

巻末資料

(A)調査項目の設問文と単純集計結果

- A.1 児童相談所里親担当職員に対する業務量調査票
- A.2 要保護児童対策地域協議会に対する業務量調査票
- A.3 一時保護所直接処遇職員に対する業務量調査票

(B) 全国 Web 調査実施後の課題と改善案について

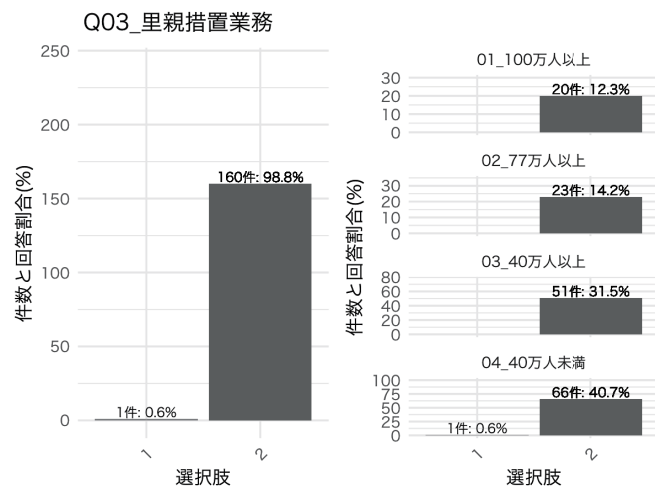
- 調査設計段階(計画、画面設計、その他必要手続き)
- 調査実施段階(電話対応体制、対応件数、問い合わせ内容)
- 調査後段階

(A) 調査票項目及び単純集計結果の一覧

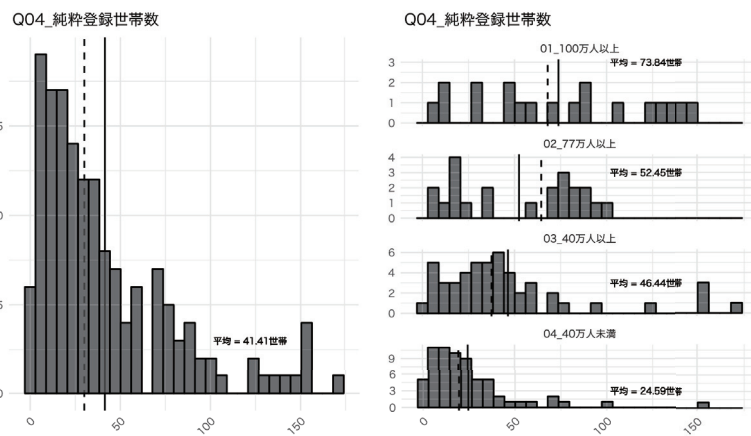
A.1 児童相談所(里親担当職員)に対する業務量調査票

調査本設問 1: 貴児童相談所では、里親措置に関する業務を行っていますか。

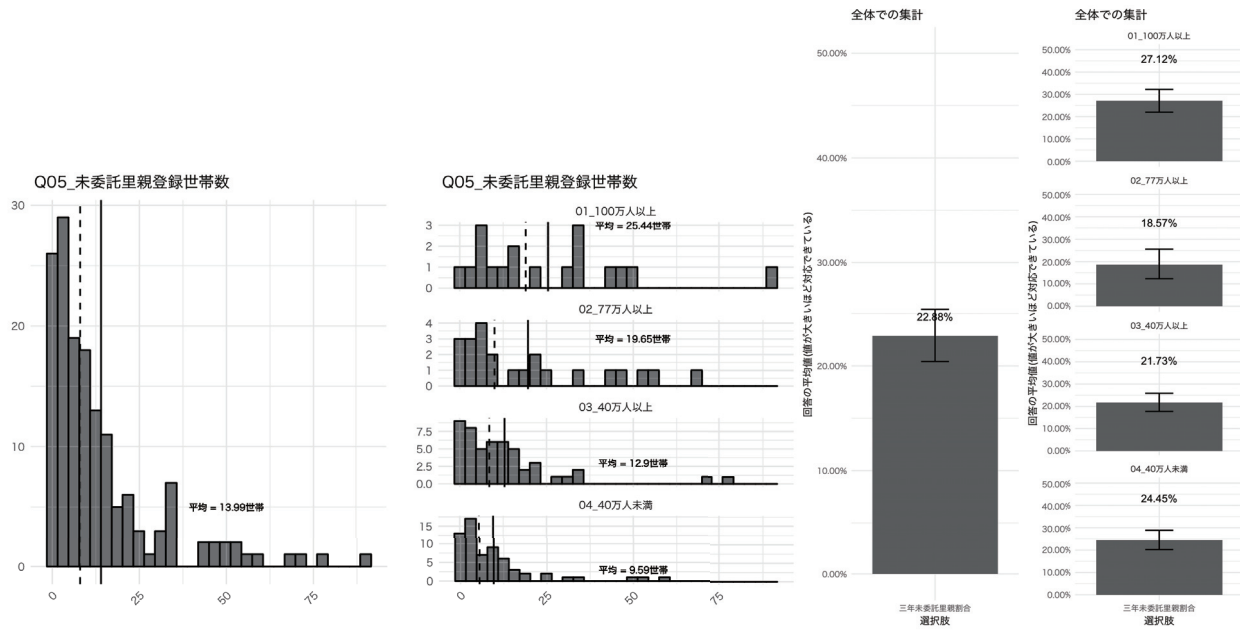
番号	選択肢内容
1	いいえ
2	はい



調査本設問 2: 本調査の回答時点における、新規に委託可能な里親登録世帯数(純粹登録世帯数)をご記入ください。

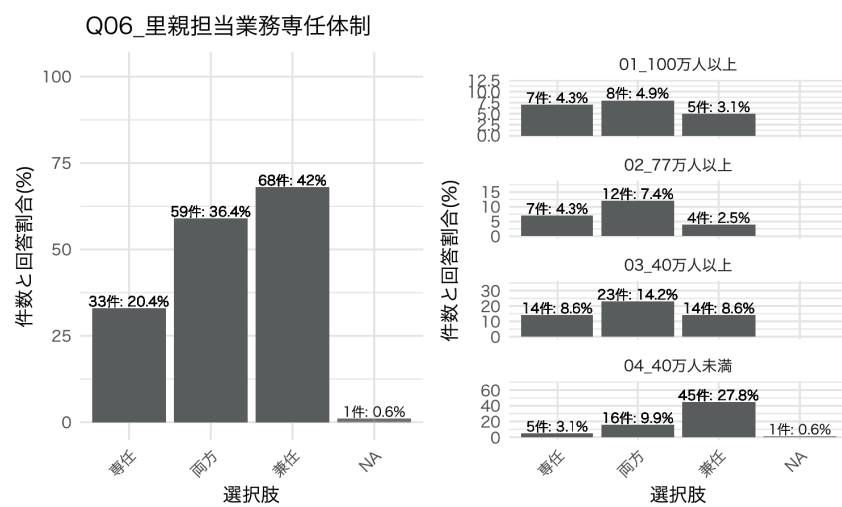


調査本設問 3:前問における新規に委託可能な里親登録世帯数のうち、調査回答時点で3年以上委託の実施がない里親登録世帯数を記入してください。

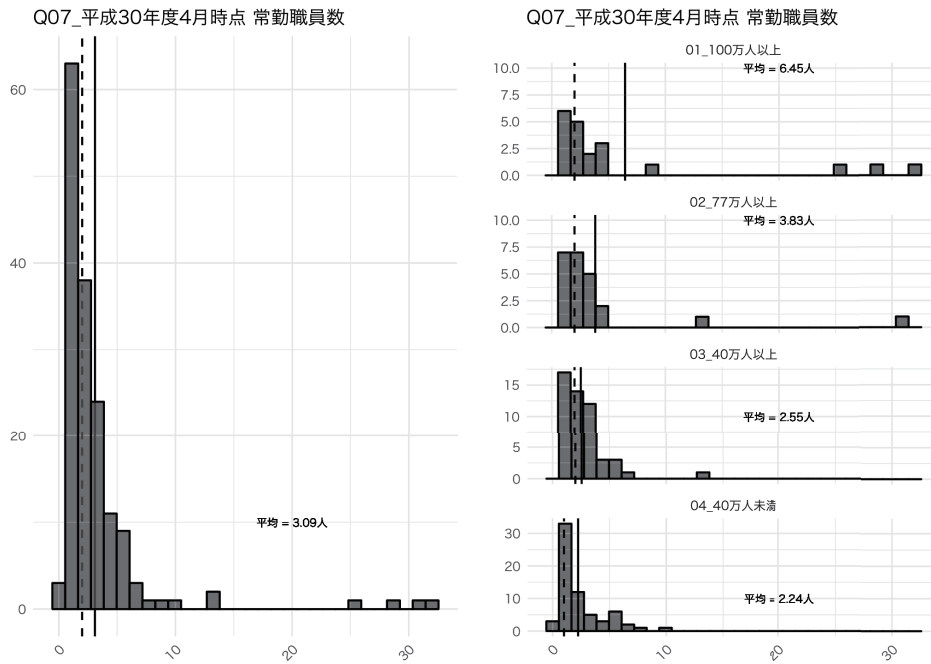


調査本設問 4:里親担当業務の専任体制について最も近いものを選択してください。

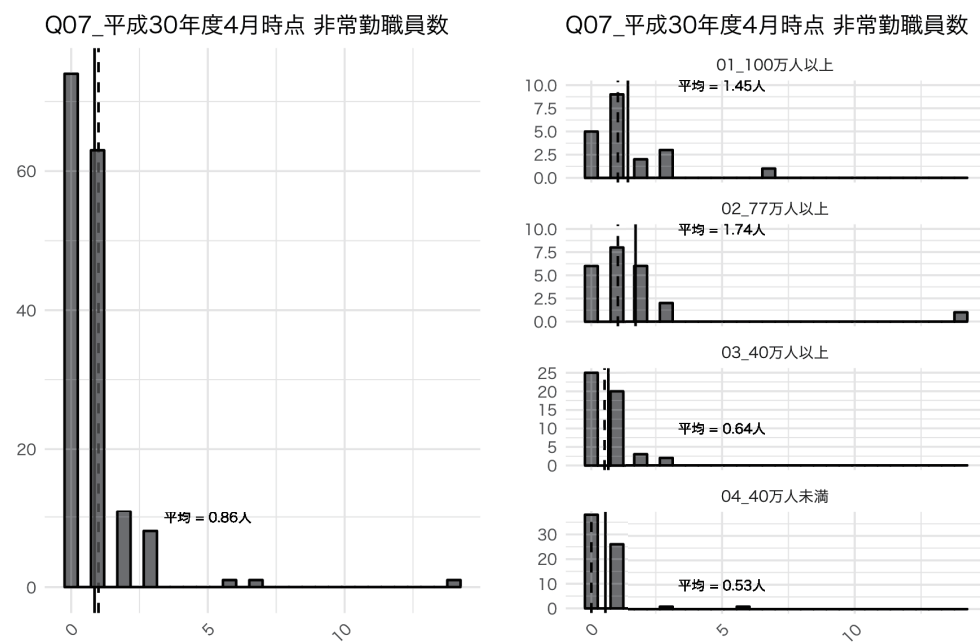
番号	選択肢内容
1	専任職員のみで担当
2	専任と兼任の混合で職務を担当
3	兼任のみで職務を行っている



調査本設問 5:平成 30 年度 4 月時点での、里親業務に携わる「常勤職員」の人数を記入してください。(専任の場合は専任常勤職員数を。兼任がある場合は、里親業務に携わる全ての職員人数を記入してください)



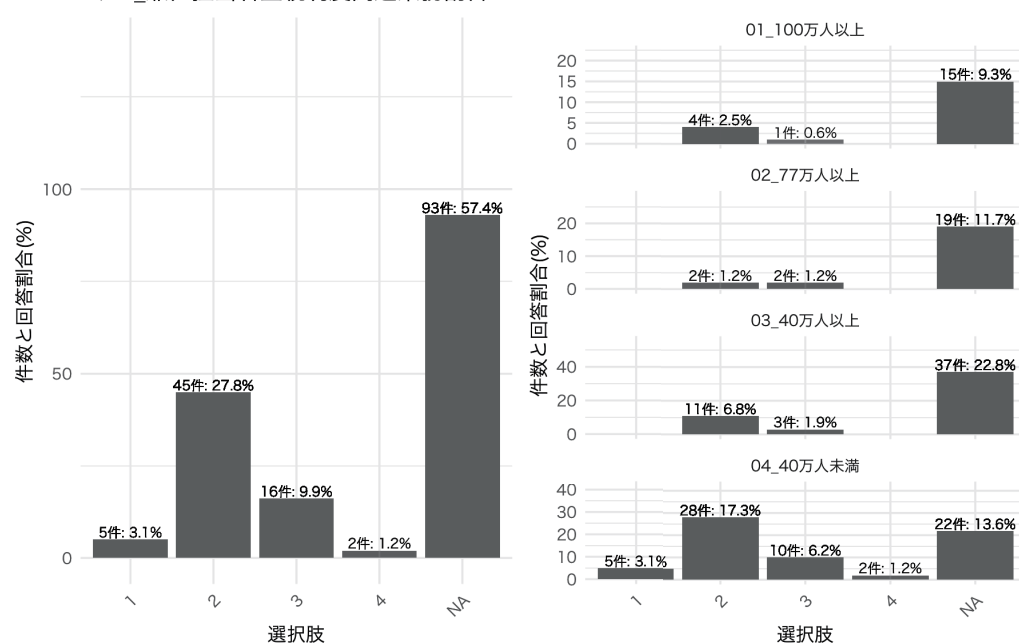
調査本設問 6:平成 30 年度 4 月時点での、里親業務に携わる「非常勤職員」の人数を記入してください。(専任の場合は専任非常勤職員数を。兼任がある場合は、里親業務に携わる全ての職員人数を記入してください)



調査本設問 7:先ほど「兼任のみで(里親制度に関わる)職務を行っている」と回答された場合にお尋ねします。兼任担当者の業務全体に占める里親制度関連業務割合はどの程度ですか。最も近い選択肢を回答してください。

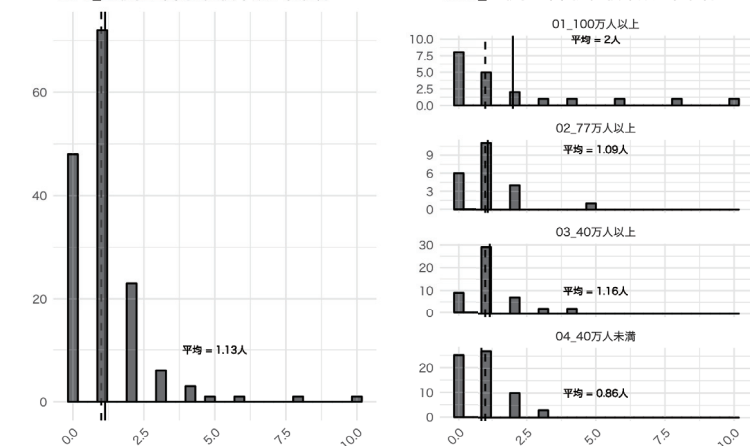
番号	選択肢内容
1	里親業務はおよそ 5%未満
2	里親業務はおよそ 5%から 25%程度
3	里親業務はおよそ 26%から 50%程度
4	里親業務は 51%以上

Q09_兼任担当者里親制度関連業務割合

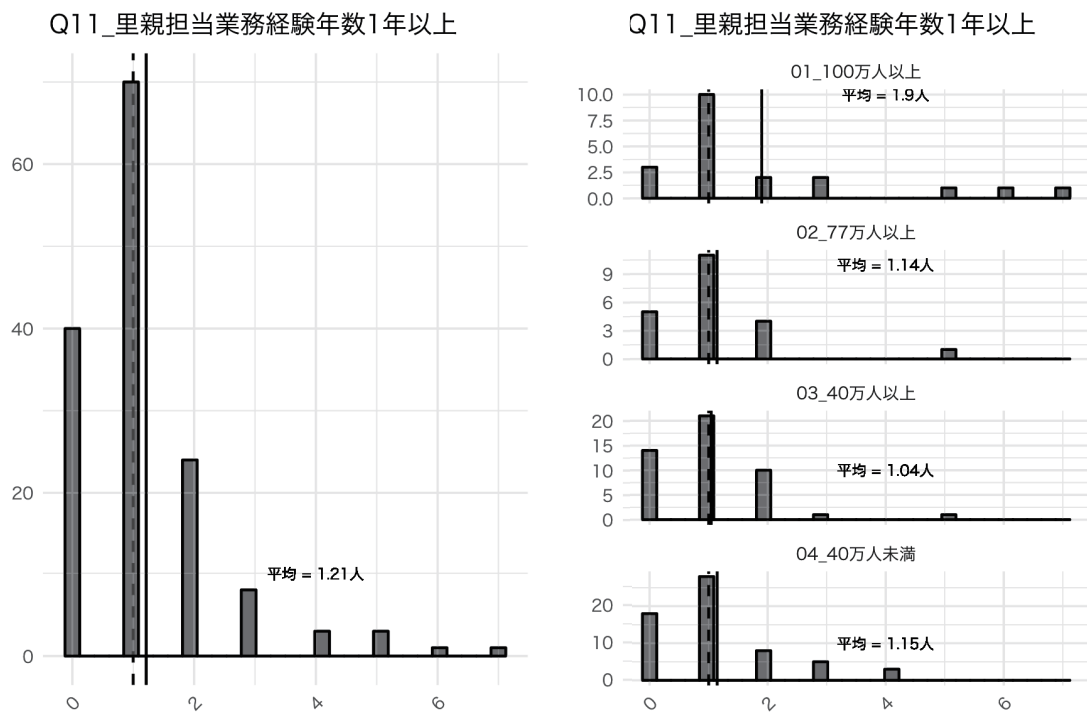


調査本設問 8:里親担当職員の里親担当業務経験年数についてお尋ねします。経験年数が1年未満の人数を記入してください。(専任の場合は該当する専任常勤職員人数を。兼任がある場合は、里親業務に携わる全ての職員人数について、記入してください)

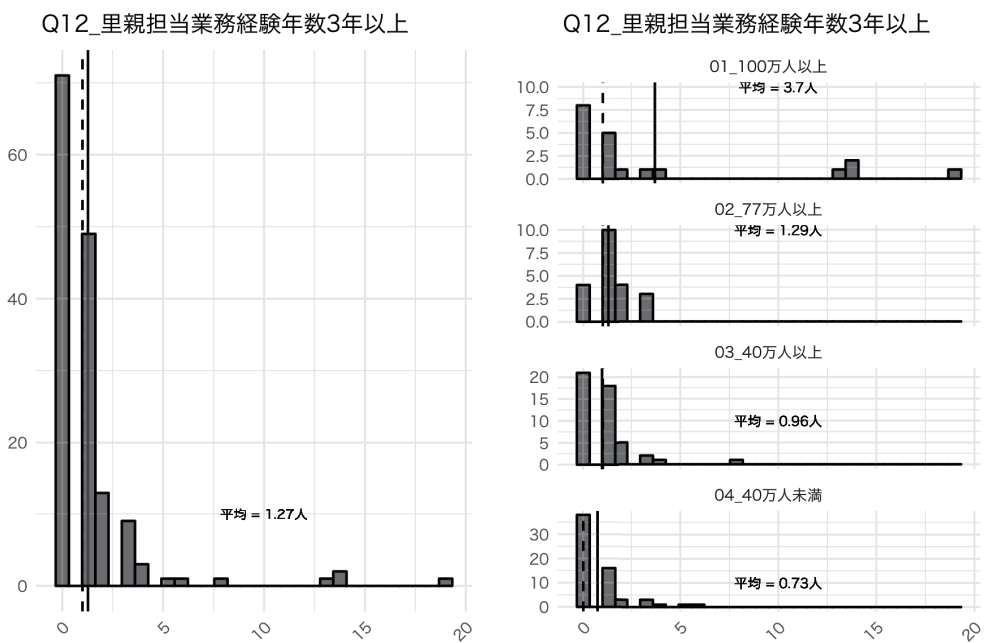
Q10_里親担当業務経験年数1年未満



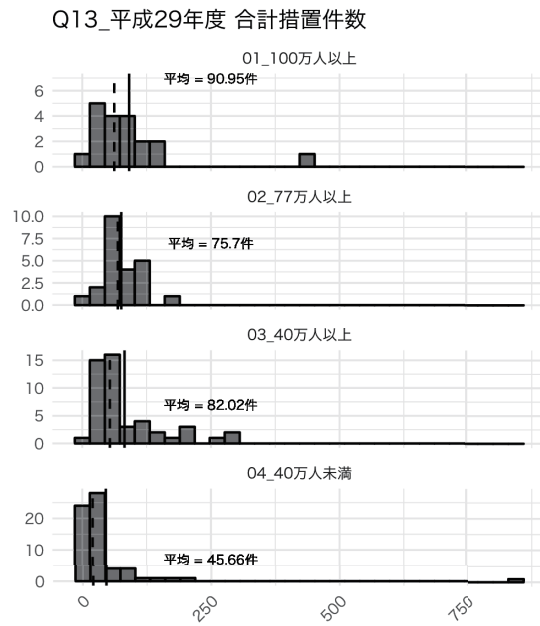
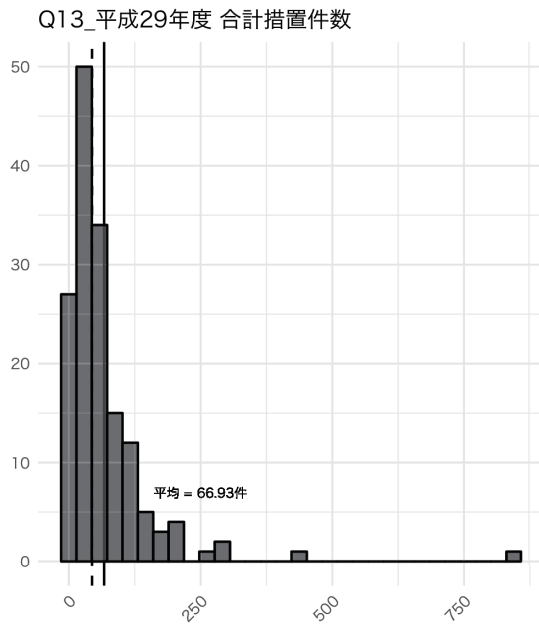
調査本設問 9:経験年数が1年以上～3年未満の人数を記入してください。(専任の場合は該当する専任常勤職員人数を。兼任がある場合は、里親業務に携わる全ての職員人数について、記入してください)



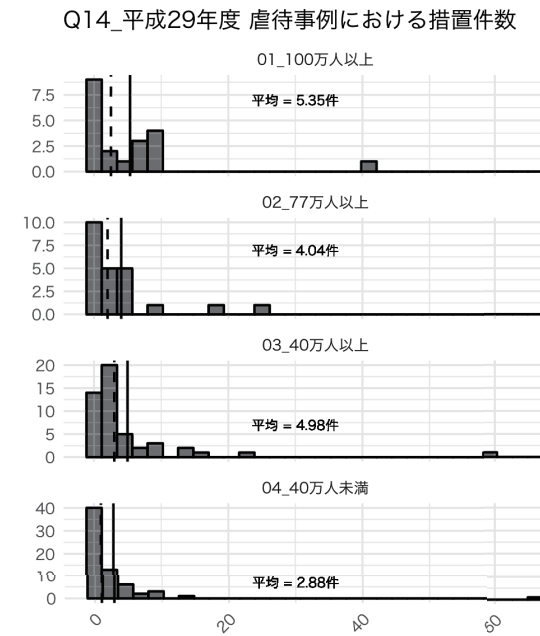
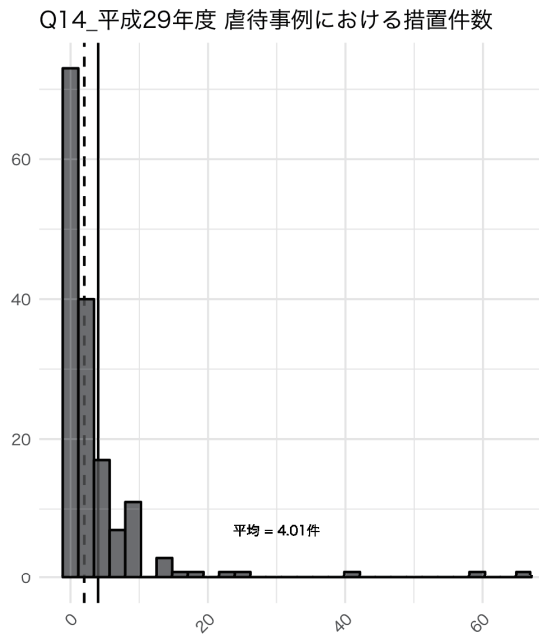
調査本設問 10:経験年数が3年以上の人数を記入してください。(専任の場合は該当する専任常勤職員人数を。兼任がある場合は、里親業務に携わる全ての職員人数について、記入してください)



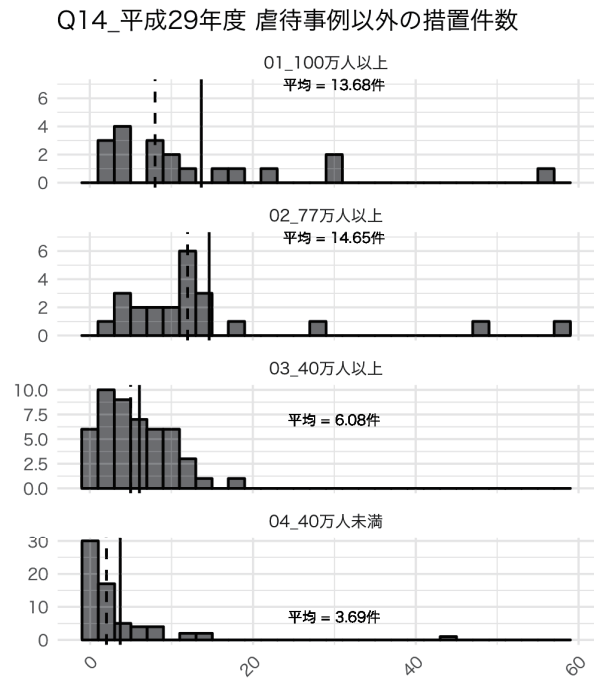
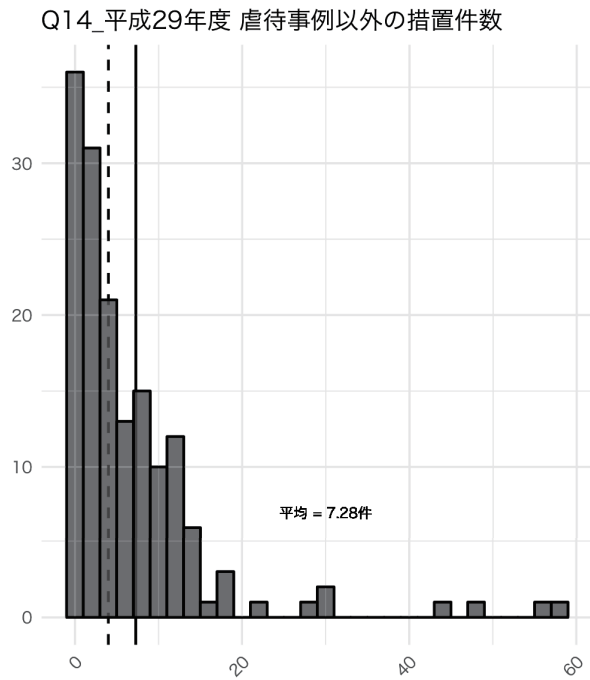
調査本設問 11: 貴児童相談所の平成 29 年度の合計措置件数をご記入ください。(児童福祉施設、指定発達支援医療機関・障害者支援施設、里親・ファミリーホーム等の全ての施設型措置の合計件数)



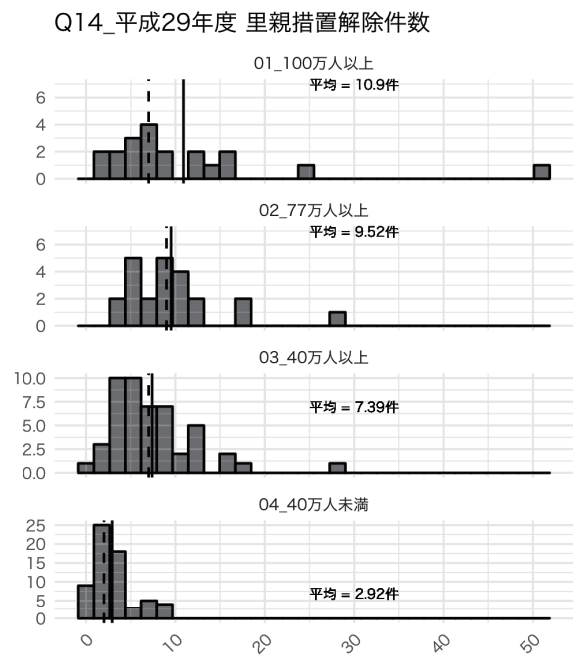
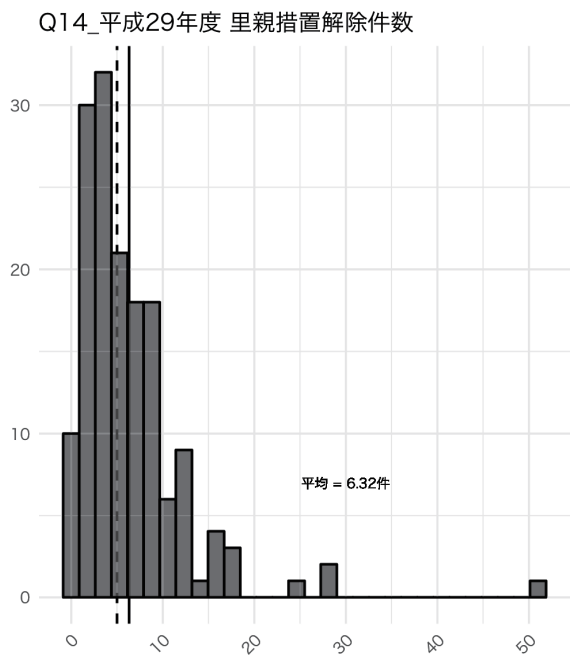
調査本設問 12: 平成 29 年度の虐待事例における、里親措置件数(一時保護実施委託を除く。週末里親等のあらゆる里親措置形態を含む)を記入してください。



調査本設問 13:平成 29 年度における、虐待事例以外の里親措置件数を記入してください。

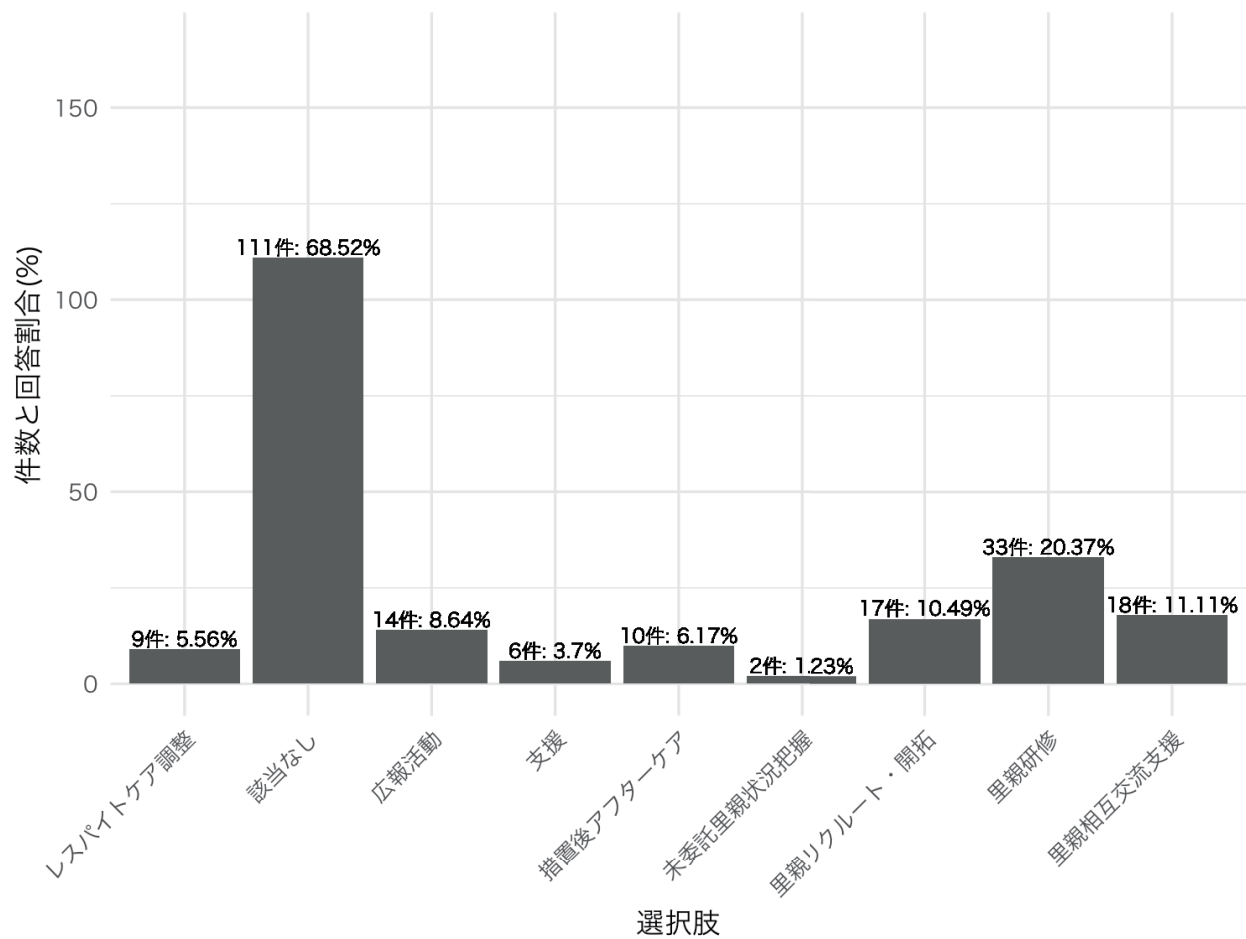


調査本設問 14:平成 29 年度における、里親措置解除件数を記入してください。

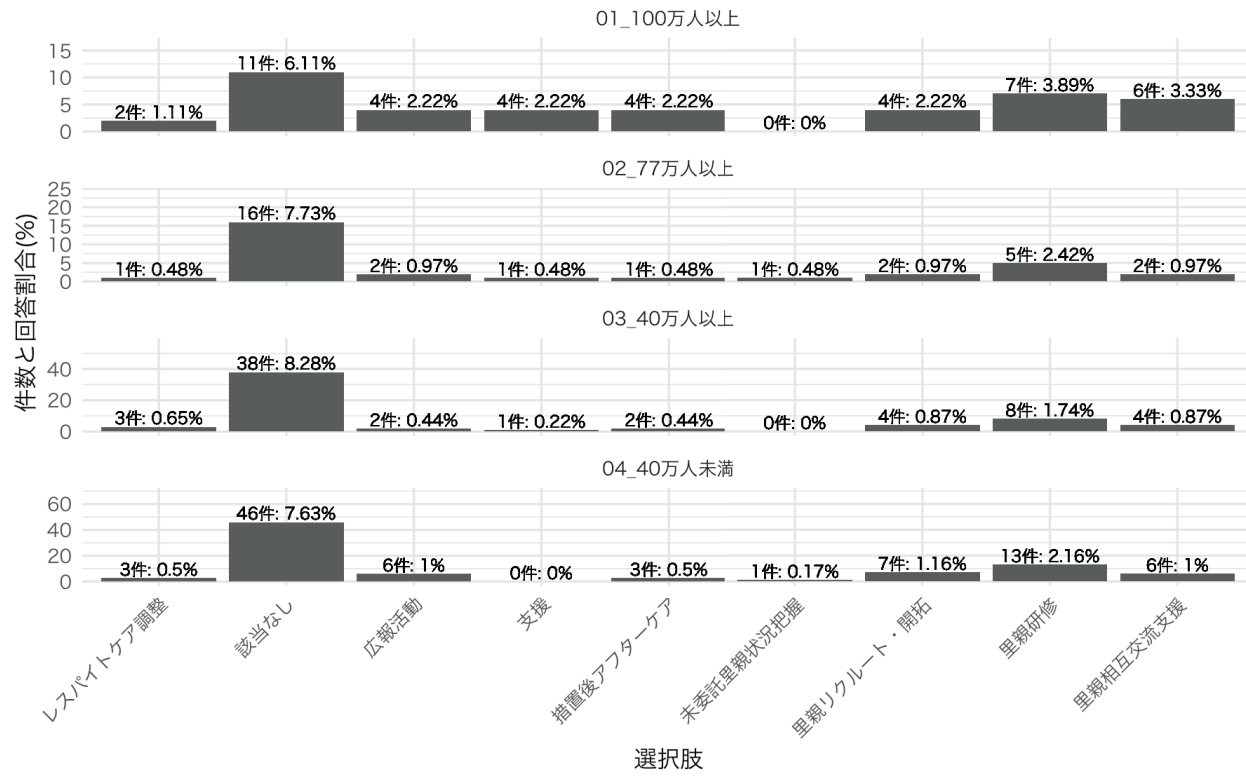


調査本設問 15:以下の里親関連業務のうち、民間団体等に「全て委託している」ものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	里親リクルート・開拓
2	説明会・講演会・広報誌・HPなどの発行
3	里親への研修(登録前、更新、その他)
4	未委託里親の状況把握、マッチング・事前調整
5	里親支援中の家庭訪問、電話相談
6	レスパイトケアの調整
7	里親の相互交流支援・里親会参加支援
8	里親措置解除後のアフターケア
9	あてはまるものはない

