

児童相談所の第三者評価に関する調査研究
報告書

令和3年3月



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

目 次

第 I 章 調査研究の実施概要	1
1. 調査研究の目的	1
2. 調査研究の全体構成	2
3. 成果の公表方法	2
4. 検討委員会	3
(1) 設置目的	3
(2) 構成委員	3
(3) 開催概要	3
第 II 章 児童相談所へのアンケート調査	4
1. アンケート調査の実施概要	4
2. 児童相談所のアンケート調査結果	5
(1) 調査結果の概要	5
(2) 第三者評価のモデル実施について	7
(3) 児童相談所所長を含めた評価体制について	8
(4) 児童相談所における自己評価・第三者評価の実施状況	14
(5) 一時保護所における自己評価・第三者評価の実施状況	18
(6) 第三者評価のモデル実施に関する意見	21
(7) 児童相談所や一時保護所の第三者評価に関する意見等	22
第 III 章 第三者評価のモデル実施	24
1. モデル実施概要	24
(1) 実施先	24
(2) 評価者	24
2. モデル実施後のアンケート等	25
(1) 評価者	25
(2) 受審児童相談所	32
第 IV 章 モデル実施を踏まえた「第三者評価ガイドライン案」の見直し等について	36
1. 事前準備について	36
(1) 自己評価	36
(2) 参考指標	36
(3) その他資料	36
2. 子どもへのインタビュー・アンケートについて	37
3. ヒアリング調査当日のプログラムについて	37
(1) ヒアリング調査の日数	37
(2) プログラム（案）	37
(3) 関係機関への調査の実施	39
4. 評価体制・評価者間での打ち合わせについて	39
(1) 評価体制	39

(2) 評価者間の打ち合わせ.....	40
5. 総評について	41
6. 評価項目について	42
7. 第三者評価に要する期間	42
第V章 児童相談所における第三者評価の実施に向けた今後の検討課題	43
1. 第三者評価の「質」を維持するためのしくみづくり	43
(1) 評価者の育成とマッチング支援.....	43
(2) 第三者評価のノウハウが蓄積される体制の構築	43
2. 評価結果の取り扱いについての理解促進	43
3. 児童相談所の実態把握のための指標作成とデータの蓄積.....	44
4. 適切な第三者評価を行うための必要経費の確保・財政的支援	44

<資料編>

児童相談所へのアンケート調査 調査票

第I章 調査研究の実施概要

1. 調査研究の目的

児童相談所での虐待相談対応件数は増加し続けており、令和元年度には約 19 万件に上り、過去最多となった。虐待相談対応件数の増加の主な要因は、心理的虐待の増加ならびに警察からの通報が増えたこと、また、児童相談所全国共通ダイヤル等の相談体制や広報活動の充実、そして児童虐待に関するニュースが大きく取り上げられたことにより、社会の関心・意識が高まり、これまでは発見されなかったケースが顕在化していることが考えられる。しかし、初期段階で発見されるケースが増加した一方、児童相談所が相談・受理をしながらも、死亡・重症に至った事例も発生している。

国では、平成 30 年 7 月 20 日、児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議（以下「関係閣僚会議」という。）において、「児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策」を決定、同年 12 月 18 日に、児童虐待防止対策に関する関係府省庁連絡会議において、「児童虐待防止対策体制総合強化プラン」を策定するなど、児童虐待防止対策に関する取り組みを進めてきた。

しかし平成 31 年 1 月、関係機関が関わりながらも児童虐待による死亡事件が発生したことを受け、同年 2 月 8 日に「『児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策』の更なる徹底・強化について」を決定、同年 3 月 19 日に「児童虐待防止対策の強化を図るための児童福祉法等の一部を改正する法律案」（以下、「改正案」という。）が国会に提出され、令和 2 年 4 月に「児童虐待防止対策の強化を図るための児童福祉法等の一部を改正する法律」（以下、「改正法」という。）が施行された。改正法では、児童相談所における児童虐待相談対応件数の増加等を受け、児童の権利擁護のための親権者等による体罰の禁止規定や子どもの意見表明権に関する事項の他、児童相談所の体制強化及び設置の促進や、関係機関間の連携強化等の措置を講じることとされている。

「児童相談所の業務の質の評価」については、「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」報告書（平成 28 年 3 月）において、児童相談所の状況を的確に評価できる機関による第三者評価制度が必要との指摘がなされた。また、平成 28 年児童福祉法改正法附則第 2 条第 3 項の規定に基づく検討事項を検討するための、社会保障審議会児童部会社会的養育専門委員会の下に設置された「市町村・都道府県における子ども家庭相談支援体制の強化等に向けたワーキンググループ」のとりまとめ（平成 30 年 12 月公表）において、児童相談所における自己評価及び第三者評価を行う仕組みの創設に迅速に取り組む、とされている。

改正法では、「都道府県知事は、児童相談所が行う業務の質の評価を行うこと等により、当該業務の質の向上に努めなければならないこと」とされた。また、改正案の閣議決定に先立ち、閣僚会議において決定された「児童虐待防止対策の抜本的強化について」の中においても「第三者評価など児童相談所の業務に対する評価を実施するよう努めるものとする」とされており、児童相談所の業務の質を評価する仕組みとして、第三者評価の実施が求められている。

このような背景を踏まえ、令和元年度子ども・子育て支援推進調査研究事業（厚生労働省）の「児童相談所の第三者評価に関する調査研究」において、児童相談所の第三者評価の実施に向けた、評価項目・指標等で構成する第三者評価基準（案）ならびに評価を行うためのガイドライン（案）の作成を行った。今年度はその第三者評価基準（案）とガイドライン（案）を用いて、児童相談所における第三者評価のモデル実施を行い、第三者評価の評価項目（案）の精査ならびに評価方法等について検証したうえで、児童相談所設置自治体における児童相談所の第三者評価の積極的な実施を図るための提案を、「児童相談所における第三者評価

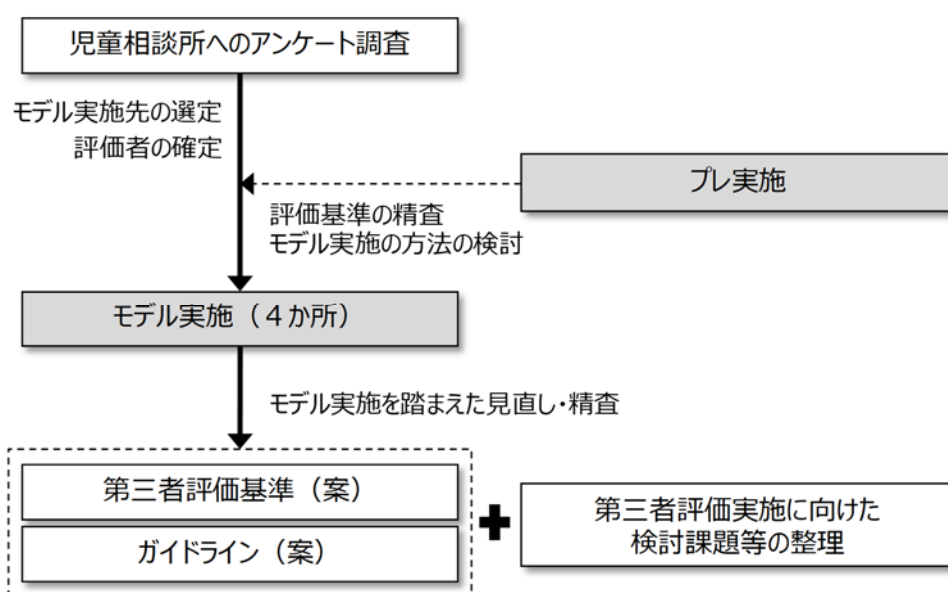
ガイドライン（案）」としてとりまとめることを目的とする。

2. 調査研究の全体構成

本調査研究では、令和元年度の「児童相談所の第三者評価に関する調査研究」で作成した評価項目ならびに評価方法等を用いて、実際に児童相談所における第三者評価をモデル的に実施した。モデル実施に参加した評価者や受審した児童相談所からの意見等を踏まえて、第三者評価の評価項目、評価方法、評価体制等の見直しを行い、「児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）」としてとりまとめを行った。

なお、モデル実施先の児童相談所ならびに評価者については、児童相談所を対象としたアンケート調査を実施し、協力意向を確認のうえ選定を行った。

図表 1 本調査研究の全体構成



3. 成果の公表方法

本事業の成果をとりまとめた本報告書ならびに「児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）」は、三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング株式会社のホームページにて公開する。

4. 検討委員会

(1) 設置目的

モデル実施の実施方法を検討するためのプレ実施、モデル実施、ならびにそれらを踏まえた第三者評価の評価項目、評価方法、評価体制等の検討において助言を得るため、有識者ならびに児童相談所の関係者で構成する検討委員会を設置した。

(2) 構成委員

検討委員会の構成委員は、以下のとおりである。

図表 2 検討委員会構成委員

氏名	所属等
◎ 安部 計彦	西南学院大学 人間科学部 社会福祉学科 教授
慎 泰俊	NPO 法人 Living in Peace 代表理事
坪井 節子	社会福祉法人カリヨン子どもセンター 理事・弁護士
茂木 健司	江戸川区子ども家庭部 一時保護課長
薬師寺 順子	大阪府岸和田子ども家庭センター 所長
和田 一郎	花園大学 社会福祉学部 児童福祉学科 教授

※敬省略、五十音順 ◎座長

(3) 開催概要

検討委員会の開催概要は以下のとおりである。

図表 3 検討委員会の開催概要

回	開催日時	主な検討内容
第1回	令和2年9月18日(金)	(1) 事業実施概要について (2) 児童相談所へのアンケート調査について (3) プレ実施、モデル実施について (4) 参考指標について
第2回	令和2年10月31日(土)	(1) 児童相談所へのアンケート調査結果報告 (2) モデル実施の日程と評価者について (3) プレ実施の振り返り&モデル実施に向けた見直しについて (4) 子どもへのヒアリング&アンケートについて
第3回	令和3年2月1日(月)	(1) モデル実施の振り返り (2) 児童相談所第三者評価のガイドライン(案)について
第4回	令和3年3月15日(月)	(1) 児童相談所における第三者評価について (2) 児童相談所第三者評価のガイドライン(案)について (3) 第三者評価の実施に向けた課題等について

第II章 児童相談所へのアンケート調査

1. アンケート調査の実施概要

児童相談所の第三者評価モデル実施の受審意向を確認するとともに、児童相談所ならびに一時保護所における自己評価及び第三者評価の実施状況や課題を把握するため、全国の児童相談所にアンケート調査を実施した。

◆調査期間

令和2年9月7日（月）～ 令和2年9月25日（金）

◆調査方法

全国の児童相談所に郵送配布・郵送回収（回答者の要望があれば電子ファイル（Word）での配布・回収を実施）

◆回収状況

配布数	220 件
有効回答数	172 件
回収率	78.2%

2. 児童相談所のアンケート調査結果

(1) 調査結果の概要

<第三者評価のモデル実施協力可否について>

- ・ モデル実施への協力可否については、受審者としての協力可否、評価者としての協力可否ともに、「協力は難しい」が90.1%、「協力可能、条件付きで協力可能」は9.9%であり、17箇所の児童相談所から「協力可能」との回答があった。
- ・ 評価者として協力可能な場合に想定する評価者については、「所長」が76.5%、「児童福祉司 SV」が29.4%、「児童心理司 SV」が23.5%、「弁護士」が11.8%であった。

<児童相談所所長の資格区分・経験について>

- ・ 資格区分については、「4号（児童福祉司として2年以上勤務又は児童福祉司資格を得た後2年以上所員として勤務）」が41.9%、「2号（大学で心理学を専修する学科又はこれに相当する課程を修めて卒業）」が19.2%、「3号（社会福祉士）」が19.2%、「5号（その他）」が16.3%であった。
- ・ 保有する資格については、「社会福祉士」が27.3%、「教員」が14.5%、「臨床心理士」が8.1%、「公認心理師」が6.4%であった。
- ・ これまで経験した業務については、「相談・指導部門」が75.0%、「措置部門」が47.1%、「里親支援部門」が31.4%、「判定・指導部門」が25.6%であった。

<児童相談所所長等による第三者評価について>

- ・ 児童相談所所長等が評価者として他児童相談所の第三者評価を行うことについては、「評価者の選択肢の1つとしては可能性がある」が58.7%と最も多かったが、「適切ではない」との回答も23.8%あった。
- ・ 所長等が評価者となるべき理由としては、「児童相談所の業務に関する十分な知識があり、適切な評価を実施することができる」という回答や、「評価者として参加することで他の児童相談所の取組みを知ることができる」などの回答があった。
- ・ 一方で、評価者として適切でないと回答した理由、または実施に当たって想定される課題として、「評価の中立性・客観性を担保できない」、「多忙により評価者として参加する余裕がない」、「地域性や各児童相談所の状況の違いを理解して評価するのが難しい」、「所長によって経験や資質に違いがある」などの回答があった。

<児童相談所における自己評価・第三者評価について>

○自己評価の実施状況について

- ・ 自己評価の実施状況については、「実施している（今年度中含む）」が6.4%で、「実施していないが、今後実施予定」が2.9%、「実施していない」が90.1%であった。
- ・ 自己評価を行っていない理由としては、「評価を行うための指標・基準がない、評価の方法がわからない」が67.7%、「評価を行う時間がない」が37.4%、「自己評価を始めるきっかけがなかった」が36.1%、「自己評価の必要性を感じない」が5.8%であった。

○第三者評価の実施状況について

- ・ 児童相談所における第三者評価の実施状況については、「実施している（今年度中含む）」が4.7%、「実施していないが、今後実施予定」が4.1%、「実施していない」が90.1%であった。

- ・ 第三者評価を行っていない理由としては、「第三者評価を行うための予算が確保されていない」が 67.1%、「第三者評価に要する職員の負担が大きい、余裕がない」が 55.5%、「有効な評価を受けるための、適切な評価機関・評価者が確保できない」が 49.0%であった。

○自己評価・第三者評価の評価項目について

- ・ 自己評価・第三者評価を「実施している」または「実施予定である」場合の評価項目については、「独自に評価項目を作成」が 44.4%、「児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）を活用」が 11.1%、「その他（未定・検討中）」が 38.9%であった。

<一時保護所における自己評価・第三者評価について>

○自己評価の実施状況について

- ・ 自己評価の実施状況については、「実施している（今年度中含む）」が 45.5%、「実施していないが、今後実施予定」が 8.9%、「実施していない」が 43.8%であった。
- ・ 自己評価を行っていない理由については、「評価を行うための指標・基準がない、評価の方法がわからない」が 69.4%、「評価を行う時間がない」が 38.8%、「自己評価を始めるきっかけがなかった」が 26.5%、「自己評価の必要性を感じない」が 8.2%であった。

○第三者評価の実施状況について

- ・ 第三者評価の実施状況については、「実施している（今年度中含む）」が 31.3%、「実施していないが、今後実施予定」が 15.2%、「実施していない」が 51.8%であった。
- ・ 第三者評価を行っていない理由については、「第三者評価を行うための予算が確保されていない」が 77.6%、「第三者評価に要する職員の負担が大きい、余裕がない」が 51.7%、「有効な評価を受けるための、適切な評価機関・評価者が確保できない」が 43.1%であった。

