに SNS を活用するようになったのは平成 29 年からだが、きっかけは LINE 社から自治体への提案だった。総務省の統計において、コミュニケーションツールの年代別データによると、10 代では携帯電話 0.6 分、固定電話 0.3 分、LINE 電話などのネット通話 6.8 分、LINE などの SNS 54.0 分となっている。電話をほとんど使わず SNS を主なコミュニケーションツールとする「電話から SNS へ」の転換が進んでおり、若い世代に向けた相談窓口が、電話だけでは不十分であるという懸念が指摘されていた。

LINE は中高生など 10 代にとって主要なコミュニケーションツールとして普及しているが、メッセージを読んだまま返信しなかったり、グループチャットで一人だけ仲間外れにしたりするといった「LINE いじめ」が教育現場や行政において問題視されており、LINE 社は企業イメージの観点から厳しい状況に置かれていた。既に東京都と協定を結び SNS といじめ防止に関する冊子は作っていたものの、課題となるフィールドが SNS である以上、紙媒体ではなくやはり情報通信媒体で何らかの啓発や対応ができないか模索していたという。

そんな中、長野県の平成 29 年 2 月議会でいじめ・自殺対策に SNS を活用するべきという主旨の質問がされ、知事がこれに積極的な姿勢で答弁した。全国の議会の議事録等をリサーチしていた LINE 社がこのやり取りを見つけ、長野県に直接協力を申し出て、相談対応スキームの構築に至った。

そこで、電話相談に比較して LINE 相談は 62 倍の相談件数が来たため、全国 30 自治体に広がった。また、文部科学省のいじめ相談以外にも、厚生労働省の自殺防止相談でも導入が進み、LGBT に関する相談やひきこもり相談、法律相談など、相談するテーマも多様化している。

## ② 協力内容

LINE 社はアプリの LINE において、法人アカウントの発行事業も手掛けている、自治体の SNS カウンセリングではこれを応用し、連携協定を結んだ自治体向けに複数の端末で使える自治体アカウントを付与している。また、市町村の行政サービス案内用アカウントを応用し、問い合わせへの自動応答や自治体ホームページへのリンクなど「リッチメニュー」の設定についても、自治体の意向を踏まえ提案している。

緊急対応が必要と判断され、LINE 利用者の識別情報が必要になった場合、LINE 社は警察からの要請文書に応じて、警察に対して情報を開示する。ただし、情報開示までにはカウンセリング団体から自治体、自治体から警察へと開示要請する必要があるため、非常に差し迫っている場合はカウンセリング担当団体から LINE 社の担当者に第一報を入れ、正式な開示要請がきたら即座に対応できるように準備することもある。緊急対応用に LINE 社ではごく限られた関係者だけに知らせる専用電話番号を保有し、自治体や警察、カウンセリング団体のスーパーバイザーなどと共有している。また、迅速な対応が取れるように、LINE 社は全国 SNS カウンセリング協議会の設立者として、チャット形式での相談対応システムを開発・運営する企業に対しても協議会への加盟を推奨している。協議会に入会している企業・団体であれば、手順などが定められていて、緊急対応ができる座組みを構築している。

## ③ 評価

LINE 社は現在、約 30 の自治体と SNS カウンセリングを実施しているが、本事業は新規ビジネスというより CSR としての意味合いが強い。その点では、多くの自治体が LINE 相談の実施によって電話を上回る件数の相談を当事者から受けられるようになり、SNS カウンセリングに欠かせないプラットフォームとして認識されるようになったため、大きな手ごたえを感じている。

全国 SNS カウンセリング協議会は、今年度の自治体での試行結果を取りまとめ、9 月 10 日までの児童 1000 人あたりの 1 日の平均相談件数は、電話が 1.3 件、SNS が 32.7 件と 25.2 倍であったという中間報告書を文部科学省に提出した。

他方で、多くの自治体・事業者と連携し、相談員の対応品質に差異があることを懸念している。対面・電話相談とは異なる技術が求められ、かつパソコンでの基本的な文字入力ができることが条件となるため、相談員が LINE の操作や短文でのコミュニケーションに慣れていない場合は、スムーズで効果的な対応が難しくなる。命に係わる相談が寄せられる可能性がある中、カウンセリングサービスを請け負う事業者が多数参入するようになって、価格競争に陥って質的担保が図れなくなることは避けたいとしている。そこで、先述の全国 SNS カウンセリング協議会に加盟してもらい、研究や合同研修会などを実施している。

## 3. SNS カウンセリングの虐待相談対応への応用

### ① SNS カウンセリングの虐待相談対応への応用可否

通告の受付チャネルとしての役割も含め、SNS を使った虐待相談は可能だと考えている。通告から 48 時間以内に安全確認する「48 時間ルール」を守れるか否かについては、電話における逆探知を SNS の利用者識別情報の特定に置き換えて考えることで実現できるとしている。ただし、利用者の特定

に当たってはシステム会社の協力が不可欠になる。このため、LINE 社は全国 SNS カウンセリング協議会の構成員として、SNS カウンセリング事業へ参入するシステム会社の加盟を呼び掛けている。

LINE 社はカウンセリング事業のほかにも行政向けに多様なサービスを提供しており、利用の実績を踏まえて虐待相談対応にも大きく 2 種類の基本設計があると指摘している。

- **回答を求めている場合：bot を利用した保護者向けの自動案内**

「bot (ロボット)」とはインターネット上の自動作業プログラムの総称で、ロボット(robot)が人間に替わって決められた作業をするように見立てたことからその名がついたと言われている。LINE で bot を活用する方法としては、利用者が自動応答プログラムと会話する「bot チャット」があり、最近では基礎自治体が問い合わせ対応サービスの手段として活用している。

例えば利用者が在住市町村の LINE アカウントを友だち登録し、チャット画面で「ハンガー」など捨てたいものを入力して発信すると、瞬時に「スチール製は燃えないゴミ」「木製やプラスチック製は燃えるゴミ」「お住まいの地域のごみ収集日はこちらをご参照ください」という 3 つの吹き出しで返答があり、市のホームページにある地域別ごみ回収日案内の URL のリンクが張られる。また、チャット画面の下部に並んだリッチメニューから「市のイベント」というボタンをタップすると、瞬時に「今日のイベント」「今週末のイベント」「今月のイベント」の 3 つが返答として表示され、いずれかを選択しタップすると市のホームページの当該コーナーに遷移する。

このように、条件が分かれば自動的に回答が導き出せるものについては、bot チャットが十分機能するとみている。虐待相談においては、20 代～30 代の保護者を中核的な利用者とし、どちらかという予防的観点から、子育て相談窓口の案内や、生活保護の給付可否の簡易判断などに活用できる。数千通りの回答を学習させる必要があり、導入初期は、条件に当てはまらない回答を再学習させることで改良する。

- **誰かに自分の話を聞いてもらいたい場合：生身の相談員とのチャット**

利用者が自分の悩み・苦しみを誰かに受け止めてもらったり共感してもらいたかったりする場合は、微妙なニュアンスで返事を書き分けられる生身の相談員が適切な対応者である。いじめ・自殺防止対策でもあるように、利用者自身が問題解決する場合にも役立つ。

虐待相談においては、子ども本人と保護者の利用が想定できる。保護者の場合は子育てに関する不安や悩みなど養護相談全般という位置づけであり、子ども本人の場合は性暴力の被害など深刻な虐待の通告である。いずれにせよ、恐怖や戸惑い、うしろめたさなど、様々な感情がないまぜになっている人が使うという状況が考えられるため、そうした感情ごと引き受けられる体制が望ましく、現時点では人間が最適だとしている。

## ② 全国 SNS カウンセリング協議会としての対応

前述の通り SNS カウンセリングは普及途上にあり、相談員としての要件定義は企業・団体により異なる。平成 30 年度は SNS カウンセリングが虐待予防のための相談業務で活用される初年度に当たる

ため、全国 SNS カウンセリング協議会は加盟社間でマニュアルの統合・再整備を進めている。研修の受講による相談員認証制度も作り、SNS を用いたカウンセリングの質的担保を図る。

### ③ 今後の計画

平成 30 年 11 月に東京都、平成 31 年 2 月に神奈川県が虐待相談対応の手段として LINE によるカウンセリングを試験導入する予定であり、それぞれの自治体と連携協定を結び、全国 SNS カウンセリング協議会としての活動も並行しながら準備している。

LINE 社はコミュニケーションの場を提供する立場としてカウンセリング業務受託者・再委託先の連携支援に当たる。並行し、全国 SNS カウンセリング協議会が相談マニュアルと研修プログラムを策定し、暫定版を東京都の SNS カウンセリングで使用する。2 週間の試行期間でどのような相談が寄せられ、1 件あたりの相談時間が何分だったかなどデータを収集・分析し、マニュアルと研修内容に修正を加えた上で、神奈川県での試験運用で再度使う。これらを経て、平成 31 年度に両自治体が本格運用する際、相談業務を受託した事業者へ研修受講とマニュアル使用を条件づけてもらい、質の担保を図る。なお、SNS カウンセリングの研修受講による認証制度は平成 31 年 1 月に始める予定である。

### ④ 子育て世代 20 代のコミュニケーションツールも「電話から LINE へ」

いじめ相談の対象となる 10 代の利用時間においては、「電話から LINE へ」が進んでいたため、ある自治体での相談件数は、電話相談の 25.2 倍となった。

子育て世代は 20 代が中心となるため、若干数字は変わるが、総務省の利用時間の統計では 20 代は、携帯電話 7.4 分、固定電話 0.3 分、ネット通話（LINE 電話等）6.8 分、SNS（LINE 等）61.4 分となっている。10 代に比べて、電話の利用時間は若干増えるものの、SNS の利用時間は約 9 倍である。そのため、LINE 社の村井宗明氏は、「相談件数は東京都の試行を見ないとわからないが、相談ニーズも電話の 9 倍程度になるのではないか？」と予想している。

No.	5	ヒアリング日	平成 30 年 10 月 25 日		
組織名	東京都				
SNS を活用した 相談実施時期	平成 30 年 11 月 1 日～14 日		予算 (平成 30 年 度)	710 万円	
「友だち」 登録数※ <sup>1</sup>	989 人※	相談 アクセス数	640 件※	相談対応件数	576 件※ <sup>2</sup>

