

令和2年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業
児童相談所の第三者評価に関する調査研究

児童相談所における第三者評価 ガイドライン (案)

令和3年3月



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

<目次>

1.	児童相談所における第三者評価 検討の経緯.....	1
2.	児童相談所における第三者評価の目的と第三者評価基準（案）の考え方	3
3.	第三者評価基準（案）の構成.....	5
(1)	全体構成	5
(2)	評価項目の構成	6
(3)	参考データ	7
4.	各評価項目の評価のつけ方	8
(1)	評価項目の評価	8
(2)	判断基準の評価	8
5.	第三者評価の実施方法と留意点	9
(1)	第三者評価の流れ	9
(2)	評価者体制について	10
(3)	自己評価の実施 & 事前提出資料	11
(4)	子どもへのインタビュー、アンケートに関する調整・準備・とりまとめ	12
(5)	関係機関等へのアンケート調査に関する調整・準備・とりまとめ	13
(6)	ヒアリング調査当日のプログラムと留意点	13
(7)	評価結果の公表	17
6.	評価者側の調整・評価の視点	18
(1)	事前打ち合わせ	18
(2)	ヒアリング調査当日の打ち合わせ	18
(3)	総評の作成	19
(4)	児童相談所への総評の提出	20
7.	第三者評価の実施に向けて	21
(1)	第三者評価基準（案）を活用した自己評価の実施	21
(2)	重点項目を定めて段階的に実施	22

<添付資料>

- 第三者評価の実施に関する機密保持についての覚書例 （事務局向け）
- 第三者評価の実施に関する機密保持についての誓約書例 （評価者向け）
- 自己評価シート
- 子どもへのインタビュー 依頼文
- 子どもへのアンケート調査票
- 個別事例の記載様式
- 聴き取り調査に参加する職員概要様式
- 総評の様式

1. 児童相談所における第三者評価 検討の経緯

- 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 万件に上っています。
- 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ます。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ます。
- 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ました。
- 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。）が施行されました。
- 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なっています。
- 「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ました。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、とされています。
- 今回の改正法では、「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」とされました。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ます。

- なお、国においては標準的な指標や実施方法等について、ガイドラインを策定し、地方自治体における取り組みを支援する、とされており、厚生労働省の令和元年度子ども・子育て支援推進調査研究事業「児童相談所の第三者評価に関する調査研究」においてガイドライン（案）を作成しています。本ガイドラインは、昨年度のガイドライン（案）をもとに今年度の同調査研究で行った「モデル実施」を踏まえた改訂版です。

2. 児童相談所における第三者評価の目的と第三者評価基準（案）の考え方

■ 第三者評価の目的は、「機能しているところ」「改善が必要なところ」「どういった取り組みが必要か」を確認すること

- 児童相談所の第三者評価は、「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を確認」するために行うものです。第三者評価を通じて「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、児童相談所のかかわりを必要とする子どもの安全確保ならびに子どもの権利擁護を図るための仕組みの1つです。
- 子どもを取り巻く状況ならびに子どもやその家庭に対して必要な支援が変化し、児童相談所の専門性、機能のより一層の向上が必要とされる中で、児童相談所の役割や機能が果たしているか、果たせていないとするならば、どういった課題があり、どのような取り組みが必要かを確認することが児童相談所で第三者評価を行う目的であり、評価を行うプロセスならびに評価結果を踏まえ、児童相談所の役割・機能を適切に果たすためのソーシャルワークの在り方、必要な職員配置、各機関の役割や機関間の連携体制等の確認・見直し、改善等につながっていくことを期待するものです。
- 第三者評価により、児童相談所における現状や課題、対応困難な事例について、学識経験者や医師、弁護士等の有識者から「どういった取り組みが必要か」等について、評価者の専門性に基づく助言を得られることも、第三者による評価を受ける大きなメリットです。
- 第三者評価は、「監査」ではありません。
- また、児童相談所間のランク付けをするものでもありません。福祉サービスにおける第三者評価は、利用者がサービスの選択をする際に役立つ情報を提供することも目的の1つと位置付けられていますが、児童相談所の第三者評価は、児童相談所が持つ役割・機能上、利用者への情報提供を目的として実施するものでもありません。
- 児童相談所の第三者評価の目的を理解していただき、うまく活用していただければ幸いです。

■ 設置自治体と評価結果を共有し、ともに改善につなげていくことが重要

- 児童相談所は行政機関であり、職員配置等については、設置自治体の責任において行われます。そのため、組織や職員配置、予算などについては児童相談所（現場）の自助努力だけでは改善できないことも多く、それらの項目について低い評価となった場合には、設置自治体や場合によっては国を含めた是正が必要となります。
- しかし、第三者評価において、児童相談所だけで取り組める範囲に限定した評価をするのでは、本来改善しなくてはならない事項が放置されてしまい、根本的な改善につながらず、より一層現場だけに負担が集中してしまう可能性があります。

- そこで、評価の結果については児童相談所だけで抱えるものではなく、確認された課題は設置自治体の本庁部門と共有し、ともに改善に向けた取り組みを進めていくべき、という前提のもと、本ガイドラインの第三者評価基準（案）には、あえて管轄する自治体の責・権限のもとで実施されている「職員配置」等に関する項目も含めて作成しました。
- 前述のとおり、児童相談所だけで解決できる課題には限界があります。しかし、「忙しい」「手が足りない」などの声をあげるだけでは設置自治体側も現状を把握・理解しきれず、予算措置の根拠がないことなどから、すぐに職員の増員等を行うことが難しいかもしれません。
- しかし、第三者評価により「第三者による客観的な評価の結果」として、現状の体制では十分な対応が難しいということを「改善が必要な事項」として指摘・報告されることが、設置自治体を含めた取り組みのきっかけになると考えます。
- 第三者評価は、評価を受けるための準備や評価者からのヒアリングなどにより、時間的に大きな負担を強いることになります。しかし、第三者評価を「現状を児童相談所内や設置自治体と共有するために可視化する」と考えれば、政策に反映し得るべきものを反映していくための仕組みとしての活用も期待できます。
- 一時的な負担感ではなく、中長期的な視点から第三者評価の受審を検討してみてください。

■ 各自治体における「児童相談所の役割」に応じて評価

- 自治体により、児童相談所、市区町村、関係機関の役割が異なると推察されます。そのため、評価項目によっては「市区町村の機能」となっているものもあると考えられ、児童相談所の第三者評価の項目としてなじまないものもあるかもしれません。
- しかし、児童相談所における第三者評価の実施が求められている理由は、「子どもの最善の利益を図ること」です。そのために各機関が各々の役割を果たすことが必要であり、児童相談所には、子どもの権利擁護機関としての専門性を活かした市区町村等に対する支援が求められています。
- そのため、児童相談所の直接的な機能以外の評価項目については、「どこがそれを担っているか」「その機関が十分にその機能を果たしているか」「課題がある場合に、児童相談所としてどのようなかわりを持っているか」など、その機能における「児童相談所としての役割」を確認し、「その役割を果たしているか」という視点で評価を行ってください。

3. 第三者評価基準（案）の構成

（１）全体構成

- 児童相談所の業務は多岐にわたっており、各児童相談所において地域の特性を踏まえた組織構成や取り組み方法、市区町村等との役割分担などがあるため、その違いを踏まえながら各児童相談所の「よいところ」「改善が必要なところ」「どういった取り組みが必要か」を確認する第三者評価が行われる必要があります。
- そのため、本ガイドラインにおける評価項目は、あえて画一的な評価を行うレベルで細分化・詳細化をせず、広く解釈できるように設定しました。そして、各評価項目に「判断基準」「確認の視点・ポイント」をつけることで、具体的な視点や取り組むべき内容を補足し、評価項目の解釈の違いや漏れがなく、適正な評価が行われるよう工夫しています。

【図表1】評価項目（例）

- 子どもの権利が守られるための説明や支援等を適切に行っているか
- 児童相談所の機能を十分に発揮するために必要な組織・体制が確保されているか
- 一時保護の要否について、適切な判断および迅速な対応が行えているか
- 社会的養護を必要とする子どもの援助方針の決定に関する判断・調整は適切に行われているか
- 市区町村が行う相談対応・調査・指導に対し、必要な支援等を行っているか

【図表2】「判断基準」と「確認の視点・ポイント」の内容

評価項目	・ 第三者評価において、評価者が評価ランクをつける項目
判断基準	・ 評価項目の評価をつけるうえで、実施状況等を確認する項目 ・ 判断基準の結果を踏まえ、評価項目の評価ランクを決定 ・ <u>自己評価において確認していくレベル</u>
確認の視点・ポイント	・ 判断基準を確認する際の視点やポイント ・ 判断基準に示されている「○○している」とは具体的にどういうことかを記載

評価項目

【図表3】本ガイドラインにおける記載

【評価項目1】子どもへの向き合い方は適切であるか	
判断基準	判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント) 1. 子どもの心情や意向に配慮した対応を行っている ✓ 子どもとの面接にあたって、子どもの言葉をゆっくり丁寧に聴き取っているか ✓ 子どもの恐怖感、孤立感、疎外感、不安感に寄り添っているか ✓ 子どもが、自分に味方がいることを実感できるよう、工夫をし、努力をしているか ✓ 子どもと共に悩み、考え、共に歩む姿勢を維持しているか 確認の視点 ポイント

(2) 評価項目の構成

- 評価項目は、7部、全65の項目で構成しています。
- 各評価項目は、本ガイドラインの後段につけている「児童相談所の第三者評価基準（案）」を参照してください。

【図表4】評価項目の構成

構成		評価項目
第Ⅰ部	子どもの権利擁護と最善の利益の優先 － 職員一人ひとりが、子どもが権利の主体であることを意識した対応を行っているか	4 項目
第Ⅱ部	児童相談所の組織 － 児童相談所の機能を果たすために必要な体制が確保され、組織としての取り組みが行われているか	8 項目
第Ⅲ部	子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理 － 虐待から子どもの生命を守ることを第一とした判断・対応が行えているか	20 項目
第Ⅳ部	社会的養護で生活する子どもへの支援 － 社会的養護で生活する子どもへの支援の質を高め、子どもの権利を擁護しているか	14 項目
第Ⅴ部	社会的養育の推進 － 家庭養護や養子縁組、家庭支援などの社会的養育を推進するための取り組みが行われているか	5 項目
第Ⅵ部	家族とのかかわり・家族への支援 － 子どもの権利・最善の利益の擁護のために家庭と向き合っているか 家庭に対して必要な支援を行っているか	5 項目
第Ⅶ部	市区町村や関係機関との連携 － 児童相談所の機能を発揮するための連携体制を構築しているか 児童相談所の機能・専門性を活かした地域支援を行っているか	9 項目

(3) 参考データ

- 児童相談所は、相談受付・対応の件数や職員体制、また一時保護所をはじめとした社会的養護にかかわる施設・定員数等の「資源」の状況によって抱えている課題に違いがあり、かつこれらの状況が児童相談所における業務の様々な面に影響している可能性が高いと推察されます。
- 第三者評価の際には、下記のような参考データがあると児童相談所の概況を把握しやすくなります。児童相談所の概要や組織図、自治体等への報告資料等、これらのデータが掲載されている資料を、自己評価結果等とあわせて事前に第三者評価機関等の評価者（以下、「評価者」という。）に提出しましょう。

【図表5】参考データ

	内容	主な内容
1	児童相談所設置自治体の状況	● 人口・児童人口／面積／児童相談所設置数 ● 社会的養護施設数・定員数・入所率 ● 里親登録者数・里親委託率
2	児童相談所の組織体制	● 職種別職員数 ● 弁護士・医師の配置状況 ● 時間外勤務／年次休暇取得率
3	児童相談所における相談援助活動	● 相談受付・対応件数 ● 一時保護件数・解除件数 ● 措置児童数（入所・里親等／新規・解除）
4	検討ケース	● 各種会議開催回数 ● 検討ケース数
5	要保護児童対策地域協議会	● 登録児童数（要保護・要支援） ● 特定妊婦登録者数

4. 各評価項目の評価のつけ方

(1) 評価項目の評価

- 各評価項目は、S～Cの4段階で評価します。
- 各評価項目の「判断基準」の評価結果を踏まえて、総合的に判断してください。
- なお、評価項目毎に判断基準の数が異なること、また判断基準の中でもリスクレベル等の違いがあることから、「総合的な判断」の基準についてはあえて設定していません。

【図表6】評価ランクの考え方

評価ランク	評価基準
S	優れた取り組みが実施されている 他児童相談所が参考にできるような取り組みが行われている状態
A	適切に実施されている よりよい業務水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
B	やや適切さにかける 「A」に向けた取り組みの余地がある状態
C	適切ではない、または実施されていない 「B」以上の取り組みとなることを期待する状態

(2) 判断基準の評価

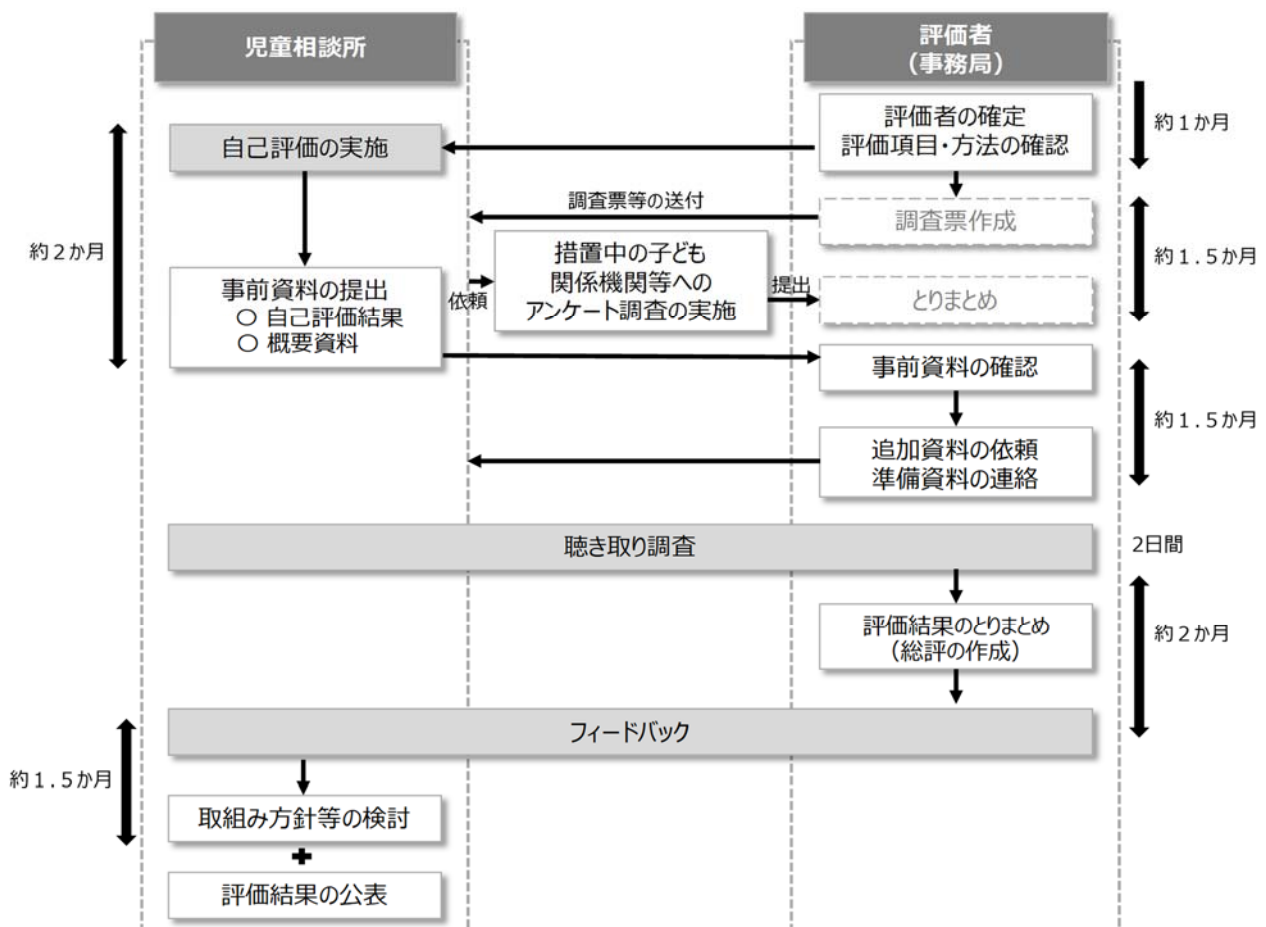
- 判断基準は自己評価での活用を想定しているため、各児童相談所で使いやすい評価ランクを設定していただいて構いませんが、以下のような3段階での評価がわかりやすく、おすすめです。
 - ：できている
 - △：できている（できていない）ところがある
 - ×：できていない

