

平成 30 年度 調査事業報告サマリー

里親担当児童福祉司、一時保護所の児童指導員等及び

市区町村要保護児童対策調整機関職員の勤務実態に関する

横断的全国調査と一都道府県に対する 縦断的 IoT センサーを用いたタイムスタディ



CONTENTS 目次

はじめに	P2
第1章 調査概要	P3
第2章 全調査結果の総括と提言	P4
第3章 児童相談所： 里親業務担当職員に関する業務量調査の結果	P5
第4章 要保護児童地域対策協議会： 調整職員の業務量調査の結果	P9
第5章 一時保護所： 児童直接処遇職員に関する業務量調査の結果	P15
A. 全国 Web アンケートを用いた調査結果	P15
B. IoT センサーとウェアラブル端末を用いた調査	p19
C. 一時保護所調査の総括	P21
第6章 全調査結果の総括と提言（再掲）	P22

はじめに

本稿は、平成30年度子ども・子育て支援推進調査研究事業 調査研究課題番号

20「里親担当児童福祉司、一時保護所の児童指導員等及び市区町村要保護児童

対策調整機関職員の勤務実態に関する横断的全国調査と一都道府県に対する

縦断的 IOT センサーを用いたタイムスタディ」の結果要約資料である。

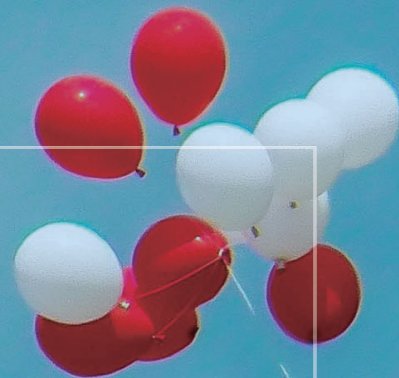
本事業では、(1) 児童相談所里親担当職員・要保護児童対策地域協議会調整職員・

一時保護所児童直接処遇職員に対する全国横断 WEB アンケート調査（以下全国

横断 WEB アンケート調査）、(2) 一時保護所児童直接処遇職員に対するウェア

ラブルデバイス（IOT センサーを含む）を用いたタイムスタディ（以下、タイムスタ

ディ）の2つの業務量実態調査を実施した。



第 1 章

DATA ANALYSIS
REPORT

調査の概要

1. 里親担当職員・要対協調整職員・ 一時保護所直接処遇職員に対する全国横断 WEB アンケート調査

調査時期	2018 年 11 月 20 日～2018 年 12 月 20 日
調査対象	児童相談所 212 箇所、要対協 設置自治体 1769 箇所、一時保護所 137 箇所
調査構成	Web アンケート調査 (26 項目～45 項目) ① 基礎情報に関する項目 ② 施設・体制に関する項目 ③ 業務量・心身負担に関する項目 ④ 支援の質・実態に関する項目

回収数 / 回収率	・児童相談所 (里親業務担当): 161 箇所 (75.9%) ・要保護児童対策地域協議会: 760 箇所 (43.1%) ・一時保護所 (直接処遇職員): 91 箇所 (66.4%)
-----------	--

2. 一時保護所直接処遇職員に対するタイムスタディ

調査時期	2018 年 1 月 25 日から 2 月 22 日
調査対象	大阪府 (1 月 25 日～2 月 7 日)・三重県 (2 月 9 日～2 月 22 日) の一時保護所
調査構成	ウェアラブル端末・IoT センサー・ストレス尺度・唾液中コルチゾール測定 ① ウェアラブル端末を用いた勤務時心拍数の測定 ② IoT センサーを用いた保護所内滞在時間の測定 ③ 職業性ストレス簡易調査票 (参照: http://www.tmu-ph.ac/topics/pdf/questionnairePDF.pdf) による職場ストレスの測定 ④ 唾液サンプル採取によるコルチゾール濃度の測定

第2章

DATA ANALYSIS REPORT

全調査結果の総括と提言

児童相談所里親担当職員、要保護児童対策地域協議会調整職員、一時保護所直接処遇職員。これらの職種はいずれも「人員不足」状態にあり、業務上の負担が明確に指摘可能な状態となっている。早急な人員確保が第一となる。その上で、各職員の専門性を向上させる取り組みが必要となる。特に、保護者（里親含む）や児童に関わる際の相談援助技能の向上は、どの職員職種でもその不足が指摘される。一時保護所においては、個別対応を可能とする人員の確保に加え、個室や混合処遇に対応可能な施設環境など、環境的側面からの体制強化が前提として必要であることが示された。