※1 相談終了時

※2 (引用) 「東京都『児童虐待を防止するための LINE 相談トライアル実施状況』

## 1. SNS を活用した相談窓口開設のきっかけ

東京都は児童虐待を防止するための取り組みとして、全国で初めて SNS の「LINE」を活用して子どもや保護者への相談窓口を試行的に開設した。都はこれまでも、フリーダイヤルの電話相談で、子育てに悩む保護者などが匿名でも気軽に相談できる「よいこに (4152) 電話相談」に加え、いじめや体罰、虐待等子どもの権利侵害に対応する「東京子供ネット電話相談 (子供の権利擁護専門相談事業)」で都内の子どもや保護者等からの相談を受け付けていた。また、写真の無断投稿によるプライバシー侵害などインターネット上のトラブル対応、自殺防止、教育相談の窓口として SNS を活用した実績もあることから、児童福祉に関する相談対応でも SNS を試験的に取り入れ、相談対応体制の強化を試みることにした。

## 2. SNS を活用した相談の実施概要

### ① 平成 30 年度の実施概要

東京都における SNS を活用した相談「東京 親と子の相談ほっと LINE」は 11 月 1 日から 14 日まで 2 週間にわたって実施する事業で、都内在住の子どもと保護者を対象としている。帰宅後だけでなく、子育て中の保護者が子どもや家族を送り出して一人になった時間にも相談できるよう、受付時間は平日午前 9 時から午後 9 時まで、土日・祝日は午前 9 時から午後 5 時までとした。相談員が会話のやり取りに集中できるよう、相談員 1 名の対応回線は 1 回線に絞り、午後 5 時までは 7 名、夜間は 10 名で対応することでアクセスの集中に備えた。

事業の周知にあたっては、区市町村を通じて保育園や幼稚園、児童館等にメッセージアプリ「LINE」の友達登録ができる QR コード付きのチラシを配布するほか、庁内の各局と連携し、地下鉄など都が所管する施設にもポスターを掲示した。また、都内の医師会の協力を得て、都内の診療所にもポスターを配布した。都が発行する広報誌でも事業を大きく取り上げて周知に努めた。事業実施に当たってはシステム整備等で 710 万円を投じた。

### ② 相談対応体制と対応の流れ

前述の通り、本事業では日中と夜間にそれぞれ相談員を配置し、LINE 上でのチャットで相談に乗る。利用者が登録用の QR コードを読み取るなどして専用アカウントと「友だち」になると、自動応答メッセージで登録への謝意を伝え、利用前に「ご相談の前に必ずお読みください」という案内ペ



ージを読むよう促す。相談内容は秘密とするが命に係わる場合などに児童相談所や警察に連絡する可能性があること、回線混雑時は電話窓口を利用してほしい旨など、基本的な運用ルールを記載した。

相談受付は委託にて実施している。直接利用者とやり取りする相談員のほかに、相談員の指導役となるスーパーバイザー（SV）を1名配置し、緊急時に備えている。子どもや保護者の生命にかかわると判断できる状況だった場合には、個人を特定できる情報を確認したうえで児童相談所や警察に対応協力を求めることを想定している。緊急性は高くないが継続的な支援が必要な相談が来るとも想定しており、その場合は支援内容を踏まえたくて児童相談所に対応を引き継いでいる。

ただし、匿名性の高さを鑑み、明確に虐待通告をする場合は児童相談所全国共通ダイヤル「189」を利用するよう、ポスターや「ご相談の前に必ずお読みください」ボタンで遷移するとホームページで明記している。なお、任意アンケートにより利用者が子ども・保護者・第三者のいずれであるか、子どもの居住エリアを尋ねている。

### 3. 本格運用に向けて

試行実施を控えたヒアリング時点では、どのくらいの相談が寄せられ、また、LINEによる児童虐待防止に関する相談対応ニーズの把握が困難であるが、まずは試行実施の上、本格実施にむけた検証を行いたいと考えている。検証項目としては相談件数とその時間帯別内訳、周知手段があり、繁閑に合わせた運用や、効果的な周知手段の参考にする。また、相談員が児童相談所の継続支援につなげた事案についても検証対象とし、緊急性や深刻度、情報の真偽と照らし合わせて検証する。いわゆる「トリアージ」には現時点で明確な基準がないため、平成31年度からの本格実施に向け、児童虐待防止という事業趣旨に照らし合わせて適切な相談体制を整えたいとしている。

なお、「よいこに電話相談」や「東京子供ネット電話相談」は、共に一定数の相談が寄せられているため、SNS相談対応の本格実施後も継続していく。

#### 付録4 通告への対応状況調査 ヒアリング録

No.	6		ヒアリング日	2018年11月2日	
組織概要	都道府県設置の児童相談所				
組織タイプ	E	虐待相談対応の電話番号	①189（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間） ②児童相談所固有の電話番号（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間）		
通告への対応体制	平日昼間		平日夜間	休日昼間	休日夜間
	職員で対応		職員で対応	職員で対応	職員で対応

## 1. 組織概要

当該児童相談所は都道府県が設置した組織である。中央児童相談所であり、敷地内には児童相談所に隣接して、一時保護所と自治体内の複数児童相談所の統括組織が併設されている。本調査における組織タイプは「E」で、児童虐待の相談や通告に対しては、その児童の住む地域を担当に持つ職員が受理してから終結までを一貫して受け持つ。虐待対応として案内している電話番号は、児童相談所全国共通ダイヤル（189）と当該児童相談所固有の電話番号の2種類で、いずれも24時間接続される。

## 2. 通告への対応体制

### ① 平日昼間

開庁時間にあたる平日昼間は通告の電話を受け付けてから子どもの安全確認をするまでを常勤職員で対応している。詳細を聞き取って受理したのち、平成25年（2013年）から使用している「リスクアセスメントシート」に基づいて緊急出動するか否かを判断し、さらに条件に応じて一時保護を検討する。

緊急出動を検討する項目は

- 「今日、児童にどの機関も会えていない」
- 「現時点で児童に重大なけががある（と判断される）」
- 「児童が帰宅することに不安または恐怖を感じている」

など6つあり、1項目でも該当したら原則即時対応する。

緊急出動をするケースのうち、さらに一時保護を検討する要件として

- 「傷や痣が首から上・腹部にある、または『頸部圧迫・腹部殴打・骨折・道具の使用・逆さ吊り・やけど・噛み痕・性器損傷』のいずれかに該当する」
- 「命に係わるネグレクト（屋外放置を含む）、大人不在による子どもだけの放置または徘徊」
- 「保護者が拒否的であり、児童の安全責任について児童相談所の話し合いに応じない」

など15項目を挙げている。一つでも当てはまれば、期間限定の調査保護を含む一時保護を検討する。なお、外傷については、時間が経過すると痕が消えてしまうため、通告をした学校や医療機関等に対して直ちに写真を撮っておくよう依頼している。

一時保護の検討にあたっては、結果的に大事ではないことがわかっていても、検討時点で子どもの安全が確保されているか疑わしければ保護をするという方針であり、判断に迷う場合にためらって重篤な事例を見逃すことのないよう、職員に周知徹底している。また仮に一時保護しなかった場合やできなかつた場合には、「児童の一時保護を行わなかった場合、子どもが安全と判断した調査結果・根拠等を記入する欄」を設け、意思決定の説明責任を果たすようにしている。

## ② 平日夜間、休日昼間、休日夜間

開庁時間外も児童相談所固有の番号はつながり、189 経由の通告は児童相談所に転送される。当該児童相談所が立地する自治体にはもう 1 か所一時保護所を併設する児童相談所があるため、それ以外の地区における開庁時間外の通告を当該児童相談所が引き受けている。

電話を受けるのは一時保護所の常勤職員である。開庁時間同様に通告内容を聞き取ったのち、子どもの居所等に応じて担当する児童相談所を特定し、その児童相談所の課長に電話連絡すると、前述のリスクアセスメントシートに則り対応を検討した上で、職員が出勤し安全確認に出かけるケースもある。したがって、電話受付は当該児童相談所（中央児童相談所）にある程度集約しているが、各児童相談所には夜間・休日にも職員に緊急対応の連絡が入ることが周知されている。これは、子どもの安全確認に関するいわゆる「48 時間ルール」を遵守するためである。

## ③ 外部との連携に対する考え

当該児童相談所では開庁時間内外を問わず、すべて常勤職員が虐待通告に関する初期の対応にあたっている。通告件数が増加する傾向は当該児童相談所が立地する自治体でも当てはまっており、職員の時間外対応が増えている一方で、NPO 法人等民間組織への業務委託は検討していない。その理由として「児童福祉に関する知見を持ち、ある程度緊急性を判断できる人材を擁する組織が地域内にないから」を挙げている。その点で、一時保護所職員の中には看護師や教員など有資格者もおり、通告に適切に対応できる専門性を備えている。

## 3. 「重篤でない」案件への対応について

現行制度では通告先が児童相談所と市町村の 2 か所あり、軽微な通告の中には母子保健や経済不安等に起因するものも多いため、市町村がより積極的に相談対応することが重要だと考えている。現状、市町村から寄せられた通告について、児童相談所の介入の必要性が高くないと判断されるものは市町村による対応を依頼しているほか、調査の結果「経済」「母子保健」「労働」「障害」など市町村が支援リソースを持っているものについては、支援を市町村に引き継いでいる。児童相談所は保護者に警戒心を抱かれやすく関係構築に苦戦することも多いため、軽微な通告などには支援に対する心理的なハードルの低い市町村の積極関与を期待している。

当該児童相談所の統括組織では、市町村における児童相談対応体制の強化を図るため、毎年「児童相談体制にかかるチェック表」に基づいて、全市町村に確認するように求めている。取り組み状況を確認する項目は 8 分野 44 項目にわたり、市町村が自らの社会資源を活用できているか、関係機関との連携に課題はないかを主な内容としている。例えば「養育支援訪問事業を実施している」「医療機関からの通告や医療機関との情報共有が円滑になされている」などである。

また、「児童相談体制にかかるチェック表」が作成されるだけでなく、確実に運用されるように、児童相談所統括組織の職員が毎年いくつかの市町村を訪問し、取り組み状況をヒアリングしている。対応がなかなか進んでいない項目について、他の市町村の取り組み例を紹介したり、直接助言したりしながら、地域全体でソーシャルワークの技術が高まるよう支援している。