○自己評価・第三者評価の評価項目について

- ・ 自己評価・第三者評価を「実施している」または「実施予定である」場合の評価項目については、「一時保護された子どもの生活・支援に関する第三者評価の手引き（案）を活用」が 38.8%、「その他」が 26.9%、「独自に評価項目を作成」が 13.4%、「一時保護された子どもの生活・支援に関する第三者評価の手引き（案）をもとに、独自の評価項目にアレンジ」が 9.0%であった。

<第三者評価のモデル実施について>

- ・ 第三者評価のモデル実施に関する意見として、「措置中の子どもへのインタビューの実施方法を再検討すべき（現状の方法では実施が難しいおそれがある）」、「協力者（受審者）へのフィードバックを十分に行う必要がある」などの回答があった。

<児童相談所や一時保護所の第三者評価について>

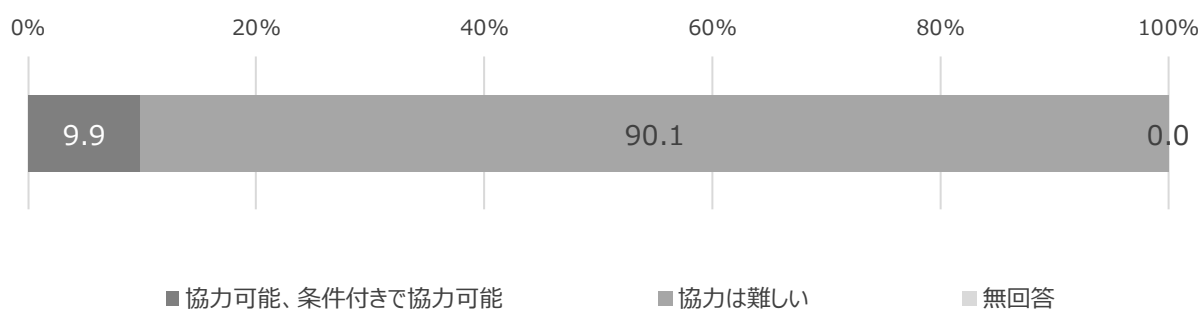
- ・ 児童相談所や一時保護所において第三者評価を実施することに対する意見として、「子どもの権利擁護の観点から第三者評価は重要」、「職員の資質向上や意識向上につながる」、「体制強化の必要性の根拠として評価結果を活用できる」などの回答があった。
- ・ 第三者評価を実施するにあたっての課題・懸念点として、「自己評価等に係る職員への負担」、「適切な評価基準を策定する必要がある」、「適切な評価者の選出に課題がある」、「評価後の対応、評価結果の活用方法を明確化する必要がある」などの回答があった。

(2) 第三者評価のモデル実施について

① モデル実施協力可否について

モデル実施への協力可否について聞いたところ、「協力は難しい」が 90.1%、「協力可能、条件付きで協力可能」は 9.9%であり、17 箇所の児童相談所から「協力可能」との回答があった。

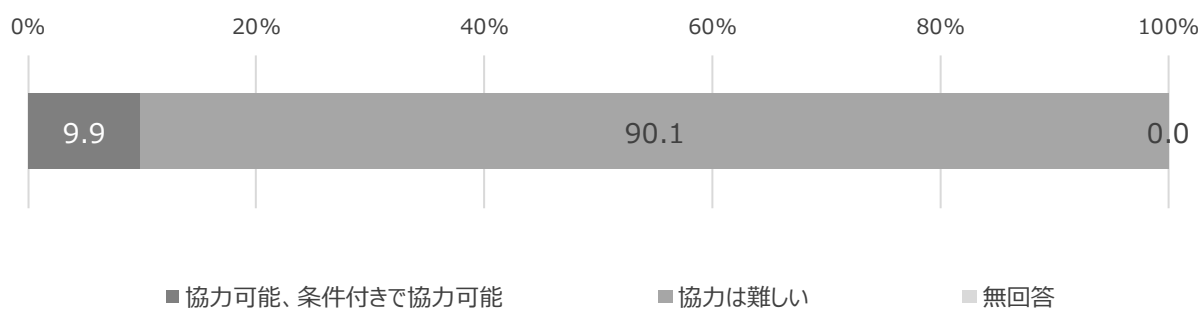
図表 4 モデル実施協力可否 (n=172)



② モデル実施における「評価者としての参加」について

評価者としてのモデル実施への協力可否について聞いたところ、「協力は難しい」が 90.1%、「協力可能、条件付きで協力可能」は 9.9%であり、17 箇所の児童相談所から「協力可能」との回答があった。

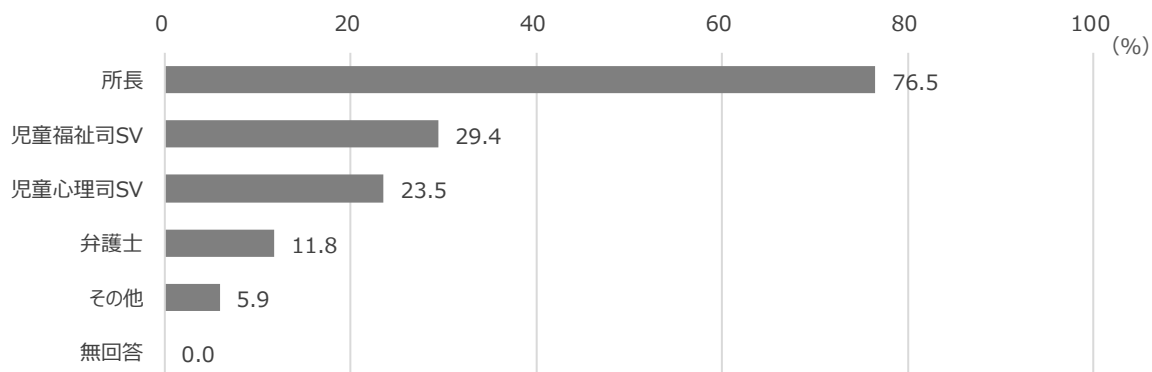
図表 5 評価者としてのモデル実施協力可否 (n=172)



③ 想定する評価者について

評価者として協力可能な場合に想定する評価者について聞いたところ、「所長」が 76.5%と最も多く、次いで「児童福祉司 SV」が 29.4%、「児童心理司 SV」が 23.5%、「弁護士」が 11.8%であった。

図表 6 想定する評価者 (n=17)



<その他の内容>

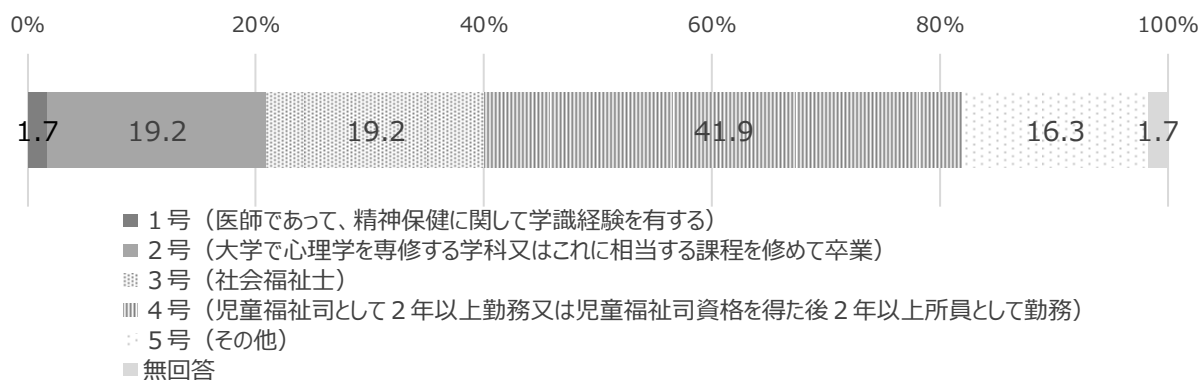
- ・ 元児童相談所職員

(3) 児童相談所所長を含めた評価体制について

① 児童相談所所長の資格区分

児童相談所所長の資格区分について聞いたところ、「4号（児童福祉司として2年以上勤務又は児童福祉司資格を得た後2年以上所員として勤務）」が 41.9%と最も多く、次いで「2号（大学で心理学を専修する学科又はこれに相当する課程を修めて卒業）」が 19.2%、「3号（社会福祉士）」が 19.2%、「5号（その他）」が 16.3%であった。

図表 7 児童相談所所長の資格区分 (n=172)

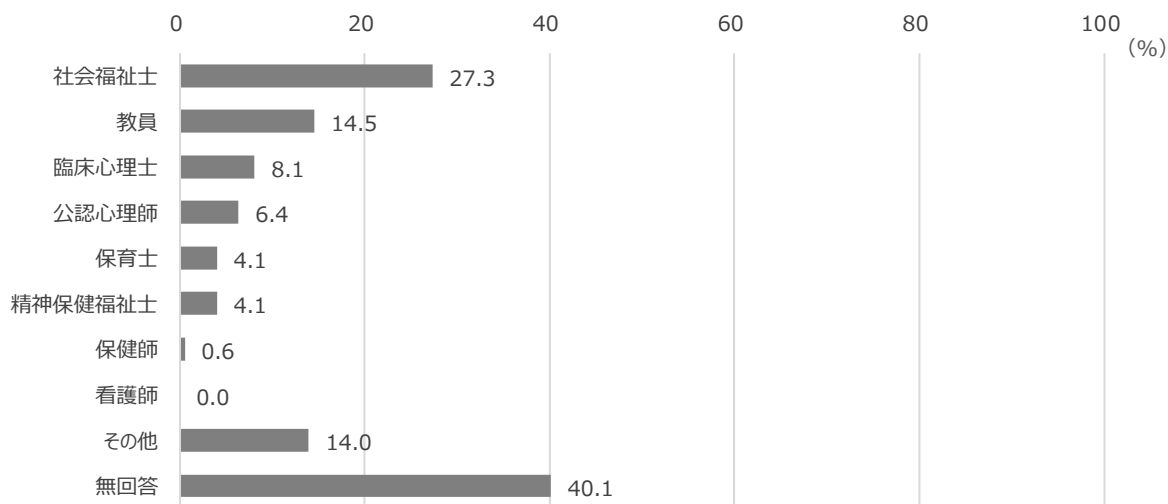


② 児童相談所所長の保有する資格

児童相談所所長の保有する資格について聞いたところ、「社会福祉士」が27.3%と最も多く、次いで「教員」が14.5%、「臨床心理士」が8.1%、「公認心理師」が6.4%であった。

なお、その他では、「社会福祉主事」「医師」などの回答があった。

図表 8 児童相談所所長が保有する資格 (n=172)

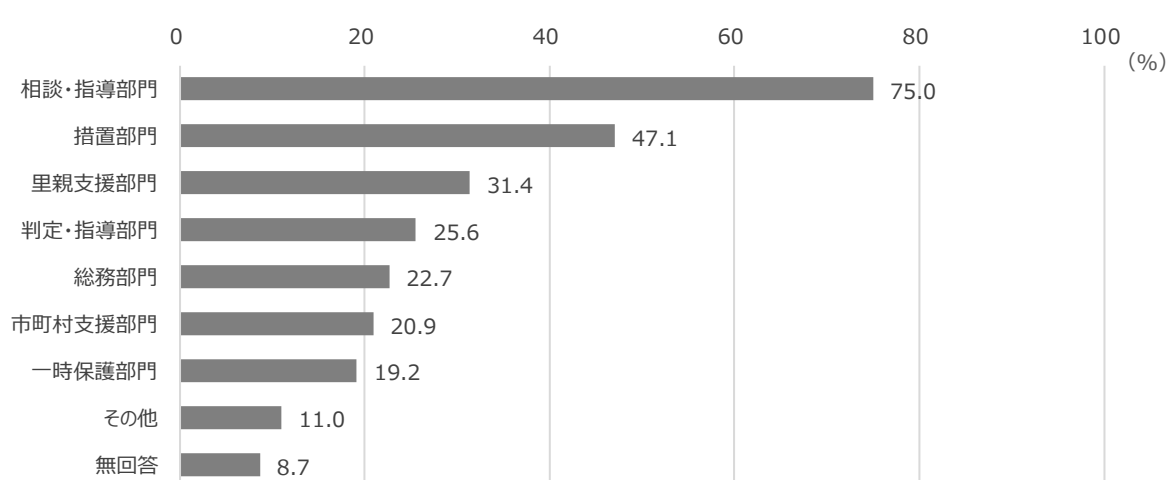


③ 児童相談所所長の経験した業務

児童相談所所長の経験した業務について聞いたところ、「相談・指導部門」が75.0%と最も多く、次いで「措置部門」が47.1%、「里親支援部門」が31.4%、「判定・指導部門」が25.6%であった。

なお、その他としては、「企画・管理部門」「人材育成部門」「DV対応班」「虐待対策支援部門」などの回答があった。

図表 9 児童相談所所長の経験した業務 (n=172)

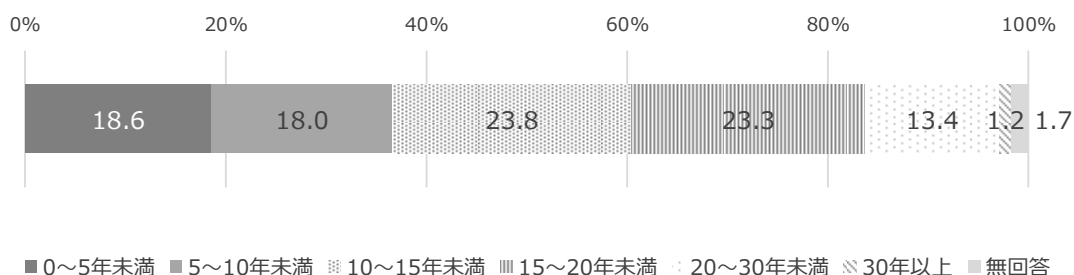


④ 児童相談所所長の勤務年数

(ア) 勤務年数（合計）

児童相談所所長の勤務年数（全職種の合計）について聞いたところ、「10～15年未満」が23.8%と最も多く、次いで「15～20年未満」が23.3%、「0～5年未満」が18.6%、「5～10年未満」が18.0%であった。

図表 10 所長の勤務年数 合計 (n=172)

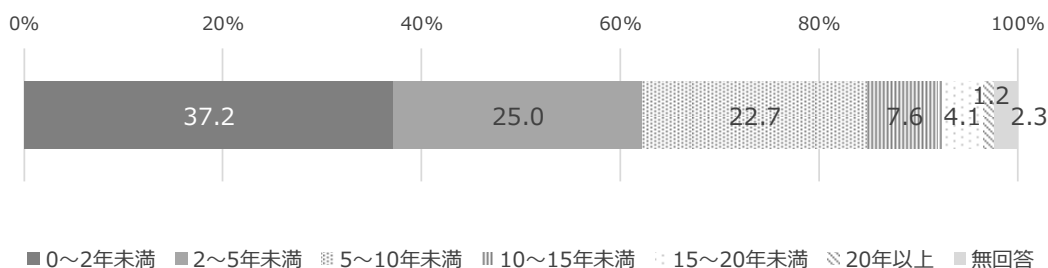


(イ) 勤務年数（職種別）

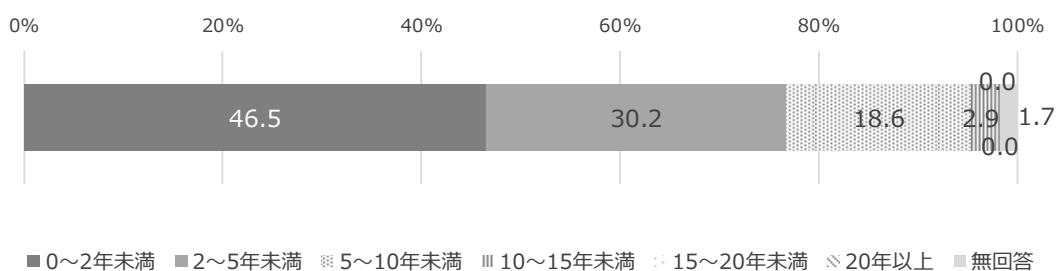
児童相談所所長の勤務年数について、児童福祉司ならびに児童福祉司 S Vとしての勤務年数でみると、いずれも「0～2年未満」が最も多く、児童福祉司で37.2%、児童福祉司 SVで46.5%であった。

