

令和２年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

児童相談所職員のメンタルヘルスに関する調査

事業報告書

令和３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ケース対応において、中核的な役割を果たす児童福祉司と児童心理司が心身健康に働き続けるために必要な方策を検討するための基礎資料を提供すること

2. 調査概要

①アンケート調査

- ・対象：全国の児童相談所（215 か所）
- ・期間：令和2年10月26日～11月20日 ※回収率：77.2%（166 件）
- ・主な調査項目：
組織概要、虐待相談対応状況、業務負荷 など

②ヒアリング調査

- ・対象：アンケート対象者のうち、ヒアリング協力可能と回答した児童相談所 5 か所
- ・期間：令和2年11月27日～12月23日
- ・主な調査項目：
業務におけるストレス、心理的負担になる要素、健康で働くために期待すること、児童相談所職員の増員による影響 など

3. 調査結果

①アンケート調査

- ・長時間の時間外・休日労働者の有無：
回答児童相談所のうち、「45 時間超 80 時間以下の時間外・休日労働をした職員が1名以上いる」が 76.5%、「80 時間超 100 時間以下」が 30.2%、「100 時間超」が 14.3%だった。
- ・メンタルヘルス不調による連続1か月以上の休業者・退職者の有無：
回答児童相談所のうち、「メンタルヘルス不調による連続1か月以上の休業者が1名以上いる」が 30.3%、「退職した職員がいる」が 7.8%だった。
- ・管理職が認識している職員の心理的負担：
本調査の回答者である管理職に職員の心理的負担として想定される場面を尋ねたところ、「対応の難しい保護者の支援・指導を行うこと」や「当事者からのクレーム対応をすること」等はほぼ全ての職員にとって負担であると多くの管理職が認識していることがわかった。

・メンタルヘルス対策の取組：

メンタルヘルス対策としての取組について尋ねたところ、「相談等がしやすい環境・雰囲気作り」「職員の適性を踏まえた担当業務の割り振り」「ストレスチェック」等を実施している児童相談所が多いことがわかった。一方で、「外部専門家による個人／グループスーパービジョン」を実施している児童相談所は少なく、半数以上の児童相談所が「必要性を感じているが未実施」と回答していることから、現場において外部専門家によるスーパービジョンに一定程度のニーズがあることがわかった。

②ヒアリング調査

・現場職員の心理的負担、健康を維持するために期待する支援策：

管理職と現場職員の双方に、現場職員の心理的負担として考えられる要因について尋ねたところ、「対応の難しい保護者と対峙すること」「緊張感の高い状況に、突然直面すること」など児童相談所業務に特有の性質の事項や、「経験年数が浅くケースにうまく対応することができないこと」などが挙げられた。

現場職員が健康を維持しながら働くために期待する支援策については、「短期的にかつ集中的にスキル・心構え等を身に付けることができるプログラムの策定」や「実践経験を積むことができる研修の設定」など、実践的な研修制度の整備を求める意見が挙げられた。その他に、「手当等の処遇の拡充」や「先輩職員が少なく相談しにくい現状があるため、SV 級職員の配置をより充実したものにする仕組みづくり」などが挙げられた。

・管理職の心理的負担、健康を維持するために期待する支援策：

管理職個人としての業務におけるストレスを尋ねたところ、「電話当番等の対応のため 24 時間 365 日において気の休まる時間が少ないこと」や「突発的な通告に対して情報が少ない中で緊急的に判断すること」など児童相談所業務に特有の性質に関する事項が挙げられた。

管理職の健康を維持するために期待する支援策について尋ねたところ、他児童相談所・本庁との関わりの強化が挙げられた。

4. 考察・まとめ

・心の調子を崩すきっかけ：

児童相談所の職員が心の調子を崩すきっかけとして、①対応の難しい保護者との関係性や突発的に入るケース対応等の児童相談所業務に特有の性質、②業務負荷の高さ、といった要因が考えられる。現場職員にとってはさらに、③経験年数の浅い職員も困難な事例への対応が求められることに対する負担、④SV 級・経験年数の長い職員の不足による相談しにくい環境、といった事項もメンタルヘルスを崩す要因と考えられる。

・心の健康を保つポイント：

児童相談所職員が心の健康を保つためのポイントを集約すると、①周囲への積極的な相談、②気持ちの切り替え・仕事への向き合い方を見直すこと、③職員同士の交流の場の設定、といった取り組みが考えられる。また、現場職員のための取組としてはさらに、④所内研修・育成プランの策定など人材育成制度の設定、も有用であると考えられる。

・児童相談所職員が精神面での健康を維持するために望まれること：

児童相談所職員が精神面での健康を維持しながら働き続けるため、設置自治体において検討すべき事項として、①業務と処遇のバランスの確保、②SV 級職員の確保に向けた組織体制作りの検討、③困難な状況を想定した実践的な技術研修・メンタルヘルスに関する研修、④管理職を対象とした職員マネジメントの教育機会の提供、⑤他児童相談所職員との同職位間交流の場の提供、が考えられる。

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の開催	2
2.2 児童相談所の管理職アンケート	4
2.3 児童相談所の職員ヒアリング	4
3 研究結果	6
3.1 アンケート集計結果	6
3.1.1 調査対象者数と回収数、有効回答数	6
3.1.2 業務負荷とメンタルヘルス不調による休業・退職	7
3.1.3 管理職が認識している職員の心理的負担	13
3.1.4 メンタルヘルス対策の取組	16
3.2 ヒアリング調査結果	18
3.2.1 現場職員の心理的負担、健康を維持するために期待する支援策	18
3.2.2 管理職の心理的負担、健康を維持するために期待する支援策	25
4 考察	27
4.1 児童相談所業務の特殊性	27
4.2 虐待相談対応業務と心の健康状態の変化	28
4.2.1 心の調子を崩すきっかけ	28
4.2.2 心の健康を保つポイント	29
4.2.3 虐待対応に当たっていた職員が休業した場合、職場復帰に向けて組織・管理職がすべきこと	32

4.3	増員に関連し、職員構成が変化する過渡期に直面すると想定される課題・ニーズ	33
5	まとめ.....	35
5.1	本事業の成果	35
5.2	児童相談所職員が精神面での健康を維持するために望まれること	35
5.2.1	業務と処遇のバランスの確保	35
5.2.2	SV 級職員の確保に向けた組織体制作りの検討	36
5.2.3	困難な状況を想定した実践的な技術研修、メンタルヘルスに関する研修.....	36
5.2.4	管理職を対象とした、職員マネジメントの教育機会の提供.....	37
5.2.5	他児童相談所職員との同職位間交流の場の提供	37
付録1	アンケート調査票.....	39
付録2	アンケート集計結果.....	51
付録3	ヒアリング質問項目	95
付録4	ヒアリング録.....	97

1 本事業の背景、目的

1.1 本事業の実施背景

令和元年（2019 年）に児童相談所に寄せられた虐待相談対応件数は 19 万 3780 件で過去最高を更新した。人々の虐待防止に対する意識の高まりにより虐待対応件数は増加の一途をたどっており、支援の必要な家族が顕在化されやすくなった一方、通告を受けて支援に当たる児童相談所職員の業務負担は高まっている。こうした流れの中で「児童虐待防止対策体制総合強化プラン」（平成 30 年 12 月 18 日児童虐待防止対策に関する関係省庁連絡会議決定）が策定され、ケース対応に当たる児童福祉司や児童心理司等が大幅に増員されることとなった。しかし、虐待対応は時に保護者等と激しく対立することも必要になったり、夜間や休日の対応を余儀なくされたりするなど、心身への負担が高い業務である。児童相談所職員が心身健康に働き続けるためには、職員の純粋な量的体制の拡充のみならず、「支援者へのケア」についても考慮することが喫緊の課題である。

1.2 本事業の目的

これを踏まえ、本調査研究は、ケース対応において中核的な役割を果たす児童福祉司と児童心理司が心身ともに健康に働き続けるために必要な方策を検討するための基礎資料を提供することを目的として実施する。具体的には、児童相談所への定量・定性調査を通じ、児童福祉司と児童心理司のメンタルヘルスに関する実態を把握する。調査により明らかにしたい問いは下記 3 つを想定している。

- ・ 児童福祉司や児童心理司のメンタルヘルスに影響を与えるのはどのような要素か。
- ・ 心の健康を保ちながら働いている人が心掛けていること、取り組んでいることは何か。
- ・ 児童福祉司や児童心理司が精神面での健康を維持しながら働くために、誰が、何をすることが望ましいか。

2 事業概要

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の開催

本事業を円滑に進めるため、児童相談所職員や臨床心理学に知見のある実務者、学識経験者で構成する以下の事業検討委員会（以下、「委員会」という。）を5回開催した。なお、委員会には座長を置かず、事務局を務める PwC コンサルティングが司会進行役を務めた。また、厚生労働省子ども家庭局よりオブザーバーを招いた。委員会等構成員および委員会等の開催状況は表1～4の通りである。

表1 委員会委員（五十音順、敬称略）

氏名	所属
鈴木 誠	くわな心理相談室
種市 康太郎	桜美林大学リベラルアーツ学群 教授
広瀬 正幸	埼玉県中央児童相談所 企画調整担当 副所長
藤原 俊通	カウンセリングオフィスつながり 元自衛隊中央病院診療科 心理相談班長

表2 委員会オブザーバー（順不同、敬称略）

氏名	所属
大野 久	厚生労働省子ども家庭局 家庭福祉課 課長補佐
久保 隆	厚生労働省子ども家庭局 家庭福祉課 児童福祉専門官

表 3 委員会事務局

氏名	所属
東海林 崇	PwC 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	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 マネージャー
一二三 達哉	PwC 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
工藤 晴樹	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 アソシエイト
大野 晴香	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部
清水 式子	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部

表 4 委員会開催状況

開催回	内容
第 1 回 2020 年 9 月 10 日	・ 事業概要の説明 ・ アンケート調査の設計
第 2 回 2020 年 10 月 5 日	・ アンケート調査の設計 ・ ヒアリング調査の設計
第 3 回 2020 年 11 月 16 日	・ アンケート調査 クロス集計の観点の検討 ・ ヒアリング調査の中間報告
第 4 回 2021 年 1 月 28 日	・ アンケート集計結果報告 ・ ヒアリング調査結果のまとめ ・ 事業報告書章立て案
第 5 回 2021 年 2 月 22 日	・ 事業報告書草稿

2.2 児童相談所の管理職アンケート

児童福祉の現場において、メンタルヘルスに影響を与えている要素の多くは業務の内容や量による負担であると仮定し、業務負荷に関するアンケートを実施する。なお、業務負荷は組織体制によっても左右されることから、併せて組織体制やマネジメントについても尋ね、アンケート回答対象者を組織の管理職と指定した。アンケート実施概要は表5の通り。

表5 児童相談所アンケート 調査概要

1.	調査対象 全国の児童相談所（215カ所）
2.	調査期間 令和2年10月26日～11月20日
3.	調査方法 Excel 調査票のメール送信、メール返送
4.	主な調査項目 ・組織概要： 児童相談所の概要、人員構成、管理職の職種 ・虐待相談対応状況： 通告対応件数、一時保護件数 ・業務の負荷： 時間外労働・有休、管理職が認識している職員の負荷、メンタルヘルス対策として取り組んでいること

2.3 児童相談所の職員ヒアリング

アンケート回答者のうち、ヒアリング協力可能と答えた児童相談所を対象に、メンタルヘルスの観点から組織運営や業務負荷などに関するヒアリングを実施した。担当業務や役割、キャリアパスが異なると業務負荷や心理的負担の感じ方に違いが出ると予想されたことから、1か所の児童相談所で管理職、中堅職員、若手職員の3名に協力を仰いだ。ヒアリング概要と調査対象は表6～7に示した。

表 6 児童相談所職員ヒアリング 調査概要

1. 調査対象	アンケート対象者のうち、ヒアリング協力可能と回答した児童相談所 5 か所
2. 調査期間	令和 2 年 11 月 27 日～12 月 23 日
3. 調査方法	オンライン、または訪問によるヒアリング
4. 主な調査項目	・プロフィール： 職種、略歴、現在の担当業務 ・業務におけるストレス ・職員のメンタルヘルスとマネジメント 【管理職】職員の心理的負担になる要素、職員マネジメントで重視すること、職員が健康で働くための支援 【中堅職員・若手職員】業務量と心理的負担、健康で働くために期待すること ・児童相談所職員の増員による影響 職員増加に対する意見、業務負荷とメンタルヘルスへの影響、心理的負担軽減のために必要な解決策

表 7 ヒアリング対象

	児童 相談所	児童福祉司 1人当たり 虐待相談 対応件数	ヒアリング 対象者	(管理職) 採用時の 職種	役職、現在の担当業務	児童相談所 通算経験 年数	ヒアリング日 (令和2年)
1	A	40件 未満	管理職	行政職	次長	20年	11月27日
2			中堅職員	—	虐待相談対応（地区担当） 所内研修の企画運営	18年	
3			若手職員	—	障害相談対応	4年	
4	B	40件 以上	管理職	福祉職	所長、次長に次ぐ立場として所内複数課の統括	15年	12月9日
5			中堅職員	—	虐待相談対応（初期対応）担当課課長	7年	
6			若手職員	—	心理面接、療育手帳判定業務など	3年	
7	C		管理職	行政職	所長	12年	12月18日
8			中堅職員	—	所長補佐兼係長	8年	
9			若手職員	—	虐待相談対応（地区担当）	2年	
10	D		管理職	福祉職	相談部門統括、域内の他児童相談所との調整 課長（域内の他児童相談所の所長に相当）	12年	12月18日
11			中堅職員	—	虐待相談対応（支援担当）	10年	
12			若手職員	—	虐待相談対応（初期対応）	3年	
13	E		管理職	福祉職	所長	21年	12月23日
14			中堅職員	—	虐待相談対応（支援担当）	11年	
15			若手職員	—	虐待相談対応（初期対応）	3年	

3 研究結果

3.1 アンケート集計結果

以降よりアンケートの集計結果を述べる。なお、アンケート集計結果の詳細については、巻末の「付録2 アンケート集計結果」を参照されたい。

3.1.1 調査対象者数と回収数、有効回答数

本アンケートは「2.2 アンケート調査」で示した通り、令和元年度に対応実績のある全国215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、表8に示す通り、166か所から回答を得て、いずれも有効回答だった。したがって回収率は77.2%であった。

表8 調査対象施設数、回収数、有効回答数

調査対象施設数	215
回収数	166
有効回答数	166
回収率	77.2%

3.1.2 業務負荷とメンタルヘルス不調による休業・退職

(1) 児童福祉司一人当たりの児童虐待相談対応件数

表9に示す通り、各児童相談所の児童福祉司一人当たりの児童虐待相談対応件数をみると、「30件以上40件未満」が回答者全体の21.7%で最も多く、「40件以上50件未満」が19.3%で続いた。「40件未満」を合算すると回答者全体の39.2%であり¹、「40件以上」を合算すると54.2%だった。

表9 児童福祉司一人当たりの児童虐待相談対応件数

	回答数	%
全体	166	100.0
10件未満	2	1.2
10件以上20件未満	7	4.2
20件以上30件未満	20	12.0
30件以上40件未満	36	21.7
40件以上50件未満	32	19.3
50件以上60件未満	20	12.0
60件以上70件未満	23	13.9
70件以上80件未満	6	3.6
80件以上90件未満	4	2.4
90件以上100件未満	4	2.4
100件以上	1	0.6
無回答・不明	11	6.6
平均値（件）	46.3	
中央値（件）	44.2	
標準偏差（件）	19.1	
最小値（件）	3.0	
最大値（件）	100.7	

¹ 四捨五入の関係で、表内数値の単純合計とは一致しない。

（２）時間外・休日労働時間

長時間の時間外・休日労働者の有無を表 10 に示した。「45 時間超 80 時間以下の職員が（1 名以上）いる」が回答者全体の 76.5%、「80 時間超 100 時間以下」が 30.2%、「100 時間超」が 14.3%だった。表 11 に示す通り、厚生労働省により実施されている労働安全衛生調査の結果²によると、全産業・全事業所規模においては「45 時間超 80 時間以下」が 25.0%、「80 時間超 100 時間以下」が 5.6%、「100 時間超」が 3.5%であるため、児童相談所の職員は全産業と比較して長時間労働になりやすい傾向がみられた。

表 10 長時間の時間外・休日労働者の有無（令和 2 年 3 月度³）

	合計	回答数	%
45 時間超 80 時間以下の時間外・休日労働をした職員がいる	162	124	76.5
80 時間超 100 時間以下の時間外・休日労働をした職員がいる	149	45	30.2
100 時間超の時間外・休日労働をした職員がいる	147	21	14.3

※無回答・不明を除いて集計している

表 11 （参考）全産業における長時間の時間外・休日労働者の有無²

	%
45 時間超 80 時間以下の時間外・休日労働をした職員がいる	25.0
80 時間超 100 時間以下の時間外・休日労働をした職員がいる	5.6
100 時間超の時間外・休日労働をした職員がいる	3.5

² 厚生労働省「平成 30 年労働安全衛生調査（実態調査）」から抜粋

³ 本調査において調査期間として設定した 3 月度は多忙な時期であるため、他の時期に比べて時間外・休日労働時間数が増加している可能性がある点には留意が必要である。

児童福祉司一人当たりの児童虐待相談対応件数において 40 件を基準⁴として、「40 件未満」と「40 件以上」、また参考として「60 件以上」を比較した結果を示したものが表 12 である。一人当たり対応件数が 40 件未満の児童相談所においては、「45 時間超 80 時間以下の時間外・休日労働をした職員がいる」が 69.8%、「80 時間超 100 時間以下」が 23.2%、「100 時間超」が 10.7%である一方、一人当たり対応件数が 40 件以上の児童相談所においては、「45 時間超 80 時間以下」が 79.8%、「80 時間超 100 時間以下」が 34.5%、「100 時間超」が 18.1%であり、各時間において 40 件以上の方が 40 件未満の児童相談所の数値を 7～10 ポイント以上上回った。また、60 件以上の児童相談所では、全ての時間において 40 件以上の数値を上回っていることから、児童福祉司一人当たりの児童虐待相談対応件数が多い児童相談所ほど、長時間の時間外・休日労働者がいる割合が増える傾向にあることがわかった。

表 12 長時間の時間外・休日労働者の有無の一人当たり対応件数による比較

	40 件未満			40 件以上			(参考) 60 件以上		
	合計	回答数	%	合計	回答数	%	合計	回答数	%
45 時間超 80 時間以下の 時間外・休日労働をした職員がいる	63	44	69.8	89	71	79.8	38	33	86.8
80 時間超 100 時間以下の 時間外・休日労働をした職員がいる	56	13	23.2	84	29	34.5	37	14	37.8
100 時間超の 時間外・休日労働をした職員がいる	56	6	10.7	83	15	18.1	37	8	21.6

※無回答・不明を除いて集計している

⁴「児童虐待防止対策体制総合強化プラン」では、児童福祉司一人当たり業務量が、児童虐待相談及びそれ以外の相談を併せて、児童虐待相談 40 ケース相当の業務量となるように設定している。したがって、本調査においても、児童福祉司一人当たりの業務負荷について、児童虐待相談対応件数において 40 件を基準として比較検討を行った。

次に、児童福祉司のうち経験年数3年未満の職員が「50%未満」と「50%以上」の児童相談所を比較した結果を示したものが表13である⁵。一人当たり対応件数による比較と同様、各時間において「50%以上」の数値が「50%未満」の数値を3～10ポイント近く上回っているため、経験年数3年未満の児童福祉司が多いほど、時間外・休日労働に影響を及ぼすことがわかった。

表13 長時間の時間外・休日労働者の有無の経験年数3年未満の児童福祉司の割合による比較

	50%未満			50%以上		
	合計	回答数	%	合計	回答数	%
45時間超 80時間以下の 時間外・休日労働をした職員がいる	78	57	73.1	73	59	80.8
80時間超 100時間以下の 時間外・休日労働をした職員がいる	75	20	26.7	66	24	36.4
100時間超の 時間外・休日労働をした職員がいる	75	10	13.3	65	11	16.9

※無回答・不明を除いて集計している

⁵ 本調査において、児童福祉司のうち経験年数3年未満の職員が占める割合が50%未満の児童相談所は47.6%、50%以上の児童相談所は45.2%、無回答・不明は7.2%であった。詳細については、巻末の「付録2 アンケート集計結果」表62を参照されたい。

(3) メンタルヘルス不調による休業・退職

表 14 に示すように、メンタルヘルス不調により連続 1 か月以上休業した職員・退職した職員の有無をみると、「連続 1 か月以上休業した職員が（1 名以上）いる」が回答者全体の 30.3%、「退職した職員がいる」が 7.8%だった⁶。労働安全衛生調査の結果⁷によると（表 15）、全産業・全事業所規模においては「休業した職員がいる」が 6.7%、「退職した職員がいる」が 5.8%であり、休業者の有無については、児童相談所の方が全産業と比較して 20 ポイント以上高いことがわかった。

表 14 メンタルヘルス不調による連続 1 か月以上の休業者・退職者の有無（令和元年度）

	合計	回答数	%
メンタルヘルス不調による連続 1 か月以上の休業者がある	165	50	30.3
メンタルヘルス不調による退職者がいる	154	12	7.8

※無回答・不明を除いて集計している

表 15 （参考）全産業におけるメンタルヘルス不調による休業者・退職者の有無⁷

	%
メンタルヘルス不調による連続 1 か月以上の休業者がある	6.7
メンタルヘルス不調による退職者がいる	5.8

次に、児童福祉司一人当たりの児童虐待相談対応件数が「40 件未満」と「40 件以上」の児童相談所を比較した結果を示したものが表 16 である。各項目において、一人当たり対応件数が 40 件以上の児童相談所の回答数の割合が 40 件未満のものを上回っているため、児童福祉司一人当たりの児童虐待相談対応件数が多い児童相談所ほど、メンタルヘルス不調による休業者・退職者がいる傾向がみられた。

表 16 メンタルヘルス不調による休業者・退職者の有無の一人当たり対応件数による比較

	40 件未満			40 件以上		
	合計	回答数	%	合計	回答数	%
メンタルヘルス不調による連続 1 か月以上の休業者がある	65	16	24.6	89	28	31.5
メンタルヘルス不調による退職者がいる	63	3	4.8	81	7	8.6

※無回答・不明を除いて集計している

⁶ 本調査において、都市圏の複数の児童相談所が「メンタルヘルス不調による退職者」の項目を無回答としているため、実態としてはさらに高い数値である可能性があることは留意が必要である。

⁷ 厚生労働省「平成 30 年労働安全衛生調査（実態調査）」から抜粋

本調査における児童相談所職員の総人数に占めるメンタルヘルス不調による連続1か月以上の休業者数・退職者数の割合を算出したものが表17である。児童相談所職員全体では、「連続1か月以上の休業者の割合」が0.84%、「退職者の割合」が0.15%であり、児童福祉司に限定した結果をみると、「休業者の割合」が2.52%、「退職者の割合」が0.50%だった。一方、労働安全衛生調査の結果⁸によると（表18）、「医療、福祉」分野においては、「休業者の割合」が0.4%、「退職者の割合」が0.3%であり、地方公務員安全衛生推進協会により実施されている調査の結果⁹によると（表19）、一般職の地方公務員の「精神及び行動の障害による長期（1か月以上）病休者」の割合が1.47%だった。児童相談所の職員、特に児童福祉司は、医療・福祉分野の職員および一般的な地方公務員と比較してメンタルヘルス不調により休業・退職する割合が高いことがわかった。

表17 児童相談所職員の総人数に占めるメンタルヘルス不調による連続1か月以上の休業者数・退職者数の割合（令和元年度）

	児童相談所職員 全体		児童福祉司	
回答した児童相談所における総人数	8,965		2,581	
	合計	%	合計	%
メンタルヘルス不調による 連続1か月以上の休業者数	75	0.84	65	2.52
メンタルヘルス不調による 退職者数	13	0.15	13	0.50

表18 （参考）「医療、福祉」分野におけるメンタルヘルス不調による休業者数・退職者数の割合⁸

	%
メンタルヘルス不調による連続1か月以上の休業者の割合	0.4
メンタルヘルス不調による退職者の割合	0.3

表19 （参考）一般職の地方公務員の長期病休者率⁹

	%
精神及び行動の障害による長期（1か月以上）病休者率	1.47

⁸ 厚生労働省「平成29年労働安全衛生調査（実態調査）」から抜粋

⁹ 一般財団法人地方公務員安全衛生推進協会「地方公務員健康状況等の現況（平成30年度）の概要」から抜粋。10万人率での数値（1,472.5）のため、百分率（1.47%）に換算。

3.1.3 管理職が認識している職員の心理的負担

本調査の回答者である管理職に職員の心理的負担として想定される場面を尋ねたところ、表 20 の結果となった。平均値を算出するにあたり、選択肢の「①ほぼ全ての職員にとって負担」を 5、「②4分の3程度の職員にとって負担」を 4、「③半数程度の職員にとって負担」を 3、「④4分の1程度の職員にとって負担」を 2、「⑤ほぼすべての職員にとって負担でない」を 1 として算出し、平均値が 5 に近いほど多くの職員にとって負担であると認識されている傾向を表している。「対応の難しい保護者の支援・指導を行うこと」や「当事者からのクレーム対応をすること」等はほぼ全ての職員にとって負担であると多くの管理職が認識していることがわかった。

表 20 児童相談所職員のストレスとなり得る心理的負担に関する管理職の認識

			全体 (加重値)	①ほぼ 全ての 職員に とって 負担 5.0	②4分の 3程度の 職員に とって 負担 4.0	③半数 程度の 職員に とって 負担 3.0	④4分の 1程度の 職員に とって 負担 2.0	⑤ほぼ 全ての 職員に とって 負担で ない 1.0	無回答	平均値
【当事者・関係機関との関係】	精神疾患や暴力的な 場合など、対応の難 しい保護者の支援・ 指導を行うこと	回答数 %	166 100.0	140 84.3	17 10.2	7 4.2	2 1.2	0 0.0	0 0.0	4.8
	保護者や子どもな ど、当事者からのク レーム対応をすること	回答数 %	166 100.0	127 76.5	30 18.1	5 3.0	4 2.4	0 0.0	0 0.0	4.7
	関係機関からのク レーム対応をすること	回答数 %	166 100.0	87 52.4	39 23.5	28 16.9	11 6.6	1 0.6	0 0.0	4.2
	虐待加害者と被虐待 児の供述の食い違い の間で板挟みになる こと	回答数 %	166 100.0	81 48.8	37 22.3	37 22.3	10 6.0	1 0.6	0 0.0	4.1
	虐待など、困難な状 況下にある子どもと 向き合うこと	回答数 %	166 100.0	78 47.0	41 24.7	33 19.9	13 7.8	1 0.6	0 0.0	4.1
	親子の関係に改善が 見られないこと	回答数 %	166 100.0	69 41.6	49 29.5	40 24.1	8 4.8	0 0.0	0 0.0	4.1
	保護者との良好な関 係構築に努めること	回答数 %	166 100.0	50 30.1	49 29.5	48 28.9	15 9.0	3 1.8	1 0.6	3.8
	市区町村など、関係 機関と連携を取るこ と	回答数 %	166 100.0	33 19.9	44 26.5	62 37.3	20 12.0	6 3.6	1 0.6	3.5

			全体 (加重値)	①ほぼ 全ての 職員に とって 負担 5.0	②4分の 3程度の 職員に とって 負担 4.0	③半数 程度の 職員に とって 負担 3.0	④4分の 1程度の 職員に とって 負担 2.0	⑤ほぼ 全ての 職員に とって 負担で ない 1.0	無回答	平均値
【業務量・特性】	夜間・休日に対応する必要があること	回答数 %	166 100.0	108 65.1	24 14.5	24 14.5	8 4.8	1 0.6	1 0.6	4.4
	業務量の多さから一つ一つのケースに十分な時間を割くことができないこと	回答数 %	166 100.0	96 57.8	42 25.3	23 13.9	2 1.2	2 1.2	1 0.6	4.4
	ケースの記録など、事務的な作業をすること	回答数 %	166 100.0	73 44.0	58 34.9	25 15.1	8 4.8	1 0.6	1 0.6	4.2
	緊急対応により日々の業務予定が組めないこと	回答数 %	166 100.0	72 43.4	54 32.5	27 16.3	11 6.6	1 0.6	1 0.6	4.1
【児童相談所の役割】	死亡事例と隣り合わせであること	回答数 %	166 100.0	114 68.7	25 15.1	19 11.4	7 4.2	1 0.6	0 0.0	4.5
	事件を起こしてはならず、常に予防・防止し続けなければならないこと	回答数 %	166 100.0	107 64.5	38 22.9	11 6.6	8 4.8	1 0.6	1 0.6	4.5
	一時保護や親子分離など、「介入」という強行手段を実行すること	回答数 %	166 100.0	97 58.4	35 21.1	25 15.1	8 4.8	1 0.6	0 0.0	4.3
	市民・住民からのクレーム対応をすること	回答数 %	166 100.0	79 47.6	29 17.5	30 18.1	22 13.3	6 3.6	0 0.0	3.9
	「介入」と「支援」という性質の異なる役割を担っていること	回答数 %	166 100.0	70 42.2	39 23.5	34 20.5	17 10.2	6 3.6	0 0.0	3.9
	児相に対する期待度が高すぎる	回答数 %	166 100.0	60 36.1	46 27.7	40 24.1	13 7.8	7 4.2	0 0.0	3.8
	職場の雰囲気や職場内の人間関係が、緊張感や切迫感を持っていること	回答数 %	166 100.0	22 13.3	19 11.4	44 26.5	52 31.3	27 16.3	2 1.2	2.7