5. 第三者評価の実施方法と留意点

(1) 第三者評価の流れ

- 第三者評価は、「事前資料の提出」「ヒアリング調査」「フィードバック」の3つのステップで実施します。
- 第三者評価を受審する際には、事前に「自己評価」を実施し、概要資料などの資料とあわせて評価者に提出します。また、並行して措置中の子どもや関係機関へのアンケート調査を実施します。
- 評価者はアンケート調査結果を含めた事前提出資料を確認のうえ、当日聴き取りを行う評価者の間でヒアリング調査時の聴き取り事項などの整理、当日の進め方の確認を行うとともに、追加で提出を求める書類や、ヒアリング調査当日の準備書類などがあればあわせて依頼します。
- また第三者評価は、評価を行う・受けることが目的ではなく、その結果を受けて必要な改善等を行うことに意味があります。そのため、評価者からの評価理由や改善方法等の提案を受ける「フィードバック」までをセットとして計画することが重要です。

【図表7】 第三者評価の進め方と概ねの所要期間



- 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します。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きましょう。

（２）評価者体制について

【評価者】

- 児童福祉施設や一時保護所のように「ケアの現場」をみる事が可能である第三者評価では、施設や子どもの生活の様子を確認したり、子どもと話をすることで、その施設の状況を確認することができますが、ソーシャルワークの評価が求められる児童相談所の第三者評価はとて難しいものです。そのため、児童相談所のことを十分に理解できていて、はじめて適切な評価が実施できるものであることから、評価者には児童相談所の業務経験者を含む必要があります。現役の児童相談所所長などもその評価者候補となりますが、客観的な評価が行えるよう、「直接的なかかわりのない児童相談所の所長等」とすることが適切です。
- また、「子どもの権利保障がどうなっているか」の視点で評価が行えるよう、児童相談所などと日常的にかかわりのある弁護士を評価者に含む必要があります。
- 加えて、「児童相談所の第三者評価経験者」を含むことが必要です。「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のか」「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です。
- なお、本ガイドライン（案）で示すヒアリング調査のプログラムのように2グループに分かれての聴き取りを行う場合には、最低4名の評価者が必要です。

【事務局】

- 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他、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」が必要となります。
- 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）」が必要です。
- また、事務局が自己評価や総評のとりまとめ等の評価にかかわる役割を担う場合には、「第三者性」を確保しましょう。
- なお、第三者評価の受審にあたっては、評価者や事務局との間で秘密保持の契約を締結してください。

【図表8】 主な事務局機能

事前準備・調整	■ 評価者との調整等	・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	・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	・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	・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	・評価者への交通費、謝金等の支払手続き
	■ とりまとめ等	・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

（３） 自己評価の実施 & 事前提出資料

① 自己評価

- ・ 自己評価として、下記の２つを実施し、評価者に提出してください。
 - ☐ 第三者評価基準（案）の評価項目毎の S～C の評価結果
 - ・各職員の自己評価
 - ・児童相談所としての総合評価
 - ☐ 上記を踏まえた、児童相談所としての課題認識
 - ・評価項目各部についての現状と課題、取り組みが必要な事項などの自己認識
 - ・自己評価を行ってみたいの気づき
- ・ 各職員が自己評価を行った後、それをもとに児童相談所としての総合評価を行ってください。（職員数が多い場合は一度組織単位・職種単位で集約する方法もあります。）
- ・ 自己評価を行う職員は、全職員の４分の１以上とし、選定を行う際には職員番号順に抽出するなど恣意性が働かないようにしてください。ただし、マネジメント層、SV、経験 1

～3年程度の若手の職員、そして全職種の自己評価が行われるよう、必要な調整を行ってください。

※自己評価により、「職員一人ひとりの率直な想いや意見を把握できる」「職員による認識の違いを確認できる」などの効果も報告されていますので、できるだけ多くの職員が関わられるような方法を選択することをお勧めします。

- ・自己評価を行う職員には、総合評価にあたって職員が「なぜその評価としたのか」を確認できるよう、評価理由の補記も依頼します。（特にSやCをつける場合）なお、組織構成や職種により評価ができない項目については評価なしで問題ありません。
- ・総合評価は、「各職員の評価S～Cで多いもの」といった機械的な判断ではなく、その理由等を確認したうえで、児童相談所としての評価を行うことが重要です。またその結果を踏まえて、児童相談所としての課題認識や気づきについてとりまとめを行い、総合評価と併せて評価者に提出します。

② 児童相談所 概要資料

- ・次の内容を含む児童相談所の概要が把握できる資料を評価者に提出してください。評価者からの依頼により追加での資料提出が可能となるよう、本資料はできるだけ早い時期に評価者に提出してください。

☐ 概況

- ・前年度 福祉行政報告
- ・児童相談所所長会議 児童相談所関連データ
- ・参考データ：7頁 図表5等に関する資料

☐ 組織図

☐ 業務分掌（児童相談所内の業務分担の表や図）

☐ 児童相談所で日常的に使用している資料

- ・虐待対応マニュアル、アセスメントツール等
- ・児童記録票、援助方針会議等での報告様式

（４）子どもへのインタビュー、アンケートに関する調整・準備・とりまとめ

- 「子どもの権利が守られているか」を評価するうえでは、「子ども自身がどう思っているか（どう感じているか）」が重要です。
- 子どもの声を直接聴くことができるインタビューが望ましいもののインタビューできる人数が限定されるため、全措置児童を対象としたアンケートの実施と、うち数名を対象としてインタビューを行う方法が理想ですが、両方が難しい場合でもいずれかは実施し、子どもの意見を踏まえた評価が行われるよう調整してください。

<インタビューについて>

- ・できるだけ多くの子どもにインタビューできるようにする
- ・対象者の選定に恣意が働かないよう、ID などによりランダムに候補者を抽出する
- ・子どもへのインタビューは、子ども生活時間帯や、施設や里親等への移動時間などの調整が必要となるため、早めに調整する
- ・インタビューを行う子どもには、担当福祉司などから趣旨を丁寧に説明する

<アンケート調査について>

- ・配布・回収、入力・集計に要する時間と費用を十分に確保しておく
- ・施設や里親、児童相談所職員が回答をみることができない方法での回収方法とし、子どもが安心して回答できるようにする

(5) 関係機関等へのアンケート調査に関する調整・準備・とりまとめ

- 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ります。
- そのため、第三者評価の実施にあたり、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を実施しましょう。また、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、広く意見を把握します。
- なお、アンケートで得られた意見等については、書かれている内容のみで「できている」「できていない」を判断するのではなく、児童相談所として関係機関等の意見をどう捉え、その要因をどのように考えるかを確認したうえで、評価を行うことが重要です。仮に関係機関との連携がうまくいっていないと考えられる場合には、円滑な連携を図る方法について児童相談所と一緒に考えましょう。

(6) ヒアリング調査当日のプログラムと留意点

- 児童相談所の業務は多岐に渡ることから、第三者評価で確認すべき範囲も相当広くなります。しかし、日常業務との兼ね合いも考慮すると、ヒアリング調査は最長でも 2 日間におさめる必要があります。
- その 2 日間の中で効率的・効果的に聴き取り調査を実施するための方法とスケジュールを 14 頁に「ヒアリング調査プログラム例」として示しています。各プログラムの目的や確認の視点を踏まえて児童相談所と評価者で協議し、2 日間のプログラムや聴き取りの対象者を設定してください。

【図表9】ヒアリング調査のプログラム例

< 1 日目 >

	時間	プログラム
1 日 目	09 : 00 ~ 10 : 50	【聴き取り A】全体の状況についての確認
	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
	14 : 00 ~ 14 : 50	【聴き取り B】個別事例について④ ※移動時間を含む
	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 ~ 17 : 00	※移動時間を含む 【聴き取り B】個別事例について⑥
2 日 目	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（新人職員）へのヒアリング
	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 ~ 17 : 00	フィードバック

※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。

※評価者は 1 日目終了後に、1 日目の聴き取り等を踏まえて各自で仮評価を行い、2 日目の聴き取り事項等を確認しておく。

<ヒアリング調査のプログラムと目的・確認の視点> ※評価者向け

① 聴き取り A : 全体の状況についての確認

評価項目に基づく確認に入る前に、児童相談所全体の状況について職員から説明してもらい、質疑等のディスカッションを行うことで、相互の理解を深めることができます。「子どもの権利擁護についてどう考えるか、そのためにどのような取り組みを行っているか」や、「職員の育成にどう取り組んでいるか」などは、その児童相談所の理念や方針を確認しやすいテーマであり、その児童相談所における第三者評価のポイントも見えてきます。

もちろん、関連する評価項目が多数あるテーマであれば、ディスカッションを通じて評価が行えるため、効率的な評価の実施にもつながります。

<主な聴き取り事項>

- ・児童相談所の組織、業務分掌
- ・所としての取り組みの概要

- ・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り組み
- ・現在感じている課題

※聴き取り前の「アイスブレイキング」

「第三者による聴き取り」は、どんな職員でも緊張するものです。そのため、聴き取り前に評価者側から自己紹介を行い、ちょっとした雑談を行うなど、職員が必要以上に緊張しなくてすむよう配慮することも重要です。

また、「第三者評価」であることで、話にくいと感じているかもしれませんので、聴き取り前に、第三者評価や聴き取りの趣旨を簡単に説明するようにしましょう。

② 援助方針会議への参加

第三者評価においては、初期対応、アセスメント、援助方針の決定、その後の進行管理というプロセスをすべて確認することができる援助方針会議に参加することが重要です。援助方針会議では、児童相談所における考え方、視点、子どもや保護者への対応等で重点を置いているポイントをひとつひとつ確認することが可能です。

ヒアリング調査のスケジュールを調整する際には、それらの日程・時間にあわせて実施し、同席するようにしてください。

<主な確認事項>

- ・会議の位置づけ（参加者、対象ケース、報告・検討・共有事項、進め方 等）
- ・ケースにおけるアセスメント、援助方針の判断が適切か
- ・一時保護期間、措置先などについての所としての援助方針の考え方
- ・市区町村との役割分担、連絡・調整方法

③ 聴き取り B：個別事例についての聴き取り

対応の適否を確認するためには、具体的なケースを指定し、それに該当する事例を抽出してもらい、その事例における実際のプロセスを確認する方法が適切です。

例えば、市区町村との連携状況を確認するならば、措置解除や市区町村への委託・送致をした具体的な事例において、行政処分の判断をするためのエビデンスがそろっているか、そのエビデンスから確認できる内容と判断は適切かなどを確認します。モデル実施で聴き取りを行った事例は、次の6つです。

- 1) 一時保護から家庭復帰をさせるにあたり、関係機関などから異論が出た事例
- 2) 社会的養護につなげるにあたり、児童精神科医との連携が欠かせない事例
- 3) 施設不調になった事例
- 4) 在宅指導を継続している事例
- 5) ケース移管で苦労した事例

6) 養子縁組を行った事例

なお、個別事例の聴き取りの対象はそのケースの担当福祉司+SVとし、できるだけケースにより異なる担当福祉司とSVからの聴き取りが行えるように調整してください。

④ 聴き取り C：係員（新人職員）へのヒアリング

職員がやりがいを感じているか、サポートがあるか、ワークライフバランスへの配慮があるかなどについては、係員からのヒアリングをしなければわかりません。課長や所長だけでなく、経験1～3年程度の若手職員にもヒアリングを行う必要があります。

<主な聴き取り事項>

- ・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
- ・必要だと思う取り組み

⑤ 聴き取り D：子どもへのインタビュー

前述の通り、「子どもの権利が守られているか」を評価するために、「子ども自身がどう思っているか（どう感じているか）」をインタビューにより確認します。

措置中の子どもを対象として、児童相談所とのやりとりについて、子どもの年齢にあわせたわかりやすい表現で聴き取りを行ってください。

<主な聴き取り事項>

- ・「今の場所」で生活することになった理由について児童相談所の人から説明を受けたか
- ・その内容について理解できたか
- ・権利ノートをもっているか、その内容について説明を受けたか
- ・担当の福祉司や心理司の名前は憶えているか、会いにきたり、連絡がきているか
- ・児童相談所的人是あなたの話をよく聞いてくれるか、どのような相談ができるか
- ・あなたの家族とのやりとりの状況を教えてもらっているか
- ・いつまでここで生活するかなどについて、説明をしてもらっているか
- ・児童相談所の人、職員、里親さん以外で、あなたの意見や考えを聞いてくれる大人がいるか

⑥ 聴き取り E：各評価項目についての確認

援助方針会議への参加や、聴き取り A～D の結果を踏まえて評価を行う中で出てくる追加で確認が必要な事項について、聴き取りを行う時間として設定しています。

この聴き取りの時間の前に、各評価者の仮評価を共有し、評価を決定するための確認事項を整理します。

※評価項目についての確認方法

評価項目についての実施状況等を確認する場合に、「〇〇をしていますか」「〇〇

はありますか」という質問では、回答者の「はい」「いいえ」でしかとらえることができないため、実態を確認することができません。そのため、「〇〇のような場合にはどのように対応していますか」といった形で質問し、その回答をもって、適切に判断できているのか、必要な手続きが行われているのかなどを確認・判断していく必要があります。

職員への聴き取りを中心とした第三者評価では、聴き取りの技法もとても重要なポイントです。

⑦ フィードバック

詳細は後日書面でのフィードバックを行うことになりますが、ヒアリング調査当日にポイントだけでもフィードバックを行い、評価の理由について説明して職員の理解・納得を得ること、また良いところをしっかりとほめることで職員の安心感やモチベーションを高めることが重要です。「良いところを承認する・評価する」「改善に関する提案、検討を行う」ための時間として、フィードバックのプログラムを設定してください。

（７） 評価結果の公表

- 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す。そのため、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たものであり、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となっています。
- 第三者評価の結果は、原則公表されるものですが、その趣旨や内容についての理解が十分でない場合には、「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ません。一方で、結果を公表することで、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ます。
- 評価結果を公表する際には、評価を受けてどう自治体・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す。

6. 評価者側の調整・評価の視点

(1) 事前打ち合わせ

- 第三者評価において必要な聴き取りを2日間で行うためには、聴き取りを行う評価者が「誰に（どこで）」「何を」「何のために」聴きとるのかを事前にイメージしておくことが必要なため、評価者は、受審機関からの自己評価や概要資料などを事前に確認して、その児童相談所の状況に関する「仮説」を立て（仮評価を実施し）、ヒアリング調査で確認すべき事項を整理します。
- また、複数の評価者でヒアリング調査を行うため、事前に各評価者の考えを共有しておき、互いにフォローし合いながら、聴き取り調査を進めていくことが求められます。そこで、評価者個別に事前資料などを確認したうえで、評価者間での打ち合わせを行い、ヒアリング調査で確認すべき視点や、聴き取りの進め方、役割分担等を確認します。
- また、第三者評価を初めて行う評価者がいる場合には、評価者としての視点、評価における留意点等、基本的な事項を確認しておくことも必要です。

(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において、「評価に必要な事項を全て聴きとる」「ヒアリング調査内にフィードバックを行う」ために、ヒアリング調査期間内にも、評価者間での打ち合わせが必要となります。少なくとも下記の3回、計2時間程度は確保しておきましょう。
 - ☐ 2日目の朝：30分
 - ・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）終了後：1時間
 - ・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：30分
 - ・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) 総評の作成

- 第三者評価の結果は「総評」としてとりまとめ、書面で児童相談所にフィードバックをします。
- 総評は、次の点について留意して作成してください。
- なお、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、各評価者が作成した案を事務局等にてとりまとめたうえで、それを評価者間で共有し内容の確認・総評の最終版を確定する機会を設けるようにしましょう。

<総評の作成における留意点>

① 取り組み主体（職員・児童相談所・設置自治体・国）が明確になるよう整理する

第三者評価の結果について、評価項目毎の評価ランクをつけるとともに、「職員レベル」「児童相談所レベル」「設置自治体レベル」での現状と取り組むべき課題について整理をし、それぞれが何をしなければならないかが明らかになるよう総括してください。