なお、所長としての勤務年数は、「0～2年未満」が57.6%と最も多く、次いで「2～5年未満」が28.5%であった。

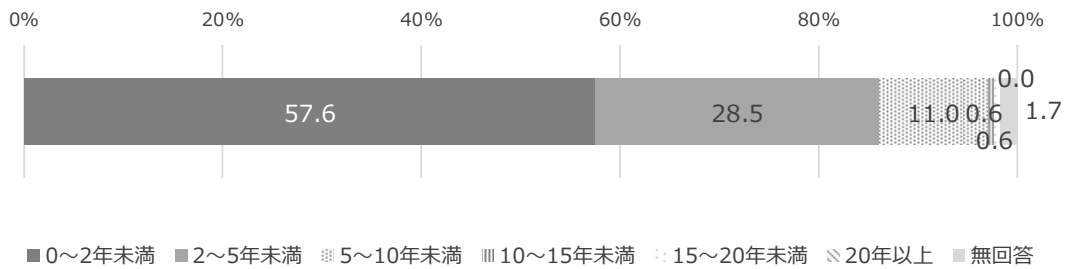
図表 11 所長の勤務年数 児童福祉司 (n=172)



図表 12 所長の勤務年数 児童福祉司 SV (n=172)



図表 13 所長の勤務年数 所長 (n=172)



図表 14 職種別勤務年数 一覧 (n=172)

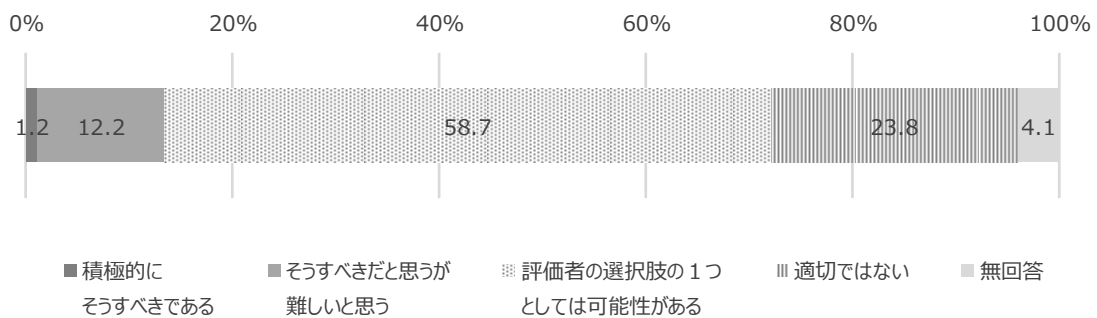
勤務年数	児童福祉司		児童福祉司 S V		所長		他の職種	
	N	%	N	%	N	%	N	%
0~2年未満	64	37.2	80	46.5	99	57.6	91	52.9
2~5年未満	43	25.0	52	30.2	49	28.5	35	20.3
5~10年未満	39	22.7	32	18.6	19	11.0	22	12.8
10~15年未満	13	7.6	5	2.9	1	0.6	14	8.1
15~20年未満	7	4.1	0	0.0	1	0.6	5	2.9
20年以上	2	1.2	0	0.0	0	0.0	2	1.2
無回答	4	2.3	3	1.7	3	1.7	3	1.7
計	172	100.0	172	100.0	172	100.0	172	100.0

⑤ 児童相談所所長等による第三者評価について

(ア) 児童相談所所長等が評価者となることについてどう思うか

児童相談所所長等が評価者として他児童相談所の第三者評価を行うことについてどう思うか、を聞いたところ、「評価者の選択肢の1つとしては可能性がある」が 58.7%と最も多かったが、「適切ではない」との回答も 23.8%あった。

図表 15 児童相談所所長等が評価者となることについての考え (n=172)



(イ) 回答の理由、実施に当たっての課題等

● 所長等が評価者となるべきだと思う理由

<児童相談所の業務に関する十分な知識がある>

- ・ 児童虐待対応に多くの時間が割かれる現状にあり、その業務の特殊性（職務権限を合わせ持ったソーシャルワーク）を踏まえた評価を適切に実施するための方法の一つと考えられる。
- ・ 全国的に実績や評価者が整っていない現状において、児童相談所全体を把握している所長が他児童相談所の第三者評価を行うことは、ケースワークの面やマネジメント面から最適だと思う。
- ・ 専門的視点で評価することができる。

<他の児童相談所の取組みを知ることができる>

- ・ 第三者評価を通じて他児童相談所の業務を把握することができるため、所属する所に持ち帰り、業務の改善につながることを期待できる。

●所長等が評価者となるにあたっての課題

<中立的な評価が難しい>

- ・ 現役の所長等は、評価者としての中立性に懸念がある。
- ・ 同じ県職員として行う評価が第三者評価として外部の信頼を得られるか疑問がある。
- ・ 評価者となる場合と被評価者となる場合もあり、2つのことが成立するのか意見の分かれるところかと思う。児相長 OB などがむしろ適任ではないか。
- ・ 評価の公平性、透明性を担保するためには専門の評価機関による評価が適当である。

<評価の客観性に懸念がある>

- ・ 自己所属との比較の観点での評価になりやすく、それを第三者評価として考えて良いのか疑問が残る。
- ・ 自己所属の児童相談所と比較して評価を行ってしまい、客観的に評価することが難しい。
- ・ 実務に精通した立場の者が評価することは意義があるが、一方で人によっては自所のやり方を標準として評価するおそれがあるので、事前研修を丁寧に行う必要があると考える。

<業務が多忙で評価者となる余裕がない>

- ・ 日々の業務に忙殺されており、時間がとれそうにない。
- ・ 評価者となった場合、評価に関する業務の所要日数が不明。業務量が多く、他児相に出張する余裕がない。
- ・ 現職の所長等は業務多忙のため、経験者（退職者）の活用が適当と思われる。
- ・ SV についても児童福祉司への指導等で業務多忙であり、新たな業務を担うのは負担が大きい。
- ・ 現職の児童相談所長は他の児相の評価以前に本来の業務に専念すべきと考える。

<地域性や各児童相談所の状況の違いを理解して評価するのが難しい>

- ・ 各都道府県、各児相それぞれの取り組み方があり、評価することは困難。
- ・ 評価者の児童相談所長が評価の対象となる児相の管轄する地域の特徴などについて認識していれば評価が可能かもしれないが、基本的に難しいと思う。
- ・ 児童相談所が所管している地域や人口規模、職員体制等により、対応の仕方等に相違点があるため。

<所長によって経験や資質に違いがある>

- ・ 児童相談所長は経験年数や過去の勤務経験毎にかなり個人差があり、児童相談所の業務経

験者として客観的な評価をすることは難しい面がある。

- ・ 児童相談所の経験が長い所長は可能だと思うが、他の福祉現場から異動してあまり経験がない所長には難しいと思われる。
- ・ 評価者の経験年数等も考慮して選出し、統一された基準で判断ができるよう、研修を行ってほしい。
- ・ 評価の質（レベル）の均一化が難しい。

<その他>

- ・ 他の児童相談所の方針決定、組織体制についてよく言えばそれぞれのあり方を尊重する雰囲気がある。そのような背景が客観的な評価をする第三者評価を行うにあたってネックになると考える。
- ・ 第三者評価については「児童相談所の業務経験者を含む体制」を構築するために「所長が他の児童相談所の評価を行う」とするのはあまりにも短絡的である。選択肢を少なくとも 5 通り程度は用意すべき。
- ・ 児童相談所長が評価者となる場合、特定の児童相談所長に負担がかからないよう、全国や各ブロックで調整すべきだと考える。

(4) 児童相談所における自己評価・第三者評価の実施状況

① 児童相談所の自己評価の実施状況

児童相談所における自己評価の実施状況について聞いたところ、「実施している（今年度中含む）」が6.4%で、「実施していないが、今後実施予定」が2.9%、「実施していない」が90.1%であった。

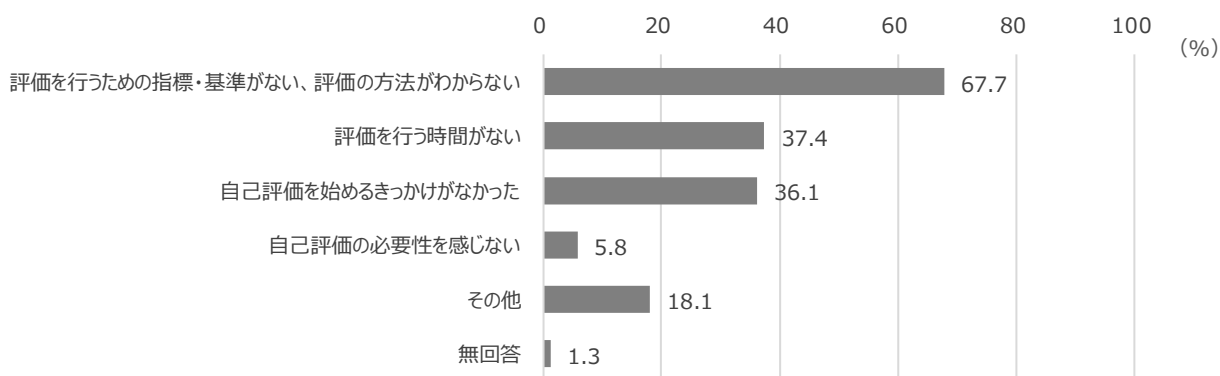
図表 16 児童相談所の自己評価の実施状況 (n=172)

No.	カテゴリー名	(本調査) 2020年度		(参考) 2019年度	
		N	%	N	%
1	実施している（今年度中含む）	11	6.4	9	6.1
2	実施していないが、今後実施予定	5	2.9	1	0.7
3	実施していない	155	90.1	134	91.2
	無回答	1	0.6	3	2.0

② 児童相談所で自己評価を行っていない理由

自己評価を行っていない児童相談所に対し、その理由を聞いたところ、「評価を行うための指標・基準がない、評価の方法がわからない」が67.7%と最も多く、次いで「評価を行う時間がない」が37.4%、「自己評価を始めるきっかけがなかった」が36.1%、「自己評価の必要性を感じない」が5.8%であった。

図表 17 児童相談所で自己評価を行っていない理由 (n=155)



【その他の内容】

- ・ 現在検討中
- ・ 県の体制が整備されていない
- ・ 所管部局の方針がない
- ・ 県の監査が丁寧であるため
- ・ 一時保護所の第三者評価を優先しているため
- ・ 自己評価を実施してもその結果を評価できる適切な機関がない

③ 児童相談所の第三者評価の実施状況

児童相談所における第三者評価の実施状況については、「実施している（今年度中含む）」が 4.7% で、「実施していないが、今後実施予定」が 4.1%、「実施していない」が 90.1%であった。

図表 18 児童相談所の第三者評価の実施状況（n=172）

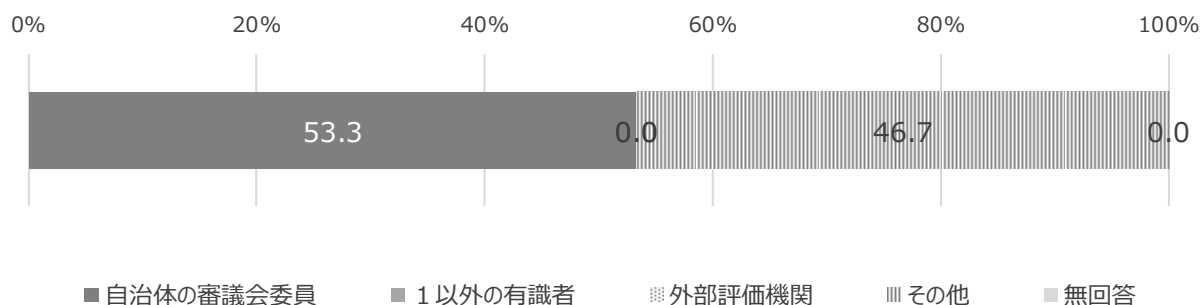
No.	カテゴリー名	（本調査） 2020 年度		（参考） 2019 年度	
		N	%	N	%
1	実施している（今年度中含む）	8	4.7	9	6.1
2	実施していないが、今後実施予定	7	4.1	2	1.4
3	実施していない	155	90.1	135	91.8
	無回答	2	1.2	1	0.7

④ 児童相談所の第三者評価の評価者

第三者評価を実施している、または今後実施予定の児童相談所にその評価者について聞いたところ、「自治体の審議会委員」が 53.3%、「その他」（未定・検討中）が 46.7%であった。

なお、その他としては、「学識経験者を中心に検討中」との回答があった。

図表 19 児童相談所の第三者評価の評価者（n=15）

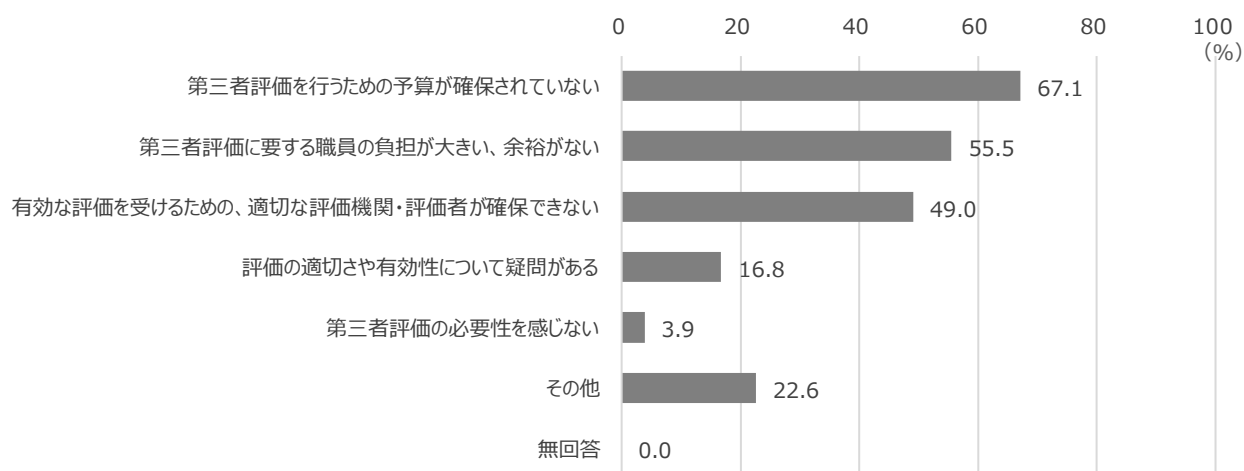


⑤ 児童相談所の第三者評価を行っていない理由

第三者評価を行っていない児童相談所に対し、その理由を聞いたところ、「第三者評価を行うための予算が確保されていない」が 67.1%と最も多く、次いで「第三者評価に要する職員の負担が大きい、余裕がない」が 55.5%、「有効な評価を受けるための、適切な評価機関・評価者が確保できない」が 49.0%であった。