No.	7	ヒアリング日	2018年10月25日	
組織概要	政令市設置の児童相談所			
組織タイプ	E	虐待相談対応の電話番号	①189（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間） ②児童相談所固有の電話番号（平日昼間） ③自治体が保有する無料の電話番号（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間）	
通告への対応体制	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
	職員で対応	受付を外部に委託	受付を外部に委託	受付を外部に委託

## 1. 組織概要

当該児童相談所は政令市が設置した組織である。以前は市内の中央児童相談所であったが、児童相談所の新設を含む組織再編を経て地域の児童相談所となっている。本調査における組織タイプは「E」で、児童虐待の相談や通告に対しては、その児童の住む地域を担当に持つ職員が受理してから終結までを一貫して受け持つ。虐待対応として案内している電話番号は、児童相談所全国共通ダイヤル（189）のほか、当該児童相談所固有の電話番号と自治体が保有する無料の電話番号の3種類で、児童相談所固有の電話番号は開庁時間である平日昼間に接続される。

## 2. 通告への対応体制

### ① 平日昼間

開庁時間に当たる平日昼間は通告の電話を受け付けてから安全確認するまでを職員で対応している。新規の案件であった場合、主訴を明らかにするまでどのような要件か分からないため、まずは電話を取った職員が大まかに事情を尋ねる。児童虐待に関する相談であった場合は緊急受理会議を開いて担当者を決めるとともに、子どもの状態に関する4段階の「重症度」と4段階の「緊急性」によって事例を評価し、子どもや親とどのようなかかわり方をすべきか見当をつける。

今すぐ介入すべきか否かを判断する上で「しっかりしたエピソードがあるか」は重要な材料になると考えている。例えば食事をとっていない、性的虐待が疑われる傷があるなどといった話は、内容が具体的であればあるほど緊急度が高いと判断する。他方で、情報が断片的で深刻さを把握しづらい場合でも、外傷があれば命に係わる可能性を考え、乳幼児に関する通告であれば状態が急に変わりやすいことを踏まえるなど、緊急性が高いと判断をすることがある。したがって、安全か否かをきちんと判断するために、安全確認に行ったその場で一時保護をすることがある。

なお、児童虐待の疑いがあるとの電話を受けた場合には原則的に「通告」と受け取っており、通告者の意向や調査結果を踏まえた案件の軽重は特に関係しない。

### ② 平日夜間、休日昼間、休日夜間

開庁時間外は189または自治体保有の無料の電話相談窓口がつながる。電話受付は外部の民間企業に委託をしており、内容が虐待通告だった場合は全件児童相談所職員へ連絡される体制となっている。ただし、安全確認に出かけるべき住所がはっきりしない場合など、即時対応が難しい場合は、翌開庁時に申し送りされる運用としている。通告の受理に際し、子どものプロフィールや主訴の詳細

しい内容などを記載する「通告受理票」を用いて情報共有に活用している。これに加え、伝達ミスの防止や重要事項の共有をするため、受付を委託している会社の責任者と、中央児童相談所の機能を持つ市内の児童福祉機関とで月に1回情報交換をしている。

開庁時間外の虐待通告対応は市内のほかの児童相談所と合同で取り組んでおり、輪番で電話を受けるのは各児童相談所の係長級職員である。管轄地域をまたぐこともあり、通告が寄せられた旨連絡を受けたら、所管児童相談所の職員と合同で安全確認に出かけることもあるが、自らが所属する児童相談所の職員だけで即席チームを組成することもある。職員の負担を考慮し職場待機は求めているため、複数での安全確認を着実に行えればよいものとする。なお、係長級職員が待機当番を引き受けることになっているのは、限られた情報で判断する技術があり、ほかの児童相談所や警察との調整を円滑にできると考えているためである。

即時対応の必要性を判断する上で、開庁時間中の対応で重視するポイントに加え、児童相談所としてすでに取り扱ったことのある子どもか否かを重要な判断材料にしている。このため、電話を受け付ける外部企業と情報の取り扱いに関するルールを定め、児童相談所の事例データを共有し、対応歴を参照できるようにしている。そうすることで、単純な再通告なのか、ネグレクトが身体的虐待に変わるなど状況が変化したのかを見定め、対応方針を立てやすくなる。

### ③ 外部との連携に対する考え

時間外の電話受付について、かつては児童養護施設の職員や児童相談所に隣接する虐待防止センターの非常勤職員が対応していた。子育ての悩みなどその場で簡易的にカウンセリングすることで相談者の気持ちを落ち着かせることができるなど、職員が対応する利点もあったが、慢性的な人材不足に悩んでおり、突発休の対応でも苦心していたため、市として外部企業への委託を決めた。平成30年4月から電話対応を委託している。

## 3. 「重篤でない」案件への対応について

夜間に大きな泣き声が延々と続いて近所の人から通報する場合などは、安全確認に行ったらただ赤ちゃんが泣いていただけということがよくあるという。子育てにつきものの光景だが、親としては泣き止まない子どもに頭を悩ませていることもあり、その文脈で児童相談所職員が家庭を訪問すると、親を追い詰めてしまう可能性がある。最近は児童相談所が世の中から「公権力」というイメージを持たれているように感じており、そうした意味で、支援ベースのかかわりは児童相談所ではなく区役所の児童相談を担っているケースワーカー（社会福祉職）や保健師が積極的に進めるほうが効果的だと考えている。

児童相談所の業務は通告・相談があつてから初めて始動するが、児童相談所の対応案件になる前に、母子保健や小児慢性特定疾病、生活保護など、区役所で提供している様々な福祉サービスの窓口で既に親や子どもと接点ができていることもあるという。虐待予防や重篤化の阻止のためには、区役所の福祉に関する部署等で予防的な取り組みをすることが大切だと考えている。現在は区役所と児童相談所との連携において、軽重を問わずおしなべて児童相談所が対応することが多い状況にあるが、判断力や案件管理の技術をより高め、主体的に行動できるものの割合を増やしてほしいと

思うこともあるという。案件割り振りの基準や、区枠所の虐待対応職員の配置基準等を国等が示してくれると動きやすくなると期待している。



No.	8	ヒアリング日	2018年12月11日	
組織概要	都道府県設置の児童相談所			
組織タイプ	C	虐待相談対応の電話番号	①189（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間） ②児童相談所固有の電話番号（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間）	
通告への対応体制	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
	安全確認を市町村と分担実施	安全確認を市町村と分担実施	職員で対応	職員で対応

## 1. 組織概要

当該児童相談所は都道府県が設置した組織である。中央児童相談所として位置付けられ、一時保護所を併設し、職員数は90名を超える。常勤と非常勤の割合は概ね4：6で、平成30年度（2018年度）はこのほかに後述する「研修員」を5名受け入れている。

組織構造は児童虐待に対応する専門組織を持ち、当該組織内の職員が担当地域で起きたケースについて初期対応から支援までを一貫して受け持つ「C」タイプである。児童虐待対応として案内している電話番号は、児童相談所全国共通ダイヤル（189）と児童相談所固有の電話番号の2種類で、いずれも24時間つながる。

## 2. 通告への対応体制

### ① 平日昼間

開庁時間にあたる平日昼間は受付から二次判断までを職員で対応し、安全確認を児童相談所職員と市町村で分担実施する。ただし、実運用上は市町村が一義的に安全確認をすることになっており、通告を受けた児童相談所がリスクアセスメントシートに基づき緊急性や重篤度を測ったのち、「調査依頼」を市町村に出して対応してもらっている。市町村は調査依頼を受けたら、子どもの所属先に照会し、その日に登校・登園等の実績がない場合は家庭訪問をして子どもの状況を確認している。

児童相談所が自ら安全確認に出動するのは、受傷の繰り返しや性的虐待、病院からの通告など、一時保護を検討する場合である。また、市町村が所属先や家庭を訪問しても目視での安全確認ができなかった場合、児童相談所が引き継いで再度の調査・確認作業を実施する。

### ② 平日夜間・休日昼間・休日夜間

開庁時間外は、児童相談所に寄せられる多様な相談のうち、虐待の相談・通告に絞って対応をしている。一日2交代制で電話対応の専属の非常勤職員が電話を受け、急を要さないものは「こちらは緊急ダイヤルです」という趣旨の案内をしたうえで、自治体の別の電話相談番号を紹介したり、開庁時間帯に再度連絡をしてもらうよう促したりして、記録表に残す。

虐待通告であった場合は通告受付表に記録し、緊急度・重症度を確認してリスクアセスメントを実施する。そのうえで、輪番で自宅待機常勤職員に連絡し、緊急的な介入を求めているか、開庁日まで安全確認を持ち越すと通告から48時間を超過するかなどをもとに対応方針を決める。現在

加害しているなど逼迫した状況であれば警察に対応を要請することもある。一時保護を実施した場合、原則翌開庁日に市町村の要保護児童対策地域協議会（要対協）の調整機関や子どもの所属機関に情報提供する。なお、非常勤職員から電話を受けて対応を判断するのはスーパーバイザー（SV）級以上の職員としており、安全確認に出かける場合は一般の職員も対象となる。

当該児童相談所では、平成30年の12月から夜間・休日対応に当たる職員数をそれ以前のほぼ2倍に増やした。運用体制の変更前は緊急的な対応の方針を立てる職員（当該児童相談所においては「2次対応」の担当者として位置づけている）が6名、安全確認等に同行する職員（同「3次対応」）が19名で、2次対応職員はほぼ1週間に1回の頻度で夜間・休日当番をしなければならず、心身への負荷が高まっていた。12月以降は2次対応職員、3次対応職員それぞれ11名ずつとし輪番対応の対象者を広げることで業務負荷を分散した。

### ③ 市町村との連携

平成17年（2005年）に施行された改正児童福祉法で市町村の役割が法律上明確化されたことを機に、当該児童相談所と市町村は、安全確認に関する連携関係を徐々に構築してきた。当該児童相談所を設置管理する自治体で過去に重大事案が発生したことを受けて「児童虐待防止アクションプラン」も策定しており、市町村要対協への支援マニュアルを作成したり、市町村によるペアレントトレーニングを支援したりしているほか、通告の受け方や家庭訪問の仕方といった実務研修を実施している。自治体内の市町村から若手・中堅職員を1週間程度受け入れ、一時保護所での実務を含む児童相談所業務の総合研修も開催している。