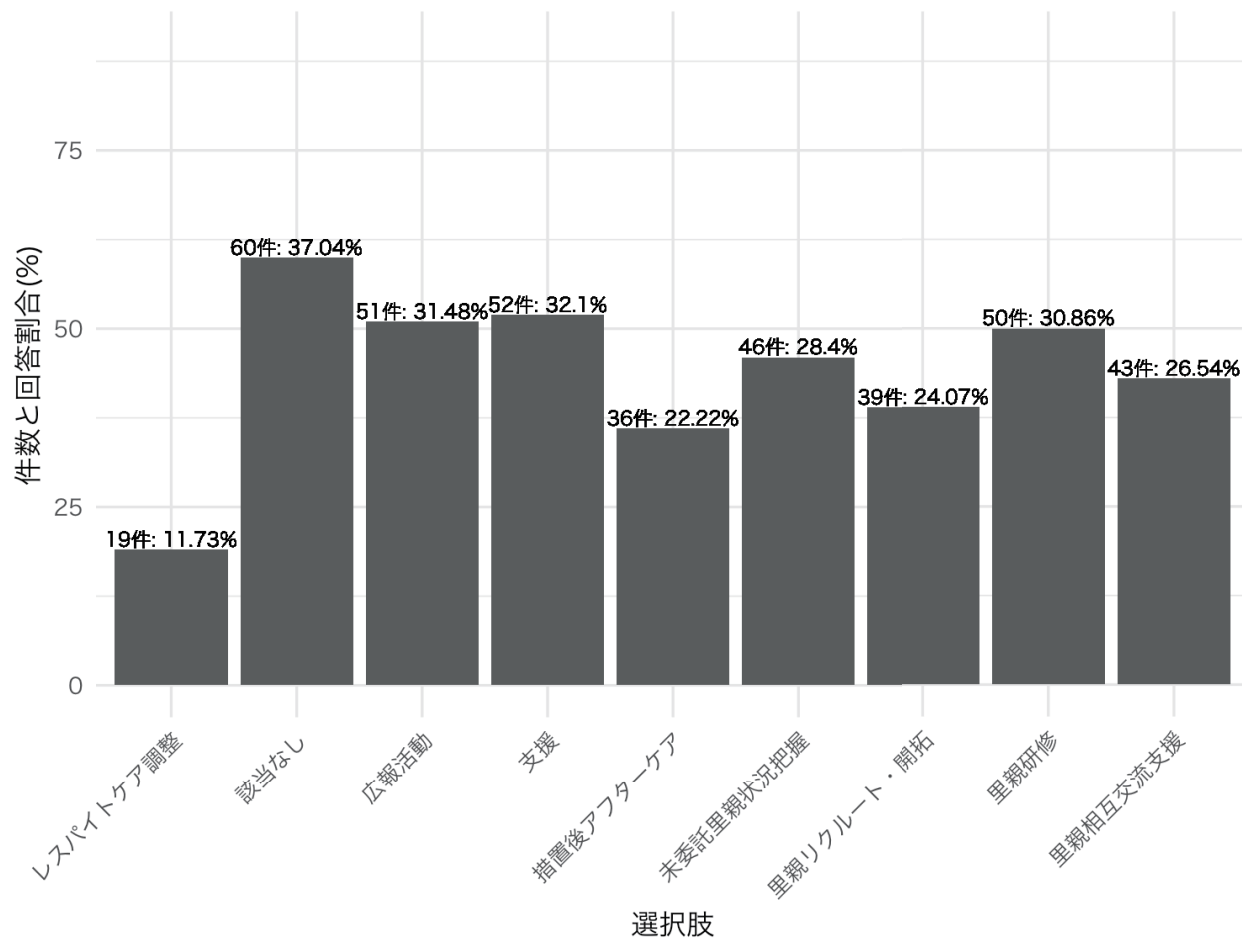


管轄人口区分別集計

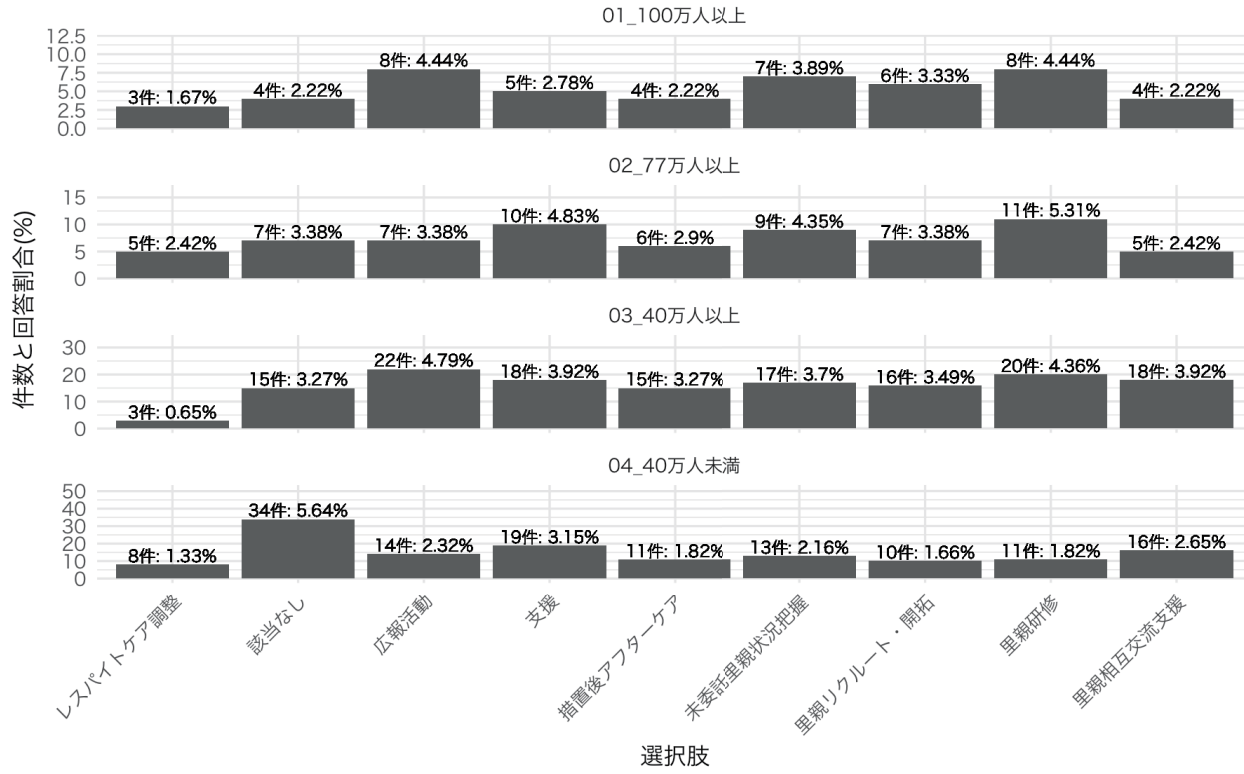


調査本設問 16:以下の里親関連業務のうち、民間団体等に「一部委託している」ものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	里親リクルート・開拓
2	説明会・講演会・広報誌・HPなどの発行
3	里親への研修(登録前、更新、その他)
4	未委託里親の状況把握、マッチング・事前調整
5	里親支援中の家庭訪問、電話相談
6	レスパイトケアの調整
7	里親の相互交流支援・里親会参加支援
8	里親措置解除後のアフターケア
9	あてはまるものはない

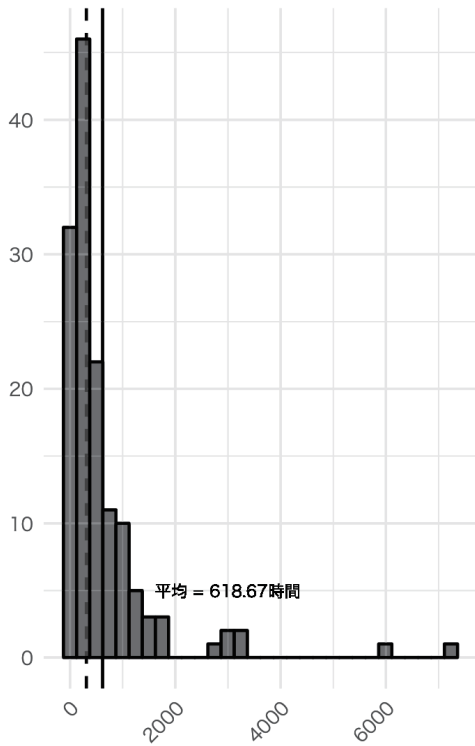


管轄人口区分別集計

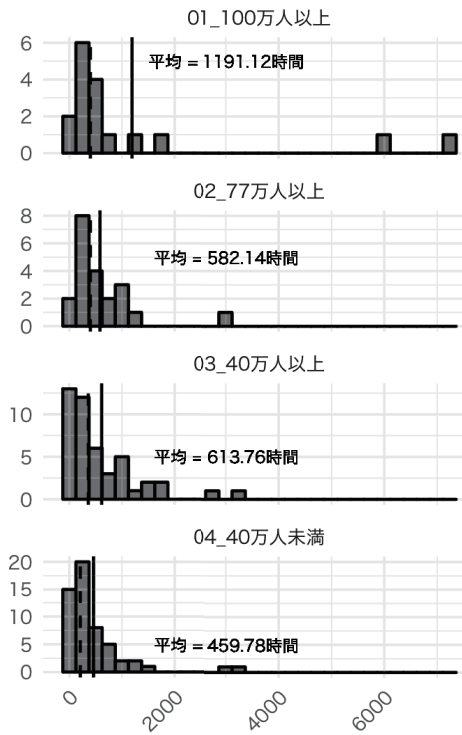


調査本設問 17:平成 29 年度における、里親担当常勤職員(兼任者を含む)の年度累計残業時間を記載してください。

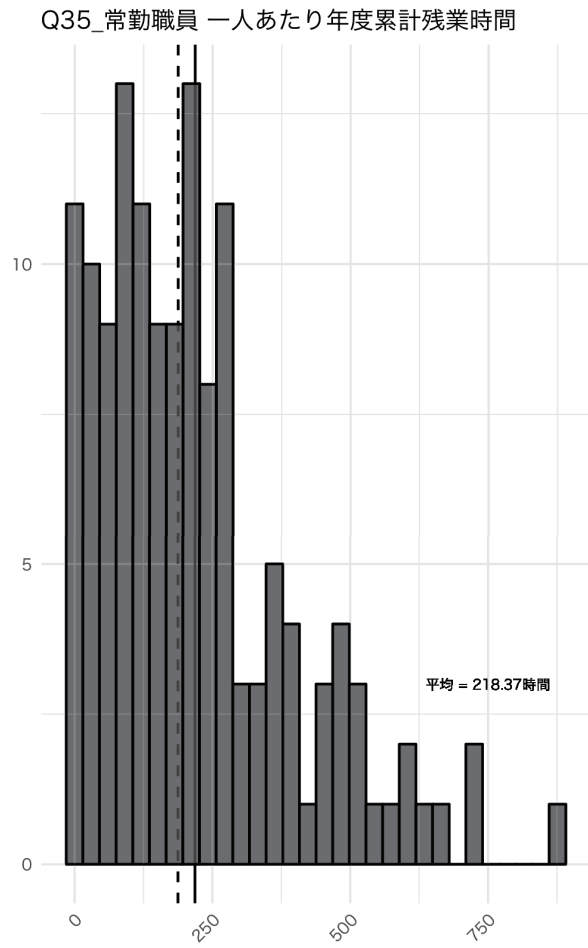
Q35_常勤職員 年度累計残業時間



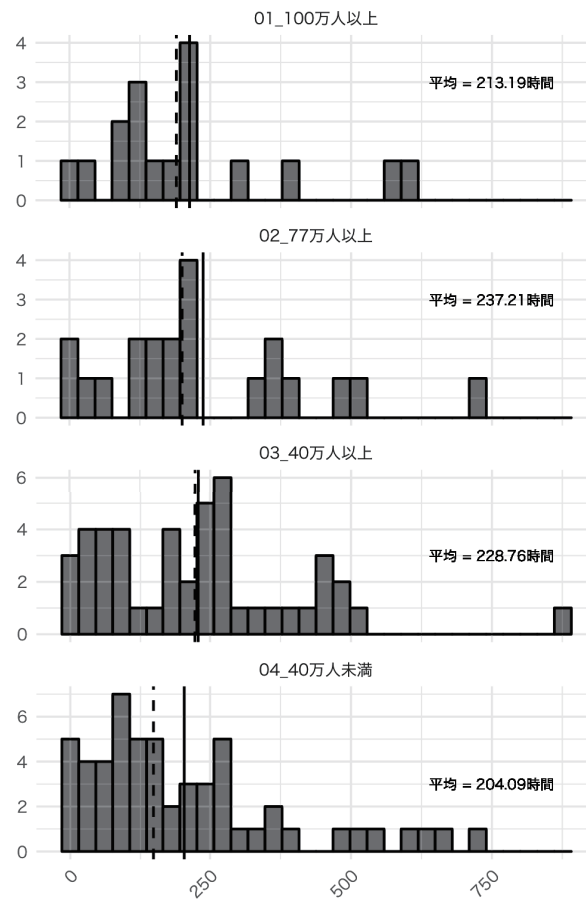
Q35_常勤職員 年度累計残業時間



(補足) 常勤職員一人あたりの残業時間の度数分布

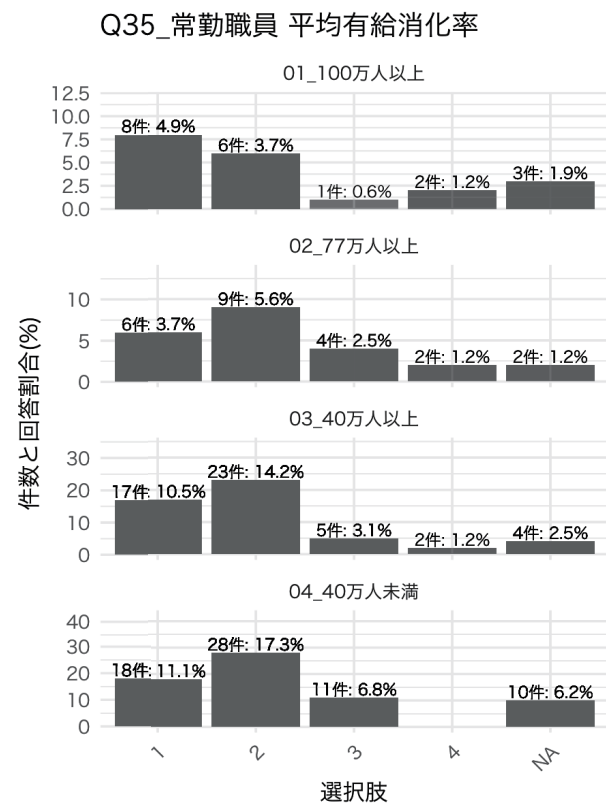
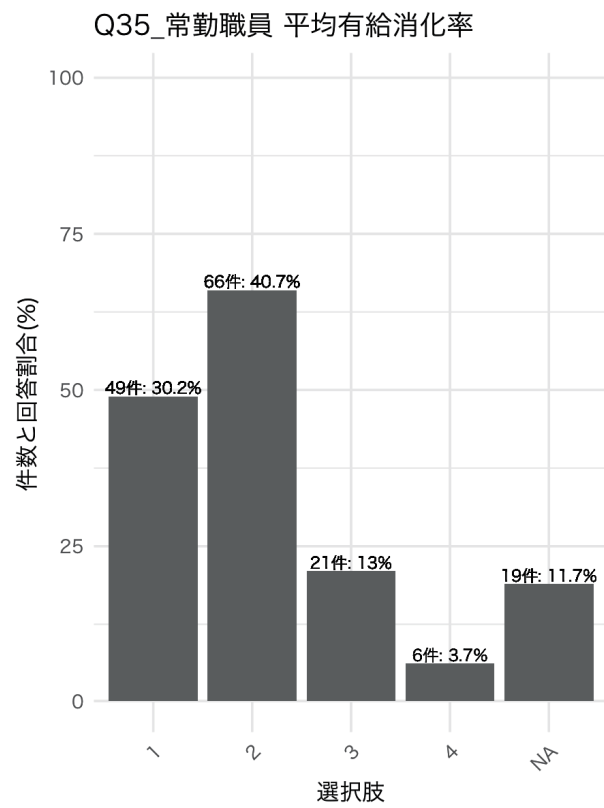


Q35_常勤職員 一人あたり年度累計残業時間



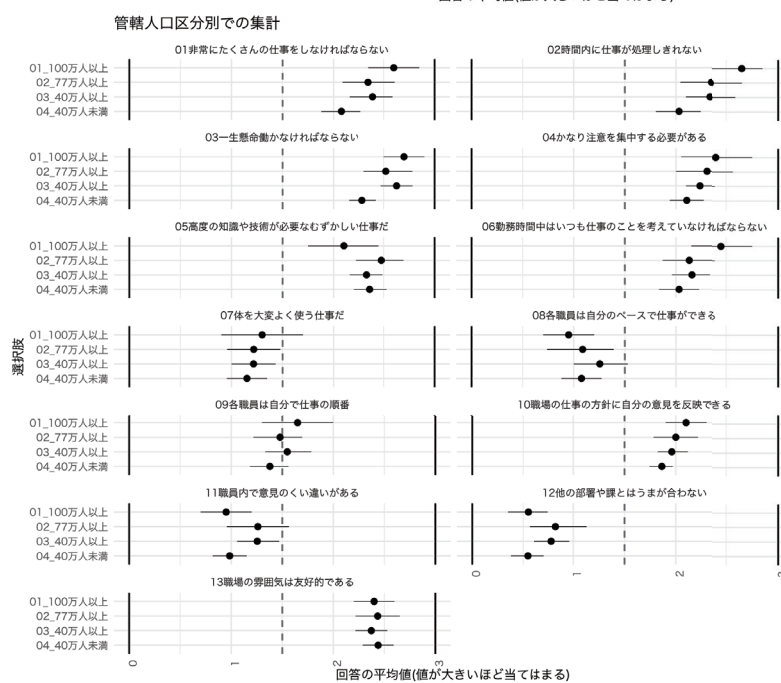
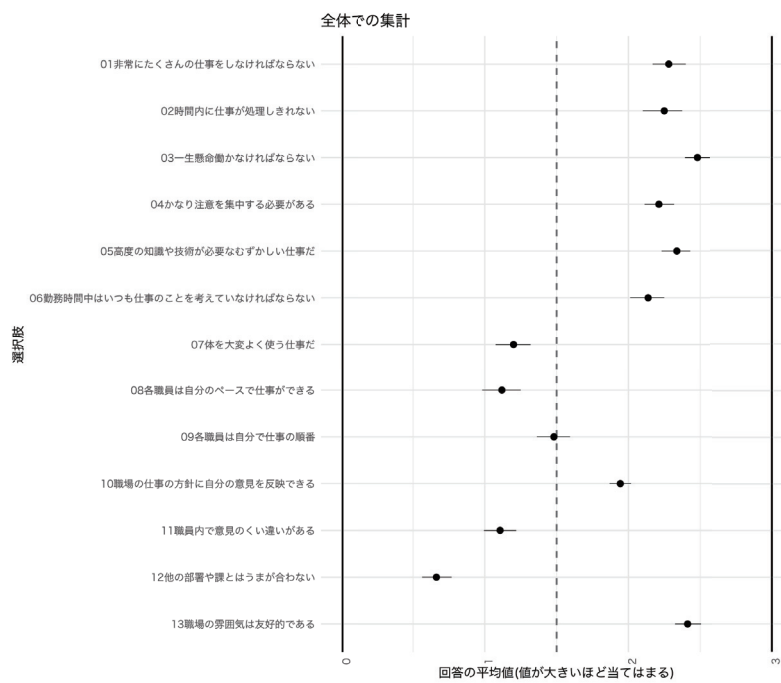
調査本設問 18:平成 29 年度における、里親担当(兼任者含む)の常勤職員の平均有休消化率(有給合計取得日数/合計有給付与日数)を以下から選択してください。

番号	選択肢内容
1	25%未満
2	25~50%
3	51%~75%
4	76%以上



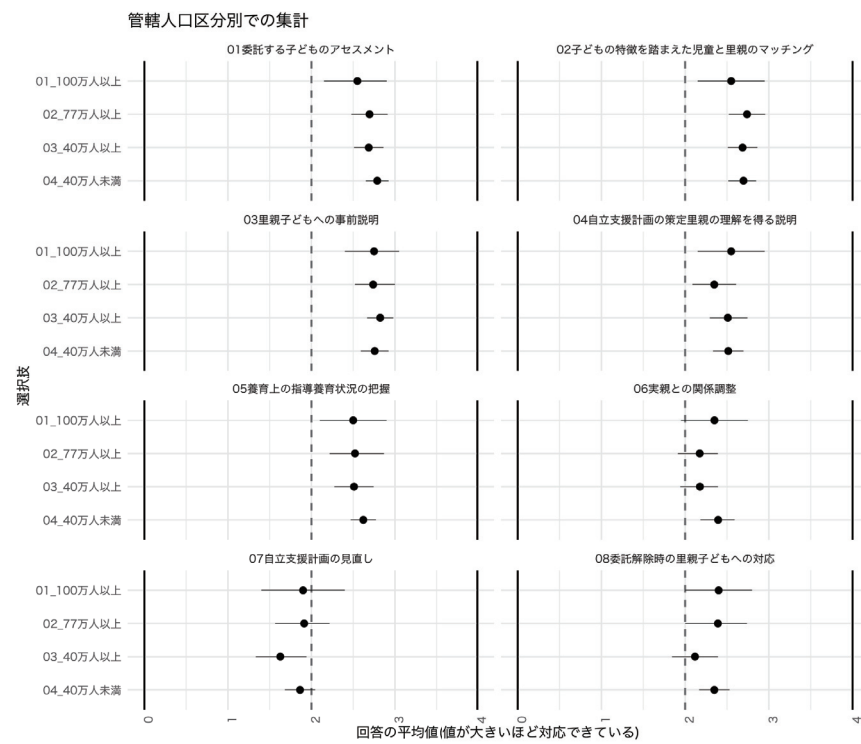
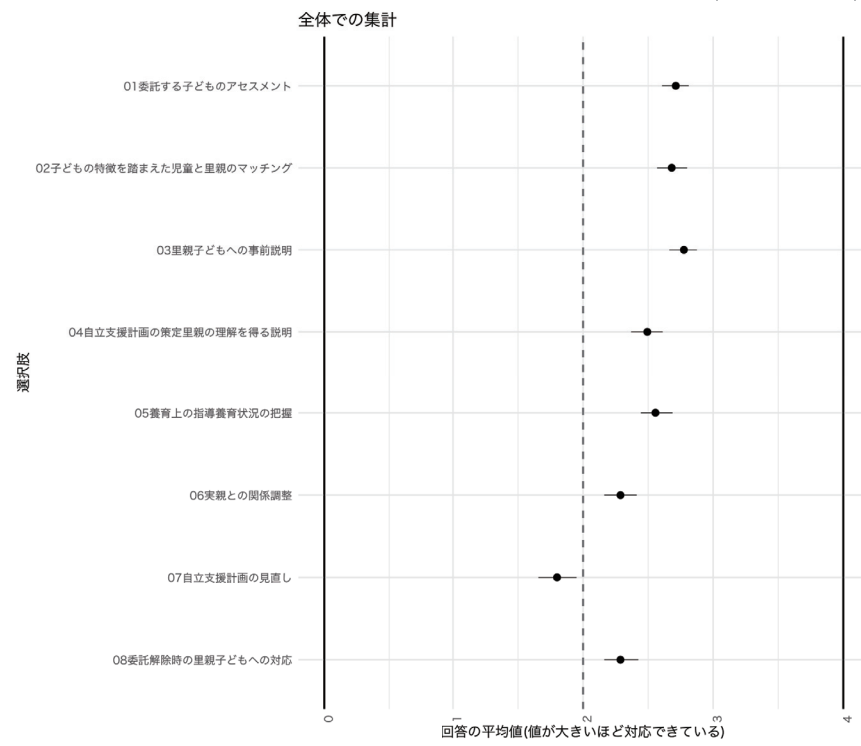
調査本設問 19:里親担当職員の全体的な業務についてお伺いします。最もあてはまるものを選択してください。

番号	選択肢内容
3	そうだ
2	まあそうだ
1	ややちがう
0	ちがう



調査本設問 20:下記業務のそれぞれについての状況(外部機関との連携による成果も含め)について、あてはまるものを選択してください。

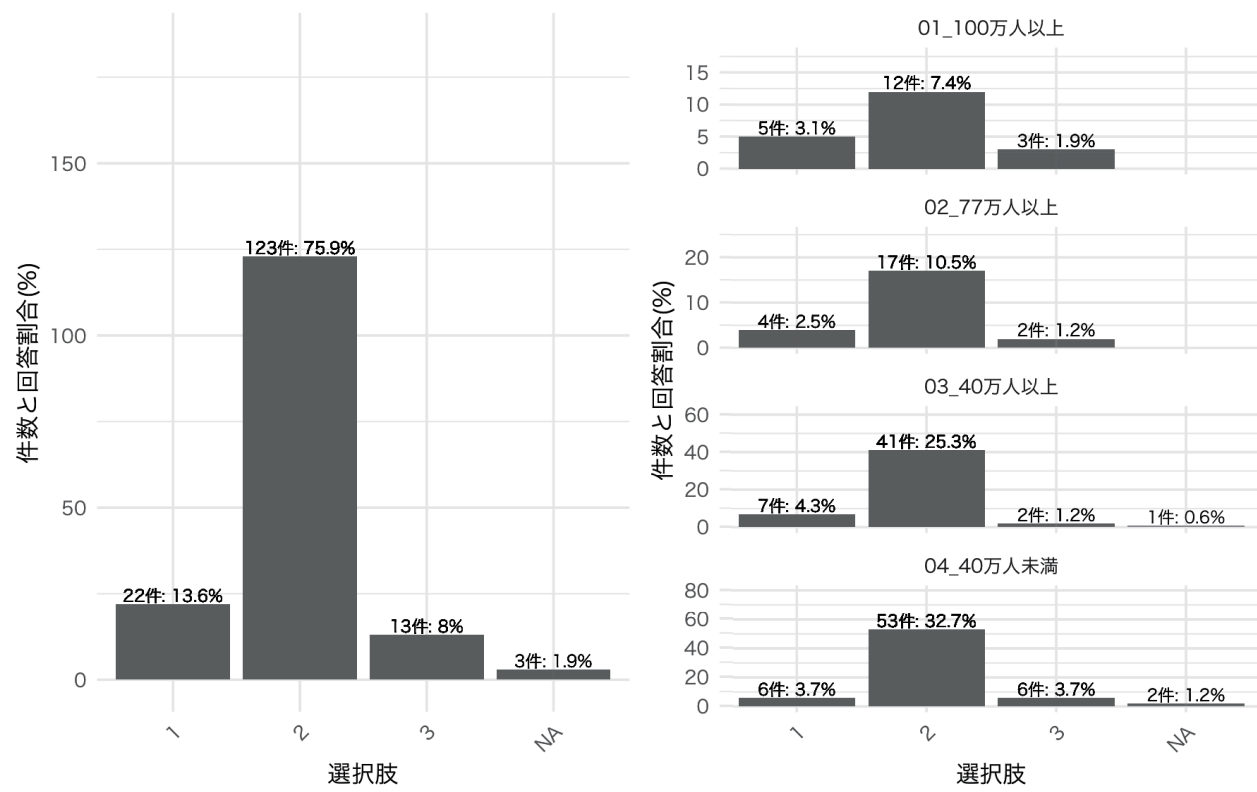
番号	選択肢内容
4	十分に対応できている
3	およそ対応できている
2	必要最低限は対応できている
1	最低限の対応にも不足がある
0	最低限の対応にも大きな不足がある



調査本設問 21: 「措置後 2 ヶ月間」における里親への訪問支援状況(民間への委託内容は含まない)について、以下の選択肢から最も近いものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	月 3 回以上の訪問を固定実施
2	月 1～2 回程度の訪問を固定実施
3	養育不安定時などの場合にのみ訪問

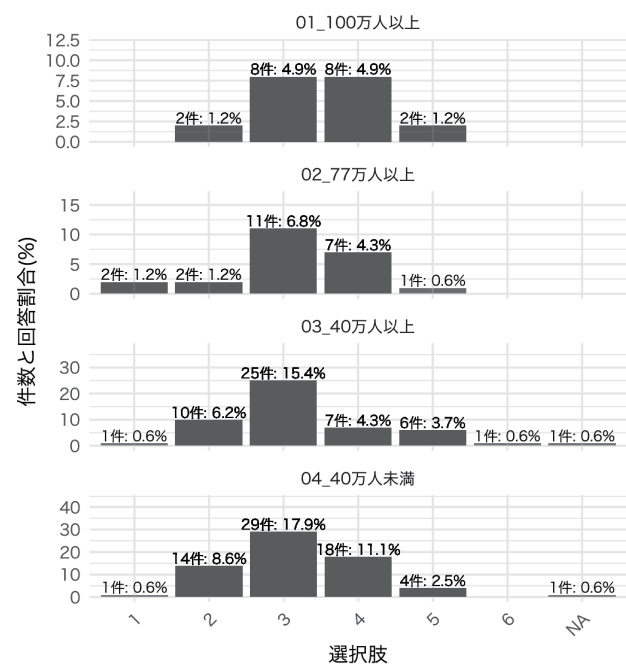
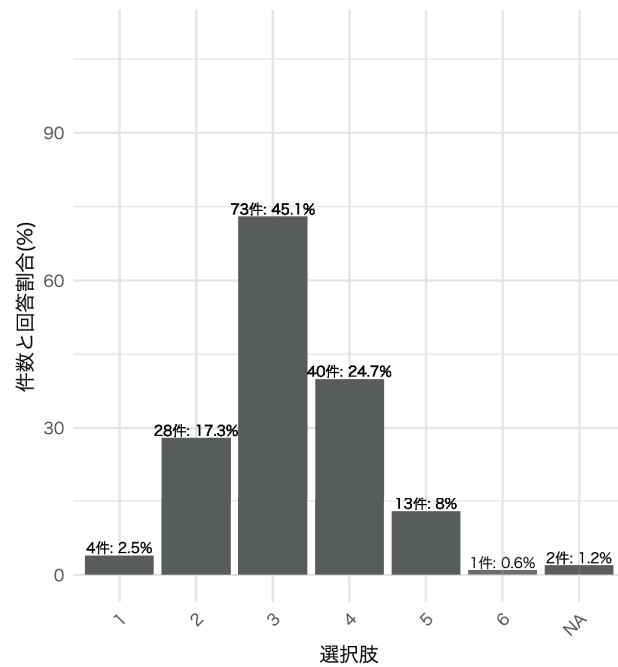
Q58_措置後2ヶ月里親訪問支援状況



調査本設問 22: 「措置後 2 年後以降」における里親への支援状況(民間への委託内容は含まない)について、以下の選択肢から最も近いものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	毎月 1 回程度の訪問指導
2	2 ヶ月に一回程度の訪問指導
3	半年に 1 回程度の訪問指導
4	1 年に 1 回程度の訪問指導
5	養育不安定時などの場合にのみ指導・訪問
6	訪問指導は行っていない

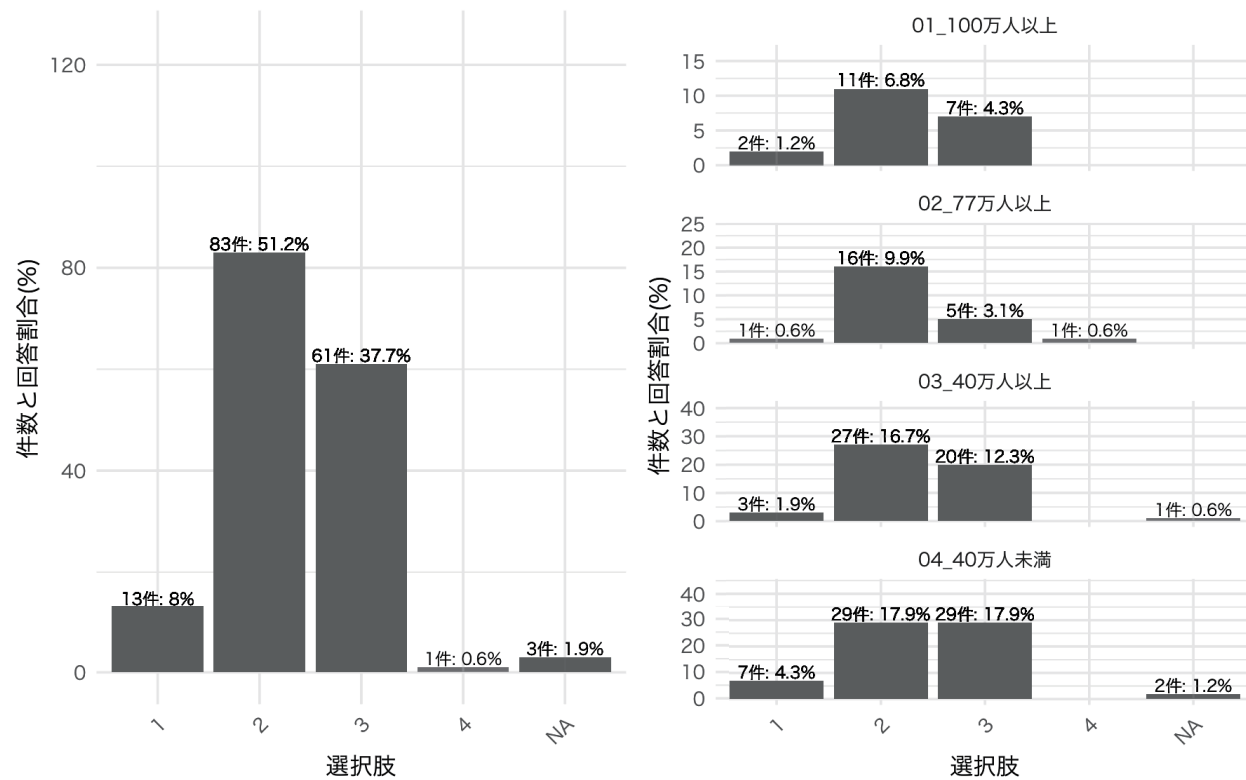
Q59_措置後2年以降里親訪問支援状況



調査本設問 23:里親担当業務としての「業務遂行上の専門性」を担保するための情報交換や研修への参加状況について、最も近いものを選択してください。

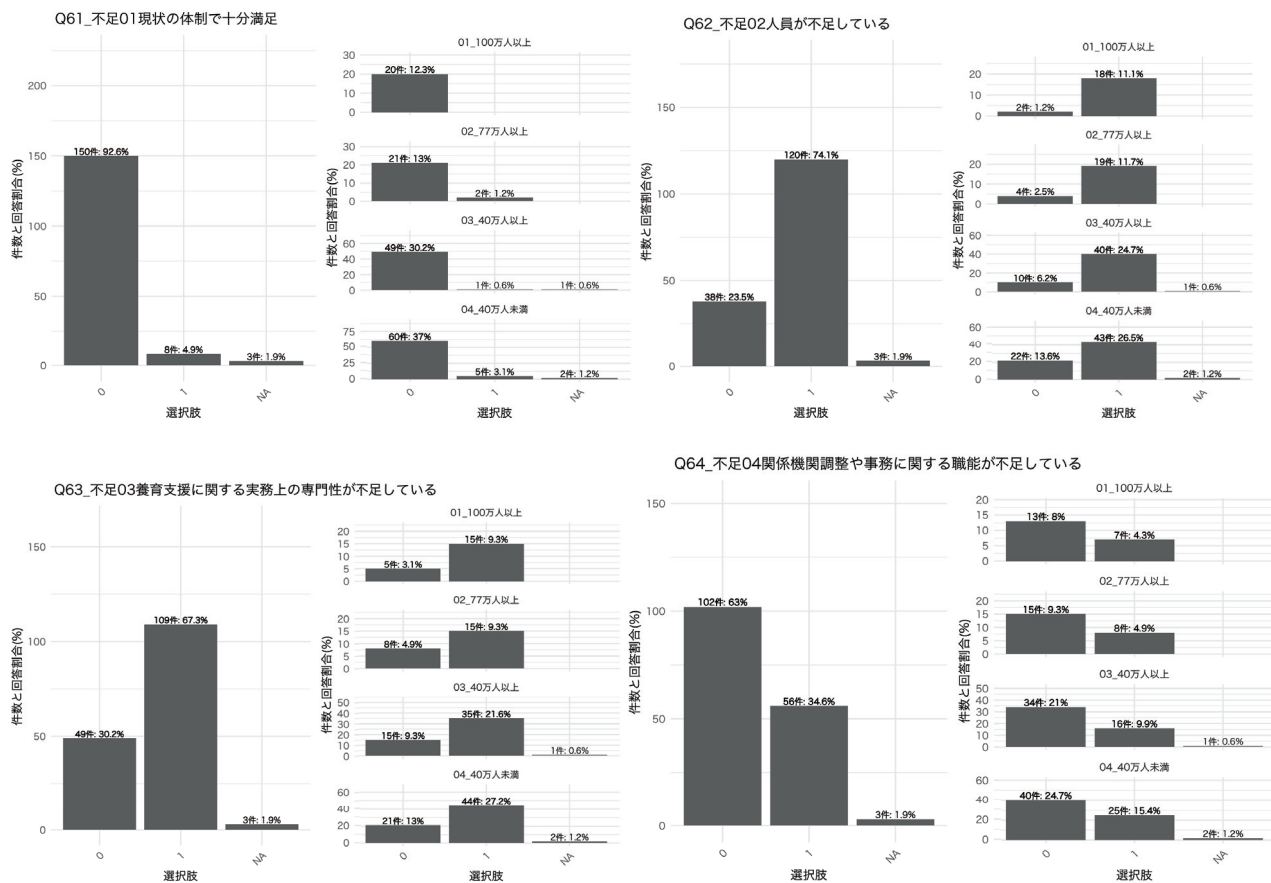
番号	選択肢内容
1	十分に参加できており、専門性の向上に繋がっている
2	機会は十分だが、業務量や時間的な理由により専門性向上が不十分
3	機会の不足により専門性向上が不十分
4	専門性向上のための特別な研修等は不要