3.1.4 メンタルヘルス対策の取組

メンタルヘルス対策として実施している取組、また必要性は感じているが実施できていない取組を複数回答で尋ねた結果をまとめたものが表 21 である。メンタルヘルス対策の取組として、「相談等がしやすい環境・雰囲気作り」「職員の適性を踏まえた担当業務の割り振り」「複数人でのケース対応の常時実施」「ストレスチェック」「メンタルヘルス対策に関する管理監督者への教育研修・情報提供」を実施している児童相談所が多いことがわかった。一方で、「外部専門家による個人スーパービジョン」「外部専門家によるグループスーパービジョン」を実施している児童相談所は少なく、半数以上の児童相談所が「必要性を感じているが未実施」と回答していることから、現場において外部専門家によるスーパービジョンに一定程度のニーズがあることがわかった。

表 21 メンタルヘルス対策として実施している取組、必要だが未実施の取組（複数回答）

		実施中の取組		必要だが未実施の取組	
		回答数	%	回答数	%
全体		166	-	166	-
【職員への直接的な取組】	上司や同僚に相談等がしやすい環境・雰囲気作り	160	96.4	4	2.4
	職員の適性を踏まえた担当業務の割り振り	141	84.9	15	9.0
	担当者一人だけのケース対応を避け、複数人でのケース対応の常時実施	134	80.7	24	14.5
	健康診断後の保健指導におけるメンタルヘルス対策の実施	127	76.5	24	14.5
	時間外・休日労働が多い職員への対応策の検討や面談の実施	127	76.5	30	18.1
	メンタルヘルス不調による長期療養からの職場復帰における支援(職場復帰支援プログラムの策定を含む)	126	75.9	21	12.7
	組織内やクライアントとの人間関係を考慮に入れたケース担当職員の選定	121	72.9	30	18.1
	メンタルヘルス対策に関する職員への教育研修・情報提供(事例検討会や研修会を含む)	119	71.7	32	19.3
	職員の年次有給休暇取得を容易にする調整・促進の実施	119	71.7	39	23.5
	メンタルヘルス対策に関する相談所内での相談体制の整備	98	59.0	47	28.3
	外部専門家による個人スーパービジョンの実施	30	18.1	88	53.0
	外部専門家によるグループスーパービジョンの実施	26	15.7	90	54.2
【組織内の制度・規則の策定、会議の実施】	職員のストレスの状況などについて調査票を用いて調査(ストレスチェック)	159	95.8	2	1.2
	メンタルヘルス対策に関する管理監督者への教育研修・情報提供	146	88.0	9	5.4
	職場環境等の評価及び改善(ストレスチェック後の集団(部、課など)ごとの分析を含む)	132	79.5	24	14.5
	メンタルヘルス対策の実務を行う担当者の選任	103	62.0	35	21.1
	メンタルヘルス対策について、衛生委員会又は安全衛生委員会での調査審議	98	59.0	37	22.3
	管理職向けの組織コンサルティングの受講機会の提供	86	51.8	42	25.3
	メンタルヘルス対策に関する相談所内の産業保健スタッフへの教育研修・情報提供	65	39.2	59	35.5
	メンタルヘルス対策に関する問題点を解決するための計画の策定と実施	57	34.3	76	45.8
	職員のメンタルヘルスを考慮に入れた人事異動サイクルの策定	54	32.5	72	43.4
【外部機関の活用】	他の外部機関を活用したメンタルヘルス対策の実施	53	31.9	64	38.6
	医療機関を活用したメンタルヘルス対策の実施	47	28.3	70	42.2
	その他	9	5.4	42	25.3
	無回答	1	0.6	20	12.0

3.2 ヒアリング調査結果

以降より、5か所の児童相談所に実施したヒアリング結果を述べる。なお、ヒアリングの詳細については、巻末の「付録4 ヒアリング録」を参照されたい。

3.2.1 現場職員の心理的負担、健康を維持するために期待する支援策

(1) 管理職の認識

はじめに、現場職員の心理的負担や、健康を維持するために期待する支援策等に関する管理職の認識を述べる。

現場職員の心理的負担として考えられる要因について尋ねたところ、「対応の難しい保護者と対峙すること」や「悲惨な状況を見聞きすること」「緊張感の高い状況に、突然直面すること」など児童相談所業務に特有の性質の事項や、「経験の浅い職員が苦慮する場面に対応すること」などが挙げられた。

現場職員の健康を維持するために実施している取組について尋ねると、「風通しの良い職場づくり」という内容の事項が多く管理職から挙げられた中、「十分な所内研修の実施」や「3年かけてじっくり育成するプランの設定」「定期的な職員同士の交流の場の提供」など、先進的な独自の取組を実施している事例も挙げられた。また、休業者が職場復帰する際に配慮している事項についても挙げられ、「ケースワークで体調を崩した場合、異なる役割を担当してもらうこと」や「スモールステップで目標を設定すること（目標を細分化すること）」「周囲の職員に理解してもらえよう説明をすること」などの意見が挙げられた。

現場職員の心理的負担に関する管理職の認識と、健康維持のために実施している取組で挙げられた意見は表 22 の通り。

表 22 現場職員の心理的負担に関する管理職の認識・
現場職員の健康維持のために実施している取組

設問	テーマ		主な意見
現場職員の心理的負担として考えられる要因	1	児童相談所業務に特有の性質	・ 攻撃的な態度や怒鳴ってくる場合など、対応の難しい保護者と対峙すること。（その他、同様の意見 3 件） ・ 悲惨な状況を見聞きすること。代理受傷・再体験・二次的外傷性ストレスに陥る可能性がある。（その他、同様の意見 1 件） ・ 安全確認や一時保護など、時には生命に直結する業務に緊急で即座に対応する必要があるという、緊張感の高い状況に突然直面させられること。 ・ 24 時間 365 日を通して緊張を解くことが出来ず、突然対応が求められることがあるため、仕事の予定を立てることや休息を取ることが難しく、心理的負担を感じると思われる。
	2	経験の浅い職員の保護者対応	・ 人的リソースが不足しているため、経験が浅くても苦慮する場面に対応しなければならないこと。（その他、同様の意見 1 件）
現場職員の健康維持のための支援体制	1	風通しの良い職場づくり	・ 気軽に相談できる環境づくりのため、日頃から声掛けの実施や面接後に気持ちを吐き出してもらうようにしている。（その他、同様の意見 2 件）
	2	休業者の職場復帰時の配慮	・ 体調を崩した原因がケースワークであった場合、しばらくの間は新しい担当業務で能力を発揮してもらう。（その他、同様の意見 2 件） ・ スモールステップで目標を設定すること。できたことを一つずつ認めできることを増やして自信をつけること、できないことを表明できることが重要であるという認識を持ってもらうように心掛けている。 ・ 徐々に復帰することを、周囲の職員にも理解してもらえよう心掛けている。
	3	所内研修・育成プランの設定	・ 新卒採用者向けの新任者研修や技術研修、全体研修、管内の児童養護施設の職員向けグループワークを実施している。 ・ 3 年かけてじっくり育成するプランを設定し、取り組んでいる。1 年目から 3 年目までの各年で達成しておくべき目標を次長・課長と設定し、その目標を基に育成している。職員にも目標設定に沿って育成していくことを示しているので、安心感を持って成長してもらえたら良いと考えている。
	4	職員同士の交流の場の提供	・ グループで集まってもらい、業務外のこともざっくばらんに話してもらう機会を設定している。良い関係性が構築されていると感じる。

児童福祉司・児童心理司が増員される過渡期において直面すると想定される問題について尋ねたところ、「人材育成体制に不備があり、育成のため相談所全体の業務負荷が増加すること」や「若手職員の増員に比べスーパーバイザー（SV¹⁰）級職員が不足してしまい、若手が相談等をしにくくストレスを抱えてしまう可能性があること」が挙げられた。

現場職員が健康を維持しながら働くために期待する支援策については、「短期的にかつ集中的にスキル・心構え等を身に付けることができるプログラムの策定」や「実践経験を積むことができる研修の設定」など、実践的な研修制度の整備を求める意見が多くの管理職から挙げられた。

現場職員が増員する際に直面すると想定される問題と、現場職員の健康維持のために期待する支援策について挙げられた意見は表 23 の通り。

¹⁰ 以降では、「SV」と表記する。

表 23 現場職員が増員する際に直面すると想定される問題・
現場職員の健康維持のために期待する支援策

設問	テーマ		主な意見
児童福祉司・児童心理司が増員する際に直面すると想定される問題	1	人材育成体制の不備、それに伴う業務負荷の増加	・ 専門的なスキルや知識を育む人材育成が追い付いていない。働きながら学ぶには無理がある。（その他、同様の意見 1 件） ・ 新卒採用職員の最初の数年間は教育がメインになるが、現在の体制のまま 1 年目の職員が大勢増えたら、業務が回らなくなる危険性を感じている。 ・ 休職している若手が多いので、今後経験の浅い職員が増えても同じような状況に陥ってしまうのではないかと懸念している。
	2	SV の不足	・ 若手職員の増員に比べて、SV や先輩職員が不足してしまうことで、新任職員や他部署から異動してきた職員が業務に馴染めずストレスを抱えてしまうのではないかと懸念している。（その他、同様の意見 2 件）
	3	採用に関する課題	・ 今後採用人数を増やす必要がある中で、適性のある職員を採用できるかどうか懸念している。
現場職員の健康維持のために期待する支援策	1	実践的な研修制度の整備	・ 児童福祉司が増員されるに伴い若手の専門性を高めるため、採用前に児童福祉司としての基本的な知識や行動手法、心構え等を短期的にかつ集中的に身に付けることができるプログラムや、採用後に 1, 2 週間かけて実践経験を積むことができる研修ができると望ましい。（その他、同様の意見 1 件） ・ 自治体内の若手職員を 1 箇所に集めて研修するような機関があると良い。 ・ 全国的に児童福祉の第一人者とされるような人に、特定事例への対応について話してもらえる研修コンテンツや、ロールプレイ・面接技術等の研修がリモートで提供されるとありがたい。
	2	休暇を取りやすい制度設計	・ 勤続年数による休暇の付与等があるが、消化することが難しい実情があるので、本当に利用できる制度を望んでいる。
	3	専門家の配置	・ 児童相談所に産業医や常勤弁護士が配置されて、管理職・SV に対して専門的なアドバイスをしてくれるとありがたい。
	4	SV の任用基準の見直し	・ 児童相談所に限らず幅広い経験を持つ職員が SV として認められることが望ましい。
	5	職員の収容スペースの整備	・ 人員増加について、庁舎内の職員室の収容スペースにも限界があるので、人件費の補助も必要だが、執務スペースである建物の整備にも補助を望んでいる。（その他、同様の意見 1 件）

（２）現場職員自身の認識

次に、心理的負担の具体的な内容や、健康を維持するために期待する支援策等について、現場職員自身に尋ねた結果を述べる。

現場職員自身が感じている心理的負担について尋ねたところ、「対応の難しい保護者と対峙すること」など、管理職の認識と同様、児童相談所に特有の業務に関する事項が挙げられた。その他に、「相談することが難しい職場の雰囲気」や「業務負荷の高さ」「経験年数が浅くケースにうまく対応することができないこと」なども挙げられた。

健康を維持するために心掛けていることについて尋ねると、「わからないことがあれば、周囲に相談をして無理せず抱え込まないこと」など周囲に積極的に相談すること・関係者を頼ることや、「趣味の時間を大切にして仕事のことを忘れる時間を作ること」「事務作業などは良い意味で『諦める』こと」など気持ちの切り替えに関する事項が挙げられた。

現場職員自身が感じている心理的負担と、健康維持のために心掛けていることについて挙げられた意見は表 24 の通り。

表 24 現場職員自身が感じている心理的負担・健康維持のために心掛けていること

設問	テーマ		主な意見
職員自身が感じている心理的負担	1	児童相談所業務に特有の性質	・ 対応の難しい保護者と対峙すること。（その他、同様の意見 2 件） ・ 突発的な相談対応が入ると、気持ちが苦しくなる。 ・ 壮絶な体験をしている子どもと対峙し、子どもの経験を見聞きすること。 ・ 保護者に自分自身や子どもを責めないよう助言しながら、適切な福祉サービスに繋げることに難しさを感じる。 ・ 対応や見立てを柔軟に行う必要があることに難しさを感じる。
	2	関係機関との調整	・ 関係機関とのやり取りについて、それぞれの立場や考え方がある中で意見が対立することもあり、お互いの意見をすり合わせることに。
	3	相談しにくい職場の雰囲気	・ 周囲の職員が業務に追われていて話しかけて良いかどうか判別がつかず、相談することが難しいと心理的負担を感じる。（その他、同様の意見 1 件）
	4	業務負荷の高さ	・ 多くのケース対応に追われ、時間外勤務が日常的になっており、日々の睡眠時間が短く、疲れやすくなっている。（同様の意見 2 件） ・ 自分自身の業務がありながら、人材育成をすること。3 名の児童福祉司の育成を担っているが、カバーしきれていない。
	5	経験年数の浅さ	・ ストレスの要因となるのは、ケースにうまく対応できないことである。経験年数の浅い職員は特に感じるだろう。（その他、同様の意見 2 件）
健康を維持するために心掛けていること	1	周囲への積極的な相談・関係者を頼ること	・ 分からないことは聞きに行ったり、周囲に相談したりして、無理をせず外に吐き出すように心掛けている。（その他、同様の意見 4 件） ・ 困難なケースには、上司や警察等の関係機関を頼って、自分ひとりで対応しないようにしている。
	2	気持ちの切り替え	・ 趣味や家族との時間を大切にすることで、仕事のことを忘れる時間を作るように心掛けている。（その他、同様の意見 3 件） ・ どれだけ忙しくても、昼食等で自分の時間を必ず取るようにしている。 ・ 良い意味で「諦める」こと。子どもへの対応については手を抜かないが、事務作業などは最低限クリアできれば良いタイミングで切り上げている。

健康を維持しながら働くために期待する支援策について現場職員に尋ねた結果をまとめたものが表 25 である。期待する支援策として、「専門性向上のための研修の実施」などの実践的な研修制度・現場研修体制の整備が多く現場職員から挙げられた。実践的な研修制度の整備は多くの管理職からも指摘された事項であり、現場において一定程度のニーズがあることがわかった。その他に、「手当等の処遇の拡充」や「先輩職員が少なく相談しにくい現状があるため、SV 級職員の配置をより充実したものにする仕組みづくり」などが挙げられた。

表 25 健康を維持しながら働くために現場職員が期待する支援策

設問	テーマ		主な意見
健康を維持しながら働くために期待する支援策	1	実践的な研修制度・現場研修体制の整備	・ 専門性向上のために実践的な研修が実施され、日々の業務で活かすことができれば、職員自身の心理的な負担も軽くなり組織としても健全な体制になるだろう。（その他、同様の意見 4 件） ・ 保護者対応について、もう少し現場研修等の期間が長い方が良い（例えば、1 年程度）。実践で失敗することも大事な経験であると思うが、その咀嚼が出来ないままに次のケースの対応をするとストレスが蓄積される。 ・ 研修に参加する時間を確保したい。 ・ 法律知識を学ぶことができる研修等を整備してほしい。
	2	関係機関の理解	・ 福祉事務所や保健所、学校等の関係機関に児童相談所の役割等をもっと理解してもらえると連携がより良くなると感じている。
	3	処遇面での改善	・ 手当等の処遇の拡充を求めている。今後処遇が改善されると、専門性や責任ある業務に見合った人材が児童相談所での勤務を希望するのではないか。（同様の意見 1 件）
	4	人員構成・増員・業務負荷の調整	・ 5～6 年程度勤務して専門性を有している SV 級の職員をより充実した配置にする仕組みづくりを期待している。（その他、同様の意見 4 件） ・ 心身に不調をきたして休む職員が出ると、カバーする職員の負荷がさらに高まり悪循環を生むため、余裕のある人員体制になることを希望している。
	5	風通しの良い職場づくり	・ 話しやすい雰囲気があると、「今はだめだろうか」など遠慮せずに雑談などから会話を始めて相談しやすいと思う。（その他、同様の意見 1 件）
	6	知見・情報の提供	・ 家族再統合に関するノウハウを提供してほしい。
	7	事務作業のシステム化	・ 現在は事務的な作業で時間外の業務が発生しており、この点は負荷軽減できるのではないか。システム化による改善を希望している。

3.2.2 管理職の心理的負担、健康を維持するために期待する支援策

本項では、管理職自身が感じている心理的負担や、管理職の健康を維持するために期待する支援策等について管理職に尋ねた結果を述べる。

管理職個人としての業務におけるストレスを尋ねたところ（表 26）、「電話当番等の対応のため 24 時間 365 日において気の休まる時間が少ないこと」や「突発的な通告に対して情報が少ない中で緊急的に判断すること」など児童相談所業務に特有の性質に関する事項が挙げられた。その他に、職員マネジメント・人事労務管理に関する事項や、管理職としての立場・役割に関する事項も挙げられた。

表 26 管理職個人としての業務におけるストレス

設問	テーマ		主な意見
管理職個人としての業務におけるストレス	1	児童相談所業務に特有の性質	・ 緊急対応のための電話当番を管理職で交代して担当しているため、休日も含め 24 時間 365 日において、気の休まる時間が少ない。（その他、同様の意見 2 件） ・ 突発的な通告に対して情報が少ない中で緊急的に判断し、その判断に責任を負うこと。（その他、同様の意見 1 件）
	2	職員マネジメント・人事労務管理	・ 現場の専門職の一人という立場から管理職になり、目を配る範囲が広がったことで、職員マネジメントについて葛藤があった。職員に十分なケアを施すことができていないのではないかと感じることもある。（その他、同様の意見 1 件） ・ 職員の人事労務管理が困難。職員の事故や問題を起こした職員の管理監督者責任など、いつ何が起きるかわからないというプレッシャーを日々感じながら業務に従事している。 ・ 職場の人間関係を円滑に保つことに気を配らなければいけないことが大変。
	3	管理職としての立場	・ 複数課の業務を総括する現在の立場は、現場担当者として蓄えてきた知識だけでは対応することが難しい。業務についてわからないことがあることが心理的な負担。 ・ 管理職級の職員がメンタルヘルス不調により休職しているため、複数課の総括をしながら、当該課の個別対応も行っており、そのような環境がストレス。

管理職自身が健康を維持するために心掛けていることについて尋ねたところ、現場職員と同様、「上司・同僚に相談してストレスをため込まないこと」や「リフレッシュの手段を持って気持ちを切り替えること」などが挙げられた。

管理職の健康を維持するために期待する支援策について尋ねたところ、「他の児童相談所の管理職と横のつながりが生まれると前向きに執務できるため、他児童相談所とのつながりを作ることのできる環境作り」などの他児童相談所・本庁との関わりの強化が挙げられた。

管理職自身が健康を維持するために心掛けていることと、健康を維持するために期待する支援策について挙げられた意見は表 27 の通り。

表 27 管理職自身が健康を維持するために心掛けていること・健康を維持するために期待する支援策

設問	テーマ		主な意見
維持するために心掛けていること 管理職自身が健康を	1	周囲への相談	・ 上司・同僚に相談することで、自分自身の中にストレスをため込まず、職場で吐きだすことを意識している。（その他、同様の意見 1 件） ・ 家族と過ごす時間に対応が必要なことがあるが、家族の理解が得られており助けられている。
	2	仕事への向き合い方を見直すこと	・ 「全てを完璧に把握する必要はなく、職員ができることは職員に任せ自分は足りない箇所を補うようにする」と考えている。
	3	気持ちの切り替え	・ 喫茶店に行くことや趣味の時間・家族との時間を大切にすること、休日はしっかり休むことなど、リフレッシュの手段を持ち、仕事のことを忘れる時間を作るように心掛けている。（その他、同様の意見 1 件）
期待する支援策 管理職の健康を維持するため、	1	他相談所・本庁との関わり強化	・ 他相談所の管理職との意見交換を通じて、横のつながりが生まれ、前向きに執務できるため、他児童相談所とのつながりを作ることのできる環境作りを期待している。（その他、同様の意見 2 件） ・ 本庁職員が児童福祉政策や体制強化等について理解していると、予算・定員要求について意思疎通が円滑にできてフラストレーションがたまりにくいので、本庁職員とのつながりを期待している。
	2	相談窓口の設置	・ 管理職特有のプレッシャーを日々感じながら執務しており、そのようなプレッシャーを抱え込んでしまう環境で管理職は体調を崩すと考えているため、管理職のストレスに特化したカウンセリングや相談窓口がほしい。

4 考察

以降より、アンケート調査およびヒアリング調査からわかったことに加え、事業検討委員会において議論されたことも踏まえ、本調査研究の考察を示す。

4.1 児童相談所業務の特殊性

はじめに、アンケート調査およびヒアリング調査から判明した児童相談所業務の特殊性を改めて確認したい。児童相談所での業務は、メンタルヘルスへの影響という観点から、他の地方公務員の業務と下記の観点で差異があると考えられる。

（１）保護者や子どもなどの当事者との関係性

アンケート調査結果（「3.2.3 管理職が認識している職員の心理的負担」）およびヒアリング調査結果から読み取れる通り、児童相談所の業務は、一般的な対人援助業務とは異なり、子どもの福祉を図る児童相談所の意見と保護者等の希望・利益が一致しないことがあり、支援内容に反発的・否定的な態度を示されることがある。また、突如怒り出す情緒的な当事者や情緒が不安定で精神疾患を有する保護者と接触する場合もあり、当事者との相談援助関係を構築する上で、専門的知識に基づいたコミュニケーションスキルや個別のケースに応じた対応力が求められる。虐待の加害者自身が過去に体罰などを含む虐待を受けた体験がある場合には、「同じことをして何が悪いのか」と感じている可能性もある。そのような背景を意識せず、保護者のトラウマを見落として当事者に対応してしまうと、相談援助関係が構築できなくなる可能性もある。

（２）他律的で突発的なケース対応

ヒアリング調査において多くの管理職・現場職員から指摘された通り、児童相談所業務は突発的で他律的なケースに対応する必要がある。担当ケースに関して緊急対応等、判断が求められる事案が発生した際には、いついかなる時でも対応する必要があるため、実際には電話対応していなくてもいつ対応する必要があるかわからないため休息が取りにくいという。特に管理職等は夜間休日でも携帯電話を所持して緊急対応に備えるなど、児童相談所として24時間365日において相談に即応する体制が求められている。全国どの児童相談所でも、休日夜間において完全に対応から解放されている箇所はないと思われる。

（３）「虐待」という悲惨な状況との接触

虐待相談の対応においては、子どもが体験した生命に直結するような重篤な虐待の状況に直面することや、子どもの安全確保のため高い緊張感の中でケース対応する場合もある。支援者は自らのストレスについて十分な認識と対処がされない中、さらなる対応を余儀なくされることもあ

り、強いストレスが重なり二次受傷を引き起こす可能性や、特に職員自身が過去に虐待を受けたことがある場合は再体験等が起こる可能性も考えられる。

事業検討委員からは、虐待相談に対応することにより様々な種類の重篤なストレスを受けることが指摘された。このようなストレスは一般的なストレスとは異なり、トラウマを引き起こす可能性があり、PTSD（心的外傷後ストレス障害）や様々な精神疾患を発症させ、突然不快で苦痛な記憶を呼び起こしたり感覚を麻痺させたりするなど、個人や組織の心理・社会的機能を破壊することもある。このような強いストレスに対処するためには、カウンセリングやトラウマの心理療法の経験を有する専門家によるスーパービジョン、治療的グループワーク等の日常的な「治療的なこころのケア」が必要だと指摘された¹¹。

4.2 虐待相談対応業務と心の健康状態の変化

4.2.1 心の調子を崩すきっかけ

アンケート調査およびヒアリング調査から読み取れることを集約すると、児童相談所職員が心の調子を崩すきっかけとして、管理職・現場職員に共通して2つ、現場職員にはさらに2つの要因が考えられる。

（1）児童相談所業務に特有の性質

前節（「4.1 児童相談所業務の特殊性」）で述べた通り、「保護者や子どもなどの当事者との関係性」「他律的で突発的なケース対応」「『虐待』という悲惨な状況との接触」は、心理的負担として強く認識されていると考えられる。

事業検討委員からは、虐待相談対応によるストレスに関する知識の不足についても指摘がなされた。虐待相談対応によるストレスに関して、ごく一部の職員を除き専門的な知識が共有されておらず、知識があってもその対処法については具体的な行動としては反映されていない可能性があるという。このような背景のため、心理的負担と虐待相談対応によるストレスが緩和されていないと指摘された。

（2）業務負荷の高さ

アンケート調査結果（「3.1.2 業務負荷とメンタルヘルス不調による休業・退職」）でも指摘した通り、長時間の時間外・休日労働者がいる児童相談所は多く、メンタルヘルス不調

¹¹ 事業検討委員からは、トラウマを過小評価しないように留意する必要があることも指摘された。トラウマは心理支援の専門家ですらその影響を否認・抑圧する傾向にあり、虐待トラウマにおいても同様、支援職個人や支援組織が無意識的に重篤なストレスを否認することがあるという。トラウマが過小評価されている可能性については、常に留意することが必要である。

により連続1か月以上休業した職員がいる児童相談所が30.3%存在し、メンタルヘルス不調により退職した職員がいる児童相談所が7.8%存在することがわかった。児童相談所業務は他律的な業務特性から時間外・休日労働が常態化するとともに長時間になる傾向にあり、メンタルヘルス不調による休業者も、他の福祉分野、一般職の地方公務員と比べて多いことがわかる。

「児童虐待防止対策体制総合強化プラン」等により改善段階にある可能性はあるが、業務負荷の高さが心理的負担に影響を及ぼすことは否定できないと考えられる。

（３）現場職員が特に感じていること：経験年数の浅い職員も困難な事例への対応が求められることに対する負担

ヒアリング調査結果でも指摘した通り、ケース対応に関する専門性向上のための職員育成に時間がかかる中で、近年の増員による人員構成の変化により、経験年数の浅い職員が困難なケースであっても十分な支援体制がない中で対応せざるを得ない状況が発生している。ケースにうまく対応できないことは心理的負担になり得るため、人員構成が変化する過渡期において、経験年数の浅い職員が困難なケースを任せられ、不安や緊張感の中で対応することやうまく対応できないことで心理的に負担を感じる、という場面があると思われる。

（４）現場職員が特に感じていること：SV級・経験年数の長い職員の不足による、相談しにくい雰囲気

ヒアリング調査結果で指摘した通り、職員が心理的負担を感じる一つの要因は、必要な時に周囲に相談ができないことである。近年の若手職員の増員に比べ、SV級・経験年数の長い職員が不足している状況にあり、ケースで困難が生じた際の相談やフォローが少なくなっていると想定される。SV級・経験年数の長い職員を確保する必要がある。

4.2.2 心の健康を保つポイント

ヒアリング調査において、健康を保つために心掛けていることについて多くの意見が挙げられた中、児童相談所職員が心の健康を保つためのポイントを集約すると、管理職・現場職員に共通して3つ、現場職員のためのものとしてさらに1つの取組が考えられる。

(1) 周囲への積極的な相談

ヒアリング調査において多く指摘されたこととして、悩みや迷いなどを自分の中で抱え込まず、無理をせず吐露することができると、心理的負担が軽減されると考えられる。心理的負担が大きい児童相談所の職場において、積極的に周囲に相談することは望ましいと思われる。

また、自分が大変な状況でも、周囲の職員に相談をするとその職員に余裕がある場合には手助けしてくれることもあると指摘された。積極的に相談することで、職員同士が良い関係性を築くことは重要だと考えられる。

(2) 気持ちの切り替え・仕事への向き合い方を見直すこと

ヒアリング調査において、仕事のことを忘れる時間を作ったり、「全てを自分でやる必要はなく周囲を頼ってもよいのだ」という考え方をしたりすると、心理的負担が緩和されることが指摘された。心理的負担が大きい児童相談所業務から少しでも離れる時間を作ることや自分ひとりで抱え込まないことが、メンタルヘルスの安定を保つ要因になっていると考えられる。

一方、事業検討委員からは、児童相談所は高負荷な業務環境であり、積極的に相談することや気持ちの切り替え等の職員個人の努力のみでメンタルヘルスの状況が改善されるものではないとの指摘があった。業務負荷を削減するため、働き方そのものを見直すなど組織運営の根本的な見直しを具体的に検討する必要がある、と提議された。

(3) 職員同士の交流の場の設定

ヒアリング調査において指摘された先進的な取組として、職場における良い関係性を構築し、風通しが良く相談しやすい職場を作ることが目的にグループで交流している児童相談所があるため、改めて紹介する。

当該児童相談所では、定期的に職員が交流できる場を「グループミーティング」と称して設定している。職場内のグループごとに原則としてすべての職員を集め、順番に、自身の「いま気になっていること」を数分で紹介してもらう。ほかの職員はその感想を述べたり自分の経験を共有したりして、短い時間ではあるがざっくばらんに会話をする。このような機会を設けると、仕事のことのみならず、趣味や家庭内の出来事も自発的に話してもらうことができ、職員同士が仕事以外の一面を見せ合えるため、お互いに相手の抱えている事情を理解でき、助け合うことのできる関係をつくりやすくなるという。取組を始めて数年経つが、実際に職場の雰囲気は良くなったと感じているとのことである。

(4) 現場職員のための取組：所内研修・育成プランの策定など人材育成制度の設定

「(3) 職員同士の交流の場の設定」と同様、ヒアリング調査において指摘された先進的な取組として、所内研修の実施や育成プランの策定などの独自の人材育成制度により職員のモチベーションを高く維持している児童相談所があるため、2 事例を改めて紹介する。

1 つ目の事例では、ヒアリングに協力した児童相談所において、専門性の向上を通してメンタルヘルスを安定させることを目的に、新卒採用者向けの新任者研修や技術研修、全体研修を実施している。定期的に研修等の学びの場を提供することで、職員のモチベーションを維持することにもつながっているという。各研修の概要は表 28 の通りである。