② 良い取り組みはしっかり評価する

第三者評価において良い取り組みをしっかり評価することは、職員の安心感やモチベーションにつながります。特に、児童相談所間での情報共有はあまり進んでいないため、自分たちが行っている内容は適切なのか、という不安を持っている所も多くみられます。フィードバック時にはそのことを意識して伝えることが重要です。

③ 評価項目の趣旨もわかりやすく説明する

評価項目の表現は、評価が行いやすいよう「〇〇の取り組みが行われている」「〇〇が適切に行われている」などの表現としていますが、「〇〇を実施しているか」とあわせて、「その目的が何か」「それを達成するためにどのような工夫を行っているか」「目的に合った成果が出ているか」など、その取り組みに対する考え方や姿勢が重要となります。

そのため、説明が必要であると考えられる評価項目については、総括の中で評価項目の趣旨についても、丁寧に説明な説明が必要です。

④ 改善の必要性を指摘する場合には、改善方法を具体的に提案する

第三者評価で要改善の評価をつけた項目については、指摘のみではなく、どのような改善方法が考えられるのか、一緒に改善策を検討したり、他所の事例等を踏まえて具体的な改善策を提案することが求められています。前述のとおり、他所での取り組み事例の情報が少ないため、第三者評価には他所での好事例に関する情報提供も期待されています。

⑤ 総評内での内容の重複を避け、わかりやすいものとする

総評は、児童相談所や自治体に対して「何をしなくてはいけないのか」をわかりやすく伝える書面である必要があるため、下記の構成・視点で整理するのが望ましいと考えます。

☐ 全体総評

第三者評価結果の概要、優先的に取り組むべき事項等の総括

☐ 主体別の課題・取り組み

課題や取り組みについて、主体別から整理したもの

☐ 評価項目（部単位）の評価：

評価項目ごとの指摘事項や取り組みの提案などの具体的な内容の記載

総評を作成する際には、総評の各箇所の位置づけ・視点を、評価者と共有しておく必要があります。なお、「評価項目（部単位）の総評」→「主体別の課題・取り組み」→「全体総評」の順で作成すると整理がしやすくお勧めです。

なお、「書面」で共有されていく重要な資料となることから、その内容はわかりやすく、かつ誤解が生じないよう、表現等には十分に配慮する必要があります。

（４） 児童相談所への総評の提出

- 第三者評価が、児童相談所の質の向上等の取り組みにつながる仕組みとして活用されるためには、第三者評価の結果について、児童相談所側も理解・納得したものであることが重要であることから、評価結果をフィードバックした際に、結果について児童相談所側が納得していない場合には、その理由を改めて確認し、評価者と児童相談所間で合意が得られるまでしっかり時間をかけて話し合うことが必要です。
- そのため、書面の内容を直接説明し、評価結果や理由等の認識のすり合わせが行われることが望ましいといえます。
- また、書面のみとなる場合にも一方的な送付ではなく、その内容についての質問や疑義がある場合には、双方の納得がいくものとなるよう協議を行ってください。

7. 第三者評価の実施に向けて

- 「1. 児童相談所における第三者評価 検討の経緯」のとおり、児童虐待による死亡・重症事例が発生している背景から、全国の児童相談所で第三者評価が実施されることが求められています。
- 相談件数の増加や体制不足などからくる児童相談所の多忙さ、また児童相談所の第三者評価の実績を持つ評価者がいない点など、第三者評価の実施には様々な課題があると推察されますが、自己評価や一部評価項目からの段階的实施など、各児童相談所において何らかの取り組みが進められていくことを期待しています。

(1) 第三者評価基準（案）を活用した自己評価の実施

- 第三者評価基準（案）は、第三者による評価を行うことを目的として作成していますが、本基準を用いて児童相談所職員が自己評価を行うことにより、児童相談所の役割や課題について改めて確認したり、職員が互いに問題意識や悩みを共有し、職員全体の意識向上につなげていくツールとして活用することも可能です。
- 実際に自己評価を実施している児童相談所からは、「自己評価を実施してよかったこと」として、次のような意見があげられています。第三者評価は難しくとも、まずは自己評価に着手いただけることを期待します。

【児童相談所で自己評価をやってよかったこと】

- ・ 児童虐待の予防及び早期発見のための方策、児童虐待を受けた児童のケア及び児童虐待を行った保護者の指導及び支援のあり方について再確認できている。
- ・ 虐待対応全般について、管理職が日常の業務遂行状況を振り返り、課題を検討する機会となっている。
- ・ ある程度具体的に設定された評価項目や評価基準に基づいて自己評価を行うことができたため、相応に客観的な現状分析と現状把握を行うことができた。
- ・ 職員の一人一人が、業務遂行にあたって必要となる制度等を再確認し、資質向上を図るための良い機会になっている。

【一時保護所で自己評価をやってよかったこと】

- ・ 各職員で自己評価を実施後、チーム・職種別で集約し、最後に一時保護所全体でとりまとめることにより、職員個々の振り返りや、改善等の目標につないでいく機会となった。
- ・ 職員全員の率直な意見や想いを把握できた。
- ・ 他の職員の悩みや、子ども・保護者等への対応における工夫などを知る機会となった。
- ・ 個々の職員の評価結果を一時保護所全体で共有することにより、組織としての状態や課題を把握でき、職員の意識向上につながった。

(2) 重点項目を定めて段階的に実施

- 児童相談所の業務が多岐にわたることから、評価項目・判断基準の数も多く、全ての評価を実施するにはそれなりの時間が必要となります。
- そのため、優先的・重点的に取り組むべき項目から、順に評価を行う方法も考えられます。
- 第三者評価は、「評価の実施」「改善の取り組み」「改善した結果についての確認・評価」というプロセスが必要となり、改善の取り組みとその効果が確認できる状況になるまでには一定の期間を要することから、3年に1回のサイクルでの定期的な実施が望ましいと考えられます。
- 3年間で全項目の評価を行うことを前提とした、以下のような方法も検討してみてください。

【図表10】 段階的な実施の場合の評価項目（案）

	評価基準
初年度	第Ⅰ部 子どもの権利擁護と最善の利益の優先 第Ⅱ部 児童相談所の組織 第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理
2年目	第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援 第Ⅵ部 家族とのかかわり・家族への支援
3年目	第Ⅴ部 社会的養育の推進 第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携

- また、1巡目は全ての評価項目についての評価が必要ですが、2巡目以降は、1巡目の評価結果を踏まえ、課題のあった評価項目を抜粋して実施する、重大事項が発生した場合には、改めて全評価項目を確認するとともに重大事項に関連する項目を重点的に評価するなど、メリハリをつけた評価の実施も考えられます。

児童相談所における第三者評価基準
(案)

第三者評価基準（案） 評価項目の構成

第Ⅰ部 子どもの権利擁護と最善の利益の優先

- 【評価項目 1】 子どもへの向き合い方は適切であるか
- 【評価項目 2】 子どもの権利が守られるための説明や支援等を適切に行っているか
- 【評価項目 3】 適切な場面において、子どもに対する説明と意見聴取を行っているか
- 【評価項目 4】 子どもの意見や意向を尊重する対応を行っているか

第Ⅱ部 児童相談所の組織

○組織体制

- 【評価項目 5】 児童相談所の機能を十分に発揮するために必要な組織・体制が確保されているか
- 【評価項目 6】 組織的な判断や対応が行える組織運営・体制となっているか
- 【評価項目 7】 職場環境としての法令順守や環境改善に取り組んでいるか

○職員の資質向上・業務改善

- 【評価項目 8】 児童相談所の業務の質の向上、効率化のための取り組みを実施しているか
- 【評価項目 9】 児童福祉司等の職員に必要な専門性が確保されるための取り組みを行っているか

○情報管理に関する事項

- 【評価項目 10】 情報の取り扱いが適切に行われているか
- 【評価項目 11】 児童記録票等、必要な記録が適切に作成・管理されているか

○児童虐待や児童相談所の業務に関する広報活動について

- 【評価項目 12】 児童虐待や児童相談所の業務に関する地域の知識や理解を高めるための広報活動を計画的に実施しているか

第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理

○通告・相談対応

- 【評価項目 13】 相談・通告の受付体制が確保されているか
- 【評価項目 14】 相談・通告のあったケースに関し、必要な情報収集を迅速かつ的確に行っているか

○受理

- 【評価項目 15】 受理会議が適切に開催され、組織的な検討・判断を行っているか
- 【評価項目 16】 受理したケースに応じ、必要な確認・手続き等を行っているか

○子どもの安全確認・安全確保

- 【評価項目 17】 子どもの生命を最優先した、安全確認・安全確保が行われているか
- 【評価項目 18】 一時保護の要否について適切な判断及び迅速な対応が行えているか
- 【評価項目 19】 安全確認・安全確保に関する調査の記録等が適切に作成・保管されているか

○調査・アセスメント

- 【評価項目 20】 アセスメントに必要な調査が行えているか

【評価項目 21】 アセスメントが適切に行われているか

【評価項目 22】 特にリスクの高いケースについて、必要十分な調査及びアセスメントが行われているか

○援助方針の策定

【評価項目 23】 援助方針会議が、適切な頻度・タイミング、体制で開催されているか

【評価項目 24】 援助方針の決定に関する判断が適切に行われているか

【評価項目 25】 援助方針の内容は適切か

【評価項目 26】 市区町村がかかわるケースについて、援助方針に関する市区町村への説明や意見反映等を行っているか

○在宅指導

【評価項目 27】 在宅指導中の子どもに対する支援は適切に行われているか

○進行管理・援助方針等の見直し

【評価項目 28】 指導や措置を行っているケースについての進行管理が適切に行われているか

【評価項目 29】 指導や措置を行っているケースについて、市区町村に対する情報共有を適切に行っているか

○管轄する児童相談所の変更

【評価項目 30】 児童相談所の変更に関し、十分な検討が行われているか

【評価項目 31】 「情報提供」または「ケース移管」を行う児童相談所における手続きが適切に行われているか

【評価項目 32】 「情報提供」または「ケース移管」を受ける児童相談所における手続きが適切に行われているか

第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援

○援助方針の策定に関する調整

【評価項目 33】 社会的養護を必要とする子どもの援助方針の決定に関する判断・調整は適切に行われているか

【評価項目 34】 里親委託・入所措置等による援助を開始するにあたり、援助者と十分な協議を行っているか

【評価項目 35】 措置開始や措置変更等による援助内容の変更の際には、子どもの負担が少なくなるよう配慮した対応を行っているか

○社会的養護時における援助

【評価項目 36】 里親や施設等が行う援助内容等に関して必要な確認・助言・支援等を行っているか（指導委託・あっせん・里親委託・入所措置等）

【評価項目 37】 援助方針の見直しが適切に行われているか

【評価項目 38】 自立支援計画の見直しが適切に行われるよう、施設等との連携を密に行っているか

【評価項目 39】 面会・通信制限や接近禁止命令は、適切な判断・手続きのもとで行われているか

【評価項目 40】 里親や施設等において、児童相談所の介入・調整等が必要な事案が発生した場合に、適切に対応しているか

○一時帰宅、措置の解除、停止、変更及び在所期間の延長

【評価項目 41】 一時帰宅における対応が適切に行われているか

【評価項目 42】 措置や指導等の終結の判断が、慎重かつ適切に行われているか

【評価項目 43】 措置の解除後の援助について、十分に協議・調整をしているか

【評価項目 44】 入所措置や一時保護の解除時及び解除後の子ども等に対する支援は適切に行われているか

○児童自立生活援助等

【評価項目 45】子どもの状況に応じ、児童自立生活援助につなげ、必要な支援等を行っているか

【評価項目 46】18 歳以上の未成年に対しても、必要な支援等を行っているか

第Ⅴ部 社会的養育の推進

○里親相談への対応・家庭養護の推進

【評価項目 47】家庭養護を推進するためのフォスティング業務の実施体制の構築に取り組んでいるか

【評価項目 48】里親希望者に対する調査・認定等を適切に行っているか

【評価項目 49】養子縁組を行うにあたり、必要な判断・手続き等が適切に行われているか

【評価項目 50】養子縁組成立後も必要な支援等を行っているか

【評価項目 51】民間あっせん機関による養子縁組に対して必要な支援を行っているか

第Ⅵ部 家族とのかかわり・家族への支援

【評価項目 52】保護者への向き合い方は適切であるか

○子どもの措置に伴う保護者への説明や意見聴取

【評価項目 53】適切な場面において、保護者に対する説明と意見聴取を行っているか

【評価項目 54】保護者の理解・同意を得られるよう努めているか

○保護者に対する指導・支援

【評価項目 55】保護者への在宅指導は、計画に基づき適切に行われているか

【評価項目 56】親子分離中の保護者に対し、親子再構築に向けた適切な指導・支援を行っているか

第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携

○市区町村や関係機関との役割分担・連携体制の構築

【評価項目 57】関係機関との役割分担や連携方法等が明確になっているか

【評価項目 58】児童相談所と市区町村との連携強化を図るための取り組みをしているか

○市区町村における子ども家庭相談・調査・指導への協力・支援

【評価項目 59】市区町村からの相談等について、迅速かつ適切に対応しているか

【評価項目 60】市区町村が行う相談対応・調査・指導に対し、必要な支援等を行っているか

○市区町村における子ども家庭相談・調査・指導の質の確保・向上のための支援

【評価項目 61】要対協の運営において、児童相談所として求められる役割・機能を果たしているか

【評価項目 62】市区町村の子ども家庭相談等を行う職員の資質向上に関する取り組みを実施しているか

○都道府県児童福祉審議会との連携

【評価項目 63】児童福祉審議会からの意見聴取を必要とするケースについて、意見を聴いているか

【評価項目 64】児童福祉審議会に対して必要な報告を行っているか

○家庭、地域に対する援助に関する事項

【評価項目 65】家庭や地域に対する援助活動や児童相談所が実施すべき事業等が適切に行われているか

【評価項目1】子どもへの向き合い方は適切であるか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 子どもの心情や意向に配慮した対応を行っている	✓ 子どもとの面接にあたって、子どもの言葉をゆつくり丁寧に聴き取っているか ✓ 子どもの恐怖感、孤立感、疎外感、不安感に寄り添っているか ✓ 子どもが、自分に味方がいることを実感できるよう、工夫をし、努力をしているか ✓ 子どもと共に悩み、考え、共に歩む姿勢を維持しているか
2. 子どもへの対応において、専門的な技能によるインテークや面接を行っている	✓ 子どもとの面接でどのような配慮・工夫がされているか ✓ 面接で配慮すべきポイントが抑えられているか ✓ 子どもが児童相談所に何を期待しているか、を十分に把握しているか ✓ 全職員が同じレベルで対応できるよう、組織的な取り組みをしているか
3. 子どもに対する説明は、わかりやすいよう工夫している	✓ 子どもに対して何を用いて、どのように説明しているか ✓ 子どもに対して、その特性に応じて理解しやすいよう、工夫して説明しているか

【評価項目2】子どもの権利が守られるための説明や支援等を適切に行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 子どもの権利について、子どもの年齢や理解に応じて、わかりやすく説明している	✓ 子どもの権利ノートに「わかりやすくする」ための工夫がみられるか ✓ ノートだけでなく、説明の仕方や対応等における工夫・配慮がみられるか
2. 児童相談所の職員が子どものアドボカシーを行っている	✓ 職員が「アドボカシーとは何か」を説明できるか (アドボカシー：意見形成支援、意見表明支援) ✓ アドボカシーを意識した具体的な対応が行われているか
3. 子どもが児童相談所の職員以外のアドボカシーを利用できるように説明や支援を行っている	✓ 児童相談所の職員以外の具体的なアドボカシーの仕組みを把握しているか ✓ 児童相談所の職員以外のアドボカシーが利用できるよう説明や利用支援を行っているか ✓ その仕組みを活用したケースがあるか
4. 子どもに対して必要な心理的なケアが行えているか	✓ 心理的なケアや、精神医学的な治療などの必要性が検討されているか ✓ 心理的なケア・治療を必要とする場合に、必要な対応が行われているか

【評価項目3】適切な場面において、子どもに対する説明と意見聴取を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 子どもに対して必要な説明を適切に行っている	✓ 子どもに対して、いつ、何を説明しているか ✓ 子どもに対し、児童相談所のアセスメントや判断、援助方針について説明しているか ✓ 援助方針の決定前においても、どのような過程にあるか、状況を報告しているか ✓ 援助方針の理由、援助の見通しについても説明しているか ✓ 支援者（里親・施設等を含む）や委託・措置後の生活等に関する説明を行っているか ✓ 行政不服審査請求及び不服申し立ての方法についても説明しているか
2. 援助方針決定前に、子どもからの意向や意見を聴いている	✓ 子どもに対してどのように意見を聴いているか ✓ 聴取した意見がわかる記録があるか
3. 援助過程において、子どもの意向や意見を聴いている	✓ 形式的な面接になっていないか ✓ 子どもが意向や意見を話しやすくするための配慮を、意識して行っているか