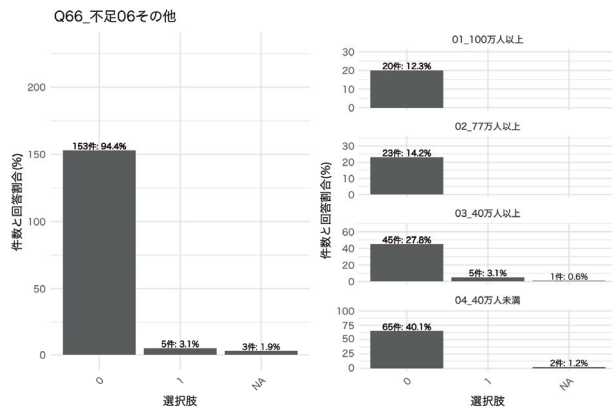
Q60_情報交換研修参加状況



調査本設問 24:里親担当職員の人員・専門性に関する不足について、該当するものを選択してください。(いくつでも)

番号	選択肢内容
1	現状の体制で十分満足
2	人員が不足している
3	養育支援に関する実務上の専門性が不足している
4	関係機関調整や事務に関する職能が不足している
5	支援を充実させる上での情報が不足している
6	その他





<その他の解答例>

- ・情報が多くて把握しきれない
- ・民間含めて(里親)担当職員数は十分だが役割分担は不明確

調査本設問 25.里親担当職員の身体的・心理的負担となっている業務について、可能な限り記述してください。(ご自由にお書きください)

<普及、啓蒙、リクルーティング>

- ・休日の広報活動(普及、啓発活動、里親募集)
- ・社会的養護の実態と里親希望者の希望に開きがあることが多く、登録につながりにくい事
- ・社会的養護への理解が不足している里親希望者との面接
- ・里親登録数の増加により、新規登録のための調査、書類整備や里親登録前研修、更新研修等も増えていること
- ・里親制度説明会、認定前研修、登録更新研修、里親会行事等への参加など、土・日・祝日出勤が多い

<里親会との付き合い>

- ・里親会との調整、里親会の事務局業務、里親会費の徴収など
- ・里親の相互交流支援や里親会参加支援は、通常業務に加えて休日に行われる

<未委託里親との付き合い>

- ・不適な里親希望者への申請取下げの説明
- ・未委託の里親さんに、委託児童がなかなか見つからないとき
- ・長期未委託里親から「いつ受託できるか」問い合わせへの対応
- ・未委託里親への対応で、里親のモチベーション維持への支援にプレッシャーを感じる
- ・未委託里親家庭(周りの里親)によるクレーム
- ・委託困難里親への説明、適格とは言い難い里親申請者への対応

<委託後の里親との付き合いや支援>

- ・不安の高い里親の対応
- ・社会的養育としての里親委託の理解が十分でない里親への対応
- ・個性の強い里親の対応
- ・自己主張の強い里親の対応
- ・里親宅の訪問、里親との面接が、近年のライフスタイルの変化等(仕事等)により、夜の時間帯となってしまうこと

<不調時のフォロー>

- ・不調になった際の対応(児童や里親へのフォロー)
- ・里親措置解除後の児童、里親のフォロー

<里親の養育支援の難しさ>

- ・里親や里子のニーズ応じた助言ができるだけ専門性が不十分なこと
- ・里親養育が必ずしもうまくいかない事
- ・子どもの抱え込みにより、家庭内が見えにくいこと
- ・里親委託、一時保護の増加に伴い、里親家庭での状況把握、不調時の早期対応について、常に継続した緊張感を持っていること

<兼務による負担>

- ・兼務のため、虐待対応と里親対応で頭や気持ちを切り替えなければならないこと
- ・兼務のため、里親担当業務全般の事務時間確保、調整等の負担が大きいため里親や里子のニーズ応じた助言ができてだけの専門性が不十分なこと
- ・里親担当業務は他の児童福祉司業務と兼務のため、里親担当業務全般に事務時間確保、調整等の負担大。
- ・兼務のため、必要性は強く感じているものの、里親宅への訪問、里親や委託児童との面接が出来ないことに大きなジレンマを感じる
- ・兼務で十分な時間が取れないこと

<人員不足からくる負担>

- ・一人職場であり、組織的に対応を検討することが難しいこと、相談相手がいないこと
- ・非常勤職員が欠員のため、業務全般を独任で業務負担している状況が長期に続いており、身体に支障をきたしている
- ・対人支援の経験がない職員が配属されて業務が担えず、他の職員の負担になっている

調査本設問 26.里親担当職員の時間拘束上の負担となっている業務について、可能な限り記述してください。(ご自由にお書きください)

<普及、啓蒙、リクルーティング>

- ・フォーラム、研修の実施にかかる業務が、相当な割合を占める。また、いずれも土・日・祝日など時間外勤務になることが多い。
- ・研修会や説明会を休日に開くことが多いため、時間外勤務に繋がりがやすい。

<里親会との付き合い>

- ・休日に行われる里親行事
- ・土日祝に研修や里親サロン、里親会行事が集中しており、時間が拘束される
- ・里親会活動支援(勤務時間外の里親会役員会への参加、里親会行事支援など)
- ・里親会の事務局

<未委託里親との付き合い>

- ・里親登録者も就労しており、登録者との面接が時間外業務になること

<家庭訪問や面談の時間帯>

- ・里親が仕事をしている場合、日中の訪問、通所ができず、夜の対応となってしまう。
- ・家庭訪問・面接は里親の勤務都合上で夜間、休日になることが多い
- ・里親都合による夜間の家庭訪問
- ・中高生の支援は帰宅後の対応となるため時間外になる
- ・平日子ども(学齢児)に面接しようとするとう帰宅時間に都合上、時間外勤務となる
- ・高年齢児と訪問面接する際に、部活動の都合上、時間外訪問が多くなってしまう

<移動>

- ・保護所への長距離移動
- ・里親宅の移動距離
- ・遠方の調査・指導、遠隔地への訪問
- ・管内が広く訪問等移動に時間がかかる
- ・管内施設、里親等への移動時間

<事務作業>

- ・里親登録のための部会提出資料の作成が膨大であり、かなり時間を要している。
- ・里親新規登録にまつわる調査・記録
- ・里親登録希望者にかかる調査・意見書作成
- ・里親登録または認定の適否のための調査と適否を明らかにする書類の作成業務。
- ・里親啓発活動における事務処理業務
- ・事務処理が煩雑である
- ・記録作成などの所内業務
- ・児童相談システムへの入力

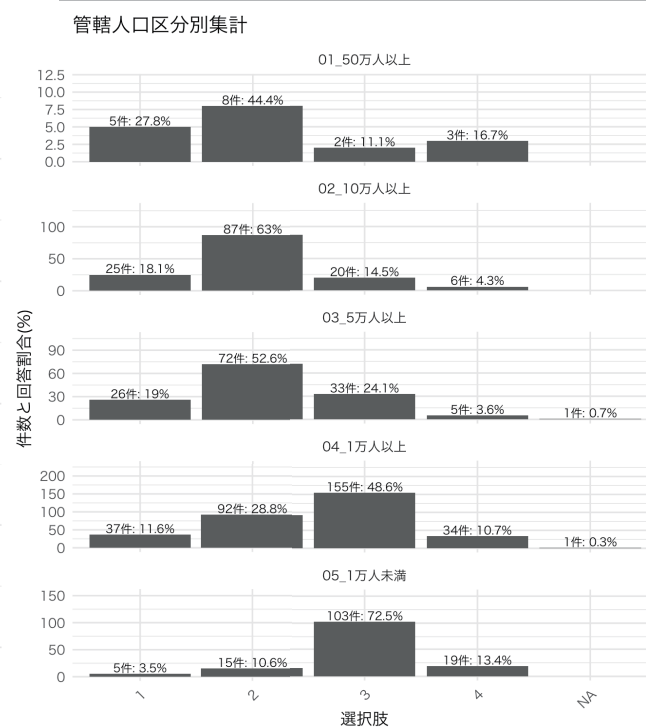
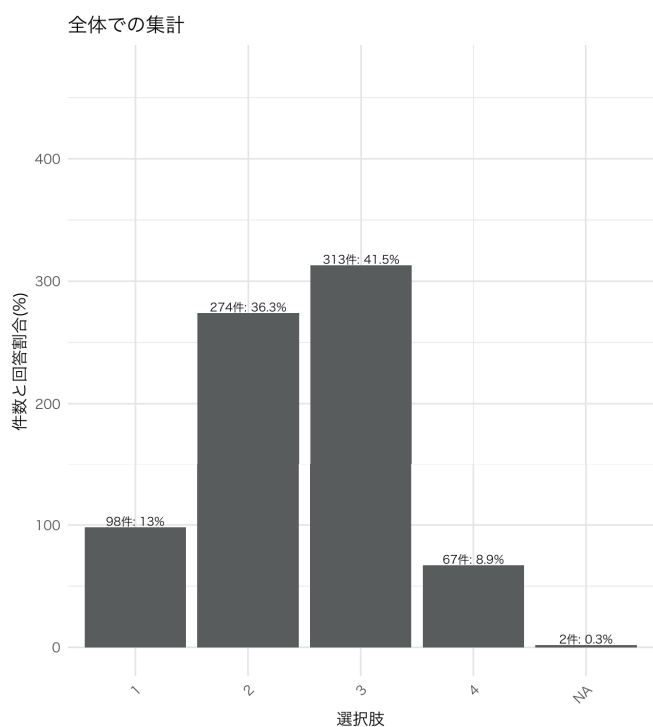
<緊急対応・待機>

- ・電話等の問い合わせが多数あり、時間的に拘束される。
- ・不定期に行われる調整・照会への回答
- ・新生児委託は、出産がいつになるか不明
- ・里親宅への緊急一時保護委託の対応

A.2 要保護児童地域対策協議会に対する業務量調査票

調査本設問 1: 要保護児童対策地域協議会における「調整機能に関する業務」について、調整機関としての専任体制状況について、当てはまるものを回答してください。

番号	選択肢内容
1	調整機関としての専任体制(専任職員)がある
2	子ども家庭相談を兼ねている
3	一般事務職が調整機能を担っている
4	その他:[FA]

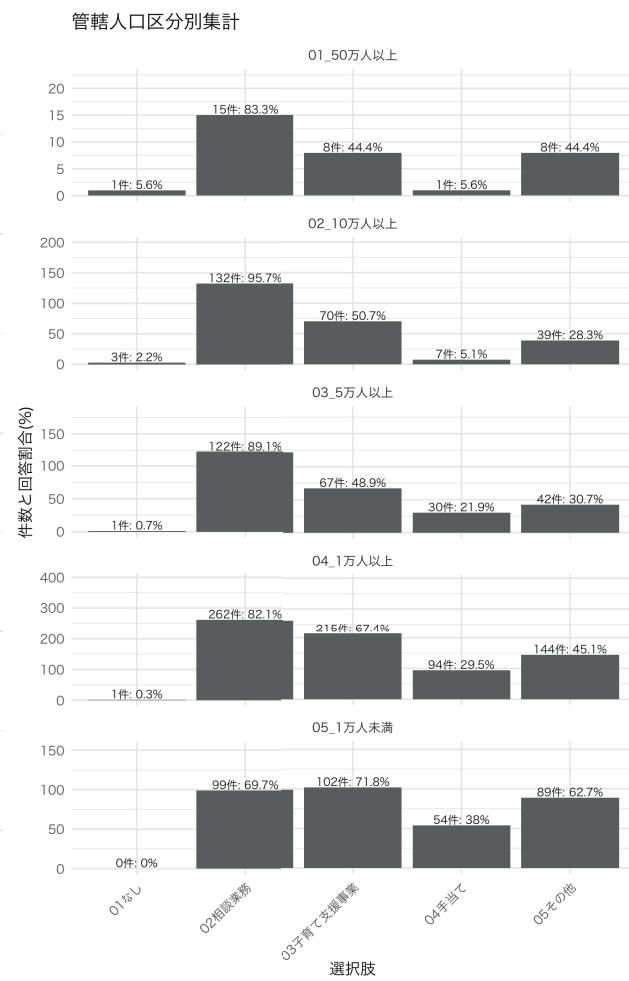
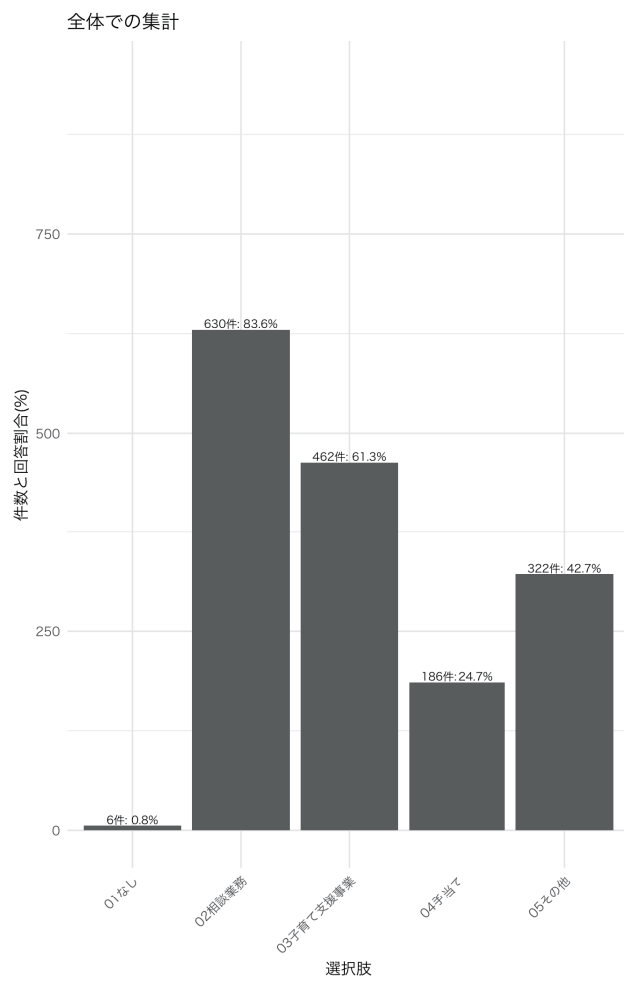


<その他項目の解答例>

- ・子ども家庭相談を兼ねた一般事務職が兼任
- ・保健福祉センターで業務を担っている
- ・総合相談系の相談対応職員が担っている
- ・保健師による兼務
- ・子ども家庭相談、障害児支給決定、ひとり親相談、母子保健機能を兼ねている
- ・係長/副所長が兼任
- ・障害担当の社会福祉士が兼ねている
- ・児童家庭相談、DV相談、障害に関する相談、地域包括支援業務を兼務

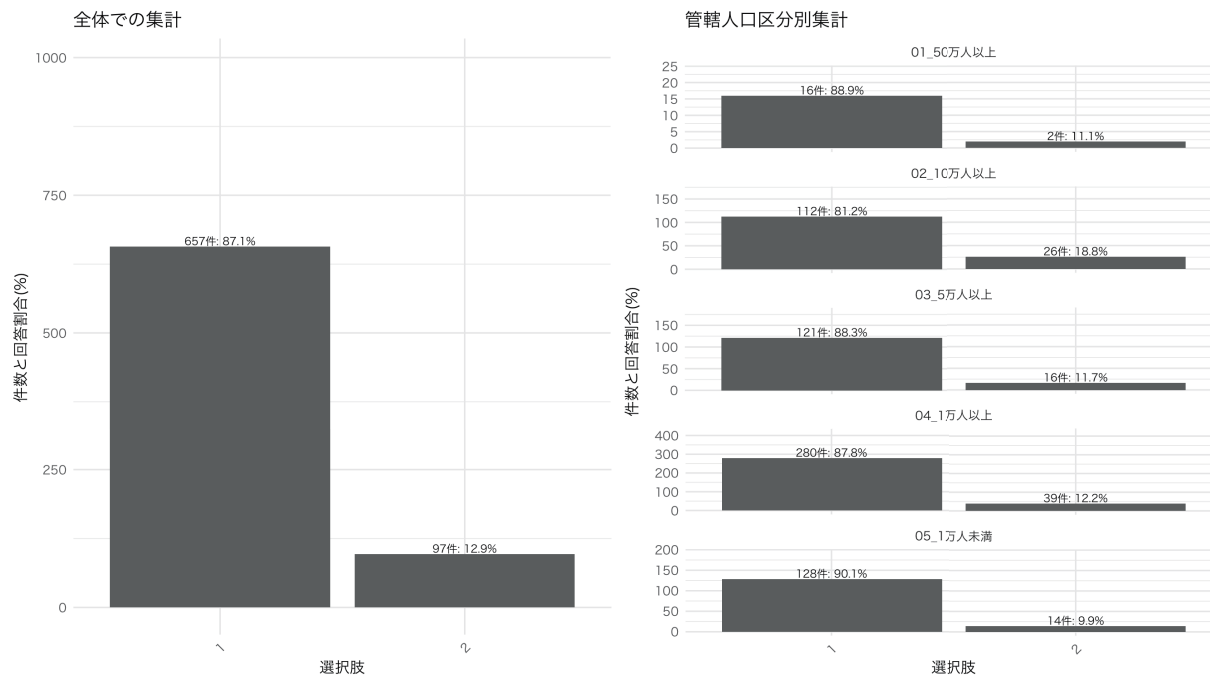
調査本設問2:「調整機能に関する業務」を担当する職員が調整機能に関する業務以外で担っている業務を下記から選択してください。(いくつでも)

番号	選択肢内容
1	なし
2	相談業務
3	子育て支援事業
4	手当て
5	その他

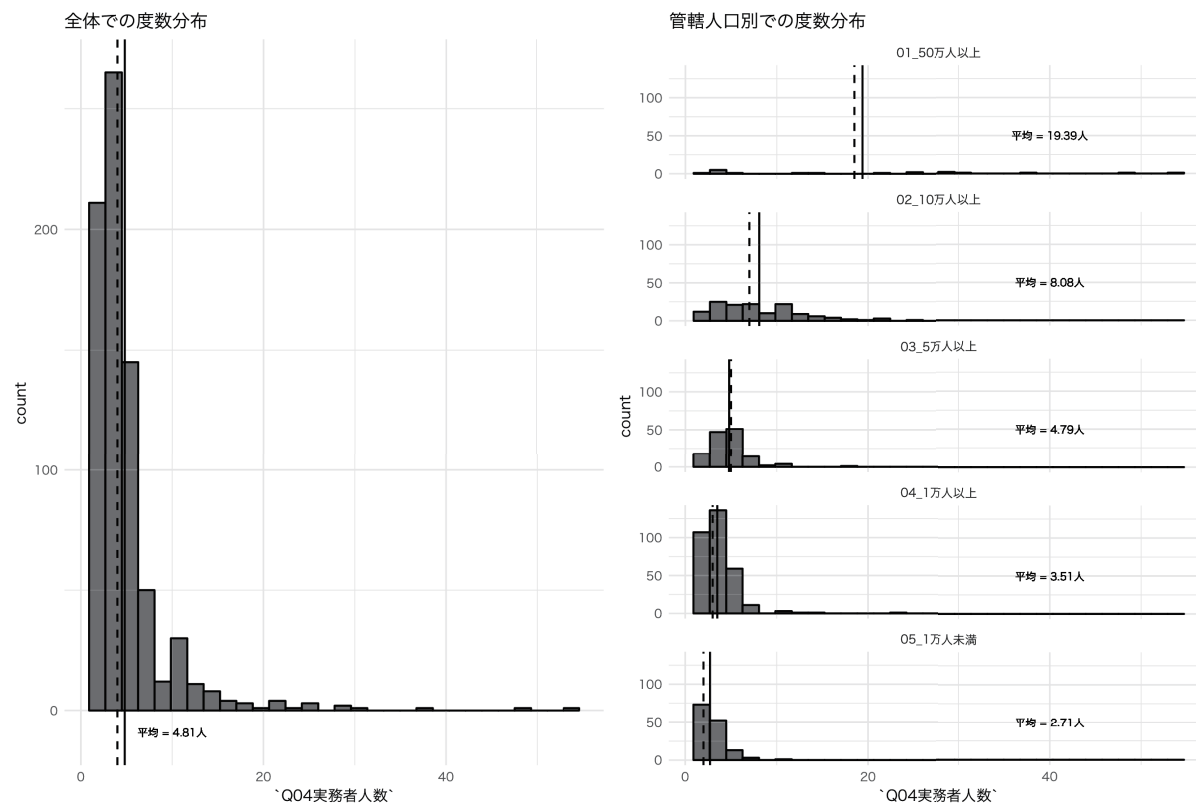


調査本設問 3:平成 29 年度と平成 30 年度で、児童家庭相談ならびに要保護児童対策地域協議会の調整機関としての職員体制に大きな変更(専任・兼任などの体制変更/実務者職員人数の 1.5 倍以上の増員)がありましたか。

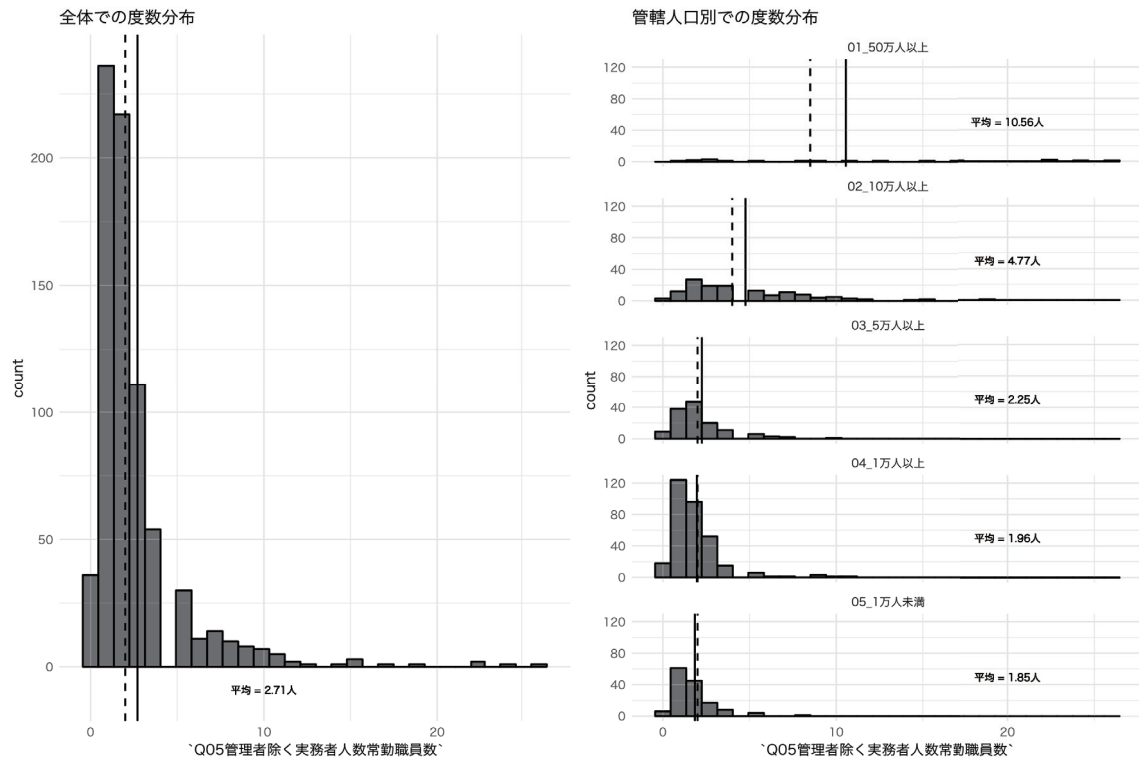
番号	選択肢内容
1	0.なし
2	1.あり



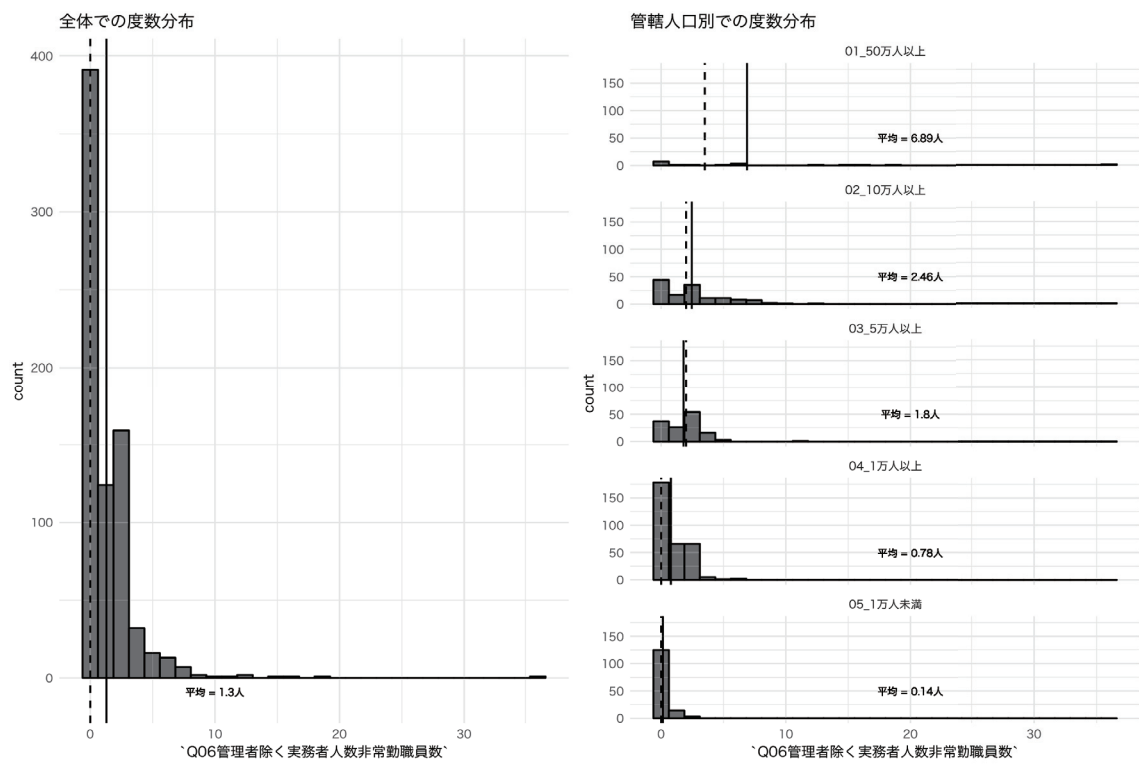
調査本設問 4:調整機能に関する業務に携わる職員についてお尋ねします。管理職を含め、実務者人数は何名いますか。
(半角数字でご記入ください)



調査本設問 5:調整機能に関する業務に携わる職員についてお尋ねします。管理職を除く実務者人数について、「常勤職員」は何名いますか。(半角数字でご記入ください)

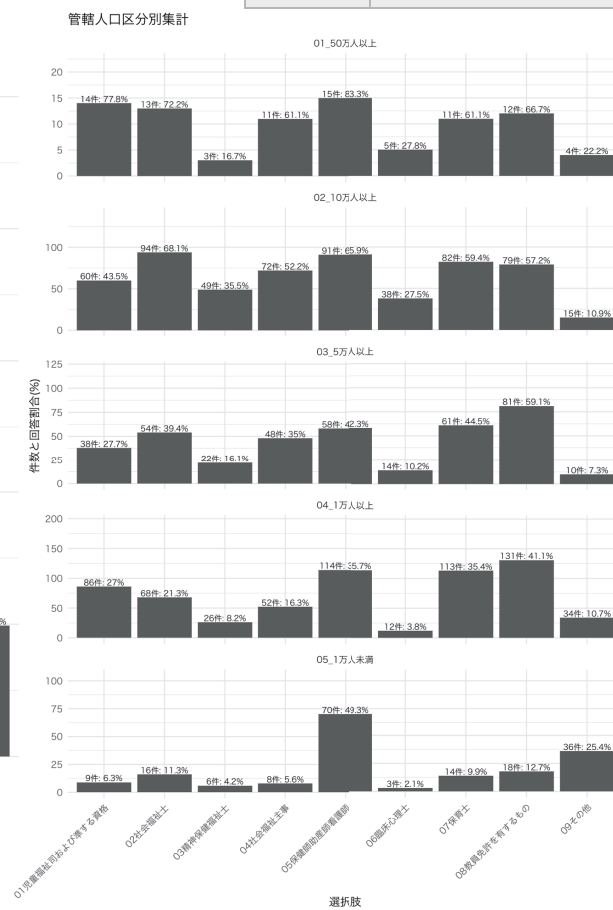
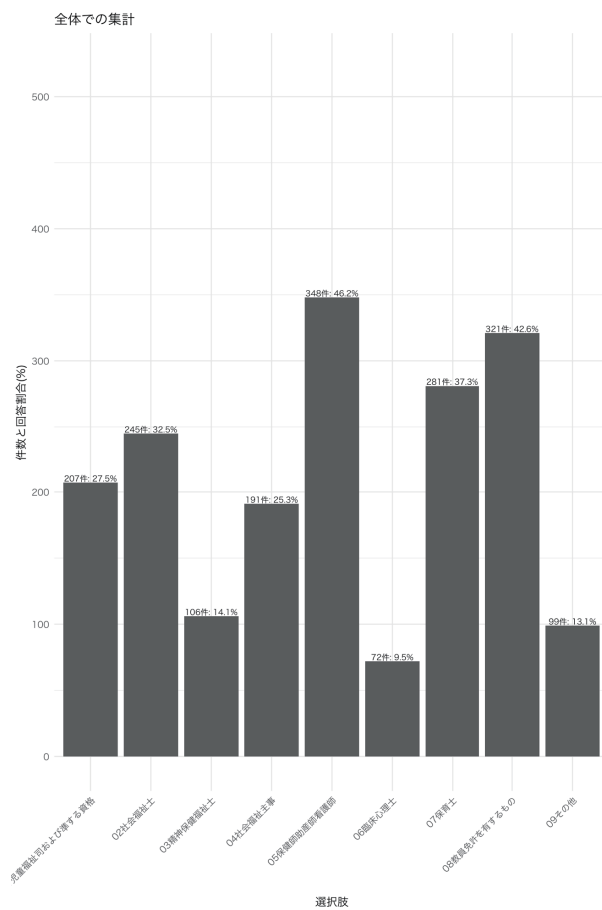


調査本設問 6:調整機能に関する業務に携わる職員についてお尋ねします。管理職を除く実務者人数について、「非常勤職員」は何名いますか。(半角数字でご記入ください)



調査本設問7:管理職を含め、調整機能に関する業務に携わる担当実務者が有している資格を下記から選択してください。(いくつでも)

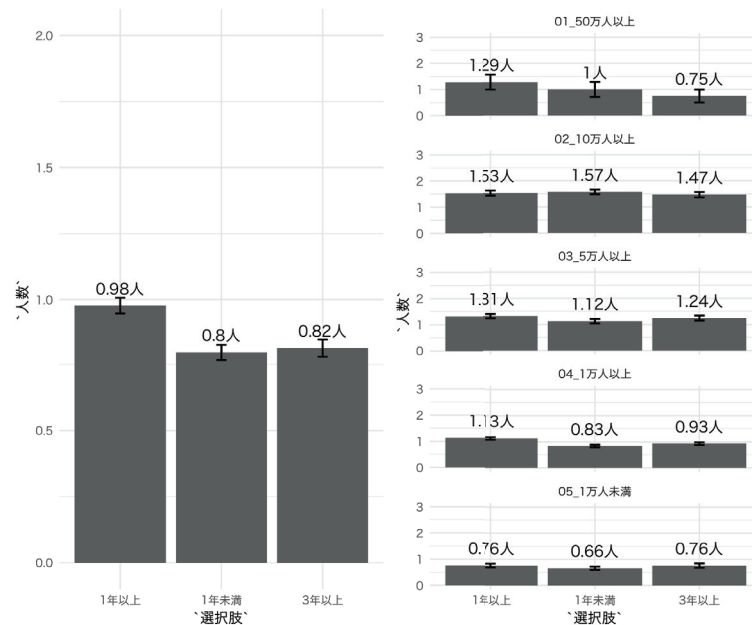
番号	選択肢内容
1	児童福祉司及び準ずる資格
2	社会福祉士
3	精神保健福祉士
4	社会福祉主事
5	保健師・助産師・看護師
6	臨床心理士
7	保育士
8	教員免許を有するもの
9	その他:[FA]