表 28 ヒアリングに協力した児童相談所で実施している職員向け研修

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 新任者研修：
2 日程度で実施。児童福祉司がどのような仕事をするのかなどの業務説明・ 技術研修：
全 5 回で実施。正常な子どもの発達について、愛着についてなどの基本知識、面接技法など・ 全体研修：
所長も含めた全員研修。ライフストーリーワーク、精神疾患のある方への対応、ロジックツリーを活用したケースカンファレンスなど |
|---|

また、育成プランを策定し、職員に到達すべき地点を理解してもらうことも有益と考えられる。ヒアリングに応じた児童相談所では、新規採用・新任職員を 3 年間かけて育成を行う「3 年育成プラン」に取り組んでいる。虐待対応という高度な専門性を配属 1 年目から発揮することは難しいと設置自治体において判断し、1 年目から 3 年目までの各年で達成しておくべき目標を次長・課長と設定し、その目標を基に育成しているという。職員にも目標設定に沿って育成していくことを示しているので、安心感を持って成長してもらえたら良いと考えている。年間で数回ある人事評価の面談において、体調管理や時間外勤務等の人事労務に関する話のほか、このプランに基づいた業務上の目標を確認しているという。実際に 3 年目でこのプランに該当する職員は、「期待されていることをプレッシャーに感じることもあるが、到達すべき目標が設定されていることはありがたく、自分自身で考えながらケースを回すことで責任をもって業務に取り組んでいる」と述べている。

4.2.3 虐待対応に当たっていた職員が休業した場合、職場復帰に向けて組織・管理職がすべきこと

アンケート調査結果で指摘した通り、多くの児童相談所においてメンタルヘルス不調による休業者がいることがわかった。児童相談所における休業者の職場復帰に向けた取組を検討することは重要であり、具体的に考慮すべき要素として下記の3点が考えられる。

(1) 職場復帰プログラムの策定・実施

休業者への職場復帰に向けた取組として復帰プログラムを策定し、実施すべきと考えられる。ヒアリングに協力した児童相談所では、復帰前にパソコン作業やディスカッションを行うデイケアプログラムに参加することや日々の過ごし方について気を配ることなど、復帰に至るまでに様々な取組を行っている事例が聞かれた。休業してから、主治医や産業医との面談、人事部門との相談なども含め、複数の段階を設定し一つずつ実施していくことが望ましいと考えられる。

(2) 職場復帰時の配慮

多くのヒアリング調査において、虐待相談のケース対応によりメンタルヘルス不調に至った場合には、職場復帰する際にケース対応以外の業務を担当していると指摘された。虐待相談以外の業務において、少しずつ児童相談所業務に慣れるように意識されていた。

また、職員が長期休業から復帰する際には、初めから全ての事柄に対応することを目指すのではなく、スモールステップで目標値を設定し、時間をかけて進めることが重要であると考えられる。休業から復帰する職員には、できたことを一つずつ認め、できることを増やしつつ自信をつけることと、できないことをできないと言えることが重要であるという認識を理解してもらうことが必要だと考えられる。上司や周囲とコミュニケーションを取って目標を設定することや、「困ったら SOS を出すこと」などを最初の目標として意識するよう働きかけることが重要であると思われる。

(3) 周囲への情報共有、周知

職員が職場復帰するにあたり、管理職や復帰者の周囲の職員に対して、情報共有したり配慮すべきことを周知したりすることも重要であると考えられる。例えば、休業していた職員がいきなり完全復帰するのではなく徐々に業務量を増やして復帰していくことを伝えたり、「しばらくケース対応ではなく事務作業に従事してもらうので、なかなか手が付けられない事務的な部分を手伝ってもらってください」と言ったりすることなどがこれに当たる。周囲の理解を得られるように意識することが重要と思われる。

休業者の復帰に当たっては、以上3点の要素の検討が有用であると考える一方、休業者、特に虐待相談対応に従事していてメンタルヘルス不調に至った職員は、トラウマを抱えている可能性が高く、児童相談所という「職場」に復帰することはできても、虐待相談対応の「業務」に復帰することには困難が生じることがある点は留意が必要である。復職に当たっては本人の意志をはじめ、主治医や産業医の意見を確認するとともに、管理職としてどの程度の水準で復職が可能かを慎重に見極めることが重要である。復職支援のあり方について、本調査のみで解決策を提示することはできないため、引き続き具体的に検討することが望まれる。

4.3 増員に関連し、職員構成が変化する過渡期に直面すると想定される課題・ニーズ

ヒアリング調査において指摘された事項として、今後の児童福祉司・児童心理司の増員に関連して、職員構成が変化する時期に直面する課題として2点、また、管理職が期待しているニーズとして2点が主な意見として挙げられた。

（1）増員時の課題：若手職員への教育の必要性による業務負荷の増加

人員増加に伴い、若手職員の育成に関する負荷が増加することが懸念された。配属1年目の職員が急増すると、現場での教育に時間が取られて組織全体として業務が回らなくなる危険性があると考えられる。

事業検討委員は、組織が急拡大する際に生じやすい問題であり、人員を増加するだけでなく、質の向上に向けた効果的な人材育成の体制に着目すべきである、と指摘した。

（2）増員時の課題：SV級職員の相対的な不足により若手職員がメンタルヘルス不調に至るリスク

若手職員が急激に増えると、若手育成の役割を担い、相談に乗ったりストレスを受け止めたりする役割も果たすSV級職員・中堅職員の人員構成比が低下する。これにより、新任職員や他部署から異動してきた職員が、相談できずに自分で抱え込むことや業務に馴染めないことでストレスを抱える可能性があると考えられる。ある管理職は、一定年数が経過すると現状の職員構成に関する構造的課題は解消されていくと考えているものの、経過期間である現在、少数の指導役で大勢をどのように育成するか悩んでいるという。

（３）ニーズ：他児童相談所とのつながり

他児童相談所の職員との横のつながりを作ることができる環境作りは、特に管理職にとって、一定のニーズがあると考えられる。ヒアリング調査に応じた児童相談所の設置自治体では、所長会議を毎月２回程度開催し、支援体制や取組を標準化するために協議している。当該児童相談所の所長は、この会議が「所長の孤立を防ぐ」効果を発揮しており、「当所では最近このような事例が発生した」と話し合うことで横のつながりが生まれ、前向きに執務することに繋がっているという。

（４）ニーズ：外部専門家によるスーパービジョン

アンケート調査結果（「3.1.4 メンタルヘルス対策の取組」）で指摘した通り、外部専門家による個人／グループスーパービジョンはニーズがあると想定される。

スーパービジョンの内容として、管理職にとっては自身・職員のメンタルヘルスにも関連する職員マネジメントに関するものが望ましいと想定される。現場においては増員に伴う組織の急拡大に対して、管理職は困難を抱えていると思われる。ヒアリングにおいてある管理職は、職員が増員されたことは好意的にとらえている一方、担当課の職員が 100 名規模と非常に多くなったため、一人一人の仕事の状況や健康状態が把握しにくくなったと感じている。また、課全体で業務の担当範囲が広くなりすぎており、ストレスの要因になっている点も指摘された。

事業検討委員は、管理職・現場職員の双方にとってメンタルヘルスケアができる外部人材の必要性について指摘した。メンタルヘルスの専門知識を有した人材を内部で確保することは難しく、さらに内部スーパービジョンのみでは人間関係等に問題を生じさせる可能性もあるため、外部資源の活用を具体的に議論する必要性があるという。

したがって、管理職に対しては職員マネジメント、管理職・現場職員の双方にとってはメンタルヘルスケアのため、外部専門家を活用する必要性があると考えられる。

5 まとめ

4章までに述べた調査結果、考察を踏まえ、本事業のまとめを示す。

5.1 本事業の成果

本調査研究ではアンケート調査およびヒアリング調査の2つの事業を実施した。

アンケート調査では、児童相談所における業務負荷やメンタルヘルスに関する実態、現場職員の心理的負担となり得る場面に関する管理職の認識、児童相談所においてメンタルヘルス対策として実施されている取組・必要性は感じているが未実施の取組等について明らかにした。

アンケート調査結果の詳細を把握することを目的に実施したヒアリング調査では、管理職と現場職員を対象とし、現場職員が心理的負担を感じる具体的な場面や健康を維持しながら働くために期待する支援策、また管理職個人が心理的負担を感じる場面や健康維持のために期待する支援策について聞き取った¹²。

5.2 児童相談所職員が精神面での健康を維持するために望まれること

以上のアンケート調査結果およびヒアリング調査結果、また考察を踏まえ、児童相談所職員が精神面での健康を維持しながら働き続けるため、設置自治体において検討すべき5つの事項を本事業の提言として示す。

5.2.1 業務と処遇のバランスの確保

職員が健康を維持しながら働けるよう、業務負荷を考慮した組織作りの検討が望まれる。業務負荷が高い環境下では、気持ちの切り替え等の職員個人の努力のみで改善されるものではないと想定される。管理職を中心として24時間365日を通して対応する必要がある、十分な休息をとることが難しい。特定の職員が1年中いつでも対応しなければならないことは勤務体制上の問題であると想定されるため、近隣の児童相談所と連携してシフト勤務制を敷くことや、児童福祉に関連する他の機関との連携を通して、担当業務を割り振りし直すなど、勤務体制を整備することを検討すべきと考えられる。

¹² 事業検討委員からは、調査の限界として、ストレスやメンタルヘルスに関するアンケート調査・ヒアリング調査において、回答者がストレス等を自覚していない限り回答することはできないとの指摘があった。他方で、自身が曝されたストレスやトラウマは否認される傾向にあるため、「ストレスに関する質問に回答しない」場合、メンタルヘルスに関する状況は無自覚だが、実態としては心身に深刻な影響が既に出ている可能性が否定できないとの意見が出された。またメンタルヘルス不調により休業・退職した当事者にヒアリングを実施することは侵襲性を有するため困難な調査となる。今回の調査において、詳細な状況を把握することは調査の研究倫理上においても困難である。しかし、現場の実態としては把握された以上に深刻な状況である可能性がある点には留意が必要である。

処遇の向上に関して、令和２年度に特殊勤務手当が引き上げられたところであり、この活用等により児童相談所職員の処遇改善を図ることが望まれる。

5.2.2 SV 級職員の確保に向けた組織体制作りの検討

若手職員の増員を念頭に、現場職員の育成や相談を受けることができる経験年数の長い SV 級職員を確保する組織体制作りを、設置自治体において検討する必要があると想定される。組織体制の一例としては、異動サイクルの配慮や往復型人事制度の整備などが挙げられる。

人事異動制度に関連し、事業検討委員会においては、ある検討委員から児童相談所における高い専門性の必要性を踏まえ、児童相談所に留める人事異動サイクルを検討すべきと指摘された。一方で、別の検討委員からは児童相談所で働き続けるだけでなく、児童福祉以外の分野も経験して多角的な視点を持つことも必要であるとの指摘がなされた。人事異動サイクルに関連しては両面の捉え方ができるため、各児童相談所の勤務実態を踏まえ、人事異動制度を検討することが望まれる。

5.2.3 困難な状況を想定した実践的な技術研修、メンタルヘルスに関する研修

今後さらなる増員を経て若手職員が増加することを念頭に、虐待相談対応に関する専門性を向上させるための実践的な技術研修が望まれる。現在実施されている研修は座学中心のものが多いため、児童相談所業務の特殊性を踏まえ、事例を深く理解するための話し合いなど議論中心の研修や、実際の困難ケースについての検討やロールプレイ、関係機関と合同で行う体験型の研修が必要と考えられる。このような研修は、議論を通して他児童相談所の職員との横のつながりを作ることにもつながる。さらに、一度きりでなく時期を開けて複数回実施することが望まれる。

また、児童相談所業務は強いストレスに曝される特殊な業務であるため、管理職・現場職員の双方に、日頃から自分自身のメンタルヘルスに関するケアを実施すべきと思われる。メンタルヘルスに対する理解については、事業検討委員から、児童相談所に勤務する以前の教育課程の中で学ぶ機会を設ける必要があるとの指摘もあった。想定される専門教育の一例は、トラウマティック・ストレスや二次的外傷性ストレス、虐待が生じる家族病理である。こうした専門知識や対人援助スキルを習得し、維持するだけでなく、その向上も目指し、体系的で日常的なトレーニング体制の整備が求められる。

5.2.4 管理職を対象とした、職員マネジメントの教育機会の提供

現場職員の精神面での健康を維持するためには、管理職の職員マネジメントスキルの向上が望まれる。人事や労務管理について学ぶのみならず、職員のモチベーション向上やストレス解消に取り組みながらケース対応力を高めるなど、人材育成の観点からもマネジメント力を養うことが期待される。職員マネジメントは働き方などの組織体制にも関連することであり、職員のメンタルヘルスにも影響を及ぼすため、外部専門家を活用した職員マネジメントに関する教育機会の提供が必要である。

5.2.5 他児童相談所職員との同職位間交流の場の提供

他児童相談所職員との横のつながりは、心理的負担の軽減にも関わる。特に管理職にとっては所内で相談できる機会が少ないと想定されるため、横のつながりを生む環境が望まれる。

事業検討委員からは、「職員マネジメントの教育機会の提供」と「同職位間交流の場の提供」は、同タイミングでの実施などを含め、合わせて検討すべきであると指摘された。情報共有をして管理職同士が話すことで、他の児童相談所における取組に触れ、知見を高めることができる。職員マネジメント等の教育によりスキルの向上を図りつつ、その場で他の参加者と情報共有ができる機会が必要であると考えられる。

付録1 アンケート調査票

令和2年度子ども子育て支援推進調査研究事業 児童相談所職員のメンタルヘルスに関する実態調査

・本調査は、全国の児童相談所を対象として、児童福祉司や児童心理司等にかかる業務負荷、職員が健康を維持するための取組について、平成31年度／令和元年度の実績を把握するために実施します。

・調査票は、＜1＞施設情報、＜2＞メンタルヘルスに関する設問、の計2種類の設問があります。全ての設問にご回答ください。

・所長や課長など管理職級の方、もしくは本庁の管理部署担当者の方がご回答ください。

・ご回答いただいた結果は、本事業の調査実施主体であるPwCコンサルティング合同会社が委託した調査会社において集計を行った後、PwCコンサルティング合同会社が分析を行い、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貴相談所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。報告書は令和3年4月以降に公表されます。

・ご回答は、電子媒体（パソコン等）で入力の上、**令和2年11月20日（金）**までに回収事務局宛にメールでご提出をお願いいたします。

＜調査実施主体＞

非公開

＜回収事務局・調査内容に関するお問い合わせ先＞

非公開

回答をすすめる中で自動的にグレーアウトされた設問は、回答不要です

＜1＞施設情報

問1 貴相談所の施設情報について、ご回答ください。管内人口については、**平成31年4月1日**時点のデータをご回答ください。

※数値は半角でご記入ください

1 児童相談所名	
2 設置自治体	
3 ご担当者のお名前	
4 連絡先（TEL）（ハイフンあり）	
5 連絡先（Email）	
6 管内人口	人
7 管内の児童（18歳未満）人口	人

問2 貴相談所の通告件数、相談対応件数、一時保護対応件数、安全確認等件数について、「福祉行政報告例 第44 児童相談種類別児童受付」「福祉行政報告例 第45 児童相談種類別対応件数」「福祉行政報告例 第47 一時保護児童」「福祉行政報告例 第49 児童相談所における養護相談の理由別対応件数」を参照し、令和元年度（平成31年4月1日から令和2年3月31日まで）のデータをご回答ください。

※数値は半角でご記入ください

「福祉行政報告例 第44 児童相談種類別児童受付」を参照		児童虐待通告 (18)列目	回答が「0」の場合、 必ず「0」を記入ください
8	【児童相談所の計】(20)行目		

「福祉行政報告例 第45 児童相談種類別対応件数」を参照		面接指導 継続指導 (2)列目	児童福祉 司指導 (4)列目	児童福祉施設 入所 (14)列目		通所 (16)列目	里親委託 (18)列目	対応件数 の計 (22)列目
9	養護相談件数のうち児童虐待相談件数 (1)行目							
10	養護相談件数のうちその他の相談件数 (2)行目							
11	相談対応件数 【児童相談所 相談件数の計】(17)行目							

「福祉行政報告例 第47 一時保護児童」を参照		対応件数の計 (12)列目
12	【所内保護分の計】(7)行目	

		対応件数の計 (24)列目
13	【委託保護分の計】(15)行目	

「福祉行政報告例 第49 児童相談所における養護相談の理由別対応件数」を参照		安全確認 (1)列目	立入調査 (3)列目	臨検・捜索 (5)列目
14	件数 【(5)児童虐待防止法関係】(37)行目			

問3 貴相談所に付設する一時保護所について、平成31年4月1日時点のデータをご回答ください。

※数値は半角でご記入ください

15	付設する一時保護所の	あり	○	▶No.17の設問にもご回答ください ▶問4にご回答ください
16	有無（1つを選択）	なし	○	

17	一時保護所の定員数		人
----	-----------	--	---

問4 貴相談所の職員体制について、平成31年4月1日時点のデータをご回答ください。

※数値は半角でご記入ください

**回答が「0」の場合、
必ず「0」を記入ください**

		全職員（自動）				
18	児童相談所の職員全体の人数	0				
19 20 21 22 23 24 25	職員の職種別内訳 ※児童福祉司、児童心理司、医師、保健師、看護師、その他は、管理職の者を除く	児童相談所全体の合計（自動）	児童相談所 ※一時保護所専従除く		一時保護所専従	
			常勤	非常勤	常勤	非常勤
		管理職 （所長、副所長・次長、課長等）	0			
		児童福祉司	0			
		児童心理司 ※一時保護所専従は、心理職員	0			
		医師	0			
		保健師	0			
		看護師	0			
		その他	0			

※常勤はフルタイムで働く職員、非常勤は1日当たりの勤務時間や1か月当たりの勤務日数が少ない職員を指す。

勤務年数別内訳		児童福祉司	児童心理司
26	※児童相談所での経験年数（異動等により、複数回、児童相談所に勤務している場合は、総勤務年数）毎の人数を記入ください	1年未満	
27		1年～3年未満	
28		3年～5年未満	
29		5年～10年未満	
30		10年以上	
31		合計（自動）	0

※児童福祉司は、所長、副所長・次長、スーパーバイザー、里親養育支援担当、市町村支援担当であって児童福祉司の発令を受けているもの、一時保護所専従、非常勤を含む全児童福祉司について記入
 ※児童心理司は、所長、副所長・次長、スーパーバイザー、一時保護所専従、非常勤を含む全児童心理司について記入

児童福祉司・児童心理司の人数は、管理職の統計上の扱いの違いにより、「職種別内訳の数」と「勤務年数別内訳の数」が**一致しない**可能性がある旨、留意ください
 （児童福祉司・児童心理司の管理職の場合：「職種別内訳」の児童福祉司・児童心理司には含まないが、「勤務年数別内訳」の児童福祉司・児童心理司には含む）

問5 貴相談所職員の年次有給休暇（夏季休暇等含む）の取得日数ごとの人数について、**令和元年度**（平成31年4月1日から令和2年3月31日まで）のデータをご回答ください。

回答が「0」の場合、
必ず「0」を記入ください

年次有給休暇（夏季休暇等含む）の		合計（自動）	常勤	非常勤
32	取得者数	0日	0	
33		1日～3日未満	0	
34	※一時保護所専従	3日～5日未満	0	
35	含む全職員	5日～10日未満	0	
36		10日～15日未満	0	
37		15日～20日未満	0	
38		20日以上	0	
39		合計（自動）	0	0

職員数は、「年次有給休暇取得者数」と「職員全体の人数」が一致するよう記入ください
(No.18=No.39の合計)

<2> 児童相談所職員のメンタルヘルスに関する設問

問6 管理職であるあなたの役職、職種、勤務年数についてご回答ください。

回答が「0」の場合、
必ず「0」を記入ください

40	現在の役職 (1つを選択)	所長	☐
41		副所長・次長	☐
42		課長	☐
43		その他	☐
44			
45	管理職以前に 経験した職種	一般行政職	☐
46	(全てを選択)	児童福祉司	☐
47		児童心理司	☐
48	※他相談所、他	医師	☐
49	組織の経験も含	その他	☐
50	む		
51	管理職としての勤務年数 ※令和2年4月1日時点 ※他相談所、他組織の経験も含む		年

問7 あなたは管理職として、貴相談所職員のストレスとなりうる心理的な負担をどのように認識していますか。下記の各場面について、各場面に関わる職員のうち、①**ほとんど全ての職員が心理的負担を感じている**と想定される、②**4分の3程度の職員が心理的負担を感じている**と想定される、③**半数程度の職員が心理的負担を感じている**と想定される、④**4分の1程度の職員が心理的負担を感じている**と想定される、⑤**ほとんど全ての職員が心理的負担を感じていない**と想定される、の5段階でご回答ください。

		① ほぼ全ての 職員に とって負担	② 4分の3 程度の職 員に とって負担	③ 半数程度 の 職員に とって負担	④ 4分の1 程度の職 員に とって負担	⑤ ほぼ全ての 職員に とって負担 でない
52	当事 と者 の・ 関関 係係 機機 関関	精神疾患や暴力的な場合など、対応の難しい保護者の支援・指導を行うこと	○	○	○	○
53		保護者との良好な関係構築に努めること	○	○	○	○
54		親子の関係に改善が見られないこと	○	○	○	○
55		保護者や子どもなど、当事者からのクレーム対応をすること	○	○	○	○
56		虐待など、困難な状況下にある子どもと向き合うこと	○	○	○	○
57		虐待加害者と被虐待児の供述の食い違いの間に板挟みになること	○	○	○	○
58		市区町村など、関係機関と連携を取ること	○	○	○	○
59		関係機関からのクレーム対応をすること	○	○	○	○
60	業務 量・ 特 性	業務量の多さから一つ一つのケースに十分な時間を割くことができないこと	○	○	○	○
61		ケースの記録など、事務的な作業をすること	○	○	○	○
62		緊急対応により日々の業務予定が組めないこと	○	○	○	○
63		夜間・休日に対応する必要があること	○	○	○	○
64	児 童 相 談 所 の 役 割	一時保護や親子分離など、「介入」という強行手段を実行すること	○	○	○	○
65		「介入」と「支援」という性質の異なる役割を担っていること	○	○	○	○
66		死亡事例と隣り合わせであること	○	○	○	○
67		事件を起こしてはならず、常に予防・防止し続けなければならないこと	○	○	○	○
68		職場の雰囲気や職場内の人間関係が、緊張感や切迫感を持っていること	○	○	○	○
69		児相に対する期待度が高すぎる事	○	○	○	○
70		市民・住民からのクレーム対応をすること	○	○	○	○

問8 貴相談所における職員の業務負荷について、平成31年4月1日時点のデータをご回答ください。

71	平日夜間の電話当番等の有無	あり	○
72	(1つを選択)	なし	○
73	休日の電話当番等の有無	あり	○
74	(1つを選択)	なし	○

問9 貴相談所において、**令和2年3月度**（3月1日から3月31日まで）1か月間の時間外・休日労働時間数が下記の時間に該当する職員数について、ご回答ください。

※一時保護所専従を含む**全児童福祉司・児童心理司**についてご回答ください

本調査において、時間外・休日労働時間は、休憩時間を除き、1週当たり40 時間を超えて労働させた場合における、その超えた時間をいいます。1か月当たりの時間外・休日労働時間の算定は、次の式により行います。

令和2年3月度の1か月当たりの時間外・休日労働時間 = 1か月の総労働時間(所定労働時間数+延長時間数+休日労働時間数) - 177*

*177は、(計算期間の総暦日数 / 7) × 40 に、令和2年3月の総暦日数（31日）を代入し計算した定数です。

※1週当たりの所定労働時間が40時間に満たない場合も、上記の式で算定ください

(例) 令和2年3月度に、営業日（平日）1日当たりの所定労働時間が7.75時間（1週当たり38時間45分）、営業日の延長時間が44時間、休日勤務が1回（5時間）あった場合

- ①令和2年3月度の営業日（平日）数 : 22日
- ②1か月の所定労働時間数 : 7.75時間 × ①22日 = 170.5時間
- ③1か月の延長時間数 : 44時間
- ④1か月の休日労働時間数 : 5時間
- ⑤本調査における令和2年3月度の時間外・休日労働時間 :
(②170.5時間 + ③44時間 + ④5時間) - 177 = **42.5時間**

参考に、1週当たり所定労働時間が38時間45分で時間外・休日労働時間数が以下の場合に、上記式を用い算定すると数値は次のようになります。

- ・ (1週当たり38時間45分の時間外・休日労働時間数) 51.5時間超86.5時間以下
→ (本調査における時間外・休日労働時間数) **45時間超80時間以下**
- ・ (1週当たり38時間45分) 86.5時間超106.5時間以下
→ (本調査) **80時間超100時間以下**
- ・ (1週当たり38時間45分) 106.5時間超
→ (本調査) **100時間超**

回答が「0」の場合、必ず「0」を記入ください

	合計 (自動)	児童福祉司	児童心理司
75 45時間超80時間以下	0		
76 80時間超100時間以下	0		
77 100時間超	0		
78 合計 (自動)	0	0	0

児童福祉司・児童心理司の人数は、
「長時間労働している職員数の合計」が「職種別内訳の数」を超えないよう記入ください
(児童福祉司:No.78≤No.20, 児童心理司:No.78≤No.21)

問10 貴相談所における、1ヵ月間の時間外・休日労働時間数が45時間超80時間以下、80時間超100時間以下及び100時間超に該当する職員に対する医師による面接指導の実施方法について、ご回答ください。

	45時間超80時間以下	
79	(1つを選択)	
80	全員に実施することとしている	☐
81	申出者に実施することとしている	☐
82	実施しないこととしている	☐
	実施方法が決まっていない	☐
	80時間超100時間以下	
83	(1つを選択)	
84	全員に実施することとしている	☐
85	申出者に実施することとしている	☐
86	実施しないこととしている	☐
	実施方法が決まっていない	☐
	100時間超	
87	(1つを選択)	
88	全員に実施することとしている	☐
89	申出者に実施することとしている	☐
90	実施しないこととしている	☐
	実施方法が決まっていない	☐

問11 貴相談所において、**令和元年度**（平成31年4月1日から令和2年3月31日まで）に、メンタルヘルス不調により連続1か月以上休業した職員及び退職した職員について、ご回答ください。

（同じ職員が何回も連続1か月以上休業した場合は、1人として計上してください。同じ職員が連続1か月以上休業した後に退職した場合は、「退職者数」のみに計上してください。いない場合は「0」を記入してください。）

※一時保護所専従を含む**全児童福祉司・児童心理司**についてご回答ください

メンタルヘルス不調により連続1か月以上休業した職員及び退職した職員とは、メンタルヘルス不調*を原因として、以下の疾病により休業及び退職した職員をいいます。

- ① 症状性を含む器質性精神障害
- ② 精神作用物質使用による精神及び行動の障害
- ③ 統合失調症、分裂病型障害及び妄想性障害
- ④ 気分〔感情〕障害
- ⑤ 神経症性障害、ストレス関連障害及び身体表現性障害
- ⑥ 生理的障害及び身体的要因に関連した行動症候群
- ⑦ 成人の人格及び行動の障害
- ⑧ 知的障害（精神遅滞）
- ⑨ 心理的発達の障害
- ⑩ 小児（児童）期及び青年期に通常発症する行動及び情緒の障害、詳細不詳の精神障害

*メンタルヘルス不調とは、精神及び行動の障害に分類される精神障害のみならず、ストレスや強い悩み、不安など、職員の心身の健康、社会生活の質に影響を与える可能性のある精神的及び行動上の問題を幅広く含むものをいいます。

回答が「0」の場合、
必ず「0」を記入ください

	合計 (自動)	児童福祉司	児童心理司
91 連続1か月以上の休業者数	0		
92 退職者数	0		
93 合計（自動）	0	0	0

児童福祉司・児童心理司の人数は、
「休業者数と退職者数の合計」が「職種別内訳の数」を超えないよう記入ください
（児童福祉司:No.93≤No.20, 児童心理司:No.93≤No.21）

問12 貴相談所において実施しているメンタルヘルス対策について、①**現在実施している取組**、②**必要性は感じていますが実施できていない取組**、をそれぞれ**全て選択**ください。必要性を感じていない取組については、選択不要です。

※選択肢内の各用語の詳細については、問14下部を参照ください

		① 実施中の 取組	② 必要だが 未実施の 取組	
94	職員への直接的な取組	上司や同僚に相談等がしやすい環境・雰囲気作り	☐	☐
95		メンタルヘルス対策に関する相談所内での相談体制の整備	☐	☐
96		メンタルヘルス対策に関する職員への教育研修・情報提供（事例検討会や研修会を含む）	☐	☐
97		健康診断後の保健指導におけるメンタルヘルス対策の実施	☐	☐
98		職員の適性を踏まえた担当業務の割り振り	☐	☐
99		組織内やクライアントとの人間関係を考慮に入れたケース担当職員の選定	☐	☐
100		担当者一人だけのケース対応を避け、複数人でのケース対応の常時実施	☐	☐
101		時間外・休日労働が多い職員への対応策の検討や面談の実施	☐	☐
102		職員の年次有給休暇取得を容易にする調整・促進の実施	☐	☐
103		メンタルヘルス不調による長期療養からの職場復帰における支援（職場復帰支援プログラム*1の策定を含む）	☐	☐
104		外部専門家による個人スーパービジョンの実施	☐	☐
105		外部専門家によるグループスーパービジョンの実施	☐	☐
106	組織内の会議度の実施規則の策定、	職員のストレスの状況などについて調査票を用いて調査（ストレスチェック*2）	☐	☐
107		職場環境等の評価及び改善（ストレスチェック後の集団（部、課など）ごとの分析*3を含む）	☐	☐
108		メンタルヘルス対策の実務を行う担当者の選任	☐	☐
109		メンタルヘルス対策に関する管理監督者への教育研修・情報提供	☐	☐
110		メンタルヘルス対策に関する問題点を解決するための計画の策定と実施	☐	☐
111		職員のメンタルヘルスを考慮に入れた人事異動サイクルの策定	☐	☐
112		メンタルヘルス対策について、衛生委員会*4又は安全衛生委員会*5での調査審議	☐	☐
113		メンタルヘルス対策に関する相談所内の産業保健スタッフ*6への教育研修・情報提供	☐	☐
114		管理職向けの組織コンサルテーションの受講機会の提供	☐	☐
115	外部機関の活用	医療機関を活用したメンタルヘルス対策の実施	☐	☐
116		他の外部機関を活用したメンタルヘルス対策の実施	☐	☐
117	その他	☐	☐	