なお、その他としては、「第三者評価を行う仕組みがない」「一時保護所の第三者評価を優先したい」「県としての方針が決まっていない」「自己評価から実施する予定である」「国の評価基準が出てから検討する」との回答があった。

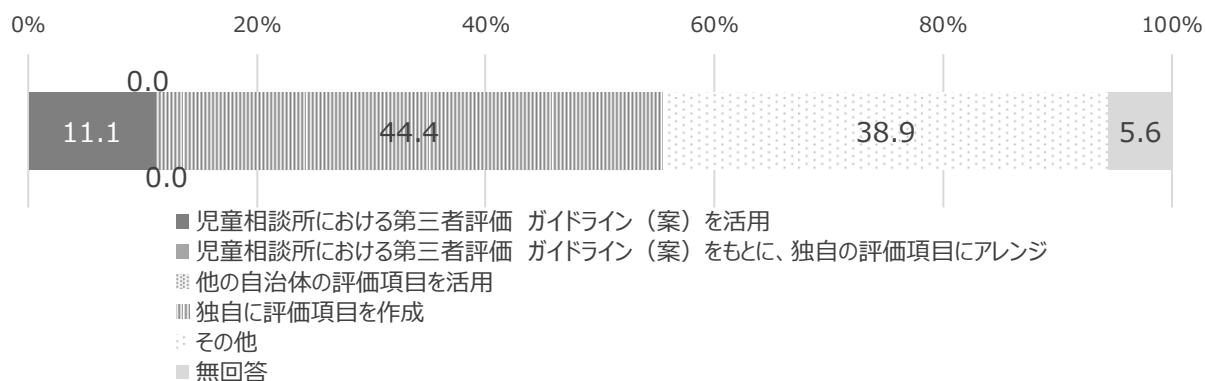
図表 20 児童相談所の第三者評価を行っていない理由 (n=155)



⑥ 児童相談所の自己評価・第三者評価における評価項目

児童相談所の自己評価・第三者評価を「実施している」または「実施予定である」と回答した児童相談所に対し、評価項目について聞いたところ、「独自に評価項目を作成」が 44.4%と最も多く、次いで「その他」(未定・検討中)が 38.9%、「児童相談所における第三者評価 ガイドライン (案) を活用」が 11.1%であった。

図表 21 児童相談所の自己評価・第三者評価における評価項目 (n=18)

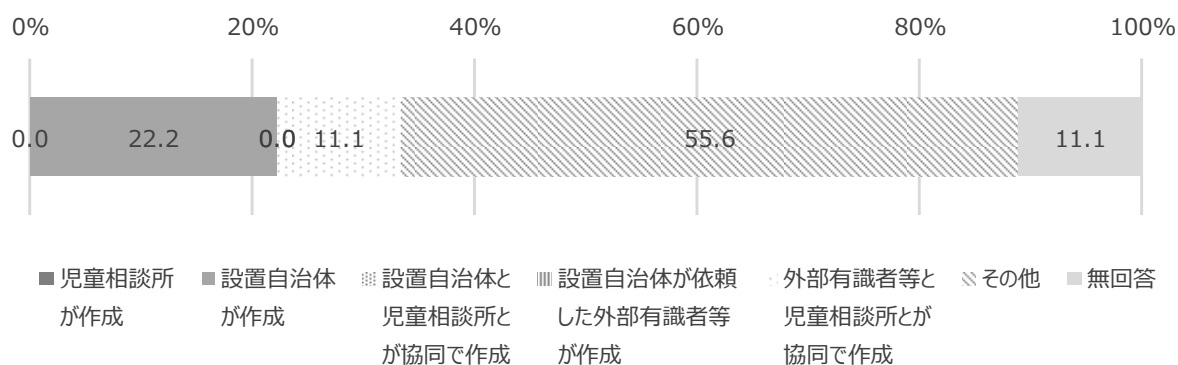


⑦ 児童相談所の自己評価・第三者評価における評価項目の作成体制

自己評価または第三者評価の評価項目を「独自の評価項目にアレンジ」または「独自に評価項目を作成」と回答した児童相談所に対し、その作成体制について聞いたところ、「設置自治体が作成」が22.2%、「外部有識者等と児童相談所とが協同で作成」が11.1%、「その他」が55.6%であった。

なお、その他としては、「設置自治体が項目案を作成し、外部有識者である自治体の審議会委員に諮り決定」との回答が多かった。

図表 22 児童相談所の評価項目の作成体制 (n=9)



(5) 一時保護所における自己評価・第三者評価の実施状況

① 一時保護所の自己評価の実施状況

一時保護所における自己評価の実施状況について聞いたところ、「実施している（今年度中含む）」が45.5%、「実施していないが、今後実施予定」が8.9%、「実施していない」が43.8%であった。

図表 23 一時保護所の自己評価実施状況

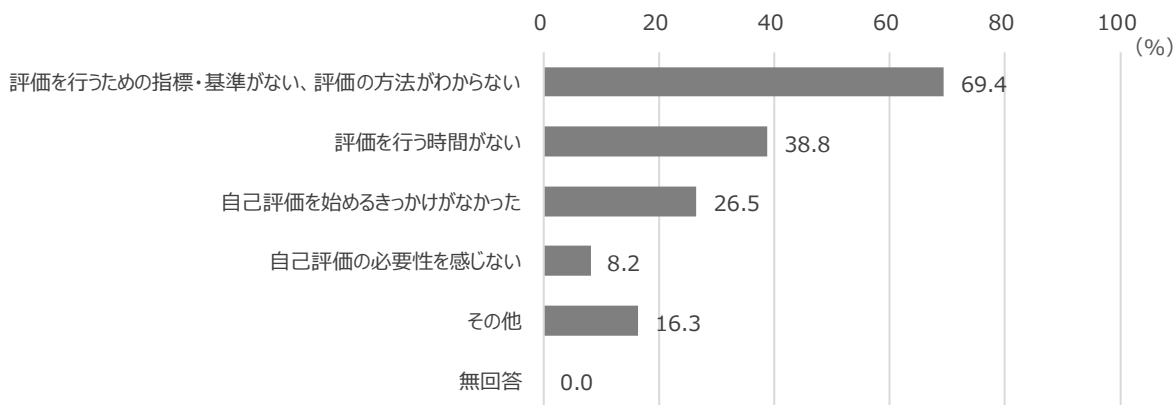
No.	カテゴリー名	(本調査) 2020 年度		(参考) 2019 年度		(参考) 2018 年度	
		N	%	N	%	N	%
1	実施している（今年度中含む）	51	45.5	29	30.2	22	24.7
2	実施していないが、今後実施予定	10	8.9	7	7.3	5	5.6
3	実施していない	49	43.8	58	60.4	62	69.7
	無回答	2	1.8	2	2.1	0	0.0

② 一時保護所の自己評価を行っていない理由

自己評価を行っていない一時保護所に対し、その理由を聞いたところ、「評価を行うための指標・基準がない、評価の方法がわからない」が69.4%と最も多く、次いで「評価を行う時間がない」が38.8%、「自己評価を始めるきっかけがなかった」が26.5%、「自己評価の必要性を感じない」が8.2%であった。

なお、その他としては、「第三者評価を行っているため」「自己評価を行ってもそれを適切に活用できない」等の回答があった。

図表 24 一時保護所の自己評価を行っていない理由 (n=49)



③ 一時保護所の第三者評価の実施状況

一時保護所における第三者評価の実施状況について聞いたところ、「実施している（今年度中含む）」が31.3%、「実施していないが、今後実施予定」が15.2%、「実施していない」が51.8%であった。

図表 25 一時保護所の第三者評価実施状況

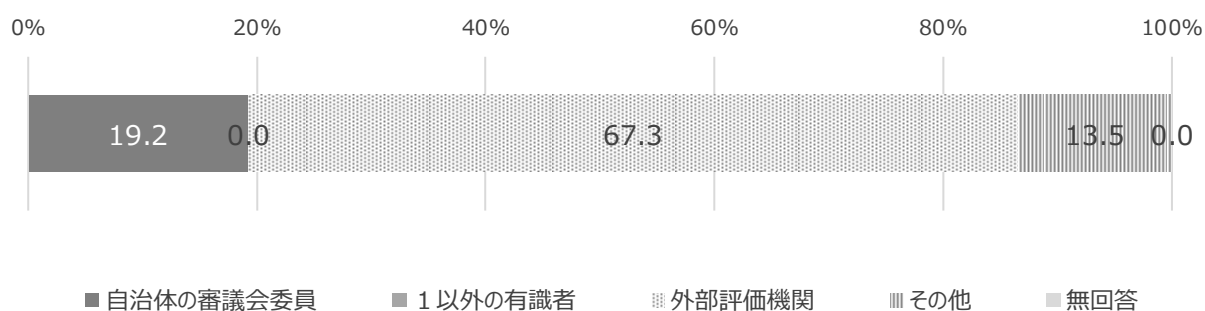
No.	カテゴリー名	(本調査) 2020年度		(参考) 2019年度		(参考) 2018年度	
		N	%	N	%	N	%
1	実施している（今年度中含む）	35	31.3	19	19.8	11	12.4
2	実施していないが、今後実施予定	17	15.2	15	15.6	9	10.1
3	実施していない	58	51.8	60	62.5	69	77.5
	無回答	2	1.8	2	2.1	0	0.0

④ 一時保護所の第三者評価の評価者

第三者評価を実施している、または今後実施予定の児童相談所に対し、第三者評価の評価者について聞いたところ、「外部評価機関」が67.3%と最も多く、次いで「自治体の審議会委員」が19.2%、「その他」（評価者未定）が13.5%であった。

なお、外部評価機関としては、「NPO法人」「社会福祉協議会」「社会的養護関係施設第三者評価事業認証事業者」などの回答があった。

図表 26 一時保護所の第三者評価の評価者（n=52）

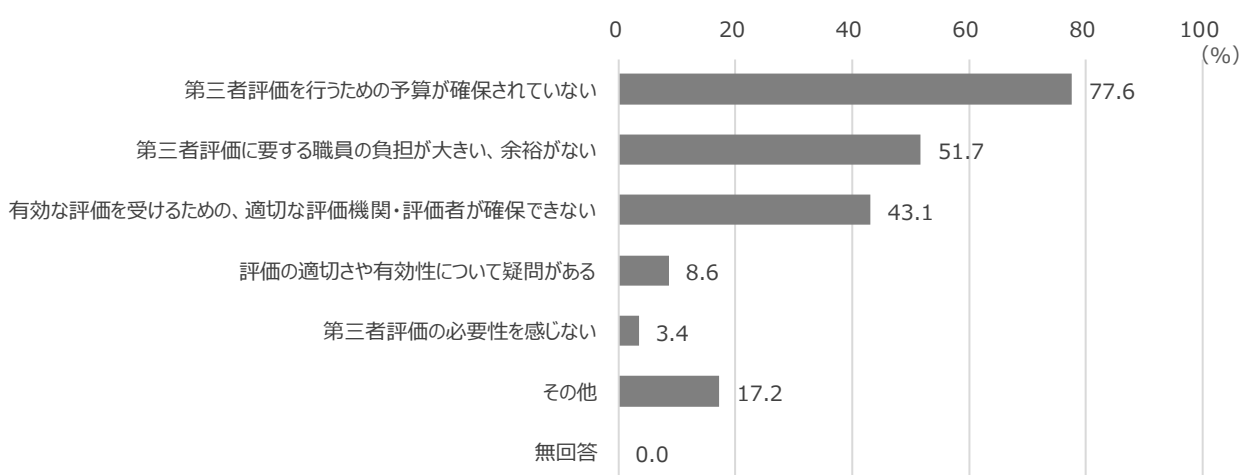


⑤ 一時保護所の第三者評価を行っていない理由

第三者評価を行っていない一時保護所に対し、その理由を聞いたところ、「第三者評価を行うための予算が確保されていない」が 77.6%と最も多く、次いで「第三者評価に要する職員の負担が大きい、余裕がない」が 51.7%、「有効な評価を受けるための、適切な評価機関・評価者が確保できない」が 43.1%であった。

なお、その他としては「まずは自己評価から実施する」「第三者評価を行うための仕組みが整っていない」などの回答があった。

図表 27 一時保護所の第三者評価を行っていない理由 (n=58)

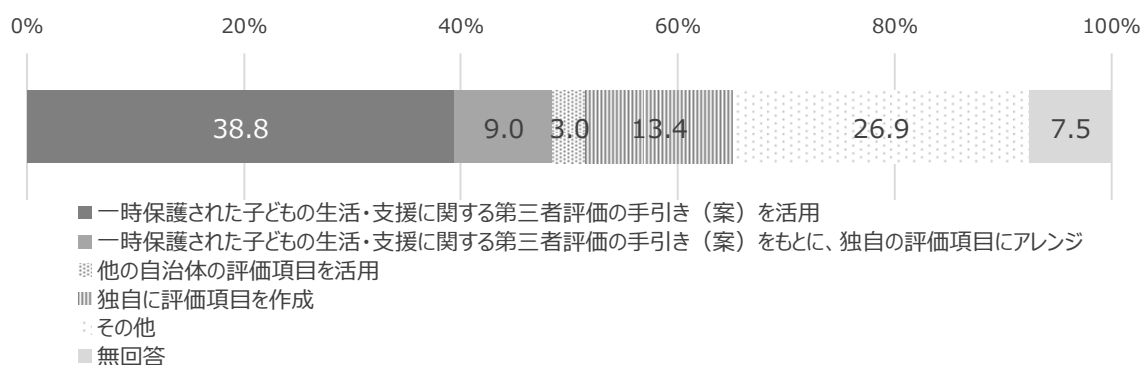


⑥ 一時保護所の自己評価・第三者評価における評価項目

一時保護所の自己評価・第三者評価を「実施している」または「実施予定である」と回答した児童相談所に対し、その評価項目について聞いたところ、「一時保護された子どもの生活・支援に関する第三者評価の手引き（案）を活用」が 38.8%と最も多く、次いで「その他」が 26.9%、「独自に評価項目を作成」が 13.4%、「一時保護された子どもの生活・支援に関する第三者評価の手引き（案）をもとに、独自の評価項目にアレンジ」が 9.0%であった。

なお、その他としては、「設置自治体の児童養護施設の評価項目をもとに、独自の評価項目にアレンジ」「一時保護所を退所した児童に対して満足度アンケートを実施」などの回答があった。

図表 28 一時保護所の第三者評価における評価項目 (n=66)