また、平成30年度（2018年度）からは、当該児童相談所と都道府県内にもう1か所ある児童相談所で、所管地域内の1市より「研修員」を受け入れ、OJTで児童相談所職員と同じ業務経験を積んでもらっている。これは、派遣元の市で児童相談所の新設に向けた準備が進んでいるため、夜間・休日の安全確認や一時保護など、市町村にはない児童相談所特有の業務を覚えてもらい、市の児童相談所開設時に円滑に業務を移管できるようにしている。市から7名派遣された職員のうち、当該児童相談所では児童福祉司4名、児童心理司1名を受け入れている。

研修員は1年ごとに入れ替わり、計3年間派遣される予定。他方で、対応方針の検討をある程度自分でつけ、法的措置を含む難しい対応を経験するためには、1人が2年ほど連続して業務を経験するのが理想的だと考えている。派遣された職員も不安や葛藤を抱えながら業務に当たっているため、丁寧な指導や解説で育成している。

## 3. 「重篤でない」案件への対応について

当該児童相談所では、泣き声通告や面前DVなど軽微なケースをほぼ市町村に移管し、重篤な案件は市町村から引き継ぐといった役割分担と良好な連携関係が築かれているが、児童相談所に寄せられる年間1,000件前後の通告について、一つ一つ記録票を作成し軽重に基づいて振り分ける事務作業の負担はいまだ重いと感じている。児童相談所でも市町村でもない第三機関が通告受付と対応者の割り振りを行うことで、実務に人的資源を集中投下できると考えている。

No.	9	ヒアリング日	2018年12月11日
組織概要	児童相談所新設準備中の中核市 —ヒアリング番号8の児童相談所の所管地域に所在（開庁時間中の安全確認業務を実施） —要保護児童対策地域協議会の調整機関 —子ども家庭総合支援拠点の運営者		
開設予定	2021年度		

## 1. 組織概要

当該自治体は2021年度に児童相談所の新設を予定している中核市で、都道府県庁所在地である。ヒアリング番号8の児童相談所の所管地域に属しているため、児童相談所に寄せられた通告に対し、電話による初期調査依頼を受けて安全確認等を実施している。特段協定等は結んでいないが、児童福祉法の改正で市町村の役割が明記された平成17年（2005年）ごろから徐々に現在の連携体制を構築してきた。市自身も通告先であり、要保護児童対策地域協議会（要対協）の調整機関であるため、要対協として進行管理のみしているケースも含め、現在はおよそ1,000件のケースを取り扱っている。

児童虐待のケース管理や家庭支援、助産制度、里親支援事業、乳児家庭全戸訪問事業、養育支援訪問事業などを担当する部署は、平成30年（2018年）4月に「子ども家庭総合支援拠点」の新設に伴い再編成された。このことにより、18歳未満の子どもとその家庭、妊産婦を対象とした総合的な支援機関となっている。また、組織再編に伴い職員構成も変え、児童福祉の経験が豊富な嘱託職員主体から常勤職員主体となり、保健師や保育士、社会福祉士など、専門資格を持つ職員が集中配置されている。

## 2. 通告への対応体制

当該自治体に寄せられた通告は、①緊急度アセスメントシートと②在宅支援アセスメント・プランニングシート、の2種類のシートに基づいて内容を評価する。

まず緊急度を測り、当事者の訴える状況が差し迫っていたり、新旧混在した傷があるなど虐待の繰り返しや懸念されたりする場合は緊急度が高いとして一時保護の検討対象とし、児童相談所へ引き継ぐ。緊急度がそれほど高くない場合は継続的な支援とし、支援方針を立てるにあたり在宅支援アセスメント・プランニングシートを活用する。子どもや家庭の様子を把握したうえで、ケースの主担当が市か児童相談所かを協議しているが、児童相談所からの調査依頼件数も多く、職員が一定の経験を積んでいるため、ケースの主担当を市と児童相談所のいずれが持つかについてはある程度見当がつくという。

ケース管理上必要な情報について、市と児童相談所は必要に応じて共有しあう運用としている。調査依頼件数が多いことは一定の負荷にはなっているものの、役割分担する運用については庁内では浸透しており、児童相談所との協力関係は良好だと認識している。

子どもと家庭の支援のためには教育や障害、保健など、児童福祉に隣接する分野との連携も重要だと考えている。このため、子ども家庭総合支援拠点が中心となり、庁内の関係部署と事例検討会やワークショップを開催している。国の審議会などの委員を務めたことのある人や、児童相談所OBなどを

迎え、ケースの見立ての仕方や潜在リスクの見極め方といった実践的な内容で、職員の知見や技術の向上に取り組んでいる。

### 3. 児童相談所の新設について

#### ① 構想

当該自治体は 2021 年度に、子どもと保護者の交流の場、発達に関する相談や療育の指導訓練、助産制度やショートステイ事業の実施、児童相談所の機能を併せ持った総合的な施設「子どもセンター（仮称）」の開設を目指している。きっかけは児童虐待対応件数の増加と市内で子どもが重傷を負った事案が発生したことが、国の児童福祉法改正による中核市等への児童相談所設置推進の議論の時期と重なったこと等から、市内の子どもたちを守り、子どもと家庭をワンストップで支援できる拠点の整備を決断した。児童虐待防止のために妊娠期からの切れ目ない支援ができる点が特徴で、臨機応変に素早い対応ができると見込んでいる。

子どもセンターのうち、児童相談所機能を果たす組織は、市内をいくつかの地区に区切り、担当職員が初期対応から支援までを一貫して手掛ける体制とする予定である。なお、一時保護所の併設も予定している。

庁舎は都道府県立施設の移転跡地に建て、地区再開発の一端を担う。財源については調整中で、現在、次世代育成支援対策施設整備交付金は一時保護所部分のみが対象のため、その他機能の財源をどこから充当するかは課題となっている。

#### ② 新設に当たり特に注力すべきこと

児童相談所を新設するにあたって重要な点については 3 点挙げている。

1 点目は地元理解で、同市では設立予定地の関係者等で構成する協議会を活用し、地域住民へ丁寧な説明をするよう心掛けている。平成 30 年（2018 年）は児童虐待による重大事案が大きく報じられ、市民の関心を集めたこともあり、市民の中に「地域ぐるみで子どもを守る」という意識が高まっていることを感じ、子育てに関する総合支援の窓口が身近にできることへの大きな抵抗は今のところ受けていない。それでも、地域に根付いた施設とするためには、市民も含めた連携関係の構築が非常に重要だと考えている。

2 点目は人材育成である。これまでも市は母子保健や学齢期の子どもの支援、児童相談所からの調査依頼を受けた調査・安全確認業務を行っており、児童福祉に関する一定の知見を有している。しかし、児童福祉法第 28 条に基づく申し立てや親権者の意に反する一時保護が 2 カ月を超える場合の家庭裁判所申立対応など、児童相談所特有の業務経験は当然ないため、児童相談所の開設後に円滑に制度を活用できるかについて不安や懸念を感じている。また、明らかに保護者と対立する場面が現状より増えると予想しており、厳しい判断や関係者との関係性など、児童相談所の職務を理解し、実現できる人材をいかに確保できるかが重要だと考えている。

そうした意味で、市職員を「研修員」として児童相談所で受け入れている都道府県の理解と協力は大きな役割を果たしていると感じている。研修員の受入れについては平成 30 年度（2018 年度）

から3年間だが、その後についても運営が安定するまでは助言や支援の必要性が引き続き高いと予想しており、引継ぎを含めた連携の在り方を模索している。

なお、研修員の中には福祉業務未経験者がおり、新たな業務経験が一定の負荷になっている点を認識している。市は、月1回程度の頻度で職員を本庁に呼び、業務内容を聞き取るとともに心身のフォローアップに努めている。

3点目は庁内調整である。新たな施設を開設するとしても人員の単純増員は容易ではないため、業務の分掌と併せて調整している。補助金や交付金の交付には人員面での条件もあるため、人数の制約を守りながら、定員と職員配置に苦心している。

No.	10	ヒアリング日	2018年12月19日	
組織概要	都道府県設置の児童相談所			
組織タイプ	E	虐待相談対応の電話番号	①189（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間） ②児童相談所固有の電話番号（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間） ③自治体が保有する無料の番号（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間）	
通告への対応体制	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
	安全確認を市町村と分担実施	緊急性有→児相対応 緊急性無→開庁時間に市町村と分担実施（※）	緊急性有→児相対応 緊急性無→開庁時間に市町村と分担実施（※）	緊急性有→児相対応 緊急性無→開庁時間に市町村と分担実施（※）

（※）市町村への分担実施の連絡が開庁時間内に限られるため、緊急性がある事案は児童相談所にて対応している。

## 1. 組織概要

当該児童相談所は都道府県が設置した組織である。中央児童相談所として位置付けられ、一時保護所を併設し、職員数は90名を超えている。常勤職員と非常勤職員の割合は概ね5：4で、平成30年度（2018年度）は交流人事により自治体内の市と職員1名を1年間にわたって相互派遣している。ケースワーカーは行政職採用のみだが、現在配置しているケースワーカーの中には社会福祉士や保健師、保育士、臨床心理士など業務に関連の深い資格を保有している職員が複数おり、現職警察官（再任用）も配置している。

組織構造は管轄地域内をいくつかの小地区に区分し、担当地区で起きたケースについて初期対応から支援までを一貫して受け持つ「E」タイプである。児童虐待対応として案内している電話番号は、児童相談所全国共通ダイヤル（189）と児童相談所固有の電話番号のほか、児童相談所を設置運営する自治体が保有する無料の電話番号の3種類で、いずれも24時間つながる。

## 2. 通告への対応体制

### ① 平日昼間

開庁時間に当たる平日昼間は、原則的に受付から安全確認までを職員で対応する。まず、児童相談所の非常勤職員でもある電話相談の相談員が、すべての番号を経由してかかってきた電話を受け、内容を聞き取る。そのうえで、地区担当の部署から毎日2名配置している「緊急当番」に申し送りし、緊急受理会議を開催して対応の方向性を大まかに決め、家庭や学校などへ安全確認に出かける。安全確認する際に重視する情報は外傷の部位や必要な診療を受けているかなどで、命に係わる危害が加えられていると考えられる場合には一時保護を念頭に調査する。