<その他の項目の解答例>

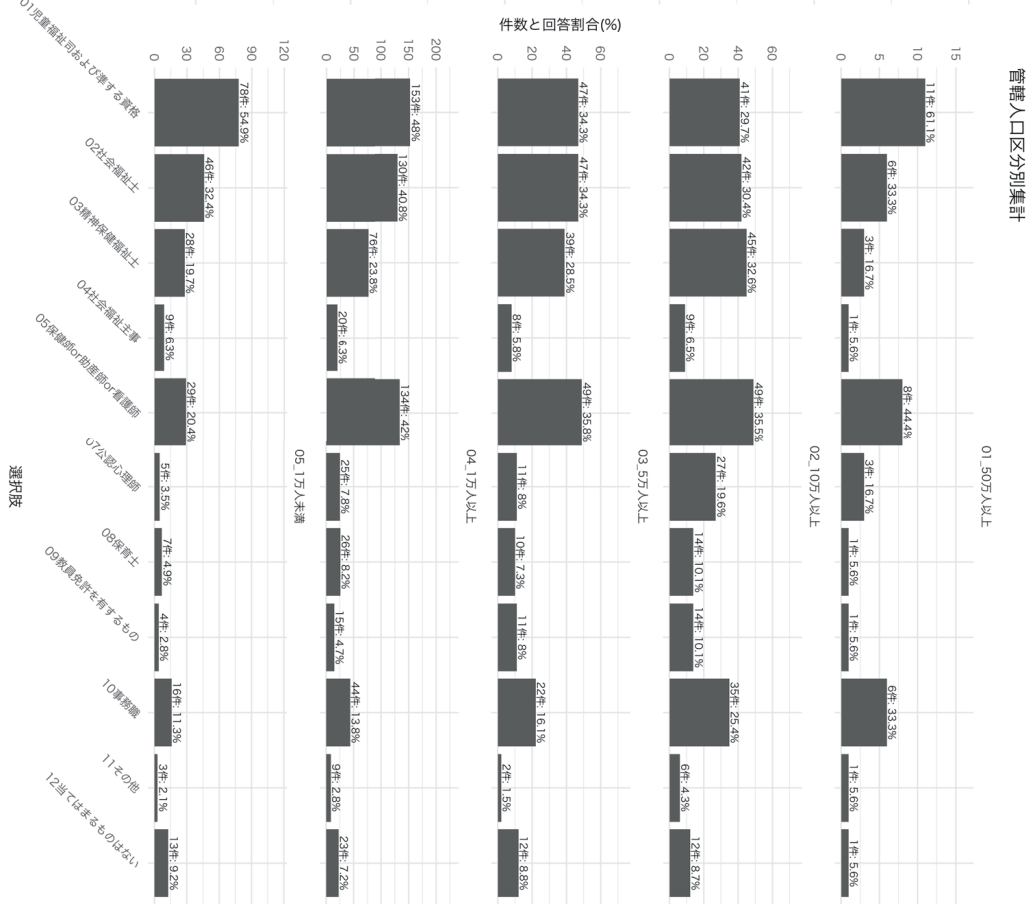
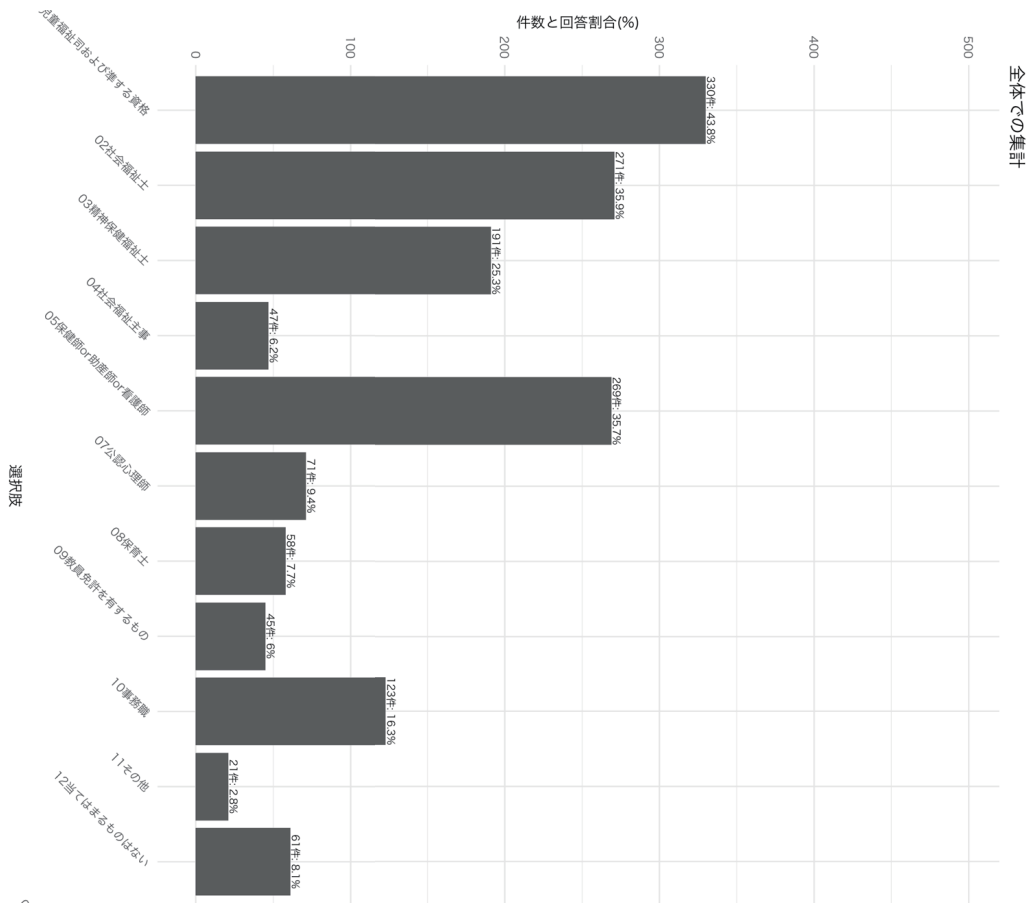
- ・介護士
- ・介護福祉士
- ・言語聴覚士
- ・管理栄養士

調査本設問 8-10:調整機能に関する業務に携わる担当実務者の経験年数についてお尋ねします。調整業務に関する実務経験が1年未満の人数を記入してください。(半角数字でご記入ください)/調整業務に関する実務経験が1年以上～3年未満の人数を記入してください。(半角数字でご記入ください)/調整業務に関する実務経験が3年以上の人数を記入してください。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 11:調整機能に関する業務を遂行するにあたり、不足していると感じる職種を選択してください。(いくつでも)

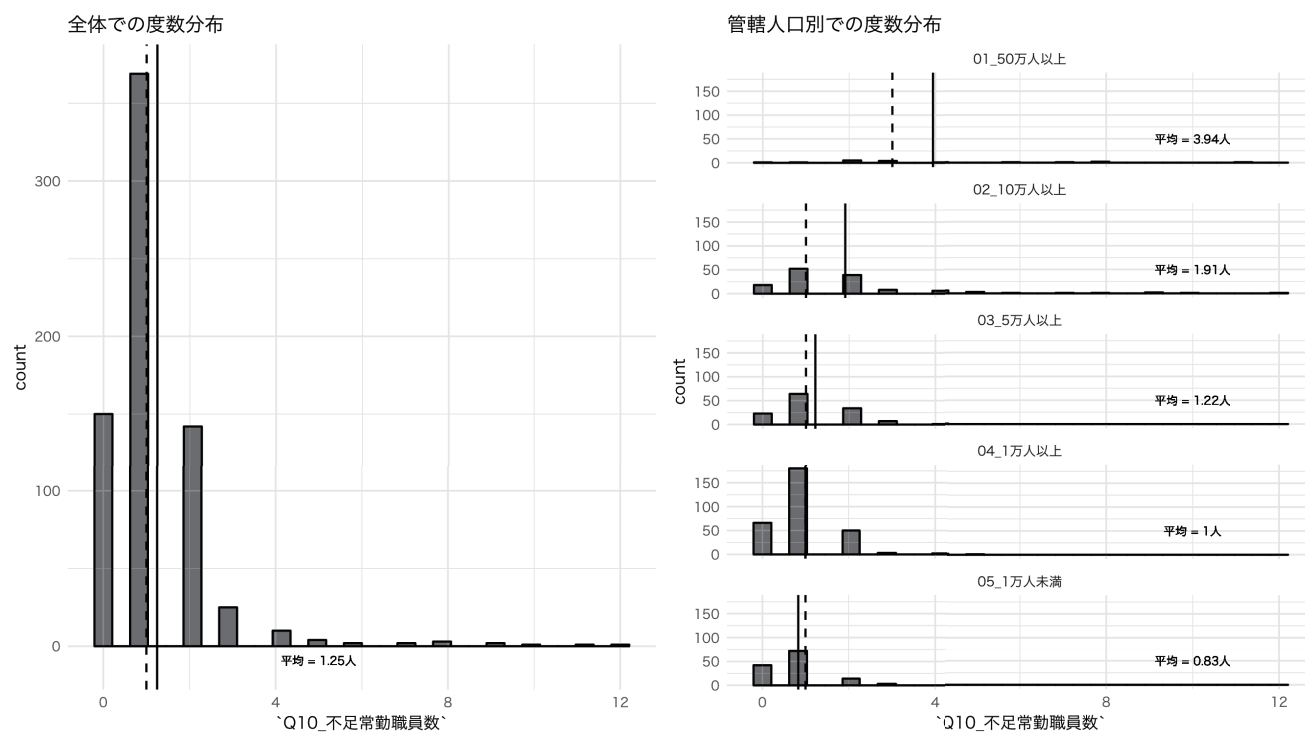
番号	選択肢内容
1	児童福祉司及びそれに準ずる資格
2	社会福祉士
3	精神保健福祉士
4	社会福祉主事
5	保健師・助産師・看護師
6	臨床心理士
7	公認心理師(取得見込み者)
8	保育士
9	教員免許を有するもの
10	事務職
11	その他:[FA]
12	当てはまるものはない



<その他の項目の解答例>

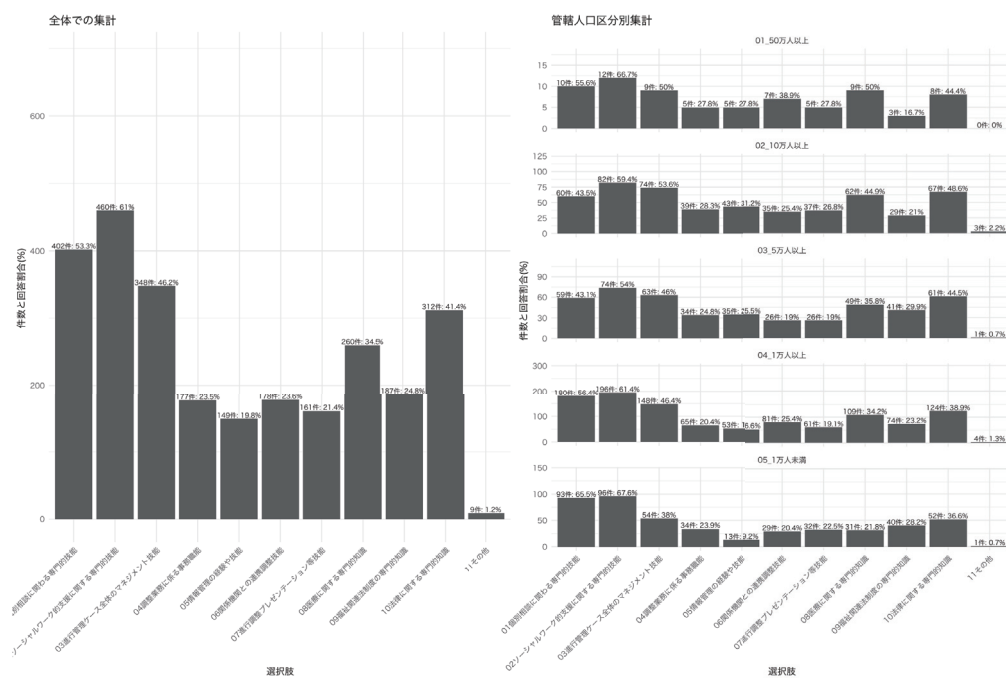
- ・療育関係職
- ・医師
- ・職種を問わず(人員不足)
- ・弁護士
- ・スーパーバイザー
- ・有資格者全般

調査本設問 12:職員体制に関して、調整機能に関する実務者に関して、不足していると感じられる常勤職員数を記入してください。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 13:調整機能を運用するにあたり、どのような“業務上の専門性を持っている職員”が不足していると感じますか。(いくつでも)

番号	選択肢内容
1	個別相談に関わる専門的技能
2	ソーシャルワーク的支援に関する専門的技能
3	進行管理ケース全体のマネジメント技能
4	調整業務に係る報告書、申請書等作成などの事務職能
5	名簿管理などの情報管理に関する IT システムやコンピュータ操作に関する経験や技能
6	関係機関との連携・関係調整に関する実務的技能
7	連携会議等における進行調整、プレゼンテーション等の技能
8	医学・医療に関する専門的知識
9	生活保護等の福祉関連法律・制度に関する専門的知識
10	民法、刑法、民事訴訟法、刑事訴訟法等の法律に関する専門的知識
11	その他:[FA]

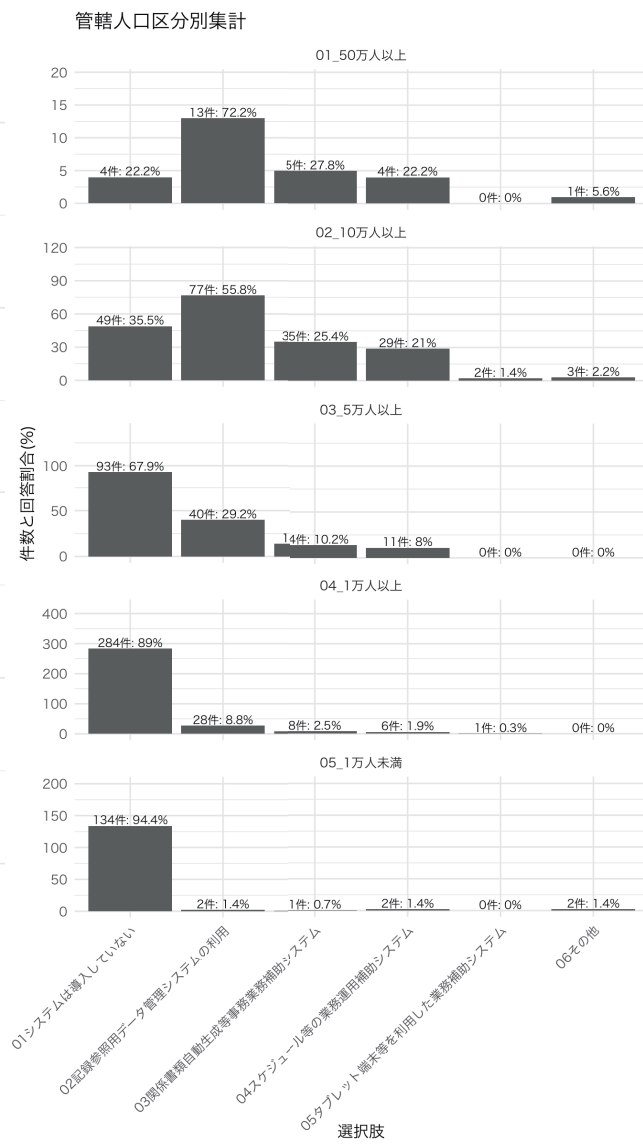
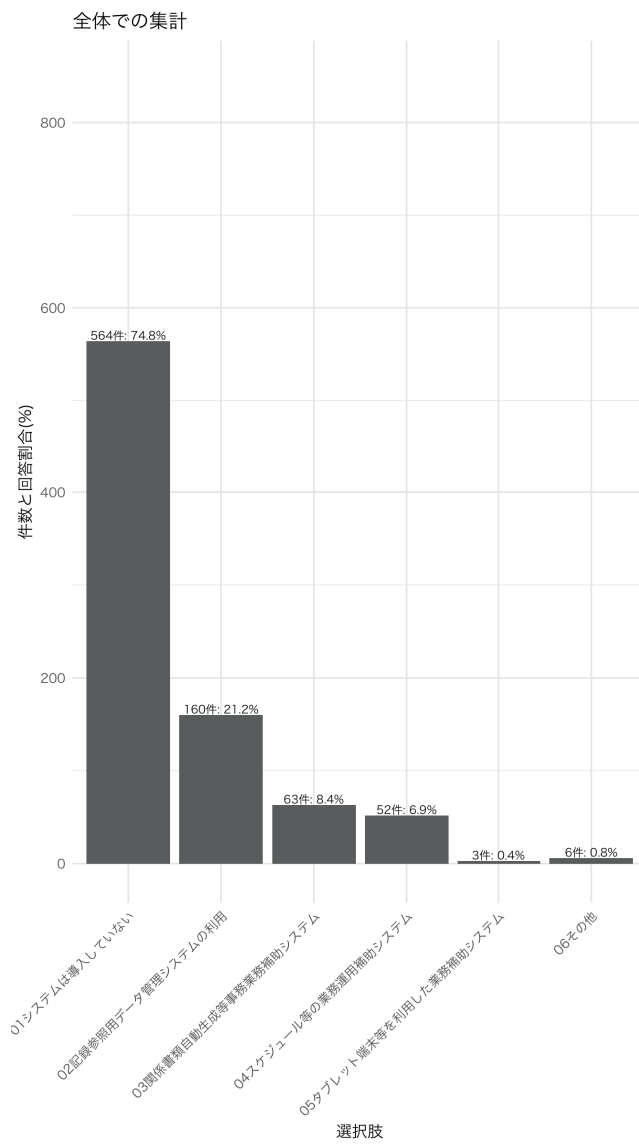


<その他の項目の解答例>

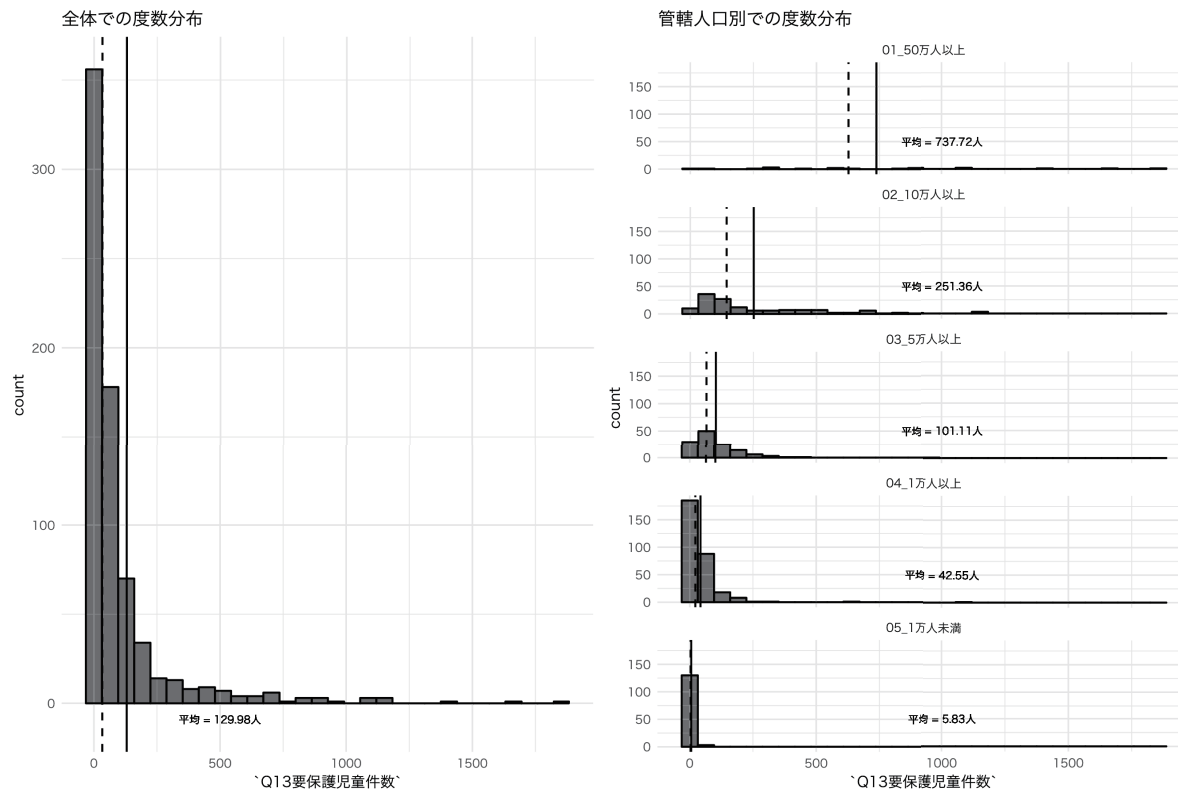
- ・心理面に関する専門的知識
- ・行政に関する事務技能
- ・不登校・非行に係る知識

調査本設問 14:調整機能に関する業務の円滑化・効率化を図る IT システムを導入していますか。以下の選択肢から、調査回答時点で導入しているものを選択してください。(いくつでも)

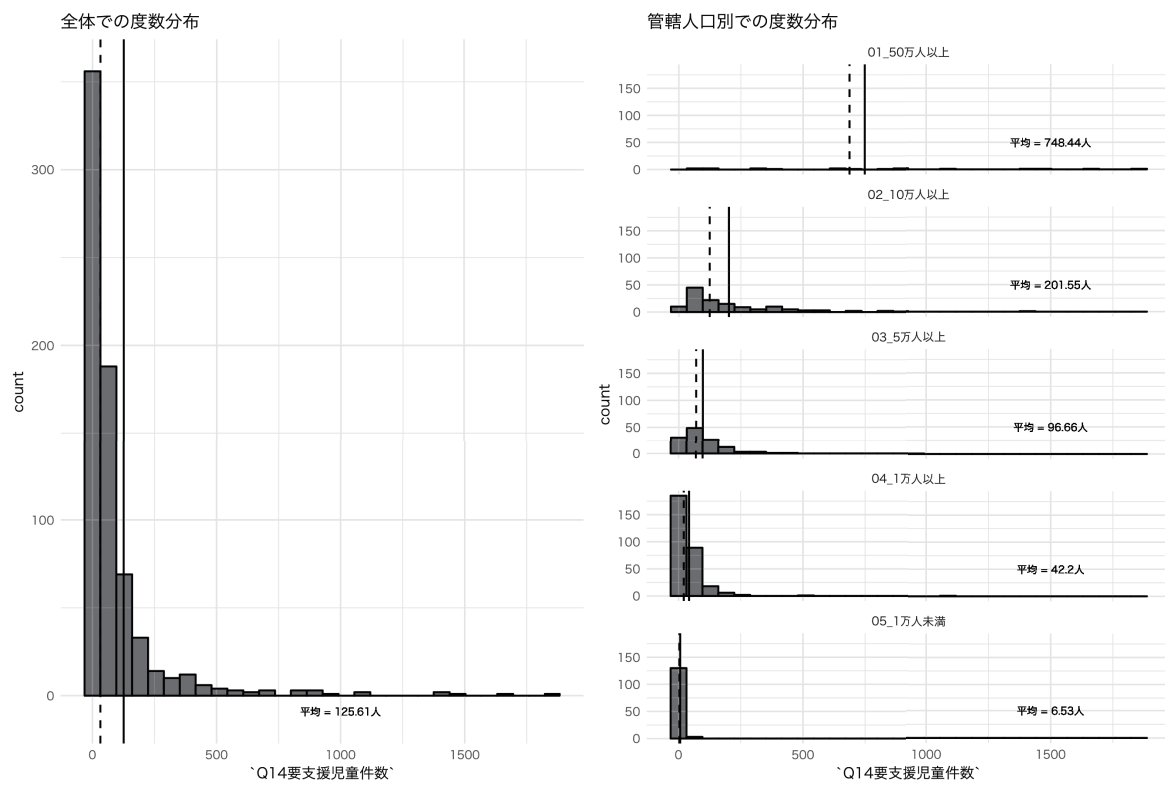
番号	選択肢内容
1	システムは導入していない(紙または表計算ソフト等による管理・運用)
2	記録・参照用データベース・データ管理システムの利用
3	関係書類の自動生成等、事務業務補助を担う IT システム
4	担当者スケジュールや訪問日程等、調整業務の運用補助を担う IT システム
5	閉域ネットワークなどを活用した、タブレット端末等を利用した業務補助システム
6	その他:[FA]



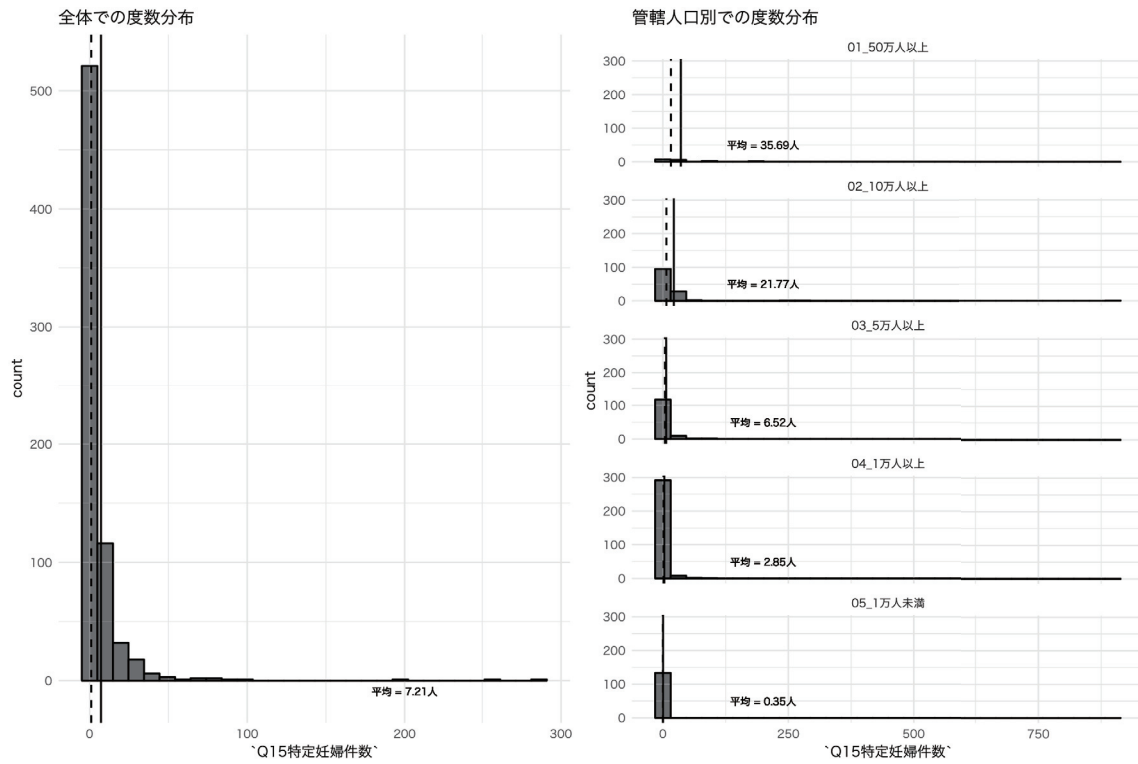
調査本設問 15:調査回答時点で進行管理中にある「要保護児童」の件数を入力してください。なお、訪問対応などが一度も実施されていない事例も含まれます。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 16:調査回答時点で進行管理中にある「要支援児童」の件数を入力してください。なお、訪問対応などが一度も実施されていない事例も含まれます。(半角数字でご記入ください)

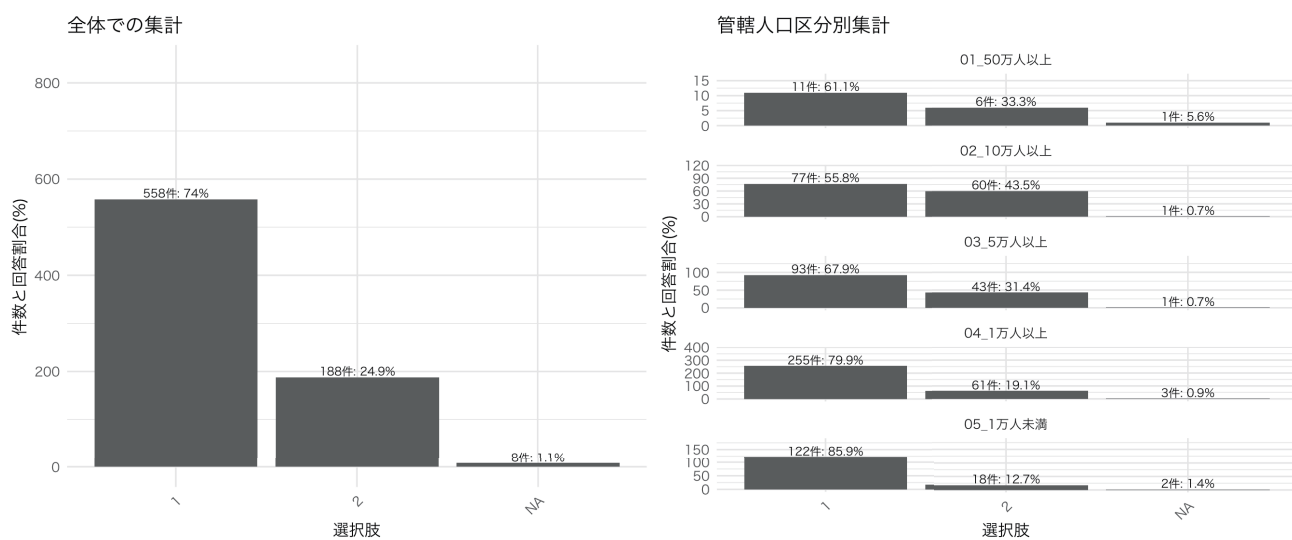


調査本設問 17:調査回答時点で進行管理中にある「特定妊婦」の延べ件数を入力してください。なお、訪問対応などが一度も実施されていない事例も含まれます。(半角数字でご記入ください)

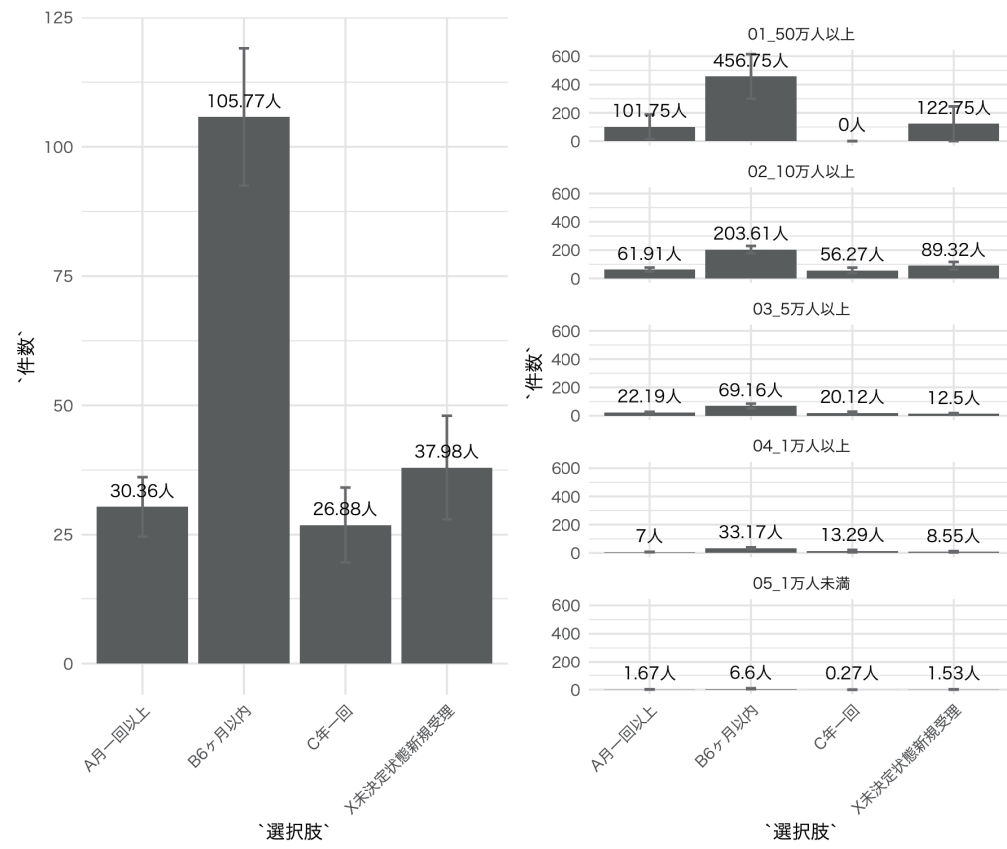


調査本設問 18:ケースの進行管理に関して、ケース検討頻度を設定するための事例の重篤度判定やリスクアセスメント(以下、モニタリングランクと表記)などを運用していますか。

番号	選択肢内容
1	いいえ
2	はい

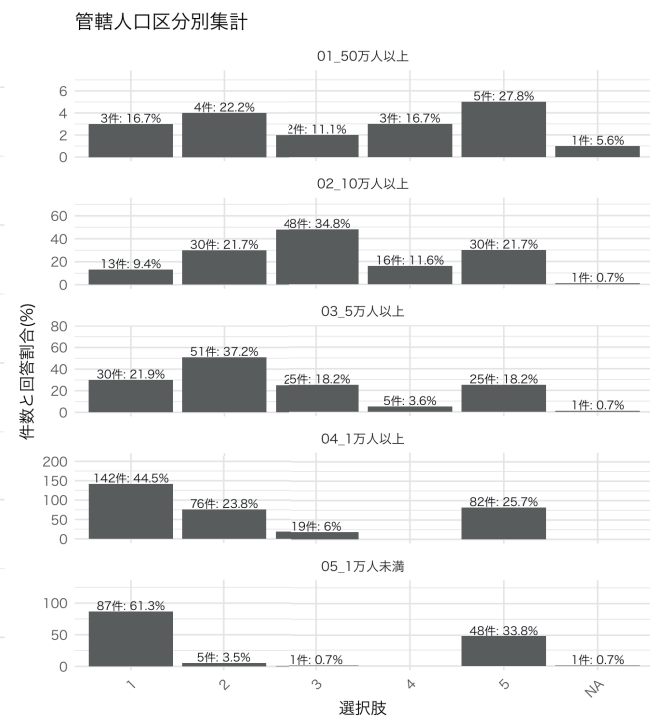
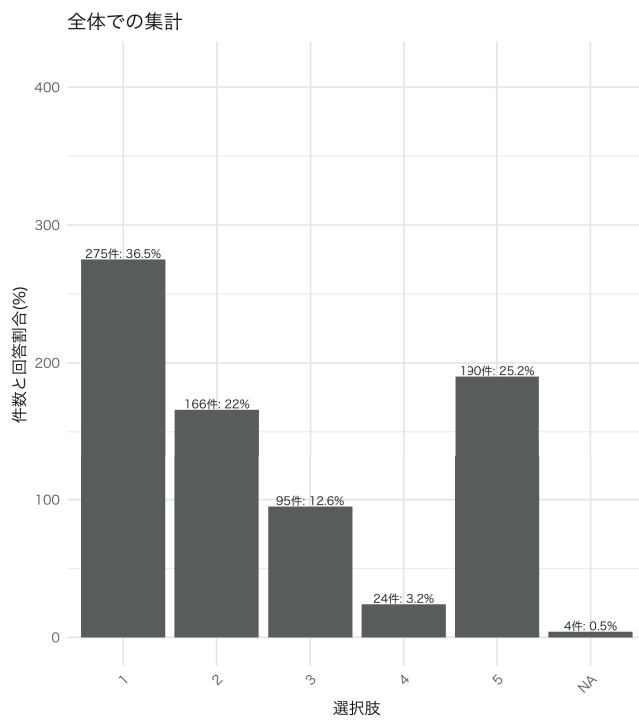


調査本設問 19-22: 進行管理上のモニタリングランクを運用している場合、または、ケース検討頻度が事例ごとに設定されている場合、下記に「(X)未決定状態/新規受理」、「(A)月一回以上」、「(B)6ヶ月以内」、「(C)年一回」の該当件数を記入してください。(半角数字でご記入ください)



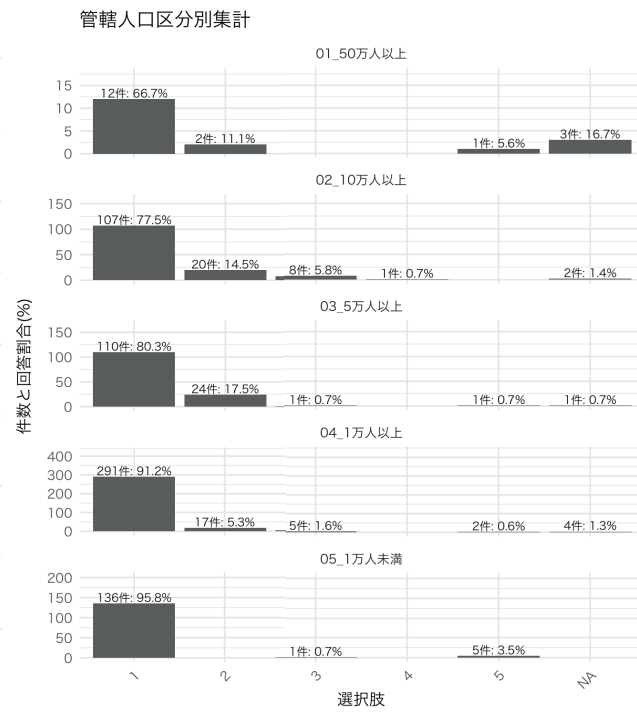
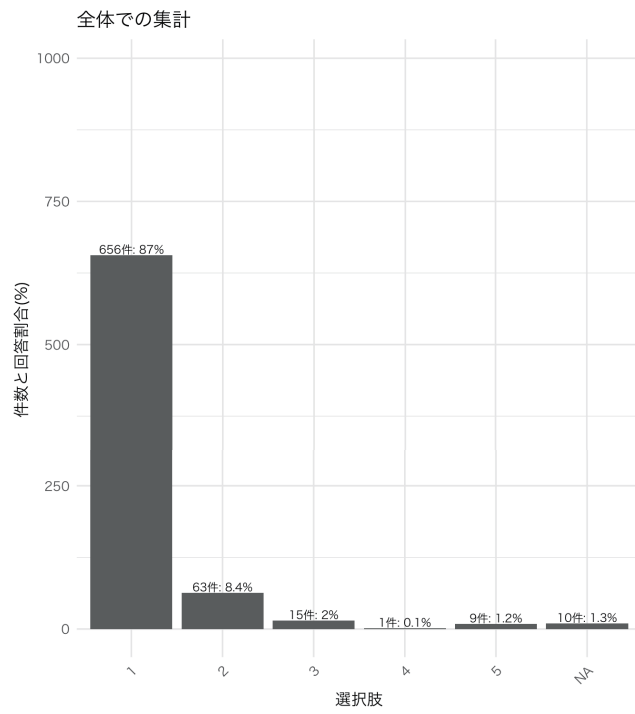
調査本設問 23: 「調整機能に関する業務」に携わる部署内での、個別ケース検討会議の頻度についてお尋ねします。一月あたりの平均的な個別ケース検討会議の頻度について、次のうち最も近い選択肢を選択してください。