問13 問12以外でメンタルヘルス対策として、日々の業務の中、相談所内で心掛けていることがあれば、どんなことでもよいので自由にご回答ください。

(例：「毎日業務終了後に職員全員を集め、その日を振り返る会を実施」「職場環境を明るくするためトイレに花を飾る」 など)

118

問14 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、よろしくお願い申し上げます。ご協力の可否について、ご回答ください。

119

120

121

ヒアリング調査ご協力の可否	
(1つを選択)	協力できる
	詳細を聞いてから協力の可否を判断する
	協力できない

○

○

○

※ヒアリング調査は、管理職の方1名、現場職員の方2名程度への聞き取りを想定しており、所要時間は各30～60分程度、計2時間程度です。また、実施時期は令和2年11月下旬～12月下旬の予定です。

*1. 職場復帰支援プログラム

心の健康問題で休業していた職員が円滑に職場に復帰し、業務が継続できるようにするために休業の開始から通常業務への復帰までの流れを明らかにしたものをいいます。具体的には、職場復帰支援の手順、内容及び関係者の役割等から構成されます。

*2. ストレスチェック

職員のストレスについて、調査票などを用いて現在の状況を把握し、本人に気づきを与えるために実施することをいいます。また、その結果を職場環境の改善に活用するものです。現在のストレスの状況によっては、医師等による面接指導等を受けることが望ましいことがあります。

*3. 集団ごとの分析

個人のストレスチェックの結果を一定の集団（部、課など）ごとに集計して、当該集団の特徴や傾向を分析することをいいます。

*4. 衛生委員会

常時50人以上の職員が所属する事業所において、職員の健康の保持増進を図るための基本となる対策等事業所の衛生に関する事項について調査審議し、事業者に対して意見を述べるために置かれる機関をいいます。その構成は安全委員会と同様になります。

*5. 安全衛生委員会

安全衛生委員会は、安全委員会及び衛生委員会を設けなければならないときに、それぞれの設置に代えて設けることができる機関をいいます。委員の構成・調査審議の内容はそれぞれの委員会に準じています。保安委員会、工場委員会などと呼ばれていても、安全衛生委員会等と目的と活動内容が同じで、事業所内に設置されていれば、その名称にかかわらず、安全衛生委員会等に該当します。

*6. 事業所内の産業保健スタッフ

メンタルヘルス対策が効果的に実施されるよう、職員や管理監督者に対する支援を行うとともに、心の健康づくり計画に基づく具体的なメンタルヘルス対策の実施に関する企画立案、メンタルヘルスに関する個人の健康情報の取扱い、事業所外資源（専門医療機関など）とのネットワークの形成やその窓口となること等、心の健康づくり計画の実施に当たり、中心的な役割を果たす人々のことで、産業医、衛生管理者、事業所内の保健師等をいいます。

付録2 アンケート集計結果

【単純集計】

<1> 管内人口（平成31年4月1日現在）

表1 管内の全年齢人口（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
20万人未満	24	14.5
20万人以上 40万人未満	49	29.5
40万人以上 60万人未満	27	16.3
60万人以上 80万人未満	32	19.3
80万人以上 100万人未満	16	9.6
100万人以上 120万人未満	9	5.4
120万人以上 140万人未満	4	2.4
140万人以上	5	3.0
無回答	0	0.0

表2 管内の児童（18歳未満）人口¹³（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
5万人未満	63	38.0
5万人以上 10万人未満	44	26.5
10万人以上 15万人未満	41	24.7
15万人以上 20万人未満	12	7.2
20万人以上 25万人未満	4	2.4
25万人以上 30万人未満	1	0.6
30万人以上 35万人未満	1	0.6
35万人以上	0	0.0
無回答	0	0.0

表3 管内の全年齢人口・管内の児童人口¹³（基本統計量）

	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
管内の全年齢人口	548,346.5	387,630.6	53,539	2,556,370
管内の児童（18歳未満）人口	82,902.4	57,246.8	6,412	320,955

¹³ 令和元年10月1日現在の人口である回答を1件、また、平成27年10月1日現在の20歳未満の人口である回答を2件含む

＜ 2 ＞ 相談件数（令和元年度）

表 4 児童虐待通告件数（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
250 件未満	32	19.3
250 件以上 500 件未満	36	21.7
500 件以上 750 件未満	27	16.3
750 件以上 1000 件未満	18	10.8
1000 件以上 1250 件未満	7	4.2
1250 件以上 1500 件未満	4	2.4
1500 件以上 1750 件未満	8	4.8
1750 件以上 2000 件未満	3	1.8
2000 件以上	16	9.6
無回答・不明	15	9.0
平均値（件）	814.4	
標準偏差（件）	773.4	
最小値（件）	20	
最大値（件）	3,874	

表 5 児童相談対応件数（養護、保健、障害、非行、育成、その他の相談件数の計）（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
1000 件未満	42	25.3
1000 件以上 2000 件未満	42	25.3
2000 件以上 3000 件未満	35	21.1
3000 件以上 4000 件未満	11	6.6
4000 件以上 5000 件未満	5	3.0
5000 件以上 6000 件未満	5	3.0
6000 件以上 7000 件未満	5	3.0
7000 件以上	5	3.0
無回答・不明	16	9.6

表 6 児童相談対応件数のうち、児童虐待相談件数（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
250 件未満	32	19.3
250 件以上 500 件未満	44	26.5
500 件以上 750 件未満	28	16.9
750 件以上 1000 件未満	13	7.8
1000 件以上 1250 件未満	11	6.6
1250 件以上 1500 件未満	7	4.2
1500 件以上 1750 件未満	5	3.0
1750 件以上 2000 件未満	4	2.4
2000 件以上	11	6.6
無回答・不明	11	6.6

表 7 児童相談対応件数・児童虐待相談件数（基本統計量）

	平均値 (件)	標準偏差 (件)	最小値 (件)	最大値 (件)
児童相談対応件数	2,167.9	1,781.3	187	8,453
児童虐待相談件数	741.2	699.3	18	3,355

表 8 児童虐待相談件数の内訳

			全体	無回答・ 不明	平均値 (件)	標準偏差 (件)	最小値 (件)	最大値 (件)
面接指導/継続指導		回答数	166	10				
		%	100.0	6.0	227.3	366.9	0	3,078
児童福祉司指導		回答数	166	10				
		%	100.0	6.0	14.5	23.0	0	198
児童福祉施設	入所	回答数	166	10				
		%	100.0	6.0	17.3	16.1	0	81
	通所	回答数	166	11				
		%	100.0	6.6	0.0	0.2	0	2
里親委託		回答数	166	10				
		%	100.0	6.0	3.0	4.0	0	28
養護相談のうちその他の相談件数		回答数	166	14				
		%	100.0	8.4	288.3	323.0	0	2,214

表 9 一時保護対応件数

		全体	無回答・ 不明	平均値 (件)	標準偏差 (件)	最小値 (件)	最大値 (件)
所内保護分	回答数 %	166 100.0	12 7.2	118.4	102.1	0	473
委託保護分	回答数 %	166 100.0	10 6.0	106.9	104.2	0	678

表 10 児童虐待防止法関係

		全体	無回答・ 不明	平均値 (件)	標準偏差 (件)	最小値 (件)	最大値 (件)
安全確認	回答数 %	166 100.0	10 6.0	723.5	696.9	0	3,265
立入調査	回答数 %	166 100.0	12 7.2	0.5	1.7	0	12
臨検・搜索	回答数 %	166 100.0	12 7.2	0.0	0.1	0	1

< 3 > 一時保護所（平成 31 年 4 月 1 日現在）

表 11 一時保護所の有無（単一回答）

	回答数	%
全体	166	100.0
あり	108	65.1
なし	58	34.9
無回答	0	0.0

表 12 一時保護所の定員数（N：一時保護所ありと回答した児童相談所=108）

	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
一時保護所の定員数	22.8	14.1	4	96

＜４＞児童相談所職員体制（平成 31 年 4 月 1 日現在）

（１）職員全体

表 13 児童相談所職員の全体人数

	回答数	%
全体	166	100.0
10 人未満	3	1.8
10 人以上 20 人未満	27	16.3
20 人以上 30 人未満	24	14.5
30 人以上 40 人未満	18	10.8
40 人以上 50 人未満	15	9.0
50 人以上 60 人未満	21	12.7
60 人以上 70 人未満	18	10.8
70 人以上 80 人未満	8	4.8
80 人以上 90 人未満	10	6.0
90 人以上 100 人未満	6	3.6
100 人以上	16	9.6
無回答	0	0.0
平均値（人）	54.0	
標準偏差（人）	44.5	
最小値（人）	4	
最大値（人）	383	

(2) 職種別内訳

① 管理職

表 14 管理職の小計

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	0	0.0
1 人	37	22.3
2 人	37	22.3
3 人	32	19.3
4 人	25	15.1
5 人	11	6.6
6 人	7	4.2
7 人	7	4.2
8 人	4	2.4
9 人	1	0.6
10 人以上	5	3.0
無回答	0	0.0
平均値 (人)		3.4
標準偏差 (人)		2.9
最小値 (人)		1
最大値 (人)		21

表 15 管理職の内訳

			全体	無回答	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
児童相談所	常勤	回答数 %	166 100.0	0 0.0	3.2	2.4	1	18
	非常勤	回答数 %	166 100.0	31 18.7				
一時保護所専従	常勤	回答数 %	108 100.0	14 13.0	0.5	0.7	0	3
	非常勤	回答数 %	108 100.0	21 19.4				

② 児童福祉司

表 16 児童福祉司の小計

	回答数	%
全体	166	100.0
5 人未満	15	9.0
5 人以上 10 人未満	43	25.9
10 人以上 15 人未満	36	21.7
15 人以上 20 人未満	21	12.7
20 人以上 25 人未満	21	12.7
25 人以上 30 人未満	13	7.8
30 人以上 35 人未満	7	4.2
35 人以上	10	6.0
無回答	0	0.0
平均値 (人)		15.5
標準偏差 (人)		10.5
最小値 (人)		1
最大値 (人)		57

表 17 児童福祉司の内訳

			全体	無回答	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
児童相談所	常勤	回答数 %	166 100.0	0 0.0	15.3	10.4	1	57
	非常勤	回答数 %	166 100.0	28 16.9				
一時保護所専従	常勤	回答数 %	108 100.0	19 17.6	0.1	0.7	0	6
	非常勤	回答数 %	108 100.0	21 19.4				

③ 児童心理司

表 18 児童心理司の小計

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	0	0.0
1 人以上 2 人未満	5	3.0
2 人以上 4 人未満	32	19.3
4 人以上 6 人未満	38	22.9
6 人以上 8 人未満	31	18.7
8 人以上 10 人未満	18	10.8
10 人以上 12 人未満	10	6.0
12 人以上 14 人未満	12	7.2
14 人以上 16 人未満	4	2.4
16 人以上 18 人未満	5	3.0
18 人以上 20 人未満	6	3.6
20 人以上	5	3.0
無回答	0	0.0
平均値 (人)		7.5
標準偏差 (人)		5.2
最小値 (人)		1
最大値 (人)		30

表 19 児童心理司の内訳

			全体	無回答	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
児童相談所	常勤	回答数 %	166 100.0	0 0.0	6.2	4.0	1	25
	非常勤	回答数 %	166 100.0	24 14.5	0.7	1.6	0	8
一時保護所専従	常勤	回答数 %	108 100.0	19 17.6	0.4	1.2	0	9
	非常勤	回答数 %	108 100.0	17 15.7	0.7	2.4	0	21

④ 医師

表 20 医師の小計

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	44	26.5
1 人	17	10.2
2 人	37	22.3
3 人	22	13.3
4 人	13	7.8
5 人	5	3.0
6 人	8	4.8
7 人以上	14	8.4
無回答	6	3.6
平均値 (人)		2.6
標準偏差 (人)		2.7
最小値 (人)		0
最大値 (人)		13

表 21 医師の内訳

			全体	無回答	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
児童相談所	常勤	回答数 %	166 100.0	24 14.5	0.1	0.4	0	2
	非常勤	回答数 %	166 100.0	10 6.0	2.4	2.6	0	12
一時保護所専従	常勤	回答数 %	108 100.0	21 19.4	0.0	0.0	0	0
	非常勤	回答数 %	108 100.0	20 18.5	0.3	0.8	0	6

⑤ 保健師

表 22 保健師の小計

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	63	38.0
1 人	78	47.0
2 人	6	3.6
3 人	4	2.4
4 人	1	0.6
5 人	3	1.8
6 人以上	0	0.0
無回答	11	6.6
平均値 (人)		0.8
標準偏差 (人)		0.9
最小値 (人)		0
最大値 (人)		5

表 23 保健師の内訳

			全体	無回答	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
児童相談所	常勤	回答数 %	166 100.0	13 7.8	0.6	0.8	0	5
	非常勤	回答数 %	166 100.0	26 15.7	0.1	0.3	0	1
一時保護所専従	常勤	回答数 %	108 100.0	21 19.4	0.1	0.4	0	2
	非常勤	回答数 %	108 100.0	24 22.2	0.0	0.2	0	1

⑥ 看護師

表 24 看護師の小計

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	115	69.3
1 人	27	16.3
2 人	6	3.6
3 人	1	0.6
4 人	0	0.0
5 人	0	0.0
6 人	0	0.0
7 人以上	1	0.6
無回答	16	9.6
平均値 (人)		0.3
標準偏差 (人)		1.0
最小値 (人)		0
最大値 (人)		10

表 25 看護師の内訳

			全体	無回答	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
児童相談所	常勤	回答数 %	166 100.0	23 13.9	0.0	0.2	0	1
	非常勤	回答数 %	166 100.0	27 16.3	0.0	0.2	0	2
一時保護所専従	常勤	回答数 %	108 100.0	17 15.7	0.4	0.9	0	7
	非常勤	回答数 %	108 100.0	19 17.6	0.1	0.3	0	2

⑦ その他

表 26 その他の小計

	回答数	%
全体	166	100.0
5 人未満	41	24.7
5 人以上 10 人未満	21	12.7
10 人以上 15 人未満	12	7.2
15 人以上 20 人未満	11	6.6
20 人以上 25 人未満	19	11.4
25 人以上 30 人未満	16	9.6
30 人以上 35 人未満	9	5.4
35 人以上	37	22.3
無回答	0	0.0
平均値 (人)		24.0
標準偏差 (人)		29.9
最小値 (人)		0
最大値 (人)		257

表 27 その他の内訳

			全体	無回答	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
児童相談所	常勤	回答数 %	166 100.0	2 1.2	3.9	5.6	0	57
	非常勤	回答数 %	166 100.0	3 1.8	8.0	11.5	0	101
一時保護所専従	常勤	回答数 %	108 100.0	4 3.7	8.6	11.5	0	81
	非常勤	回答数 %	108 100.0	3 2.8	10.8	11.3	0	76

(3) 児童相談所職員の勤続年数別内訳

表 28 児童福祉司の勤続年数別内訳

		全体	無回答・ 不明	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
1 年未満	回答数 %	166 100.0	11 6.6	3.2	2.9	0	17
1 年～3 年未満	回答数 %	166 100.0	9 5.4	4.6	3.6	0	15
3 年～5 年未満	回答数 %	166 100.0	7 4.2	2.9	2.4	0	11
5 年～10 年未満	回答数 %	166 100.0	8 4.8	3.3	2.4	0	11
10 年以上	回答数 %	166 100.0	13 7.8	2.4	2.4	0	16

表 29 児童心理司の勤続年数別内訳

		全体	無回答・ 不明	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
1 年未満	回答数 %	166 100.0	23 13.9	1.2	1.5	0	10
1 年～3 年未満	回答数 %	166 100.0	21 12.7	1.7	1.7	0	10
3 年～5 年未満	回答数 %	166 100.0	22 13.3	1.3	1.4	0	6
5 年～10 年未満	回答数 %	166 100.0	15 9.0	1.7	1.2	0	5
10 年以上	回答数 %	166 100.0	10 6.0	1.8	1.5	0	8

表 30 児童福祉司と児童心理司の勤続年数別比較

		児童福祉司	児童心理司
1 年未満	総人数 %	491 19.1	178 15.6
1 年～3 年未満	総人数 %	719 27.9	242 21.3
3 年～5 年未満	総人数 %	469 18.2	184 16.2
5 年～10 年未満	総人数 %	524 20.3	256 22.5
10 年以上	総人数 %	374 14.5	278 24.4
合計	総人数 %	2577 100.0	1138 100.0

< 5 > 年次有給休暇（夏季休暇等含む）取得日数（令和元年度¹⁴）

表 31 常勤職員の年次有給休暇取得日数

		全体	無回答・ 不明	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
0 日	回答数 %	166 100.0	24 14.5	0.4	1.3	0	9
1 日～3 日未満	回答数 %	166 100.0	24 14.5	0.4	0.8	0	4
3 日～5 日未満	回答数 %	166 100.0	24 14.5	0.8	2.0	0	14
5 日～10 日未満	回答数 %	166 100.0	24 14.5	5.7	6.0	0	31
10 日～15 日未満	回答数 %	166 100.0	24 14.5	10.1	8.4	0	44
15 日～20 日未満	回答数 %	166 100.0	24 14.5	8.1	6.3	0	28
20 日以上	回答数 %	166 100.0	24 14.5	8.7	8.5	0	51

表 32 非常勤職員の年次有給休暇取得日数

		全体	無回答・ 不明	平均値 (人)	標準偏差 (人)	最小値 (人)	最大値 (人)
0 日	回答数 %	166 100.0	24 14.5	6.2	11.6	0	87
1 日～3 日未満	回答数 %	166 100.0	24 14.5	1.1	2.3	0	12
3 日～5 日未満	回答数 %	166 100.0	24 14.5	1.5	2.9	0	19
5 日～10 日未満	回答数 %	166 100.0	24 14.5	3.3	4.4	0	34
10 日～15 日未満	回答数 %	166 100.0	24 14.5	3.7	5.1	0	40
15 日～20 日未満	回答数 %	166 100.0	24 14.5	1.8	3.0	0	17
20 日以上	回答数 %	166 100.0	24 14.5	1.2	2.4	0	14

¹⁴ 暦年（平成 31 年 1 月 1 日から令和元年 12 月 31 日）でのデータの回答を 11 件含む

< 6 > 管理職の属性

表 33 管理職の現在の役職

	回答数	%
全体	166	100.0
所長	79	47.6
副所長・次長	39	23.5
課長	41	24.7
その他	7	4.2
無回答	0	0.0

表 34 管理職以前に経験した役職（複数回答）

	回答数	%
全体	166	-
一般行政職	102	61.4
児童福祉司	122	73.5
児童心理司	34	20.5
医師	0	0.0
その他	47	28.3
無回答	2	1.2

表 35 管理職としての勤務年数（令和 2 年 4 月 1 日時点）※他相談所、他組織の経験含む

	回答数	%
全体	166	100.0
1 年未満	26	15.7
1 年	29	17.5
2 年	18	10.8
3 年	20	12.0
4 年	16	9.6
5 年	10	6.0
6 年	12	7.2
7 年	11	6.6
8 年	6	3.6
9 年	4	2.4
10 年以上	14	8.4
無回答	0	0.0
平均値（年）		3.8
標準偏差（年）		3.5
最小値（年）		0
最大値（年）		16

<7>児童相談所職員のストレスとなり得る心理的負担に関する管理職の認識

表 36 児童相談所職員のストレスとなり得る心理的負担に関する管理職の認識度合い

			全体 (加重値)	①ほぼ 全ての 職員に とって 負担 5.0	②4分の 3程度の 職員に とって 負担 4.0	③半数 程度の 職員に とって 負担 3.0	④4分の 1程度の 職員に とって 負担 2.0	⑤ほぼ 全ての 職員に とって 負担で ない 1.0	無回答	平均値
【当事者・関係機関との関係】	精神疾患や暴力的な 場合など、対応の難 しい保護者の支援・ 指導を行うこと	回答数 %	166 100.0	140 84.3	17 10.2	7 4.2	2 1.2	0 0.0	0 0.0	4.8
	保護者との良好な関 係構築に努めること	回答数 %	166 100.0	50 30.1	49 29.5	48 28.9	15 9.0	3 1.8	1 0.6	3.8
	親子の関係に改善が 見られないこと	回答数 %	166 100.0	69 41.6	49 29.5	40 24.1	8 4.8	0 0.0	0 0.0	4.1
	保護者や子どもなど、 当事者からのクレ ーム対応をすること	回答数 %	166 100.0	127 76.5	30 18.1	5 3.0	4 2.4	0 0.0	0 0.0	4.7
	虐待など、困難な状 況下にある子どもと 向き合うこと	回答数 %	166 100.0	78 47.0	41 24.7	33 19.9	13 7.8	1 0.6	0 0.0	4.1
	虐待加害者と被虐待 児の供述の食い違い の間で板挟みになる こと	回答数 %	166 100.0	81 48.8	37 22.3	37 22.3	10 6.0	1 0.6	0 0.0	4.1
	市区町村など、関係 機関と連携を取るこ と	回答数 %	166 100.0	33 19.9	44 26.5	62 37.3	20 12.0	6 3.6	1 0.6	3.5
	関係機関からのクレ ーム対応をすること	回答数 %	166 100.0	87 52.4	39 23.5	28 16.9	11 6.6	1 0.6	0 0.0	4.2

			全体 (加重値)	①ほぼ 全ての 職員に とって 負担 5.0	②4分の 3程度の 職員に とって 負担 4.0	③半数 程度の 職員に とって 負担 3.0	④4分の 1程度の 職員に とって 負担 2.0	⑤ほぼ 全ての 職員に とって 負担で ない 1.0	無回答	平均値
【業務量・特性】	業務量の多さから一つ一つのケースに十分な時間を割くことができないこと	回答数 %	166 100.0	96 57.8	42 25.3	23 13.9	2 1.2	2 1.2	1 0.6	4.4
	ケースの記録など、事務的な作業をすること	回答数 %	166 100.0	73 44.0	58 34.9	25 15.1	8 4.8	1 0.6	1 0.6	4.2
	緊急対応により日々の業務予定が組めないこと	回答数 %	166 100.0	72 43.4	54 32.5	27 16.3	11 6.6	1 0.6	1 0.6	4.1
	夜間・休日に対応する必要があること	回答数 %	166 100.0	108 65.1	24 14.5	24 14.5	8 4.8	1 0.6	1 0.6	4.4
【児童相談所の役割】	一時保護や親子分離など、「介入」という強行手段を実行すること	回答数 %	166 100.0	97 58.4	35 21.1	25 15.1	8 4.8	1 0.6	0 0.0	4.3
	「介入」と「支援」という性質の異なる役割を担っていること	回答数 %	166 100.0	70 42.2	39 23.5	34 20.5	17 10.2	6 3.6	0 0.0	3.9
	死亡事例と隣り合わせであること	回答数 %	166 100.0	114 68.7	25 15.1	19 11.4	7 4.2	1 0.6	0 0.0	4.5
	事件を起こしてはならず、常に予防・防止し続けなければならないこと	回答数 %	166 100.0	107 64.5	38 22.9	11 6.6	8 4.8	1 0.6	1 0.6	4.5
	職場の雰囲気や職場内の人間関係が、緊張感や切迫感を持っていること	回答数 %	166 100.0	22 13.3	19 11.4	44 26.5	52 31.3	27 16.3	2 1.2	2.7
	児相に対する期待度が高すぎる	回答数 %	166 100.0	60 36.1	46 27.7	40 24.1	13 7.8	7 4.2	0 0.0	3.8
	市民・住民からのクレーム対応をすること	回答数 %	166 100.0	79 47.6	29 17.5	30 18.1	22 13.3	6 3.6	0 0.0	3.9

< 8 > 職員の業務負荷

表 37 平日夜間の電話当番等の有無（単一回答）

	回答数	%
全体	166	100.0
あり	136	81.9
なし	30	18.1
無回答	0	0.0

表 38 休日の電話当番等の有無（単一回答）

	回答数	%
全体	166	100.0
あり	146	88.0
なし	20	12.0
無回答	0	0.0

< 9 > 職員の 1 か月間の時間外・休日労働時間数（令和 2 年 3 月度）

（1）児童福祉司と児童心理司の合計

表 39 児童福祉司・児童心理司合計の 1 か月間の時間外・休日労働時間数：
45 時間超 80 時間以下（度数分布）

（除無回答）

	回答数	%	回答数	%
全体	166	100.0	162	100.0
0 人	38	22.9	38	23.5
1 人	19	11.4	19	11.7
2 人	12	7.2	12	7.4
3 人	15	9.0	15	9.3
4 人	14	8.4	14	8.6
5 人	10	6.0	10	6.2
6 人	6	3.6	6	3.7
7 人	9	5.4	9	5.6
8 人	8	4.8	8	4.9
9 人	2	1.2	2	1.2
10 人以上	29	17.5	29	17.9
無回答・不明	4	2.4		

表 40 児童福祉司・児童心理司合計の 1 か月間の時間外・休日労働時間数：
80 時間超 100 時間以下（度数分布）

（除無回答）

	回答数	%	回答数	%
全体	166	100.0	149	100.0
0 人	104	62.7	104	69.8
1 人	19	11.4	19	12.8
2 人	15	9.0	15	10.1
3 人	5	3.0	5	3.4
4 人	2	1.2	2	1.3
5 人	2	1.2	2	1.3
6 人	0	0.0	0	0.0
7 人	0	0.0	0	0.0
8 人	0	0.0	0	0.0
9 人	0	0.0	0	0.0
10 人以上	2	1.2	2	1.3
無回答・不明	17	10.2		

表 41 児童福祉司・児童心理司合計の 1 か月間の時間外・休日労働時間数：100 時間超（度数分布）

	回答数	%	回答数	（除無回答）
全体	166	100.0	147	100.0
0 人	126	75.9	126	85.7
1 人	12	7.2	12	8.2
2 人	2	1.2	2	1.4
3 人	4	2.4	4	2.7
4 人	2	1.2	2	1.4
5 人	0	0.0	0	0.0
6 人	0	0.0	0	0.0
7 人	0	0.0	0	0.0
8 人	0	0.0	0	0.0
9 人	0	0.0	0	0.0
10 人以上	1	0.6	1	0.7
無回答・不明	19	11.4		

(2) 児童福祉司

表 42 児童福祉司の1か月間の時間外・休日労働時間数：45 時間超 80 時間以下（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	40	24.1
1 人	22	13.3
2 人	18	10.8
3 人	12	7.2
4 人	11	6.6
5 人	14	8.4
6 人	4	2.4
7 人	10	6.0
8 人	6	3.6
9 人	4	2.4
10 人以上	22	13.3
無回答・不明	3	1.8

表 43 児童福祉司の1か月間の時間外・休日労働時間数：80 時間超 100 時間以下（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	106	63.9
1 人	21	12.7
2 人	14	8.4
3 人	4	2.4
4 人	2	1.2
5 人	0	0.0
6 人	0	0.0
7 人	0	0.0
8 人	0	0.0
9 人	1	0.6
10 人以上	1	0.6
無回答・不明	17	10.2

表 44 児童福祉司の 1 か月間の時間外・休日労働時間数：100 時間超（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	127	76.5
1 人	12	7.2
2 人	2	1.2
3 人	5	3.0
4 人	1	0.6
5 人	0	0.0
6 人	0	0.0
7 人	0	0.0
8 人	0	0.0
9 人	0	0.0
10 人以上	1	0.6
無回答・不明	18	10.8

（３） 児童心理司

表 45 児童心理司の 1 か月間の時間外・休日労働時間数：45 時間超 80 時間以下（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	103	62.0
1 人	29	17.5
2 人	9	5.4
3 人	9	5.4
4 人	4	2.4
5 人	2	1.2
6 人	1	0.6
7 人	1	0.6
8 人	0	0.0
9 人	0	0.0
10 人以上	1	0.6
無回答・不明	7	4.2

表 46 児童心理司の 1 か月間の時間外・休日労働時間数：80 時間超 100 時間以下（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	137	82.5
1 人	7	4.2
2 人	4	2.4
3 人以上	0	0.0
無回答・不明	18	10.8

表 47 児童心理司の 1 か月間の時間外・休日労働時間数：100 時間超（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	146	88.0
1 人	1	0.6
2 人以上	0	0.0
無回答・不明	19	11.4

表 48 全体・児童福祉司・児童心理司の 1 か月間の時間外・休日労働時間数別比較（基本統計量）

		全体	児童福祉司	児童心理司
平均値 (人)	45 時間超 80 時間以下	5.1	4.3	0.8
	80 時間超 100 時間以下	0.7	0.6	0.1
	100 時間超	0.3	0.3	0.0
標準偏差 (人)	45 時間超 80 時間以下	6.3	5.0	1.9
	80 時間超 100 時間以下	1.8	1.6	0.4
	100 時間超	1.2	1.1	0.1
最小値 (人)	45 時間超 80 時間以下	0	0	0
	80 時間超 100 時間以下	0	0	0
	100 時間超	0	0	0
最大値 (人)	45 時間超 80 時間以下	46	29	18
	80 時間超 100 時間以下	15	14	2
	100 時間超	11	11	1