「原則」に当たらない例外運用をするのは面前DV目撃にかかる警察からの通告である。警察から児童相談所に面前DVで子どもが心理的虐待を受けている旨通告があったら、職員が警察に詳細を確認し、重症度の判断基準表に従って①市町村に送致する、②児童相談所で引き続き対応する、のいずれかの対応に振り分ける。市町村に送致した場合は、市町村において児童相談所からの送致を改めて受理し、基本情報の収集や子ども・保護者との面接等といった初期対応を実施する。児童相談所が引き続き対応する場合は、市町村に基本情報を照会したうえで、子ども・保護者との面接等に

進む。なお、市町村に送致したケースでも、調査の結果、親子分離など厳しい対応を視野に入れた対応が求められる場合は、再び児童相談所に送致し、以降の対応を引き継ぐ。

ケースの振り分けに当たって利用される重症度判断基準表では、通告の際に伝えられたエピソードに応じて重症度を4段階に分けている。児童相談所が対応し緊急一時保護が視野に入る「最重度」、児童相談所が主に対応し状況に応じて一時保護を検討する「重度」、市町村が主に対応して在宅支援が想定される「中度」、市町村が対応して子育て支援サービスを提供する「軽度」で、このうち、市町村が主に対応する「中度」と判定する上での具体例としては、「近隣住民が気になるほどの子どもの泣き声や保護者の怒鳴り声」や「DVがあつたり夫婦関係が陰悪で子どもに影響している」が上げられている。つまり、泣き声通告や面前DVは基本的に市町村で対応するものとして整理されている。

## ② 平日夜間・休日昼間・休日夜間

開庁時間外も原則的には職員が対応している。24時間電話相談の相談員が電話を受け、受付票に合わせて詳細を確認したら、「判断者」と呼ぶスーパーバイザー（SV）以上の職員に申し送りし判断を仰ぐ。判断者は48時間以内の安全確認を実施するという前提のもと、即時の確認にするか、翌開庁日まで待つかなどを決める。そのうえですぐに安全確認に出かける場合は日中同様に2名配置している緊急当番へ連絡し、出動を要請する。

## ③ 市町村との連携

前述の通り、当該児童相談所の所在地域においては市町村との協力体制が構築され、そこに警察などほかの関係者が加わる形で役割分担と連携がなされている。協力体制の構築は平成17年（2005年）の児童福祉法改正で市町村の役割が法律上明確化されたことを機に始まり、徐々に拡大されてきた。主な取り組みについては下記の通り。

### （ア） 共同管理台帳（平成18年度～）

平成17年度（2005年度）の法改正を契機に、児童相談所と市町村がそれぞれ抱えているケースについて「すべてが両方のケースである」という認識を共有し、一部の市と台帳を作成管理することとした。対象市町村数を増やししながら、平成24年度（2012年度）からは様式も統一して全市町村で台帳を作成管理することとした。

台帳には虐待ケースのほか、非行や特定妊婦の情報など隣接する社会課題のケースも掲載し、主担当と現在の状況を記録している。平成29年度（2017年度）の登録件数は約1,900件。各市町村が毎月児童相談所と合同開催している「実務者会議」には、児童相談所職員のほか、市町村の児童福祉・母子保健・生活保護・障害者支援・教育委員会の職員、警察や保健所の職員も同席し、新規ケースや変化のあった継続ケースの情報を共有する。実務者会議を始めたのは平成24年度（2012年度）で、その前年度に発生した重大事案を受けての再発防止策の一環だった。

毎月約500件のケース情報の更新が必要になるため、各地域と連絡を取り合い機密情報のやり取りをするのは大きな事務負担となっており、実務者会議においても1件1件に十分な時間を割けない点が課題と感じている。一方、ケースに大きな動きがあつたときに関係者間で「〇〇ちゃんの件で」と概要説明を省略して円滑に議論できるほか、所掌外の案件も含めて一覧化されること

で、ケースの軽重が一目でわかり、「押し付け」の意識が解消され役割分担への理解が進むという。また、実務者会議の開催により児童相談所と各市町村の担当者が定期的に顔を合わせてコミュニケーションするため、個々人の経験や技術水準に合わせて柔軟に協力の在り方を変えられる点も利点として挙げている。

#### (イ) 人材育成（平成 22 年度～）

市町村の相談援助技術の向上を図るため、平成 22 年度（2010 年度）ごろから人事交流や研修を実施している。人事交流については当初、児童相談所から市町村への派遣のみであったが、お互いの業務を理解し、また定員充足の観点からも平成 25 年度（2013 年度）から相互派遣に切り替えた。派遣先の部署では純粋な一職員として働くため、事務手続きや窓口業務なども経験するとい、ソーシャルワークの技術向上のみならず忙しさや視点の違いなども含めて相互理解が進むとしている。

このほか、1 日～数日の短期研修の受け入れも実施しており、緊急受理会議の同席や家庭訪問の同行などを通じて、児童相談所業務への理解を深めてもらっている。Off-JT では独自の演習カリキュラムを作成しており、例えば「どこでもドア」と呼ばれる手作りの呼び鈴つき模擬扉を使って児童相談所職員と市町村職員が家庭訪問の練習をしている。

#### (ウ) 警察からの面前 DV 通告の送致（平成 29 年度～）

全国の傾向と同様に当該児童相談所における通告対応件数が増加していた中、平成 28 年度（2016 年度）の児童福祉法改正を踏まえ、児童相談所と市町村の役割分担をさらに進める取組みを実施した。

当時の警察からの面前 DV 通告の増加を受け、児童相談所は重篤なケースに集中して対応できるよう、市町村に面前 DV への対応を依頼するべく、平成 27 年度から市町村との調整を始め、市町村の実務担当者が一堂に会する連絡会議で周知したほか、児童相談所の所長がすべての市町村を訪問して趣旨を説明し、一つ一つの市町村から理解を得たうえで平成 29 年（2017 年）3 月に通知を発出した。

### 3. 「重篤でない」案件への対応について

これまで述べたように、当該児童相談所は市町村との役割分担を明確にして連携体制を構築している。すなわち、市町村は、暮らしに身近で多様な支援手段を持っているという特性、児童相談所は、親子分離など児童福祉に関する強い権限を持ち、専門知識や技術を生かして対応するという特性をそれぞれ生かし、多くの相談を適切に分担して援助業務に当たっており、重篤でない案件は速やかに市町村による支援へと引き継いでいる。連携体制の構想を作り、各自治体に説明を始めた当初は、市町村の理解を得るのに苦労したという。しかし、根気よく説明し、また市町村の技術水準向上のための協力を惜しまないことで、現在の関係が出来上がったとしている。

市町村の役割が法改正を重ねるほど大きくなり、重要性を増している中、児童相談所として今後市町村に期待することを 2 点挙げている。



一つは援助技術で、支援的な姿勢で関わるだけでなく、必要に応じて保護者に指導するなど、介入的な関わりもできることが、子どもの最善の利益を守るうえでは望ましいと感じている。ただし、法的に市町村の取るべき措置を明確にすることでより動きやすくなると考えている。

もう一つはケースの「見立て」技術の向上で、職員数の少ない自治体になるほど、専門的な技術を備えた人材を確保するのに苦労していると感じている。当該児童相談所としては、人事交流や研修員の受入れを積極的に進める意向を持っている。研修の時間的・事務的成本は一定程度あるものの、地域におけるソーシャルワークの質的向上に寄与し、長期的には児童相談所と市町村がそれぞれの役割を無駄なく発揮することができると考えている。

No.	11	ヒアリング日	2018年12月19日
組織概要	都道府県庁所在地に立地する中核市 —ヒアリング番号13の児童相談所の所管地域に所在（警察からの面前DV通告や泣き声通告について安全確認業務を実施） —要保護児童対策地域協議会の調整機関		

### 1. 組織概要

当該自治体はヒアリング番号10の児童相談所の管轄地域内に立地する都道府県庁所在地の中核市である。児童人口は約80,000人で、平成29年度（2017年度）に受けた養護相談1,600件のうち約600件が児童虐待に関するものだった。

市内には3か所の子ども家庭支援センターがある。同市は要保護児童対策地域協議会（要対協）を設置しており、福祉や保健、医療、教育などの関係機関が参画している。要対協は年2回の「代表者会議」のほか、毎月開催する実務者級会合の「定期連絡会」、必要に応じて適時開催する「個別事例検討会議」などにより、ケースに関する情報交換・情報共有や支援内容の協議等を行っている。

職員の採用は事務職だが、いわゆる行政職に当たる職員だけでなく、「事務（福祉）」「事務（心理）」と専門性を持つ職員の採用枠があり、福祉、心理のそれぞれの採用枠で採用した職員は、児童福祉や高齢者福祉、障害福祉、生活保護など福祉に関する部署を異動しながら育成している。

### 2. 通告への対応体制

同市も通告の受理機関であるため、子ども家庭支援センターへ虐待が疑われるとの通告が入ったら、児童相談所同様、緊急受理会議を開催し、原則48時間以内に安全確認を実施する。

ケースの重症度を判定する上では、県児童相談所と県内市町村との間で作成した「虐待重症度判断基準表」を平成29年（2017年）から使っており、安全確認をする前に逼迫した案件であることがわかっている場合は児童相談所へ送致している。また、通告受理時点で詳細が判明していなかったものの、家庭訪問等を通じて子どもの安全を目視確認した際に痣などが見つかると、一時保護を要するなど緊急性が高いと判断した場合は、同じく児童相談所へ送致する。なお、ケースの詳細なリスク把握のためのアセスメントシートは現状では統一された様式は使っていないが、その重要性は感じており、今年度中に作成予定である。

### 3. 児童相談所との連携

既に述べた通り、当該自治体は児童相談所と「虐待重症度判断基準表」に基づいた役割分担と連携の体制を敷いており、例えば警察から児童相談所への面前DV通告については、軽度だと見込まれる場合は当該市を含む市町村へ送致がされている。ケースを送致する、または送致される場合、ケースを引き受けた側は改めて受理するため、そこで主担当が変わり管理責任が移管される。気になるケースについては定期連絡会において市町村・児童相談所間で支援を行う主たる機関を確認しながら進行管理をしている。市町村の担当となった後も、定期連絡会でケースの支援状況を共有し、必要に応じて児童相談所が適宜助言をするなど、協力が途切れるわけではなく、良好な関係が築けているという。また、児童相談所が安全確認をするケースでも、大まかな対応方針を立てるうえで同市が持つ支援手