【評価項目4】子どもの意見や意向を尊重する対応を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 必要な場面において、子どもの理解・同意を得るよう努めている	
✓	理解・同意を得るために工夫していることがあるか
✓	理解・同意を得ることが難しい場合に、どのような対応をしているか
✓	強引に同意を得ようとしていないか
✓	理解・同意を得ることを軽視していないか（説得になっていないか）
2. 子どもの相談内容や意見等を適切に把握し、援助方針に反映している	
✓	子ども等の意向や意見を把握するプロセスが設けられているか
✓	援助方針の中で、子どもの意向や意見等が確認できるか
✓	子どもの意向だけで判断していないか
✓	子どもの最善の利益を優先する判断をしているか
✓	子どもの将来を見据えた最善の利益を考慮しているか
✓	反映できない意向や意見があった場合に子どもに対する説明等が行われているか
3. 子どもの意見を尊重し、支援内容等への反映や見直し等を行っている	
✓	援助過程においても子どもの意見の把握ができているか
✓	子どもの意見を支援内容等に反映させたケースがあるか
✓	反映することが難しかったケースの理由は妥当か
✓	反映することが難しかった場合に、子どもに対してどのような対応を行ったか
✓	子どもの意見を反映しようという積極的な姿勢がみられるか
4. 子どもの意向と児童相談所の方針が一致しない場合について、児童福祉審議会の意見聴取を行っている	
✓	子どもの意向と児童相談所の方針が一致しない場合に、児童福祉審議会の意見聴取を行っているか
✓	子どもに対して再度説明や理解を得るための対応が行われているか

【評価項目5】児童相談所の機能を十分に発揮するために必要な組織・体制が確保されているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 児童相談所の役割を遂行しうる組織運営ができるよう工夫している	✓ 当該児童相談所の現状・課題を把握できているか ✓ 現状・課題に応じた体制が構築されているか (4つの機能「市区町村援助機能」「相談機能」「一時保護機能」「措置機能」がうまくまわるよう見直し等が行われているか) ✓ 上司が不在時の代行機能はあるか
2. 地域の実情や相談対応件数に応じた必要な職員体制が確保されている	✓ 国が示す児童福祉司の配置標準を満たしているか、満たしていない場合、配置に向けて計画しているか ✓ 職員一人あたりの担当ケース数が過剰ではないか ✓ 地理的状況、交通事情、一時保護所までの距離等の地域の実情を踏まえた配置が行われているか
3. 必要な専門職を配置している、もしくは必要な専門職との連携体制が確保されている	✓ 医師・弁護士が常勤配置されているか ✓ 常勤配置でない場合、実際のケースにおいて迅速かつ柔軟に協力を得られているか ✓ ケースにおいて、医師や弁護士をうまく活用しているか
4. 夜間・休日の通告・相談や緊急保護に対応する体制が整っている	✓ 緊急保護や通告・相談が発生した場合に、児童相談所の職員が対応しているか ✓ 一時保護所の当直職員や休暇中の職員に頼っていないか ✓ 児童相談所の職員が対応していない場合、職員への連絡やその後の対応が迅速に行えているか

第Ⅱ部 児童相談所の組織

○組織体制

【評価項目6】組織的な判断や対応が行える組織運営・体制となっているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 児童相談所内の相談受付から援助までの手順が明確になっている	✓ 手順についてマニュアル等に記載されているか ✓ マニュアル等の内容を把握できているか ✓ マニュアル等はいつでも確認できるようになっているか（使われているか） ✓ 実態に応じ、手順の見直しが行われているか ✓ 見直した内容がマニュアル等に反映できているか
2. 組織的な判断や対応が行われている	✓ 支援方針や支援経過について複数の職員で確認する仕組みがあるか ✓ SV の担当ケースについても同様か ✓ 個人の意見等により判断や対応が変わることはないか
3. 経験の少ない職員については、複数の職員で対応する体制をとっている	✓ 1～3年目程度の職員に単独で行動させていないか ✓ 何年目までペアで動く体制としているか ※職員のメンタルヘルス対策については、3-2 で記載
4. 職員間での情報共有が図られている	✓ 上司への「報連相」の基準があるか ✓ 担当者不在時には上司等の他の職員が対応できるか ✓ 担当者のみで情報を握ってしまっていないか ✓ 担当者変更時に、情報共有や支援の中断が発生していないか

【評価項目7】職場環境としての法令順守や環境改善に取り組んでいるか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 適正な就業状況が確保されている	✓ 職員の時間外勤務時間が過剰になっていないか ✓ 年次休暇を取得できているか
2. 職員が働きやすい職場環境づくりの取り組みがなされている	✓ 職員は働きやすい職場だと思っているか ✓ メンタルヘルスに関する取り組みが行われているか ✓ ハラスメントの防止策・対応策などの取り組みが行われているか ✓ 職員が相談しやすい組織、人間関係か
3. 職員が安心・安全に働ける職場環境が確保されている	✓ 管理、防犯上、閉庁時は施錠されているか ✓ 不審者等の侵入があった場合の対処方法が明確になっているか ✓ 災害時における職員の安全確保のための体制等（連絡体制、対応体制）が構築されているか

第Ⅱ部 児童相談所の組織

○職員の資質向上・業務改善

【評価項目8】 児童相談所の業務の質の向上、効率化のための取り組みを実施しているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 業務改善を行う仕組みがある	✓ 児童相談所や管内市区町村がかかわっていたケースで重症事例等が発生した場合に検証等を行っているか ✓ 他自治体において重大事例等が発生した場合に検証等を行っているか ✓ 業務改善の取り組みを行う担当者または部署が決まっているか ✓ 職員が気軽に改善を提案できるための工夫・仕組みがあるか
2. 業務の手順やツール等の見直しを定期的に行っている	✓ 実態に応じて見直しをしていくという意識・姿勢があるか ✓ 実際に「変えていく」ことができているか
3. 設置自治体による監査等が定期的に行われている	✓ 設置自治体による監査等が行われているか ✓ 監査等は定期的に行われているか ✓ 監査等において、助言を受ける仕組みがあるか ✓ 指摘・助言を受けた事項について、改善結果等を確認する仕組みがあるか

【評価項目9】 児童福祉司等の職員に必要な専門性が確保されるための取り組みを行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 児童福祉司等の職員に必要な研修等を受講させている	
✓	職種・役割に応じた必要な研修が受講されているか
✓	所内の状況・課題に応じた研修テーマの設定を行っているか
✓	職員の研修受講について、組織としての積極的な意識・姿勢がみられるか
✓	研修受講が各々の職員任せになっていないか
2. ケースワークを通じた職員育成に取り組んでいる	
✓	ケースの検討・支援において、職員育成を意識した対応が行われているか
3. 職員の専門性（能力・スキル）を確認する仕組みがある	
✓	専門性のレベルや課題を客観的に把握する仕組みがあるか
✓	担当 SV で抱えず、組織としての育成につなげられているか
✓	職員が自身の専門性のレベルや目標を確認する機会があるか
4. 児童福祉司等の専門性を確保するための採用・異動の取り組みを行っている	
✓	児童福祉司の専門性を確保するための仕組みがあるか

第Ⅱ部 児童相談所の組織

○情報管理に関する事項

【評価項目10】情報の取り扱いが適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 情報の秘匿性に十分に配慮した慎重な対応を行っている	✓ 関係者や関係機関からの情報収集にあたり、子どもや保護者の同意を得ているか ✓ 情報収集にあたり子どもや保護者の同意を得られていないケースについて、情報収集を行う理由は妥当か ✓ 通告者や関係機関等からの情報収集にあたり、どのような点に留意しているか ✓ 関係機関等への情報提供について、どのような点に留意しているか ✓ 警察等からの電話での照会等にあたり、文書による回答としているか ✓ 職員に対し、情報の取り扱いに関してどのような研修を行っているか
2. 個人情報の保護・管理が適切に行われている	✓ 児童相談所内において、個人情報等が記載された書類は漏洩等がない措置が取られているか ✓ 書類が机上に放置されていないか（離席時にはファイルを閉じるなどの対応ができているか） ✓ 来所者の目に留まるところに個人情報がないか（ホワイトボード、掲示物等）

【評価項目11】児童記録票等、必要な記録が適切に作成・管理されているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 児童記録票の作成形態や管理方法は適切である	✓ 児童記録票は、受理した子どもごとに作成されているか（世帯ごとになっていないか） ✓ 子どもごとに「児童記録票綴」として一括してケースファイルに収録されているか ✓ 記録等の持ち出しについて、所内のルールが定められているか ✓ 担当者不在時も、必要に応じて確認できる管理方法となっているか ✓ 児童記録票綴は、鍵のかかる書庫に入れるなどにより管理されているか ✓ 電子データについては、外部から閲覧されることのないようネットワーク環境が整備されているか
2. 児童記録票に記載すべき情報が全て記載されている	✓ 児童記録票に必要な記録がすべて記載されているか ✓ 児童記録票で、受理からの援助過程が確認できるか ✓ 所内や関係機関と共有できるよう、簡潔でわかりやすい表現となっているか
3. 児童記録票について、所内での決裁を得ている	✓ 所内での決裁ルートはどのようになっているか ✓ 決裁ルートに基づき、決裁印が押されているか
4. 児童記録票は必要な期間保管されている	✓ 児童記録票の保管年数の規定はあるか

第Ⅱ部 児童相談所の組織

○児童虐待や児童相談所の業務に関する広報活動について

【評価項目12】児童虐待や児童相談所の業務に関する地域の知識や理解を高めるための広報活動を計画的に実施しているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 児童虐待や児童相談所に対する地域の理解促進のための取り組みを行っている	
	✓ 地域の理解促進を目的とした広報活動を行っているか ✓ 広報活動は計画的に行っているか ✓ 全国的に通告数等が増加している中で、通告数等は増えているか

【評価項目13】相談・通告の受付体制が確保されているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 適切な相談受付の体制が確保されている	
✓	相談受付の体制やルールが決まっているか
✓	相談内容に応じ、必要な専門職等が対応するよう柔軟な対応が行われているか
✓	来所以外の相談方法の選択肢はあるか（電話、家庭訪問、市役所等での面接など）
2. 障がい者（児）や日本語が十分でない相談者からの相談受付を行うために必要な措置がとられている	
✓	外国語や手話を必要とする場合にどのような対応を行っているか
✓	所内の職員配置や研修などによる工夫をしているか
✓	通訳の派遣など、迅速に協力を得られるようにしているか
✓	車いすの利用者からの相談にも対応できるような工夫をしているか（相談室の場所、所内での対応が難しい場合の訪問など）

【評価項目14】 相談・通告のあったケースに関し、必要な情報収集を迅速かつ的確に行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 相談者や通告者から必要な情報収集を行っている	✓ 相談受付票や通告受理票に何が記載されているか ✓ 収集が必要な情報の項目がわかるようになっているか ✓ 不足していると思われる情報がある場合、その理由は適切なものか（確認すべき事項の認識不足や多忙による情報収集不足などによるものではないか）
2. 相談者や通告者の状況に配慮し、受容的かつ子どもの安全を優先した対応を行っている	✓ 相談者や通告者からの情報収集において、どのようなことに配慮しているか ✓ 相談者や通告者に対し、相談や通告をしたことを後悔させるような対応をしていないか ✓ 情報源に留意し、関係機関等に確認するなど、情報の正確性に留意した対応が行われているか
3. 子どもの所属機関や関係機関等からの情報収集を行っている	✓ 子どもの所属機関や関係機関等から、どのように情報収集を行っているか ✓ 収集が必要な情報の項目がわかるようになっているか ✓ 不足していると思われる情報がある場合、その理由は適切なものか（確認すべき事項の認識不足や多忙による情報収集不足などによるものではないか）

【評価項目15】 受理会議が適切に開催され、組織的な検討・判断を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 受理会議（緊急受理会議）は適切に行われている	✓ 受理会議が定例で開催されているか ✓ 開催頻度は適切か ✓ 緊急受理会議の開催判断、手順が明確になっているか ✓ 参加すべき職員が参加できるよう工夫されているか ✓ 発言者の偏りはないか
2. 検討すべき全てのケースについて、受理会議で検討・判断されている	✓ 受理会議で検討するケースをどのように判断しているか ✓ その判断の基準は適切か（検討すべきケースが漏れていないか） ✓ 検討すべき全てのケースを漏れなく検討・判断するための進め方や資料等の工夫が行われているか
3. 受理会議において確認・検討・決定すべき事項が確実に協議されている	✓ 会議時間に対する検討ケース数が多すぎないか ✓ 予定時間内に終わらない場合にどのような対応を行っているか ✓ 時間ありきではなく、必要な事項を確実に協議するための方法がとられているか
4. 緊急受理会議において、安全確認の必要性や方法について適切に判断されている	✓ 安全確認の必要性及び方法についてどのように判断しているか ✓ 安全確認の必要性及び方法を判断するための基準等（リスクアセスメントツール等）が明確になっているか ✓ その判断基準は適切か ✓ 通告された子ども以外のきょうだいへの虐待についての可能性も考慮しているか ✓ 安全確認が不要と判断したケースの視点に問題はないか ✓ 安全確認を行う場合の方法や担当の決定の仕方、視点に問題はないか
5. 受理会議の内容について適切に記録が保存されている	✓ 受理会議録は協議内容がわかるものとなっているか ✓ 所長の決裁印があるか

【評価項目16】 受理したケースに応じ、必要な確認・手続き等を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 受理したケースについて、必要な確認や手続き等を行っている	✓ 受理したケースについて、必要な手続きや手順が明確になっているか (棄児・迷子、警察からの身柄を伴う通告・送致があった場合等) ✓ 休日夜間の対応者は誰か ✓ 休日夜間の対応において、児童相談所としての判断は「誰が」「どのように」行っているか ✓ 決められた手順にそって対応しているか

【評価項目17】子どもの生命を最優先した、安全確認・安全確保が行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 通告受理後、速やかに安全確認が行われている	✓ 所内で独自に設定している時間はあるか ✓ 48 時間以内に確認できているのは何割か ✓ 48 時間を超えたケースはどのようなケースか ✓ 設定時間内に確認できるようにするためにどのような工夫を行っているか
2. 目視による安全確認が実施されている	✓ 目視による安全確認をどのように行っているか ✓ 目視による安全確認を前提とした対応が行われているか
3. 家庭訪問等での安全確認ができない場合に必要な措置がとられている	✓ 安全確認ができない場合の対応について、速やかに児童相談所として組織判断ができる手順が明確になっているか ✓ 警察等関係機関と速やかに連携するよう手順が明確になっているか ✓ 立入調査や警察への援助要請などの必要な措置がとられているか
4. 安全確認が適切な体制で実施されている	✓ 複数職員で対応しているか ✓ 適切な対応ができるよう、チーム体制が組めているか ✓ 市区町村の職員、警察、弁護士などの協力が得られているか
5. 安全確認等を市区町村や他機関に依頼する場合に、適切な対応を行っている	✓ 安全確認を依頼する場合には、どのように依頼しているか ✓ 依頼先には、必要な情報提供、調査内容の具体的な依頼、指導・助言等を行っているか ✓ 調査結果の確認は、48 時間以内の確認が確実に行えるタイミングで行っているか
6. 拒否的な保護者に対して、法に基づき適切に対応を行っている	✓ 拒否的な保護者に対する対応はどのように行っているか ✓ 拒否的な保護者への対応手法について明確になっているか ✓ 必要に応じ、法に基づく対応が行われているか

第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理

○子どもの安全確認・安全確保

【評価項目18】一時保護の要否について適切な判断及び迅速な対応が行えているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 一時保護の要否について、適切な判断及び迅速な対応が行われている	✓ 一時保護の必要性の判断をどのように行っているか ✓ 一時保護の必要性を判断するための基準等（リスクアセスメントツール等）が明確になっているか ✓ その判断基準は適切か ✓ 年長児において、子どもの一時保護に対する希望、意見を尊重しているか ✓ 一時保護が不要と判断したケースの視点に問題はないか ✓ 子どもが一時保護を希望しているにもかかわらず、場所がない、職員が不足しているなどの理由で、一時保護を行わなかったケースはないか ✓ 判断までに必要以上の時間を要していないか（迅速に判断するための体制・手順が工夫されているか）