<10>職員に対する医師による面接指導の実施方法

表 49 1 か月間の時間外・休日労働時間数 45 時間超 80 時間以下の児童相談所における職員への医師による面接指導（単一回答）

	回答数	%
全体	166	100.0
全員に実施することとしている	14	8.4
申出者に実施することとしている	88	53.0
実施しないこととしている	29	17.5
実施方法が決まっていない	26	15.7
無回答	9	5.9

表 50 1 か月間の時間外・休日労働時間数 80 時間超 100 時間以下の児童相談所における職員への医師による面接指導（単一回答）

	回答数	%
全体	166	100.0
全員に実施することとしている	78	47.0
申出者に実施することとしている	65	39.2
実施しないこととしている	2	1.2
実施方法が決まっていない	15	9.0
無回答	6	3.6

表 51 1 か月間の時間外・休日労働時間数 100 時間超の児童相談所における職員への医師による面接指導（単一回答）

	回答数	%
全体	166	100.0
全員に実施することとしている	131	78.9
申出者に実施することとしている	15	9.0
実施しないこととしている	1	0.6
実施方法が決まっていない	13	7.8
無回答	6	3.6

<11>メンタルヘルス不調により連続 1 か月以上休業及び退職した職員（令和元年度）

（1）児童福祉司と児童心理司の合計

表 52 児童福祉司と児童心理司合計の連続 1 か月以上の休業者数（度数分布）
（除無回答）

	回答数	%	回答数	%
全体	166	100.0	165	100.0
0 人	115	69.3	115	69.7
1 人	37	22.3	37	22.4
2 人	5	3.0	5	3.0
3 人	4	2.4	4	2.4
4 人	4	2.4	4	2.4
5 人以上	0	0.0	0	0.0
無回答	1	0.6		

表 53 児童福祉司と児童心理司合計の退職者数（度数分布）

(除無回答)

	回答数	%	回答数	%
全体	166	100.0	154	100.0
0 人	142	85.5	142	92.2
1 人	11	6.6	11	7.1
2 人	1	0.6	1	0.6
3 人以上	0	0.0	0	0.0
無回答	12	7.2		

(2) 児童福祉司

表 54 児童福祉司の連続 1 か月以上の休業者数（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	123	74.1
1 人	27	16.3
2 人	5	3.0
3 人	4	2.4
4 人	4	2.4
5 人以上	0	0.0
無回答	3	1.8

表 55 児童福祉司の退職者数（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	142	85.5
1 人	11	6.6
2 人	1	0.6
3 人以上	0	0.0
無回答	12	7.2

(3) 児童心理司

表 56 児童心理司の連続 1 か月以上の休業者数（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	149	89.8
1 人	10	6.0
2 人以上	0	0.0
無回答	7	4.2

表 57 児童心理司の退職者数（度数分布）

	回答数	%
全体	166	100.0
0 人	151	91.0
1 人以上	0	0.0
無回答	15	9.0

表 58 合計・児童福祉司・児童心理司の連続 1 か月以上休業及び退職した職員数比較（基本統計量）

		合計	児童福祉司	児童心理司
平均値 (人)	連続 1 か月以上の休業者数	0.5	0.4	0.1
	退職者数	0.1	0.1	0.0
標準偏差 (人)	連続 1 か月以上の休業者数	0.9	0.9	0.2
	退職者数	0.3	0.3	0.0
最小値 (人)	連続 1 か月以上の休業者数	0	0	0
	退職者数	0	0	0
最大値 (人)	連続 1 か月以上の休業者数	4	4	1
	退職者数	2	2	0
総人数 (人)	連続 1 か月以上の休業者数	75	65	10
	退職者数	13	13	0
(参考) 回答した全児童相談所における総人数 (人)		8,965	2,581	1,238
職員の総人数 に占める割合	連続 1 か月以上の休業者数	0.84%	2.52%	0.81%
	退職者数	0.15%	0.50%	0.00%

<12>相談所内において実施しているメンタルヘルス対策（複数回答）

表 59 相談所内において実施中／必要だが未実施のメンタルヘルス対策

		実施中の取組		必要だが未実施の取組	
		回答数	%	回答数	%
全体		166	-	166	-
【職員への直接的な取組】	上司や同僚に相談等がしやすい環境・雰囲気作り	160	96.4	4	2.4
	職員の適性を踏まえた担当業務の割り振り	141	84.9	15	9.0
	担当者一人だけのケース対応を避け、複数人でのケース対応の常時実施	134	80.7	24	14.5
	健康診断後の保健指導におけるメンタルヘルス対策の実施	127	76.5	24	14.5
	時間外・休日労働が多い職員への対応策の検討や面談の実施	127	76.5	30	18.1
	メンタルヘルス不調による長期療養からの職場復帰における支援(職場復帰支援プログラムの策定を含む)	126	75.9	21	12.7
	組織内やクライアントとの人間関係を考慮に入れたケース担当職員の選定	121	72.9	30	18.1
	メンタルヘルス対策に関する職員への教育研修・情報提供(事例検討会や研修会を含む)	119	71.7	32	19.3
	職員の年次有給休暇取得を容易にする調整・促進の実施	119	71.7	39	23.5
	メンタルヘルス対策に関する相談所内での相談体制の整備	98	59.0	47	28.3
	外部専門家による個人スーパービジョンの実施	30	18.1	88	53.0
	外部専門家によるグループスーパービジョンの実施	26	15.7	90	54.2
【組織内の制度・規則の策定、会議の実施】	職員のストレスの状況などについて調査票を用いて調査(ストレスチェック)	159	95.8	2	1.2
	メンタルヘルス対策に関する管理監督者への教育研修・情報提供	146	88.0	9	5.4
	職場環境等の評価及び改善(ストレスチェック後の集団(部、課など)ごとの分析を含む)	132	79.5	24	14.5
	メンタルヘルス対策の実務を行う担当者の選任	103	62.0	35	21.1
	メンタルヘルス対策について、衛生委員会又は安全衛生委員会での調査審議	98	59.0	37	22.3
	管理職向けの組織コンサルティングの受講機会の提供	86	51.8	42	25.3
	メンタルヘルス対策に関する相談所内の産業保健スタッフへの教育研修・情報提供	65	39.2	59	35.5
	メンタルヘルス対策に関する問題点を解決するための計画の策定と実施	57	34.3	76	45.8
	職員のメンタルヘルスを考慮に入れた人事異動サイクルの策定	54	32.5	72	43.4
【外部機関の活用】	他の外部機関を活用したメンタルヘルス対策の実施	53	31.9	64	38.6
	医療機関を活用したメンタルヘルス対策の実施	47	28.3	70	42.2
	その他	9	5.4	42	25.3
	無回答	1	0.6	20	12.0

<13> その他独自に実施しているメンタルヘルス対策（自由記述）

表 60 各相談所において独自に実施しているメンタルヘルス対策例

風通しの良い職場づくり	
	日ごろの挨拶や声掛け、雑談を実施している（その他、同様の意見 20 件）
	職員間のコミュニケーションを重視している（その他、同様の意見 7 件）
	相談しやすい環境になるよう座席を指定している（その他、同様の意見 1 件）
	1 人で抱え込むことがないように、タイムリーな「報告・連絡・相談」を促している（その他、同様の意見 1 件）
	菓子等の差し入れをしている（その他、同様の意見 1 件）
	メールでの相談を受け付けている
働き方の配慮	
	時間外・休日勤務の抑制に努めている（その他、同様の意見 7 件）
	疲労が見られる職員の業務負荷の調整に努めている（その他、同様の意見 6 件）
	ノー残業デーを設定している（その他、同様の意見 2 件）
	管理職の中でメンタルヘルスが気になる職員の状況を共有している（その他、同様の意見 2 件）
	各職員の活動状況報告と全員による共有を可能な限り実施している（その他、同様の意見 2 件）
	課との運営方針として業務改善に取り組むことを掲げ、各係ごとの取組を役職者で共有している（その他、同様の意見 1 件）
	困難ケースは、所としての方向性を早めに示すことを意識している
	全庁で設置されている職員健康相談室（メンタルヘルス相談）を活用している
	メンタルヘルス不調による休業者が復帰する際には、所内の心理職に目配りを依頼している
	メンタルを含む傷病等による病休者が生じた場合は、代替職員を迅速に確保できる体制を本庁等と確立している
	ミーティングの迅速な開催、会議準備のスリム化を心掛けている

育成方法の検討	
	所内研修を実施している（その他、同様の意見 1 件）
	ベテラン職員を指導担当者として配置し、きめ細やかな育成を心掛けている
	1 ～ 2 年目の児童福祉司を対象に 3 ヶ月に 1 回業務を振り返る会を実施している
	経験の浅い職員と先輩職員をペアにし、相談しやすい体制を整えることで、一人で抱え込まないようにしている
	3 年かけて育成するプランを定めて、じっくり育成することを全職員で共有している
定期的な打ち合わせの実施	
	朝礼を実施している（その他、同様の意見 15 件）
	上司による定期的な面談を実施している（その他、同様の意見 9 件）
	業務終了後、振り返りを行う会を実施している（その他、同様の意見 1 件）
	グループごとのミーティングを定期的に開催し、業務外のことも含めて話してもらい、関係性の構築に努めている（その他、同様の意見 1 件）
その他	
	事務所に花を飾っている（その他、同様の意見 3 件）
	給湯室に「頑張りすぎないで」というチラシを掲示している（その他、同様の意見 1 件）
	所内通路壁に一時保護児童の作品等を掲示している
	季節ごとの装飾（七夕・クリスマスなど）を実施している
	親睦深める行事を推奨している
	コミュニケーションリーダーを設け、フォトコンテストやウォーキングチームなどに取り組んでいる
	安全衛生委員会だよりを回覧している
	コロナ禍において職員が安心して働けるように、感染状況のステージに応じて働き方（ローテーション勤務・時差勤務など）を見直している

【クロス集計】

表 61 児童福祉司一人当たりの児童虐待相談対応件数

	回答数	%
全体	166	100.0
10 件未満	2	1.2
10 件以上 20 件未満	7	4.2
20 件以上 30 件未満	20	12.0
30 件以上 40 件未満	36	21.7
40 件以上 50 件未満	32	19.3
50 件以上 60 件未満	20	12.0
60 件以上 70 件未満	23	13.9
70 件以上 80 件未満	6	3.6
80 件以上 90 件未満	4	2.4
90 件以上 100 件未満	4	2.4
100 件以上	1	0.6
無回答・不明	11	6.6
平均値 (件)	46.3	
中央値 (件)	44.2	
標準偏差 (件)	19.1	
最小値 (件)	3.0	
最大値 (件)	100.7	

表 62 児童福祉司全体のうち、勤続年数 3 年未満の職員が占める割合

	回答数	%
全体	166	100.0
10%未満	6	3.6
10%以上 20%未満	2	1.2
20%以上 30%未満	13	7.8
30%以上 40%未満	31	18.7
40%以上 50%未満	27	16.3
50%以上 60%未満	33	19.9
60%以上 70%未満	28	16.9
70%以上 80%未満	4	2.4
80%以上 90%未満	7	4.2
90%以上 100%未満	1	0.6
100%	2	1.2
無回答・不明	12	7.2
平均値 (%)	47.5	
中央値 (%)	47.9	
標準偏差 (%)	19.4	
最小値 (%)	0.0	
最大値 (%)	100.0	

< 1 > 児童福祉司一人当たりの虐待対応件数による差異

表 63 児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数 40 件を基準に分類した児童相談所数とその割合

		回答数	%
一人当たりの児童虐待相談対応件数	全体	166	100.0
	40 件未満	65	39.2
	40 件以上	90	54.2
	無回答・不明	11	6.6
	(参考) 60 件以上	38	22.9

(1) 管理職の認識度合い

表 64 児童相談所職員のストレスとなり得る心理的負担に関する管理職の認識度合いの
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較

		40 件未満	40 件以上	(参考) 60 件以上
		平均値		
【当事者・関係機関との関係】	精神疾患や暴力的な場合など、対応の難しい保護者の支援・指導を行うこと	4.7	4.8	4.8
	保護者との良好な関係構築に努めること	3.8	3.8	3.8
	親子の関係に改善が見られないこと	4.0	4.1	4.2
	保護者や子どもなど、当事者からのクレーム対応をすること	4.7	4.7	4.7
	虐待など、困難な状況下にある子どもと向き合うこと	4.2	4.1	4.3
	虐待加害者と被虐待児の供述の食い違いの間で板挟みになること	4.1	4.1	4.3
	市区町村など、関係機関と連携をとること	3.4	3.6	3.6
	関係機関からのクレーム対応をすること	4.2	4.2	4.3
【業務量・特性】	業務量の多さから一つ一つのケースに十分な時間を割くことができないこと	4.2	4.5	4.4
	ケースの記録など、事務的な作業をすること	4.0	4.3	4.2
	緊急対応により日々の業務予定が組めないこと	3.9	4.2	4.1
	夜間・休日に対応する必要があること	4.3	4.5	4.3

		40 件未満	40 件以上	(参考) 60 件以上
		平均値		
【児童相談所の役割】	一時保護や親子分離など、「介入」という強行手段を実行すること	4.4	4.3	4.2
	「介入」と「支援」という性質の異なる役割を担っていること	3.8	4.0	4.1
	死亡事例と隣り合わせであること	4.4	4.5	4.4
	事件を起こしてはならず、常に予防・防止し続けなければならないこと	4.4	4.6	4.6
	職場の雰囲気や職場内の人間関係が、緊張感や切迫感を持っていること	2.6	2.8	2.8
	児相に対する期待度が高すぎることに	3.8	3.9	3.7
	市民・住民からのクレーム対応をすること	4.0	3.9	3.9

(2) 1 か月間の時間外・休日労働時間数（令和 2 年 3 月度）

① 45 時間超 80 時間以下

表 65 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 45 時間超 80 時間以下の職員数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（度数分布）

	40 件未満		40 件以上		(参考) 60 件以上	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
全体	65	100.0	90	100.0	38	100.0
0 人	19	29.2	18	20.0	5	13.2
1 人	11	16.9	7	7.8	3	7.9
2 人	4	6.2	8	8.9	5	13.2
3 人	6	9.2	8	8.9	5	13.2
4 人	10	15.4	4	4.4	2	5.3
5 人	2	3.1	7	7.8	3	7.9
6 人	2	3.1	4	4.4	1	2.6
7 人	2	3.1	5	5.6	0	0.0
8 人	3	4.6	5	5.6	1	2.6
9 人	0	0.0	2	2.2	2	5.3
10 人以上	4	6.2	21	23.3	11	28.9
無回答・不明	2	3.1	1	1.1	0	0.0

表 66 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 45 時間超 80 時間以下の職員数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（除無回答）（度数分布）

	40 件未満		40 件以上		（参考）60 件以上	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
全体	63	100.0	89	100.0	38	100.0
0 人	19	30.2	18	20.2	5	13.2
1 人	11	17.5	7	7.9	3	7.9
2 人	4	6.3	8	9.0	5	13.2
3 人	6	9.5	8	9.0	5	13.2
4 人	10	15.9	4	4.5	2	5.3
5 人	2	3.2	7	7.9	3	7.9
6 人	2	3.2	4	4.5	1	2.6
7 人	2	3.2	5	5.6	0	0.0
8 人	3	4.8	5	5.6	1	2.6
9 人	0	0.0	2	2.2	2	5.3
10 人以上	4	6.3	21	23.6	11	28.9

② 80 時間超 100 時間以下

表 67 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 80 時間超 100 時間以下の職員数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（度数分布）

	40 件未満		40 件以上		（参考）60 件以上	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
全体	65	100.0	90	100.0	38	100.0
0 人	43	66.2	55	61.1	23	60.5
1 人	7	10.8	11	12.2	4	10.5
2 人	3	4.6	10	11.1	3	7.9
3 人	1	1.5	4	4.4	3	7.9
4 人	2	3.1	0	0.0	0	0.0
5 人	0	0.0	2	2.2	2	5.3
6 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
7 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
8 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
9 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
10 人以上	0	0.0	2	2.2	2	5.3
無回答・不明	9	13.8	6	6.7	1	2.6

表 68 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 80 時間超 100 時間以下の職員数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（除無回答）（度数分布）

	40 件未満		40 件以上		（参考）60 件以上	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
全体	56	100.0	84	100.0	37	100.0
0 人	43	76.8	55	65.5	23	62.2
1 人	7	12.5	11	13.1	4	10.8
2 人	3	5.4	10	11.9	3	8.1
3 人	1	1.8	4	4.8	3	8.1
4 人	2	3.6	0	0.0	0	0.0
5 人	0	0.0	2	2.4	2	5.4
6 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
7 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
8 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
9 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
10 人以上	0	0.0	2	2.4	2	5.4

③ 100 時間超

表 69 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 100 時間超の職員数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（度数分布）

	40 件未満		40 件以上		（参考）60 件以上	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
全体	65	100.0	90	100.0	38	100.0
0 人	50	76.9	68	75.6	29	76.3
1 人	3	4.6	9	10.0	6	15.8
2 人	1	1.5	1	1.1	1	2.6
3 人	2	3.1	2	2.2	0	0.0
4 人	0	0.0	2	2.2	0	0.0
5 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
6 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
7 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
8 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
9 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
10 人以上	0	0.0	1	1.1	1	2.6
無回答・不明	9	13.8	7	7.8	1	2.6

表 70 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 100 時間超の職員数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（除無回答）（度数分布）

	40 件未満		40 件以上		（参考）60 件以上	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
全体	56	100.0	83	100.0	37	100.0
0 人	50	89.3	68	81.9	29	78.4
1 人	3	5.4	9	10.8	6	16.2
2 人	1	1.8	1	1.2	1	2.7
3 人	2	3.6	2	2.4	0	0.0
4 人	0	0.0	2	2.4	0	0.0
5 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
6 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
7 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
8 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
9 人	0	0.0	0	0.0	0	0.0
10 人以上	0	0.0	1	1.2	1	2.7

表 71 1 か月間の時間外・休日労働時間数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（基本統計量）

		40 件未満	40 件以上	（参考）60 件以上
平均値 （人）	45 時間超 80 時間以下	3.1	6.2	7.4
	80 時間超 100 時間以下	0.4	0.9	1.5
	100 時間超	0.2	0.4	0.5
標準偏差 （人）	45 時間超 80 時間以下	3.9	7.3	9.3
	80 時間超 100 時間以下	1.0	2.2	3.1
	100 時間超	0.6	1.4	1.8
最小値 （人）	45 時間超 80 時間以下	0	0	0
	80 時間超 100 時間以下	0	0	0
	100 時間超	0	0	0
最大値 （人）	45 時間超 80 時間以下	18	46	46
	80 時間超 100 時間以下	4	15	15
	100 時間超	3	11	11

(3) メンタルヘルス不調により連続1か月以上休業及び退職した職員数（令和元年度）

表 72 メンタルヘルス不調による連続1か月以上の休業者数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（度数分布）

	40 件未満		40 件以上		(参考) 60 件以上	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
全体	65	100.0	90	100.0	38	100.0
0 人	49	75.4	61	67.8	21	55.3
1 人	13	20.0	20	22.2	10	26.3
2 人	1	1.5	3	3.3	3	7.9
3 人	0	0.0	3	3.3	2	5.3
4 人	2	3.1	2	2.2	2	5.3
5 人以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0
無回答	0	0.0	1	1.1	0	0.0

表 73 メンタルヘルス不調による連続1か月以上の休業者数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（除無回答）（度数分布）

	40 件未満		40 件以上		(参考) 60 件以上	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
全体	65	100.0	89	100.0	38	100.0
0 人	49	75.4	61	68.5	21	55.3
1 人	13	20.0	20	22.5	10	26.3
2 人	1	1.5	3	3.4	3	7.9
3 人	0	0.0	3	3.4	2	5.3
4 人	2	3.1	2	2.2	2	5.3
5 人以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0

表 74 メンタルヘルス不調による退職者数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（度数分布）

	40 件未満		40 件以上		(参考) 60 件以上	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
全体	65	100.0	90	100.0	38	100.0
0 人	60	92.3	74	82.2	30	78.9
1 人	3	4.6	6	6.7	0	0.0
2 人	0	0.0	1	1.1	1	2.6
3 人以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0
無回答	2	3.1	9	10.0	7	18.4

表 75 メンタルヘルス不調による退職者数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（除無回答）（度数分布）

	40 件未満		40 件以上		（参考）60 件以上	
	回答数	%	回答数	%	回答数	%
全体	63	100.0	81	100.0	31	100.0
0 人	60	95.2	74	91.4	30	96.8
1 人	3	4.8	6	7.4	0	0.0
2 人	0	0.0	1	1.2	1	3.2
3 人以上	0	0.0	0	0.0	0	0.0

表 76 メンタルヘルス不調による連続 1 か月以上休業及び退職した職員数の
児童福祉司一人当たりの虐待相談対応件数による比較（基本統計量）

		40 件未満	40 件以上	（参考）60 件以上
平均値 （人）	連続 1 か月以上の休業者数	0.4	0.5	0.8
	退職者数	0.0	0.1	0.1
標準偏差 （人）	連続 1 か月以上の休業者数	0.8	0.9	1.1
	退職者数	0.2	0.3	0.4
最小値 （人）	連続 1 か月以上の休業者数	0	0	0
	退職者数	0	0	0
最大値 （人）	連続 1 か月以上の休業者数	4	4	4
	退職者数	1	2	2

＜２＞ 児童福祉司のうち、経験年数３年未満の職員の割合による差異

表 77 経験年数３年未満の児童福祉司が占める割合

		回答数	%
経験年数３年未満の児童福祉司が占める割合	全体	166	100.0
	50%未満	79	47.6
	50%以上	75	45.2
	無回答・不明	12	7.2

（１）管理職の認識度合い

表 78 管理職による相談所職員のストレスとなり得る心理的負担の認識度合いの
経験年数３年未満の児童福祉司の割合による比較

		50%未満	50%以上
		平均値	
【当事者・関係機関との関係】	精神疾患や暴力的な場合など、対応の難しい保護者の支援・指導を行うこと	4.8	4.7
	保護者との良好な関係構築に努めること	3.8	3.8
	親子の関係に改善が見られないこと	4.2	4.0
	保護者や子どもなど、当事者からのクレーム対応をすること	4.8	4.6
	虐待など、困難な状況下にある子どもと向き合うこと	4.1	4.1
	虐待加害者と被虐待児の供述の食い違いの間で板挟みになること	4.1	4.2
	市区町村など、関係機関と連携を取ること	3.6	3.4
	関係機関からのクレーム対応をすること	4.3	4.2
【業務量・特性】	業務量の多さから一つ一つのケースに十分な時間を割くことができないこと	4.4	4.3
	ケースの記録など、事務的な作業をすること	4.3	4.1
	緊急対応により日々の業務予定が組めないこと	4.2	4.0
	夜間・休日に対応する必要があること	4.5	4.2

		50%未満	50%以上
		平均値	
【児童相談所の役割】	一時保護や親子分離など、「介入」という強行手段を実行すること	4.4	4.3
	「介入」と「支援」という性質の異なる役割を担っていること	4.0	3.8
	死亡事例と隣り合わせであること	4.5	4.4
	事件を起こしてはならず、常に予防・防止し続けなければならないこと	4.5	4.4
	職場の雰囲気や職場内の人間関係が、緊張感や切迫感を持っていること	2.8	2.7
	児相に対する期待度が高すぎること	4.0	3.7
	市民・住民からのクレーム対応をすること	4.0	3.8

(2) 1か月間の時間外・休日労働時間数（令和2年3月度）

① 45時間超 80時間以下

表 79 1か月間の時間外・休日労働時間数が45時間超 80時間以下の職員数の
経験年数3年未満の児童福祉司の割合による比較（度数分布）

	50%未満		50%以上	
	回答数	%	回答数	%
全体	79	100.0	75	100.0
0人	21	26.6	14	18.7
1人	11	13.9	7	9.3
2人	7	8.9	3	4.0
3人	6	7.6	8	10.7
4人	4	5.1	10	13.3
5人	4	5.1	5	6.7
6人	5	6.3	1	1.3
7人	7	8.9	1	1.3
8人	4	5.1	4	5.3
9人	0	0.0	2	2.7
10人以上	9	11.4	18	24.0
無回答・不明	1	1.3	2	2.7

表 80 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 45 時間超 80 時間以下の職員数の
経験年数 3 年未満の児童福祉司の割合による比較（除無回答）（度数分布）

	50%未満		50%以上	
	回答数	%	回答数	%
全体	78	100.0	73	100.0
0 人	21	26.9	14	19.2
1 人	11	14.1	7	9.6
2 人	7	9.0	3	4.1
3 人	6	7.7	8	11.0
4 人	4	5.1	10	13.7
5 人	4	5.1	5	6.8
6 人	5	6.4	1	1.4
7 人	7	9.0	1	1.4
8 人	4	5.1	4	5.5
9 人	0	0.0	2	2.7
10 人以上	9	11.5	18	24.7

② 80 時間超 100 時間以下

表 81 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 80 時間超 100 時間以下の職員数の
経験年数 3 年未満の児童福祉司の割合による比較（度数分布）

	50%未満		50%以上	
	回答数	%	回答数	%
全体	79	100.0	75	100.0
0 人	55	69.6	42	56.0
1 人	8	10.1	10	13.3
2 人	8	10.1	7	9.3
3 人	3	3.8	2	2.7
4 人	1	1.3	1	1.3
5 人	0	0.0	2	2.7
6 人	0	0.0	0	0.0
7 人	0	0.0	0	0.0
8 人	0	0.0	0	0.0
9 人	0	0.0	0	0.0
10 人以上	0	0.0	2	2.7
無回答・不明	4	5.1	9	12.0

表 82 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 80 時間超 100 時間以下の職員数の
経験年数 3 年未満の児童福祉司の割合による比較（除無回答）（度数分布）

	50%未満		50%以上	
	回答数	%	回答数	%
全体	75	100.0	66	100.0
0 人	55	73.3	42	63.6
1 人	8	10.7	10	15.2
2 人	8	10.7	7	10.6
3 人	3	4.0	2	3.0
4 人	1	1.3	1	1.5
5 人	0	0.0	2	3.0
6 人	0	0.0	0	0.0
7 人	0	0.0	0	0.0
8 人	0	0.0	0	0.0
9 人	0	0.0	0	0.0
10 人以上	0	0.0	2	3.0

③ 100 時間超

表 83 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 100 時間超の職員数の
経験年数 3 年未満の児童福祉司の割合による比較（度数分布）

	50%未満		50%以上	
	回答数	%	回答数	%
全体	79	100.0	75	100.0
0 人	65	82.3	54	72.0
1 人	8	10.1	4	5.3
2 人	1	1.3	1	1.3
3 人	1	1.3	3	4.0
4 人	0	0.0	2	2.7
5 人	0	0.0	0	0.0
6 人	0	0.0	0	0.0
7 人	0	0.0	0	0.0
8 人	0	0.0	0	0.0
9 人	0	0.0	0	0.0
10 人以上	0	0.0	1	1.3
無回答・不明	4	5.1	10	13.3

表 84 1 か月間の時間外・休日労働時間数が 100 時間超の職員数の
経験年数 3 年未満の児童福祉司の割合による比較（除無回答）（度数分布）

	50%未満		50%以上	
	回答数	%	回答数	%
全体	75	100.0	65	100.0
0 人	65	86.7	54	83.1
1 人	8	10.7	4	6.2
2 人	1	1.3	1	1.5
3 人	1	1.3	3	4.6
4 人	0	0.0	2	3.1
5 人	0	0.0	0	0.0
6 人	0	0.0	0	0.0
7 人	0	0.0	0	0.0
8 人	0	0.0	0	0.0
9 人	0	0.0	0	0.0
10 人以上	0	0.0	1	1.5

表 85 1 か月間の時間外・休日労働時間数の
経験年数 3 年未満の児童福祉司の割合による比較（基本統計量）

		50%未満	50%以上
平均値 (人)	45 時間超 80 時間以下	4.0	6.3
	80 時間超 100 時間以下	0.5	1.0
	100 時間超	0.2	0.5
標準偏差 (人)	45 時間超 80 時間以下	5.0	7.5
	80 時間超 100 時間以下	0.9	2.4
	100 時間超	0.5	1.6
最小値 (人)	45 時間超 80 時間以下	0	0
	80 時間超 100 時間以下	0	0
	100 時間超	0	0
最大値 (人)	45 時間超 80 時間以下	32	46
	80 時間超 100 時間以下	4	15
	100 時間超	3	11

(3) メンタルヘルス不調により連続1か月以上休業及び退職した職員数（令和元年度）

表 86 メンタルヘルス不調による連続1か月以上の休業者数の
経験年数3年未満の児童福祉司の割合による比較（度数分布）

	50%未満		50%以上	
	回答数	%	回答数	%
全体	79	100.0	75	100.0
0人	56	70.9	52	69.3
1人	16	20.3	18	24.0
2人	2	2.5	2	2.7
3人	2	2.5	2	2.7
4人	3	3.8	1	1.3
5人以上	0	0.0	0	0.0
無回答	0	0.0	0	0.0

表 87 メンタルヘルス不調による退職者数の
経験年数3年未満の児童福祉司の割合による比較（度数分布）

	50%未満		50%以上	
	回答数	%	回答数	%
全体	79	100.0	75	100.0
0人	71	89.9	63	84.0
1人	4	5.1	4	5.3
2人	0	0.0	1	1.3
3人以上	0	0.0	0	0.0
無回答	4	5.1	7	9.3