段の活用が期待される場合は、現地での安全確認に同行することがあるなど、常に連携した対応に取り組んでいる。

なお、同市とヒアリング番号 10 の児童相談所との間で管理している「共同管理台帳」には、同市の案件が約 600 件掲載されており、その情報を台帳のマスターデータと突合しながら毎月更新する作業が同市・児童相談所双方の負担になっているが、同市・児童相談所双方で協力して行っている。

#### 4. 地域の身近な相談機関として

同市の子ども家庭支援センターに寄せられる養護相談の内訳をみると、虐待相談よりその他養護相談の件数の方が多く、市はケースに対して基本的に支援的なアプローチをするという考え方のため、児童虐待対応についても「発生予防」と「早期発見」に重きを置いた対策を講じている。具体的には、庁内ネットワークを活用した「児童虐待問題等特別対策チーム事務従事者会議」を開催している。同会議は福祉、保健、教育、生活安全の担当課で構成するもので、年 2 回の定例会では児童虐待問題等に関する情報共有とそれらへの必要な措置をあらかじめ話し合い、常に役割分担と協力ができるようにしている。重大事案が発生した場合には臨時で会議を開き、検証作業や子ども周辺の人たちへの支援など、必要な対応を講じている。

また、要対協実務者会議の位置付けとして、市内の全中学校区で「中学校区実務者会議」を実施しており、地域の関係機関が相互に顔の見える関係を作る中で連携・協力体制を構築している。

子どもの体にみられる受傷のあとや帰宅したくないという態度など児童虐待が疑われる状況、若年出産や経済的困窮といった家庭環境が不安定になるリスクに気づき、適切に対応するには、個々の職員の知識と対応技術の向上と合わせて、合議と組織的判断を徹底することが重要だと考えている。人材の育成について同市では、法定の要対協調整機関研修に加え、児童相談所の協力を受けて実施する実践形式の研修や子どもの虹情報研修センターなどでの研修に積極的に参加している。福祉や心理の専門職の採用により、子ども家庭支援センターの相談支援体制が整ってきた一方、人事異動により経験年数の長い職員が一度に他部署へ流出してしまうこともあり、後進の育成はまだ課題があると感じている。その点から日々のケースワークで児童相談所に相談を仰ぎ、支援を得られる関係が整っていることは前向きにとらえている。

No.	12	ヒアリング日	2018年12月3日	
組織概要	政令指定都市設置の児童相談所			
組織タイプ	B	虐待相談対応の電話番号	①189（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間） ②児童相談所固有の電話番号（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間） ④児童相談所設置自治体が保有する有料の電話番号（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間）	
通告への対応体制	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
	安全確認を市区町村と分担実施	安全確認をNPO等民間組織と分担実施	安全確認をNPO等民間組織と分担実施	安全確認をNPO等民間組織と分担実施

## 1. 組織概要

当該児童相談所は政令市が設置した組織である。一時保護所を併設しているため職員数は正規職員のみで100名を超え、このほかにセラピストや調理員といった非常勤職員が数十名いる。

組織構造は児童虐待に対応する専門組織を持ち、初期対応と支援を異なる部署で担当する「B」タイプで、市内の区編成に基づいていくつかのグループに分かれ、担当地域のケースに対応している。児童虐待対応として案内しているのは児童相談所全国共通ダイヤル（189）のほか、当該児童相談所固有の電話番号と自治体が保有する有料の電話番号の3種類で、いずれも24時間接続される。

## 2. 通告への対応体制

### ① 平日昼間

開庁時間にあたる平日昼間は、通告の電話を受け付けてから安全確認が必要か否かという二次判断までを職員で対応し、判断結果に応じて安全確認業務を市内各区の「家庭児童相談室」と分担して実施している。

通告を受理する際は、電話口で概要を聞き取り、一時判断としてまず重篤性の有無を確認する。これに加え、二次判断として主訴等から誰が調査すべきかを検討し、安全確認に進む。そのうえで、区の家庭児童相談室が安全確認に赴くのが適切と判断されれば、児童相談所から担当地区に連絡が入り、担当職員で現地を訪問してもらっている。

安全確認業務を区が行うのは①近隣住民からの泣き声通告である、②48時間以内の安全確認が確実に実施できそうである、③過去に児童相談所で取り扱ったことのないケースである、の3要件を満たす場合で、言い換えれば、いわゆる「軽微な案件」と推定できる場合を差す。軽微な案件は産後の不安・イライラや障害児の育て方といった子育ての悩み相談に乗ることが良き解決策となることが多いといい、家庭児童相談室の中心業務である子育て関連の総合相談対応業務に円滑につながることが利点と考えている。家庭児童相談室が対応すべきと考えられるケース以外は、すべて児童相談所で初期調査と安全確認を実施している。

## ② 平日夜間、休日昼間、休日夜間

開庁時間外は、通告の内容に応じて、安全確認業務を業務委託した市内の児童福祉施設に併設された児童家庭支援センターと分担実施している。電話対応の非常勤職員が通告を受け付けたのち、担当地区の係長級職員や課長級職員に申し送りをして即時対応の必要性を仰ぎ、状況を踏まえて適宜現地に赴く。基本的には児童家庭支援センターの職員が安全確認業務にあたるが、児童相談所係属中のケースであり状況が不安定な場合や、子ども本人から連絡がある場合など、一時保護を視野に入れる緊張した状況であれば、児童相談所職員が対応する。なお、重篤なケースの見逃しを防ぐため、児童家庭支援センター職員が安全確認したケースは翌開庁日に児童相談所へ申し送りされ、児童相談所の調査担当職員が改めて調査する。

## ③ 外部との連携

### (ア) 区との連携

市内各区の家庭児童相談室に泣き声通告の安全確認を依頼するようになったのは平成 28 年（2016 年）8 月からである。改正児童福祉法により市区町村の役割と重要性が増したことを背景に、区での虐待対応、相談支援力の強化を目的に、各区 2 名体制であった家庭児童相談室の人員を 3 名に増やし、二人一組での安全確認が可能な体制を組めるようにした。このことを契機として、従前から課題であった泣き声通告への対応方針を各区と調整した。現在、家庭児童相談室の係長級職員は全員保健師の資格を持ち、一般職の職員も児童相談所や子育て支援関連部署の業務経験がある人が配置されている。

なお、学齢期の子どもの安全確保と支援体制を高めることを目的に、要保護児童対策地域協議会の調整機関である区と連携して、情報セキュリティを確保したうえで、協議会の進行管理台帳の関係分の情報を、各学校が閲覧できる体制を整えた。

### (イ) 児童福祉施設との連携

安全確認業務で児童家庭支援センターと連携するようになったのは平成 20 年（2008 年）4 月からで、安全確認に関するいわゆる「48 時間ルール」へ対応するために始まった。委託先となる民間機関は当初から児童福祉施設で、委託先数は 2 か所で始まったものが増減を経て現在は 3 か所となっている。

委託先を選定する上で重視しているのは①児童福祉への知見がある、②安全確認のための家庭訪問ができる人員がいる、③24 時間の電話対応体制がある、の 3 要素である。これに加え、④一時保護の際に子どもの受け入れが可能であるとなおよいと考えており、ノウハウのみならず委託先が子どもの安全確保時の受け皿として機能するかが条件となっている。

なお、児童家庭支援センターの職員は、家庭訪問の際には市が発行した調査員証を提示して身分を伝えている。情報収集と子どもの安全確保に徹するため、保護者への指導等はその場では行わない。

### (ウ) 人材育成

当該児童相談所では、本庁を含め児童相談所外の多くの組織と連携しているため、情報共有とスタッフ間の関係構築等を狙いとして、平成30年(2018年)4月から毎月1回の「情報共有会」を開催している。児童相談所と各区家庭児童相談室の係長級職員のほか、センター長や担当職員が集まって、取り扱っているケースの情報を1件20～30分程度で振り返るもので、共通のアセスメントシートを用いてケースを見立て、お互いにフォローが必要と判断したらその場で業務を割り振ることもある。メールや電話で日常的に連絡しあっているが、顔を合わせて話し合うことで協力しあう機運が高まり、信頼関係が築きやすくなるのが利点で、児童相談所としては、将来は軽微な案件と判明したら速やかに区に移管したり、重篤な案件と判断できれば引き取って対応したりするなど、ケースの内容に応じて適切な業務分担ができるようになるのが望ましいと考えている。

このほか、市内各区の家庭児童相談室職員は、児童相談所職員向け研修に極力出席し、要保護児童対策地域協議会の調整機関職員向け研修も受講するなど、ケースワークの基礎・実践知識がつくようにOff-JTで教育を受けている。

### 3. 「重篤でない」案件への対応について

前述の通り、泣き声通告に関する区への対応移管を進めているが、政令市は児童相談所職員と区の職員が同じ市職員であるが、組織が同一であるがゆえに調整には苦勞しているといい、「このような事例は市区町村が対応するのが望ましい」など指針やガイドラインが示されると、現場での調整負担が軽くなると期待している。通告内容には軽微な案件も多く含まれているというのが当該児童相談所での実態であり、児童相談所が通告の受付をして区に割り振るのではなく、受付を区に一元化して、重篤なものだけ児童相談所に申し送りするといった逆転の発想で地域からの相談に応じるのも一案としている。

また、外部委託を進めるうえで財政措置がネックになることがあるといい、補助単価の見直しも希望している。児童家庭支援センターへの補助単価は業務負担と比べて低い水準だと感じている一方、市の自己財源で不足と考えられる分を補うことも容易ではなく、結果的に委託先へ無理を強いていると感じられることがある。

No.	13	ヒアリング日	2018年12月17日
組織概要	社会福祉法人 ー児童養護施設、児童家庭支援センターを運営 ーヒアリング番号12の夜間・休日における安全確認業務を実施 ー要保護児童対策地域協議会の構成員		
職員数	5名（常勤4名、非常勤1名）		
業務委託開始	2008年（平成20年）		