今後、里親を含めた社会的養護との連携、関係機関との情報共有・調整機能、一時保護所での的確なアセスメントなど、児童虐待対応を取り巻く関係諸機関への社会的要請は増大していくと考えられる。本調査で得られた知見をもとに、具体的な対策として以下を提言する。

1. 児童相談所 里親担当職員

- 常勤職員の増員（特に、養育支援に関する実務上の専門性 / 関係機関調整や事務に関する職能）
- 民間委託枠の拡大支援（現場のニーズに応じた業務負担軽減のための業務委託）
- 措置委託可能な里親枠の拡大と里親会対応枠の整備と支援

2. 要保護児童対策地域協議会 調整職員

- 常勤職員を中心とする人員拡充（特に、相談支援に関する専門職。管轄人口が多い市区町村は重点的）
- 相談援助に関わる専門技能の向上（スーパービジョン体制など）
- 兼任業務の解消
- （リスクアセスメントに基づく）進行管理システム / マネジメント技術の養成支援
- ICT 情報管理システムの導入支援
- 支援に関わる保護や措置等意思決定の権限強化に関する検討

3. 一時保護所 直接処遇職員

- 個室の確保 / 児童の性年齢に応じた生活区分の確保 / 混合処遇回避のための施設体制の拡充と改善
- 特に保護依頼件数の多い一時保護所に対する直接処遇職員増員（少なくとも出勤職員1名に対して入所児童平均 2.37人未満）
- 夜間帯での職員数確保、常勤職員の配置
- 個別対応職員（外出同行などの対応職員 / 不安定な要配慮児童への対応職員）の確保

第3章

DATA ANALYSIS
REPORT

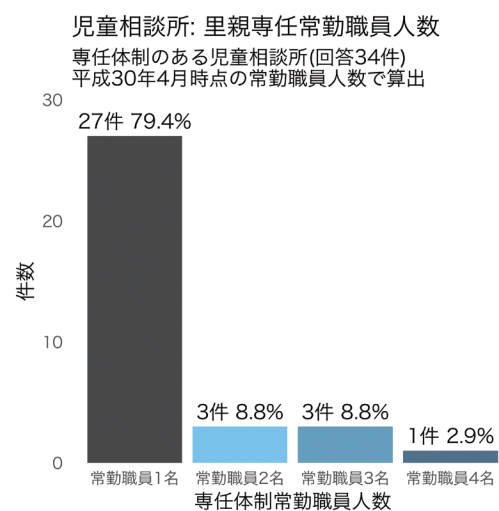
児童相談所： 里親業務担当職員に関する業務量調査の結果

児童相談所における里親業務担当職員の業務負担は、その業務体制や業務の民間委託等により、複雑な背景構造を持っている。しかし、単純集計や統計解析の結果から、業務負担の背景にある共通要因をいくつか得ることができた。

職員体制に関して

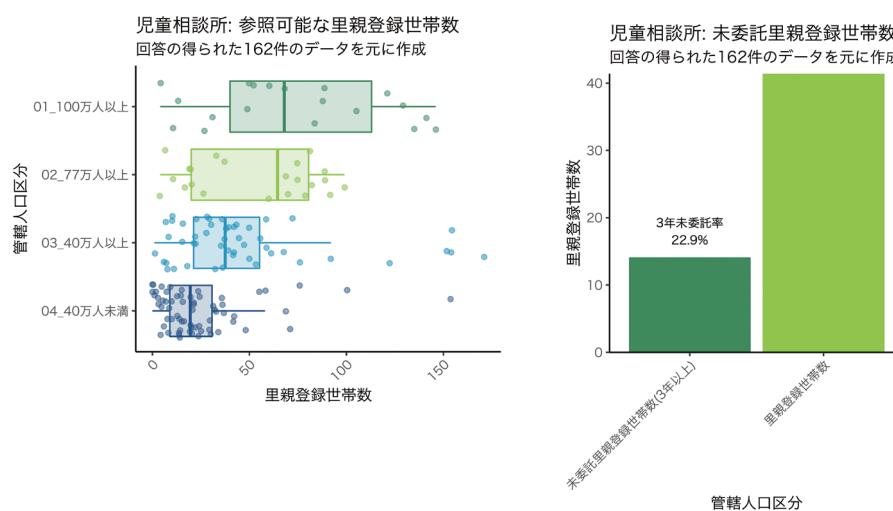
調査の結果、里親業務体制については「専任のみ」が20.4%、「兼任のみ」が42%、「専任と兼任の両方」が36.4%となっていた。解析の結果から、専任体制であることは、子どもの特徴を踏まえたマッチング対応に不足があること、「時間内に仕事が処理しきれない」とことに関連した。人員不足状態での専任体制は、業務の集中と負担を生み出している可能性が考えられる。右図は専任体制をもつ児童相談所の担当常勤職員数を示す。約80%において常勤職員1名で専任体制を担っていた。