表 88 メンタルヘルス不調による退職者数の
経験年数3年未満の児童福祉司の割合による比較（除無回答）（度数分布）

	50%未満		50%以上	
	回答数	%	回答数	%
全体	75	100.0	68	100.0
0人	71	94.7	63	92.6
1人	4	5.3	4	5.9
2人	0	0.0	1	1.5
3人以上	0	0.0	0	0.0

表 89 メンタルヘルス不調による連続 1 か月以上休業及び退職した職員数の
経験年数 3 年未満の児童福祉司の割合による比較（基本統計量）

		50%未満	50%以上
平均値 (人)	連続 1 か月以上の休業者数	0.5	0.4
	退職者数	0.1	0.1
標準偏差 (人)	連続 1 か月以上の休業者数	1.0	0.8
	退職者数	0.2	0.3
最小値 (人)	連続 1 か月以上の休業者数	0	0
	退職者数	0	0
最大値 (人)	連続 1 か月以上の休業者数	4	4
	退職者数	1	2

付録3 ヒアリング質問項目

【管理職ヒアリング】

① 基本プロフィール

- ・ 現職までの略歴
- ・ 現所属先での勤務年数
- ・ 現所属先での役職
- ・ 保有されている資格

② 管理職個人としての業務におけるストレスと心身の状態

- ・ 日々の業務における業務負荷や心理的な負担（業務内容、業務量、心身に影響を及ぼした情緒的な体験、職場環境、人間関係、部下の人事評価や業務負荷の偏りの調整 など、特に児童相談所の管理職に特有のストレス）
- ・ 現在の心身の状態、心身の健康を維持するために心掛けていること、取り組んでいること
- ・ 管理職のメンタルヘルスに関して必要と考える支援、国や自治体に整えてほしい制度・支援策等

③ 組織のストレスコントロールとして現場職員のマネジメント等で苦勞していること

- ・ 現場職員の心理的な負担、職員の心身に影響を及ぼしている情緒的な体験、体調を崩す背景として考えられるもの（特に児童相談所に特有のストレス）
- ・ 現場職員をマネジメントするうえでの課題感（職員の心身の健康状態の把握、心身の健康を崩しそうな職員への予防、休業者の職場復帰支援 など）

④ 貴相談所において職員が健康に働くための支援体制について

- ・ 体調を崩した職員が心身の調子を取り戻す主なきっかけとして考えられるもの
- ・ 心身の健康を崩しそうな職員への重症化予防策、休業者の職場復帰支援策
- ・ 心身の健康を崩さないために実施している予防的な取組（現場職員との業務負荷・心理的負担に関する意見交換やヒアリングの実施、職員同士のサポート・コミュニケーション体制 など）
 - 自治体の福利厚生制度として設定しているもの
 - 児童相談所の運営上配慮していること、ルール化していること

⑤ 児童福祉司・児童心理司の増員の影響について

- ・ 短期間での大幅な人員増加による職員の業務負荷への影響予想
- ・ 大幅増員時に必要になる支援、国や自治体に整えてほしい制度・支援策等

【現場職員ヒアリング】

① 基本プロフィール

- ・ 現職までの略歴
- ・ 現所属先での勤務年数
- ・ 現所属先での役職
- ・ 保有されている資格

② 業務におけるストレスと心身の状態

- ・ 日々の業務における業務負荷・心理的な負担（業務内容、業務量、業務の偏り、心身に影響を及ぼした情緒的な体験、職場環境、人間関係 など、特に児童相談所に特有のストレス）
- ・ 現在の心身の状態、日常業務での相談相手、心身状態の理解者
- ・ 心身の健康を維持するために心掛けていること、取り組んでいること
- ・ 自治体・組織の制度や周囲の働きによって助けられた経験

③ 健康に働くために自治体・組織に期待すること

- ・ 日々の業務全般で業務負荷・心理的負担の軽減が可能と考える業務とその方策
- ・ 児童相談所職員として専門性を高めるために取り組んでいること、必要と考える取組
- ・ 現場職員への支援策として自治体・児童相談所に期待すること

付録4 ヒアリング録

番号	1
ヒアリング日	令和2年11月27日（金）
ヒアリング場所	オンラインヒアリング
児童相談所名	A 児童相談所
ヒアリング対象者	管理職（次長）
当該相談所での勤務年数	SVとして5年、その後次長として3年 ※児童相談所での通算経験年数 20 年

1. 現役職までの略歴

A 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）は都道府県設置の児童相談所で、職員数は 17 名である。

本相談所の次長は設置自治体に所属する職員であり、行政職として採用後、児童相談所心理判定員・児童福祉司としての業務経験を持っている。加えて、福祉事務所や本庁での事務職など、健康福祉関係において多様な経験を積み重ねてきた。本相談所ではスーパーバイザー（SV）として5年、その後次長として3年勤務している。

2. 管理職個人としての業務におけるストレスと心身の状態

次長は主な業務として、ケースの管理監督、人事管理や総務、また休日の緊急電話対応を行っている。

本相談所の児童福祉司は、虐待相談対応と障害相談対応で担当を区別しており、虐待相談対応は SV が管理監督し、障害相談対応は次長が直接管理監督している。ただし、次長は、援助方針を決定するときなど管理職として虐待相談対応ケースも把握しているため、事実上は本相談所の全ケースに目配りしていることになる。平日の日中は、ケース対応に関する職員からの報告や相談、会議等の業務に従事するため、純粋な組織管理業務である人事・労務や総務に関する仕事には閉庁後に従事していることが多い。

また、休日は緊急対応のための電話当番を次長と SV で交代して担当している。そのため、24 時間 365 日において、気の休まる時間帯は少ない状態となっている。児童相談所における業務は他律的であり、児童相談所に在籍している間は緊張が絶えないという。過去、本庁勤務となり緊急電話に対応する必要がなかった時期があったが、その数年間は緊急の呼び出しが無いという点では気持ちが非常に楽であったとしている。ただし、児童相談所の業務自体はやりがいがあると感じている。土日の緊急対応のための電話当番を外部委託することができれば、少しは楽な気持ち

になるかもしれないが、最終的には次長や SV が対応することになるので、いま自分が抱いている緊張感は変わらないのではないかと考えている。

次長は、心理面での健康に影響を及ぼさないように気を付けている。自分自身について、気持ちの切り替えが上手くないと考えており、また家庭に持ち込むべきでないものもあるので、職場が終わってから帰宅する間に喫茶店に行く時間を取るなど、リフレッシュの手段を持つように心がけている。

また次長という立場であっても周囲に相談することで、自分自身の中にストレスをため込まないように意識している。相談所内では、所長以下全員が同じ執務室内にいてことで普段からノンバーバルな情報も含めて共有できており、効率的に相談することが出来る環境をありがたく考えている。

3. 児童相談所職員の心理的負担として考えられる要因やマネジメント上の苦労・課題

職員の心理的負担になる要因として、2点挙げている。

1点目は、経験が浅くても、苦慮する場面に対応しなければならないことである。もちろん最初から一人だけで相談に立ち会わせることはせず、SV や先輩職員と一緒に面談する工夫はしているが、時には攻撃にさらされる業務は精神的に負担が大きいと考えている。

2点目は、児童相談所の業務には、特に虐待相談対応の安全確認や一時保護など緊急で即座に対応する必要があり、時には生命に直結する業務が含まれることである。自分の計画で仕事を進めることができず、突然緊張感の高い状況に直面させられることの心身への負担は児童相談所に特有のものであると考えている。

次長は、現場職員のマネジメントを考える上で、管理職と職員がお互いに無理をしすぎないことが重要であると考えている。そのためには、SOS を出しやすい関係性をつくっておくことが肝要だと感じている。SOS を出しやすい関係を確保できると、できる時には引き受けるが、できない時にはできないと職員が意思表示をしてくれる状態をつくることができる。最初にその土台をつくることができるか否かで、マネジメント上のストレスは大きく異なると感じている。

職員ができないことをできないと言えず、不服そうに引き受けるという状態が蔓延すると、誰もが嫌々仕事をするようになり、管理職としても仕事の振り分けにとってもストレスを感じるようになると考えており、実際そのような経験も過去にあったという。

また、心身の健康を崩してしまった職員に対する、声掛けの仕方について難しさを感じている。以前、辛そうな職員に「大丈夫ですか」と聞いた際、「大丈夫です、何も問題ないです」との返事を受けた。その職員は実際には心身に不調をきたしていたが、率直に話してくれなかった。夜

眠ることができているか、ご飯を食べられているか、疲れているか、など心身の疲労度合を推し量るために事実を聞き取りたいと思っても、「大丈夫、気にしないで」と職員が開示を拒む場合がある。ストレス情報をなかなか開示できない職員に、健康を維持しながら仕事を続けてもらうのは簡単でないと感じている。管理職と職員がお互いに感じたことを率直に言うことができる環境が望ましく、こうした環境が崩れるとお互いに苦しくなってしまうと考えている。

職員マネジメント上の課題は、ケース対応にかかる組織構成でも感じている。近年は児童虐待対応において「介入」と「支援」の担当を区別することを求められているが、これに疑問を抱いている。役割分担の有用性は理解するが、介入をした職員がそこで得た知識や関係性をもって家族支援をすることも悪くないと考えている。完全に別グループとして組織することが職員数からして難しいため、むしろ、介入から支援に移行する際、業務量や適性を踏まえて担当する児童福祉司を割り当てる調整に苦労するという。

4. 児童相談所職員が健康に働くための支援体制

現場職員が健康に働くための取組として、日頃からの声掛けの実施や定期的な交流の場を設けている。

職員が心身の調子を崩す背景として、誰にも相談することができずに負担を抱えることを挙げている。そのため、職員が保護者や子どもと面接をした際には、大変な面接をしてきたという前提を持ち速やかに声掛けをする。職員が面接室から戻ってくるのが退庁時刻以降になるようなときには、意識的に所内に残るようにして面接後に話を聞ける体制を作っておき、職員にとって心理的に負担となりそうな気持ちを吐き出させてから退庁させるよう意識している。

また、定期的に職員が交流できる場を「グループミーティング」と称して設定している。職場内のグループごとに原則としてすべての職員を集め、順番に、自身の「いま気になっていること」を数分で紹介してもらう。ほかの職員はその感想を述べたり自分の経験を共有したりして、短い時間ではあるがざくばらんに会話をする。このような機会を設けると、仕事のことのみならず、趣味や家庭内の出来事も自発的に話してもらうことができ、職員同士が仕事以外の一面を見せ合えるため、お互いに相手の抱えている事情を理解でき、助け合うことのできる関係をつくりやすくなると考えている。取組を始めて数年経つが、実際に職場の雰囲気は良くなったと感じている。

児童相談所の業務は相談対応でのストレスが非常に高いため、職場内での対人関係でのストレスはゼロに近くしたいと考えている。昨年度のストレスチェックで「職場の雰囲気は友好的である」という設問には、「（まあ）そうだ」という回答が100%であった。

長期休職から復帰する職員に対する支援としては、スモールステップで目標値を設定し、急がずに進めることが大切であると考えている。初めからひとりでなんでもできなければならないと

考えて苦しむ職員が多いと感じているが、一人前の職員になるには5年、6年かかり、単独ではなく、チームワークが大事であると考えている。そのため、特に休職から復帰する職員には、できたことを一つずつ認め、できることを増やしつつ自信をつけることと、できないことをできないと言えることが重要であるという認識を持ってもらいたいと考えている。そのために復帰後はまず、「一年間働き続けること」や「困ったら SOS を出すこと」などを最初の目標として意識するように働きかけている。

次長は、児童相談所の管理職と職員の双方にとって必要と考える支援策について、人事管理の面では産業医、相談業務の面では弁護士等の専門家が配置されると望ましいと考えている。

設置自治体本庁には産業医がいるが、児童相談所の業務や職場環境を理解しているわけではないと考えており、休職から復帰する職員がいる際に、管理職として誰にどのような相談をすれば良いか迷う。児童相談所の職場のこと（夜間、休日に緊急の対応を求められたり、攻撃にさらされる可能性があることなど）を知っていて、復帰方法や職員のメンタルヘルスの対応方法を一緒に考えてくれる産業医がいれば良いと思う。

また、常勤弁護士が配置されると大変ありがたいと考えている。現在は弁護士への相談体制が整ったため良くなったが、以前は児童相談所業務に関するあらゆる法的な知識も SV として全て知っていなければならないのではないかという感覚があり、とても大きなストレスを感じていた。法律のことは法律の専門家に聞けば良いと考えるととても楽になる。

さらに、保健所や福祉事務所の専門職に相談しやすい体制が整っていることも重要だと感じている。本相談所には、同じ建物内に保健所と福祉事務所があるため、すぐに話を聞きに行くことができ心強いと考えている。身近に協力体制があることで、ケース対応の経験値が豊富になったと感じる。保健師を児童相談所に一人配置する、という体制よりも、保健所や福祉事務所に相談しやすい状態にあることの方がメリットは大きいと感じている。

児童相談所の専門性は、職員の合議制によって担保されており、SV や次長がすべて結論を持っている必要はないと考えている。しかし、それでも SV や次長などの立場や経験年数の長さにより、ケース判断に及ぼす影響の大きさは自覚しており、その点について重圧も責任も感じることから、専門のことは専門家の支援が得られると考えると気分的には楽になるという。以上のことから、次長は専門職の配置を期待している。

5. 児童福祉司・児童心理司の増員の影響

児童福祉司・児童心理司が増員されるということに関し、業務量のことを考慮すると増員は当然必要だと考える一方、人材育成の負荷の高さも懸念している。新卒採用職員の最初の数年間は

教育がメインになるが、現在の体制のまま1年目の職員が大勢増えたら、業務が回らなくなる危険性を感じている。

本相談所の設置自治体において、児童相談所の数を増やした時期があり、その際には、自治体内の若手職員を1箇所を集めて研修、教育する制度で乗り越えた。そのような教育を請け負う機関、主体があると良いと考える。また、そのような基礎研修や任用前研修は、単発で実施されても現場で使えるようになるには時間がかかるので、実践的で継続的な取組として行うことを希望している。

各児童相談所が個別に取り組むのではなく、長期的な研修をできるような仕組みを自治体主体で出来ると良いと考える。自治体の人材育成の大枠を考えている姿勢を示すことで、現場職員のモチベーションを維持することが出来ると思う。

以上

番号	2
ヒアリング日	令和2年11月27日（金）
ヒアリング場所	オンラインヒアリング
児童相談所名	A 児童相談所
ヒアリング対象者	児童福祉司
当該相談所での勤務年数	6年 ※児童相談所での通算経験年数 18年

1. 現役職までの略歴

本職員は設置自治体に所属する職員であり、社会福祉主事の資格を有している。児童福祉司として20年程度の業務経験を持ち、これに加え福祉事務所でのケースワーカーや保健所事務職員などの経験も積み重ねてきた。A 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）では児童福祉司として6年勤務している。

2. 業務におけるストレスと心身の状態

本職員の本相談所における主な業務は虐待相談対応である。

相談対応の業務量としては、若手職員の倍程度の約80ケースであるが、児童相談所の業務は好きであり、大きなストレスは感じていない。一般的にストレスの要因になり得るのは、ケースにうまく対応できないことであると考えており、本相談所においてはそのようなうまく対応できないケースはあまりないと認識している。ケース対応をして子どもが変わっていく様子を見ることができ、やりがいを感じている。

また本職員は、児童相談所での業務に長く従事している経験を活かし、若手職員のケアにも注力している。その中で、本相談所においては若手職員も含め職員全員が楽しく働けていると感じている。

若手職員へのケアとして、目配り、日頃からのコミュニケーションを大切にしている。業務量が多く苦しんでいたたり、机に向かっている時間が長かったりすると、声を掛けるようにしている。また、「わからないことがあったら聞きなさい」と常に伝えている。対応や言葉がきつい保護者と話して泣いてしまった職員がいたときには、アンガーマネジメントについて教えたこともある。

「楽しい職場である」と感じられる環境を作るために影響を与えていることは、「人」とであると考えている。本相談所では、若手職員にきつく指導したり、叱ったりということはほとんどなく、権威的な職員もいない。若手職員が上手いできないことに直面したら一緒に考えているので、職場において緊張する場面があまりなく、良い雰囲気が所内で醸成されていると考えている。若手職員はケース対応で分からないことがあれば聞いてくれるし、聞かれればいつでも教えている。

本職員は相談対応や若手職員のケアの他に、所内研修や管内の児童養護施設の職員向けグループワークの企画運営も担当している。新卒採用者向けの新任者研修や技術研修、全体研修を実施しており、各研修の概要は以下の通りである。

- 新任者研修：2日程度で実施。児童福祉司がどのような仕事をするのかなどの業務説明
- 技術研修：全5回で実施。正常な子どもの発達について、愛着についてなどの基本知識、面接技法など
- 全体研修：所長も含めた全員研修。ライフストーリーワーク、精神疾患のある方への対応、ロジックツリーを活用したケースカンファレンスなど
- 児童養護施設の職員研修：ロジックツリーを活用したケースの問題点の検討、ロジカルシンキングなど

本職員がこのような研修の企画運営を始めてから数年経過している。このような企画をすることに多くの時間を割く必要はあるが、企画を考えるプロセスを楽しく感じ、また実施することで参加者が力をつけていると感じている。

3. 現場職員が健康に働くための支援体制として期待すること

本職員は現場職員が健康に働き続けるためには、スキルアップのための研修が必要であると感じている。児童相談所の業務がやらなければならない仕事である一方、所内研修や児童養護施設のグループワークはやらなくてもよい仕事であると考えているが、そのような研修を経て職員が力をつけていくと、結果的に負担が軽くなると考えている。

本職員は、現在の制度、体制では、このような研修を自治体等が主催することは難しく、所内研修の方が望ましいと考えている。現在の仕組み、取り組みの中で、高いスキルを持った者が講師となる研修を自治体が実施するのは難しいと考えている。さらに、研修で実施した内容を日々の業務で使わないとスキルアップしないと考えており、また若手に合わせながら内容を都度変えて研修を実施しているので、細やかにやるという意味でも所内研修が良いと考えている。

以上

番号	3
ヒアリング日	令和2年11月27日（金）
ヒアリング場所	オンラインヒアリング
児童相談所名	A 児童相談所
ヒアリング対象者	児童福祉司
当該相談所での勤務年数	3年 ※児童相談所での通算経験年数4年

1. 現役職までの略歴

本職員は福祉職として入庁した職員であり、社会福祉士の資格を有している。児童福祉司として5年程度の業務経験を持ち、A 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）では児童福祉司として3年勤務している。現在の担当業務は障害相談対応であるが、過去には虐待相談対応を担当していた。

2. 業務におけるストレスと心身の状態

前述した通り現在の主担当は障害相談対応である。主に療育手帳の判定事務に従事しているほか、虐待相談対応業務の経験を活かし、里親の登録業務も行っている。業務内容・業務量について、障害担当はスケジュールを自分で組み立てやすく、突発的な相談対応が多い虐待対応と比べて負荷は感じていない。保護者に自分自身や子どもを責めないよう助言しながら、適切な福祉サービスに繋げることに難しさを感じるので、職員自身の心理的な負担を軽くするためにも、ベテランの職員と相談しながら対応している。

時々突発的な相談対応が入ると、気持ちが苦しくなることがある。これは、別の児童相談所で勤務していたころ、メンタルヘルスに不調をきたし休職した過去の体験が影響している。

休職に至るまでの期間は虐待相談対応業務に従事していた。当時配属されていた児童相談所は本相談所より少人数の組織で、周囲の職員が業務に追われていて話しかけて良いかどうか判別がつかず、相談することが難しかったという。同時期に家庭でも大きな変化があり、不安定な状況で体調を崩した。

職場復帰に際して本相談所に異動し、担当業務も虐待相談対応から障害相談対応に変わった。現在の職場環境や人間関係について、とても風通しが良く、相談がしやすい環境であると考えている。日常業務の中では、管理職が話しやすい雰囲気を作ってくれて、「無理をせず SOS を出してね」と常に言ってくれている。また、定期的に他の職員とざっくばらんにコミュニケーションをする機会があるので、とても雰囲気が良いと感じている。自分は抱え込みやすいタイプだと認

識しているため、分からないことは聞きに行ったり、周囲に相談したりして、無理をせず外に吐き出すように心掛けている。

さらに、月に1回ほど所内で開催されている研修も、育てられていると感じることができ、モチベーションの維持に繋がっている。

最近は趣味を持ち、楽しむことを心掛けている。休職する前は趣味と呼べるものが特段無く、家でも職場でも鬱屈な感じであったため、職場復帰後は仕事のことを忘れる時間を作るようにしている。担当のケースを持つと、休日もケースが動いているのではないかと、休み明けに電話をかける必要がある、といったことが心の片隅で気になってしまうので、頭を空っぽにする時間を意図的に作ることが大事だと思っている。

今後のキャリアパスに関し、虐待相談対応業務にもう一度従事してみたいか否かを問われた場合、明確な結論をいま出すことは難しいという。福祉職としての採用であり、当然関心はある一方、過去の経験がトラウマになっていると感じる部分もある。ただ、本相談所は以前配属されていた児童相談所より人数的に余裕があるので、現在の周囲の職員と一緒にあれば虐待相談対応もできるかもしれないと感じている。

今後、別の児童相談所等に異動する可能性についても、少し悩んでいる。各職場で雰囲気や業務のやり方に異なる部分があり、慣れるまでに年単位の時間を見込む。仮に異動することになれば、最初に自分の強みや弱みを上司に伝えたいと考えている。

3. 現場職員が健康に働くための支援体制として期待すること

本職員は、現場職員が健康に働くためには、風通しの良い職場が重要であると考えている。自分から相談をするためのスキルを身につけることも大切だと思うが、話しやすい雰囲気があると、「今はだめだろうか」など遠慮せずに雑談などから会話を始めて相談しやすいと思う。本相談所にはそのような雰囲気が醸成されており、辛いことがあっても励まし合って進めることが出来ると感じている。

職員数はもっと増やすべきであると感じている。現状の体制では、心身に不調をきたして休む職員が出ると、カバーする職員の負荷がさらに高まり悪循環を生むため、余裕のある人員体制になることを希望している。

さらに、児童相談所の業務に特有の保護者対応について、もう少し現場研修等の期間が長い方が良いと感じている。保護者にとって好ましくない情報を伝えたり、威圧的な態度をとる保護者に対応したりすることには、一定水準の技術が求められるとともに、精神的な耐性を養う必要がある。実践で失敗することも大事な経験であると思うが、その咀嚼が出来ないままに次のケー

スの対応をするとストレスが蓄積される。例えば配属 1 年目は先輩の面接に同席し、記録当番等
をしながら慣れていくなどの仕組みがあっても良いと考える。

以上

番号	4
ヒアリング日	令和2年12月9日（水）
ヒアリング場所	オンラインヒアリング
児童相談所名	B 児童相談所
ヒアリング対象者	管理職
当該相談所での勤務年数	1年 ※児童相談所での通算経験年数 15年

1. 現役職までの略歴

B 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）は都道府県設置の中央児童相談所で、職員数は62名（一時保護所専従の職員含む）である。

本相談所の管理職である本職員は福祉職として入庁した。児童相談所での児童福祉司としての業務経験に加え、知的障害者入所施設の指導員などの経験を積み重ねてきた。本相談所は今年度からの配属で、所長、次長に次ぐ立場として、所内の複数課の総括役を担っている。

2. 管理職個人としての業務におけるストレスと心身の状態

前述した通り、本職員は課長級より上位の役職として所内の複数課を総括している。具体的な担当業務は、各課のスーパーバイズや研修、電話対応にかかる指示等である。

複数課の業務を総括する現在の立場は、これまでの経験で蓄えてきた知識だけでは対応することが難しい部分があると認識している。児童福祉司としての勤務が長いため、児童相談所の業務全般を把握していると感じていたが、実際に複数課を総括するようになると、未経験の課の問題点や大変さを把握できていなかったことに気づいたという。現在はそのような未経験の業務を勉強しながら執務しているといい、業務量の多さより、業務についてわからないことがあることが心理的な負担であると本職員は感じている。

また、現在、本相談所で管理職級の職員がメンタルヘルス不調により休職しているため、本職員は複数課の総括をしながら、当該課の個別対応も行っており、そのような環境にもストレスを感じているという。

現場の専門職の一人という立場から管理職になり、目を配る範囲が広がったことで、人材マネジメントについても葛藤があった。児童福祉司であった時は周囲の同僚・上司に相談することができ、周囲の助けも借りながら業務を進めることができていたが、現在は管理職として現場職員に助言等を行い、助けなければならない立場である。一方で、学びながら業務を進めていることもあり、職員に十分なケアを施すことができていないのではないかと感じていたという。今年度は、組織体制を変更したことも影響して休職する職員が複数おり、その影響から本職員も心のバ

ランスを崩しそうになった時期があった。しかし、「全てを完璧に把握する必要はなく、職員ができることは職員に任せ自分は足りない箇所を補うようにする」と、思考を切り替えたことで心身の健康を持ち直したという。

本職員は心身の健康を維持するため、職場のことは職場で吐き出し、家庭には持ち帰らないように心掛けているという。また業務から離れると、読書や音楽鑑賞、家族と過ごすことを通して、仕事を忘れる時間を意識的に作ろうと心掛けている。

3. 児童相談所職員の心理的負担として考えられる要因やマネジメント上の苦労・課題

現場職員の心理的負担になるものとして考えられる要因を、2点挙げている。

1点目は、児童相談所の業務は突発的な対応が求められ、気を休めることが難しいことである。児童相談所の業務は、24時間365日を通して緊張を解くことが出来ず、突然対応が求められることがあるため、仕事の予定が立てにくかったり、休息を取ることが難しかったりすることから、心理的負担を感じると考えている。

2点目は、対応の難しい保護者と対峙することである。面接をしていると怒鳴られたり、結婚や子どもの有無など個人的なことを聞かれたりすることがあり、特に経験の浅い職員は心理的に負担を感じていると考えている。また、近年は面接の際に録画・録音をする保護者も増えており、切り取られて本筋と異なるストーリーに仕立てられることを避けるため慎重な発言が求められている。この点でストレスを感じる職員も多いと本職員は考えている。

出先機関の課長職が体調を崩す場合、業務内容や新しい職場環境になじめないことが要因であると考えている。本相談所で休職中の出先課長級職員は、異動直後で業務内容がわからない中、部下に指示を出すことに負担を感じ、メンタルヘルスに不調をきたしてしまった。

本職員は、今後、所内における研修体制を整える必要があると考えている。本相談所には出先課長級職員のほかに、若手職員の中でも休職中の者がいる。組織体制の変更直後に配属され、十分な研修ができなかったが、本人の基礎能力は高かったためケースに対応させていたところ、対応の限界により体調を崩してしまったという。児童福祉司・児童心理司が増員されることも考慮し、今後の研修体制について考慮する必要があると認識している。

4. 児童相談所職員が健康に働くための支援体制

本職員は、児童相談所職員が健康に働くためには、業務を通して達成感を得てモチベーションを高く保つことが重要であると考えている。

以前の環境では、職員一人が介入から支援までの全ての段階に関わっていたため、業務内容としては幅広く知識を有している必要があり大変であったが、相談支援などで子どもが良い変化を示してくれることで、大きな達成感を得ることができていたという。一方、近年は通告件数の増加や「介入と支援の分離」から、現場職員が初期対応に追われて丁寧なソーシャルワークをできず、やる気に繋がっていないと感じている。管理職として、「関わった子どもがこんな良い変化を起こした」ということを見える化できるよう取り組みたいと考えている。

本相談所では、現在、休職者の職場復帰に向けた支援プログラムを行っている。

プログラムでは、メンタルヘルス不調により休職した職員が日常生活を送れるようになった段階で、本庁勤務の産業医や主治医と連携を取りながら本人と面接を行い、「何ができるか」を本人と一緒に考えながら、現場復帰に向けてステップを定めていくという。周囲の職員にも、「いきなり完全復帰はできないが、徐々に復帰していく」と理解してもらい、助け合いながら業務を進めている。実際、本年度休職した職員の中でも、このプログラムを経て復帰している職員が数名いるという。

しかし、休職から復帰する職員は経験年数が長い職員の方が多く、経験の浅い職員が一度体調を崩すと復帰することは容易ではないと認識しており、休職者の職場復帰に関して課題を感じている。

児童相談所職員が健康に働くために自治体に期待することとして、休暇の取りやすさを挙げている。本相談所の設置自治体では勤続年数による休暇の付与等があるが、消化することが難しい実情があるという。本当に利用できる制度を望んでいる。

また、管理職への支援も手厚くしてもらいたいと考えている。設置自治体によって管理職向けのメンタルヘルスの研修が実施されており、そのような機会では他相談所の管理職と交流して情報交換などができているという。管理職が体調を崩してしまうと組織として成り立たないため、管理職向けの研修の充実など、管理職への支援ももっと検討してもらいたいと本職員は考えている。

5. 児童福祉司・児童心理司の増員の影響

業務量を考慮すると児童福祉司・児童心理司の増員は望ましいことではあるが、本相談所では休職している若手が多く、経験の浅い職員が増えても同じような状況に陥ってしまうのではないかと懸念している。

そのため、今後は専門性を高める人材育成が必須であると考えており、児童福祉司が増員されるに伴い、実践経験を積むことができる研修や環境ができると望ましいという。本職員は、児童相談所での業務経験が少なく、座学では学んでいるが実践的なケースワークは行っていない職員が増えることを懸念している。現在の業務内容や業務量を考慮すると、「経験から学ぶ」という考えだけで児童相談所の業務に従事することは難しく、勉強している段階から実践経験を積むことが重要であると考えている。児童心理司は新任であっても大学等で臨床経験がある場合が多く即戦力になりやすいので、児童福祉司についても、採用前に実践経験を積むことができる環境や採用後に1，2週間かけて実践的に学ぶことができる研修があると望ましいという。