番号	選択肢内容
1	月に0~1回程度
2	月に2~3回程度
3	月に4~8回程度
4	月に9回以上
5	上司との相談等で、日常業務の中で適宜実施している



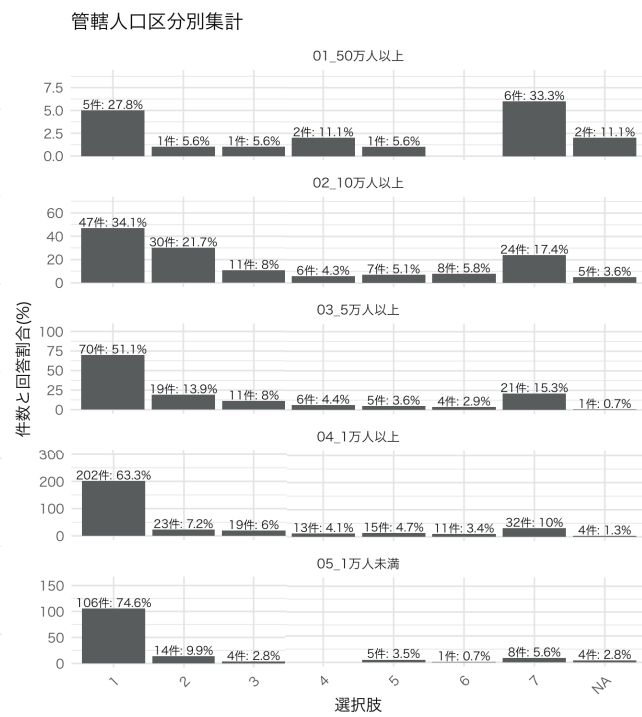
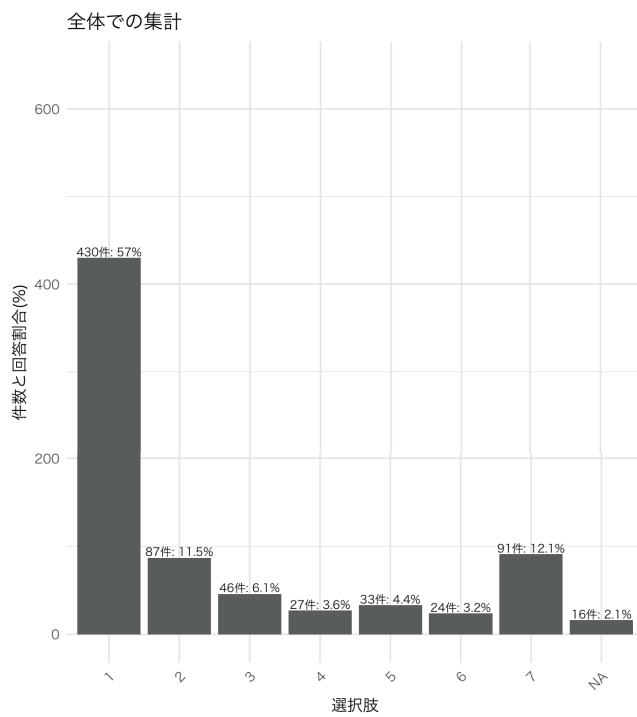
調査本設問 24: 「調整機能に関する業務」に携わる担当実務者について、他機関での連携会議には、最も多い職員でどの程度の頻度の参加をしていますか。

番号	選択肢内容
1	月に0~5回程度
2	月に6~10回程度
3	月に11~20回程度
4	月に21~30回程度
5	上記以上の回数

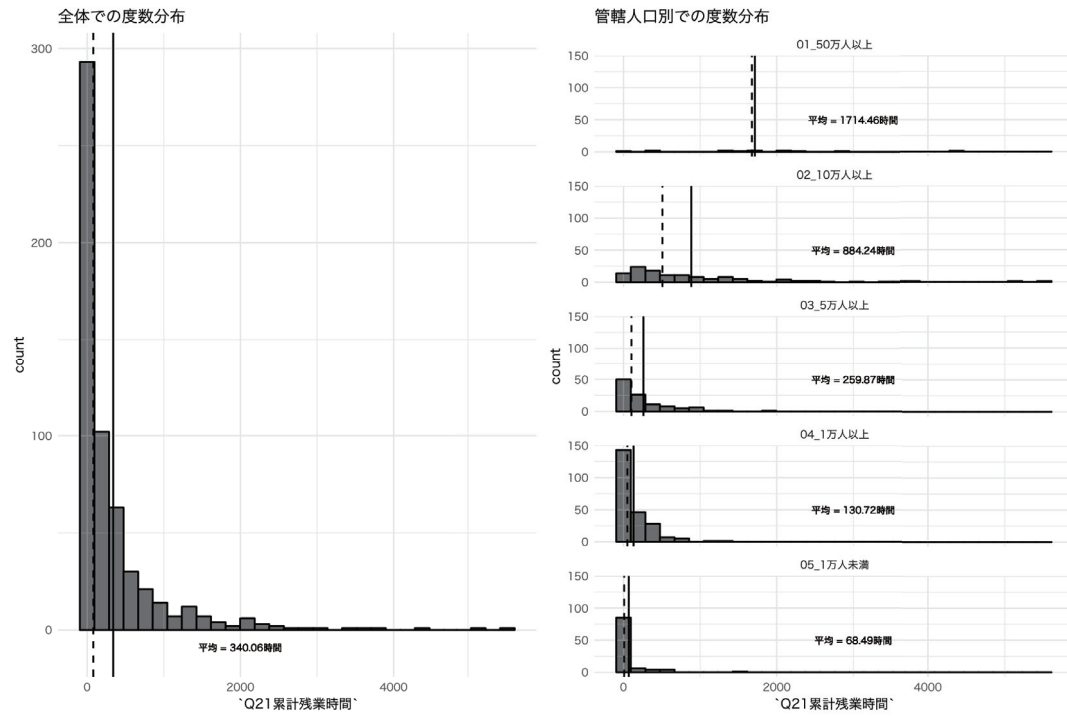


調査本設問 25:個別事例への対応に関するスーパーバイザー(事例対応に関して、各担当職員に教育・指導を行う専門職)の関与度についてお尋ねします。要保護児童、要支援児童、特定妊婦の全ての事例において、スーパーバイザーの指導または助言等を受けている事例が、全体の何%程度か以下の選択肢から最も近いものを回答してください。

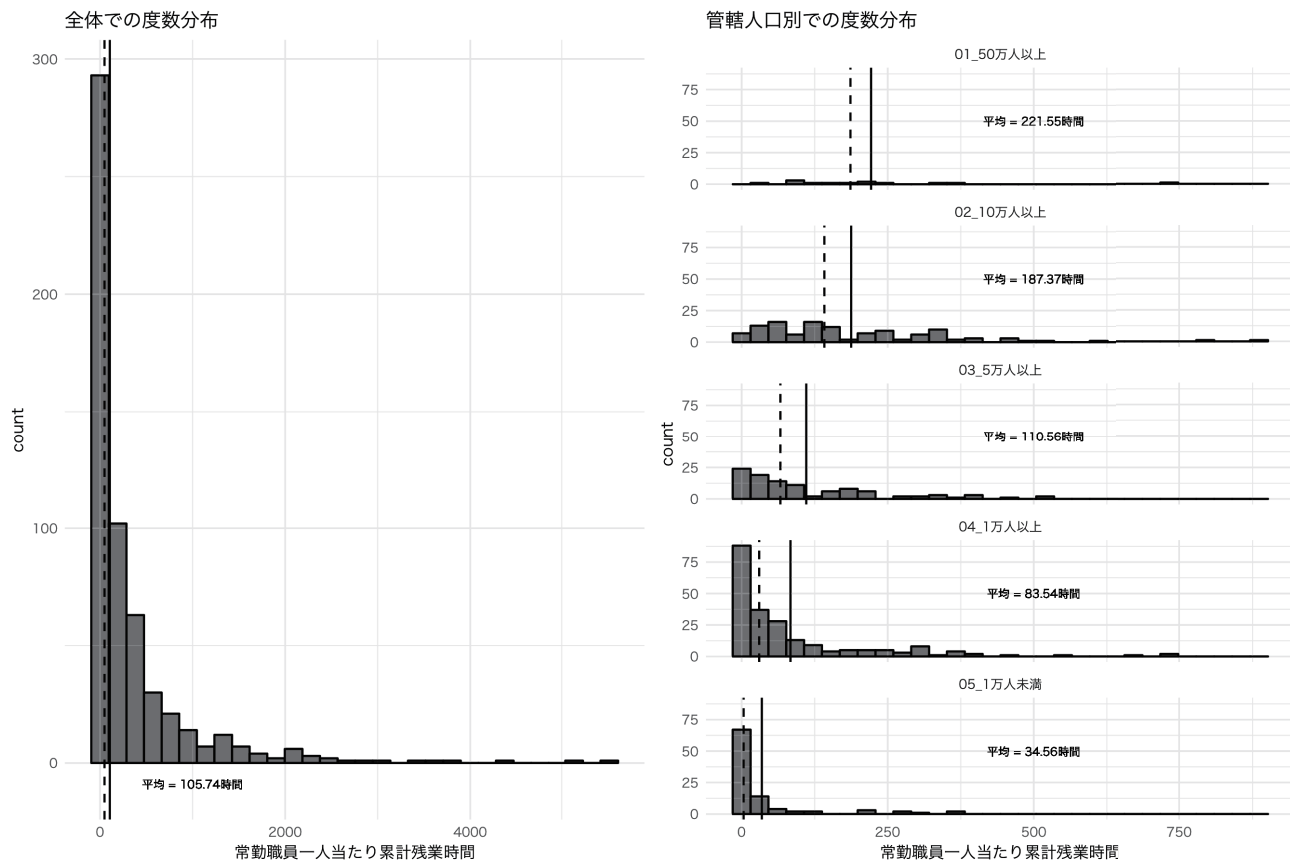
番号	選択肢内容
1	スーパーバイザーの指導または助言を受けていない
2	0%より多く、5%未満の事例について指導または助言を受けている
3	5%~10%の事例について指導または助言を受けている
4	11%~25%の事例について指導または助言を受けている
5	26%~50%の事例について指導または助言を受けている
6	51%~75%の事例について指導または助言を受けている
7	76%~100%の事例について指導または助言を受けている



調査本設問 26: 「調整機能に関する業務」に関わる担当実務者(常勤職員)の、平成 29 年度累計残業時間を記載してください。(担当常勤実務者の全員分合計時間)(半角数字でご記入ください)

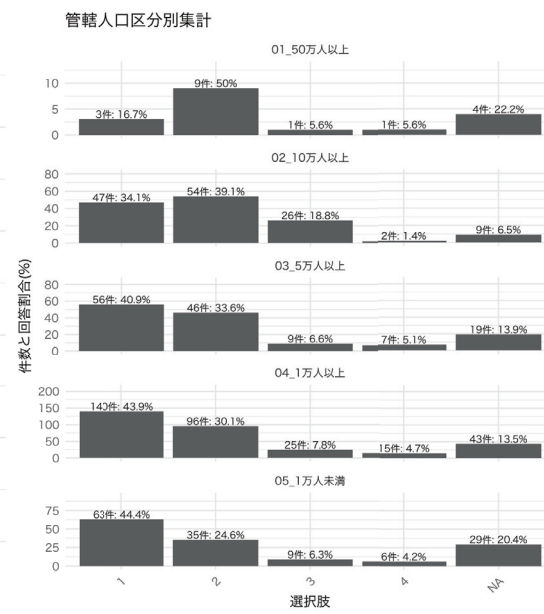
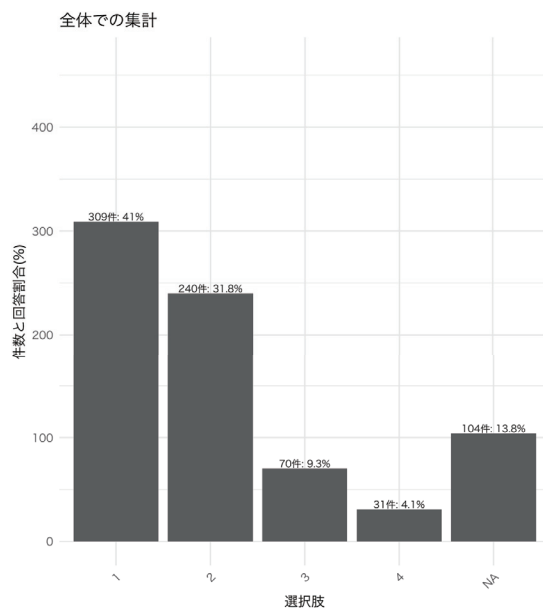


(補足)常勤職員一人あたりの累計残業時間



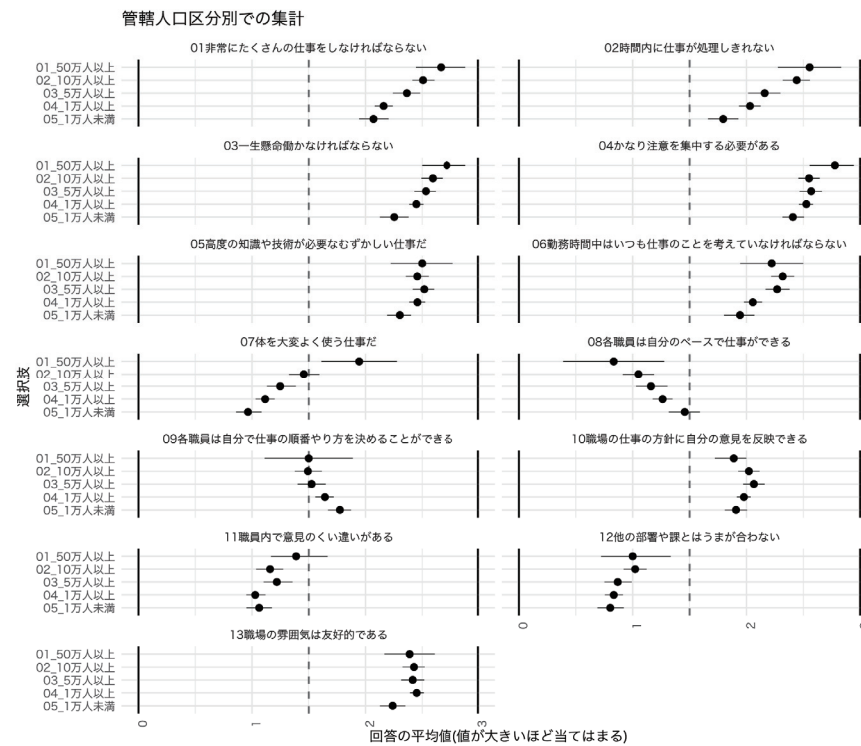
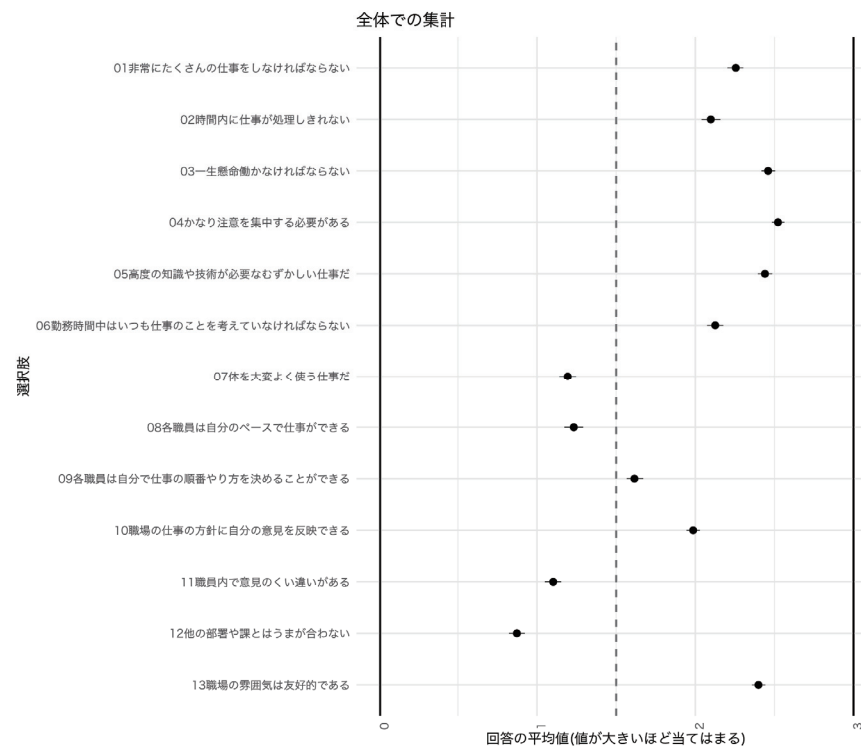
調査本設問 27: 「調整機能に関する業務」に関わる常勤職員の、平成 29 年度平均有休消化率を以下から回答してください。

番号	選択肢内容
1	25%未満
2	25～50%
3	51%～75%
4	76%以上



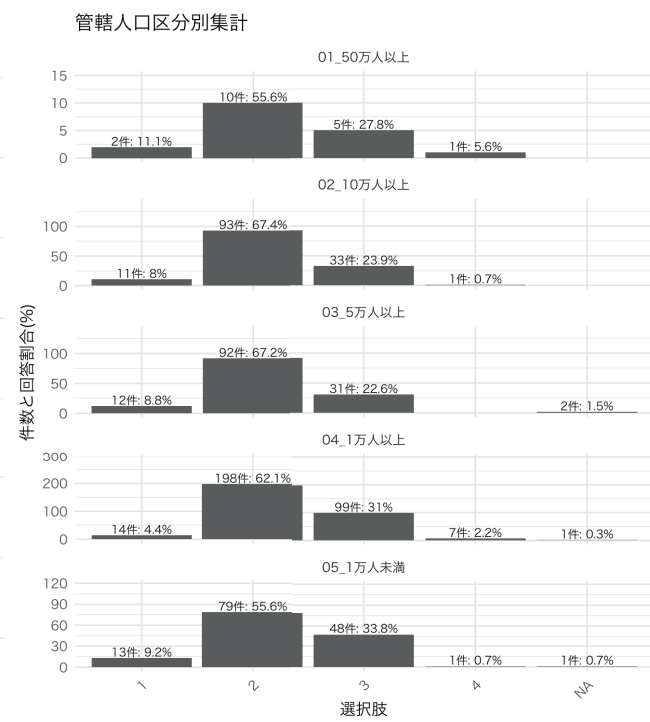
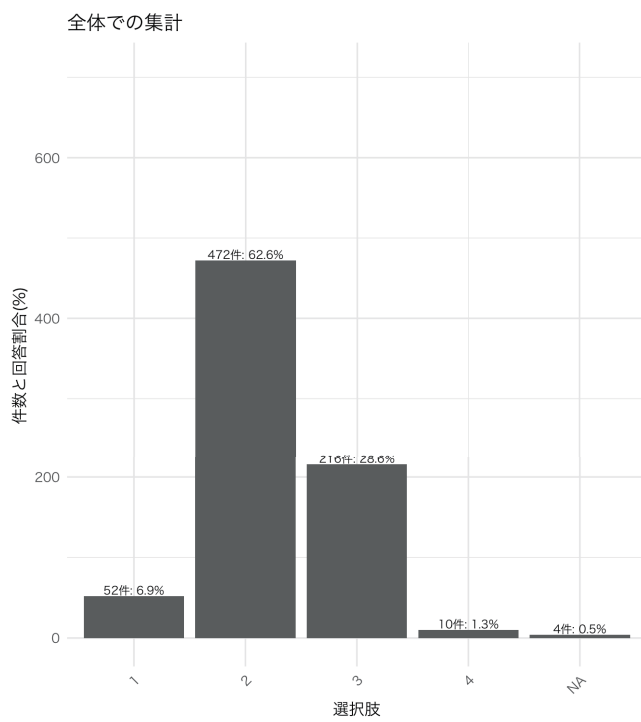
調査本設問 28: 「調整機能に関する業務」実務者が担当する全体的な職務内容についてお伺いします。最も当てはまるものを選択してください。※この設問は、それぞれ横方向(→)にお答えください。

得点	選択肢内容
3	そうだ
2	まあそうだ
1	やや違う
0	ちがう



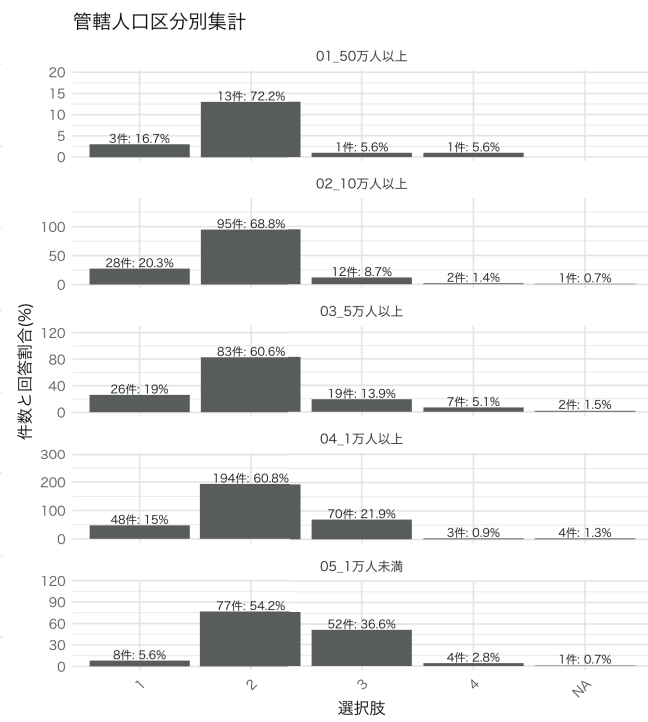
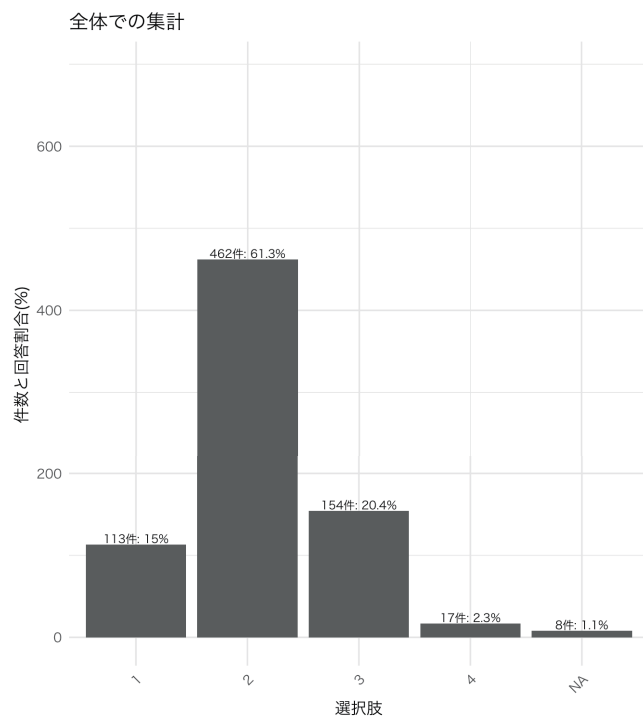
調査本設問 29:児童安全の観点から、現在の「調整機能に関する業務」がどの程度機能していると思われますか。

番号	選択肢内容
1	十分に機能している
2	機能している
3	機能に不足がある
4	機能に重大な問題を抱えている



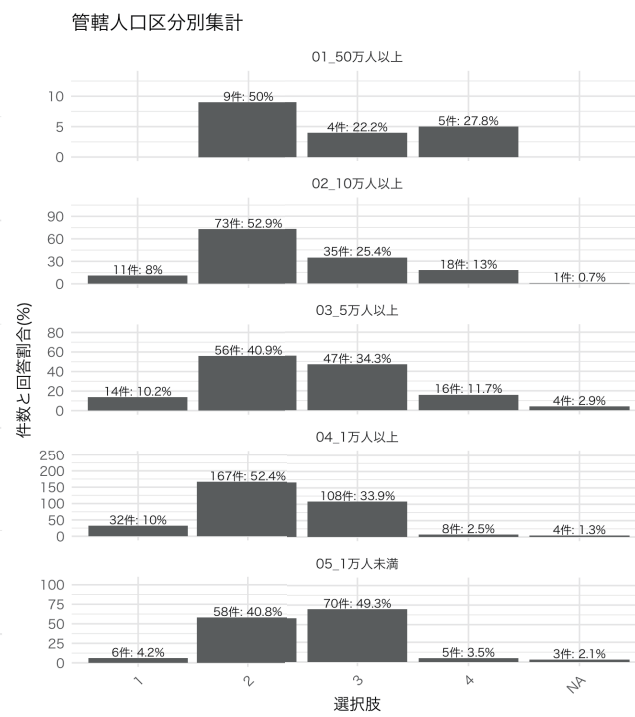
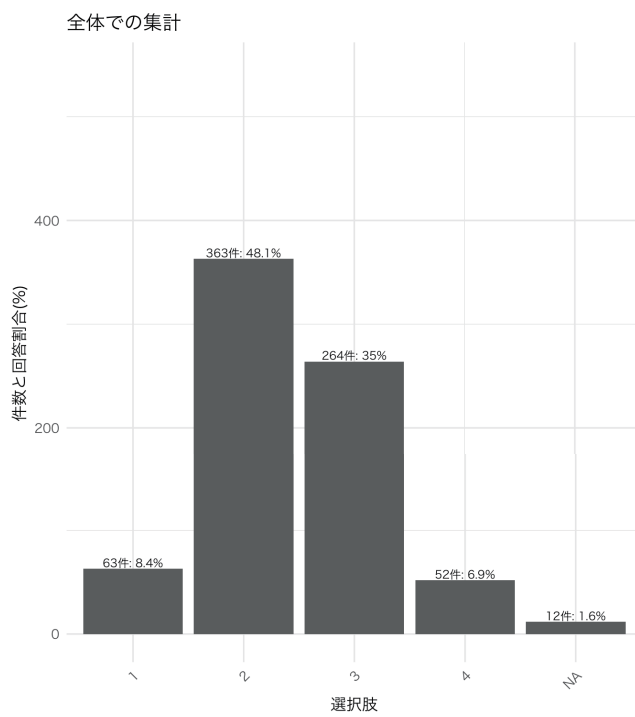
調査本設問 30:調整機能に関する業務実務者の資質向上を目的とした、「専門知識に関する」研修の実施について最も近いものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	研修の機会を十分に確保・実施している
2	研修の機会を最低限確保・実施している
3	研修の機会が確保できておらず、不足している
4	OJT(職務実践を通じて専門性を高める)やスーパービジョンの形式で対応している



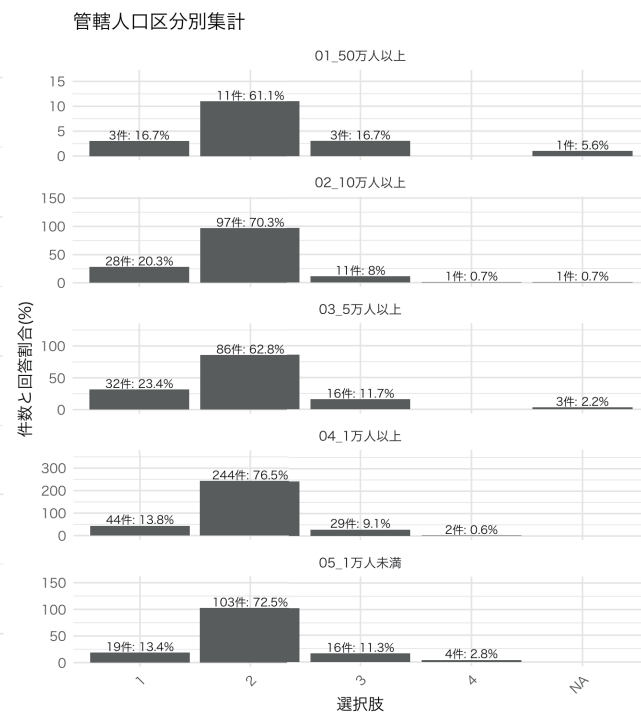
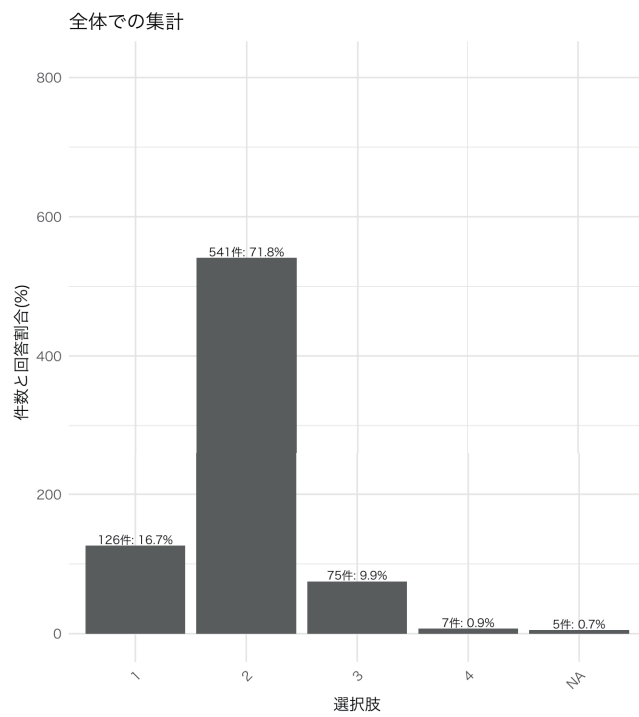
調査本設問 31:調整機能に関する業務実務者の資質向上を目的とした、「事務に関する」研修の実施について最も近いものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	研修の機会を十分に確保・実施している
2	研修の機会を最低限確保・実施している
3	研修の機会が確保できておらず、不足している
4	OJT(職務実践を通じて専門性を高める)やスーパービジョンの形式で対応している



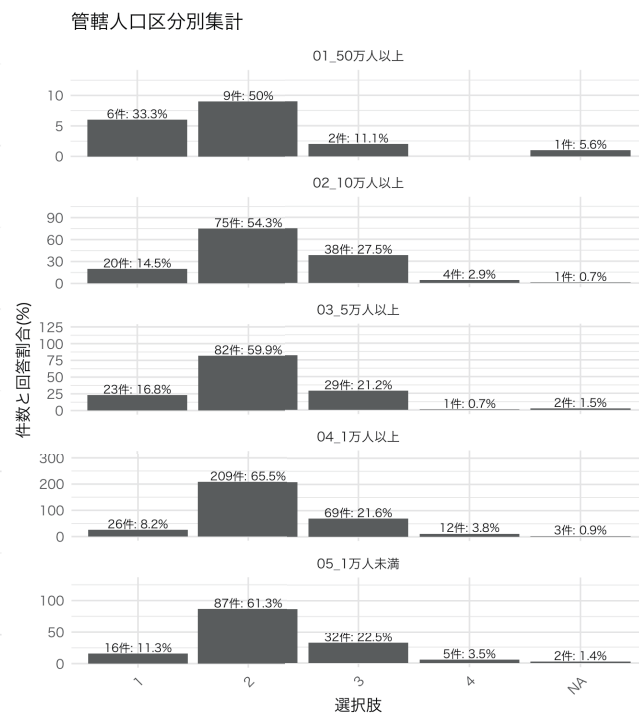
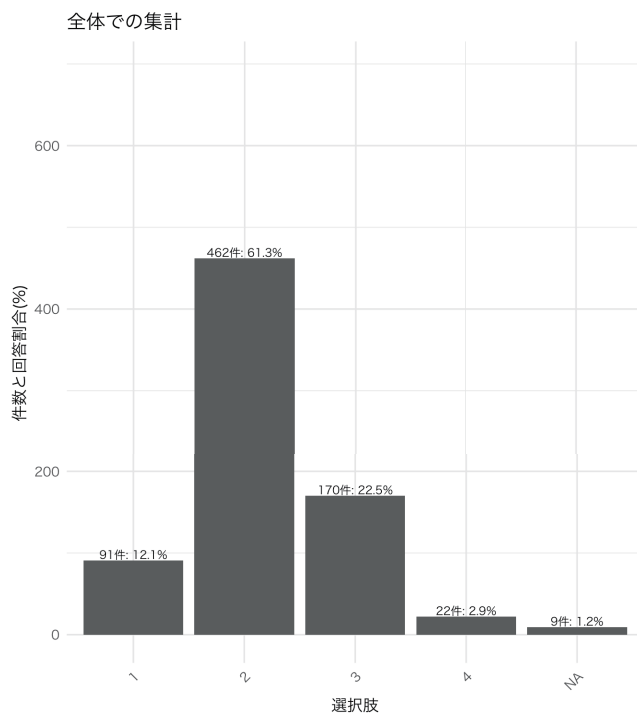
調査本設問 32:個別ケース検討会議の機会・頻度についてお尋ねします。事例の数や内容に対するケース検討の実施状況について、最も近いものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	十分な機会が確保できている
2	必要最低限は確保できている
3	ケース検討の機会が不足している
4	ケース検討の機会が著しく不足している



調査本設問 33:援助方針の見直しについてお尋ねします。事例の数や内容に対する「ケースの再検討を含めた援助方針の見直し」の実施状況が最も近い選択肢を選んでください。

番号	選択肢内容
1	十分な検討機会が確保できている
2	必要最低限は確保できている
3	検討の機会が不足している
4	検討の機会が著しく不足している



調査本設問 34. 「調整機能に関する業務」実務者の身体的・心理的負担となっている業務やその理由について、可能な限りを記述してください。(ご自由にお書きください)

<専門性不足に伴う負担>

- ・的確な対応ができていないか不安
- ・事務職が担当だとマネジメントや会議等の進行が難しい
- ・数日の研修を受講しただけで相談業務から調整業務までやらないといけない
- ・担当年数が浅く知識不足を感じているが、取りまとめをしないといけない
- ・ケース対応時の自分の言動や判断が適切か不安
- ・専門知識がない中での他機関職員との協議
- ・研修体制が整っていない

<人員不足に伴う負担>

- ・一人体制、相談相手がいない
- ・兼務のためチーム力がない
- ・調整担当をしながらケース担当をすると時間がない
- ・専任でないため連絡統制が難しい
- ・育児休暇を取得した際の代替職員確保が難しい
- ・スーパーバイザーがいない
- ・調整機関としての機能が発揮できる体制でない

<対応件数の増加による負担>

<記録や資料作成>

<時間外対応(夜間、休日)による負担>

- ・兼務のため残業になってしまう
- ・ケース数が多く記録するものが追いつかず残業
- ・学校との会議の場合放課後のため残業
- ・保護者との面談が夕方以降
- ・24時間365日いつでも即対応しないといけない
- ・システム導入がされていないため管理体制が整わない
- ・長期案件のスムーズな引き継ぎができない

<休日の対応、時間外勤務による負担>

- ・長時間勤務
- ・不規則な勤務形態
- ・夜間対応

<他機関との連絡調整、連携>

- ・事務的な連絡

- ・多部署等から理解を得られない
- ・医師から協力が得られない
- ・児相との関係性
- ・見立ての相違
- ・対応方針の不一致
- ・他課、他機関からの厳しい言葉
- ・他機関の不理解
- ・児相負担軽減のためか強引な送致や調査協力を求められる
- ・担当者がその地域の住民のため、距離が近く厳しい対応が難しい
- ・自宅や自身の子どもへの影響

<保護者対応に関する負担>

- ・精神疾患を伴う場合への対処による負担
- ・虐待と認識していない保護者への対処
- ・威圧的、高圧的な保護者への対応
- ・支援拒否家庭への対応
- ・不登校を問題視していないことへの対応
- ・過去の業務上の関係者への対応
- ・今後の展開が見えないことによる負担
- ・電話対応

<責務の重さに基づく負担>

- ・命に関わる
- ・支援方法が限られジレンマ
- ・児童を救うためにとった行動で家族離散などもあり得る
- ・社会的関心が高い/大きな社会的責任を伴う
- ・特定妊婦対応で市職員の対応だけに留まってしまい強制力がない
- ・業務内容がハードなのに給与水準が低い
- ・虐待の悲惨な現実を目のあたりにする
- ・ケース対応に関する負担
- ・支援策が必ずしも提案できない
- ・支援家庭の清掃業務
- ・暴言を吐かれる
- ・虐待者への支援指導
- ・異動に伴う相談者との関係構築の負担

調査本設問 35. 「調整機能に関する業務」実務者の時間拘束上の負担となっている業務やその理由について、可能な限りを記述してください。(ご自由にお書きください)

<他機関連携に伴う調整>

- ・ケース会議の日程調整。多機関に連絡し、調整するのに時間がかかる。
- ・ケース検討会議を開催する場合には、スムーズな会議運営を行うため、会議までの期間に関係機関と個別に事前打ち合わせなどを行っており、時間的負担が大きい
- ・関係機関との会議等の日程調整。担当者不在の場合、なかなか調整がつかず、その間に他の機関に予定が入ってしまう、調整し直しになってしまう。
- ・関係者の部署が分かれているため、会議日程を調整する時に都合を合わせるのに苦労している
- ・個別ケース会議開催時の他機関との日程調整(多くの関係機関に関与してもらいたい、その分日程が合わなくなり調整に時間を要する)
- ・関係機関からの情報収集、連絡等が厳しい

<会議の時間帯>

- ・時間外のケース会議が多い
- ・学校在籍児童のケース会議の場合、担任教諭に参加してもらうため、夕方からの開催になることが多い。
- ・ケース会議等の開催においては、担当医の参加が必要なケースが多いため、医師の都合を最優先とし、当課を含めた多機関にやむを得ず時間的な負担を強いるケースが発生している。
- ・ケース会議が放課後となることが多いため、時間外勤務が増え、育児時間が保障されない職員もある。