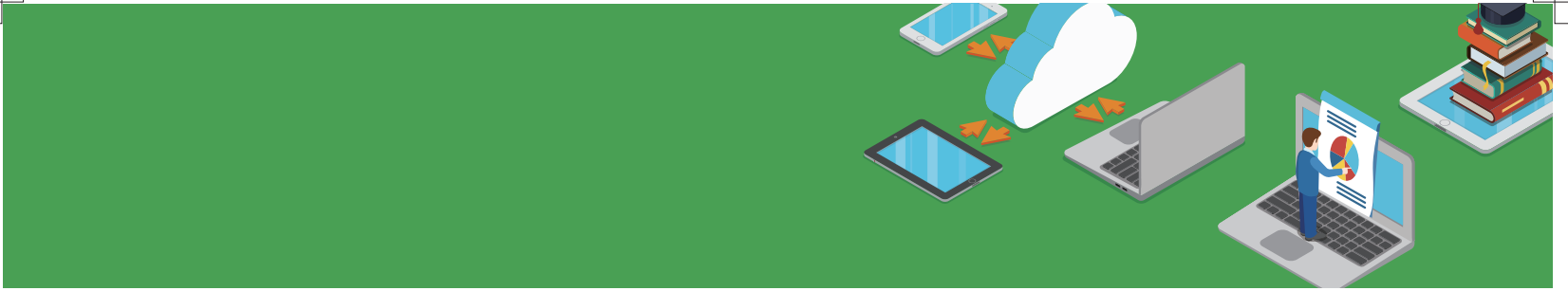
職員の採用形態に関しては、（専任・兼任問わず里親業務に関わる）常勤職員が平均3.09人となり、非常勤職員は0.86人であった。常勤職員数については、その人数が多いほど残業時間が少ない傾向があった。経験年数の観点からは、3年以上の里親業務担当経験がある職員数が多いほど時間内に仕事の処理が進む傾向にあり、また、自立支援計画の見直しに関する対応も不足しない傾向にあった。非常勤職員数についても統計解析上着目すべき項目となっており、その人数が多いほど常勤職員の残業時間が少なく、児童と里親のマッチング対応に不足がないといった回答と関連していた。ただし、自立支援計画の策定や、里親の理解を得るための説明対応に関しては、非常勤職員数はネガティブな関連を示した。