## 1. 組織概要

当該社会福祉法人は1945年（昭和20年）に設立した、児童家庭支援センターの運営母体である。ほかに1か所の児童養護施設と4か所の保育園を運営しており、児童家庭支援センターは児童養護施設に隣接する形で、ヒアリング番号12の児童相談所の管轄地域内に2000年（平成12年）に開設した。なお、児童家庭支援センターは、相談対応機能に特化した分室を中心市街地の精神科病院の中に併設している。子どもが暮らせる施設と相談対応機能が同じ敷地内にあるという強みを生かし、ショートステイ事業も手掛けている。

児童家庭支援センターでは電話・メール等での相談や訪問相談、来所相談等に対応し、里親支援も実施している。2017年（平成29年）は約3,000件の相談援助業務に対応した。同センターの収入は自治体からの運営費補助金であるが、その金額は職員の基本体制と相談援助業務の件数によって決まり、直近の年度の実績に基づく収入は約1,600万円である。職員数はソーシャルワーカーと心理職の5名で、ほとんどが日中の勤務である。これは運営補助金収入で人件費をまかなえる職員数が多くないため、児童養護施設の職員が夜間勤務を応援する形で、24時間の相談対応体制を維持している。したがって、児童家庭支援センターのセンター長は、児童養護施設の施設長を兼務している。

## 2. 通告への対応体制

当該社会福祉法人が運営する児童家庭支援センターが、児童相談所の委託を受けて夜間・休日の安全確認業務を実施するようになったのは2008年（平成20年）からである。前述の通りセンターでは24時間の電話相談に対応しているため、安全確認業務への対応は、電話相談員と緊急出動用の待機番がそれぞれ輪番を組むことで対応している。

電話相談員は①午前7時～午前9時、②午前9時～午後5時、③午後5時～午後9時、④午後9時～翌朝7時、の4交代制で、児童相談所からの安全確認業務を受託している①③④の時間帯は、センターに所属する心理職1名と、児童養護施設に所属するソーシャルワーカー等5名の計6名が対応している。緊急出動する待機番は2名で、終日対応することになっており、輪番に入るのはいずれも児童養護施設の職員である。

児童相談所からの要請を受けて休日・夜間に安全確認に出かける頻度は年間5～6件程度である。家庭を訪問し子どもの安全を確認するときには、子どもと家族の状況を踏まえながら、日中に改めて児童家庭支援センターや児童相談所へ相談するよう促す。頻度は多くないが、家庭訪問してみたところ保護者が心身に著しい不調をきたして倒れていたなど、子どもは無事でも家庭に残すことが不適切

と考えられるケースもあるといい、そうした場合は、児童相談所へ連絡し判断を仰いだうえで、保護者の救急搬送や子どもの緊急ショートステイを実施する。

児童家庭支援センターは要保護児童対策地域協議会の構成員でもあるため、要保護児童対策地域協議会が支援対象児童等としている情報を共有しており、児童相談所が主担当でないケースも含めて、潜在的にリスクがある家庭の情報を把握している。保健センターが関与していたケースで初めて通告に至ってしまった家庭などは、これまでの文脈からある程度の見立てができるため、その後もどこが主担当となるか、どのように終結させるのが望ましいか見当をつけて家庭訪問するようにしている。このように、児童相談所業務に近い役割を果たしており、自治体からの業務受託も10年になることから、センターと自治体とが良きパートナーシップを築き上げていると感じている。

### 3. 職員の特性

児童家庭支援センターは、児童相談所の閉庁時間帯の業務を請け負っているが、開庁時間帯もセンターへ直接相談を寄せる子どもや保護者の対応をし、また要対協の一員としてケース検討会議に加わっていることから、職員に求められる技術水準も児童相談所職員に近いものになっている。具体的には、①臨床心理士・公認心理師・社会福祉士・精神保健福祉士のいずれかの資格を保有する、②児童福祉に関する業務経験が3年以上ある、③児童福祉に関する研修を受けている、の3要件を満たすというもので、一義的に相談対応に当たる電話相談員のキャリアは15年前後と、児童相談所においてスーパーバイザーに相当する経験年数を有している。隣接する児童養護施設で新規採用した職員との交流人事も実施し、離職防止と経験・技術の蓄積に努めている。福祉分野以外への異動がないため、経験年数の長い職員が、自治体で新規配属された職員に対し、何年も続いているケースの概況や論点を伝えることもあるという。

### 4. 運営上の課題

一つの社会福祉法人が相談対応から社会的養護までを一元的に手掛けており、職員の技術水準や意欲にも大きな問題はないと感じている中、明らかに課題として挙げているのは財政面である。

児童家庭支援センターの収入は前述の通り自治体からの補助金であるが、その費用は職員の保有する資格に応じて固定で支払われる「事務費」と、延べ相談対応件数に応じて変動する「事業費」で算定される。年間3,000件を超える相談援助業務に対応している同センターでは、上限に近い補助金収入があるものの、特に事業費の算定については件数が増えるほど1件当たりの単価が下がる計算式になっているため、労働対価とのバランス面で疑問を感じている。延べ件数が多いケースほど背景が複雑だったり子どもが何らかの課題を抱えていたりして解決に労力を要するため、追加事業費は逓減方式ではなく逓増方式で算定される方がより負担に見合った形と考えている。

年間約1,600万円の補助金収入は、5名の電話相談員を雇用することを鑑みると必ずしも十分でなく、現実として、5名のうち4名は日中のみの勤務である。その後センターで直接管理するケースとなっても、保護者に経済力がなければショートステイなどの利用料金を満額請求できないため、センターの人員体制の充実を図ることが困難になり、24時間体制を構築するためには引き続き児童養護施設の職員の理解と協力が必須となっている。



No.	14	ヒアリング日	2018年12月6日	
組織概要	政令指定都市設置の児童相談所			
組織タイプ	B	虐待相談対応の電話番号	①189（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間） ②児童相談所固有の電話番号（平日昼間） ④児童相談所設置自治体が保有する有料の電話番号（平日昼間、平日夜間、休日昼間、休日夜間）	
通告への対応体制	平日昼間	平日夜間	休日昼間	休日夜間
	職員で対応	受付と安全確認をNPO等民間組織に委託	安全確認をNPO等民間組織に委託	受付から安全確認までをNPO等民間組織に委託

## 1. 組織概要

当該児童相談所は政令市が設置した組織である。一時保護所を併設しているため職員数は正規職員のみで100名を超えており、組織構造は児童虐待に対応する専門組織を持ち、初期対応と支援を異なる部署で担当する「B」タイプである。

児童虐待対応として案内しているのは、平日昼間に接続される児童相談所固有の電話番号のほか、24時間つながる児童相談所全国共通ダイヤル（189）と、児童相談所内に電話相談員が常駐して対応する相談回線（以下、「電話相談」という。）の3種類である。なお、189にかかってきた通告は、開庁時間内、開庁時間外ともに電話相談へ転送され電話相談員が対応する。

## 2. 通告への対応体制

### ① 平日昼間

開庁時間にあたる平日昼間は、通告の電話を受け付けてから安全確認をするまで職員で対応している。即時の安全確認の必要性を判断する上で重視するのは現時点における子どもの状態で、何週間も前の情報より、今この瞬間に関する情報のほうが、同じ泣き声でもより逼迫しているのではないかと考えられる。

### ② 平日夜間

開庁時間外の対応については平日と休日で若干異なる。平日では午後5時から午後10時まで、電話相談の相談員である非常勤職員が受付から二次判断まで担当し、安全確認を業務委託先のNPO法人が実施する。午後10時から翌朝8時までの深夜時間帯は受付もNPO法人職員に交代するため、受付から安全確認までを一貫してNPO法人職員が担う形になる。

通告を受けたら、詳しい内容を聞き取り、マニュアルに基づいて緊急性の有無を判断する。非常勤職員は社会福祉士や臨床心理士、看護師など保健・福祉分野で高い専門性を有しており、緊急性は高くないが相談者の気持ちに寄り添い適宜支援先を紹介したほうが良いケースなどでは、そのまま詳しく話を聞くようにしている。それ以外のケースにおいても、寄せられる電話の多くは泣き声通告や保護者自身が第三者支援を要請する内容であるため、基本的にはNPO法人職員が安全確認に赴く。ただし、性的虐待など特に慎重な対応が求められるものや、病院からの救急搬送連絡、その他

判断に迷う場合などは、一時保護所職員に連絡したうえで対応を検討する。一時保護所職員でも判断に迷う場合などは、一時保護所職員が児童相談所本課の担当課長に連絡し、誰が安全確認に行くのかも含めて判断を仰ぐ仕組みとしている。

安全確認のため家庭を訪問する際は二人一組で行動する。当該児童相談所の設置自治体から委託された団体であることを示す顔写真付きの委託証を携行し、名前を名乗って保護者等と面会するようになっている。なお、児童相談所で既に取り扱っているケースで、NPO 法人職員による訪問が適当ではないものについては、翌開庁日に担当職員が調査に出かける。

安全確認業務を請け負っている NPO 法人は、市内の児童家庭支援センターの運營業務の受託者でもある。このため、家庭訪問した結果子育てに悩みを抱えているようであれば、携行している児童家庭支援センターのパンフレットを渡したり、区の子育て相談、生活保護や就労支援の手続きなどに関して案内したりして、悩みに応じた適切な支援窓口へ相談するよう促している。

### ③ 休日昼間

当該児童相談所における「休日昼間」は午前 8 時から午後 5 時までを指す。189 からの転送、または電話相談回線への直接連絡により通告が入るため、二次判断までを非常勤職員が受け持ち、安全確認を NPO 法人職員が実施する。平日夜間同様に、相談内容が深刻であったり判断に迷ったりする場合は一時保護所職員に報告したうえで対応を検討し、そこで結論が出なければ児童相談所本課の担当課長が判断する。なお、児童相談所で既に取り扱っているケースで、NPO 法人職員による訪問が適当ではないものについては、翌開庁日に担当職員が改めて調査に出かける。

### ④ 休日夜間

当該児童相談所における「休日夜間」は午後 5 時から翌朝 8 時までを指す。受付業務を担う電話相談員の勤務シフトは午後 10 時で区切られているため、午後 10 時までは非常勤職員が通告を受け付け、二次判断までをして NPO 法人の担当者に安全確認要請を出す。午後 10 時以降は、NPO 法人の電話相談員が受付から二次判断までをし、安全確認担当を派遣する。平日夜間同様に、相談内容が深刻であったり判断に迷ったりする場合は一時保護所職員に報告したうえで対応を検討し、そこで結論が出なければ児童相談所本課の担当課長が判断する。なお、児童相談所で既に取り扱っているケースについては、翌開庁日に担当職員が改めて調査に出かける。