<会議時間の長さ>

- ・会議の長時間化、会議への出席(拘束時間の長さ)

<家庭訪問や面談の時間帯>

- ・家庭訪問等は当事者が帰宅する夜間のため業務時間外となることが多い
- ・支援会議、家庭訪問、安否確認などで夜間・休日対応が多い
- ・家庭訪問については、相手の都合に合わせる必要があることから、夜間や休日での対応が必要となるため
- ・児童相談所からの同席面談や同行訪問が今年度非常に増加している。特に児童相談所での同席面談は、一時保護中の子ども達や、仕事後の保護者と面談することが多く、夜遅くまでかかることが多い
- ・保護者や子ども達が精神疾患や発達障害がある場合、主治医との面談が必要なこともあり、主治医の外来勤務後の面談となることが多く、その際は夜が遅くなることもある。
- ・夜間訪問、時間外にしか面談することができない家庭がある。

<安否確認にかかる時間>

- ・会えない時に何度も訪問(安否確認の為)、子どもの現認を行うまでは、何度も足を運ぶ
- ・要保護児童となった対象者の安否確認。特に件数が多い訳ではないが、自宅等に出向いての確認に時間を要している。
- ・複雑な家庭への家庭訪問は不在の場合も多く、時間がとられる割に成果がないことが多い。

通報時に家庭訪問で何度も不在が続いた時は時間的な拘束があり、精神的に負担になる。

<面談や相談の時間の長さ>

- ・相談者によっては、時間を大幅に超えて話をする人もいるため、時間が読めない。
- ・相談業務について、人話の途中で時間を区切ることが難しく、長時間の相談業務がある場合は他の業務ができないため、時間拘束上の負担となっている。
- ・精神疾患をもつ保護者の電話対応など
- ・メンタルや発達障害のある保護者への相談対応では、助言指導やケースワークの範囲をこえ、カウンセリングに近いようなかわりを要するため、相談が長時間に及ぶことが多々ある
- ・精神疾患、発達障害の母の対応(時間的に長くなる傾向がある)

<保護者への対応>

- ・約束した時間に相談者が来ない、会えない
- ・自立して手続き等できない親への同行支援
- ・虐待で送致した場合に児童相談所が方針決定する間に、保護者からの照会があった場合の対応

<兼務による負担>

- ・兼務のため時間確保が困難
- ・相談業務、ひとり親家庭の給付事業、DV対応等を兼務しており、ほぼそれらの対応で1日が終わってしまう
- ・他の業務と兼任であるため、その他事務上外せないスケジュールがあると、時間外に相談ケースの対応をせざるを得ない
- ・保育所等子育て事業の事務を兼任しているため、虐待関係に携わる時間がとれない
- ・専任の職員はいないので、関係機関の担当者との連絡がつきにくいことがある。

<人員やスキル不足による負担>

- ・人手不足のため専任を置けない、職員数が不足している
- ・担当不在時、代わりに対応できる者がおらず、席を外せない
- ・家庭訪問等、必ず2人で訪問しなければならないが、実質仕事をしている者が2名しかいないこと。
- ・専門的知識が必要だが体制が整っていない
- ・非常勤は労働条件により残業が困難

<ケース数の増大>

- ・要保護・要支援児童、特定妊婦の増加、ケース数の増加や困難度の増加
- ・ケースが長期化することで職員の業務量が増える
- ・職員数の不足により、ケース対応に従事する職員が担当する事務量が增大しており、時間外勤務対応となっている
- ・実務者が担当しているケース数が多く、時間的な負担となっている。

<移動による負担>

- ・学校や関連機関を定期的に巡回支援を行っているため、外勤が長い。そのため、庁舎に戻る時間が遅く残業形式をとらなければいけない。
- ・入院、転居などによる市外、県外への訪問

<情報共有と連携>

- ・実態を把握するための情報集約・連携に時間がかかる
- ・入力支援、供覧可能なツールが無いので記録作成時間とその後の供覧時間に多くの時間を費やす
- ・本市では、児童相談記録システムが導入されておらず、紙ベースで個票管理している。担当者不在ではケースの詳細な内容や書類もどこに保管しているのかわからない。
- ・実務者会議を開催する際に、事例報告を町内全小・中学校、幼稚園・保育園、対象児童の通う高校、母子保健担当部署から提出してもらっており、その取りまとめに時間がかかる
- ・非常勤職員でのみ構成されているため、各会議への出席や関係機関との情報共有が困難な場合がある。

<事務作業、デスクワーク>

- ・本市では、児童相談記録システムが導入されておらず、データで管理していないため、調査・統計の照会や要対協資料の作成の負担が大きい
- ・煩雑な事務全般
- ・通告受理に係る調査や書類が大きい
- ・通告の受理・緊急対応、電話・窓口相談対応に伴い、事務処理を行う時間の確保が難しい。そのため、市役所の閉庁時間(夜間・休日)に記録の作成や所属の事務を行わなければならない。
- ・相談記録のシステム入力
- ・記録(入力)作業(日誌、管理表、統計表、検索簿等がシステム化されていないため)
- ・国・県からの調査統計業務、統計やアンケートの回答等
- ・統計処理(国報告以外に業務量把握のための日報入力あり)

<会議資料作成>

- ・会議資料の作成
- ・個人のデータをシステム管理をしていないため、資料作成に時間がかかる。
- ・会議準備、報告書作成に時間を要し、他業務と同時進行する過程で、無理が生じる
- ・他の業務と兼任で行っているため、会議の準備(事前情報収集、資料作成等)に時間を要する
- ・実務者会議やケース会議を行う時の資料づくりなど、あまり時間時間に余裕のない中作成しなければならない
- ・システムがないために情報管理が整備されておらず、会議等の様式毎に資料を作成する必要がある

<ケース記録>

- ・ケース対応に付随してくるケース記録に時間がかかる
- ・通告や、相談が重なる場合も多々あり、そういった場合は一日中電話や関係機関との対応に追われ、後に膨大な量の記録を起こさなければならない
- ・要保護、要支援児童に関する情報が多く寄せられ、その記録に時間がかかる
- ・ケース記録、要対協の資料作成、量が多いため
- ・ケース対応記録やケース会議録の作成
- ・相談支援、緊急対応と並行して記録に残す事が必要であり、デスクワークとケースワークのマネジメントが大変
- ・ケース対応自体が勤務時間外で、その後記録整理を行っている

- ・会議資料の作成や日々のケース記録、ケース管理の事務に時間がかかるので、ITシステムやデータベース化などで効率よくできると良い

<緊急対応・待機>

- ・48時間以内の安全確認による夜間の業務
- ・要保護児童の保護者や虐待案件は、夜訪問することや緊急は夜のことが多い
- ・家庭訪問等による突発的な時間外勤務、休日対応等がある
- ・いつ対応が必要になるか予測がつかないため、他の業務との調整が難しい
- ・虐待通報があつてから24時間以内の対応が義務付けられているため、気が休まらない
- ・緊急保護児童の保護や搬送
- ・48時間以内の現認時、対象児童が就学・就園していない場合の現認
- ・金曜日夕方の通告となると、48時間以内の安否確認が負担となる

<24時間対応・待機>

- ・24時間相談対応の携帯を所持、24時間体制の虐待相談対応
- ・2人の相談員がそれぞれ携帯電話をもち、親御さんに電話番号を伝え、24時間対応している
- ・2人の相談員がそれぞれ携帯電話をもち、応援ステーション代表番号も携帯に転送し、緊急時や土日祝日当番で相談対応できる体制をとっている
- ・緊急対応用の携帯電話を持っているが、夜間や休日に児童相談所や警察から連絡があり、対応すると時間的に拘束される

<継続的な電話対応>

- ・関係機関からの通告のために常勤職員が24時間拘束されている状態
- ・電話相談やケース訪問等で昼休みが拘束される
- ・繰り返す長時間の電話対応

調査本設問36. 児童安全の観点から、「調整機能に関する業務」について感じる困難な点や、不足している点、その背景理由について可能な限り回答してください。(ご自由にお書きください)

<安全や対応に確信が持てない>

- ・何をもって安全かと言われると、必ずしも絶対とは言い切れず、心配を感じることも事実です。
- ・聞き取りのみで判断すること
- ・小規模市町村なので調整担当者は1人担当であり、判断に迷うことがある。
- ・専門的な知識のある資格者がいないため、判断に不安がある。
- ・常勤職員が1名体制であることからスーパーバイズ機能が不在。ケース検討の結果の妥当性に疑問を感じることもある。児童相談所に相談するタイミング(状況判断や遠慮など)に悩むことがある。
- ・重いケースが増えているため、対応が難しい。

- ・職場にはスーパーバイズを受けられるような専門職がいなく、支援してもらっている児童相談所も遠いこと。
- ・ケース対応において、スーパーバイザーがないため、児童相談所に助言指導を仰ぐ必要があり、助言指導が十分受けれていない。
- ・ケースにより状況が異なるため、児童やその家庭にとって、何が最善の方法・選択なのか、行政が判断できない場合がある。
- ・身体的虐待はほとんどなく、親の様々な養育的問題(経済的・ひとり親・精神障害・病気など)があるケースなど、児童が本当に安全かどうか分からない場合がある。
- ・対応件数が少なく経験不足もあり、遂行・対応スキルに不足や不安がある。1件相談があがると、個性もあり、どう進めていくか、時間をとられる。これでよいのか不安あり。

<専門性の不足>

・短期間で人事異動があるため、職員のスキルアップ及び専門性の持続が難しい。経験年数の不足により、専門知識の知識が不足しているため不安がある

・調整業務を行うための知識や経験が育たない。理由としては、調整担当は一人しかいないため、人事異動によって全く知識のない職員が担当となるため。上司に関しても同様。課内の職員の体制に関しても、専任の職員はおらず、全員複数の業務を兼務しているため、お互いの業務を補助しあうことが難しい。

- ・人材育成に時間がかかる
- ・経験のある管理職の配置
- ・規模が小さい自治体は調整機能の部署に配置される人員数が限られ、人事異動で替わることもある。専門職も少ない。
- ・心理アセスメントや心理ケアなど、子どもに直接関与する専門職がないこと
- ・一般職員のみで構成されているため、専門的知識を有する者が必要
- ・経済的困窮や離婚問題などが絡む案件では、専門的な知識が乏しく、対応に苦慮することがある。(他機関に協力を依頼して対応する)
- ・子どもへの面談スキル
- ・法令解釈不足

<調整や連携の困難>

- ・保護者との信頼関係を優先するため、関係機関からの通告が遅れるケースが多々ある
- ・学校との連携が難しい。例えば、身体的虐待通告があっても調査のための来校を断られたり、保護者への声掛けを断られたことがある。
- ・要対協について学校等の理解、校長は理解していても担任は理解していないケースが見受けられる。
- ・話し合いを重ねて理解を得たとしても、校長が異動となると白紙に戻る。
- ・学校や幼稚園との認識の差が大きいと思う。たとえば、一時保護を実施しようとする際に、子どもがづらい思いをすることを避けたい、とそこを第一に考える要対協と、普段の生活から切り離されることの弊害を第一に考える学校との意思統一がはかれない。ずいぶん協力体制はとれていると思うが、この認識の差は個人差でもあるが大きいと感じている。

- ・児童の安全のみを優先する関係機関においては、当該家族の近未来を念頭に置いた行動がなされない事があり、以降の信頼関係の構築が困難になる
- ・医療機関や教育機関等との「児童の安全の観点」に温度差があることがあり、支援/入りにくさや対応が後手になることがある。「当事者との関係を悪くしたくない」「通院を中断させたくない」などの各機関の判断がある。
- ・病院の Dr. の認識不足。(あきらかに虐待のケガをして受診しているのに通告せず家に帰す。精神の親の病状調査等非連携。)
- ・病院から児童や保護者の情報を得ようとしても断られる場合がある。
- ・「養育が困難である」の基準が、各関係機関で異なるため、支援するしない、保護するしないの議論についてしばしば衝突や不満が出てくること。
- ・要対協は児童福祉法に基づき運営しているが、学校や警察は別の根拠による独自の判断・行動基準があるため、統一的な対応の調整が難しいケースがある。
- ・児相その他の関係機関と情報共有すべきかどうかの線引きが難しく感じる。
- ・要保護児童の見守りネットワークに民生委員も関わってもらえると良いと思う反面、情報共有の範囲や連携方法にやや難しさを感じる。全ての情報共有は必要ないと思うが、民生委員によっては必要以上の情報を求められることもあり困ることがある。
- ・情報連携不足：各機関の危機管理の意識には多少の差があり、調整機関として収集しておきたい情報があがってこないこともある。

<役割の不明確さや権限がないこと>

- ・児童相談所や警察署とは違い、役割が不明確
- ・警察との情報共有において警察側は全件情報共有及び情報のあったものは告発ととらえ、不作為行為とならぬよう原則全件目視のスタンスを貫かれている。児童相談所、市の要対協等関係機関の役割を遵守した対応ができず、対応のしづらさが生じている。
- ・代表者会議・実務者会議を長らく開催していないため、関係機関に要対協が周知されていないと感じる。
- ・過去に虐待の死亡事例がないことで、要保護児童対策地域協議会の参加者もあまり切迫感、責任感を持って参加していない現状がある。会議の趣旨や必要性について度々議題としているが、進行管理でもほとんど意見が出てこない。
- ・親が治療や介入を拒否するが、強制的に介入することもできない。
- ・介入が困難な場合や介入を拒まれた場合の対応に限界がある(強制力等なし)。
- ・家庭に介入することにおこがましさを感じる。児相だけでなく市町村職員にも権限がほしい。
- ・調整しても、安全確保の権限は児相にゆだねるしかないこと。
- ・児童相談所と違い、児童の安全を守るための一時保護等の権限が市町村にはないため、対応が難しい
- ・児童保護の権限がない(送致したとしてもこちらが望む対応となるかは分からないため)
- ・調整であるため最終的な決定は児相にしかない。児相は、肝心な情報をださない、意見を反映してくれない。

- ・調整機関には一時保護等の権限はないのに、対応を求められることがある。(児童相談所が一時保護しなかった場合の対応を考えなければならないが、支援策がない。)
- ・児童相談所も様々な権限が弱すぎると常々感じているが市町村の要対協は、さらに何の権限も持ち合わせていない。児童虐待の第一の通告窓口であるにも関わらず、権限がないことは、とても精神的に苦しいし、仕事をする上で困難にあたることが大変多い。
- ・市(家庭児童相談室)の業務として「保護」に関わることに限界がある。児童相談所の充実や警察対応が必要
- ・ケースの世帯に対して、強制的に介入できる権限がない。困難ケースへの最終的なフォローは市がしなければならぬ。児相と市との見解の違いや温度差が、その後のフォローに影響が出る場合がある。何か事件が起きますと。市の責任を問われる世相があるが、最近の困難ケースの傾向を鑑みると、マンパワー的にも専門的な関わりについても、市には限界があり、市や児相が絶えず見張ることはできないことを知ってほしい。
- ・関係機関とうまく連絡が取れず、役割の押し付け合いになる。

<人員不足から十分な対応ができないこと>

- ・増え続ける通告に対応が追いつかず、いつか大きな事件が起きてしまうのではないかと不安が付きまとっている。
- ・対応すべきケース数が増加している中、対応方法の検討や進行管理に十分な時間をかけられない場合があります。
- ・非常勤の職員の採用のため、途中退職が多く、続かないこと。
- ・町職員の人数が増えない中、虐待の第一義的対応を町が行わなければならない、通告後の家庭の支援も続いていくため、ケース増える一方だが職員の数が増えない。圧倒的に職員数が不足している。
- ・係内に常勤職員が1名しかおらず、非常勤職員が時間外勤務を余儀なくされている点。人員配置の増はなかなか難しく、やむを得ず、担当者が犠牲になっている。
- ・相談員一人あたりの虐待相談ケース数だけでも、100件を超える件数を抱えているため、相談員が担当のケース全てを十分に把握することができず、児童安全の観点から職員数が絶対的に不足している。
- ・要対協で管理するケース数が多すぎて、十分に関係機関と協議、方針のすり合わせを行う時間が確保できない。
- ・定期的な進行管理会議が開催できておらず、適切なケース進行管理ができていない。
- ・長期間関わらなければならないケースが多いため、対象人数が増え続けている。人員の配置はその増加に追いついていないし、専門知識のある担当者がすぐに見つかるわけではない点。
- ・ケース会議を開催する必要性を感じていても、ケース担当者の多忙や人員不足により、調整や準備に必要な時間が不足するため、実施しづらい場合がある。
- ・その場の対応に精いっぱい、ケースの進行管理をする余裕がない。

<一時保護や児相のキャパシティ不足からくる不安>

- ・市として一時保護をお願いしたいと思っても、ネグレクト家庭など命にかかわらなければ市の見守りになり、なかなか解決の目途が立たない。
- ・一時保護等から家庭復帰する際、児相の判断で行っている。ケースの中には、市が不安に感じているケースもある為、今後児相にこの点について検討してもらうよう相談している。

・児童相談所の不足なのか、要対協のケースの中で県事案のものであっても、見守り・今後の処理方針について腑に落ちないことが多い。

<兼務であるため十分に対応できないこと>

- ・児童虐待を専門に仕事をしているわけではなく、兼務しているため専門的な対応は難しい。
- ・専任で対応する職員がいない。体制が整っていないため。兼任職員では、十分なケース会議、実務者会議を実施する時間的余裕がない。
- ・小規模な自治体では専任の専門職の配置が困難であり、事務職が兼務せざるを得ない。
- ・他の業務と兼務であるため、「調整機能に関する業務」のみ集中して実施することができない。
- ・要対協担当の保健師は、予防接種や母子保健事業も兼務しているため、仕事が溜まってしまう。
- ・調整担当者が、専任ではないので、急なケースに対応出来ない(不在や、他の会議などのため)ことがある。
- ・専任者をおくほど人的に余裕がない。

<日程調整、情報共有に手間や時間がかかる>

・相談内容等を紙ベースで記録・整理しており、システム管理していないことから、関係機関との情報共有が迅速にできず、要保護児童等の安全確認等が十分に行えない可能性がある。

- ・複雑なケースは関係機関が多数となり、会議の日程調整等、各機関との連絡に時間を要する。
- ・一つのケースで関係機関が多い場合、召集が難しい。また、ケース会議の際、関係機関から情報を引き出せず、会議後支援方法が変更になる場合がある。
- ・"要支援児童"について、台帳等が現在なく、情報の把握やデータの管理が困難である。
- ・多くの期間が関わるケースが増えており、情報共有や日程調整に手間がかかる
- ・連携の取りづらい機関がある。(別システムの使用、庁舎外施設など)
- ・システムによる情報共有化が必要

<夜間休日対応、48時間ルールの難しさ>

・安全確認については、調整担当課主導で行わざるを得ない現実がある。48時間ルールの中で人員確保、対応に苦慮している。

- ・職員が不足しており、夜間や日・祝日での緊急対応できる体制が整っていない。
- ・休日夜間の対応は、市の宿直経由で担当の個人携帯に連絡が入るので、必ずしも迅速な対応ができるとは限らない。
- ・安否確認の難しさ。家庭訪問をしても面談できなかったり、不在であったりして直接安否確認できない家庭がある。
- ・土日祝日、夜間対応のできる職員が不足している。正職員の中に、再任用(週3日または4日)が複数おり、残りの少人数当番制」で緊急体制をとっているが、児童安全の面で万全とは言えない。
- ・相談員の面接や訪問が多く、緊急受理会議をタイムリーに実施することができず、安全確認を48時間以内に行うことができない場合がある。
- ・通報(情報提供)受理から48時間以内の対応が現状では困難。

<利用できる地域資源・社会資源の不足>

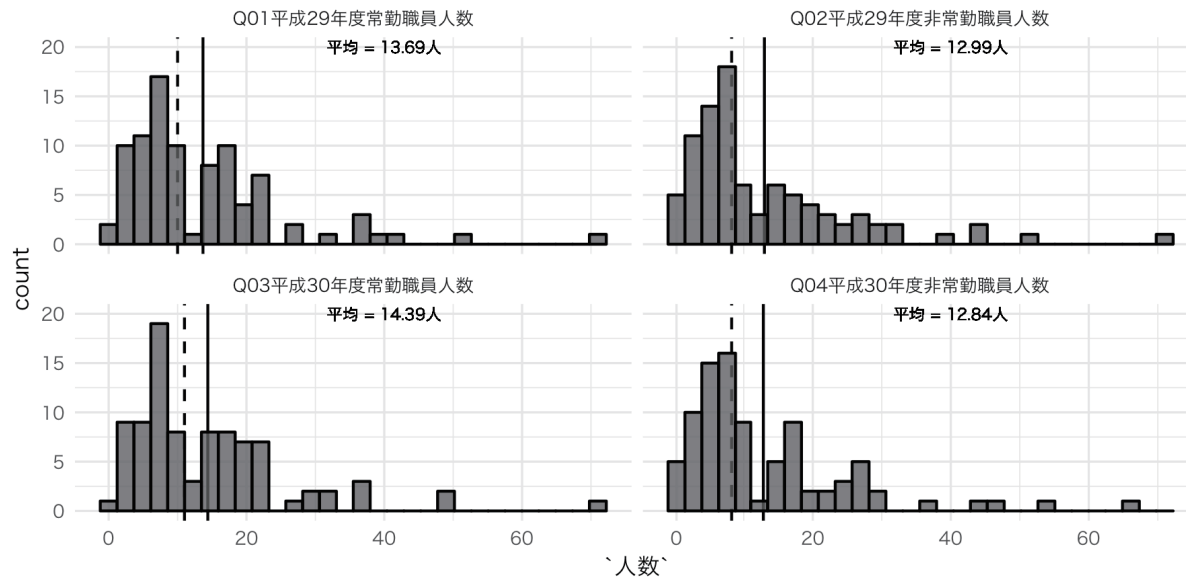
- ・一時保護所がオーバーフローであることを背景に、保護を求めても受け入れられず家庭に帰される場合が多々あり、閉塞感を覚える一方地域の支援では困難な場合がある。また、児童相談所と見立てが異なりギャップを感じる。
- ・児童相談所による一時保護が必要な程度ではないが、親子が一時距離を置く方法として、ショートステイや、緊急一時保育が考えられるが児童人口(11万人)に対して社会資源が不足して必要な日に使うことができない。関係機関の立場に固執されることがあり、対話が噛み合わず調整が難しくなることがある。
- ・町内にファミリーサポート、ショートステイ、トワイライトステイがなく、緊急的な場合には、児童相談所に一時保護を依頼している。
- ・入所施設の収容能力が低く適切な措置ができるが不安である。
- ・夜間お勤めされるひとり親等について、子どもを預かってくれる場が無い。
- ・地域の在宅サービスが不足している。
- ・支援や見守りを十分に行えるサービスや体制が地域に無く、各関係機関の調整をする中でとても貧弱な調整をすることしかできない。
- ・特に要支援の家庭は、親・子どもに支援が必要だが、福祉サービスを使いたくても、人がいないという課題がある。
- ・個別支援がより活発化していけるための社会資源の検討や提言が不足している。悪化はしないまでも抜本的な改善が見られないから支援者側のモチベーションを低下させないようなアプローチが不足している。
- ・町内に依頼できる里親登録がなく、必要な場合があっても受け入れてもらえない。地域的に複数世代で同居している家庭が多いため、要保護児童や里親、または委託一時保護への共通理解や協力が難しい。
- ・父母の教育の場や継続的な相談の場の不足を感じます。また、こどもに発達特性がある場合も多く、障がい児福祉サービスの利用ができない軽度な児童の支援が少ないと思います。

<安全確認や保護者指導の難しさ>

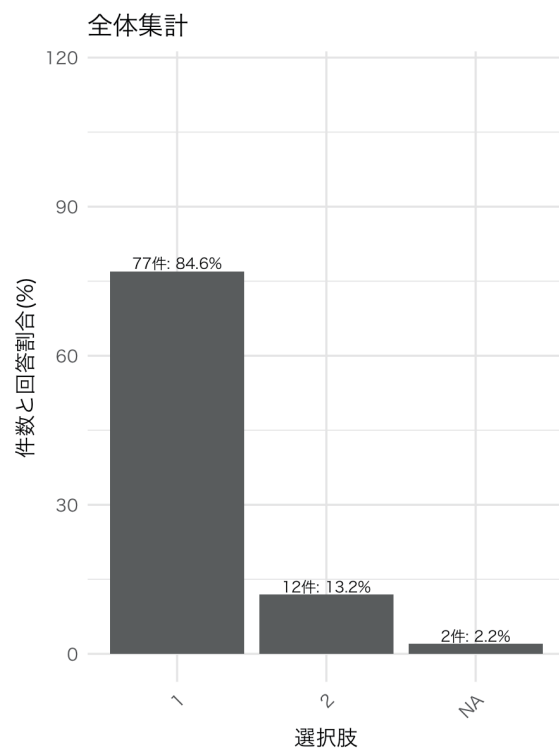
- ・児童宅への家庭訪問の際、留守や保護者がいない場合など
- ・居住実態がわからない家庭の場合、何かしらの機関と児童(またはその家族)に接点がないと、安全を確認することが難しい。
- ・要保護家庭の面接拒否への対応
- ・調整機能に関する業務といえども、直接関わることも多く、ネグレクト等では、指導した事項が実施できない保護者が多いため何度も指導を繰り返している。
- ・長期間姿が確認できていない不登校児童の安全確認。
- ・支援に拒否的、また精神疾患や発達障害を抱える保護者の対応。
- ・定期的に訪問して安全を目視することが難しい。

A.3 一時保護所(直接処遇職員)に関する業務量調査票

調査本設問1～調査本設問4:平成29年度4月時点の「常勤職員」と「非常勤職員」、平成30年度4月時点の「常勤職員」と「非常勤職員」の人数を記入してください。

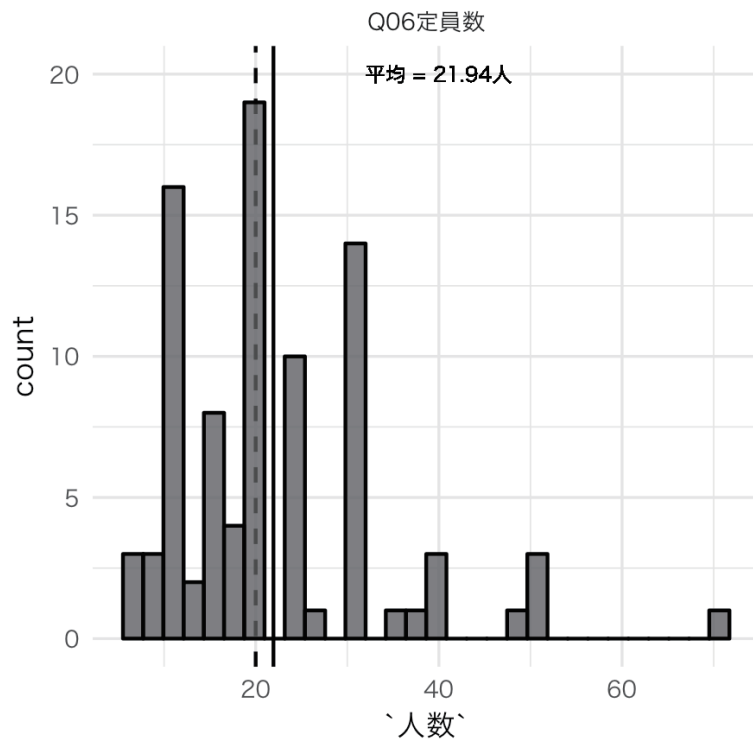


調査本設問5:貴一時保護所は、児童相談所の施設内に併設されていますか。

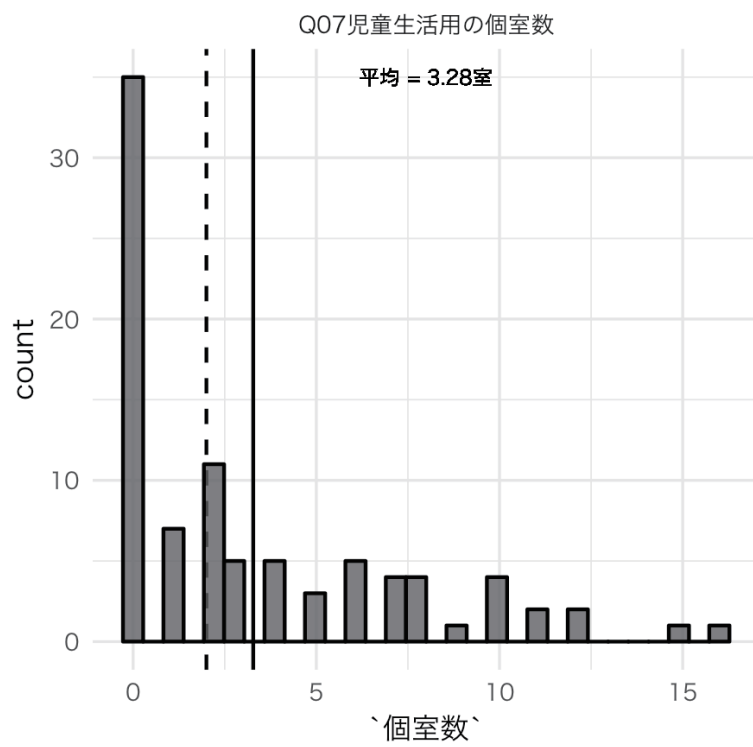


番号	選択肢内容
1	児童相談所の施設内に併設
2	児童相談所とは異なる場所に設置

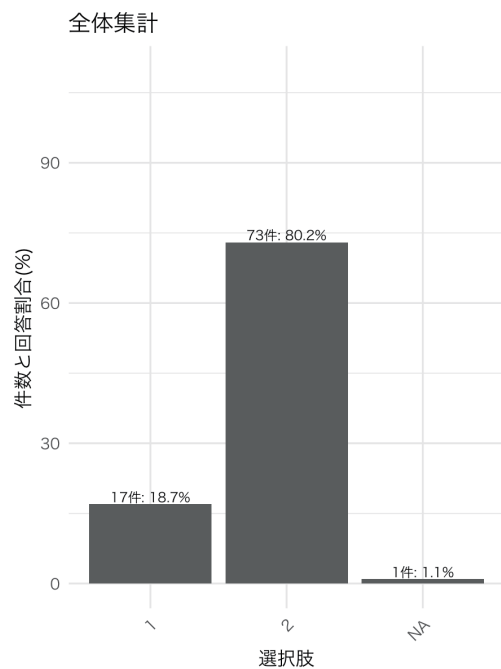
調査本設問 6: 貴一時保護所の定員数を記載してください。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 7: 貴一時保護所における児童生活用の個室数を回答してください。(半角数字でご記入ください)

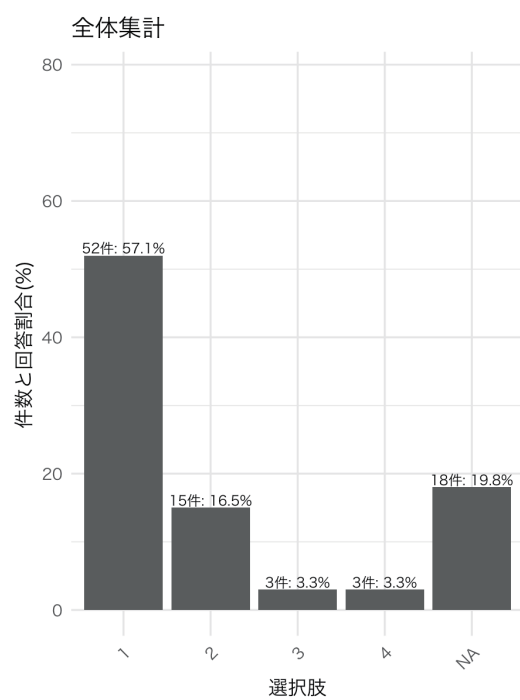


調査本設問 8:性別や年齢によって入所児童の寝室が分けられているなど、性別/年齢別での児童の生活区分(以降、生活単位区分と表記する)が行われていますか。



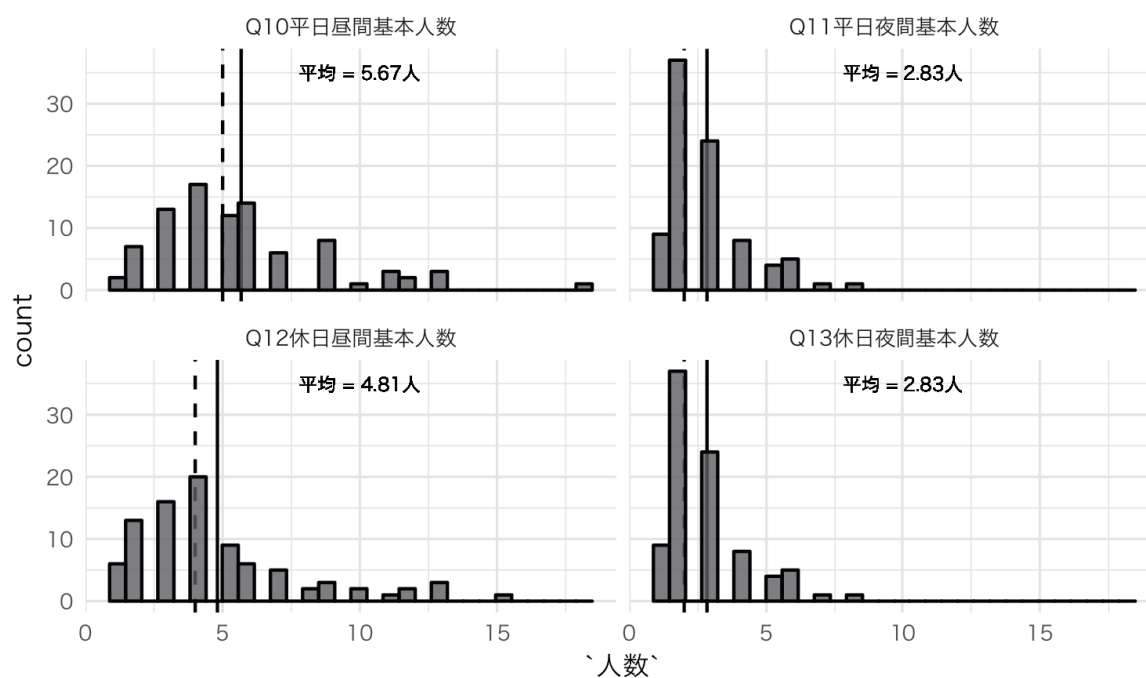
番号	選択肢内容
1	いいえ
2	はい

調査本設問 9:前問より「入所児童の性別や年齢等による生活単位の区分」を行っている場合、運用上の実態として最も当てはまるものを回答してください。

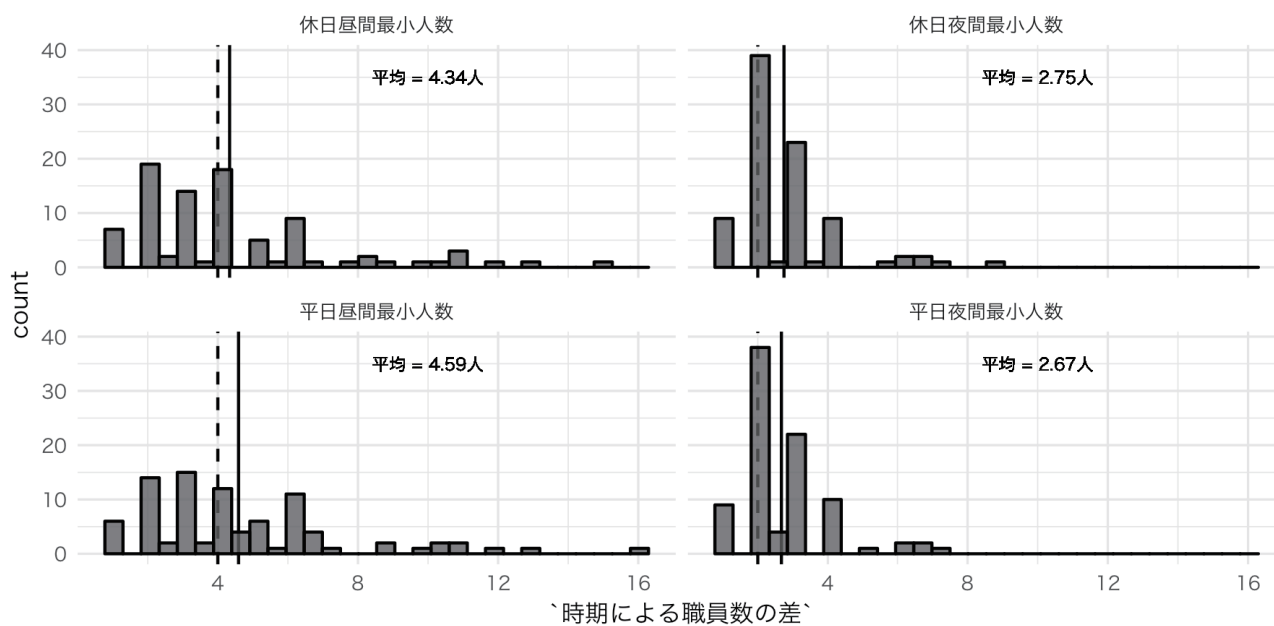


番号	選択肢内容
1	入所児童の性別や年齢で区分した生活単位は、常時保たれている
2	入所児童の性別や年齢で区分した生活単位は、月の半分以上保たれている
3	入所児童の性別や年齢で区分した生活単位は、月の半分以上保たれていない
4	入所児童の性別や年齢で区分した生活単位の、不成立が常態化している
5	入所児童の性別や年齢で生活単位の区分は行っていない