里親登録状況について

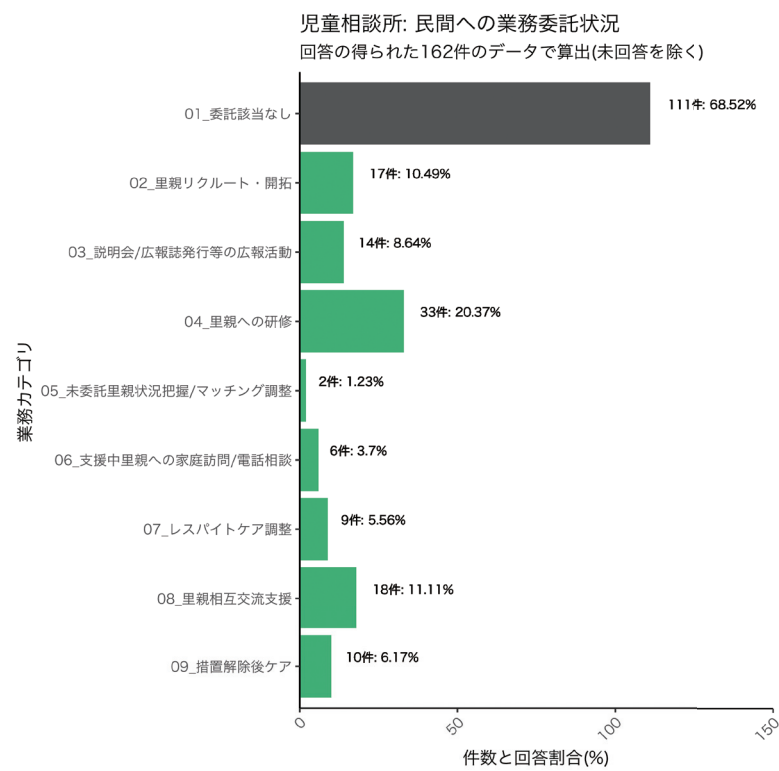
児童相談所が措置先として参照可能な里親登録世帯数は、その平均で40世帯程度となっていた。管轄人口区分（都市部か地方部か）によって、登録世帯数は異なっている。純粋な里親登録世帯のうち、3年以上委託の実施がない里親世帯の割合は全体の約23%となった。里親登録世帯のおよそ4分の1程度は、児童と里親のマッチング等の課題により活用が難しい現状が示された。里親リクルートに関する積極的な取り組みの必要性が指摘できる。





業務内容と民間委託に関して

里親業務担当職員の業務の幅は広い。特に、兼任の場合は虐待対応やその他の相談業務と並行する。里親リクルートや児童とのマッチング、相談対応など、代表的な里親業務の民間委託状況（全委託項目）では、約 70％ の児童相談所で「全委託の該当なし」という結果となった（下図）。専任の場合、その多くが一名の常勤職員でこれらの業務を運用していることが推測される。



業務上の負担について

調査では、身体的・心理的負担になっている業務、時間拘束上の負担となっている業務について自由記述式による回答を求めた。以下に、その結果を抜粋して整理する。

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

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（普及、啓発活動、里親募集）、里親サロン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。
- 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

里親の養育支援の難しさ

- 里親や里子のニーズに応じた助言ができるだけの専門性が不十分なこと
- 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

職務内容・職務条件からの負担

- 保護所等管内施設、里親宅への長距離移動による負担
- 里親登録者の就労等事情や中高生への支援により、登録者との面接が夜間や休日の時間外業務になること

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。
- 里親新規登録にかかる調査・意見書作成と、それにまつわる調査・記録・啓発活動における事務処理など

緊急対応・待機

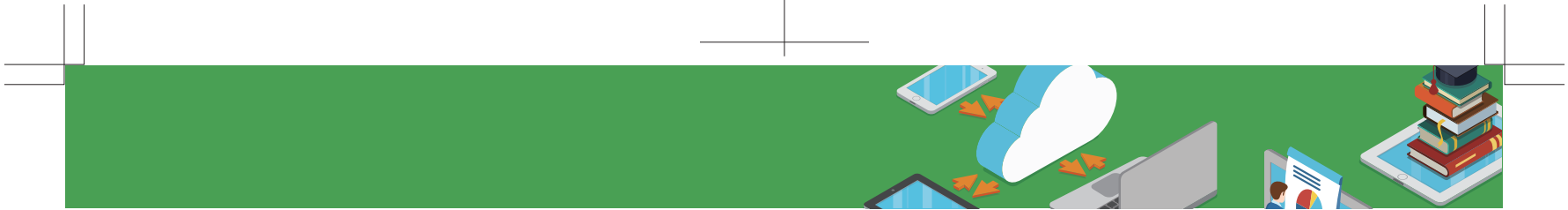
- 電話等の問い合わせが多数あり、時間的に拘束される。
- 不定期に行われる調整・照会への回答
- 新生児委託は、出産がいつになるか不明のため緊急対応が必要
- 里親宅への緊急一時保護委託の対応

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
- 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