【評価項目19】安全確認・安全確保に関する調査の記録等が適切に作成・保管されているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 安全確認・安全確保に関する調査の記録等が適切に作成・保管されている	
✓	通告受理票や初期調査等の記録は、安全確認・安全確保の必要性及び方法の妥当性を示すものになっているか

第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理

○調査・アセスメント

【評価項目20】アセスメントに必要な調査が行えているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 調査により必要な情報が適切に把握できている	
✓ 調査記録等は、子どもや家族の状況等がわかるものとなっているか	
✓ 把握すべき情報がわかるようなツール等があるか	
2. 適切な調査が行える体制・方法をとっている	
✓ 複数の視点で確認できるような体制・方法となっているか（所内・関係機関）	

【評価項目21】アセスメントが適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 多角的・重層的な診断を行っている	✓ アセスメントに多様な専門職がかかわっているか ✓ アセスメントに市区町村や関係機関等のアセスメントが考慮されているか ✓ 子ども等の状況に応じ、医師等の専門職や関係機関の意見がアセスメントに反映されているか ✓ アセスメントツールは、多角的・重層的に診断するための視点が盛り込まれているか
2. 把握された情報がアセスメントに十分に反映されている	✓ アセスメントに要した事実経過や関係機関等への調査情報は記録等から確認できるか（アセスメントで唐突に出てくる情報等はないか）
3. きょうだいを含め、家族全体のアセスメントが行えている	✓ 家族全体に関するアセスメントについてもアセスメントシートに記載されているか ✓ 家庭で起こったことをストーリーとして捉えられているか（アセスメントツールに頼りすぎているか） ✓ 家族の状況に不明な点や曖昧な点はないか ✓ 家族に関するアセスメントの視点到問題はないか ✓ 関係機関からの情報収集等を含め、家族の状況を把握するための工夫等が行われているか ✓ 子どもへの支援と家族への支援を混同していないか
4. アセスメントシートが市区町村等の関係機関と共有されている	✓ 市区町村や関係機関とアセスメントシートが共有されているか ✓ 共有しているアセスメントシートはどのように活用しているか ✓ 共有していない場合、アセスメント結果等の共有はどのように行っているか ✓ 市区町村や関係機関と情報や認識の齟齬をなくすための取り組みを行っているか
5. アセスメントの結果が児童記録票に記載されている	✓ 児童記録票は、アセスメントの結果が確認できるものとなっているか（情報の過不足はないか）

【評価項目22】特にリスクの高いケースについて、必要十分な調査及びアセスメントが行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 特定妊婦に対するアセスメントが適切に行われている	✓ 特定妊婦に関するアセスメントはどのような体制・方法で行われているか ✓ 特定妊婦に関するアセスメントの視点が盛り込まれたアセスメントシートがあるか ✓ 要対協、市区町村保健センター、保健所、医療機関等との協議・調整が行われているか ✓ 出産後の対応も見据えたアセスメントが行われているか ✓ 各々の機関の役割分担が明確になっているか
2. 転居ケースに対するアセスメントが適切に行われている	✓ 転居ケースに関するアセスメントはどのような体制・方法で行われているか ✓ 転居ケースに関するアセスメントの視点が盛り込まれたアセスメントシートがあるか ✓ 移管先（移管元）や各々の要対協との協議・調整が行われているか（転居先が確認できているか） ✓ 転居後の対応も見据えたアセスメントが行われているか ✓ 各々の役割分担が明確になっているか
3. 転居先が不明な子どもについて適切な調査等が行われている	✓ 市区町村と情報共有・連携し、速やかに調査を実施しているか ✓ 全国児童相談所長会作成の「C A 情報」を活用し全国の児童相談所に照会を行っているか
4. 居所不明な子どもについて適切な調査等が行われている	✓ 居住実態が把握できない家庭について、虐待発生リスクが高い家庭として位置付けているか ✓ 居住実態が把握できない家庭についての調査、関係機関との連携等について手順等があるか ✓ 市区町村（保健センターや教育委員会等）からの相談を受け、要対協と連携し、速やかに調査を実施しているか ✓ 必要な調査を行っても居住実態が把握できない家庭について、臨検・搜索を含め安全確認・安全確保の対応を実施しているか ✓ 上記の安全確認ができない場合、警察に行方不明届を提出しているか

【評価項目23】 援助方針会議が、適切な頻度・タイミング、体制で開催されているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 援助方針会議が適切な頻度で開催されている	✓ 援助方針会議が定例で開催されているか ✓ 開催頻度は適切か ✓ 参加すべき職員が参加できるよう工夫されているか
2. 総合診断を踏まえ、多角的・重層的な検討を行うための体制が確保されている	✓ 援助方針会議に医師や弁護士等の専門職が参加しているか ✓ 子ども等の状況に応じ、必要な専門職が参加した会議を行っているか ✓ 参加が難しい分野については、専門的知見からの確認を行い、援助方針に反映しているか ✓ 事案により、市区町村に対して援助方針会議への参加を依頼しているか
3. 援助方針会議で検討すべき全ての事例の検討が行われている	✓ 援助方針会議で「検討すべき」としているケースはどのようなものか ✓ 検討すべきか否かの判断の基準は適切か（検討すべきケースが漏れていないか） ✓ 会議時間に対する検討ケース数が多すぎないか ✓ 予定時間内に終わらない場合にどのような対応を行っているか ✓ 時間ありきではなく、必要な事項を確実に協議するための方法がとられているか
4. 援助方針会議の記録が適切に作成・保存されている	✓ 援助方針会議録は、援助方針会議の協議内容がわかるものとなっているか ✓ 協議の結果とその理由が確認できるか ✓ 所長の決裁印があるか

【評価項目24】 援助方針の決定に関する判断が適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 子どもの自立と自己実現を援助する、子どもの最善の利益を優先するための援助方針が選択されている	✓ 子どもの最善の利益は何かを確認したうえで援助方針が作成されているか ✓ 子どもの将来を見据えたうえでの子どもの最善の利益とは何かについても検討されているか ✓ 援助方針には、子どもの自立と自己実現の視点が入っているか ✓ 家庭支援による在宅を基本として検討しているか ✓ 在宅が難しい場合でも、親族による養育や特別養子縁組の可能性を優先的に検討しているか ✓ 社会的養護施設の空きがない等により、一時保護期間の長期化や、代替施設を選択せざるを得ないなどの状況が発生していないか
2. 援助方針の決定にあたり、保護者等の相談内容や意見等を把握し、援助方針に反映している	✓ 保護者等の意見を聴くプロセスが設けられているか ✓ 援助方針の中で、保護者等の相談内容や意見等を確認できるか ✓ 反映できない意向や意見があった場合に保護者等に対する説明等が行われているか
3. 一時保護所や一時保護委託先、市区町村等の関係機関の意見を聴き、援助方針に反映している	✓ 関係機関の意見を聴くプロセスが設けられているか ✓ 援助方針の中で、関係機関の相談内容や意見等を確認できるか ✓ 反映できない意向や意見があった場合の理由に問題はないか、その結果どうだったのか ✓ 関係機関に対する説明等が行われているか
4. 市区町村への委託または送致を行うケースに関する判断が適切に行われている	✓ 委託または送致の判断はどのように行っているか ✓ 市区町村の特徴・特性、能力や状況を把握できているか ✓ 委託または送致を行うかを判断するための基準等（アセスメントツール等）が明確になっているか ✓ その判断基準は適切か ✓ 委託または送致決定もしくは見送りと判断したケースの視点に問題はないか

5. 子どもや保護者等の状況に応じ、必要と判断される場合には福祉事務所や家庭裁判所への送致等を行っている	✓ 送致の判断はどのように行っているか ✓ 送致を行うかを判断するための基準等（アセスメントツール等）が明確になっているか ✓ その判断基準は適切か ✓ 送致決定もしくは見送りと判断したケースの視点に問題はないか ✓ 送致を行う場合に、子どもや保護者等への説明や意向確認等が行われているか ✓ 送致にあたり必要な情報提供、報告などの手続きが行われているか
6. 児童福祉審議会の意見を尊重して援助方針が決定されている	✓ 援助方針の決定にあたり、児童福祉審議会からの意見聴取のプロセスが設けられているか ✓ 児童福祉審議会からの意見が援助方針で確認できるか ✓ 児童福祉審議会からの意見と援助方針に整合性があるか
7. 子どもの最善の利益を確保するために、必要に応じ家庭裁判所に対する家事審判の申し立てを行っている	✓ 家裁に対する家事審判の申し立ての必要性について、どのように判断しているか ✓ 必要に応じ、未成年後見人の請求を行っているか

第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理

○援助方針の策定

【評価項目25】援助方針の内容は適切か

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 援助方針として定めるべき事項が記載されている	
✓ 援助方針として定めるべき事項が網羅されているか	
✓ その内容は妥当なものか	
✓ 援助方針に定めるべき事項がわかるような様式になっているか	
2. 援助方針として必要な視点が盛り込まれている	
✓ 援助方針として必要な視点が盛り込まれているか	
✓ 短期的及び長期的な視点が盛り込まれているか	
✓ その視点、内容は妥当なものか	
3. 援助方針が児童相談所や関係機関の役割や援助能力等を踏まえた現実的なものとなっている	
✓ 関係機関との連携を行う理由は妥当か	
✓ 連携先の状況を考慮したうえで役割分担等が決められているか（一方的になっていないか）	
4. 援助方針の策定・決定が適切に行われている	
✓ 主担当者が作成した援助方針について、上司等が確認し、必要な修正等を行うプロセスがあるか	
✓ 所長の決裁印があるか	

【評価項目26】 市区町村がかかわるケースについて、援助方針に関する市区町村への説明や意見反映等を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 市区町村への委託や送致にあたっては、市区町村との協議を十分に行っている	✓ 委託や送致の決定前に、市区町村との協議を行っているか
2. 援助方針について、市区町村への説明を行っている	✓ 援助方針について、決定前に市区町村に説明しているか ✓ 結論だけではなく、その理由をあわせて説明しているか
3. 援助方針について、市区町村からの意見等を確認し、援助方針に反映している	✓ 援助方針について、市区町村からの意見等は確認できるか ✓ その内容は援助方針に反映されているか
4. 市区町村への委託や送致を行う前に、市区町村の合意を得ている	✓ 援助方針について、市区町村の合意を得られていることが確認できるか
5. 市区町村への委託や送致に伴い、要対協の要保護・要支援児童として登録されていることを確認している	✓ 要対協での登録状況等が、児童記録票などで確認できるか

【評価項目27】在宅指導中の子どもに対する支援は適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 在宅指導の計画は、支援内容や支援体制が明確で適切な内容となっている	✓ 「いつ」「誰が」「何をするか」が具体的になっているか ✓ 「見守り」等の曖昧な表現になっていないか ✓ 指導対象と目的に応じた効果的な方法が選択されているか (継続指導、指導措置、指導委託措置、保護者指導勧告制度を使い分けているか) ✓ 電話での支援の場合には、面接等の必要性が判断されるようになっているか
2. 子どもに対して必要な支援を計画的に実施している	✓ 在宅指導計画について子どもに説明しているか ✓ 在宅指導計画に基づく支援・指導が行われているか ✓ 担当以外の職員や専門職、関係機関との連携が柔軟に行われているか ✓ 支援・指導の結果を踏まえ、在宅指導計画を見直す仕組みがあるか ✓ 在宅指導計画は必要に応じて見直しされているか
3. 複数の関係機関が関与するケースについて、効果的な連携を行うための調整等を行っている	✓ どのような機関と連携をしているか ✓ その中で、児童相談所はどのような役割を果たしているか（機能を持っているか）

【評価項目28】指導や措置を行っているケースについての進行管理が適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 組織的な進行管理により、ケースの状況変化の把握・判定を行っている	✓ ケースの状況変化等を把握するために、どのような工夫を行っているか（把握の頻度、方法） ✓ 状況変化等が確認された場合に、どのような対応をしているか ✓ 把握した状況に応じ、必要な専門職等の意見を聴いているか ✓ ケースについて、児童相談所内で共有・管理されているか
2. 養育環境の変化等、リスクが増大する可能性がある場合には、再アセスメントを行っている	✓ 「生活環境の大きな変化」についての具体的なケースが想定されているか ✓ 想定しておくべきケースに漏れがないか（想定ケースの追加やリスクレベル見直しがされているか） ✓ 生活環境に大きな変化があった場合に、再アセスメントが行われているか ✓ 再アセスメントの結果を踏まえ、援助方針の見直しが行われているか

第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理

○進行管理・援助方針等の見直し

【評価項目29】指導や措置を行っているケースについて、市区町村に対する情報共有を適切に行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 一時保護後の状況について、必要に応じて市区町村への情報共有を行っている	
✓ 一時保護後、市区町村に対して状況の説明が行われているか	
✓ 一時保護中の子どもについて、市区町村に対する状況報告をしているか	
✓ 市区町村への情報共有は、どのような方法・頻度・タイミングで行われているか	

【評価項目30】児童相談所の変更に関し、十分な検討が行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 居所と住所が異なる場合について、管轄する児童相談所は子どもの福祉を最優先して決定されている	
✓	居所と住所が異なる場合に管轄する児童相談所を、どのように判断しているか
✓	その理由は適切か
✓	管轄する児童相談所の役割は明確になっているか
2. 「移管」及び「情報提供」の判断が適切に行われている	
✓	「移管」と「情報提供」の判断はどのような基準で行われているか
✓	その基準は適切か
✓	直接的な援助を行う児童相談所に、「移管」されているか

第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理

○管轄する児童相談所の変更

【評価項目31】「情報提供」または「ケース移管」を行う児童相談所における手続きが適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 援助方針について、情報提供先または移管先の児童相談所と事前協議を行っている	✓ 情報提供または移管するケースについて、相手先の児童相談所とどのように調整を行っているか ✓ 相手先の児童相談所の意見・意向について、援助方針に反映されているか
2. 移管までの援助が適切に行われている	✓ 引継ぎが完了するまでの間、児童福祉司指導もしくは継続指導等が行われているか ✓ 移管を見据えた指導が行われているか
3. 児童相談所が適切な支援を行えるよう、必要な情報を提供している	✓ どのような情報を提供しているか ✓ 相手先の児童相談所から依頼があった場合には、追加での情報収集等を行っているか ✓ 文書による情報提供を行っているか
4. 移管先の児童相談所への連絡・引継ぎが適切に行われている	✓ 緊急性が高い場合には、対面による引継ぎを行っているか ✓ 移管先が速やかに動けるよう、どのような配慮・協力をしているか ✓ 転居が確認されてから1か月以内にケース移管を完了しているか ✓ ケース移管完了後も、移管先の支援体制が安定するまでの間、状況確認等を行っているか

【評価項目32】「情報提供」または「ケース移管」を受ける児童相談所における手続きが適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 情報提供を受ける児童相談所において、必要な支援等が行えるよう協議している	✓ 受付時には緊急受理会議を開催し、緊急性を判断しているか ✓ 緊急性の判断や支援のための情報がそろっているかを確認し、不足する情報について相手先の児童相談所等に速やかに確認しているか
2. 移管元の援助方針を継続し、速やかに対応している	✓ 移管元の児童相談所が行っていた援助方針が速やかに継続されているか
3. 移管手続き完了後 1 か月が経過した時点で、アセスメント及び援助方針の見直しを行っている	✓ 移管手続き完了後 1 か月経過時に、新たな環境下での家庭状況等のアセスメントを行っているか ✓ アセスメントに基づき、援助方針の見直しが行われているか
4. 移管元の児童相談所からの連絡・引継ぎは適切に行われている	✓ 緊急性が高い場合には、対面による引継ぎを行っているか ✓ 移管後速やかに動けるよう、必要な協力を移管元の児童相談所に求めているか ✓ 転居が確認されてから 1 か月以内にケース移管を完了しているか ✓ ケース移管完了後も、支援体制等が安定するまでの間、移管元の児童相談所に状況の報告等を行っているか