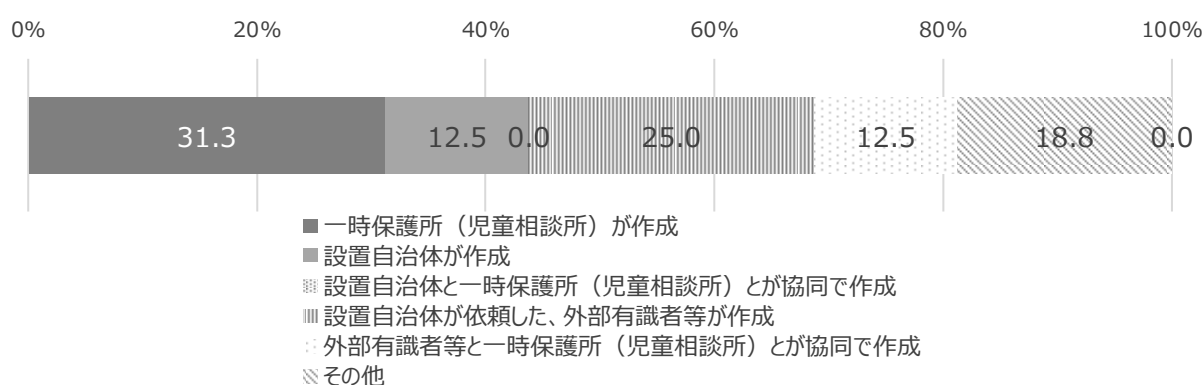


⑦ 一時保護所の自己評価・第三者評価における評価項目の作成体制

自己評価または第三者評価の評価項目を「独自の評価項目にアレンジ」または「独自に評価項目を作成」と回答した児童相談所に対し、評価項目の作成体制について聞いたところ、「一時保護所（児童相談所）が作成」が 31.3%と最も多く、次いで「設置自治体が依頼した、外部有識者等が作成」が 25.0%であった。

なお、その他としては、「設置自治体と外部有識者等とが協同で作成」「児童福祉施設の団体が作成したものを準用」「設置自治体（児童相談所、一時保護所職員含む）が項目案を作成し、外部有識者である自治体の審議会委員に諮り決定した」などの回答があった。

図表 29 一時保護所の評価項目の作成体制（n=16）



（6）第三者評価のモデル実施に関する意見

第三者評価のモデル実施について意見を聞いたところ、以下のような回答が挙げられた。

<措置中の子どもへのインタビューの実施方法を再検討すべき>

- ・ 措置中の子どもへのインタビュー調査について、保護者への了解、説明を経ないとトラブルの発生が懸念される。
- ・ 措置中の子どものインタビューは必要であれば別枠で直接訪問してもらう方がよい。
- ・ 措置中の子どもに平日の日中にインタビューすることは現実的に難しい（通学しているため）。

<協力者へのフィードバックを十分に行う必要がある>

- ・ スケジュール（案）には報告書の記載がないため、口頭によるフィードバックのみと推測するが、今後のためには書面等で残した方が良いと感じる。
- ・ モデル実施協力者には十分なフィードバックを還元すべき。

<その他>

- ・ 職員の勤務状況、特に時間外労働及びメンタルヘルス状況等労働環境についてはもう少し詳しく評価する時間が必要ではないかと考える。
- ・ 一時保護所が併設されている場合、運営には所の考え方が大きく反映されている。リンクさせた評価について検討できないか。

(7) 児童相談所や一時保護所の第三者評価に関する意見等

児童相談所や一時保護所の第三者評価の実施についての意見や課題となることについて聞いたところ、以下のような回答が挙げられた。

●第三者評価を実施することへの意見

<子どもの権利擁護の観点から第三者評価は重要>

- ・ 児童相談所や一時保護所の第三者評価については、子どもの権利擁護の観点から非常に重要であると考えている。
- ・ 児童相談所やその一時保護所は子どもの安心安全を守ることを第一としながらも、あわせて子どもの権利や自由を守るという事が求められる。これには相反する部分も数多くあるため評価は非常に難しいし大きな課題である。

<職員の資質向上や意識向上につながる>

- ・ 全国的に児童相談所には一斉に人を増やす量的な対応が進んでおり、質的な充実が追い付いていない。多角的視点で自己評価や第三者評価が行われ機能することで、各職員のわかりやすい目標設定、達成感を持たせる仕組みを作れたらよいと思う。
- ・ 第三者評価基準（案）を用いて児相職員が自己評価を行うことにより、職員間で業務について再認識したり、課題を共有する等全体の意識向上につなげていくことに有効と考える。

<体制強化の必要性の根拠として評価結果を活用できる>

- ・ 国の事業として第三者評価を実施することで、次年度以降の体制強化の必要性の根拠として主管課に提示することができ、受検する側の取組もより一層よくなるのではと考える。

●第三者評価を実施するにあたっての課題・懸念点

<職員への負担増加が懸念される>

- ・ 評価項目が非常に多く、一つ一つチェックすることに手間がかかる。職員の負担の増加が予想される。
- ・ 職員の負担（第三者評価のための資料作成等）を最小限にした上での実施が望まれる。

<適切な評価基準を策定する必要がある>

- ・ 児童相談所の業務は相談支援のほか、虐待対応のように強力な権限を行使して家庭に介入するような業務や一時保護業務など多岐にわたる。また、ケースごとの変動要素も大きく、こうした児童相談所業務の専門性・特殊性等を踏まえた評価基準が策定されることを希望する。

<適切な評価者の選出に課題がある>

- ・ 評価業者の質の課題は大きく、入札となるため、安い業者が落とすことになると質の担保が難しいと感じる。
- ・ 第三者評価を行うに当たり、評価者としてどういった人材または機関が適切であるかが分からない。
- ・ 第三者評価については、評価者の児童福祉・児相業務（ケースワーク等）に対する高い専門性を活かした効果的な制度とする必要があり、児相現場にプラスになる評価ができる（していただける）評価者の確保が課題と考える。

<評価後の対応、評価結果の活用方法を明確化すべき>

- ・ 評価により指摘のあった事項は改善を要するのか。そうすると結局評価ではなく監査と同様の運用

となってしまうのではないか。

- ・ 第三者評価の目的がよくわからない（結果の活用）。
- ・ 自己評価、第三者評価について、それを行った後はどうなるのか、何等かの方法で公表されるのかなどがわからないと、評価を行うモチベーションにつながらない。
- ・ 組織体制や職員の資質向上等、県主管課や人事課等の方針を反映した項目については、評価結果が部局を越えて影響力を持つものでなければ、評価を実施する意味がないと考える。

<その他>

- ・ 評価結果の公表の仕方によっては、保護者に対して不信感を与え、虐待対応等に支障が生じる可能性がある。
- ・ 職員の満足度があがることと子どもの権利を守ることが比例するかどうか。人事評価とは全く別枠で行うことができるかなどの懸念はある。

第III章 第三者評価のモデル実施

1. モデル実施概要

(1) 実施先

児童相談所へのアンケート調査において、「モデル実施に協力可能」との回答があった児童相談所のうち、児童相談所のタイプ（中央、ランチ、政令市）や地域、モデル実施にあたっての要件などを考慮し、以下の5か所の児童相談所をモデル実施先として選定した。

なお、1回目は、モデル実施に向けた、実施方法の検討などを行うことを目的とした「プレ実施」という位置づけで行った。

図表 30 第三者評価のモデル実施先

児童相談所名			モデル実施日
関西	ランチ	児童相談所	令和2年10月30日（金）
関東	政令市	児童相談所	令和2年12月14日（月）、15日（火）
関東	中央	児童相談所	令和2年12月16日（水）、17日（木）
関東	ランチ	児童相談所	令和3年1月13日（水）、14日（木）
九州	ランチ	児童相談所	※県に緊急事態宣言が発出されたため中止

(2) 評価者

児童相談所へのアンケート調査において、「評価者として協力可能」と回答があった全児童相談所に対し、モデル実施先と日程を伝えたくうえで、参加可能との回答のあった児童相談所の所長等に評価者として参加していただいた。

また、令和元年度の検討において、「評価者には弁護士を含むべき」とされていたことから、子どもの権利擁護に精通する弁護士にも評価者として協力いただいた。

図表 31 第三者評価の評価者

	評価者名	所属等
検討委員会 委員	安部 計彦	西南学院大学 人間科学部 社会福祉学科 教授
	慎 泰俊	NPO 法人 Living in Peace 代表理事
	坪井 節子	社会福祉法人カリオン子どもセンター 理事・弁護士
	茂木 健司	江戸川区子ども家庭部 一時保護課長
	薬師寺 順子	大阪府岸和田子ども家庭センター 所長
	和田 一郎	花園大学 社会福祉学部 児童福祉学科 教授
児童相談所	有住 洋子	仙台市児童相談所 主幹兼心理支援係長
	後野 哲彦	沖縄県コザ児童相談所 所長
	土橋 俊彦	世田谷区児童相談所 所長

児童相談所	野坂 正径	神奈川県鎌倉三浦地域児童相談所 所長
	藤林 武史	福岡市こども総合相談センター えがお館 所長
	横森 幸子	東京都北児童相談所 所長
弁護士	角南 和子	角南法律事務所 弁護士
	野口 容子	横浜あかり法律事務所 弁護士

2. モデル実施後のアンケート等

(1) 評価者

実際に児童相談所での第三者評価を行って見ての、実施方法や評価項目等についての意見等を把握するため、モデル実施の評価者に対してアンケート調査を行ったところ、次のような回答があった。

≪事前準備について≫

① 自己評価に対する意見

- 各評価項目の判断根拠を示すべき
 - ・ 自己評価については、S～C を選んだ理由や根拠に関するコメントがあるとよい（特に、職員間の差が大きい項目について）。評価する時の視点になり、また、総評にも生かせると思う。
- 個別評価を踏まえた全体評価について検討が必要
 - ・ 個別評価の割合によって全体評価とする方法は1つだが、小項目の回答状況だけで決まってしまう、各項目の重要度で評価しにくくなる。
- 自己評価を行った職員の属性、選定方法を知りたい
 - ・ 今回のように職員のほとんどが答えてくれる場合は、福祉司か心理職かなど、職員の属性がわかると、より自己評価を参考にできると思われる。（人数が少ない場合は、属性がわかると人が特定されてしまうので、しないほうがよいかもしれない。）
 - ・ 自己評価については、職種や業務分担等によって評価方法が変わってくるため、管理職、児童福祉司、児童心理司等による違いがわかるとよい。
- 自己評価を個人・組織としての気付きに活かすための様式や項目が必要
 - ・ 個人の自己評価を集約時に変更されないよう、評価機関が自己評価記入者に直接依頼収集できる体制が望ましい。
 - ・ そもそも自己評価は職員の気付きを促すものだが、そのための様式や評価項目がない。

② 参考指標に対する意見

- 追加して欲しい参考指標
 - ・ 管轄地域外の措置児童の人数や施設の所在地
 - ・ 以下の件数
 - 審判前の保護者指導勧告制度（児福法 28 条第 4 項）
 - 特別養子適格の確認の申立て（児福法 33 条の 6）
 - 未成年後見人選任の請求（児福法 33 条の 8）

児童虐待防止法 11 条 都道府県知事による指導勧告

措置延長利用件数

社会的養護自立支援事業利用件数

- ・ 就学前の子どもの里親委託率
- ・ 施設、里親に措置されている子どもの入所期間別人数
- ・ 一時保護所の平均入所期間、入所率
- ・ 職員の有給休暇取得率、療養休暇率、休職率
- 各指標の全国平均値や法令基準値などの比較対象があると評価しやすくなる
 - ・ 児童福祉の実務家であれば数値を見ただけで、法令の基準との差がわかるかもしれないが、弁護士などの別職種の評価者には、国基準や統計などがある数値は評価対象児相の数値と併せて載せられていると、その児相の特徴がわかるのではないか。

③ 事前提供が必要な資料・データ

- ・ 職員の事務分担
- ・ 児童福祉審議会への報告・諮問の内容と件数
- ・ 所内で用いている各種様式（アセスメントシート、児童票、援助方針会議への提出書類等）
- ・ 所内の環境（ハード面）を確認できる資料（所内の見取り図等）
- ・ 子どもの権利擁護、アドボカシー制度の工夫（権利ノート等）
- ・ 児童福祉司の任用区分、児童相談所経験年数（平均あるいは度数分布）
- ・ 児童相談所長の任用区分、児童相談所経験年数
- ・ 年間の研修計画
- ・ フォスタリングの実施状況

≪子どもの意見の聴き取りについて≫

④ 子どもの意見の聴き取り方法への意見と実施にあたっての課題、工夫が必要な点

(ア) 子どもの意見の聴き取り方法への意見

●事前のアンケートの必要性

- ・ 当日のインタビューでは、時間や子どもの状況から 1 ～ 2 人しか実施できないため、より多くの子どもの意見を知るにはアンケートが必要である。
- ・ 特定の子どもの意見だけで児童相談所全体の評価を行うことは困難である。

●当日のインタビューの必要性

- ・ アンケートだけでは具体的な状況をイメージしづらいため、インタビューも必要である。事前のアンケート結果をもとにインタビューを実施できると、より効果的である。
- ・ 評価にあたって、サービス受益者である子どもの状況を把握し、子どもから話を聴くことは必須である。児童相談所職員の業務の支障にならないよう、施設や里親家庭等に赴き、施設職員や里親からのインタビューと併せて子どものインタビューを行うことはできないか（複数事例にインタビュー出来ることが望ましい）。

(イ) 実施にあたっての課題、工夫が必要な点

- インタビューを受ける子どもが恣意的に選定される可能性がある
 - ・インタビューを受ける子どもについて、児童相談所や児童養護施設側で選定することになるため、客観性の担保に不安がある。
- 子ども及び保護者への事前説明が必要
 - ・誰に、なぜ会って、どのような話を聞かかを説明した上で、承諾してくれた子どもに話を聞く流れがよい。
 - ・事前に子どもへの説明と同意、保護者への説明と同意を得ておく必要がある。
- インタビュー対象の子どもの措置経過を事前に知っておきたい
 - ・子どもに配慮した質問を、要点を押さえて行えるよう、インタビュー対象となる子どもの、措置（保護）に至るまでの経過の概要を知っておきたい（子どもの同意は必須）。

«第三者評価当日のプログラムについて»

⑤ 各プログラムの長さや進め方、聴き取り方法、児相側の対応者等について

(ア) よかったと思う点

- 係長・職員への聴き取り
 - ・管理職だけでなく、職員の率直な意見が聞くことができ、現状、課題が見えやすかった。
 - ・多くの職員が、個別ケース報告、意見聴取に参加したため、様々な意見を聞くことができた。職員側にとっても、評価委員との懇談の機会があったことを有益に感じてもらえるとうれしい。
- 援助方針会議への参加
 - ・援助方針会議に参加できたことで、ケースの進行管理や職場全体の雰囲気把握できた。

(イ) 改善や工夫が必要な点

- 児相側の参加者を指定（プログラムごとの参加者の要件を設定）しても良いのではないかと
 - ・各プログラムへの参加者が重複する可能性がある。できるだけ多くの職員に話を聞くチャンスなので、児相側の参加者を指定することも必要かもしれない。
 - ・係員へのインタビューはとても良かったが、参加者の人選に偏りがあった印象を受けた。職種・経験年数等により、ヒアリング対象の職員をこちらから指定してもよいのではないかと。
- 評価者の事前打ち合わせ、役割分担が必要
 - ・評価を行う前に、評価者間で進め方の打合せを行う時間が必要である。評価者がお互いに、事前資料を確認したうえでの疑問点や要確認点を共有し、「この時間はこの項目を中心に」という流れを明確にできると良い。
- 評価者間で意見交換やすり合わせを行う時間の確保が必要
 - ・プログラムが詰まっているため、それぞれの聴取の内容を整理したり、評価者間で意見交換したりする時間がほとんどとれなかった。
 - ・フィードバックのためのすり合わせ時間が短く、十分な講評のための準備ができなかった。
 - ・時間が不足していた一方で、どのプログラムも必要だった。評価のすり合わせやフィードバックについては別日に行うなどの工夫が必要ではないかと。