### ⑤ 外部との連携

#### (ア) NPO 法人との連携

前述の通り、NPO 法人は、平日・休日の深夜時間帯（午後 10 時から翌朝 8 時）の電話相談による電話相談対応と、平日夜間・休日全日の安全確認業務を受託している。

業務委託が始まったのは平成 24 年（2012 年）7 月である。当時は児童福祉司が担当しているケース数が 1 人当たり 100 件前後と深刻な業務過多の状態にあり、その 5 年前に改定された児童相談所運営指針で示された、安全確認に関するいわゆる「48 時間ルール」の遵守に苦心していたという。子育て相談に近い軽微なケースが多く、保育所の入所案内や生活保護など、児童相談所よりは地域の

支援窓口につながることが早く適切に対処できるということも多かったため、夜間・休日の迅速な安全確認と支援的なアプローチのために委託を始めた。

委託先の選定においては、もとは児童相談所職員が実施する業務であることを踏まえ、①常に2名で訪問できる体制が整っていること、②訪問員2名のうち1名は社会福祉士の有資格者又はこれに準ずる知見を有する者であること、を主な要件とした。このほか望ましい条件として、③安全確認の際に子どもの表情や態度などをよく観察し、子どもの安全が確保されているかどうか判断できる人が訪問員であること、を挙げている。なお、委託先のNPO法人においても、内規により児童相談所の研修の受講を義務付けているほか、安全確認したときの話しかけ方や相談窓口の案内の仕方などを振り返っており、自主的に人材育成に取り組んでいるという。

### (イ) 協力体制の構築と人材育成

当該自治体では、非常勤職員とNPO法人に24時間対応の電話相談業務を任せているため、児童相談所の支援担当部署と随時情報共有をして、「この対応は安全確認に行くほうがより良かった」「この対応は電話で悩みを受け取ることで問題ない」など、対応について振り返っている。振り返りの場では児童相談所職員が「その対応は良かった」などきちんと示すようにし、ソーシャルワークの質的向上を図るとともに相談員の精神的・肉体的な負担を和らげるようにしている。また、日々の業務においては、深夜時間帯から日中の担当に交代する場面で相談内容を丁寧に申し送りし、担当者をねぎらっている。

最近、報道で一部地域の重大事案が大きく取り上げられ、虐待防止の意識が高まったことで、近隣住民からの泣き声通告や保護者本人からの相談が頻繁に寄せられるようになり、電話相談や安全確認の頻度が高まって担当者の負荷が重くなっているという。このため、不定期で児童相談所職員・電話相談対応の非常勤職員・NPO法人の職員が集まり、ケースの共有をしながら、担当者の努力を尊重し、謝意を示しながら適宜助言することで、協力しあう機運を醸成している。

## 3. 「重篤でない」案件への対応について

地域一丸となって子どもの安全を守る体制を構築する観点から、今後、強化すべき項目を大きく2つ挙げている。

一つは区の相談対応体制である。現在、泣き声通告は児童相談所に寄せられ、開庁時間外はNPO法人が安全確認しているが、これまで述べた通り支援手段を区が持っている場合が多い。「児童相談所」という名称が保護者の警戒心を招くこともあるといい、区が直接訪問することで円滑に支援を進められると考えている。人事異動により児童相談所と区の両方の業務を経験する職員もおり、業務への理解や住民の基礎情報を共有している点、職員同士の心理的距離の近さから、区がより積極的に関与することへ期待を寄せている。

もう一つは児童家庭支援センターの増設である。当該児童相談所は人口100万人を超える市内に1か所しかない施設であり、福祉サービスを市民にあまねく届けるために児童家庭支援センターが「ミニ児童相談所」として実質的に機能しているという。人口30万人を超える区もあるため、きめ細やかな支援をするため、区の体制強化と並行して児童家庭支援センターの増設が望ましいと考えている。ただ、財政的な負担のほか、生活保護から障害児支援まで子どもと家庭に関する多様な相

談に対応できる教養や技術を持った人材を確保できるかが課題と認識している。なお、当該児童相談所が所在する自治体では、2018 年から全中学校区へスクールソーシャルワーカーを配置するなど、可能なところからきめ細やかな支援体制の整備を進めている。

No.	15	ヒアリング日	2019年3月1日
組織概要	特定非営利活動法人 ー児童家庭支援センターを運営 ーヒアリング番号 14 の平日夜間・休日夜間における電話受付・安全確認業務を実施		
担当者数	安全確認の担当者：約 35 名（法人の組合員でない者が含まれる）		
安全確認業務の受託開始	2012 年（平成 24 年）		

## 1. 組織概要

当該特定非営利活動法人（NPO 法人）は、協同組合方式で運営する組織の地域支部である。組合員は全国で約 5,000 人おり、児童館や学童保育事業の運営、高齢者介護、建物支援事業などを手掛けている。地域支部の立地する自治体において、児童家庭支援センターのほか、乳幼児を持つ親子が集う場や障害児向けの放課後等デイサービスの運営を担っており、夜間・休日に児童相談所に寄せられた通告に対する子どもの安全確認事業は 2012 年度（平成 24 年度）の制度開始とともに受託を始めた。なお、深夜の電話相談も受け付けている。児童家庭支援センターのセンター長は、児童相談所の元職員で、安全確認業務の委託に際して制度設計に携わった。

## 2. 通告への対応体制

### ① 経緯

前述したように、当該 NPO 法人が児童相談所の委託を受けて夜間・休日の安全確認業務を実施するようになったのは 2012 年度からである。制度開始の数年前、児童相談所の管轄自治体内で複数の死亡事例や重症事例が発生し、関心の高まりから通告件数が急増していた。一時保護につながる件数も増えていたが、それより増加が顕著だったのは夜間のいわゆる「泣き声通告」で、訪問してみると軽微な内容であった一方、児童相談所職員が訪れたことで「育児を否定された」と傷ついたり、「虐待だと思っているのか」など反発し公的機関とのかかわりを拒否したりする親がいたという。当時、児童相談所職員であった児童家庭支援センターのセンター長は、事例の軽重を問わず通告から 48 時間以内に安全確認をするという指針に課題を感じており、泣き声通告への対応は市民に近い目線で支援することが望ましいと考えていたため、「調査介入」から「支援を届けたい」という姿勢に転換するべく、夜間・休日の泣き声通告の安全確認業務を民間組織に委託することにした。

### ② 対応体制

安全確認業務の担当者は、NPO 法人の組合員に限定されておらず、当事業への任用という形で従事している。当番の日に自宅待機をし、訪問要請があれば出勤する「訪問員」が約 30 名、訪問員を統括する「統括コーディネーター」が 4 名おり、訪問員は月 2～8 回当番として業務に従事する。児童相談所から訪問要請を受けたら、訪問員が 2 人 1 組で家庭を訪れ、行政からの受託証を見せながら親に状況を説明し、支援ニーズを聞き取る。訪問員 2 名のうち、少なくとも 1 名は、

社会福祉士、看護師、保健師、精神保健福祉士、臨床心理士などの専門資格を保有している。訪問員として任用された人はいずれも日中は別の仕事をしており、この事業の収入のみで生活している人はいない。

訪問員を派遣するのは、次の4項目のいずれかに該当する場合で、泣き声にはほぼ特化している。

- a. 今泣いている
- b. 今は泣いていないが、ついさっきまで、または毎日のように泣いている
- c. 今は泣いていないが、叫び声や叩く音が聞こえる
- d. 今子どもが外にいる、または子どもだけで家にいる

寄せられる通告で多いのは a. か b. に当てはまるケースだという。訪問すると中には警戒したり反発したりする保護者等もいるが、「支援を届けたい」というメッセージを発信することで、態度が軟化し、職場や保育所等では言えなかった子育ての悩みを打ち明けられることもある。

### ③ 人材育成

任用した訪問員はいずれも本業の合間に本事業へ協力してくれる人であるため、児童相談所の仕組みや子どもの発達など業務上必要な教養を身につけるための研修を実施している。事業開始当初は全 13 講座あり、週末等を利用して数カ月かけて実施していたが、現在も研修制度を維持しながら、その講座の内容やコマ数には改良を加えている。

また、2カ月に1回、訪問員と電話相談対応者が集まって、判断や返答に困った事例を持ち寄り、より良い対応を検討するための研修会を開催している。規定に従い適切に判断しても、個人として不安や心残りがある事例などはあるといい、良かった点は良かったと伝え、改善できる点があればより良いノウハウを共有する場とし、訪問員の心身の負荷を軽減するとともに、技術向上につなげている。訪問員は当然ながら予告なしに家庭を訪ねるため、毎回緊張するといい、技術面でのアドバイスを通じて緊張を和らげるようにしている。

## 3. 運営上の課題

担い手の確保を課題として指摘している。事業開始時には当該 NPO 法人のほかに2団体が応募したが、採算が合わなかったり、予算の中で十分な体制を構築できなかったりして採択に至らなかった。当該 NPO 法人は全国展開している団体で経営基盤が強く、また大都市圏であるため「地域のためにできることをしたい」という思いを持った人が比較的集まりやすい環境にあるが、そうではない地域では、担い手となる NPO 法人等を育成・発掘するところが最初のハードルになる。併せて、児童相談所業務の一部移管という位置づけであるため、指導者となる人が児童相談所業務に一定の知識・理解を持つ人であることが望ましい。児童相談所 OB の登用や、児童相談所と接触の多い機関の OB などがいると、業務特性に沿った人材の育成がしやすくなる。

児童虐待防止という観点から通告への対応体制全般について考えた場合、現在は行政権限を行使する機関（児童相談所）と市町村で対応しているが、1か所で通告・相談を受け付け、内容の緊急度や深刻度によって振り分けるのが望ましいと考えている。米国では“Differential Response”と言われ、

これを日本に導入する場合は児童相談所等にコールセンターのような受付専門機関をおくことを一案として掲げている。なお、市町村については、調査・安全確認といういわゆる「公務執行」と、親子関係の再構築支援の、相反する機能を同時に持っていることが課題であると感じている。

平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業  
要保護児童の通告の在り方等に関する調査研究  
事業報告書

発 行 日：平成 31 年 3 月  
編集・発行：PwC コンサルティング合同会社