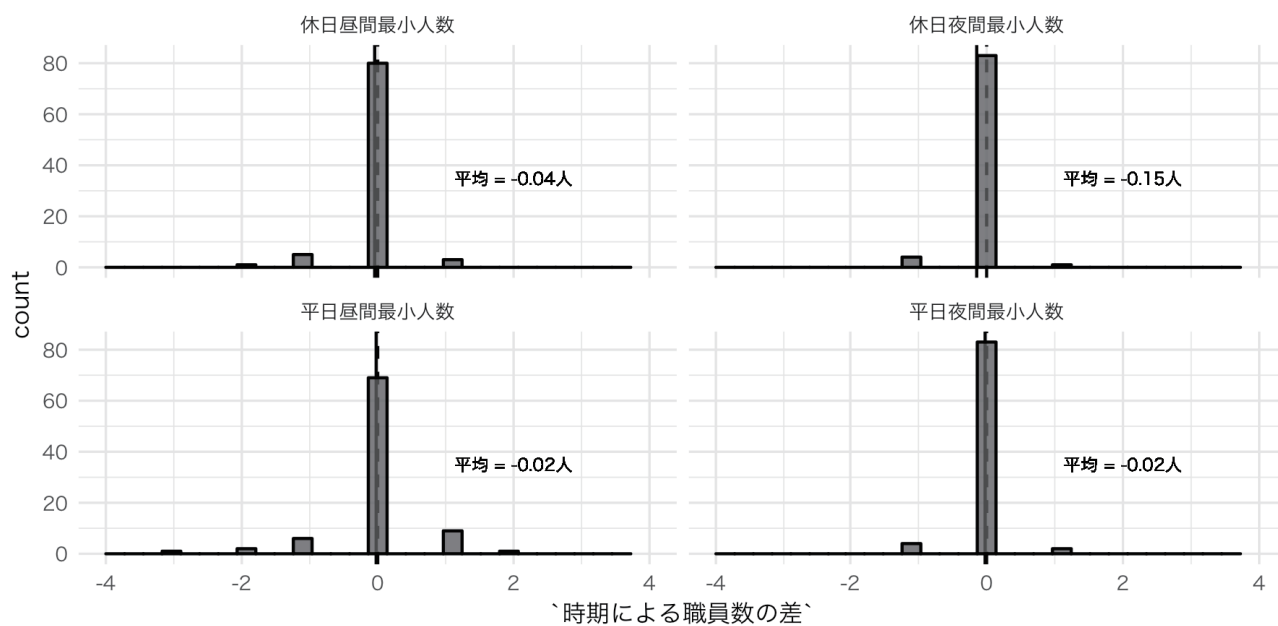
調査本設問 10～調査本設問 13:事務職員・給食・学習支援員などを除き、児童に直接対応する職員の基本出勤体制を人数で記載してください。(常勤・非常勤・アルバイト等を含む)



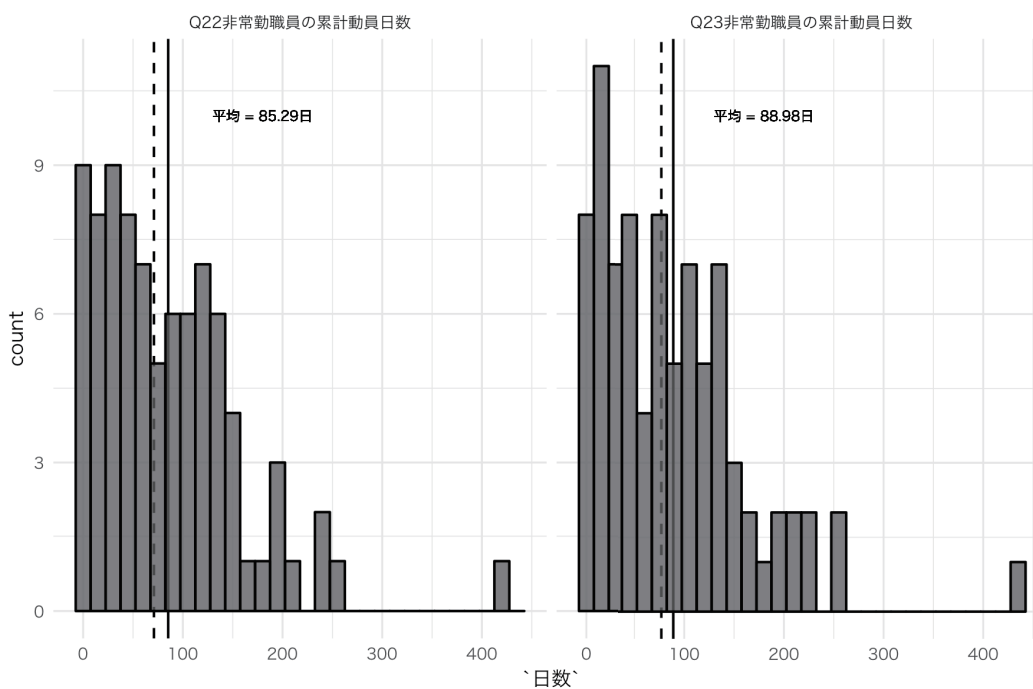
調査本設問 14～調査本設問 15:事務職員・給食・学習支援員などを除いた、児童に直接対応する職員の出勤体制についてお尋ねします。平成 30 年 8 月、平成 30 年 10 月において、下記項目それぞれで最も人数が少なかった時の人数を記載してください。(常勤・非常勤・アルバイト等を含む)(半角数字でご記入ください)



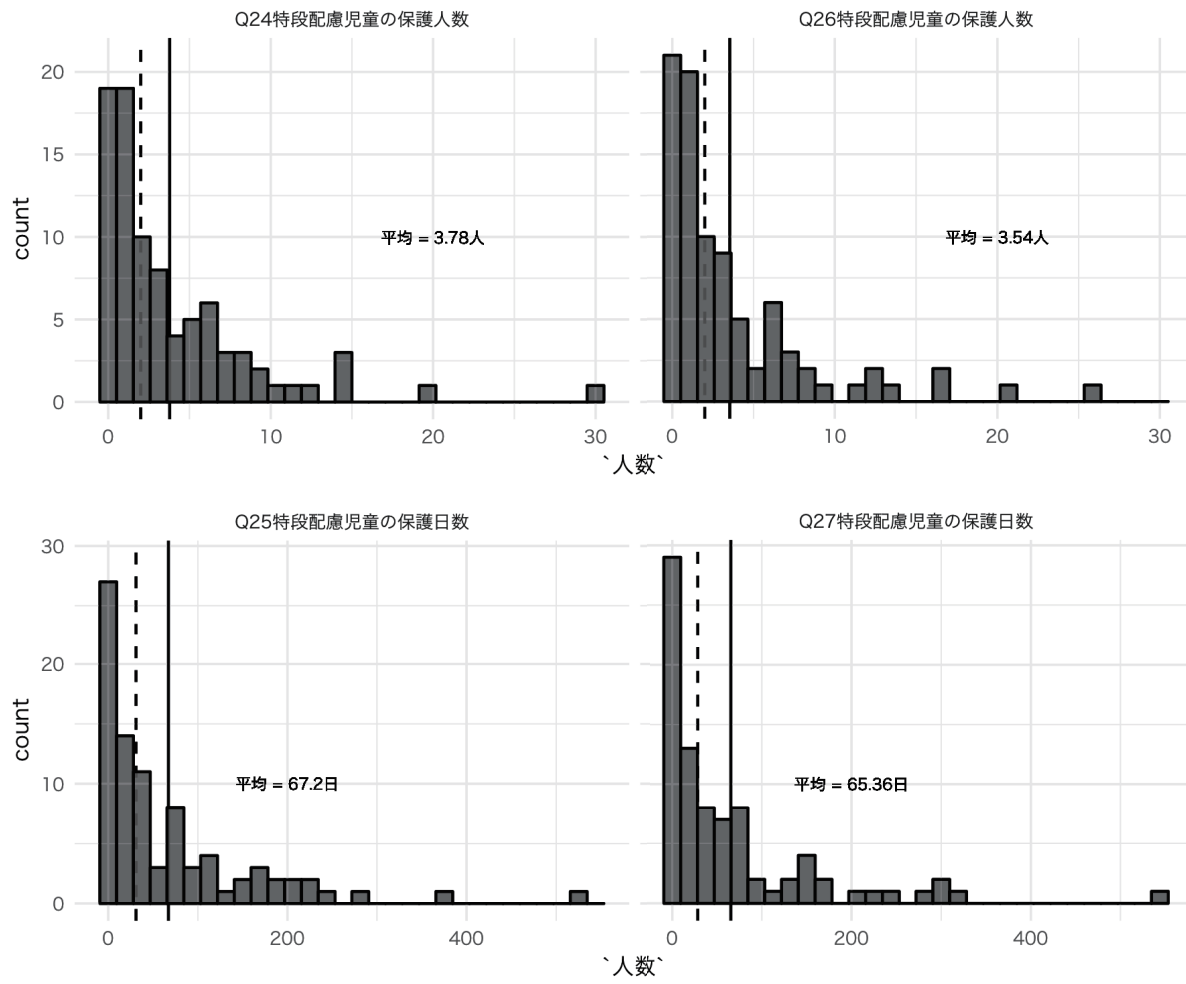
(補足) 図では最小人数の差を度数分布で描画



調査本設問 16~17:平成 30 年 8 月に及び平成 30 年 10 月に関して、事務職員・給食・学習支援員などを除いた児童に直接対応する(直接処遇)非常勤職員の累計動員日数(各非常勤出勤者の出勤日数を合計したもの)を記入してください。(半角数字でご記入ください)

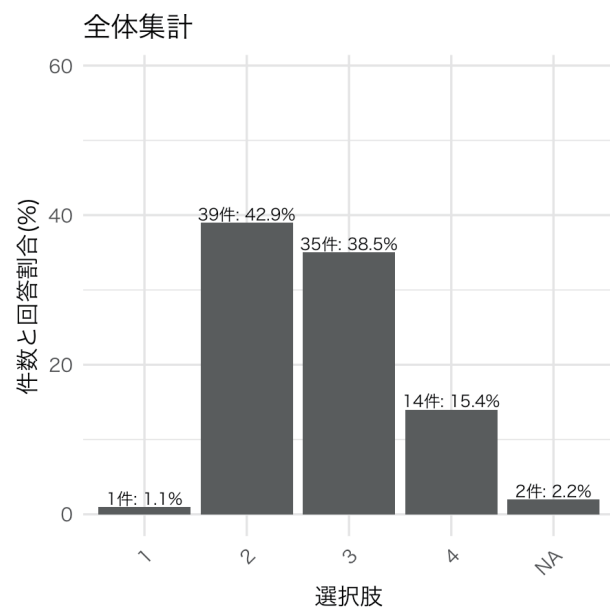


調査本設問 18~21:平成 30 年 8 月と平成 30 年 10 月のそれぞれにおいて、不安定な非行児や精神疾患の疑いがある児童など、本人の自傷や他の入所児童ならびに職員への攻撃・攻撃的態度等の理由によって、特段の配慮及び対応が必要だった児童の保護人数(前月からの継続含む)と保護日数を記入してください。(半角数字でご記入ください)



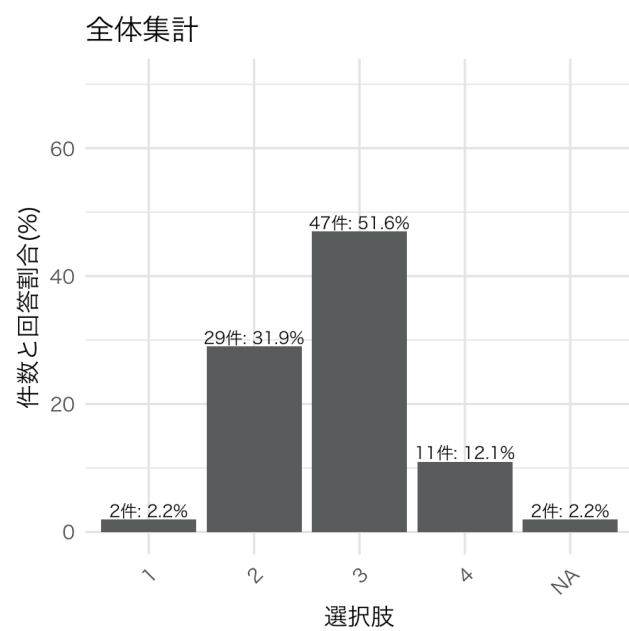
注) 左が平成 30 年 10 月、右列が 8 月期を示す

調査本設問 22:児童の生活支援に関して、外出同行などの個別対応を実施するための職員体制を確保していますか。



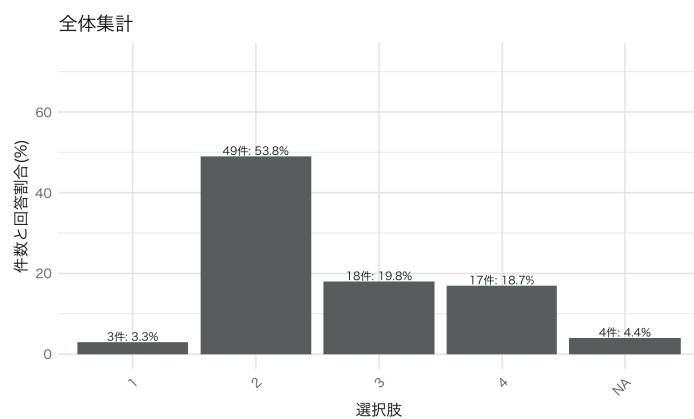
番号	選択肢内容
1	十分に確保できている
2	必要最低限は確保できている
3	確保できていない
4	全く確保できていない

調査本設問 22:乳児や混合処遇など、個別配慮が必要な児童という観点から、一時保護所に必要な職員が確保されていますか。



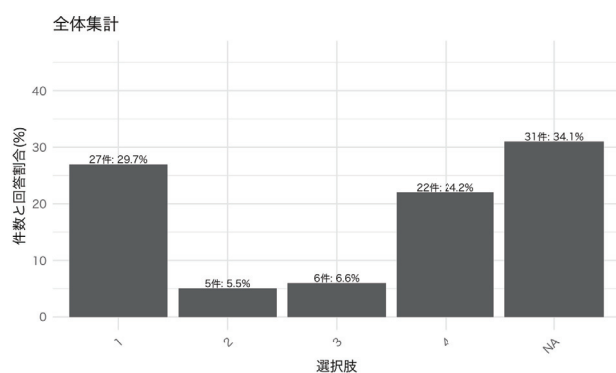
番号	選択肢内容
1	満身に確保できている
2	必要最低限は確保できている
3	確保できていない
4	全く確保できていない

調査本設問 23:乳児や混合処遇など、個別配慮が必要な児童という観点から、他の一時保護所や委託先との役割分担が行われていますか。



番号	選択肢内容
1	役割分担を行っており、個別配慮が十分にできている
2	役割分担を行っており、最低限の個別配慮ができている
3	役割分担を行っているが、個別配慮はできていない
4	役割分担は行っていない

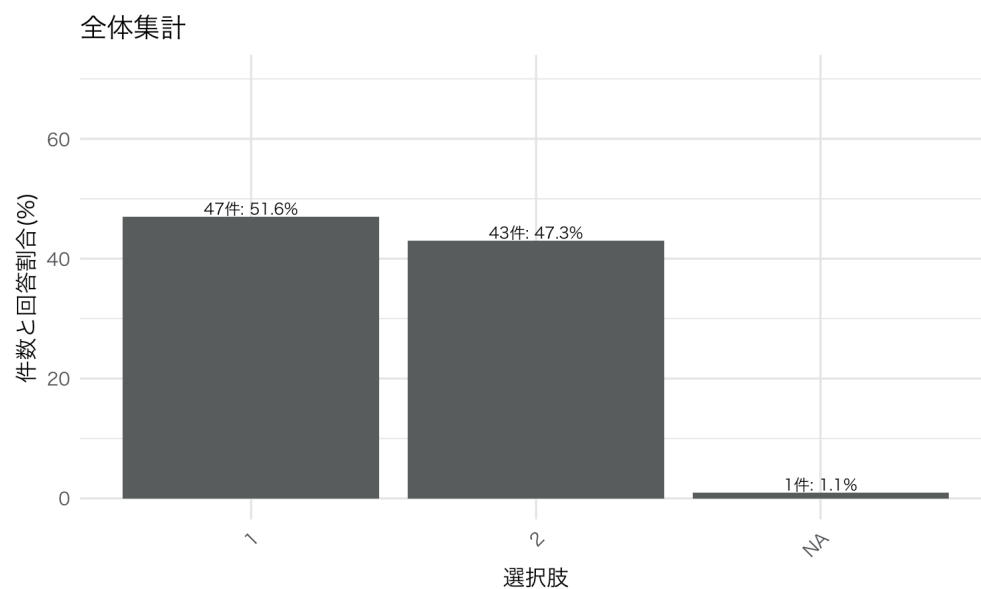
調査本設問 24:夜間帯の職員体制について、常勤／非常勤の観点から現在の状況を選択してください。



番号	選択肢内容
1	嘱託職員／非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合が常態化
2	嘱託職員／非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合が月のほとんど
3	嘱託職員／非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合が月の半分以下
4	嘱託職員／非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合がある

調査本設問 25:夜間及び土日祝日の虐待通告の電話対応は職務に含まれていますか。

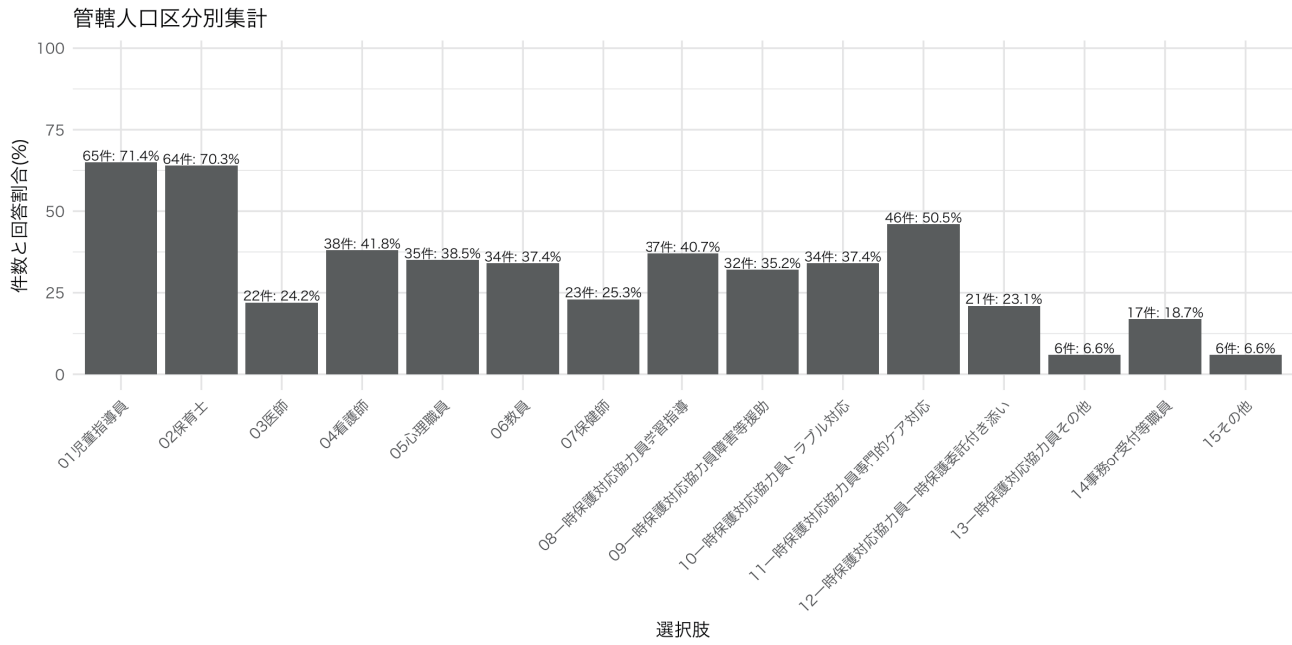
番号	選択肢内容
1	含まれていない
2	含まれている



調査本設問 26:現在の運用上、児童安全の観点から不足を感じる専門職員を選択してください。(いくつでも)

番号	選択肢内容
1	児童指導員
2	保育士
3	医師・歯科医師(精神科医・児童精神科医・小児科医、その他含む)
4	看護師
5	心理職員
6	教員
7	保健師
8	一時保護対応協力員(学習指導)
9	一時保護対応協力員(障害等援助)
10	一時保護対応協力員(トラブル対応)
11	一時保護対応協力員(専門的ケア対応)
12	一時保護対応協力員(一時保護委託付き添い)
13	一時保護対応協力員(その他)
14	事務/受付等職員

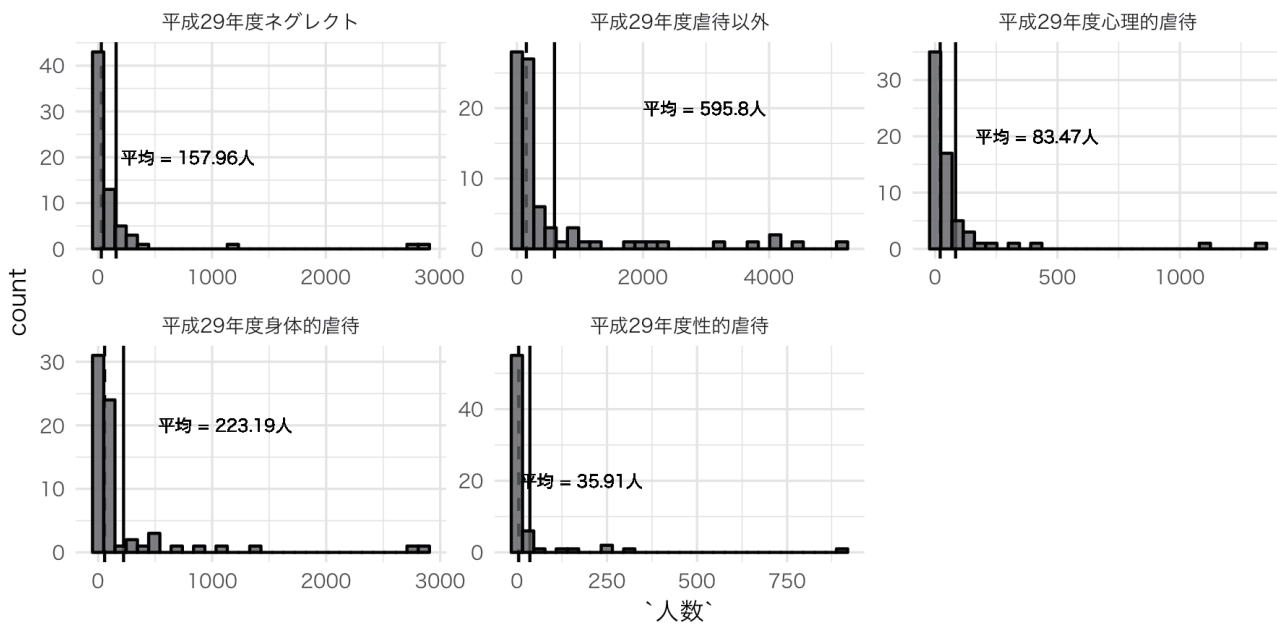
15 その他



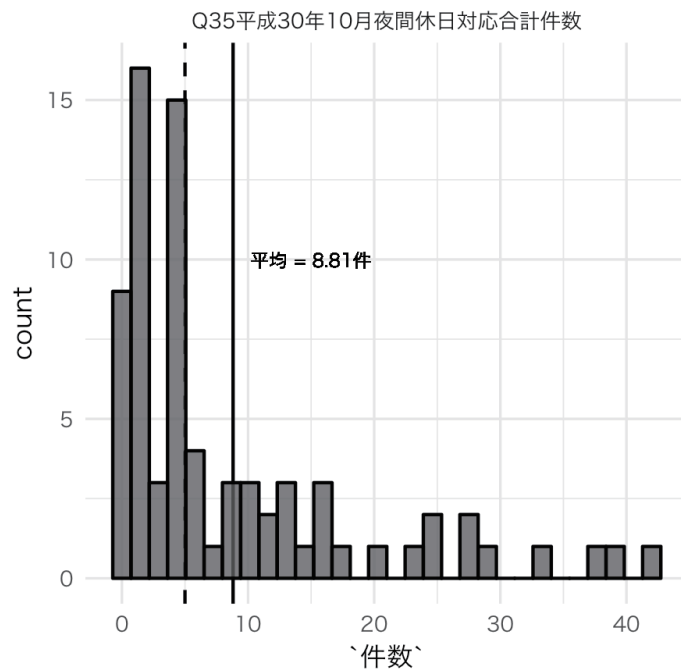
<その他の解答例>

- ・運転手(公用車)
- ・栄養士
- ・夜間宿直指導員

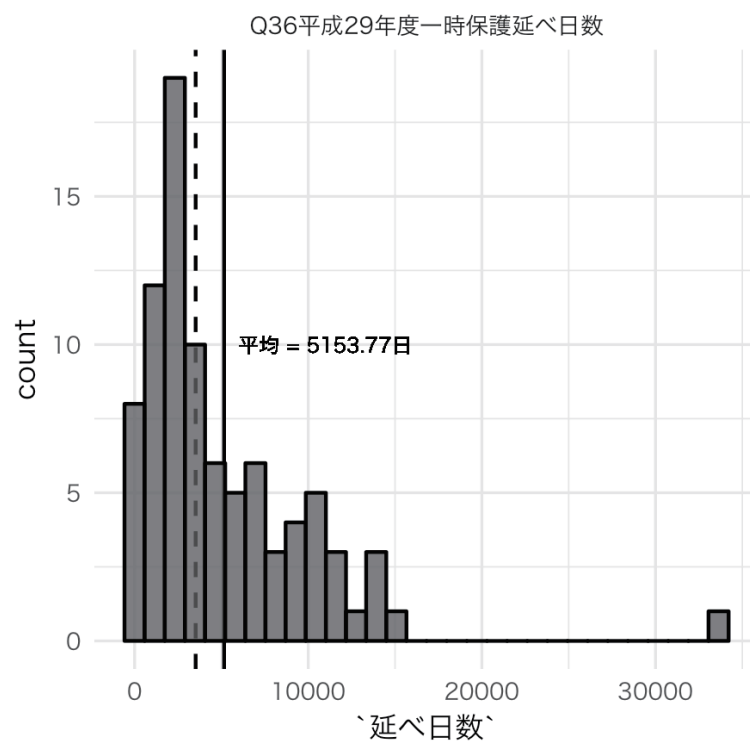
調査本設問 27:平成 29 年度における虐待通告以外、虐待通告(虐待相談)での一時保護延べ人数(実施委託含む)をお答えください。



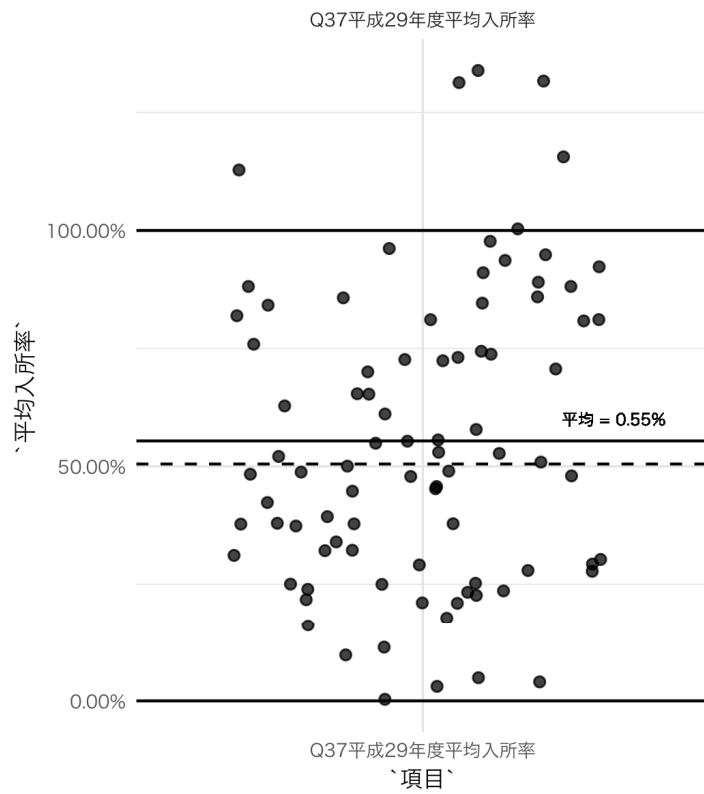
調査本設問 28:平成 30 年 10 月における、夜間・休日などに急遽対応した「夜間・休日対応」の合計件数を記載してください。



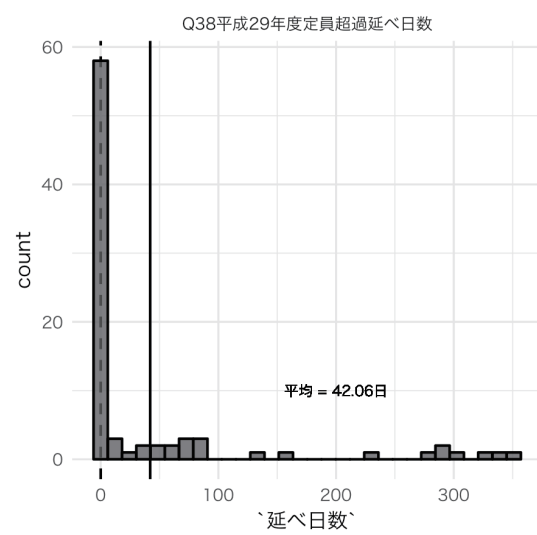
調査本設問 29:平成 29 年度における、一時保護の延べ日数を回答してください。(各入所児童の保護日数を全入所児童分合計したもの。)



調査本設問 30:平成 29 年度における、平均入所率(調査本設問 32 一時保護延べ日数 ÷ 365 ÷ 定員数 × 100)を回答してください。



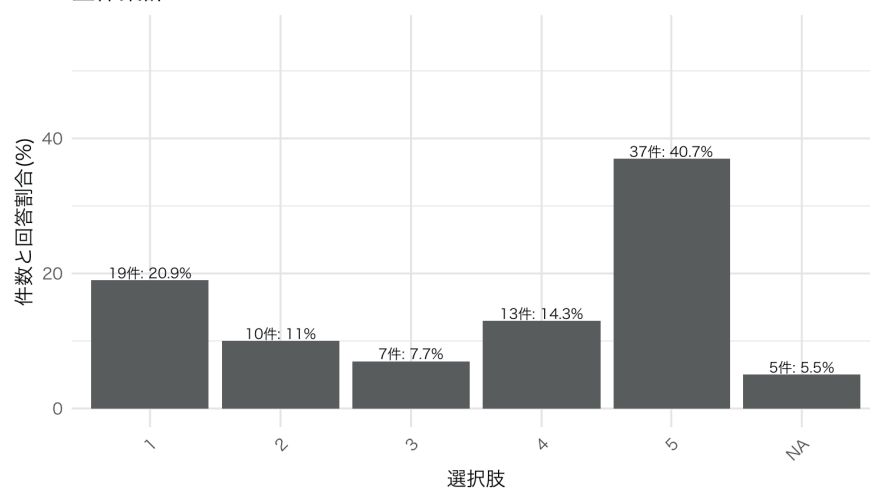
調査本設問 31:平成 29 年度における、定員を超えていた延べ日数を回答してください。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 32:児童の年齢・性別等で異なる生活単位の区分を行っている場合、乳幼児、学童等の「いずれかの生活区分における定員の超過状況」についてお尋ねします。以下から、最も近い選択肢を選んでください。

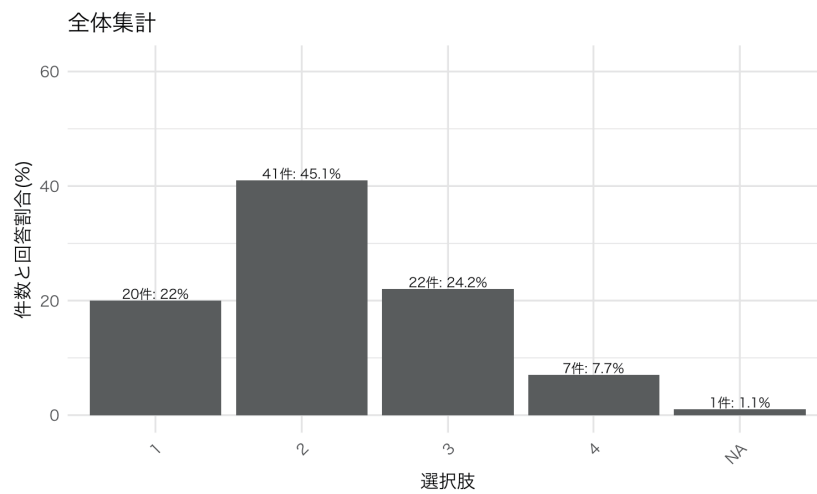
番号	選択肢内容
1	0. 性別・年齢等による児童の生活単位の区分は行っていない
2	1. 児童の生活単位のいずれかの区分は、常に想定定員を超過している状況にある
3	2. 児童の生活単位のいずれかの区分は、月の半分以上で想定定員を超過している
4	3. 児童の生活単位のいずれかの区分が想定定員を超過しているのは月の半分以下である
5	4. 児童の生活単位のいずれかの区分が想定定員を超過することはない・減多にならない

全体集計

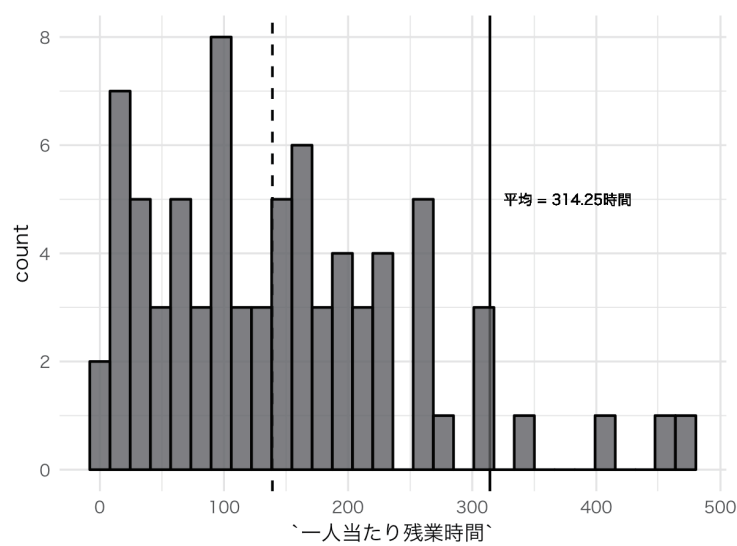


調査本設問 33: 判定会議及び援助方針支援会議への一時保護所職員の参加について最も近いものを回答してください。

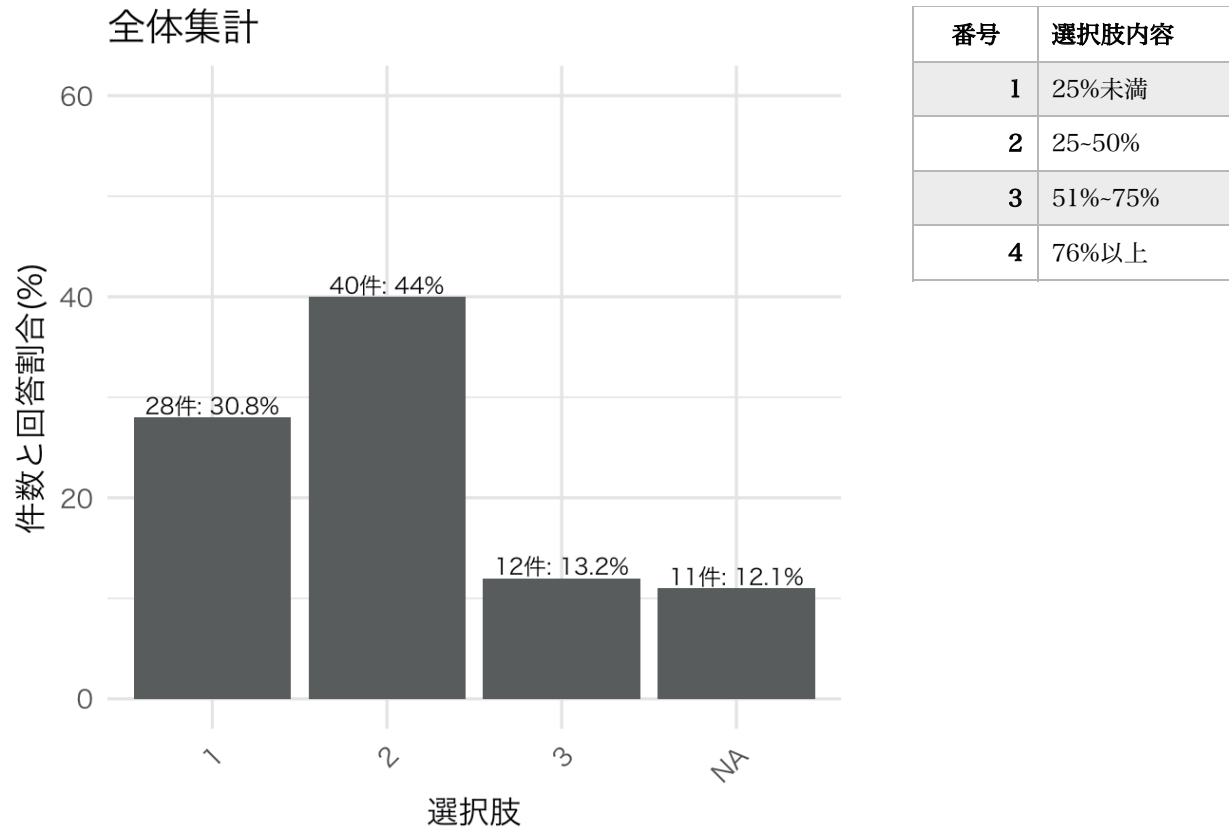
番号	選択肢内容
1	上席者のみ出席
2	上席者と、必要に応じて職員が出席
3	立場に関わらず、必要に応じて職員が出席
4	基本的には出席せず、一時保護所担当職員が個別のやりとりをする