●その他

- ・ 個別事例を通じて評価することで、自己評価と現状とのギャップが浮き彫りになりやすく、評価に適している。一方で、個別事例ではどうしても内容に偏りがあり、細かい点が見えにくいという課題もある。
- ・ 個別事例の聴き取りについて、どのような事例を提出してもらうかは検討が必要である。

(ウ) その他、追加すべきプログラム

●県、市町村、施設職員や里親等、聴き取り対象者を広げるべき

- ・ 自治体全体の組織体制による影響が大きいと、本庁主管課へも聞き取りができるとよい。
- ・ 管轄市町村からの意見や、施設・里親からの意見も確認できるとよい。

●事務室内で普段の業務での動きを確認する時間があると良い

- ・ 事務室内での職員間の打合せや情報交換、電話対応、面接に入る様子など、普段の動きを確認する時間があるとよい。

●システムや記録について確認できるとよい

- ・ 相談記録システムや決裁方法、ケース記録の実情などについて確認したい。
- ・ 児童記録や進行管理台帳等を閲覧できるとよい。

⑥ 評価者を2グループに分けた進め方について

(ア) よかったと思う点

●限られた日数・時間の中で、より多くの情報を聴き取るためには必要

- ・ 2日間という期間を考えると、多くの事項を評価するためには必要である。
- ・ 評価者の人数が確保できる場合は、広く情報を集められるため、同時並行が望ましい。
- ・ 互いに収集した情報を共有・確認するなかで、より客観的な評価が可能になる。

(イ) 改善や工夫が必要な点

●他のグループが聴き取った内容を共有する時間が足りない

- ・ 他のグループが聞き取った内容を共有する時間がなく、評価の際に生かせない。1日目の聴き取り内容を翌朝最初の30分や昼食時に共有することも、考えられよう。
- ・ それぞれのグループがどの項目に該当させて評価するかが明確になっていればよいかもしれない。

●グループを分けずに進められるようなスケジュールを組むことが望ましい

- ・ 本来は、全員が同じインタビューや事例に対する聞き取りができた方が望ましい。評価者が経験を積み効率的に評価できるようになれば、プログラムによっては時間の短縮が可能である。

●その他

- ・ 評価者のグループメンバーの入替えがあった方がよかった。

≪評価者の構成について≫

⑦ 他の児童相談所の所長などの参加について

(ア) よかった点

●評価を受ける側の安心感・納得感に繋がる

- ・ 評価を受ける側の見相のことが分かっていることへの安心感がある
- ・ 評価を受ける側が、見相の実務をすべて理解している人に評価してもらえると考えるので、フィード

バックを率直に受け止められるのではないか。

- 現場の困りごとやニーズに対する理解のもと、より細やかな評価が可能になる
 - ・ 現役の所長でなければわからない視点も多い。
 - ・ 児童相談所の所長が評価者になることで、児童相談所の内部事情に詳しく、きめ細かな評価が可能になる。
- 評価を行った所長にとってもよい気づきを得られる
 - ・ 他地域や他自治体の組織や対応について知ることによって、評価者として参加した所長の自治体の取り組みの参考になる。
 - ・ 評価をした所長が、将来的に受審者側に回る（第三者評価に対する理解者を増やす）ことも期待される。

(イ) 改善や工夫が必要な点

- 評価者として参加するための時間確保が課題
 - ・ 現職の児童相談所長では、十分な時間を取ることが困難。評価は責任も重大であり、児相長をしながらできるような職務ではなく、本来はしっかりと評価に専念する時間が必要である。
 - ・ 所長が所を連日離れることは困難であるため、近隣県同士で互いに評価する等、日帰りに対応できるような地域ブロック制などのグループ分けが必要。
- 評価の客観性を確保するための工夫が必要
 - ・ 評価者に児童相談所の職員が多くなりすぎると、実情が分かりすぎて評価が甘くなる恐れがある。
 - ・ 受審側の児童相談所と日常的に関係のある児相長が評価する場合、客観的な評価が困難になる可能性がある。
- その他
 - ・ 「自所の参考に」という意識が強くなり、「評価」というスタンス・視点が弱くなる。

⑧ 評価者の構成や人数などに対する意見

- 評価者の構成について
 - ・ 所長等、学識者、権利擁護の観点から弁護士の職種構成が望ましい。
 - ・ 児相関係者、研究者、弁護士・医師等の専門家、市民代表（NPO など）というバランスがベスト。それぞれの視点が加わることで、全体としてバランスの取れた結論になると思われる。
- 評価者の人数について
 - ・ 2つのグループに分けて評価を行うのであれば、最低4人は必要である。
 - ・ グループを行わずに子どもへのインタビューを行うのであれば、3名が限度で2名でもいい。
- 評価者の所属・バックグラウンドについて
 - ・ 評価者には、児童相談所長（長年、児童相談所に勤務経験のある職員や課長等も含む）の退職者が望ましい（時間的に余裕があり、評価時点において利害関係がない評価者）。かつ、退職後数年未満の者を充てるのが望ましい（退職後年数が経つとリアルな評価が困難）。
 - ・ 児童心理司出身の所長が加わることで、心理面から評価が期待できる。
 - ・ 弁護士は児相実務に詳しくない方も多いため、児相所属（契約）弁護士に限る方が良いのではないかと。
 - ・ 評価自治体のOBOGや児福審委員等、利害関係のある者は評価者として適切でない。

≪モデル実施全体について≫

⑨ 第三者評価を行う上での工夫点や気づいた視点

- 評価者として参加する上での工夫・準備について
 - ・ 評価する業務が広範であるため、評価者としてもっと経験と研修を積まないと、全体像を把握して、課題の抽出、改善策の助言まで、なかなかたどり着かないと痛感した。
- 評価・フィードバックの視点について
 - ・ 良い点も積極的に評価していくことで、現場の自信につながる。
 - ・ 評価にあたっては、その評価の元になる事実や発言を重要視したい。単なる、印象や感想にとどまらないよう、また、印象や感想にならざるを得ない場合でも、何故、そのような印象や感想を持つことに至ったのか、という根拠を説明できなければ、客観的な評価にならない。
- 評価方法について
 - ・ 短時間で、事実や発言を引き出すためには、評価者のインタビュー技術の向上が求められる。各項目においてオープンクエッションを駆使するインタビュー技術の工夫を、経験を重ねながら向上していけるとよい。

⑩ 第三者評価の方法等に対する意見

- 評価者について
 - ・ 今後、第三者評価機関が評価を実施することも考えられるが、評価者については、国等が作成したリストの中から選ぶ等の方法が望ましい。
 - ・ 死亡事例検証のように、本庁が評価者の人選を行うと、都合の良い人選、評価になってしまうことが懸念される。
- 評価・フィードバックの視点について
 - ・ 限られた状況下でどの児童相談所も工夫、努力を重ねており、応援につながるような評価ができることで、受けてよかった思いにつながる。
 - ・ 自己評価に力点を置いた評価に留まらず、自治体の行政評価に踏み込まざるを得ない状況があり、その点をどのように扱うか整理が必要である。
- その他
 - ・ 全体的に序盤は児相側の参加者が固くなってしまいがちなので、評価実施前に、評価者側から簡単なアイスブレイキングがあるとよい。
 - ・ 評価者自身も、被評価者から評価される必要がある。今回のモデル事業においても、被評価者のコメントや感想も参考にしながら、どんな点が違いだったのかを検討していくことで、評価の精度が高まっていく。
 - ・ 評価者の構成により評価の厳しさに違いが生じる。S～C などの評価だけで他児相と比較されないようにする仕組みが必要である。

⑪ 第三者評価実施に向けた課題等

- 適切な評価を行える評価者（実施機関）を確保していくことが重要
 - ・ 評価者は、複数の児相を見ればみるほど力量があがると思われるが、一方で評価対象が増えると

評価者を増やす必要がある。その意味で、現役所長や所長経験者は自分の経験から自分なりの評価の視点を持っているので、初めての評価であっても十分評価ができる。所長等を評価者に組み入れることが、評価者を増やす近道と考える。

- ・ 本実施になった場合、実施機関の選定が難しい。行政機関であること、地域実情等それぞれの児童相談所の違いが大きく、振れ幅が大きい。また、常に法改正等による対応の改善が求められており、児童相談所単体での評価になりにくい。
- ・ 各自治体で、2日間参加できる評価者を確保できるのかが課題。

● 評価者の確保に向けた仕組みに関する提案

- ・ 評価者となった所長の児相にも、評価者となって見聞きし評価したことそのものが活かされるのではないか。所長になったら、一回は他の児相の評価をすることになるというような仕組みができないか。
- ・ 今は児相に常勤でなくとも協力弁護士がいる。他の児相の非常勤弁護士に評価者を依頼することで、所長が評価者になるのと同様の効果（他児相を評価することで自児相も振り返ることができる）が生まれるのではないか。
- ・ 児童相談所の第三者評価が、児童相談所の所長や職員にとって、とても貴重な機会になることを実感したが、そのためには、評価者のインタビュー技術と客観的な評価技術が不可欠である。学識経験者と児相経験者を複数プールし、評価力が向上していくような仕組みが欠かせない。施設の第三者評価と異なり、誰もが評価ができるものではなく、国レベルで、評価者のリクルートや研修、評価の事前研修、事後協議が必要になる。

● 第三者評価の実施に関心を持つ児童相談所を増やしていくための工夫

- ・ 全国の児相に広げるには、モデル実施された児相がこれにより何を交えられたかなどを、せめて自分の県内で発信することこそが、いわゆる口コミの力の発揮となろう。
- ・ 第三者評価の有用性を広く理解してもらい、全国に広げるためには、評価者のスタンスにある程度の共通性が必要である。監査ではなく、対話を通して問題点を認識し、改善策を探るという方法論を共有できる評価者を増やしていく必要がある。

● その他

- ・ 他児相にとって参考となり得る取組みが行われている児相は、全国児童相談所会議（厚労省）などで発表してはどうか。また、評価者はどのような視点をもって評価しているかの解説会なども行ってはどうか。
- ・ 本庁を通じて、各県で評価する対象児相を1児相推薦してもらおう等、ある程度強制力を持って広げていく必要がある。

(2) 受審児童相談所

実際に第三者評価を受けてみて「よかったか」「実施方法等で改善すべき事項ないか」等について、受審した児童相談所側の意見を把握するため、モデル実施先に対してアンケート調査を行ったところ、次のような回答があった。

≪全体について≫

① 第三者評価を受けて、「よかった」と感じられた点

- 外部の客観的な視点から改善点や業務への気づきを得ることができた
 - ・ 普段当たり前と思って取り組んでいる業務を客観的に評価されることで、新たな視点を得ることができる。
 - ・ 自組織の日常業務について、自己評価と外部評価を受けることで、組織的課題の確認と、良い取り組みができていない部分の両面の確認ができて良かった。
 - ・ 外部機関の方に児童相談所の組織体制について助言いただき、まだまだ発展途中の分野であることを痛感した。
- 所内の職員間で状況や感じていることを共有する機会となった
 - ・ 聴き取りの中で、外部の意見だけでなく内部の意見にも触れることができ、様々な方の感じ方が分かり新鮮だった。
 - ・ 各課での認識の違いを確認することができた。
- 具体的な改善案や改善に向けたヒントを得ることができた
 - ・ 他県の状況や、全国的な傾向を踏まえた当児相の課題や自治体としての課題について、明確に指摘を受けることができ、その内容を管理職だけでなく現場の職員とも共有できた。
 - ・ 現場の想いを丁寧に聞きながら、具体的な改善案を示してもらえた。
 - ・ 個別事例の聞き取りの際に、担当者をねぎらいつつ、業務における新たな選択肢（医師の活用等）を示してくれた。
- その他
 - ・ 日頃から批判にさらされる機会の多い機関であり、ポジティブな評価が得られることは職員の業務遂行に関する動機づけとしても非常に有意義であり、良いことであると感じた。

≪児童相談所としての事前準備について≫

② 自己評価について

(ア) 良かったと思う点

- 児童相談所の業務について振り返る良い機会となる
 - ・ 組織として、個人として、児童相談所の業務について考えることができた。
 - ・ 職員全員が今の組織をどのように良くしていくか考えるきっかけになった。
- 自己評価を通して課題を認識・共有することができる
 - ・ 課ごと、項目ごとの傾向を分析できた。
 - ・ 構造的課題に対し、現場として声を上げる必要性を感じた。

(イ) 改善や工夫が必要だと感じた点

● 評価項目の数が多く、負担になる

- ・ 評価項目が多すぎる。児童相談所のサービスの質の向上を目的とするなら定期的実施することが求められるが、現状の項目数では難しい。

● 経験年数の少ない職員には回答が難しい

- ・ 児童相談所での業務経験の少ない職員は、他の所のあり方についても知らないため、自分の業務を評価するのは難しい。すべての経験年数の職員に対して統一の尺度で良いのか疑問がある。

③ 自己評価の対象者の選定について、改善や工夫が必要な点

- ・ 課ごとに回答率のばらつきがあった。ケースワークに携わる職員は最も負担となり、回答率が低かった。
- ・ 回答方法が分かりづらく、個別評価への戸惑いや負担を感じた。
- ・ 選定方法は、今後実施していく上では統一した方がよい。
- ・ 調査項目が児童福祉司向けのため、児童心理司など他職種には分かりづらい部分もあり、工夫が必要である。

④ 職員個別の評価のとりまとめについて、改善や工夫が必要な点

- ・ 母数が多いため、全体評価が難しい。課ごとの評価や、平均値、最頻値、中央値等の集計ができるシートがあると良い。
- ・ 職員数の大きな組織では、集計作業等も負担になると感じた。調査票と集計表のエクセルの作りで工夫できると良いと思う。

⑤ 参考指標について、記入しづらかった点や追加すべき項目

- ・ 社会的養護について、県全体の定員や入所（委託）率と、児童相談所単位での措置（委託）数を1枚の福祉行政報告例から算出することはできず、入力しづらい。
- ・ 「一時保護について（受理当日の保護数、調査保護数、再保護数）」、「緊急会議開催回数」および「社会的養護訪問回数」は、現在の県のシステムでは算出できない。今後、必須の項目として残していくのであれば、あらかじめ集計できるような仕組みを作る必要がある。
- ・ 参考指標については、モデル事業の中で、評価者としてどのように活用したかを検証した上で、必要な項目を整理してもらいたい（作成の負担の割に、十分活用されていなかったように感じる）。

⑥ その他、第三者評価を受審する上で事前整理や評価者への提供が必要な資料

- ・ 一時保護所の定員超過状況
- ・ 社会的養護の不足状況、不足の解消に向けてこれまで行ってきた提案の内容
- ・ 県として取り組んでいる研修体制
- ・ 予算の立て方や執行状況

「子どもの意見の聴き取りについて」

⑦ 子どもの意見の聴き取り方法への意見と実施にあたっての課題、工夫が必要な点

(ア) 子どもの意見の聴き取り方法への意見

- ・ 子どもによっては、意見表明が難しいこともある。実施することに意義があるため、状況に応じてインタビューかアンケートの可能な方を選択できるのが良い。
- ・ 事前アンケートを実施した上で、その回答を踏まえて、インタビューを行ってほしい（課題や良い点を評価しやすくなる）。