第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援

○援助方針の策定に関する調整

【評価項目33】社会的養護を必要とする子どもの援助方針の決定に関する判断・調整は適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 家庭での養育が困難または適切でない子どもの保護に関する支援方針は適切である	✓ 家庭での養育が困難な子どもの援助方針はどのように決定されているか ✓ 家庭養護が優先的に検討されているか ✓ 検討の結果、家庭養護が難しいと判断した理由は妥当か
2. 措置先の選定は適切に行われている	✓ 措置先はどのような視点で選定しているか ✓ 措置先の特徴・特性、能力や状況を把握できているか ✓ 措置先を選定した理由は妥当か ✓ 措置先は子どもや保護者等の意向を踏まえて選定されているか
3. 措置先の施設所在地や里親の居住地の市区町村及び関係機関との連携が図られている	✓ 措置先の決定にあたり、措置先の市区町村や関係機関とどのような調整等を行っているか ✓ 調整すべき先と必要な調整が行われているか ✓ 調整のタイミングに問題はないか

【評価項目34】里親委託・入所措置等による援助を開始するにあたり、援助者と十分な協議を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 里親や施設等、他機関との連携による支援を行うケースについては、援助指針について他機関との協議・連携を行っている	✓ 里親や施設等、他機関に措置するケースについて、措置先とどのようなやりとりをしているか ✓ 一方的な連絡になっていないか ✓ 援助方針において、他機関からの意見等が確認できるか
2. 里親や施設等に対し、支援に必要な情報等を適切に提供している	✓ 里親や施設等に対してどのような情報が提供されているか ✓ 必要な情報が提供されているか ✓ 提供しているタイミングが遅くはないか ✓ 追加調査等を行った情報も提供されているか ✓ 里親や施設等を訪問して直接説明をするなど、情報が確実に伝わるよう工夫されているか
3. 里親や施設等との連携による支援を行うケースについては、自立支援計画の策定にあたり里親や施設等との協議・連携を行っている	✓ 支援計画が策定されているか ✓ 支援計画の策定プロセスに、措置先との協議のプロセスが設けられているか ✓ 支援計画には措置先の意見が反映されているか（支援計画において措置先の意見が確認できるか） ✓ 子どもや保護者等の意見が反映されているか（支援計画において子どもや保護者等の意見が確認できるか）

第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援

○援助方針の策定に関する調整

【評価項目35】措置開始や措置変更等による援助内容の変更の際には、子どもの負担が少なくなるよう配慮した対応を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 里親との交流や入所先施設見学などの機会を設けている	
✓ 措置開始に向けてどのような機会を設けているか	
✓ 措置決定後の子どもへの説明から措置開始までに、子どもにどのような援助を行っているか	
✓ 施設見学や里親との交流後、子どもとどのような話をしているか	
2. 医療機関の医師等、援助にかかわる支援者との顔合わせ等の機会を設けている	
✓ 施設職員や里親以外の支援者等に、どのようにつないでいるか	
✓ 子どもと支援者との関係性が構築されるまでフォローしているか	

【評価項目36】里親や施設等が行う援助内容等に関して必要な確認・助言・支援等を行っているか（指導委託・あっせん・里親委託・入所措置等）

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 子どもや支援の状況を定期的に把握している	✓ 施設等にどの程度の頻度で訪問しているか ✓ 措置直後は高頻度で訪問し、子どもや措置先が安心して生活・支援できるようにしているか ✓ 訪問時には子どもと面接し、子どもの意向を聴いているか
2. 把握した子どもや支援の状況に基づき、必要な指示・援助・対応の検討等を行っている	✓ 里親や施設等への措置後の子どもの状況を把握できているか ✓ 里親や施設等での支援内容等を把握できているか ✓ 里親や施設等からの相談等に対して、必要な指導・助言等を行えているか ✓ 里親や施設等に対して、どのような指導・助言等を行っているか ✓ 子どもの状況について、児童相談所内で共有しているか
3. 支援開始後にも措置先や委託先（里親支援機関等）からの意見等を尊重している	✓ 措置先が意見等を述べやすくするためにどのような工夫をしているか ✓ 措置先から意見等があった場合に、どのような対応をしているか ✓ 措置先からの意見等に基づき、援助方針等の見直しが行われているか

第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援

○社会的養護時における援助

【評価項目37】 援助方針の見直しが適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 定期的に援助方針の見直しを行っている	
✓	援助方針は、3～4か月に1回程度再検討が行われているか
✓	再検討にあたっては、再アセスメントを行っているか
✓	施設入所中の子どもについては、家庭養護への移行に向けた検討が行われているか
✓	代替養育（里親や施設等）の長期化している子どもがいないか、解消するための検討が行われているか
✓	援助方針の見直しにあたり、子どもや保護者の意向を聴いているか
2. 再アセスメントの結果を踏まえ、援助方針の見直しを行っている	
✓	再アセスメントの結果を踏まえ、子どもや保護者等の状況変化の有無や内容についての確認がされているか
✓	状況変化の内容を踏まえた援助方針の見直しが行われているか

【評価項目38】自立支援計画の見直しが適切に行われるよう、施設等との連携を密に行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 自立支援計画の策定にあたり、施設等に対し、必要な指導・助言等を行っている	
✓ 施設等の自立支援計画の策定にあたり、児童相談所はどのように関わっているか	
✓ 自立支援計画について、必要な助言・指導ができるようなかわり方をしているか	
2. 自立支援計画について定期的なモニタリングを行い、必要な見直しが行われている	
✓ 自立支援計画について、3～4か月に1回程度モニタリングが行われているか	
✓ モニタリングはどのような方法で行われているか（見直し等の必要性を判断できる方法がとられているか）	
✓ モニタリングの結果、見直しが必要と考えられる場合には、施設等に対して必要な助言・指導等を行っているか	
✓ 施設入所中の子どもについては、家庭養護への移行を検討しているか	

第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援

○社会的養護時における援助

【評価項目39】面会・通信制限や接近禁止命令は、適切な判断・手続きのもとで行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 面会・通信制限が必要なケースについて、適切に制限をかけている	
✓ 面会・通信制限を行うか否かの判断基準は何か	
✓ 面会・通信制限が子どもに及ぼす功罪について検討しているか	
✓ 面会・通信制限をしなかったケースでトラブルが発生したケースがあるか	
2. 面会・通信制限が必要最低限のものとなっている	
✓ 面会・通信制限を行っているケースがあるか	
✓ 面会・通信制限を行っている理由とその内容は妥当か	
✓ 保護者に対し弁明の機会をつくったうえで判断しているか	
3. 面会・通信制限を解除するにあたって、適切な判断・手続きを行っているか	
✓ 面会・通信制限の解除にあたって、子どもの意見を聴いているか	
✓ 里親や施設等との協議のうえで、面会・通信制限を解除しているか	
4. 接近禁止命令の発出にあたっては、関係する機関等との連携体制を構築している	
✓ 接近禁止命令を発出しているケースがあるか	
✓ 接近禁止命令を発出している理由は妥当か	
✓ 必要な関係機関との情報共有や連携体制が確保されているか	

【評価項目40】里親や施設等において、児童相談所の介入・調整等が必要な事案が発生した場合に、適切に対応しているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 入所施設等に対する子どもからの苦情や不満等が聞かれた場合に必要な対応を行っている	✓ 子どもが苦情や不満等を言しやすいよう、どのような工夫をしているか ✓ 子どもから苦情や不満等があった場合に、施設等や児童福祉審議会に対して、必要な指導・支援、報告等を行っているか ✓ 指導・支援等を行うにあたっては、施設や里親等を所管する自治体との調整を行っているか ✓ 指導・支援、報告することにより、子どもに不利益が発生しないよう配慮されているか ✓ 子どもに対してどのように対応しているか
2. 里親や施設等と、親権者等との調整が必要な場合に適切な対応を行っている	✓ 双方の主張等を確認しているか ✓ 調整の結果について、その理由を含めて説明しているか
3. 里親や施設等による懲戒にかかわる権限の濫用や虐待等が疑われる場合に、必要な対応を行っている	✓ 通告や届出を受理した場合には、速やかに施設や里親等を所管する自治体への通知を行っているか ✓ 客観的事実の把握を行っているか ✓ 状況に応じ、速やかに一時保護等の対応を行っているか

第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援

○一時帰宅、措置の解除、停止、変更及び在所期間の延長

【評価項目41】一時帰宅における対応が適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 一時帰宅について、慎重なアセスメント及び判断を行っている	✓ 一時帰宅の可否を判断するにあたり、何を確認しているか ✓ 一時帰宅の可否の判断は、「誰が」「どのように」行っているか ✓ 施設等を含めて、アセスメント及び判断を行っているか ✓ 子どもや親の意向だけで判断していないか ✓ 一時帰宅にあたり、市区町村等の関係機関に対して事前に情報を提供しているか ✓ 一時帰宅が難しいと判断したケースについて、子どもや保護者に対してその理由を説明しているか ✓ 一時帰宅をした子どもの意見、希望を聴取しているか ✓ 一時帰宅可と判断したことにより、問題が発生したケースがあるか
2. 他自治体への一時帰宅を行う場合には、双方の児童相談所で必要な協議・情報共有を行っている	✓ 双方の児童相談所で一時帰宅の可否について協議を行っているか ✓ 一時帰宅中の対応について、役割分担等が明確になっているか ✓ 予定通りに戻ってきているか等、一時帰宅後の状況を確認・共有しているか

【評価項目42】措置や指導等の終結の判断が、慎重かつ適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 施設入所中から、要対協や関係機関等との情報共有を行っている	✓ 要対協や関係機関に対し、一時保護や施設入所中の子どもについて、子どもの状況等の情報共有や報告がされているか ✓ 要対協における個別ケース検討会議等において、一時保護や施設入所中の子どもの家庭復帰の適否や復帰後の支援等についての検討が行われているか
2. 措置や指導等の終結について、子どもや里親、施設等からの意見を十分に聴いている	✓ 措置や指導等の終結を判断するために、里親や施設等の意見を確認しているか ✓ 措置や指導等の終結を判断するために、子どもや保護者の意向を確認しているか
3. 措置の解除等については援助方針会議等において組織的かつ総合的な視点から判断している	✓ 措置の解除等については、援助方針会議にて検討されているか ✓ 家庭復帰の適否を判断するための確認事項等が明確になっているか ✓ 家庭復帰の適否を判断するための確認事項等に漏れはないか ✓ 里親や施設等と児童相談所とで意見が異なる場合に、どのような対応をとっているか（児童相談所のみで判断していないか）
4. 措置や指導等を終結する際には、その理由を明確にしている	✓ 措置や指導等の終結理由が明確になっているか ✓ その理由について、里親や施設、子どもや保護者に対して説明しているか

第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援

○一時帰宅、措置の解除、停止、変更及び在所期間の延長

【評価項目43】措置の解除後の援助について、十分に協議・調整をしているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 措置解除に向けて、必要となる支援等について適切に判断している	✓ 措置解除等の検討段階で、措置解除後の支援についても検討しているか ✓ 措置解除後に必要となる支援について、里親や施設等の意見を聴いているか ✓ 措置解除後にどのような支援を行うかが明確になっているか ✓ 子どもにとって負担のない段階的な移行となるよう、配慮されているか
2. 措置解除後にも必要な支援が受けられるよう、関係機関等との調整を十分に図っている	✓ 措置解除後の支援について、「誰が」「何を行うか」が明確になっているか ✓ 役割分担については、関係機関等との調整のうえで決定しているか（児童相談所のみで決めていないか） ✓ 役割分担にあたり、要対協で検討する場合にも、任せきりにせずに必要な助言等を行っているか

【評価項目44】入所措置や一時保護の解除時及び解除後の子ども等に対する支援は適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 虐待の再発防止等、子どもの安全確保に関する対応が十分に行われている	✓ 措置解除時に、虐待の再発の可能性や課題、継続的に確認すべき事項が確認されているか ✓ 措置解除後の子どもの状況が確認できる体制となっているか ✓ 子どもの状況に変化があった場合について、児童相談所がその状況を確認できる体制となっているか (子どもの状況を確認する機関等との連絡体制が明確になっているか) ✓ 虐待の再発リスクの有無について、十分に検討しているか ✓ 虐待の再発リスクが高いと判断された場合に、迅速に対応できているか
2. 子どもの生活や精神面の安定を図るために必要な支援等を行っている	✓ 措置解除の一定期間、家庭訪問等を行っているか ✓ 家庭訪問時には、子どもと面接しているか ✓ 子どもの生活や精神面の状況の把握ができているか
3. 子どもの状況に応じ、在所期間の延長等を行うなど、必要な支援が受けられるようにしている	✓ 在所期間の延長にあたり、子どもや保護者の意向を確認できているか ✓ 在所期間延長の必要性や対応可否について、施設の意見を確認しているか ✓ 在所期間延長後の生活の見通し等についても検討しているか

第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援

○児童自立生活援助等

【評価項目45】子どもの状況に応じ、児童自立生活援助につなげ、必要な支援等を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 児童自立生活援助の対象の子どものうち、継続した支援等が必要な子どもを適切に支援につなげている	✓ 児童自立生活援助対象の子どもに対し、児童自立生活援助について説明しているか ✓ 児童自立生活援助の利用について、子どもの意向が確認されているか ✓ 児童自立生活援助対象の子どもについて、その必要性が検討されているか ✓ 必要か否かの判断理由は明確になっているか ✓ その理由は適切か ✓ 児童自立生活援助の利用について、援助方針会議にて決定されているか
2. 児童自立生活援助を実施している子どもについて、必要な支援を継続して行っている	✓ 児童自立生活援助開始後に、子どもや自立援助ホームとどのようにかかわっているか ✓ 訪問等により、子どもの意向や状況を確認しているか ✓ 子どもの状況について、定期的に報告を受けているか ✓ 子どもへの支援方針について、自立援助ホームと検討しているか
3. 児童自立生活援助の実施を解除するにあたっては、児童の自立に向けて必要な情報提供等の支援を行っている	✓ 児童自立生活援助の解除にあたり、子どもの意向や自立援助ホームの意見等を確認しているか ✓ 解除理由は明確になっているか ✓ その理由は妥当か ✓ 子どもや自立援助ホームに対して、解除理由が説明されているか ✓ 解除について、子どもの同意が得られているか

【評価項目46】18 歳以上の未成年に対しても、必要な支援等を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 18 歳以上の未成年に対し、必要な支援等を行っている	✓ 18 歳以上の未成年について、児童相談所としてどのようなかわりをしているか ✓ 保護者による虐待やつきまといなどの不当な介入に対し、親権喪失等の審判の請求など、必要な支援を検討しているか ✓ 支援を必要とする 18 歳以上の未成年について、児童相談所としてどのような対応・工夫を行っているか ✓ 必要に応じ、社会的養護自立支援事業を活用するなど、必要な支援を受けられるようにしているか

第Ⅴ部 社会的養育の推進

○里親相談への対応・家庭養護の推進

【評価項目47】家庭養護を推進するためのフォスティング業務の実施体制の構築に取り組んでいるか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 家庭養護を推進するための仕組み・体制の構築に取り組んでいる	✓ 里親等委託調整員を配置しているか ✓ 里親委託等推進委員会を設置しているか ✓ フォスティング機関の活用を積極的に検討しているか ✓ フォスティング機関や社会的養護施設の里親支援専門相談員等との連携を図っているか (役割分担等が明確になっているか、協働した取り組みが行われているか) ✓ 里親支援を効果的に行うために、体制等についてどのような工夫を行っているか
2. 里親制度に対する理解促進、登録里親数増のための取り組みを行っている	✓ 里親制度の理解促進や登録里親数の増加のために、どのような取り組みを行っているか ✓ 登録里親数は増加しているか
3. 里親の専門性の向上に向けた取り組みを行っている	✓ 里親希望者に対してどのような研修を行っているか ✓ 登録里親のうち、実際に委託先となった里親の数は増えているか ✓ 専門里親数は増えているか
4. 里親の登録・認定の判断、名簿管理を適切に行っている	✓ 里親及び登録里親の名簿について、適宜更新が行われているか ✓ 委託先とする里親の選定等に必要な情報が記載されているか ✓ 里親の選定等をスムーズに行うためにどのような工夫をしているか

【評価項目48】里親希望者に対する調査・認定等を適切に行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 里親を希望する者からの相談を受けた場合には、受理会議で検討し、必要な調査・認定等を行っている	✓ 里親の希望者から相談を受けた場合に、「誰が」「どのような対応を」行っているか ✓ 里親希望者について、どのような調査を行っているか ✓ 調査結果に基づく認定可否の判断基準はあるか ✓ 認定不可の場合に、里親希望者にはその理由を含めて説明しているか ✓ 認定された里親希望者について、里親委託に向けてどのような対応を行っているか