以上

番号	5
ヒアリング日	令和2年12月9日（水）
ヒアリング場所	オンラインヒアリング
児童相談所名	B 児童相談所
ヒアリング対象者	児童福祉司
当該相談所での勤務年数	3年 ※児童相談所での通算経験年数7年

1. 現役職までの略歴

本職員は児童相談所での業務経験に加え、本庁や児童自立支援施設など児童福祉分野と障害分野における経験を積み重ねてきた。児童福祉司スーパーバイザー（SV）に任用されているほか、社会福祉士の資格を有している。

2. 業務におけるストレスと心身の状態

本職員は、虐待初期対応の担当課の課長であり、初期対応における受理事議の開催や面接・家庭訪問などを担当している。課長職でありながら、面接や家庭訪問を行うこともあるという。業務量としては、全国的な虐待対応件数の増加に伴い、逼迫はしていないが対応件数は少なくないと認識している。

心理的な負担として、以前は地区担当の現場職員であったため、いつ緊急対応が必要かわからず常に緊張していたが、その時と比べると現在の方が「初期対応である」と割り切ることができ、気持ちが楽になった部分もあるという。一方、初期対応では保護者に攻撃的に対応されることもあるため、その点ではストレスを感じている。

課長の役割として、本職員は経験年数の浅い職員への声掛け等を心掛けている。経験の浅い職員が面接に対応する前には簡易シミュレーションを実施したり、保護者から攻撃的な対応を取られた際には、「あなたのせいでこのような結果になったのではないよ」と伝えて気持ちが切り替えられるようにしている。経験の浅い職員も意欲的に業務に取り組んでくれているため、円滑に業務を進められていると感じている。

また、担当課には経験年数の長い職員も多く配置されており、協力し合って業務を進めてくれているという。上司としての気配りについて自戒の念はあるものの、役職が上がることによるストレスはあまり感じていない。

現在、課には育休取得中の職員がいるが、周囲の職員の理解も得られており、課長として困ってはいない。その職員の産休直前は時間外勤務が発生しないよう配慮していた。休暇後は、当然

のことながら各職員の業務量は増加しているが、以前別の男性職員が育休を取得していたこともあり、皆が理解したうえで業務に従事してくれているという。

心身の健康を維持するために行っていることについて、本職員は特別意識していることはないというが、家庭に帰るときは気持ちを切り替え、家族と過ごしたり好きなことをしたりしているという。休日でも電話当番があるため一日中休むことは難しいが、職場を離れるとリラックスできている。

3. 現場職員が健康に働くための支援体制として期待すること

現場職員が健康に働くための支援体制として、人材育成に関する制度・体制の充実を求めている。

児童福祉司・児童心理司が増員されることから、今後は新任職員が増えると考えられるが、人材育成に時間を要することや、専門性の低さから職員自身が体調を崩したり周囲の職員の負担が増したりすることを懸念している。研修に出すことができる予算や所内研修が可能な組織体制の整備を希望している。

また本職員は、本相談所は介入に関する知見を有しているが、家族再統合に関するノウハウが不足していると感じており、そのために児童福祉司が疲弊しているという。家族再統合に関するノウハウの提供や研修制度の整備を希望している。

さらに、管理職・SV 向けの研修や他都道府県も含めた他児童相談所職員との交流会もあると望ましいという。本職員は、以前 SV 研修に出席した際に専門的な知見を得たことに加え、他の児童相談所の職員とのやり取りを通して情報交換を行い、励みにもなったという。管理職・SV 向けの取組や他の児童相談所の職員との情報交換等が行える取組が充実されると望ましいという。

以上

番号	6
ヒアリング日	令和2年12月9日（水）
ヒアリング場所	オンラインヒアリング
児童相談所名	B 児童相談所
ヒアリング対象者	児童心理司
当該相談所での勤務年数	3年 ※児童相談所での通算経験年数3年（非常勤としての勤務を含む）

1. 現役職までの略歴

本職員は経験者採用で B 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）の設置自治体に入庁した職員である。採用前は本相談所で非常勤職員として1年間勤務していた。正規職員として入庁後、精神保健福祉センターでの勤務を経て、本相談所に異動した。臨床心理士、公認心理師の資格を保持している。

2. 業務におけるストレスと心身の状態

現在従事している業務は多岐にわたる。心理面接や家庭訪問対応、要保護児童対策地域協議会などの会議に出席し、支援者に対して心理専門職として評価や支援方法などを伝えるといった内容のものに加え、療育手帳の判定業務や障害福祉サービス受給者証などの発行業務のように、虐待相談以外の相談にも対応している。

昨年度より担当地区が拡大したことに加え、所属課の職員で産休を取得している職員がいることや上司が体調不良により不在にすることがあるなどの要因が重なり、以前より業務負担が増えたと感じている。多くのケース対応に追われ、時間外勤務が日常的になっており、日々の睡眠時間が短く、疲れやすくなっているという。休日は心身を休めることが中心になるため、コロナ禍で研修への参加が制限されていることも相まって、専門性向上のための自己研鑽にかかる心理的及び物理的な余裕がない状態に陥りやすいと認識している。

本職員は非常勤職員としての勤務後、正規職員での採用となった。正規職員になったことで文書の作成業務や経験年数の短い職員への指導などの業務が増え、指導される立場から指導する立場になったことで、教え方等に悩むことがあるという。

児童相談所の業務に特有のストレスとして、対応や見立てを柔軟に行う必要があることに難しさを感じるという。マニュアル通りに対応できるものではなく、ケースごとに背景や特性が異なっており、心理検査や面接の方法などを個別に考えた上で実施し、評価する必要があるため、負担が大きいという。

また、壮絶な体験をしている子どもと対峙する際には、職員も抱えきれないことがあるという。感情を吐き出すことや周囲への相談ができず、切り替えがうまくできないまま家庭に持ち込んでしまう場合もあるため、適宜相談できる環境が必要だと感じている。

周囲の職員が抱えているストレスとして、経験年数の短い職員は適切なタイミングで相談ができず、自身だけで抱え込んでしまうリスクがあることを挙げている。上席者が会議や対応等で席を外している時間も多いため、相談したいタイミングで相談ができず、判断に迷いが生じやすくなるのではないかと懸念している。コミュニケーションを円滑にしながら、各職員が一人で抱え込まない体制作りが重要であると考えている。

本職員は、日常業務での相談相手として所属課の先輩や本職員の家族を挙げている。課の先輩には困難なケースの対応に関する悩みを聞いてもらっているほか、家族の職種も心理専門職であるため、守秘義務を守りながら、同じような悩みを共有しているという。

心身の健康を維持するために、仕事とプライベートを切り替えるよう心掛けている。家庭では仕事のことを考えないようにすることや、コロナ禍において頻繁に外出することは難しくなっているが、家族との時間を大事にしながら適宜ストレスを発散しているという。

3. 現場職員が健康に働くための支援体制として期待すること

現場職員が健康に働くために期待することとして、「組織全体での業務負荷の調整」を挙げている。自分自身の所属課では休職者はいないが、他の課では休職者が数名おり、課によって負荷の度合いが異なるのではないかと考えている。組織全体で業務管理する体制のほか、気軽に上位者に相談ができる雰囲気を作られていると良いという。

また、処遇の面でも課題を指摘している。業務量の増加により時間外労働が増えている一方、予算の都合から働いた分が正確に反映されないこともある。モチベーションにもつながるため、改善を希望している。

本職員は、経験の浅い職員が専門性を高めるための制度を整備する必要性についても指摘している。本相談所には心理検査の経験が少ない職員もおり、現状は、療育手帳の判定に同席してもらい手法や解釈を理解してもらったり、個別に適宜相談できる時間を確保したりしているという。月に数回程度、スーパービジョンの機会を設けているが、回数が限られておりタイミングが合わない場合もあるので、このような機会が増えると良いと考えている。

以上

番号	7
ヒアリング日	令和2年12月18日（金）
ヒアリング場所	C 児童相談所
児童相談所名	C 児童相談所
ヒアリング対象者	管理職（所長）
当該相談所での勤務年数	10 年 ※児童相談所での通算経験年数 12 年

1. 現役職までの略歴

C 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）は政令市設置の児童相談所で、職員数は 124 名（一時保護所専従及び非常勤職員含む）である。

本相談所の所長である本職員は、民間企業での勤務を経て、行政職として入庁した。産業振興担当など福祉分野以外の業務経験もある。設置自治体の児童相談所の準備部署所属として都道府県の児童相談所に派遣後、本相談所開設とともに配置された。令和2年4月から現職。児童福祉司に任用されているほか、社会福祉主事の資格を保有している。

2. 管理職個人としての業務におけるストレスと心身の状態

本職員は政令市設置の児童相談所長として、所内の各種相談に対する方針決定や議会对応等を担当している。昨年度までは現場のケースワークの総括を主に対処していたが、現職になった今年度は予算調整や議会对応などの管理業務の比重が上がったという。

児童相談所長のストレスとして、突発的な通告に対して緊急的に判断し、その判断に責任を負うことを挙げている。本職員は児童相談所での現場勤務が長く、業務の性質を理解しているため、腹をくくってやるしかないと感じているが、仮に重大事例が生じた場合には最終決裁権者として記者会見などで説明責任を求められるので、プレッシャーは常に感じているという。このような状況が日常となっているため、ワーク・ライフ・バランスは崩れ、どうしても仕事優先になってしまっていると認識している。

また、管理職のストレスとして、職員の人事労務管理の困難さを挙げている。職員数の多さに比例し、職員の公用車や通勤途中の事故やその他の問題が多くなるため、問題が発生した際に職員の管理監督者としての対応が必要になり、さらに今年度は新型コロナウイルス感染症に関連して PCR 検査を受けた職員や濃厚接触者に該当する職員の対応や報告等も必要で、人事労務管理の負担が大きいと感じている。いつ何が起きるかわからないというプレッシャーを日々感じながら業務に従事しているという。

ただし、児童相談所における業務内容にはやりがいを感じているという。普段の生活の中で、家族と過ごす時間に電話がかかってくることもあるが、家族の理解も得られていると感じている。家族から、「なるべく抱え込まないように」と助言をもらっており、家族の理解にも助けられているという。また、健康状態は概ね良好であるという。

管理職の心理的負担を軽減するために国や自治体に整えてほしい制度として、管理職のストレスに特化したカウンセリングや相談窓口を挙げている。管理職研修や職員のメンタルヘルスに関する研修等は定期的に受講しているが、管理職特有のプレッシャーを日々感じながら執務しており、そのようなプレッシャーを抱え込んでしまう環境で管理職は体調を崩すと考えているため、普段から相談できる体制を求めている。

3. 児童相談所職員の心理的負担として考えられる要因やマネジメント上の苦労・課題

現場職員の心理的負担になる要因として、2点挙げている。

1点目は、一時保護をめぐる保護者との対立や子どもの引き取り要求への対応などである。本職員は昨年度まで現場のケースワーカーの総括をしており、保護者から高圧的な態度で怒鳴られることや毎日の電話対応をする中で疲弊した職員が部下の中にいた。さらに特定の職員に対して攻撃的に当たる保護者もいるため、そのような状況に精神的にやられてしまう職員もいたと認識している。現在は所内にモニター付きの面談室があるため、保護者との面談が膠着状態になっていると感じたら他の職員が介入することがあるという。

2点目は、ケースワークの中で保護者の感情に寄り添いすぎてしまうことである。職員の多くは福祉職採用であり、大学で受容的対応について学び、何かしてあげたいという考えを持っている傾向にある。一方で、児童相談所業務は介入的対応であることが多く、保護者との対立が生じ受け入れを拒否されながら訪問しなければならないこともある。相手になかなか受け入れられなかったり、保護者と対立しながら再統合を模索したりしているのでストレスが重く、そうしたケースが重なると職員にとって心労になると認識している。

マネジメント上の苦労として、職員の増員に伴い、心身の健康状態のきめ細かな把握が困難になったことを挙げている。健康状態の把握は、係長をスーパーバイザー、主査を補佐としてグループを作り管理に努めているほか、年に数回職員からケース進捗を聞き取り、保護者との関係性は上手く構築されているか、処遇は決まっているかなどの課題を把握している。その際に職員の健康状態がすぐれないと判断した場合には、管理するケースを減らしたり担当を変更したり、それでも改善が見られない場合には係の異動などを提案したりしているという。しかし、職員が多く頻回には実施できないため、タイミングを逸してしまったり、健康に勤務していると考えてい

た職員が突然休んでしまったりすることもあり、児相職員の急激な増員に伴い心身の状況把握が難しい状況にあると感じている。

4. 児童相談所職員が健康に働くための支援体制

本相談所では、心身の体調を崩しそうな職員がいたら、可能な限り休職に至らないよう努めているという。休職前の病気休暇の期間が 90 日間あるので、その間に極力本人から話を聞き取り、負担の原因を取り除くように心掛けていているという。職場の人間関係やケース対応などの環境変化で対応できることがあれば優先的に対応している。

結果的に休職に至った場合は、相談所として定めている休職者に対する復帰支援制度を用いて職場復帰を目指すという。休職者は、主治医以外の産業医との面談や人事部門の保健師と定期的に相談をしながら、復帰のためのデイケアプログラムを週 2～5 日実施している。そのプログラムでは、仕事と同じように日々通いながらパソコン作業をしたりディスカッションをしたりして、集団のなかで回復を目指し、ある程度の水準に到達したら職場復帰するという。本相談所としても、その間常に本人と連絡を取りながら体調を確認しており、来所が難しい場合は訪問面接をすることもある。現在も本相談所において、この制度を利用して復帰を目指している職員がいるという。

職場復帰する際には、体調を崩した原因がケースワークにおける関係性によるものであった場合、しばらくの間は休職前と同じ業務には従事させず、管理業務や研修担当など新しい担当業務で能力を発揮してもらうようにしている。ただし、現在は職員数の多さでなんとかカバーできているが、今後体調を崩してしまう職員がさらに増えると、業務負荷が増えてしまい現場の業務が回らなくなってしまうのではないかと懸念している。

本相談所では有給取得を奨励しており、係長を通じて各職員に対して、6 月から 10 月までに夏休みを 8 日間取るように調整しているという。休み中の業務は各職員でフォローしあっており、可能な限り休みを取ることができるシステム作りを心掛けている。

5. 児童福祉司・児童心理司の増員の影響

児童福祉司・児童心理司の増員に関して、以前は本庁に人員増加を要望しても実現しにくかったので、近年は要望が実現されるようになり良かったと感じている。一方で、人員増加のペースが想像していたものと異なるため、人材育成の進め方には不安があるとし、具体的な不安要素を 3 点挙げている。

1 点目は、職員構成についての課題である。若手職員の増員に比べて、ストレスを受け止める側のスーパーバイザー（SV）や先輩職員が不足してしまうことで、新任職員や他部署から異動し

てきた職員が業務に馴染めずストレスを抱えてしまうのではないかと懸念している。年数が経過すると解消されていくと考えているものの、経過期間における先輩職員が少ない段階での人材育成には悩んでいるという。

2点目は、経験年数の短い職員の所内での配置についてである。国の方針に基づいて、本相談所でも初期対応と支援を分ける、いわゆる「介入と支援の分離」の対応方法について検討しているが、経験年数の短い職員を初期対応に配置するかどうかは悩みどころであるという。

3点目は、人材育成の制度・プログラムが不足していることである。本職員は、児童相談所内で働きながら学ぶというこれまでの制度には限界があると考えている。以前は配置されてから半年程度は先輩職員に同行するなどして時間をかけて学ぶことが出来ていたが、現在の環境では人員が不足していることもあり、成長していくスピードと求められる対応とに乖離があり、十分なスキルを身に付けていなくても現場に行かなければならないことがあるという。

このような環境において、児童福祉司としての基本的な知識や行動手法、心構え等を短期的にかつ集中的に身に付けることができるプログラムを求めている。通告件数が増えており、重篤なケースも多く死亡事例が発生するかもしれないという大きなプレッシャーの中で対応する必要が以前より高まっているので、児童福祉に特化した経験を積んでから配置されるのが理想であるという。集中的に学ぶことができる期間があると適性を判断することにも有用に働くので、警察学校のような半年や1年単位の研修は難しいが、任用される前に1週間程度であっても集中的な研修があると良いと考えている。

さらに、人員増加について人材育成とは別の観点で、今後さらに職員が増加した場合庁舎内の執務室の収容スペースにも限界があることを挙げており、そのような観点でも支援を望んでいる。

以上

番号	8
ヒアリング日	令和2年12月18日（金）
ヒアリング場所	C 児童相談所
児童相談所名	C 児童相談所
ヒアリング対象者	児童福祉司
当該相談所での勤務年数	1年 ※児童相談所での通算経験年数8年

1. 現役職までの略歴

本職員は行政職として政令指定都市の本庁に採用された。道路治水課や下水道課での業務を経験した後に、福祉領域を担当することになった。児童相談所での通算経験年数は8年であり、児童福祉司スーパーバイザー（SV）に任用されている。

2. 業務におけるストレスと心身の状態

C 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）の係長である本職員は、係に属するケースワーカーのスーパービジョンを主な業務としているほか、時間外勤務の管理や出勤体制、有給取得状況の把握など、係内の事務に従事している。

事務の業務量はそれほど多くないが、ケースワークに関する業務量が多いと感じている。担当係のケースワーカーのうち半数が新任職員のため、配属2年目の職員が新人育成をせざるを得ない状況にあり、本職員が2年目の職員をサポートしたり、2年目の職員が不在の際には新人の業務に同席したりすることもあるという。当該市では、新規採用職員は採用後半年が経つまで公用車の運転を認められていないため、あらゆる訪問に誰かが同行する必要がある。そのため事務業務をするのは夜9時以降になることが日常的になっている。

本職員は、心理的な負担として対応の難しい保護者と対峙することを挙げている。ケースワークの大半は虐待対応のため保護者と対立することが多く、説明しても怒鳴られたり、責任を追及されたりすることが頻発している。過去に自分自身がケースワークをしており訪問や面接自体にストレスは感じないが、対応の難しい保護者と対峙することが一番のストレスであると感じている。

心理的な負担を軽減するために取り組んでいることとして、ストレスに感じることであれば周囲の人に相談することを挙げている。本相談所の現所長が配属当初の直属の上司であったこともあり、関係性が以前から構築されていたので、ストレスがあると率直に打ち明けるようにしているという。

また、仕事のことは職場のみで考えるように心がけているという。児童相談所を一步出たら仕事のことは忘れるようにしており、帰宅後は趣味に没頭するなど気持ちの切替に努めている。このような心掛けが定着するまでには2年程度かかったという。

体調について、自分は心が強いと考えているため心理面では悪影響を感じていないが、身体面では悪影響が出ることもあり、気づかない内にストレスを溜めているかもしれないと考えている。

3. 現場職員が健康に働くための支援体制として期待すること

現場職員が健康に働くために期待することとして、3点挙げている。

1点目は、専門性を有した職員を児童相談所に配置する仕組みづくりである。都道府県の児童相談所であれば他の児童相談所に異動することで同分野の専門性を高められるが、政令市の場合には職員が異動すると全く関連のない部署に配置されることが多く、専門性を向上させることが難しく、専門性を持った経験者が不足していることを課題だと感じている。突然経験者が10名程度転出し、後任として未経験者が10名来ることも常態化しているという。人員の増加が実現している一方、経験者が不足していることは現場の負担になっていると認識している。経験者が不足していることで、勤務年数が比較的長い職員が家庭訪問や施設訪問で不在にすると、執務室に残された若手職員が電話を受けても、対応方法を相談できる先輩が身近にいない状況になっている。人事異動は仕方のない制度であるが、人材育成の観点から、児童相談所の経験者は優先的に児童相談所に戻すなどの配慮が必要であると認識している。また、児童相談所に配置されても3年程度で異動してしまうと後輩の育成に十分な時間がないので、5～6年程度固定することが望ましいと感じている。

2点目として、福祉事務所や保健所、学校等の関係機関に児童相談所の役割等をもっと理解してもらえると連携がより良くなると感じている。児童相談所は保護者に通告元を伝えないが、「保護者との関係性があるから」と、理解が不足しているため学校や保健センターから通告してもらえず見逃しのリスクを抱えることがあるという。さらに、関係機関と児童相談所が敵対してしまうこともあるという。より協働できる関係性が望ましく、もし関係機関内で研修等をする場合には講師として赴くことも厭わないと感じており、関係機関の児童相談所に対する理解を求めている。

3点目として、障害児入所施設等の児童福祉施設の一覧の作成を求めている。知的障害児等の入所調整をする際は受け入れ先を探すのに苦労しており、現状は「北海道＋障害児入所施設」といったように、北海道から九州まで都道府県名を入力して探しているという。時間外労働の一因になっているため、関係者のみ閲覧ができる制限付きであったとしても、厚生労働省等によってデータベース化されることを望んでいる。

以上

番号	9
ヒアリング日	令和2年12月18日（金）
ヒアリング場所	C 児童相談所
児童相談所名	C 児童相談所
ヒアリング対象者	児童福祉司
当該相談所での勤務年数	2年 ※児童相談所での通算経験年数2年

1. 現役職までの略歴

本職員は福祉職で採用された職員である。大学で社会福祉学を専攻し、入庁後、本庁の福祉部門を経て児童相談所配属となった。社会福祉主事、社会福祉士の資格を有している。

2. 業務におけるストレスと心身の状態

本職員は、通告対応や一時保護の対応に加え、家庭復帰や施設入所など措置後の対応も担当している。保護者の同意がないまま施設入所に至ったケースなど、保護者対応が難しいケースも抱えている。

業務量については、やや多いと認識している。以前は生活保護のケースワーカーをしており、当時は文書処理が多かったが、児童相談所配置後は事務処理が減ったものの保護者との面談等に割く時間が長く、負荷の種類が異なっていると感じている。昨年度は困難なケースが今年度より多く、担当ケースが膠着していると業務量も多く感じるという。

児童相談所職員のストレスとして、保護者対応を挙げている。児童相談所の業務は正解のない業務であり、何が良いかわからないままケースバイケースで対応する中で、職場で相談すると様々な意見を言われてさらに対応を決めかねてしまう職員もいるという。特に、子育て経験のない職員は苦勞しているのではないかと感じている。

一方で、本職員自身はあまり大きなストレスを感じていないと認識している。ストレスマネジメントができるようになった要因としては、以前経験していた生活保護のケースワーカーとしての業務経験が大きいという。当時は訪問した際に不当要求をされてその場で警察を呼ぶこともあり、自分だけで対応しないように心がけていたという。また、困難なケースには上司と一緒に対応していたことも有益であった。生活保護を担当していた時は、受給者が行政機関とかかわる目的が明確であるため、コミュニケーションに困難を感じる場面は多くなく、円滑にケースワークを行うことができたという。一方、児童相談所と保護者は利害が対立することもあり、ケースワ

ークが難しく、採用後すぐに児童相談所で勤務する職員はストレスマネジメントに苦勞するのではないかと考えている。

心理的な負担を軽減する取組として、自分の時間を必ず取ることを意識している。例えば昼休みは1日の間に必ず1時間取るようにしており、夕方でもいいので食事を摂るようにしているという。自分の時間を犠牲にしまうと、「自分の身をこれだけ削ってやっているのだから」という気持ちで保護者や周囲の職員に対して当たってしまうと考えているため、そうならないよう心掛けている。また、休むときはしっかり休み、メリハリをつけて執務することを意識している。

本職員は今後のキャリアパスについて、児童相談所にあと10年程度勤務しても良いと考えている。児童相談所での業務は大変だが、貧困の連鎖を止めるためには、福祉が必要な子どもに対し、子どもでいるうちに対応しなければならないと考えている。子どもに適切な対応ができない場合は、成長した後に行政が対応しても生活保護等を長期にわたって頼ることになってしまうと感じている。生活保護の担当をしていたころ、子どものうちに行政が関われるかどうかがいかに重要かを実感したという。そのため、子どもの利益のための最前線の現場である児童相談所で勤務したいという。

3. 現場職員が健康に働くための支援体制として期待すること

現場職員が健康に働くために期待することとして、3点挙げている。

1点目は、法律知識を身に付けることのできる研修等の整備である。本職員自身は法律をめぐって保護者と対立した経験は少ないが、保護者によっては面接に弁護士を同席させることもあるという。そのような保護者と対峙するため、児童相談所職員は法令の知識を積むことが望ましいと考えている。

2点目は、児童相談所での経験年数が5～6年程度の、児童相談所業務に十分な対応ができる職員の増員である。係の中に職員がある程度いたとしても、経験年数の短い職員や育休、産休、病気休暇等により、児童相談所業務に一人でも対応可能な職員数が不足することが頻発しているという。係の職員数としてある程度ゆとりがあるくらいが適切に対応可能なのではないかと感じている。

3点目は、人事異動の制度についてである。児童相談所から異動する職員は、本庁の高齢者福祉分野や福祉と全く関係のない分野に異動することもあるという。少なくとも子育て支援課などの児童福祉分野にて、専門性を向上させることが望ましいと考えている。

以上

番号	10
ヒアリング日	令和2年12月18日（金）
ヒアリング場所	D 児童相談所
児童相談所名	D 児童相談所
ヒアリング対象者	管理職（課長）
当該相談所での勤務年数	6年 ※児童相談所での通算経験年数 12年

1. 現役職までの略歴

D 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）は政令指定都市設置の児童相談所で、職員数は161名（一時保護所専従の職員含む）である。

本相談所の課長である本職員は、障害福祉部門での経験が長く、児童相談所へは管理職になって初めて配置された。なお、当該市では係長以上を「責任職」と称しており、管理職相当の役割として取り扱っている。係長はスーパーバイザー（SV）の役割を担っており、ケースを直接担当することは基本的にしないが、担当者と同席してケース対応することはある。社会福祉職としての基盤は児童福祉と障害福祉で共通するものがあると感じているが、担当者として児童相談所での業務を経験したことはない。精神保健福祉士と社会福祉士の資格を保持している。

2. 管理職個人としての業務におけるストレスと心身の状態

本職員は本相談所の課長だが、市内に設置された他の児童相談所の所長と同等の役割を担っており、多くの児童福祉司・児童心理司を擁する相談部門の統括や、SV 級職員である係長のスーパービジョンを行っている。その他、近隣の児童相談所との調整業務や人事労務管理、議会对応、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う業務対応ルールの策定等も実施している。また、通告対応の手法の改革に関する独自の取組や、所全体での援助方針会議において支援方針の検討や助言を行っている。担当業務の範囲の広さから、業務量が多いと認識しており、特に他児童相談所との調整事項の煩雑さを感じている。

心理的なストレスとして、職場の人間関係を円滑に保つことに気を配らなければいけないことに大変さを感じている。ただし、現在のところ所内の人間関係は良好だと感じており、今年度全庁で実施したストレスチェックの結果では、職員のストレス度合いは高かったものの、人間関係に関する項目は良好な結果であったという。

また、組織が急激に拡大していることに対して戸惑いや苦労も感じている。職員が増員されたこと自体はありがたいと感じているものの、担当課には100名規模の職員がおり、一人一人の仕事の状況や健康状態が見にくいことや業務の担当範囲が大きくなりすぎていることがストレスの要因であると認識している。

管理職のストレスとして、夜間・休日を含めた電話対応を挙げている。本相談所の「責任職」は公用携帯電話を保持しており、夜間・休日を問わず電話がかかってくることもあるという。係長は担当係のSV級職員として頻繁に電話がかかってくるので、オン・オフの切り替えがしにくくストレスになると感じている。本職員は課長であるため直接電話がかかってくる回数は係長と比較すると少ないが、電話がかかってくると、「緊急で課長にまで伝えなければならないほどの重大なことがあるのか」と緊張するという。児童相談所の管理職に特有の業務であり仕方がない部分ではあるが、少しでも緩和できる体制が整備されると、児童相談所を希望する人員がもっと増加するのではないかと考えている。

3. 児童相談所職員の心理的負担として考えられる要因やマネジメント上の苦勞・課題

現場職員の心理的負担として、保護者からの反発に対応することを挙げている。児童虐待対応において、保護者は介入されることを望んでいないことが多いため、強く反発され怒鳴られることもあり、そこに食い下がっていくことは負担になると感じている。その際に感じるストレスをコントロールするのは容易ではないと考えている。

また、職員自身が心的外傷後ストレス障害に陥るリスクも指摘している。職員は悲惨な状況を見聞きすることがあり、人間としての心理的な核心を侵されることがあるので、気持ちの整理をつけないと職員が心理的に追い詰められてしまうことがあるという。特に、職員によっては自分が育ってきた家庭環境を思い起こしてしまい、自身の逆境体験と結び付けて傷ついてしまうことがある。個人としての自分と業務の担当者としての自分を線引きすることは専門職として必要なスキルであるが、難しく、心理的な負担になると考えている。厳しい環境におかれる子どもと対峙するとやるせない気持ちになることもあり、その対応は大変であると感じている。

4. 児童相談所職員が健康に働くための支援体制

職員の負担を軽減するためには、第一に風通しの良い組織を作り、職場で話を聞くことが大切であると考えている。困難なケースを担当していると膠着してしまうことがあるので、同僚や上司に普段から相談できる体制が必要であると感じている。また、表情が硬く辛そうにしている職員を見たときには係長を通じて声を掛けて面談することも心掛けている。さらに、設置自治体で職員一人一人と目標設定や中間評価を話し合う面談が年で最低3回は設けられているため、その機会にも職員が考えていることを聞き取るよう努めている。