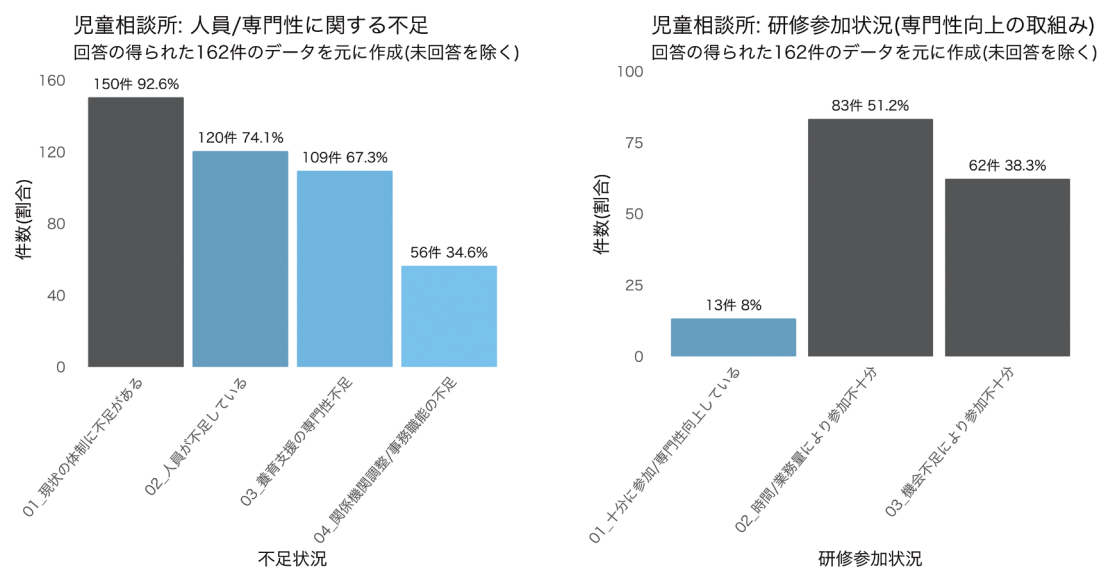
里親会 / 未委託里親との付き合い

- 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
- 里親希望者への申請取下げの説明
- 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



人員不足と専門性向上の困難

様々な業務上の負担から、体制に関する不足について回答を求めたところ、「現状の里親担当業務体制に不足がある」と回答した児童相談所は 92.6%(回答のあった 162 件中 150 件) となった (右図 左パネル)。具体的には、人員の不足 (74.1%)、養育支援の専門性不足 (67.3%)、関係機関調整 / 事務職能の不足 (34.6%) と続いた。専門性の向上にまつわる取り組み (研修への参加に着眼) について回答を依頼した結果では、約半数の児童相談所が「時間 / 業務量による参加不十分」と回答した。



要約

- 人員不足が著しく、専任の場合は一人の常勤職員担当者で多岐にわたる業務をこなしており、兼任の場合は里親関連業務に十分な時間を割くことができない現状が報告されている
- 夜間や土日祝日の時間外勤務も多く、心理的・身体的な負担となっている
- 重なる業務の中で、専門性を高める取り組みが十分に行えていない。

第4章

DATA ANALYSIS REPORT

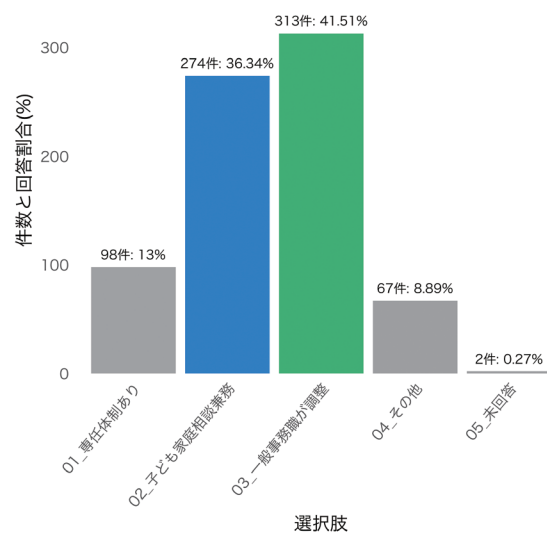
要保護児童地域対策協議会： 調整職員の業務量調査の結果

要保護児童対策地域協議会における業務量に関して、その体制や環境的側面からの検討を行った。そして、当該業務量の結果生じている支援の内容 / 質に関して、業務量を含めた観点から検討した。以下では、その主たる集計 / 分析結果を報告する。