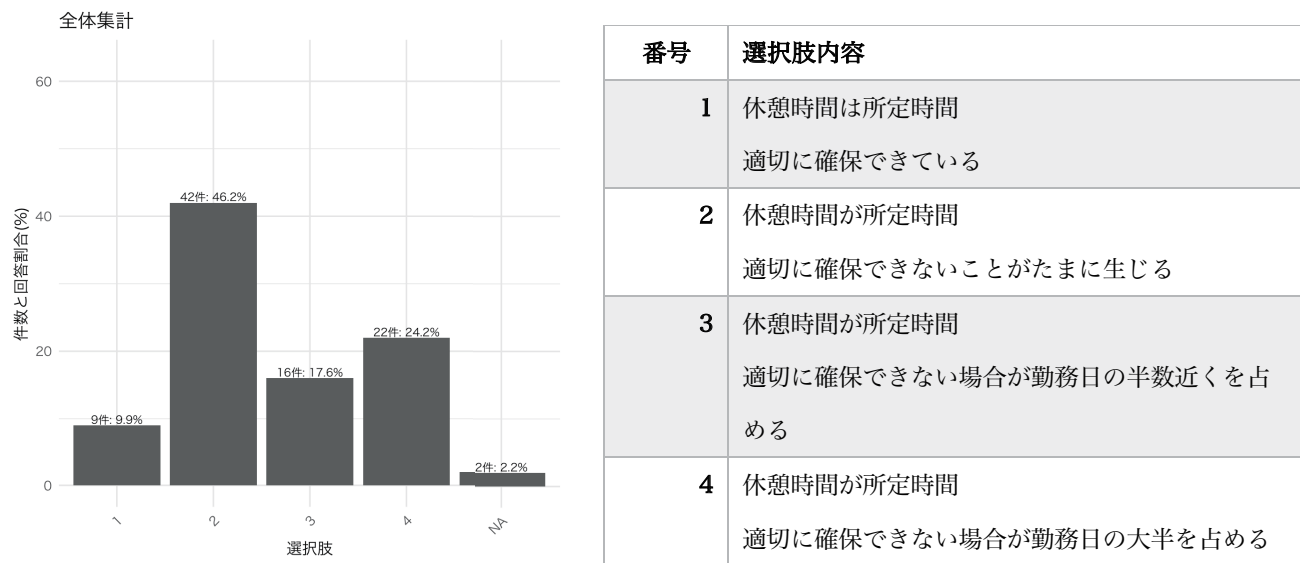
調査本設問 34: 平成 29 年度の常勤職員の年度累計残業時間を記載してください。(各職員の年度合計残業時間を常勤職員分全て足し合わせたもの)(半角数字でご記入ください)



調査本設問 35:常勤職員の有給消化率(取得日数合計/付与日数合計)を以下から回答してください。



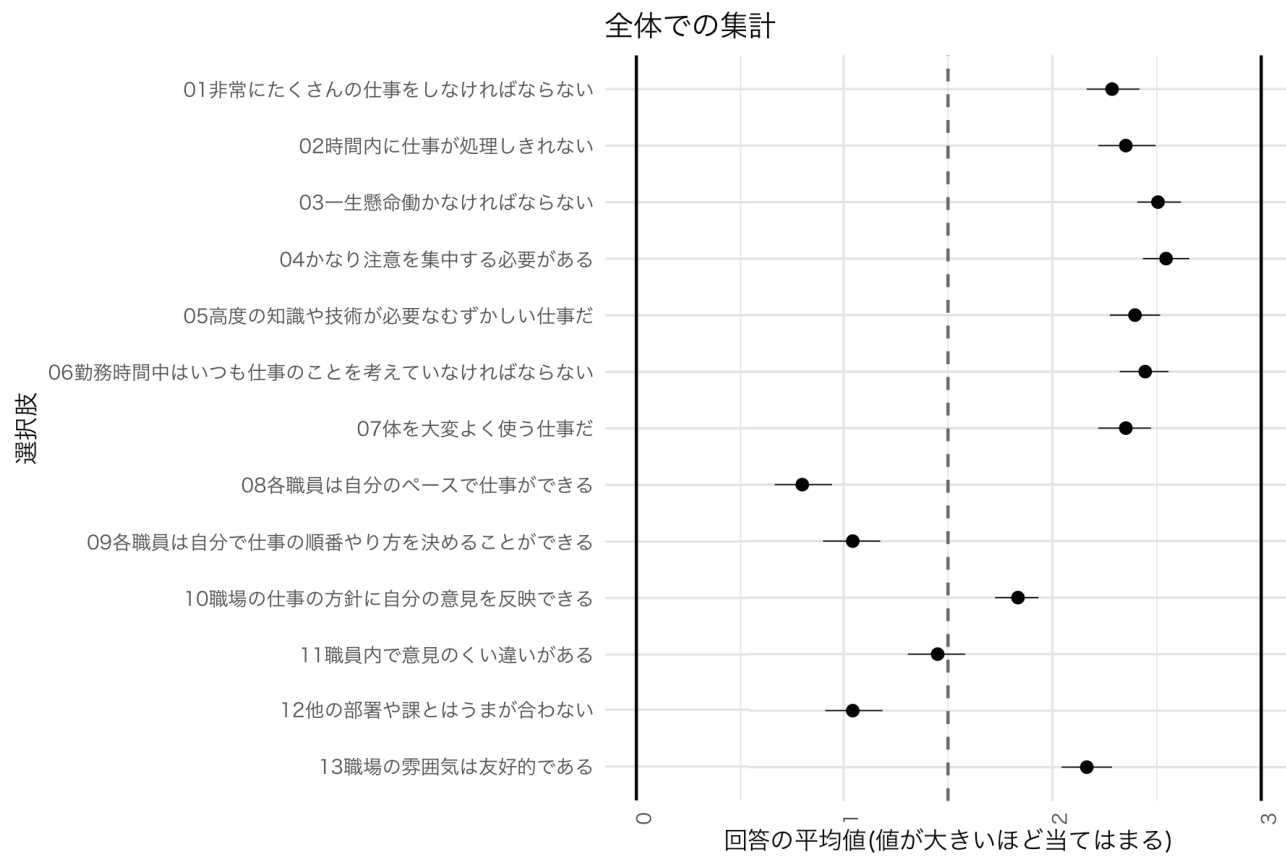
調査本設問 36:宿直職員等の夜間休憩を含めた職員の休憩時間が、引き継ぎや緊急対応などの業務によって取得困難となっている度合いについて回答してください。



調査本設問 37:一時保護所職員の全体的な業務内容についてお伺いします。最も当てはまるものを選択してください。

番号	選択肢内容
3	そうだ
2	まあそうだ
1	やや違う
0	ちがう

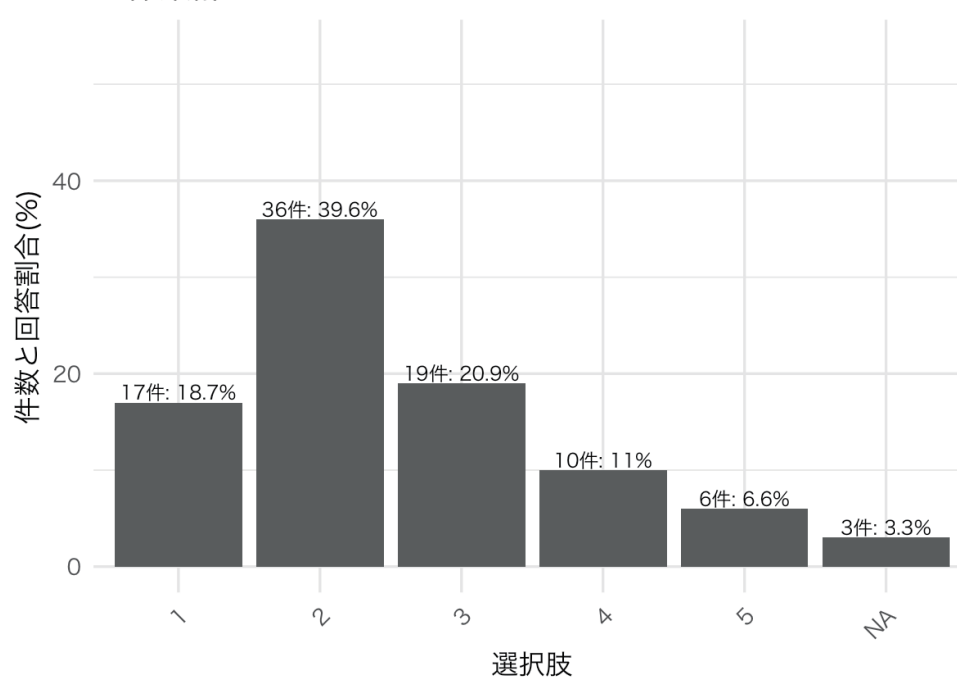
図では得点の方向を反転させている。



調査本設問 38:入所率や職員体制の観点から一時保護依頼を断らざるを得ない場合がどの程度ありますか。最も近いものを以下の選択肢から選択してください。

番号	選択肢内容
1	0. 全くない
2	1. 全依頼件数の 5%未満程度生じている
3	2. 全依頼件数の 5%~10%程度生じている
4	3. 全依頼件数の 11%~25%程度生じている
5	4. 全依頼件数の 26%~50%程度生じている
6	5. 全依頼件数の 51%以上生じている

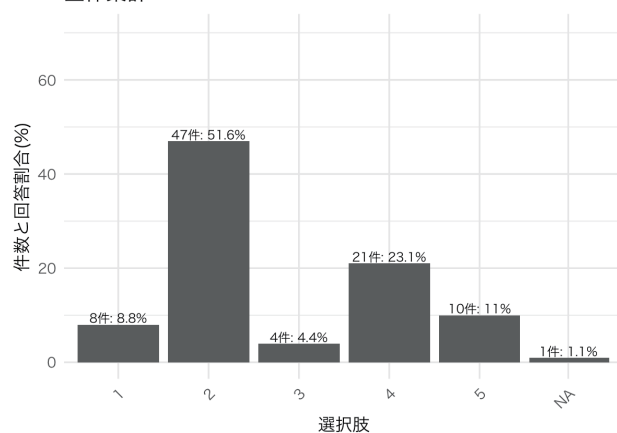
全体集計



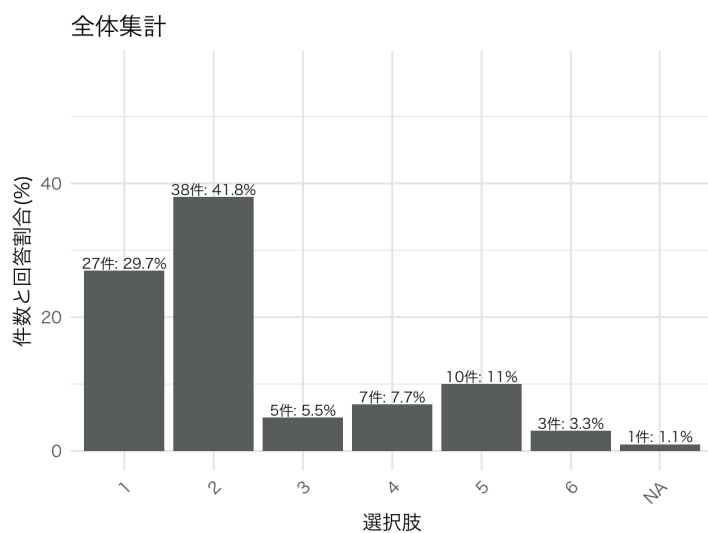
調査本設問 39:個別の同行外出など、児童に対する個別対応を実施していますか。最も近い選択肢を選んでください。

番号	選択肢内容
1	常時実施している
2	特別な場合のみ実施している
3	実施していない
4	職員体制上、実施する余裕がない (ゆえに特別な場合のみ実施)
5	職員体制上、実施する余裕がない (ゆえに実施していない)

全体集計

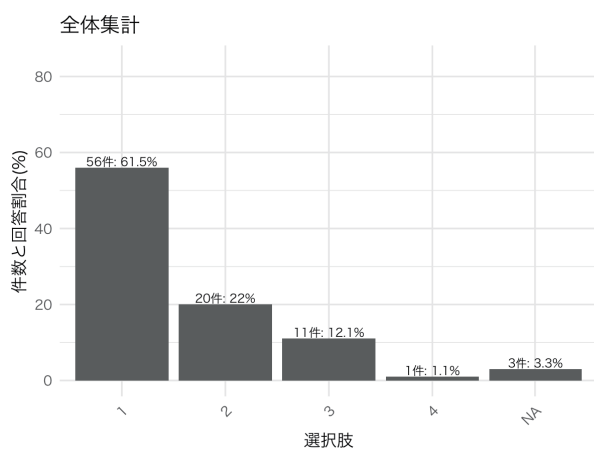


調査本設問 40:児童安全に関わる事故・トラブルの発生頻度について以下から最も近い選択肢を選んでください。



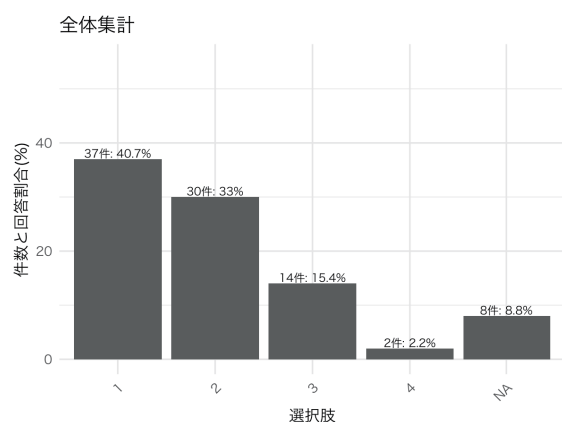
番号	選択肢内容
1	発生していない／ ほとんど全く発生していない
2	児童間のトラブルや事故が、 月に 1-3 回程度生じている
3	児童間のトラブルや事故が、 月に 4-6 回程度生じている
4	児童間のトラブルや事故が、 月に 7-10 回程度生じている
5	児童間のトラブルや事故が、 月の半数以上で生じている
6	児童間のトラブルや事故が、 月のほとんどの日で生じてい る

調査本設問 41:夜間の緊急対応時などで対応職員の手が取られるなどの場合を含め、児童対応職員が入所中の児童に対応できない場面(保護所内の対応可能職員が0人になる場面)がどの程度あるか、最も近い選択肢から回答してください。



番号	選択肢内容
1	減多になく、運用上 支障は生じていない
2	頻繁に生じるが運用上 支障はないと判断される程度
3	頻繁に生じており運用上 支障がある場合がある・支障が懸念さ れる
4	常態化し、運用上 支障が生じている

調査本設問 42:夜間の職員体制に限定して、緊急一時保護やトラブル発生時への対応に関して、選択肢から最も近いものを選択してください。



番号	選択肢内容
1	緊急一時保護やトラブルの際に 満足な対応ができない事態は滅多に 運用上の支障は生じていない
2	緊急一時保護やトラブルの際に、 満足な対応ができない事態が頻繁に 生じるが、補完的な対応が可能で運用上の 支障はない
3	緊急一時保護やトラブルの際に、 満足な対応ができない事態が頻繁に 生じており運用上 支障がある場合がある・支障が懸念される
4	緊急一時保護やトラブルの際に、 満足な対応ができない状態が常態化し、 運用上の支障が大きい

調査本設問:児童安全の観点から不足を感じている(施設職場環境、職員人数や体制など)ことについて自由にご記入ください。

<施設整備の課題: 全般的事項>

- ・職員は休憩や仮眠する場所がない。
- ・施設老朽化による不具合が頻発。
- ・トイレの不足。
- ・学習スペースの不足。
- ・施設・設備の老朽化が著しい。
- ・トイレ・洗面所等設置の個室がない。
- ・エアコン等の設備が不十分。
- ・一時保護所の定員は、5部屋で15人としている。1部屋あたりの部屋の面積は13.5平方メートルで現在の基準を満たしていないことに不安を感じる。
- ・男女別棟になっていない。バリアフリーになっていない。学習環境が整っていない。
- ・施設改修、修繕等の提案しても予算がつかない。つきにくい。だましだまし使用している状況。
- ・男女各棟の奥側に非常口がない。
- ・植栽、門扉で囲まれているが、人の出入りが防げるわけではない。"
- ・各種修繕を行うための予算が下りない

- ・運動できるスペース及びそれに対応できる職員の不足。
- ・特別対応室横に浴室が設置されている
- ・女子学齢児と幼児が分かれて落ち着いて過ごすための職員の増配置
- ・人員配置や施設設備が不十分である。
- ・児童の生活スペースに死角が多く児童把握に支障がある。
- ・施設の老朽化(地方交付税不交付団体でもあり厳しい予算となっている)
- ・県庁所在地にある一時保護所は遠方のため使い勝手が悪く、当所の仮設的一時保護所で数泊緊急対応し、児童福祉施設や里親に一時保護を委託するのが通例。"
- ・警察からの身柄付き通告が右上がりが増加し、施設方針となっても入れない状況で、一時保護所、里親、児童養護施設、児童心理治療施設、知的障害児施設が不足している。
- ・保護児童数の増加が著しく、居室数が対応難しくなっている。"
- ・子どもにとって心理的な違和感・圧迫感がない施設であることと、外部侵入・無断外出がないような塀・壁などの設備との両立が難しい。
- ・一時保護所の定員超過が続き、長期化していることから、分散できる施設の確保
- ・男女混合処遇の改善、感染症対策、耐震強度の問題
- ・施設が旧基準で整備されたままであり、施設・設備の老朽化が進んでいる。
- ・男女のフロアが離れており、児童把握が難しい。夜勤が、男子1名、女子1名のためのため、身柄通告の受入れ等の際の手が足りない。
- ・施設から男女居住スペースの分離。食堂の設置
- ・学齢児童全体が見渡せる構造ではなく、死角が多い。
- ・環境も狭い建物内で過ごす時間が長く、戸外で思い切りスポーツなどをする場所がない。
- ・一時保護所の勝手口から、自由に出入りが可能である。実際に困ったことはないが、不安定な児童が入所した場合に不安である。
- ・建物の構造(死角が多い)に不足がある
- ・一時保護所の施設自体が古く、築年数もかなり経ち、居室が共同部屋となっているため、個室対応が難しい状況になっている。
- ・定員超過が常態化しているので、今のハード面では子どもの寝る場所の確保すら困難である上に、対応できる職員が全く足りていない状態である。

<施設整備の課題: 個室/生活の区分環境/静養室がない>

- ・男女の居室が同じフロアにあるため、夜間は男女居室間を施錠しているが、宿直職員が男性職員のため夜間の女子居室での異変に気づきにくい。
- ・幼児と小学生、中学生、中卒児を分けて処遇するためのスペースと必要時に仕切ることができる設備
- ・男女居室が各1室のみ。個室や学習室がない。食堂で始終過ごす場合もありストレスになる。
- ・個別配慮を可能にする個室と対応する人員の余裕ある配置
- ・女子棟の個室がない

- ・"精神不安定な児童やプライバシーの確保で個室運用が必要であるが、定員は2人部屋としている。
- ・個室確保できる建物が必要
- ・全ての児童を混合処遇しており、個室等もなく、安全確保に不安な時はある。
- ・個室の数が不足している
- ・施設の構造や体制上、混合処遇であること。
- ・精神不安定やパニック、暴力等の他害行為で個別対応を要する場合の個室に不足がある
- ・暴力的、不穏、情緒不安定等の児童がクールダウンで使用する専用部屋がない。
- " 個室がなく、不安定な児童や静養の児童がいる場合の対応が難しい。
- ・不安定な状態になった時に落ち着かせるためのクールダウンルーム、個室、職員(児童指導員)不足
- ・構造上、男女を完全に分けた生活を提供することはできていない。また、完全に男女別とした場合は、人員が不足する。

<職員数の不足に関連する課題>

- ・正規職員の不足
- ・夜間において、大学院生を中心とした嘱託職員のみで対応している。
- ・平日夜間や、宿休日に正職員がいない。また、二人で児童指導や庁舎管理、電話対応させているため、問題が発生したときの対応が著しく困難となる。
- ・入所人数が増えた時、暴力的、不穏な児童が入所した際は、現在の職員体制、勤務体制では丁寧な関わりが困難。
- "
- ・保護所の混合処遇が日常的である中で、対応職員が十分に配置されていない。
- ・兼務職員と非常勤で(一時保護の)対応をしている。一時保護ガイドラインに基づけば個別対応、通学等を行うには職員の増員、車の配置が必要。
- ・保護児童は常時定員以上の状況が続き、また高齢化が進む中、一方で発達障害・知的障害等対応の難しい児童が増加している。これらの要因から、精神的に不安定な児童が増加したり、児童館のトラブルも多発しているが、こうした対応の難しい児童の個別対応を行ったり、トラブルを未然に防止等するための職員配置が十分でないなど、職員人数・体制的な不足がある。
- ・特に、日勤職員の勤務時間でない夜勤帯(17:15～翌8:30)の職員体制は、基本的に指導員(男性)1人と保育士(女性)1人で30人の児童集団の対応を行う体制であり、不足している。"
- ・保護児童人数に対して職員体制が手薄な時がある。
- ・夜間、休日の職員数が最低人数であり余裕がない。
- ・保育士が1名少ないため女子児童のケアが十分ではない。
- ・当所の一時保護所は6人定員となっているが、実際には1名ないしはきょうだいのみの保護しかできない。仮設的なもの。一時保護所専従の職員は居らず、職員のほぼ全員が宿直業務をこなす体制。よって全ての面で不足している。
- ・発達障害等対人スキル等に問題のある児童が多くなり、定員30人を夜間や早朝に2名で見るのは難しくなってきた。

- ・個別対応の人員が不足している。"
- ・一時保護所が1カ所しかなく、学童の男女、幼児の部分ユニットで児童の支援を行っているが、児童定員30名に対する職員の定数が不足している。正職員8名直接処遇職の定数になっており、ユニット別の安心した支援が提供できない状態である。
- ・自傷行為等のある児童が入所した時は、夜間2人の体制では目が届きにくく、昼間の職員体制をやりくりして対応するには限界がある。
- ・常に定員を大幅に上回る児童が保護されており、施設、環境、職員体制いずれも限界を超えている。夜間の受け入れ体制、病児の夜間対応など常に人員不足で児童の安全配慮が万全でない。
- ・特に夜間帯の職員の不足が一番大きい
- ・夜間及び休日は、非常勤職員が2名で対応しているが、庁舎管理業務及び電話対応を行っているため、児童の対応を・非常勤職員1名で行わないといけない状況に職員人数の不足を感じている。
- ・平日の昼食後の食器洗いは、児童指導員、保育士、学習指導員が交代で行っている。平日の朝食後、土日祝日の朝食後、昼食後の食器洗いは、非常勤職員が行っている。児童数が多いときは食器の数も多く、時間内(児童の休み時間)に終わらせることが難しい。このため、児童を見る職員が減るため、児童の対応に不安を感じる。
- ・発達特性の強い児童には職員が一对一で対応しないといけないため、他事に対応する職員が足りていない。"
- ・年齢、保護理由の違う混合処遇のため、入所児童が落ち着いて生活できる施設、設備や、入所児童一人一人に対応できる職員、入所児童間のトラブルの防止及び対処ができる職員の確保
- ・一般的に児童対応の人員が不足している。土日などが手薄になりやすい。人員を増やしたうえで、全て正規職員として欲しい。
- ・夜勤の正規職員の配置が1名である(もう1名は嘱託員)。
- ・保護所班長(SV)のローテーション勤務の免除、宿直体制ではなく夜勤化、居室の個室化、広い運動場、体育館、研修に参加できる職員配置
- ・幼児、低学年、高学年、中学生以上と年齢にばらつきがあり、それぞれ複数名居る場合には、特に夜間に職員の数が不足していると感じる。(例：幼児3名、低学年2名、高学年2名、中学生3名うち個別対応児2名)の場合は手が回らない)
- ・保健師が1名であり、体制に難ありと感じる。薬の管理や通院などの児童の健康面において必要不可欠の対応が、保健師の不在時には困難が多く、なかなか休みも取れない状態である。
- ・夜間は正規職員1名で対応しており(他1名は非常勤補助員、22:00まで)夜間の受け入れが多いことや、人材確保(補助員)の難しさから、正規職員2名での夜間体制をとることが必要と考えている。(職員数としてあと4名増が必要)
- ・日中の対応職員が不足している。常勤職員があと2名は必要。
- ・夜間の対応についても、本来、常勤職員2名の体制としたいところ。
- ・障害児・非行児童がいる中での職員配置が十分でない。
- ・個別に対応する職員が不足している。
- ・保護課以外の職員が日直、当直に入るときに、支援の統一が図りにくい

- ・職員数、職員休憩時間の確保に不足がある
- ・保育士、児童指導員の増員が必要
- ・休日夜間に暴力等の問題行動があった場合、1～2名の直接処遇職員のみでの対応となり不安が常にある。
- ・男子棟、女子・幼児棟が完全に独立しているため、配置されている職員数に比して厳しい運用となっている。特に夜勤帯の体制に不足を感じる。

<専門性/専門人材の不足に関連する事項>

- ・発達障害児やその疑いのある児童等、個別対応が必要な児童の保護が多くなり、専門性のある職員が必要と感ずる。
- ・医療的ケアをスムーズに受けられる精神科病院との連携
- ・質の向上を図ることができる系統だった研修体制が取れない
- ・発達障害や精神疾病などの課題のある児童が多く、また、保護児童が定員超過する場合の職員の手当がなされていないことなど、現在の職員配置基準(最低基準)では体制が不十分である。
- ・専門職としての直接処遇職員が不足
- ・居室数と医療の専門職員が不足している
- ・学習指導に専門性のある職員の確保、研修体制等
- ・心理職員の必置化が必要であると感じる。当所では現在ポストが空いており、心理ケア面が不十分である。専門知識があり、「指導」とは別にフリーで動くことのできる人がいれば児童の精神面の安定化に繋げられるのでは。
- ・各児童相談所とのやりとり(入所打診の対応や面接日時の連絡)や渉外業務、事務などを福祉的な目線で行うことのできる人材が不足している
- ・心理職員や保育士など、専門的スキルのある人材が欠如しているため、個別対応なども中身が十分ではないと感じる。

保護所の職員数が少ないため児童が多い時は、見守りができない。

- ・夜間や休日に児童の対応をしながら電話対応もしなければならないこと。
- ・慢性的な定員超過に対して、指導員の経験が圧倒的に不足している。
- ・看護師または保健師の配置(専任)が必要

<児童への対応に関する不足事項>

- ・常態的に満床を超えており、職員体制に無理が来ている。
- ・宿直体制であり、身柄付保護や無断外出対応等夜間対応大変である。
- ・勤務職員の少ない夜間・休日の虐待通告や相談が増えており、その対応に一時保護所の職員が当たっている。そのため、業務量が増加している。
- ・風取りのため必要最小限度の窓の開閉幅を制限しているが、無断外出等がある。児童の閉そく感緩和のため必要だが、安全管理上の問題を感じている。
- ・医療職(保健師)が他部門との兼務であり、児童の受診付添対応ができない。
- ・情緒の児童が多く、児童が落ち着かないことによる他への対応困難

・個別対応が必要な児童が複数在籍してる時、全てに対応できず暴力や器物破損、無断外出につながってしまうことがある。

(B) 全国 Web 調査実施後の課題と改善案について

自治体や行政機関に対して、Web アンケートフォームを活用した調査の実践例は少ない。本節では、Web 調査での手続きを概括し、調査運用段階で必要となった配慮や各種対応について整理を行う。

B.1 Web 調査手続きについて

Web アンケートフォームを用いた調査の利点は、(1)住所登録手続きなどの調査対象者情報登録コストの削減、(2)郵送コストの削減、(3)回答手続き全般における時間的コストの削減、(4)データ入力コストの削減、(5)集計・解析用のデータ整形コストの削減などが利点としてあげられる。封筒に住所と宛名を記載する手間や、印刷、回答結果の手入力、入力データの整形など、多くの手続きがクリアされる。紙資料をベースとした調査方法よりも圧倒的な時間短縮が可能であり、回答者の負担も大幅に減らすことが可能だ。学術研究やマーケティングリサーチなどの文脈で幅広く用いられ、アンケート調査の主流になっていると表現しても良いだろう。調査項目に対する回答方式に制限を与えることで(単一選択肢のみへの回答制限など)回答結果の混乱を防止することも可能であり、必須回答設定等を行えば欠損の防止につながる。画面設計を工夫することで、回答者が感じる回答のしにくさについても緩和することができる。

しかし、自治体・行政を対象とした場合には、その性質上、特にセキュリティ上のアクセス制限などの障壁が存在する。また、調査協力に際した回答内容の決済を実施する際には、紙媒体での出力が必要になる場面もある。次節以降では、Web 調査の設計・運用時点で生じた各種課題を手続きのフローに沿って整理することで、後続の調査実施者の参考資料とする。

B.2 Web フォームを想定した調査項目の設計

Web アンケートフォームは、Web プログラミングサービスの制約から、回答方式を事前に定める必要がある。多くの場合、(1)単一選択回答方式、(2)複数選択回答方式、(3)短文テキスト回答方式(数値入力など)、(4)長文テキスト回答方式などで構成される。他にも、マトリックス回答形式やラジオボタン型など様々な回答方式が存在し、目的に合わせてあらかじめ想定を行う必要がある。

また、「項目 A で 1 と回答した場合にのみ、項目 B の質問に回答する」と言った場合には、設問文による案内とともに、プログラム上の制約を与える場合もある。具体的には、項目 A で 1 と回答した場合にのみ、項目 B の設問が表示されるといった仕組みである。項目の設計段階から想定することで、不必要な重複回答を防止することができる。

Web アンケートフォームの作成と回答データの管理については、民間のリサーチ事業会社に発注を行った。独自にサーバーを設置してフォームを開設することなく、セキュリティの担保がなされた環境で回答結果の蓄積が可能となる。画面設計に関して回答者視点からの助言を得ることも可能である。回答システムに関する質問への対応や、回収状況などの確認に関して対応が得られる場合もある。

B.3 調査開始手続き

一般的な Web アンケートを開始する際には、調査フォームが開設されたフォーム URL を、メール等の電子媒体を用いて案内することで完了する。特定の個人に向けての回答を依頼する場合やフォームへのアクセスを制限する場合などは、別途案内した ID とパスワードを入力することで回答可能なページを用意するなどの方法を選択することもできる。

自治体や行政を対象とした本調査においては、メールに記載された URL が自治体内のシステム環境からはアクセスできない場合などが存在するため、別途異なる方法を選択した。具体的には、郵送による調査案内を実施したのちに、データを Web アンケートフォームで回収するという方法である。郵送内容を以下に整理する。

- (1) 依頼状と研究説明文書
- (2) 調査フォームの短縮 URL コードと自治体 ID が記載された用紙
- (3) 調査回答時の留意事項や手続きに関する説明文書
- (4) アンケート調査フォーム(設問文や選択肢が記載されたもの)

これらの資料を事前に送付し、Web アンケートフォームへのログインと回答をもって調査への協力同意とした。

B.4 調査運用に関する手続き

送付した資料に含まれるアンケートフォーム情報(設問文と選択肢)は、事前確認の上の参加同意を得るための参照情報としてだけでなく、回答内容の決済を採る際の紙面資料としても活用された。手続きとして、「アンケートフォームへの入力前に、一度紙面に回答を整理し、その後にアンケートフォームへ入力する」という流れで回答を依頼した。決済が必要な場合は、入力内容を記録した紙面を利用してもらった。

調査への回答期間はおよそ 1 ヶ月間とし、その間には各種質問や入力トラブルに関する対応を調査実施者が行った。運用体制としては、およそ 2000 箇所にあぶ調査対象期間に対して、電話対応 3 名体制、メールによる質問対応者 1 名の体制で各種質問やトラブルに対応した。

B.5 調査期間中の対応内容

調査期間中には、電話による調査内容への質問やメールによる質問が寄せられた。受電件数は 86 件であった。主な質問内容は、(0)調査項目の文言に関する質問、(1)自治体のシステムから回答ができないことに関する質問、(2)入力ミス等による再回答の依頼、(3)回答期限が過ぎてしまう場合の対処であった。

調査項目の文言については、Web アンケートの実施とは無関係のため内容を割愛する。以下では、各種質問に対する対処法について整理する。

(1) 自治体のシステムから回答ができない

「Web アンケートフォームに入ることができない」といった問い合わせが生じた原因には、(a)外部インターネットへのアクセスができない環境でアクセスを試みた場合、(b)同一自治体ネットワーク内の複数 PC で同一の IP アドレスが付与されているために(同一ネットワーク内に属する異なる児童相談所などからのアクセスなどが例となる)、ある端末を使用する施設からの回答があれば、他の端末を利用した施設からのログイン時に「回答済み」と表示されるなどの内容となっていた。後者の場合は、管轄の情報課による調整手続きを依頼するか、回答内容を pdf 化してメールで個別収集するか、郵送による回答受付という形式で対処した。また、(c)短縮 URL の入力ミスなどの場合もあった。

(2) 入力ミス等による再回答の依頼

本調査では、回答の最終確認画面の設置を行っておらず、最終設問に回答することで自動的に「回答完了」となる設計を行っていた。そのため、「あらかじめ Web フォームの設問を確認しようとした」「間違った入力をしたまま送信されてしまった」などのトラブルが生じた。このようなケースに対しては、予備 ID をあらかじめ対象機関ごとに発行しておき、予備 ID を用いた再回答手続きを依頼する形式で対処した。回答確認画面は、こういった入力ミスや修正に対応する際に必須であることが課題として認識された。また、回答内容の確認画面を印刷する機能は、決済を行う際に有用であるため、可能な限りその設定を利用することが推奨される。

(3) 回答期限が過ぎてしまう場合の対処

Web アンケートフォームを民間調査会社などに依頼した場合、その運用期間には制限が生じることが多い。すなわち、期間外の回答締め切りが生じ、締め切りまでに回答の得られたデータが整理され、納品されるという手続きとなる。ゆとりを持った期間設定を行うことは、締め切り後の回答に対応する上で有効な手段となる。

本調査では、締め切り後における回答の受付を随時実施した。方法として、調査依頼段階で送付した設問文と選択肢内容に記載された回答を、pdf 化してセキュリティメールで送付するか、郵送による回答の受付を行った。

B.6 回収率と Web 調査の有効性について

本調査における回収率は、児童相談所で 75.9%(161 箇所/212 箇所、敷設元となる児童相談所に依頼状を送付した一時保護所で 66.4%(91 箇所/137 箇所)、要保護児童対策地域協議会(市区町村を主とする自治体/事務所)で 43.1%(760 箇所/1763 箇所)となった。

従来の郵送調査法と比較すると決して高い回答率とは言えない。しかし、悉皆データが必要な場合などの目的ではなく、全体の傾向を捉えるなどの目的が主となる場合には、Web アンケート調査は有効な手段となるだろう。

今後は、行政や自治体の ICT 化が避けられない状況へと変化することが見込まれる。そのような時代に合わせて、協力者の調査負担を軽減し、調査者の実施コストを大幅に削減する Web 調査手法は需要が高まると考えられる。本調査で得られた手続き上の知見をもとに、今後の調査実施の際の参考とされたい。