第Ⅴ部 社会的養育の推進

○里親相談への対応・家庭養護の推進

【評価項目49】養子縁組を行うにあたり、必要な判断・手続き等が適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 養子縁組の適切性について十分に判断している	✓ 子どもが実親によって育てられる可能性について十分に検討が行われているか (実親による養育が難しいと判断された理由が明確か、理由は妥当か) ✓ 養子縁組の判断にあたり、子どもにとっての最善の利益とは何かの検討が行われているか (養子縁組とする判断理由に、「子どもにとっての最善の利益」の視点があるか) ✓ 養子縁組前に、6か月以上の里親としての養育期間を設けているか
2. 養子縁組を行うことについて子どもや実親等の同意を得ている	✓ 子どもや実親等からどのように同意を得ているか ✓ 養子縁組を行う理由等について十分に説明しているか ✓ 説明すべき事項は明確になっているか(何を使って説明しているか) ✓ 養子縁組を行うことについての同意が得られているか ✓ 同意が得られていない場合の理由は妥当か ✓ 養子縁組の同意については、段階的に(各段階において)同意を得ているか
3. 養子縁組希望者に対し、必要な説明を十分に行っている	✓ 養子縁組希望者に対し、説明すべき事項が明確になっているか(文書があるか) ✓ その内容は適切か
4. 養子縁組の成立に向けて必要となる手続き等の支援を行っている	✓ 養子縁組の成立に向けて、養親希望者や実親に対してどのような支援を行っているか ✓ 申し立て手続きの方法や調査等のプロセスについて説明を行っているか ✓ 複数の都道府県にまたがる場合には、児童相談所間でどのようなやりとりを行っているか ✓ 児童相談所間で必要な情報共有や役割分担などが行われているか ✓ 必要に応じ、未成年後見人選任の手続きをとっているか

【評価項目50】養子縁組成立後も必要な支援等を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 養子縁組成立後も、必要な支援等を行っている	
✓	養子縁組成立後にどのような支援を行っているか
✓	児童相談所から訪問や連絡を行っているか
✓	児童相談所から訪問や連絡を行っていないケースについて、その理由は明確になっているか
✓	その理由は妥当か

第Ⅴ部 社会的養育の推進

○里親相談への対応・家庭養護の推進

【評価項目51】民間あっせん機関による養子縁組に対して必要な支援を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 民間あっせん機関による養子縁組が適切に行われるよう、日頃から必要な連携等を行っている	✓ 民間あっせん機関による養子縁組について、児童相談所は把握しているか (民間あっせん機関からの情報提供等があるか、情報共有の仕組みがあるか) ✓ 養子縁組の在り方や役割分担等についての意見交換等を行っているか ✓ 養親希望者に対する研修など、民間あっせん機関に対する協力をを行っているか
2. 民間あっせん機関が養子縁組を行うにあたり、必要な支援等を行っている	✓ 民間あっせん機関による養子縁組にかかわったケースはあるか ✓ どのような支援・協力を行ったか
3. 民間あっせん機関が養子縁組をした子どもに対し、必要に応じて支援を行っている	✓ 民間あっせん機関が養子縁組した子どもとのかかわりはあるか ✓ 子どもとかかわるにあたり、民間あっせん機関とどのような調整等を行っているか ✓ かかわりのない子どもについて、その理由が明確になっているか、妥当か
4. 民間あっせん機関が事業を廃止しようとした場合に必要な対応を行っている	✓ 民間あっせん機関が事業廃止をした場合に、児童相談所が対応すべきことは明確になっているか ✓ 実際の事業廃止の例があるか ✓ その場合、どのような対応を行ったか (民間あっせん機関がかかわっていた子どもや養親、医療機関等の関係機関各々への対応)

【評価項目52】保護者への向き合い方は適切であるか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 保護者への対応において、専門的な技能によるインテークや面接を行っている	✓ 保護者との面接でどのような配慮・工夫がされているか ✓ 子どもに対する保護者の行為について、なぜそのような行為となるのかを考えて対応しているか (行為そのものの良し悪しだけを伝えていないか) ✓ 面接で配慮すべきポイントが抑えられているか ✓ 保護者との面接にあたって、保護者の言葉をゆっくり丁寧に聴き取っているか ✓ 保護者が児童相談所に何を期待しているか、を十分に把握しているか ✓ 全職員が同じレベルで対応できるよう、組織的な取り組みをしているか

第Ⅵ部 家族とのかかわり・家族への支援

○子どもの措置に伴う保護者への説明や意見聴取

【評価項目53】適切な場面において、保護者に対する説明と意見聴取を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 保護者に対して必要な説明を適切に行っている	✓ 保護者に対し、児童相談所のアセスメントや判断、援助方針について説明しているか ✓ 援助方針の決定前においても、どのような過程にあるか、状況を報告しているか ✓ 援助方針の理由、見通しについても説明しているか ✓ 支援者（里親・施設等を含む）や委託・措置後の生活等に関する説明を行っているか ✓ 審査請求及び行政不服申し立ての方法についても説明しているか ✓ 説明を行ったことがわかる記録があるか
2. 保護者に対する説明は、わかりやすいよう工夫している	✓ 保護者に対して何を用いてどのように説明しているか ✓ 保護者に対して、その特性に応じて理解しやすいよう、工夫して説明しているか
3. 援助方針決定前に、保護者からの意向や意見を聴いている	✓ 保護者からどのように意見を聴いているか ✓ 聴取した意見がわかる記録があるか
4. 援助過程において、保護者の意向や意見を聴いている	✓ 形式的な面接になっていないか ✓ 保護者が意向や意見を話しやすくするための配慮を、意識して行っているか

【評価項目54】保護者の理解・同意を得られるよう努めているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 必要な場面において、保護者の理解・同意を得よう努めている	
✓	理解・同意を得るために工夫していることがあるか
✓	理解・同意を得ることが難しい場合にどのような対応をしているか
✓	強引に同意を得ようとしていないか
✓	理解・同意を得ることを軽視していないか（説得になっていないか）
✓	外国ルーツの保護者について、文化的背景や宗教の違い等の配慮をしているか
2. 保護者の意向と児童相談所の方針が一致しない場合について、児童福祉審議会の意見聴取を行っている	
✓	保護者の意向と児童相談所の方針が一致しない場合に、児童福祉審議会の意見聴取を行っているか
✓	保護者に対して再度説明や理解を得るための対応が行われているか

第Ⅵ部 家族とのかかわり・家族への支援

○保護者に対する指導・支援

【評価項目55】保護者への在宅指導は、計画に基づき適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 保護者に対して必要な支援や指導を計画的に実施している	
	✓ 在宅指導計画に基づく支援・指導が行われているか ✓ 担当以外の職員や専門職、関係機関との連携が柔軟に行われているか ✓ 支援・指導の結果を踏まえ、在宅指導計画を見直す仕組みがあるか ✓ 在宅指導計画は必要に応じて見直しされているか
2. 保護者が指導や勧告に従わない場合に適切な措置を講じている	
	✓ 保護者が指導・勧告に従わない場合に、どのような対応をしているか ✓ 必要な措置について、「誰が」「いつ」「どのように」判断しているか ✓ 保護者が指導・勧告に従わない場合において、子どもの心身の安全や適切な養育環境を確保する必要がある場合には、一時保護等の必要な措置を講じているか

【評価項目56】親子分離中の保護者に対し、親子再構築に向けた適切な指導・支援を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 親子の再構築に向けた支援計画を作成している	
✓	親子の再構築に向けたアセスメントが行われているか
✓	親子の再構築に向けたプランニングが行われているか
✓	プランの内容は、「いつ」「誰が」「何をするか」が具体的になっているか
2. 親子の再構築に向けた適切な支援を行っている	
✓	プランニングに基づく指導・支援が行われているか
✓	指導・支援の効果検証が行われ、支援計画の必要な見直しが行われているか

第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携

○市区町村や関係機関との役割分担・連携体制の構築

【評価項目57】 関係機関との役割分担や連携方法等が明確になっているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 市区町村との役割分担や連携方法等が明確になっており、職員間で共有できている	✓ 役割分担を一方的に決めていないか ✓ 役割分担や連携方法等についてマニュアル等に記載されているか ✓ マニュアル等の内容を把握できているか ✓ マニュアル等はいつでも確認できるようになっているか（使われているか） ✓ 実態に応じ、役割や連携の見直しが行われているか ✓ 見直した内容がマニュアル等に反映できているか
2. 警察や医療機関、その他関係機関との役割分担や連携方法等が明確になっており、職員間で共有できている	✓ 役割分担を一方的に決めていないか ✓ 役割分担や連携方法等についてマニュアル等に記載されているか ✓ マニュアル等の内容を把握できているか ✓ マニュアル等はいつでも確認できるようになっているか（使われているか） ✓ 実態に応じ、役割や連携の見直しが行われているか ✓ 見直した内容がマニュアル等に反映できているか

【評価項目58】 児童相談所と市区町村との連携強化を図るための取り組みをしているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 役割分担や連携方法等について協議を行っている	
	✓ 児童相談所と市区町村間で、ケース検討以外の協議の場があるか ✓ 定期的に協議するなどの連携強化のための仕組みがあるか ✓ 市区町村との協議に対して、児童相談所は主体的・積極的にかかわっているか ✓ 協議の結果が実際の取り組み等に反映されているか
2. 相互理解を深めるための、職員同士の交流機会などをつくっている	
	✓ 相互の役割や機能、限界に関する理解を深める機会を設けているか

第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携

○市区町村における子ども家庭相談・調査・指導への協力・支援

【評価項目59】市区町村からの相談等について、迅速かつ適切に対応しているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 市区町村からの事案送致の相談について、迅速かつ適切に対応している	
✓	市区町村からの事案送致等の相談・依頼に対して、迅速かつ適切に対応するためにどのような工夫を行っているか
✓	市区町村からの相談・依頼に対して、迅速かつ適切に対応できているか
✓	市区町村の望む対応が難しい場合に、その理由と市区町村として何をすればよいかを具体的に説明しているか
2. 市区町村からの日常的な相談や依頼に対して、迅速かつ適切に対応している	
✓	市区町村からの日常的な相談・依頼に対して、迅速かつ適切に対応するためにどのような工夫を行っているか
✓	市区町村からの相談・依頼に対して、迅速かつ適切に対応できているか
✓	勤務体制や職員によるムラをなくすための取り組みを行っているか

【評価項目60】市区町村が行う相談対応・調査・指導に対し、必要な支援等を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 専門的な知識及び技術に関する支援を適切に行っている	✓ 市区町村が行う相談対応・調査・指導において、児童相談所はどのようにかかわっているか ✓ 市区町村が求めている「専門的な知識や技術」をどう認識しているか ✓ 専門的な知識や技術に関する支援を行うために、どのような工夫をしているか ✓ 心理職、弁護士、医師などはどのようにかかわっているか
2. 児童相談所としての役割・機能を適切に実施している	✓ 市区町村が行う相談対応・調査・指導における、児童相談所の役割をどう認識しているか ✓ その役割を果たすために、どのような工夫をしているか ✓ 全職員が児童相談所の役割・機能を理解できているか
3. 市区町村における児童虐待に関する相談・対応機能の強化のための事業を実施している	✓ 市区町村の相談・対応機能の強化における児童相談所の役割をどう認識しているか ✓ 実際に市区町村の相談・対応機能を強化するために児童相談所として行っていることや、行う予定のものは何か ✓ 市区町村における相談・対応機能に関する課題をどう捉えているか ✓ 課題認識と取り組み内容は合っているか
4. 子ども家庭総合支援拠点がある場合には、適切な連携を行っている	✓ 子ども家庭総合支援拠点とどのような連携をしているか ✓ 情報共有や連絡等の連携体制・方法は明確になっているか

第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携

○市区町村における子ども家庭相談・調査・指導の質の確保・向上のための支援

【評価項目61】 要対協の運営において、児童相談所として求められる役割・機能を果たしているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 要対協の実務者会議に児童相談所が参加している	
✓ 要対協が児童相談所に求めている役割をどう認識しているか	
✓ その役割を果たせる職員を実務者会議に参加させているか	
2. 要対協が期待する役割を果たせるよう、必要な助言・指導等を行っている	
✓ 要対協の実務者会議において、児童相談所はどのように関わっているか	
✓ 専門的な知見からの助言・指導をしているか	
✓ 具体的な支援内容や支援方法に関する助言・指導をしているか	
✓ 要対協が児童相談所に求める助言や指導等を行っているか	
✓ 一時保護等、児童相談所として必要な判断をしているか、判断理由を説明しているか	
3. 要対協が調整機関としての機能を発揮するために、必要な助言・指導等を行っている	
✓ 要対協が調整機関として持つべき役割を認識しているか	
✓ 要対協がその役割を果たせるようにするために、意識づけや具体的な方法等の助言・指導等を行っているか	

【評価項目62】市区町村の子ども家庭相談等を行う職員の資質向上に関する取り組みを実施しているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 適切な内容・頻度で研修を実施している	✓ 市区町村や要対協の職員を対象とした研修を実施しているか ✓ 研修は計画的に行われているか ✓ 市区町村や要対協の職員に必要なと思う研修プログラムは何か ✓ 研修のプログラムや実施方法等について、効果的なものとなるよう工夫しているか (市区町村や要対協の意見等を反映しているか、参加しやすい方法を検討しているか)
2. 研修以外の資質向上の取り組みを行っている	✓ 課題や取り組み内容などについて、児童相談所と市区町村とでの協議が行われているか ✓ 研修以外の資質向上の取り組みが実施されているか ✓ 市区町村の資質向上に対して、児童相談所としての積極的な姿勢やみられるか

第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携

○都道府県児童福祉審議会との連携

【評価項目63】児童福祉審議会からの意見聴取を必要とするケースについて、意見を聴いているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 必要なケースについて児童福祉審議会からの意見を聴取している	
✓ 児童福祉審議会からの意見聴取が必要なケースが明確になっているか	
✓ 想定されているケースは適切であるか	
✓ 該当するケースについて、児童福祉審議会からの意見聴取がされているか	
2. 児童福祉審議会への情報提供を適切に行っている	
✓ 児童福祉審議会に対する情報提供は、ケースの状況がわかりやすいよう、ポイントが抑えられているか	
✓ 児童福祉審議会に対して情報提供を行う際には、子どもや保護者等のプライバシーを配慮した内容、記載となっているか	
✓ 他機関が作成した資料等を提出する場合には、当該機関の承諾が得られているか	
3. 子どもや保護者等に対し、児童福祉審議会に意見を聴取すること、また意見の内容について説明が適切に行われている	
✓ 児童福祉審議会に意見を求める場合には、子どもや保護者等に対してその旨を説明しているか	
✓ 児童福祉審議会からの意見について、子どもや保護者等に対してわかりやすく説明しているか	

【評価項目64】児童福祉審議会に対して必要な報告を行っているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 児童福祉審議会に対して必要な報告が行われている	
✓	児童福祉審議会に対して報告が必要なケースが明確になっているか
✓	想定されているケースは適切であるか
✓	該当するケースについて、児童福祉審議会に報告されているか

第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携

○家庭、地域に対する援助に関する事項

【評価項目65】 家庭や地域に対する援助活動や児童相談所が実施すべき事業等が適切に行われているか

判断基準 (✓ 確認の視点・ポイント)	
1. 家庭や地域に対する援助において、市区町村との連携のもと総合的な企画とその実施に積極的に取り組んでいる	✓ 家庭や地域に対する援助における児童相談所の役割をどう認識しているか ✓ 家庭や地域に対する援助において、児童相談所はどのようにかかわっているか ✓ 積極的な姿勢がみられるか
2. ひきこもり等の状態にある子ども及びその家庭に対し、総合的な援助を行っている	✓ ひきこもり等の状態にある子ども及びその家庭への支援における児童相談所の役割をどう認識しているか ✓ ひきこもり等の状態にある子ども及びその家庭への支援に、児童相談所はどのようにかかわっているか
3. 巡回相談が適切に行われている	✓ 巡回相談における児童相談所の役割をどう認識しているか ✓ 巡回相談において、児童相談所はどのようにかかわっているか
4. 療育手帳にかかわる判定事務等を適切に実施している	✓ 適切な判定が行われるよう、必要な体制が確保されているか ✓ 判定は遅滞なく行われ、結果について迅速に報告されているか ✓ 必要に応じ、その後の援助についても検討しているか
5. 都道府県及び市区町村の障害児支援に関し、児童相談所として求められる支援等を適切に行っている	✓ 障害児支援における児童相談所の役割をどう認識しているか ✓ 障害児支援において、児童相談所はどのようにかかわっているか