(イ) 実施にあたっての課題、工夫が必要な点

- ・ 事前調査の一部として行うか、別日程で行うか、対象児の生活に合わせた対応が必要。
- ・ 実施のハードルが高いとは思いますが、本来は措置児童だけでなく在宅児童の意見も聞けると良い。
- ・ ヒアリングのスケジュールによっては、登校している子どものヒアリングがしづらくなる。
- ・ ヒアリング先が児童相談所から離れている場合、時間的なロスが大きくなってしまう。

「第三者評価当日のプログラムについて」

⑧ 各プログラムの長さや進め方、聴き取り方法、児相側の対応者等について

(ア) よかったと思う点

- ・ 複数委員が同一場面へ参加し客観性の担保がなされていると、被評価側が感じられること。
- ・ 監査とは異なる視点で評価が実施された点が良かった。
- ・ 現場への共感やねぎらいを示しながらヒアリング、助言を行ったことで、職員が話しやすい雰囲気づくりができていた。
- ・ 評価者とのやり取りを通して、他自治体と比べた自県の状況を客観的に把握することができた。

(イ) 改善や工夫が必要な点

- ・ それぞれの児童相談所のローカルルールについて、事前に把握しておくことが必要だと感じた。
- ・ 職員の聴き取りにおいても、事前にどのようなことを聴くのか伝えてもらえるとあらかじめ準備できる。
- ・ 各場面の時間見込みが甘く、かなり急いた対応となっている印象があること。
- ・ 聴き取り参加者の人数が多く、話すタイミングが難しかった。同じような経験年数の職員の組み合わせで、より小集団で実施できると良いと思う。
- ・ ケースワーカーだけでなく、心理司にも個別事例の聴き取りを行った方が良いのではないかと。

(ウ) その他、追加すべきプログラム

- ・ 設置自治体へのヒアリング
- ・ 日常的な事務室の雰囲気や緊急受理会議、所内協議など、日常的な業務場面の見学
- ・ 児童福祉司や児童心理司の出張命令による行動の確認

「評価者について」

⑨ 他の児童相談所の所長などの参加について

(ア) よかったと思う点

- ・ 業務等の基本的理解があることから、受審者側の説明が効率的に進む。

- ・ 実務経験に即してヒアリングや助言を行ってもらえた。

(イ) 改善や工夫が必要な点

- ・ 評価者自身の行政枠からの視点が多く、幅広い視点という意味では、偏りがみられた。
- ・ 「味方」が多いことに安心感はあるが、評価が甘くなってしまう恐れがある。
- ・ 近隣自治体の児童相談所長よりも、遠方の自治体所長の方が、客観的に評価しやすかったり、双方向に情報交換しやすかったりするのではないかな。

⑩ 評価者の構成や人数などに対する意見

- ・ 同規模の児童相談所に所属する評価者がいると良い。
- ・ 弁護士として子どもの権利に貫いた評価をされていたため、とても良い刺激となった。
- ・ 組織運営面の評価を行うためには、行政や福祉以外の分野の専門家の参加も必要ではないかな。

≪モデル実施全体について≫

⑪ 第三者評価の方法等に対する意見

- ・ 個人情報取り扱い、自己評価のとりまとめ、参考指標の作成など、事務的な負担がかなり大きいと感じた。本モデル事業を通じて、それらをスムーズに行えるようになると良い。
- ・ 児童相談所の課題は自治体の課題でもあるので、施策や予算、人員などを把握している主管課の部長級が必ず同席するようすべきたと思う。
- ・ 第三者評価が本格実施される中で、結果が公表されるのであれば、児相と対立する保護者対応等への影響に不安が残る。
- ・ 評価者のメンバー構成によって、評価の偏りが出ないように、評価者スキルの確保や評価方法の標準化が必要であると感じる。そのためにも、評価基準を明確にしていことや、評価者養成のための研修やプログラムの構築が求められると感じる。また、評価者選定の基準も併せて設けても良いのかもしれない。
- ・ 今後も、児童相談所の第三者評価と一時保護所の第三者評価は切り分けて実施されるのか。

⑫ 第三者評価実施に向けた課題等

- 第三者評価の目的や考え方、その打ち出し方について整理が必要
 - ・ 「評価される＝欠点を指摘される」というように認識されると、本来の姿が見えにくくなる感じた。長所や良い点も認めていくことをより前面に打ち出せると良い。
 - ・ 評価実施により、ポジティブに作用する事柄も多くあるということを、評価を受ける自治体や児相に着実に動機づけされることが必要であると感じる。
- 評価結果を今後の改善に生かす仕組みが必要
 - ・ 評価だけではなく、具体的な改善方法についても提示できると良い。
 - ・ 第三者評価のフィードバックが今後の改善につながるということを明確に示すことができれば、今後広がっていくと思う。
- その他
 - ・ 受審者の負担を減らせるように、作成すべき書類の様式を見直す必要がある。
 - ・ 児相間の優劣をつける目的ではないため、順位付けにならないような工夫が必要である。

第IV章 モデル実施を踏まえた「第三者評価ガイドライン案」の見直し等について

1. 事前準備について

(1) 自己評価

児童相談所の第三者評価の実施にあたっては、事前に各児童相談所において自己評価を実施することとしている。これは、自己評価により、児童相談所職員が児童相談所の役割や課題について改めて確認したり、職員が問題意識や悩みを共有する有効な機会となるためである。

モデル実施を行った3児童相談所においては、ほぼ全職員が自己評価を行ったことで、職員個々の課題認識の差があることなどが確認できた。しかし、児童相談所としての総合評価は、各職員の評価結果 S～C で最も多いもの、といった機械的は判断によるものとなり、職員個別の評価を十分に活かすしきれなかったと考えられる。

ガイドライン（案）においては、自己評価の実施にあたりその目的を改めて説明すること、また総合評価は各評価項目の S～C をつけることに加え、その結果として認識した課題等についてもあわせて提出を求めるとし、職員個々の評価がより活かされるような方法を追記する。

(2) 参考指標

昨年度のガイドライン（案）に基づき、参考指標を記入する様式を作成し、事前提出を依頼したが、自治体により「児童相談所単位」で把握しているデータの内容や基準日等が異なり、統一した基準での数値確認は難しいことが確認された。また、データによっては内部情報扱いであり、第三者評価のみでの利用に限定されるものも多く、当初想定していたような参考指標を用いての児童相談所全体での傾向・課題分析を行うことは現段階では困難である。

また、第三者評価のための資料として改めてのデータ確認、資料作成は児童相談所や自治体の負担も非常に大きいことから、現状では「〇〇がわかる資料」といった既存資料を活用する方法が適切であると考えられる。

しかし、自己評価を行ううえでも、参考指標を用いて他児童相談所と比較ができれば、自児童相談所の状況を客観的に確認することも可能であることから、将来的には、各児童相談所について統一指標でデータが管理されていることが望ましい。全国統一で国への報告が義務付けられている福祉行政報告などに「児童相談所の状況が把握できる指標」を追加するなどにより、第三者評価でも活用できる統一基準かつ公表可能なデータ把握・管理が行われるしくみづくりが必要である。

(3) その他資料

児童相談所ならびに自治体によって、児童相談所の組織やルール等の「前提」が大きく異なっており、第三者評価の実施にあたっては、当該児童相談所の前提を十分に理解する必要があることが確認された。

そのため、組織図や業務分掌等の概況が分かる概要書や虐待対応マニュアル、援助方針会議の報告様式など、その児童相談所にとってのルールが可視化された資料を事前提出してもらい、評価者が事前確認を行い必要に応じて追加で資料提供を求めるなど、「資料」による事前確認を十分に行ううえでヒアリング調査を実施することが望ましい。

2. 子どもへのインタビュー・アンケートについて

モデル実施3か所のうち、2か所はインタビュー調査、1か所はアンケート調査により、子ども自身の意見を確認した。

インタビューは子どもの声を直接聞けるというメリットがある一方で、インタビューできる子どもの人数が限定される、インタビューを行う子どもの選定に恣意が働く可能性がある、施設や里親宅でインタビューを実施すると移動時間がかかるといった懸念事項が指摘された。また、子どもの生活時間帯との兼ね合いから、インタビューの時間帯も「夕方」などに限定されるため、第三者評価全体のプログラムとの調整も必要となる。

アンケートは措置中の子ども全員を対象とした実施が可能であり広く意見を聴くことができるが、その意見の背景等を確認することはできない。また、実施する場合には施設や里親への説明、調査票の印刷・回収、入力・集計の手間や郵券代等がかかるため、その時間や費用面などについても考慮しておく必要がある。

児童相談所の第三者評価において「子ども自身の声を聴く」ことは大変重要であり、インタビューとアンケートの双方にメリットがあることから、ガイドライン（案）においては、両方の実施が望ましいが、少なくともいずれかの調査の実施は行うものとして整理する。あわせて、調査の趣旨や聴き取り事項等の例をガイドライン（案）の参考資料として添付することで、第三者評価における子どもへの調査目的を明確にする。

3. ヒアリング調査当日のプログラムについて

(1) ヒアリング調査の日数

モデル実施はいずれも2日間のプログラムで実施したが、評価項目が多岐にわたり、職員等からの聴き取りに要する時間でほぼ2日間を要するため、ヒアリング調査期間中における評価者間での打ち合わせの時間が十分とはいえなかった。しかし、日常業務との調整等の観点から、受審する児童相談所ならびに評価者の双方にとって最長でも2日間での実施が現実的であるため、ガイドライン（案）においては次の3点を前提とする2日間でのヒアリング調査のプログラムを示すこととする。

- 一部のプログラムにおいて評価者を2グループに分け、同時進行で聴き取りを実施する
- ヒアリング調査期間内での評価者間の打ち合わせの時間は最小限とし、ヒアリング調査の前後において、その時間を別途確保する
- 評価者は、自己評価などの事前資料により、聴き取り前に仮評価を実施しておくなど、当日の確認事項を整理したうえで聴き取り等が行えるよう、十分に準備を行う

(2) プログラム（案）

2日間のプログラムは、「援助方針会議への参加」や「職員への聴き取り」、「子どもへのインタビュー」、「フィードバック」により構成するものとする。

ヒアリング調査の実施にあたっては、当該児童相談所の組織やルール、また児童相談所としての取組み事項、課題などの全体像を把握したうえで聴き取りを行う方が状況を確認していきやすいため、最初に「聴き取りA：全体の状況についての確認」が行えるプログラムが望ましい。

また、評価者や聴き取り対象者により各プログラムで確認できる事項に差がみられたことから、ガイドライン（案）において各プログラムの趣旨や対象者、聴き取り事項を整理する。

図表 32 ガイドライン（案）で示す児童相談所の第三者評価 ヒアリング調査プログラム（案）

< 1 日目 >

時間	プログラム	
09 : 00 ~ 10 : 50	【聴き取り A】全体の状況についての確認 ・児童相談所の組織、業務分掌 ・所としての取組の概要 ・所のマネジメント、業務において特に大切にしていること、取り組んでいること ・子どもの権利擁護に関する考え方や取組み ・現在感じている課題	
11 : 00 ~ 11 : 50	【聴き取り B】個別事例について①	【聴き取り B】個別事例について②
12 : 00 ~ 13 : 00	昼食	
13 : 00 ~ 13 : 50	【聴き取り B】個別事例について③	【聴き取り D】子どもへのインタビュー ※移動時間を含む
14 : 00 ~ 14 : 50	【聴き取り B】個別事例について④	
15 : 00 ~ 15 : 50	【聴き取り D】子どもへのインタビュー	【聴き取り B】個別事例について⑤
16 : 00 ~ 16 : 50	※移動時間を含む	【聴き取り B】個別事例について⑥
16 : 50 ~ 17 : 00	片付け	

※ 1 日目終了後に、1 日目の聴き取り等を踏まえて、評価者は各自で仮評価ならびに翌日の聴き取り事項についての確認を行う。

< 2 日目 >

時間	プログラム	
09 : 00 ~ 09 : 30	★評価者打ち合わせ ※1 日目の結果共有と 2 日目での聴き取り事項の確認	
09 : 30 ~ 12 : 00	援助方針会議への参加	
12 : 00 ~ 13 : 00	昼食	
13 : 00 ~ 13 : 50	【聴き取り C】係員へのヒアリング ・やりがいを感じているか ・困りごと、課題と感じていること ・必要だと思う取組み	
14 : 00 ~ 14 : 50	★評価者打ち合わせ ※仮評価、追加で聴き取りすべき事項の確認	
15 : 00 ~ 15 : 25	【聴き取り E】各評価項目についての確認	
15 : 30 ~ 15 : 50	★評価者打ち合わせ ※フィードバック事項の確認	
16 : 00 ~ 16 : 50	フィードバック	
16 : 50 ~ 17 : 00	片付け	

※ 2 日間のどこかで、事務所内の視察を行い、情報管理体制などの確認を行う。

(3) 関係機関への調査の実施

モデル実施では、児童相談所の職員への聴き取りと、子どもへのインタビューまたはアンケートに基づき評価を行ったが、施設、里親、市町村などの「関係機関とのかかわり」に関する項目を適切に評価するためには、児童相談所側の話だけでなく、これら関係機関の声も聴いたうえで判断する必要がある。

また、第三者評価は課題の指摘が目的ではなく、その課題をどう改善していくのかを含めて関係者間で確認・協議していくことが重要であり、仮に関係機関との連携がうまくいっていない場合には、円滑な連携を図る方法について関係機関と一緒に考えていく機会として、第三者評価を活用すべきである。

そのため、第三者評価の実施にあたっては、少なくとも施設、市町村（要保護児童対策地域協議会）へのアンケート調査の実施を、可能であれば里親やその他関係機関も含めた調査を行い、広く意見を把握することが必要である。

4. 評価体制・評価者間での打ち合わせについて

(1) 評価体制

① 評価者

昨年度のガイドライン（案）を踏まえ、児童相談所業務経験者、弁護士、第三者評価経験者が含まれる評価体制を確保するとともに、本調査研究のモデル実施を通じて児童相談所の第三者評価の意義や手法を少しでも多くの自治体に経験してもらうことを目的とし、現役の児童相談所の所長などにも「児童相談所業務経験者」である評価者として参画いただいた。

児童相談所所長等による評価は、「互いの児童相談所の取組みなどを知るよい機会になる」「児童相談所業務がわかっている人が評価するので納得感がある」といった意見が多く、実際の第三者評価においても検討すべき体制であるといえる。しかし、客観的な視点で評価が行えるよう、「直接的なかわりのない児童相談所の所長等」とするのが適切である。

弁護士については、「子どもの権利保障がどのようになっているか」の評価ができるよう、児童相談所などと日常的にかかわりのある弁護士であることが望ましい。

また、「ソーシャルワーク」を評価する児童相談所の第三者評価では、「何をどのように聴きとるか」「聴きとった内容をどう評価するか」といった技術・経験が必要となるため、評価者には「児童相談所業務の第三者評価経験者」を含むべきである。

なお、2グループに分かれて聴き取りを行うプログラムの場合には、最低でも4名の評価者が必要となる。そのため、評価者内に責任者を置き、ヒアリング調査を円滑に進めるための全体進行役かつ最終的な評価を一任できる体制の確保が望ましく、児童相談所の第三者評価経験者がその役を担うのが適当である。