職員同士のサポートについては、職場の課題や業務改善について各係で話し合う「職員会議」を定期的に設定し、意見交換しながら職場運営に反映させているという。しかし、職員同士の人間関係には相性があると感じているため、職員から相談を求められた場合も、可能な限り対応するようにしている。人間関係がうまくいかない状況は解決が難しいが、大変である状態を周囲に

理解してもらえないとさらなるストレスを生むため、大変である状況を理解し「一緒に悩む」ことも必要だと考えている。

職員が職場での解決が難しいと感じた際には、本庁に設置されている健康相談室を利用することが出来るという。職員がメンタルヘルスに不調をきたした場合には、上司と職員が一緒に相談に行くことも、上司もしくは職員だけで相談することもできるという。

職員が休職してしまった場合も健康相談室を活用しており、さらに職場復帰プログラムを実施しているという。休職者が復職する際には、以前のようにケース対応の担当者として現場に戻すのは難しいことが多いので、事務的な業務を担当したり、ケース対応する場合でも担当件数を絞り込んだりすることで、突然業務負荷が増えることがないようにしているという。

5. 児童福祉司・児童心理司の増員の影響

児童福祉司・児童心理司が急激に増員していることに関しては、職場運営が追い付いていないと感じているという。職員の業務負荷という点では担当ケース数が減少しているため負荷軽減につながっているが、専門的なスキルや知識を育む人材育成が追い付いていないという。経験年数の短い職員が多い現状では、十分な人数のSV級職員を配置できない点をどの職員も心細く感じている。

そのため、SVの任用基準を見直すことを求めている。児童相談所での業務経験に重きを置くことも良いが、児童相談所だけでなく他の児童福祉部門の部署を経験している職員もSV任用基準を満たすとして良いのではないかと感じている。児童相談所に限らず幅広い経験を持つ職員がSVとして認められることが望ましいと考えている。

また、増員により執務空間が物理的に手狭になっている環境も指摘している。職員を増員するには、人件費の補助も必要だが、執務スペースである建物の整備にも補助がないと、全国の児童相談所が対応に苦慮するのではないかと感じている。物理的な執務スペースに関する観点での施策も求めている。

以上

番号	11
ヒアリング日	令和2年12月18日（金）
ヒアリング場所	D 児童相談所
児童相談所名	D 児童相談所
ヒアリング対象者	児童福祉司
当該相談所での勤務年数	10 年 ※児童相談所での通算経験年数 10 年

1. 現役職までの略歴

本職員は福祉職として本庁に採用された。入庁後、障害者入所施設職員を経て、D 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）に配属となった。児童相談所での勤務年数は 10 年で、社会福祉士の資格を保持している。

2. 業務におけるストレスと心身の状態

本職員は、家庭支援担当の専任児童福祉司として業務に従事している。担当ケースは有しておらず、施設入所ケースや在宅支援のうち一時保護中の児童のケースにおいて、担当児童福祉司に助言等を行っている。施設入所ケースでは児童と家族との交流の進め方や家族再統合に向けた支援について担当児童福祉司と検討し、一時保護中の児童のケースではどのような形で再統合すべきかを担当児童福祉司と相談している。

本職員は、自分が抱える業務量を多いと認識している。本相談所において施設入所ケースは 300 件以上あり、本職員が関与しているものだけでも 200 件以上あるという。また、担当ケースワーカー、児童心理司や医師等との所内での調整だけでなく、施設などの関係機関との調整にかなりの業務時間を割いている。

心理的な負担としては、保護者や所内の担当者、関係機関とのやり取りを挙げている。保護者からは「早く引き取りたい」と言われることや、児童相談所職員が課題と感じていることをなかなか保護者に理解してもらえないことがあり、そのような関係ですり合わせを行うことに心理的な労力を割いているという。また、時には保護者から誹謗中傷もあるので、その点でもストレスを感じている。さらに、所内の担当者や関係機関とのやり取りでも、それぞれの立場や考え方がある中で意見が対立することもあり、お互いの意見をすり合わせていくことのストレスは小さくないと感じている。

高いストレスを感じてはいるが、心身健康に職場に登庁できているという。本職員は本相談所に 10 年間勤務しており、在任中の 10 年間で人員が増加するにつれて一人当たりの対応ケース数

が減ったことにより楽になったと感じる部分がある。また、在任 10 年で業務に慣れたことによるストレス低減も感じている。

心理的負担軽減のために意識していることとして、良い意味で「諦めること」を挙げている。業務量は蓄積しているが、面接や「その時にしなければならないこと」でない限り、疲れを感じるときには早めに帰ることを心掛けているという。当然のことながら子どもへの対応については手を抜かないが、他の事務作業などは「手のかけ具合」がわかるようになり、最低限クリアできれば良いタイミングで切り上げるなどの工夫をしているという。そのため、業務量が多いが、人員が増加したこの数年の内にも定時退庁できる日がある。

3. 現場職員が健康に働くための支援体制として期待すること

現場職員が健康に働くために期待することとして、3 点挙げている。

1 点目は、気軽に相談できる環境の整備である。児童相談所は保護者からのクレームが多い職場であるため、組織や上司から「守られている」と感じることができる安心感があると望ましいと考えている。

2 点目は、管理職も含めた人事異動についてである。人材育成の観点において、児童相談所を今後どのように機能させていきたいか、設置自治体のビジョンが明確でないと本職員は指摘している。公務員であるため、ある程度の年数で配置転換があるのは理解できるが、児童相談所という高い専門性が求められる職場でも一定期間が経つと職員が入れ替わってしまうことには疑問を抱いている。専門性を向上させるという観点で、2, 3 年で異動するのはもったいないと考えており、経験を積み重ねることが難しい点を指摘している。

3 点目は、人材育成の研修システムの見直しである。本職員は、現在の研修システムは理論などの学術的なものが多い一方、現場で求められる面接スキルやソーシャルワークの技法など実践的なものが少なく、受講して終わりという研修も少なくないと指摘している。このため OJT で育成せざるを得ないが、現場での教育も難しい部分があると感じている。少し前までは先輩職員が担当ケースを多く抱えており、若手を育成する時間を確保することが難しかったが、現在は人員が増加し一人当たりの担当ケース数が減ったことにより、若手の育成に携われる時間も長く取れるようにはなった。それ自体は良いことだと感じている一方で、以前と比べると所内で経験年数の長い職員が減り、経験年数がそれほど長くない職員が若手職員を教える立場になっており、うまく人材育成が機能しているとはいえない状況であるという。

職員構成の変化を踏まえつつ人材育成を円滑に進めるため、面接スキルやソーシャルワークの技法などの実践的なトレーニングプログラムがあると望ましいと考えている。プログラムを受講するタイミングとして、配属時に虐待の子どもへの影響など理論的な知識などを取得した上で、配属されて一定期間経験した後が最も良いと指摘する。配属直後では児童相談所業務のイメージ

がわからないが、一定期間現場で先輩と一緒に業務を経験し、専門性向上の必要性を自発的に感じることで、知識と実践が結びつきやすいという。

本職員は、自分自身が 10 年間在任して、児童相談所は子供の成長を見続けられることが良い点であると感じている。また、保護者との面接や関係機関との連携の部分は、経験を経ることによりスキルが蓄積されやり取りが円滑になる部分や子どもの成長と一緒に喜びあえることがあるという。このような観点を踏まえて、研修やトレーニングプログラムができると望ましいと考えている。

以上

番号	12
ヒアリング日	令和2年12月18日（金）
ヒアリング場所	D 児童相談所
児童相談所名	D 児童相談所
ヒアリング対象者	児童福祉司
当該相談所での勤務年数	3年 ※児童相談所での通算経験年数3年

1. 現役職までの略歴

本職員は福祉職として採用された職員である。大学で高齢者福祉を専攻し、入庁後、本庁の福祉部門を経て児童相談所配属となった。

2. 業務におけるストレスと心身の状態

本職員は、虐待の初期対応を担当している。通告を受けた後に安全確認に出向き、必要に応じて一時保護をすることもある。介入的対応をしない場合でも、保護者指導を実施している。業務量が多いと感じており、児童相談所に配属されてからは定時で退庁できた日がほとんどないという。安全確認や家庭訪問のために出向く必要があるが、対応場所が遠方の場合は往復の移動に2時間を要することもある。そのため、日中は訪問や面談などに時間を費やし、定時後に事務業務を行うのが日常となっている。

極めて業務量が多い中で、ストレスもかなり大きいと感じている。時間外労働が60時間を超えることもあり、睡眠時間が削られて体力的につらいこともあるという。また、保護者と対立して反発されることや、「お前を殺してやる」と脅されることも少なくなく、かなりストレスになっていると認識している。

体調面でのケアがなかなかできていないと感じており、自分自身が不健康かよくわからず、感覚が麻痺していると感じることがあるという。常に疲れており、時間外労働が長引いて夕食を取ることが出来なかったり、終電で帰宅してすぐに寝てしまったりすることもあるという。休暇は取れているため、「何とか倒れずに勤務できている」と認識している。

心理的負担を軽減するため、なるべくため込まずに吐き出すように心掛けていているという。職場が職場であり、「私だけがしんどいのではない」と認識しており、辛さを感じたときには同僚にいつでも話し合える環境があることには救われている。抱え込む前に周囲の職員に愚痴として吐き出すと、「そうだよね、私もこんなことがあったよ」などと言ってきて、あまりにも攻撃的

な保護者の場合は一緒に対応してくれることもあり、精神的にも実務の面でもサポートが受けられていると感じている。

子どもに関わる業務は以前から希望していたため、児童相談所での業務にはやりがいを感じている一方、長く勤務していると体調を崩す可能性があると考えているため、他の部署に行ってみたいという思いも抱いている。子どもに関する部署で業務がしたいため、所内の別の係か、本庁の子育て支援課のような母子保健から保育所まで幅広く担当する部署に関心があるという。

3. 現場職員が健康に働くための支援体制として期待すること

現場職員が健康に働くために期待することとして、スーパーバイザー（SV）級職員の増員を求めている。最近では職員数の増加により、自分の担当ケース数は軽減されているためありがたく感じている。一方で、新規採用者は児童福祉の経験がない職員が大多数であり、また希望して児童相談所に配置される職員も少人数であるという。児童相談所特有の業務を教えられる側の職員が新任職員と比べて少ないことを課題と認識している。本職員自身も3年目でありながら係の中で「古株」になっており、上司が異なる部署から配属されて間もないため、むしろ本職員が上司に教えるような形で業務に従事していた期間もあるという。自分自身が相談したいこともあるが、相談できる職員が少ない環境下で苦勞することもあるという。高い専門性が求められる業務であるため容易ではないことは理解しているが、ケース進行のアドバイスや助言をできる職員が増員されると望ましいという。

人材育成の観点も踏まえた場合、本職員自身がSVとしてのポジションに専念することも業務負担軽減につながるとしている。現状、自分が担当しているケースで一時保護が1件でも発生すると、保護者面談や書面手続きにより、時間的余裕がなくなってしまう。最近では面前DVに関する警察からの書面通告が多く、緊急性が高くない場合でも家庭訪問せざるを得ないことがある。人員構成と役割が整理されると、自分が教育する側に回ることができ、組織として手戻りなく迅速に対応できると考えている。

また、本職員は手当等の処遇の拡充も求めている。現在は、時間外労働に見合った残業代が適切に支払われていることがモチベーションの一つになっているという。今後処遇にさらなる配慮がみられると、人気職場とは言い難い児童相談所にも、専門性や責任ある業務に見合った人材が来るのではないかと考えている。

以上

番号	13
ヒアリング日	令和2年12月23日（水）
ヒアリング場所	オンラインヒアリング
児童相談所名	E 児童相談所
ヒアリング対象者	管理職（所長）
当該相談所での勤務年数	課長・次長として3年、その後所長として3年 ※児童相談所での通算経験年数 21 年

1. 現役職までの略歴

本職員は都道府県設置の E 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）の所長である。福祉職として入庁後、1年目から児童福祉司として児童相談所で勤務していた。その後、児童福祉分野とそれ以外の分野において本庁勤務を含む異動を経験。スーパーバイザー（SV）や課長・次長として児童相談所のマネジメントに携わる。本相談所は配偶者暴力相談支援センター機能と福祉事務所機能を併設しており、本職員は平成 30 年度から 3 機関の長として全ての機能について統括している。社会福祉士の資格を保持している。

2. 管理職個人としての業務におけるストレスと心身の状態

所長である本職員は、虐待通告等の緊急事案について初期対応の確認や、緊急受理会議での一時保護の要否の判断等を、所内最終決裁者として行っている。この他、施設入所児童の施設不適應の際の対応や家族再統合等について援助方針会議を週 1 回開いている。

業務量について、児童相談所、配偶者暴力相談支援センター、福祉事務所のそれぞれで一定量の業務を抱えているが、子どもの命に関わるという点で児童相談所業務の比重が大きいと感じている。配偶者暴力相談支援センターにおいては、被害者が自らの意思で相談に訪れるので本人の希望を尊重することができ、福祉事務所においても担当課が業務に従事しており、所長決裁が必要な緊急対応は多くはないという。3つの機能の中で、児童相談所が相対的に緊急対応を要する案件が多いと認識している。

心理的な負担として、情報が不足している中でも自分の責任をもって緊急事案の判断をしなければならないことを挙げている。緊急通告が入った際には、子どもがどのような状態か担当者が確認するが、担当者の経験年数やスキルによって調査内容が異なることがあるという。各担当者にはスーパーバイザー（SV）がついており、多層的に判断するようにしているが、SV でも判断に迷う際には所長である本職員の判断を求められることがある。そのような際に、自分の経験を基に判断することが重責だと感じている。本職員は、緊急事案等を判断してもそれで終わりにせず、後々調整やフォローを実施し、判断が妥当であったかを常に確認しているという。

現在の心身の状態について大きな問題はないと認識しており、心身の健康を維持するため気持ちの切り替えに配慮しているという。児童相談所の管理職は公用携帯電話を保持し、24 時間 365 日電話がある可能性があり、「いつ電話がかかってくるか」と緊張をほどこにくい部分があるという。そのため、休みの際には一旦仕事のことは忘れ、電話がかかってきたらその時に気持ちを切り替えて対応するようにしている。

所長級職員の心身の健康を保持するために期待することとして、他児童相談所とのつながりを作ることができる環境作りを求めている。本相談所の設置自治体では、所長会議を毎月 2 回程度開催し、支援体制や取組を標準化するために協議している。この機会が「所長の孤立を防ぐ」効果を発揮しており、「このような事例が発生した」と話し合うことで横のつながりが生まれ、前向きに執務することに繋がっているという。このような機会をもっと整備し、お互いに支え合える環境があると良いと感じている。

また、本庁職員とのつながりについても指摘している。以前福祉専門職として従事していた職員が現在は本庁の課長職にることにより、児童福祉施策や体制強化等について現場のことを理解してくれていると認識している。予算要求や人員要求について意思疎通が円滑にできる点でフラストレーションがたまりにくく、メンタルヘルスの維持に繋がっていると感じているため、このような環境の整備が重要であるという。

3. 児童相談所職員の心理的負担として考えられる要因やマネジメント上の苦労・課題

職員の心理的負担になる要因として、3 点挙げている。

1 点目は、虐待対応の性質に基づく点である。現在の児童相談所の業務は虐待対応が大きな比重を占めている。緊急対応だけでなく、施設入所等の後にも子どもに様々な症状や問題行動がみられることがあるので、このような場面に直面することは負担になると認識している。また、子どもの一時保護等について保護者が不満を持ち攻撃的に接してくることもあり、心理的な負担は大きいと感じている。

2 点目は、児童相談所業務で要求される専門性が高いことである。現在、大学を卒業して 1，2 年目の若い職員が増えているが、若い職員にとっては要求される専門性の水準が極めて高い環境であると認識している。「自分を理解してほしい」という承認欲求が強い子どもが多く、若手職員としては大学で専門知識を学んでいたとしても実践で応えることができず、自信のなさや無力感に繋がってしまうと認識している。

3 点目は、子どもの体験と職員自身の辛い経験を重ね合わせてしまうことである。児童相談所を希望する職員の中には、「自分が親子関係に悩んでいた」などの経験をもっていることがある。

そのような職員が子どもから虐待の体験等の話を聞くと、代理受傷・再体験してしまうことがあり、自分自身の辛い経験と重ねて心理的な負担を感じることがあると認識している。

4. 児童相談所職員が健康に働くための支援体制

現場職員が健康に働くための取組として、業務負荷の平準化に取り組んでいるという。担当地域ごとに偏りが生じてしまう傾向にあるため、職員一人当たりの一時保護件数がおよそ同じになるように調整しているという。

また、本職員は気持ちを吐き出せる職場づくりを心掛けている。心理的な負担を感じることが多い職場において、保護者や子どもとの面接で職員は自身の感情を抑えて話を受け止める必要があるため、面接室から出てきたときに「しんどかった」「泣きそうになった」と職員に吐き出してもらえるように、コミュニケーションしやすい関係づくりを心掛けている。また、SV が各担当者からケースの内容を聞き取る際には、担当者自身がどのような心理状態か把握してもらうように心掛けており、メンタル面でのフォローも意識付けているという。さらに、昨年度、新規採用職員が健康を害していることを事前に把握できず休職まで至ってしまったことを踏まえ、食事や睡眠状態等を聞き取ることで、職員の日々の健康状態を確認しながら体調管理に気を配っているという。

休職者への職場復帰については、本人や主治医、産業医とこまめに面接を行い、少しずつ復帰させるように心掛けている。休職してしまうと、朝起きて通勤し、夕方帰宅するという普通の生活リズムを取り戻すことだけでも困難になるため、リズムを取り戻すことに数か月を費やし、主治医・産業医が復帰しても良いと判断してから職場復帰させるようにしている。職場復帰してからも突然ケース対応に従事してもらうのではなく、事務作業などから行ってもらうようにしている。また復帰させる際には、職員の座席位置から検討をはじめ、定期的に面談を実施し、SOS を取り逃さないように気を付けている。周囲の職員にも、「しばらくケース対応ではなく事務作業に従事してもらうので、なかなか手が付けられない事務的な部分を手伝ってもらってください」と言うことで、周囲の理解を得られるように意識したという。

設置自治体では今年度から、児童相談所の新規採用・新任職員を3年間をかけて育成を行う「3年かけて育成プラン」に取り組んでいる。昨年度1年目の職員が休職してしまった反省から、虐待対応という高度な専門性を1年目から発揮することは難しいと設置自治体において判断し、1年目から3年目までの各年で達成しておくべき目標を次長・課長と設定し、その目標を基に育成しているという。職員にも目標設定に沿って育成していくことを示しているため、安心感を持って成長してもらえたら良いと考えている。人事評価の面談が年間3回あるので、そのタイミングで体調管理や時間外勤務等の人事労務に関する話のほか、このプランに基づいた業務上の目標を確認しているという。

5. 児童福祉司・児童心理司の増員の影響

児童福祉司・児童心理司の増員に関して、国が児童相談所の体制強化プランを策定されたこと自体にはありがたさを感じているが、現場では育成の点で難しさを感じることもあるので、強化プランの早期達成のみを求めることはしないでほしいと感じている。また、本職員は増員に関して3点課題を挙げている。

1点目は、採用に関する課題である。これまでは退職者が出た際に補充することが中心であったが、今後は増員分も含め採用人数を増やす必要がある。設置自治体では以前から少しずつ採用人数を増やすよう体制を整えていたが、何十人も増員することは初めての経験であり、適性のある職員を採用できるかどうかのポイントになると認識している。福祉事務所や障害福祉などの福祉全般を経て育成することは以前から行っていたが、児童相談所に特化した人員を増員するには、心身が強く、相手から感情的にぶつかられても背景を理解してその人のために働くという思いを持つ職員を採用しなければならない。適性を見極めて丁寧に採用することが難しくなっている現状に問題意識を抱いている。

2点目は、増員による若手職員の育成に関する課題である。現状、所内で教える側の職員が不足しているため、育成方法について検討する必要があるという。設置自治体では、所長自身や課長が講師となりリモート研修を実施して育成している。全国的に児童相談所にかかわる対応困難な事例について専門性を有する第一人者とされるような人に、特定事例への対応について話してもらえる研修コンテンツ等が提供されるとありがたいという。また、SV級職員が保護者になりきり、受講者と1対1のロールプレイを実施する面接技術の研修も実施しているため、このような機会がもっと増えると好ましいという。ただ、職員が複数名研修に行くと通常業務の対応が難しくなるため、リモートでの研修が望ましいと認識している。

3点目は、SVの育成・増員に関する課題である。現状、1人のSVが3人の若手職員を指導するように運用しているが、3人でも負荷が大きいという。業務負荷が最も大きいのがSVであると認識しており、SVの育成体制には頭を悩ませているという。中堅職員が自分でケースワークを進めることが出来るようになり、若手を育てられるようになると、SVに任用されることがあるが、「一定の判断を行いながら若手職員の育成を同時に行う」ことをすぐにできる職員は多くはないと認識している。今後の増員に関して、SVをどのように育成するかが課題であるという。

以上

番号	14
ヒアリング日	令和2年12月23日（水）
ヒアリング場所	オンラインヒアリング
児童相談所名	E 児童相談所
ヒアリング対象者	児童福祉司
当該相談所での勤務年数	2年 ※児童相談所での通算経験年数 11年

1. 現役職までの略歴

本職員は福祉職として E 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）の設置自治体に採用された。生活保護担当の経験を経た後、児童相談所での勤務を経て、児童福祉に関する本庁担当課に勤務し、再度児童相談所の配置となった。本相談所に異動して2年目で、現在はスーパーバイザー（SV）の役割を果たしている。精神保健福祉士と社会福祉士の資格を保持している。

2. 業務におけるストレスと心身の状態

本職員は在宅支援を担当する課に属しており、初期対応後の継続指導や複数回の通告があるケース、一時保護や家庭復帰後の支援などの業務に従事している。SV として、担当課の児童福祉司 3名程度の総括を担っている。

業務量はかなり多いと感じている。担当課の児童福祉司が担当している一時保護ケースが総数で 10 件近くあり、この対応をしながら過去の通告の対応を同時に行っているため、朝から夕方まで面接を実施し、夕方から事務作業をすることが通常となっている。退庁するのが 23 時を回り、帰宅すると 0 時を過ぎることも少なくない。

このような業務量の多さからストレスも感じている。働き方改革として「早めに帰るように」「休みを取るように」と言われることもあるが、業務量の多さから休息を取ることは容易ではなく、ジレンマを感じている。

また、SV としての人材育成にも負担を感じているという。総括している 3 名の児童福祉司の育成も担っているが、「3」という数字以上に負担は重く、カバーしきれていないと感じている。子どもとの面接の場合は担当の児童福祉司に一人で実施してもらっているが、保護者との面接は同席せざるを得ず、業務が積み重なってしまうという。面接で保護者が相反することを言う際には、担当の児童福祉司が攻撃されないようにフォローする必要がある、自分にとって大きな心理的負担になっていると感じている。自分自身の業務もあり、時間を取ることが出来ず相談に乗ることもできていないため、理想としては 2 名程度の育成が限界であるという。

心身の状態として、寝不足と頭痛を慢性的に抱えているが、同じ立場の同僚が状況を理解してくれているので、本相談所や他児童相談所の職員と情報共有するときに「自分だけではないのだ」と感じられることは救いになるという。

本職員は児童相談所の業務にはやりがいを感じており、異動するとしても関係機関で家庭の支援をする分野に携わりたいという。業務量が多いが、子どもの変化を直接みることができる瞬間に「やっていてよかった」と感じる。児童相談所は保護者支援等の点で限界があるため、そのような分野にも関心があるという。本庁の業務は施策に関するものが多く、子どもや保護者に直接関わるものではないため、あくまで現場を希望している。

3. 現場職員が健康に働くための支援体制として期待すること

現場職員が健康に働くために期待することとして、2点挙げている。

1点目は、人材育成に関する点である。最近では経験年数が短い職員が多く、経験者が少ない中でいかに離職させずに育成するかを考慮しているという。一人のケースワーカーとして時間をかけて育成したい気持ちはあるが、職員が不足しているのでいきなり現場で業務に従事することになり、フォローが間に合わず若手職員が倒れてしまうことがある。SVとして「これだけ育成したのに」という思いを抱いてしまうと、業務負荷の増加により別の職員が倒れてしまう負の連鎖も生じやすくなってしまう。全員が長く続けられるよう、計画的に職員の育成ができる環境を整備する必要があると感じている。

OJTの課題に対応する案として、集中的に研修に参加することができる期間を設ける制度があれば良いと感じている。現在は、業務をしながら研修を受講することになるので、ケースの進行が気になり、研修に集中できないことがある。業務を気にせず研修だけに集中して受講できるようになると良いという。このため、研修の理想的な実施時期としては配属前を挙げている。ただし、研修は研修に過ぎず、すぐ実践的に実施できるわけではないので、概要を研修で学び、現場では見習いとして学ぶ意識が必要だと感じている。

2点目は、SVの増員・育成である。現状、若手職員の増員ペースが早すぎるにより、SVの絶対数が少ないと感じている。SVであっても全てのケースや状況に慣れているわけではなく考えながら対応しているが、若手職員はなんでも聞いてくるため、そこに悩むSVがいると考えている。SVを増員する方策と育成に関する仕組みづくりが整うことを期待している。

以上

番号	15
ヒアリング日	令和2年12月23日（水）
ヒアリング場所	オンラインヒアリング
児童相談所名	E 児童相談所
ヒアリング対象者	児童福祉司
当該相談所での勤務年数	3年 ※児童相談所での通算経験年数3年

1. 現役職までの略歴

本職員は設置自治体に所属する職員であり、福祉職として入庁後、最初の配属で E 児童相談所（以下、「本相談所」とする。）に勤務となった。2年間虐待相談の初期対応を担当し、現在は地区担当の児童福祉司として業務に従事している。精神保健福祉士の資格を保持している。

2. 業務におけるストレスと心身の状態

虐待相談の地区担当である本職員は、通告対応における一時保護の対応や子ども・保護者との面接、場合によっては児童福祉法 28 条に基づく親子分離の対応も行っている。業務量はかなり多いと感じており、時間外労働時間は平均 60 時間程度で、多い月には 70～80 時間になるという。担当しているケースは在宅支援を含め 20 ケース程度で、3 ケースで一時保護をしているという。

業務量が多く、次々と新しい通告が入ってくる中で、自分で考えて対応しているが思った通りに進まないことも多く、「こんなときどうすればよいのか」など心理的に負担を感じることもある。特に一時保護ケースは、どの家庭も色々な思いを持っているためバランスをとって対応するのが難しく、いずれかのケースに集中すると他のケースは対応が止まってしまうという。また、帰宅後や休日も、対応ケースのことを考えてしまい気持ちを切り替えることが難しく、リフレッシュすることが出来ていないと感じるという。身体的にも、ある程度睡眠時間を取れているが疲れが取れないと感じている。

心理的負担を軽減するために意識していることは特に思い浮かばないが、同僚のケースワーカーや上司に日常的なことでも話すように心掛けている。周囲の職員も同じ環境下で執務しており、共感できることをありがたく感じており、自分が手一杯になったときには周囲から「余裕があるから一緒に面接に同席しようか」など声を掛けてもらっており、持ちつ持たれつの関係で業務に従事していると感じている。周囲の職員は穏やかな人が多く、人間関係としては穏やかに過ごせている。また、甘いものやお菓子を食べることで、一息つく時間を持つように心掛けている。

3. 現場職員が健康に働くための支援体制として期待すること

現場職員が健康に働き続けるために期待することとして、2点指摘している。

1点目は、事務作業のシステム化である。児童相談所職員としてケース対応に時間が取られることは当然であるが、現在は事務的な作業で時間外の業務が発生しており、この点は負荷軽減できるのではないかと感じている。子どもに関する情報は既にシステムで管理されているが、日々の面接記録はその場で手書きでの対応になる。また、裁判所に提出する書類も負荷が高いため、システム化されることによる改善を希望している。

2点目は、研修に参加する時間の確保である。児童福祉司は法律や根拠に基づき行動しているため法的な知識の学習が必要であると感じ、設置自治体や所内で開催されている研修への参加を希望しているが、日々の業務に追われて参加することが難しいという。保護者との面接日程の調整では「どうしてもこの日に面接がしたい」などと言われることがあり、自分の都合で現場を離れることが難しく、現場での対応と学習を両立できていないのが実情と認識している。研修に参加することができる環境になると望ましいという。

いままで参加した研修で役に立ったと感じる内容として、本相談所内の研修におけるロールプレイを挙げている。例えば、一時保護の研修では模擬研修やチーム討論を実施し、保護者に一時保護を説明する際に使うフレーズ等を教えてもらったので、実践でも活用できているという。座学も役に立つが、自分自身で体験して難しさを感じる研修の方が役に立っていると感じている。

児童福祉司・児童心理司が増員されることに関して、業務負荷の軽減を考慮すると人員増加はありがたい一方、育成の難しさも懸念している。新規採用職員が増えると、ケースワーカー一人当たりの業務量が改善することが期待されるが、採用後しばらくの間はできることが限られており、教える手間も必要になる。即戦力が来るのであれば大変助かるが、自分も入庁したての頃は周囲に支えられたので、若手職員と周囲の職員が安定して業務ができるよう目指す必要があると考えている。

本相談所では、新規採用から3年間かけて育成するプランを今年度から定めており、本職員はそのプランにおける3年目に該当する。これまでの2年間は上司の助言に従ってケースワークに従事していたが、3年目の今年度から主体的に取り組むように期待され、また1年目の職員に対する育成にも携わっているという。期待されていることをプレッシャーに感じることもあるが、到達すべき目標が設定されていることはありがたく、自分自身で考えながらケースを回すことで責任をもって業務に取り組んでいるという。

以上

令和２年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
児童相談所職員のメンタルヘルスに関する調査
事業報告書

発 行 日：令和３年３月

編集・発行：PwC コンサルティング合同会社