様式集

●●児童相談所の第三者評価に関する機密保持についての覚書（例）

●●（以下「甲」という。）と●●（以下「乙」という。）とは、●●児童相談所における第三者評価（以下「第三者評価」という。）に際し、以下のとおり機密保持についての覚書を締結する。

（機密情報）

第1条 機密情報とは、甲又は乙が相手方より開示を受けた時点で機密である旨指定された情報（以下「本情報」という。）とする。

2 以下の各号に該当する情報は、機密情報から除外する。

- （1） 開示の時点ですでに公知の情報、又はその後開示を受けた者の責によらずして公知となった情報。
- （2） 第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報。
- （3） 本覚書締結の時点ですでに保有している情報。ただし、甲乙間にて締結された覚書により目的外使用禁止義務を負っている情報については、当該覚書の定めに従うものとする。
- （4） 開示された情報を使用若しくは参照したり、又は機密情報の恩恵を受けることなく独自に開発した情報
- （5） 個人情報の保護に関する法律第2条第1項に規定する個人情報

（機密保持）

第2条 甲及び乙は、本情報につき、厳重管理のもと、その機密を保持するものとし、相手方の事前の承諾なく、本情報を第三者に開示し、又は漏洩してはならない。ただし、法令に基づき権限ある官公署から開示の要求があった場合には当該要求の範囲内で機密情報を開示することができる。その場合は、開示の事実を速やかに相手方に通知するものとする。

2 甲及び乙は、第三者評価の目的の遂行上必要な場合のほか、機密情報又は機密情報を含む媒体について、複製、翻訳等を行わないものとする。

3 甲又は乙は、第三者評価に必要となる業務を相手方の書面による事前の承諾を得たうえで、第三者に委託する場合、業務委託者に対し自己の責任において本覚書における自己と同等の義務を負わせるものとする。

（著作権）

第3条 第三者評価の成果をとりまとめた報告書や関連ツールの著作権は、甲及び乙の双方に帰属するものとする。

2 甲は、今後の●（都道府県・市）内部において、報告書や関連ツールを使用する場合、乙の許諾なく利用できる。

3 乙は、今後の業務活動において報告書、関連ツールを使用する場合、甲の許諾なく利用できる。

（秘密の保持）

第4条 甲及び乙は、第三者評価に係る業務の実施に関し知り得た事実（本情報を含む。）について、その秘密を守らなければならない。第三者評価に係る業務が終了し、又は本覚書が解除された後においても同様とする。

(損害賠償義務)

第5条 甲又は乙が本覚書に関し故意又は過失により相手方から損害を受けたときは、甲又は乙はそれぞれ相手方に対し、直接かつ現実の範囲内でその損害の賠償を請求できるものとする。

(合意管轄)

第6条 甲及び乙は、本覚書に関する紛争の第一審の専属合意管轄裁判所を●●地方裁判所とする。

(協議事項)

第7条 本覚書に定めのない事項その他本覚書の条項に関し疑義が生じたときは、甲及び乙は協議の上、円満に解決を図るものとする。

本覚書締結の証として本書を2通作成し、甲及び乙が押印のうえ各々1通を保管する。

令和 年 月 日

(甲)

(乙)

●●児童相談所の第三者評価における機密保持についての誓約書（例）

貴所で実施する第三者評価（以下「第三者評価」という。）において知り得た機密情報に関して、下記のとおり、守秘義務を遵守することを誓約いたします。

記

1 機密情報とは

- （１）機密情報とは、第三者評価において、貴所より開示を受けた時点で機密である旨、指定された情報（以下「本情報」という。）とする。
- （２）以下に該当する情報は、機密情報から除外する。
 - ①開示の時点ですでに公知の情報、又はその後開示を受けた者の責によらずして公知となった情報。
 - ②第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報。
 - ③本誓約書提出の時点ですでに保有している情報。ただし、貴所より目的外使用禁止義務を負っている情報については、当該誓約書の定めに従うものとする。
 - ④開示された情報を使用若しくは参照したり、又は機密情報の恩恵を受けることなく独自に開発した情報
 - ⑤個人情報の保護に関する法律第２条第１項に規定する個人情報

2 機密保持

- （１）本情報については厳重管理のもと、その機密を保持するものとし、貴所の事前の承諾なく、本情報を第三者に開示し、又は漏洩しない。ただし、法令に基づき権限ある官公署から開示の要求があった場合には当該要求の範囲内で機密情報を開示することができる。その場合は、開示の事実を速やかに貴所に通知するものとする。
- （２）第三者評価の目的の遂行上必要な場合のほか、機密情報又は機密情報を含む媒体について、複製、翻訳等を行わないものとする。

3 秘密の保持

第三者評価に係る業務の実施に関し知り得た事実（本情報を含む。）について、その秘密を守る。第三者評価に係る業務が終了した後においても同様とする。

4 個人情報の取扱い

- （１）私は、個人情報保護法第２条第１項に基づく個人情報を善良なる管理者の注意をもって、また法令等に従って機密に保持するものとし、貴所の書面による事前の承諾を得ずに第三者に開示してはならないものとする。
- （２）前項の規定にかかわらず、私は法令に基づき権限ある官公署から開示の要求があった場合には、当該要求の範囲内で個人情報を開示することができる。その場合は開示の事実を速やかに貴所に通知するものとする。
- （３）私は、個人情報を、本目的において必要な範囲内でのみ使用することとし、その他の目的に使用しないものとする。
- （４）前条にかかわらず、個人情報に関する機密保持義務は、前条の機密保持義務の存続期間満了後もその効力を有するものとする。

5 損害賠償義務

貴所は、本誓約書に関し故意又は過失により損害を受けたときは、貴所は私に対し、直接かつ現実の範囲内でその損害の賠償を請求できるものとする。

6 合意管轄

本誓約書に関する紛争の第一審の専属合意管轄裁判所を●●地方裁判所とする。

7 その他

本誓約書に定めのない事項その他本誓約書の条項に関し疑義が生じたときは協議の上、円満に解決を図るものとする。

令和 年 月 日

●●児童相談所所長 様

住所：

氏名：

児童相談所の第三者評価 子どもへのインタビューについて

1. 目的

児童相談所の第三者評価には、「職員一人ひとりが、子どもが権利の主体であることを意識した対応を行っているか」を確認するための「子どもの権利擁護と最善の利益の優先」に関する評価項目があります。この項目について評価するにあたり、児童相談所としてどのような対応をしているかだけでなく、子ども側からの視点で感じていること、子ども自身の考えや想いを大人にどう伝えられているかを確認することを目的として、措置中の子どもへの聴き取りを行います。

2. 主な聴き取りの項目

※聴き取りは、お子さんの年齢に合わせたわかりやすい表現で行います。

○「今の場所」で生活することになったことについて

- ・「今の場所」で生活することになった理由について、児童相談所の人から説明を受けたか
- ・その内容について理解できたか

○児童相談所の人とのやりとりについて

- ・権利ノートをもっているか、その内容について説明を受けたか
- ・担当の児童福祉司や児童心理司の名前を憶えているか
- ・児童福祉司や児童心理司はあなたに会いにきたり、電話や手紙などで連絡がきているか
- ・あなたの家族とのやりとりの状況を教えてもらっているか
- ・児童相談所的人是、あなたの話をよく聞いてくれているか
- ・児童相談所の人に、あなたはどのような相談ができるか
- ・いつまでここで生活するかなどについて、児童相談所の人から説明をしてもらっているか
- ・児童相談所的人是、いつまでここで生活するかなどについて、あなたの意見を聞いているか
- ・児童相談所の人や職員の人、里親さん以外で、意見や考えを聞いてくれる大人がいるか

3. 聴き取りの対象と聴き取りの方法

対象：小学校4年生以上を想定しています。

人数や対象とする子どもについては児童相談所と施設にてご判断ください。

方法：トータルで1時間程度を予定しています。

方法としては以下が考えられます。子どもの人数などを踏まえてご判断ください。

- ・2～3名を対象として個別に聴き取り
- ・グループインタビュー形式にて、数名の子どもに聴き取り
- ・子ども会議や食事中など、施設のプログラムに同席にして聴き取り

児童養護施設や里親さんなどで生活しているみなさんへ

このアンケートは、●●児童相談所がみなさんにとってよりよい相談機関になるように、日ごろ、●●児童相談所の人（児童福祉司さんや児童心理司さん、保健師さんなど）と話をしている皆さんからご意見をお聞きします。

みなさんからお聞きした意見などは、●●児童相談所がみなさんのことを一緒に考える相談機関として、よりよくなるために必要なことを詳しく考えるために使わせてもらいます。

このアンケートは、●●児童相談所の状況の確認に来る弁護士さんや大学の先生などに報告をします。

書いてもらったアンケートはこの職員や里親さん、●●児童相談所の人が直接見ることはないですし、だれが答えたかわからないように名前を書かなくてよいので、あなたの素直な気持ちをきかせてください。

※あなたの名前を書く必要はありません。

※答えたくない質問や、わからないことは答えなくてもかまいません。

※自分で回答することが難しい場合は、職員や里親さんにお手伝いをしてもらって回答することもできます。（職員の人や里親さんに声をかけてください）

※アンケートを書き終えたら、一緒に渡した封筒（テープをはがして封をしてください）に入れて職員の人や里親さんに渡してください。職員の人や里親さんがみなさんのアンケートをまとめて、今回●●児童相談所の確認に来る、●●さん、●●先生に送ります。

児童相談所とは

あなたのことについて、あなたの家族や施設や里親さん、学校の先生や市役所の人など、あなたの周りの大人と一緒に考え、あなたの生活がよりよくなるようにいろいろな人と話し合いなどをするとことです。

(これを書いた日 月 日)

あなた自身について教えてください

問1 性別は。(○は1つだけ)

- | | |
|---------------------------------|-----------|
| 1. 男 | 2. 女 |
| 3. その他 () | 4. 答えたくない |

問2 年齢は。(このアンケートを回答した日の年齢)

歳

問3 あなたの学校は。(○は1つだけ)

- | | | | |
|--------|--------|---------|---------------------------------|
| 1. 小学校 | 2. 中学校 | 3. 高等学校 | 4. その他 () |
|--------|--------|---------|---------------------------------|

問4 ここ(施設や里親さんの家)に来た日は何歳の時ですか。(覚えていないときは次の間に進んでください)

歳

ここで生活することになったことについて教えてください

問5 あなたがここで生活をするようになった理由を児童相談所の人から説明されましたか。(○は1つだけ)

- | | | |
|---------------|-----------|-----------|
| 1. <u>された</u> | 2. されなかった | 3. 覚えていない |
|---------------|-----------|-----------|

→ 児童相談所の誰から説明を受けましたか。(覚えていないときは次の間に進んでください)

()さん

問6 問5で「1. された」と答えた人にお聞きします。説明をされた内容はわかりましたか。(○は1つだけ)

- | | | |
|-----------|----------------|------------|
| 1. わかった | 2. わからないこともあった | 3. わからなかった |
| 4. 覚えていない | | |

じどうそうだんしょ　ひと　おし
児童相談所の人とのやりとりについて教えてください

問7 あなたは、権利ノートを持っていますか。(○は1つだけ)

1. 持っている 2. 持っていない 3. わからない

問8 問7で「1. 持っている」と答えた人にお聞きします。権利ノートの使い方などについて説明を受けましたか。(○は1つだけ)

1. 受けた 2. 受けていない 3. わからない・覚えていない

問9 問8で「1. 受けた」と答えた人にお聞きします。誰から権利ノートの使い方などについて説明を受けましたか。(○はあてはまるものすべて)

1. 児童相談所の人 2. 施設の職員さんや里親さん
3. その他() 4. わからない、覚えていない

問10 あなたの担当の児童相談所の児童福祉司さん(ケースワーカーさん)や児童心理司さんの名前をおぼえていますか。(○は1つだけ)

1. おぼえている 2. 顔はわかるが名前は覚えて 3. そのような人は知らない
いない

問11 あなたの担当の児童相談所の児童福祉司さん(ケースワーカーさん)や児童心理司さんは4月から会いにきましたか。(○は1つだけ)

1. 会いに来た 2. 会いに来ていない 3. わからない
↳ () くらい

問12 あなたの担当の児童相談所の児童福祉司さん(ケースワーカーさん)は4月から電話やお手紙がきましたか。(○は1つだけ)

1. 電話・お手紙があった 2. ない 3. わからない
↳ () くらい

問13 児童相談所の人から、あなたの家族とのやり取りの状況などを教えてもらっています。(○は1つだけ)

1. 話を聞かせてもらっている 2. こちらから聞いたら、教えてもらえる
3. 教えてもらえない 4. わからない

問14 児童相談所^{じどうそうだんじょ}の^{ひと}人は、あなたの^{はなし}話をよく聞いてくれますか。 (○は1つだけ)

- | | | |
|------------------------|------------------------|---------------------------|
| 1. ^き 聞いてくれる | 2. ^き 聞いていない | 3. ^{はな} 話したことがない |
|------------------------|------------------------|---------------------------|

問15 問14で「児童相談所^{じどうそうだんじょ}の^{ひと}人があなたの^{はなし}話をよく聞けると答えたあなたは、どんな相談^{そうだん}ができますか。 (○はあてはまるものすべて)

- | | | |
|---|-------------------------|--------------------------|
| 1. ^{じぶん} 自分が ^{こま} 困っていること | 2. ^{かぞく} 家族のこと | 3. ^{がっこう} 学校のこと |
| 4. ^{しんろ} 進路のこと | 5. わからない | |

問16 あなたの今後の^{こんご}状況^{じょうきょう} (いつまでここで生活^{せいかつ}するかなど) について、児童相談所^{じどうそうだんじょ}の^{ひと}人から説明^{せつめい}をしてもらっていますか。 (○は1つだけ)

- | | | |
|------------------------------|-------------------------------|----------|
| 1. ^{せつめい} 説明をもらっている | 2. ^{せつめい} 説明をもらえていない | 3. わからない |
|------------------------------|-------------------------------|----------|

問17 あなたの今後の^{こんご}状況^{せいかつ} (いつまでここで生活^{せいかつ}するかなど) について、児童相談所^{じどうそうだんじょ}の^{ひと}人に自分の^{きも}気持ち^{はな}を話せますか。 (○は1つだけ)

- | |
|--|
| 1. ^{じぶん} 自分の ^{きも} 気持ち ^{はな} は話せる |
| 2. ^{じぶん} 自分の ^{きも} 気持ち ^{はな} は話にくいので、 ^{しせつ} 施設や ^{さとおや} 里親さんから伝えてもらう |
| 3. ^{じぶん} 自分の ^{きも} 気持ちは ^{だれ} 誰にも ^{はな} 話せない |
| 4. わからない |

問18 児童相談所^{じどうそうだんじょ}の^{ひと}人やこの^{しよくいん}職員^{ひと}の人・^{さとおや}里親さん以外で、あなたの^{いけん}意見^{かんが}や考^きえを聞いてくれる^{おとな}大人はいますか。 (○は1つだけ)

- | | | |
|-------|--------|----------|
| 1. いる | 2. いない | 3. わからない |
|-------|--------|----------|

^{きょうりよく}ご協力ありがとうございました。

アンケート調査票^{ちょうさひょう}を封筒^{ふうとう}に入れて (テープをはがして封^{ふう}をしてください)、職員^{しよくいん}に渡^{わた}してください。みなさんのアンケートをまとめて●●さん・●●先生^{せんせい}に送^{おく}ります。

個別事例 1 「〇〇の事例」

事例概要	
月 日	対 応 経 過
当児童相談所の総合診断及び援助方針	
本事例対応を通した課題	

〇〇児童相談所
 <第三者評価の聴き取りに参加する職員>

氏名			
所属			
役職・職種			
略歴	児童相談所での 業務歴	所属・役職・職種	業務経験年数
			年
			年
	その他業務歴		年
			年

氏名			
所属			
役職・職種			
略歴	児童相談所での 業務歴	所属・役職・職種	業務経験年数
			年
			年
	その他業務歴		年
			年

氏名			
所属			
役職・職種			
略歴	児童相談所での 業務歴	所属・役職・職種	業務経験年数
			年
			年
	その他業務歴		年
			年

令和２年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業

児童相談所の第三者評価に関する調査研究

児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）

令和３年３月

三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社

政策研究事業本部

住所：大阪市北区梅田 2-5-25

電話：06-7637-1460