② 事務局機能

第三者評価を実施するにあたっては、評価者の確保や受審機関となる児童相談所との調整、子どもや関係機関へのアンケート調査結果の集計等の準備のほか、第三者評価終了後には評価結果のとりまとめ等の業務があるため、評価者とは別にそれらの機能を担う「事務局」が必要である。

なお、評価者や児童相談所との調整等を円滑に進めるためには、事務局にも「児童相談所の役割や業務についての理解（専門性）」が必要である。また、事務局が自己評価や総評のとりまとめ等、評価にかかわる役割を担う場合には、「第三者性」を確保すべきである。

図表 33 主な事務局機能

事前準備・調整	■ 評価者との調整等	<ul style="list-style-type: none"> ・評価協力の依頼 ・第三者評価の趣旨説明／評価方法等の確認 ・聴き取り調査の日程調整 ・機密保持に関する誓約書等の手続き ・事前資料の送付／事前打ち合わせの実施
	■ 児童相談所との調整等	<ul style="list-style-type: none"> ・第三者評価の流れ・評価方法等の説明 ・自己評価等の事前資料提出の依頼 ・子どもならびに関係機関等へのアンケート調査依頼 ・聴き取り調査日程調整／当日のスケジュール調整
	■ とりまとめ等	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもならびに関係機関等へのアンケート調査票作成 ・アンケート調査結果のとりまとめ ・自己評価結果のとりまとめ
当日	■ 資料準備・説明	
	■ 進行支援	<ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所と評価者間の調整 ・スケジュール確認・調整
調査後	■ 事務手続き	<ul style="list-style-type: none"> ・評価者への交通費、謝金等の支払手続き
	■ とりまとめ等	<ul style="list-style-type: none"> ・総評とりまとめ（案）の作成 ・評価者打ち合わせの実施 ・児童相談所への総評の提出

（２） 評価者間の打ち合わせ

① 事前打ち合わせ

モデル実施では、検討委員会委員以外の方々にも評価者として参加してもらったが、評価の進め方などの書面を渡したものの、評価者間での打ち合わせなくヒアリング調査当日を迎えたため、調査を進めながら評価の視点や聴き取りの方法、役割分担などの調整を行うことになり、時間に追われる 2 日間となってしまった。

2 日間のヒアリング調査を効率的・効果的に実施するためにも、児童相談所からの事前提出資料を踏まえた評価者間での事前の打ち合わせが必要である。また、打ち合わせにおいては、評価者としての視点、評価における留意点等の確認も行うことが重要である。

② ヒアリング調査当日の打ち合わせ

2 日間のヒアリング調査期間での評価者間の打ち合わせは最低限必要な時間のみとする必要がある。そこで、1 日目の聴き取りについては、事前打ち合わせにて確認した内容に基づき実施することとし、2 日目に下記の 3 回の打ち合わせ時間を設定する。

□ 2 日目の朝

- ・1 日目終了後、1 日目の調査に基づき各評価項目の仮評価と追加聴き取りが必要な事項について評価者ごとに確認

- ・ 2日目の冒頭にその結果を共有し、2日目の聴き取り事項を整理する
- 一通りの聴き取り調査（A～D）が終了後
 - ・ 各評価項目について評価者全員で仮評価を実施
 - ・ 評価結果を確定するために必要な聴き取り事項を確認し、聴き取り E を行う
- フィードバック前
 - ・ 聴き取り E 終了後、その内容を踏まえて評価結果を決定
 - ・ 当日のフィードバック事項やフィードバックの方法等を確認する

③ 総評に関する打ち合わせ

ヒアリング調査実施後、評価者個別に総評を作成し、事務局にてとりまとめを行ったのち、再度評価者への確認依頼を行ったが、評価者が複数のため、修正・確認のやりとりが複数回となって時間を要し、受審機関へのフィードバックが予定よりも遅くなった。

ヒアリング調査当日には評価者間での十分な確認ができないこと、各評価者で一度論点を整理してから共有することで新たな気づきにつながる可能性もあることから、事務局のとりまとめ案を評価者間で共有して内容の確認を行う機会を設け、総評の最終版を確定する方法が適当である。

5. 総評について

総評は、「全体総評」「主体（職員・児童相談所・設置自治体・国）別の課題・取組み」「評価項目（部単位）の総評」の3部構成とし、評価別に作成した総評案を事務局にてとりまとめを行った。

とりまとめにあたり、できるだけ評価者のコメント・表現を活かせるよう、各評価者の総評をそのまま集約することを想定していたが、その方法では内容の重複が多すぎることや、評価者により総評内のどこに記載するかの考え方に差がみられるなど、「集約」することでより分かりづらいものとなったため、事務局にて大幅に編集を行ったうえで、とりまとめ案として評価者への確認を行ったが、総評作成にあたっての事務局の役割については検討が必要である。

また、分かりやすい総評とするためには、1つの総評内での内容の重複をできるだけ避けることが必要であり、整理するうえでの各箇所の位置づけを評価者と共有しておくことが重要であり、下記の視点で「評価項目（部単位）の総評」→「主体別の課題・取組み」→「全体総評」の順で作成すると整理しやすい。

- 評価項目（部単位）の評価
 - ・ 評価項目ごとの指摘事項や改善等に向けた取組みの提案など、具体的な内容については評価項目（部単位）の評価に記載する
 - ・ 部をまたがるような複数の評価項目に関連する事項については、各部に各々記載する
 - ・ ただし、各々の部の総評に記載している理由が分かるよう、その趣旨を明確にし、具体的な内容がわかる表現とする（同じ表現の重複は避ける）
- 主体別の課題・取組み
 - ・ 評価項目（部単位）の評価に記載した内容を、簡潔に「主体別」に整理する
 - ・ 同じ取組みについても、各々の主体に役割がある場合には、その役割を明確にしたうえで、各々について記載する
 - ・ 原則、評価項目（部単位）の評価に記載した具体的な取組み例は記載せず、シンプルなものとする

□ 全体総評

- ・特に良いところと、課題や必要な取組みを総括的に記載する
- ・優先的に取り組むべき事項を箇条書きで整理する
- ・ボリュームは大きくなりすぎないように配慮したうえで、全体総評を確認すれば、当該児童相談所の特徴が把握できるよう記載内容を工夫する

6. 評価項目について

評価項目については、モデル実施を踏まえて項目の集約や分割などの提案があったが、いずれもメリット・デメリットがあり、一概にどちらが適切とは判断しにくいものが多い。

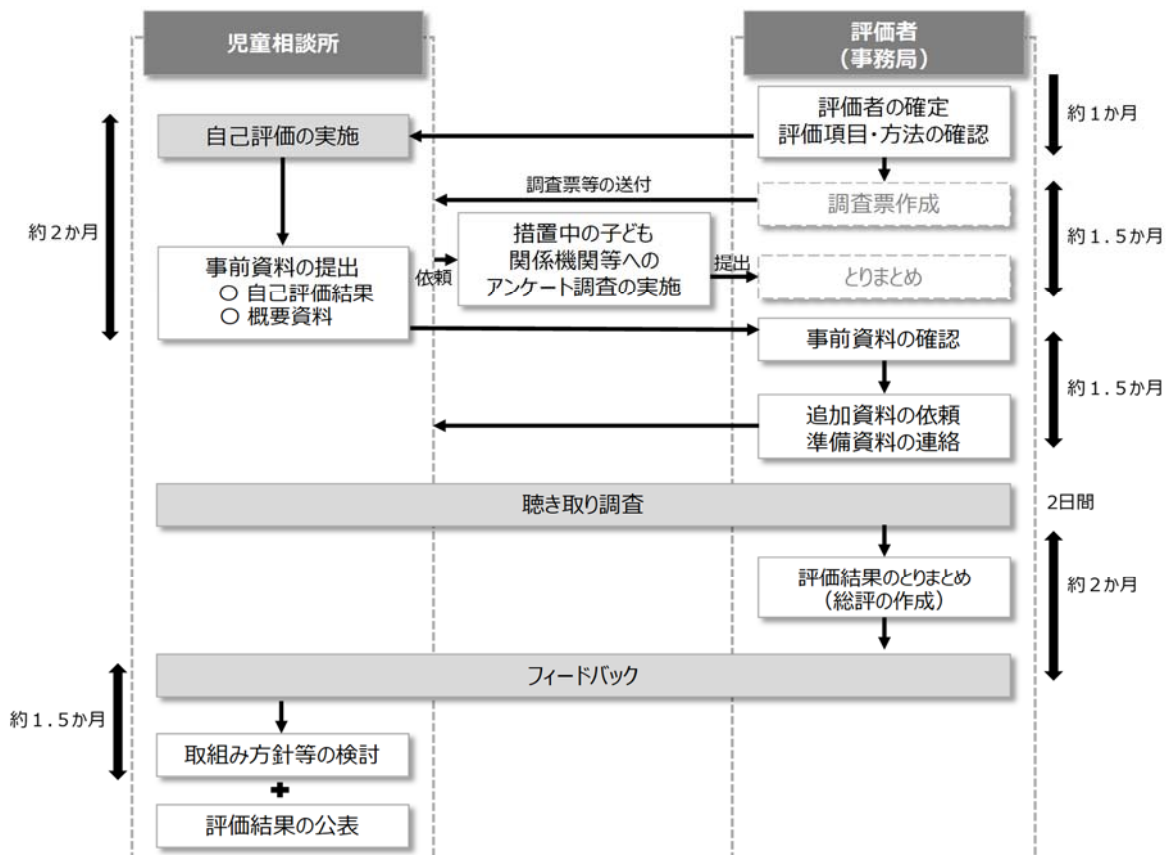
そのため、本ガイドライン（案）においては、「評価すべき項目が網羅されていること」、また「各自治体で評価項目をアレンジできるように本ガイドラインの評価項目の趣旨が分かること」を大原則とし、各評価項目の判断基準や確認の視点・ポイントの追記等にとどめ、評価項目の構成は昨年度の第三者評価基準（案）を踏襲する。

7. 第三者評価に要する期間

下記の通り、評価者の選定から聴き取り調査の実施までに概ね4か月、聴き取り調査実施後、第三者評価結果の総評の提出までに2か月程度の期間を要する。

聴き取り調査の日程調整や、アンケート調査を行う関係機関等の対象数などによっては更に時間がかかる可能性があるため、余裕をもった期間を設定しておくことが必要である。

図表 34 第三者評価の進め方と期間



第V章 児童相談所における第三者評価の実施に向けた今後の検討課題

1. 第三者評価の「質」を維持するためのしくみづくり

(1) 評価者の育成とマッチング支援

第三者評価は、現場（児童相談所）で働く職員と評価者がディスカッションをしながら、課題を共有し、解決の方向性を一緒に考える機会であり、その結果を第三者である評価者が評価結果としてとりまとめて課題と手段を明確にすることで、次のステップにつなげていきかけとするものである。

全国の児童相談所において今後実施されていく第三者評価において、本調査研究でのモデル実施により、改めて確認されたこの第三者評価の考え方とその方法をいかに浸透させていけるかが重要となる。

そのためには、この考え方や方法を理解している評価者がいること、そしてそのような評価者を見つけられることが必要であり、「評価者の育成」と評価者の登録システム等の「マッチング支援」のしくみづくりが求められる。一時保護所の第三者評価においても「誰に評価を依頼すればよいか」で悩んでいる自治体も多く、共通で取り組むべき第三者評価における課題である。

(2) 第三者評価のノウハウが蓄積される体制の構築

第三者評価のレベルを上げていくためには、評価者の「評価スキルの向上」と、他の児童相談所と比較したり、好事例を紹介できるよう、評価者が「多くの児童相談所を知ること」が重要である。しかし、児童相談所の第三者評価では個人情報等も多く取り扱うため、評価者は、第三者評価の実施にあたり評価で知り得た情報については口外しない「機密保持」の誓約を行うため、誓約を行っていない者と評価についての情報を共有することはできない。

全国の児童相談所で第三者評価が実施されていく中で、評価者がレベルアップされ、よりよい第三者評価が広がっていくためには、評価者が第三者評価の経験の積み重ねることができ（複数の児童相談所の評価を行える）、かつ評価者同士の情報交換が行える、一組織としての「第三者評価機関」の構築が期待される。

2. 評価結果の取り扱いについての理解促進

児童相談所における第三者評価は、子どもの権利擁護機関としての児童相談所が機能しているか、「機能しているところ」や「改善すべきところ」を確認し、児童相談所の質の確保・向上を図ることを目的として行うものであり、評価結果である「総評」は、児童相談所や自治体に向けて書かれるものであり、児童相談所等についての理解があることを前提とした内容である。

第三者評価の結果は、原則公表されるものではあるが、その趣旨や内容についての理解が十分でない場合、「できていないこと」だけに目が行きやすく、児童相談所が行う指導・支援や措置等への抵抗感が生じかねない。一方で、結果を公表することにより、児童相談所の実態や子どもの権利保障の重要性等を知ってもらえる機会にもなり得る。評価結果を公表する際には、評価を受けてどのように自治体・児童相談所として取り組んでいくのかもあわせて公表すること、また「児童相談所のことを詳しく知らない人が見る」ことを意識して公表する範囲や内容について留意・工夫することが重要である。

3. 児童相談所の実態把握のための指標作成とデータの蓄積

「児童福祉司等の配置状況（配置基準の達成状況）」「職員 1 人あたりの担当ケース数」「時間外勤務時間」「里親等委託率」「一時保護日数」など、第三者評価の評価項目の中には、実績数値によって判断すべき（判断可能な）項目もある。しかし、自治体により把握している数値の内容や基準日が異なり統一した基準での評価が難しいこと、また公表されていない情報も多く、児童相談所間での比較ができないなど、数値を根拠にした第三者評価の実施は難しいのが現状である。

児童相談所の状況を把握するための全国統一の指標を設定し、毎年その情報を国で集約することができれば、全国の児童相談所の状況を最低限把握することができ、かつ自治体・児童相談所レベルでも他との比較をすることで自らの状況を客観的に確認することが可能となる。

全国児童福祉主幹課長・児童相談所長会議にて報告される「児童相談所関連データ」などの児童相談所の状況を把握するために有効な指標については、「児童相談所単位」で確認できるようにするなど、第三者評価での活用も想定した統一基準および公表可能なデータ把握・管理が行われるしくみづくりが必要である。

4. 適切な第三者評価を行うための必要経費の確保・財政的支援

児童相談所における第三者評価では、現地での聴き取りのみで最低 2 日間を要すること、自己評価結果等の事前の確認、評価結果についての総評の作成など、評価者には相当の時間を確保してもらう必要がある。また、評価者の選定や評価に関する説明、2 日間の聴き取り等の調査に関する調整、総評のとりまとめなど、事務局の担う役割も大きい。

加えて、児童相談所業務経験者については客観的な評価や視点が行えるよう「直接的なかわりのない児童相談所の所長等」とする必要があるなど、適切な評価体制を整えるためには、旅費・宿泊費などの経費も必要である。また、市区町村へのアンケート調査等、第三者評価にあたり関係機関への調査を行う場合には、その費用も必要となる。

児童相談所へのアンケート調査において、第三者評価が実施できない理由の 1 つとして「予算」が挙げられていることから、全国の児童相談所での第三者評価を進めていくためには、財政的な支援も必要である。