職員体制に関して

専任体制に関する回答の結果、調整業務の専任体制を有している自治体は 98 箇所であり、全体の 13% であった。子ども家庭相談との兼任が 274 件の 36.3% であり、一般事務職員が調整を行なっている自治体が 313 件で全体の 41.5% に登った。一般事務職員が調整業務を担うパターンは、管轄人口 1 万人未満の自治体に特徴的であり、管轄人口 5 万人以上の自治体では子ども家庭相談を兼ねる自治体が大部分を占めていた。

要保護児童対策地域協議会: 兼務状況
回答の得られた760件のデータを元に出力



心理的・身体的な負担 / 時間拘束上の負担

調査では、身体的・心理的負担になっている業務、時間拘束上の負担となっている業務について自由記述式による回答を求めた。以下に、その結果を抜粋して整理する。

兼務 / 人員不足に関する負担

- 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。
- 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。
- 通告後も家庭支援は続いていくため、ケースが増える一方だが職員の数が増えない。圧倒的に職員の数不足している。ケース検討や進行管理に十分な時間をかけられない。
- 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。
- 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。



- 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
- 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。

専門性不足に伴う負担

- 一人体制、相談相手がいない、的確な対応ができているか不安、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けない。
- 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。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。
- 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、専門知識がない中での他機関職員との協議
- 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
- 研修体制が整っていない、スーパーバイザーがいない
- 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ので不安がある
- 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。

時間的拘束

- 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。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、学校との会議は放課後、保護者との面談が夕方以降のため時間外業務が多い。会議の長時間化、会議への出席（拘束時間の長さ）、時間外のケース会議が多い。
- 不規則な勤務となり、夜間対応もある。24時間365日いつでも即対応しないとけない。
- 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。
- 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。育児休暇を取得した際の代替職員確保が難しい。

他機関との連絡調整、連携

- 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い、調整し直してになってしまう。

- 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が、その分日程が合わなくなり調整に時間を要する）
- 他課、他機関からの厳しい言葉や不理解、強引な送致や調査協力を求められる場合がある。
- 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。
- 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。

日程調整、情報共有に手間や時間がかかる

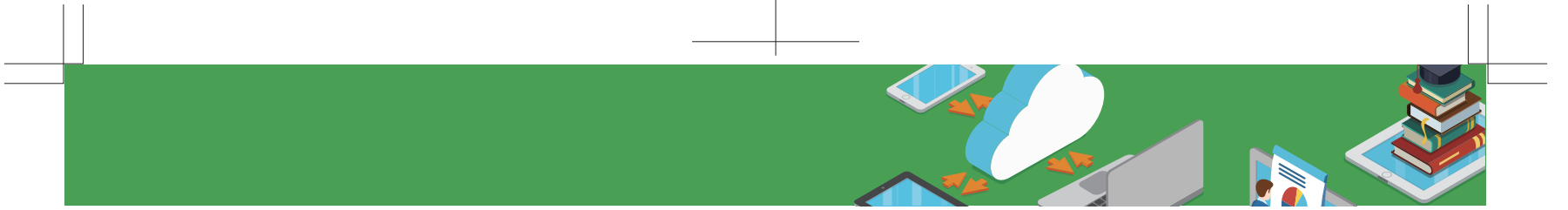
- 相談内容等を紙ベースで記録・整理しており、システム管理していないことから、関係機関との情報共有が迅速にできず、要保護児童等の安全確認等が十分に行えない可能性がある。
- 複雑なケースは関係機関が多数となり、会議の日程調整等、各機関との連絡に時間を要する。
- 一つのケースで関係機関が多い場合、召集が難しい。また、ケース会議の際、関係機関から情報を引き出せず、会議後支援方法が変更になる場合がある。
- “要支援児童”について、台帳等が現在なく、情報の把握やデータの管理が困難である。
- 多くの期間が関わるケースが増えており、情報共有や日程調整に手間がかかる
- 連携の取りづらい機関がある。（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

保護者対応に関する負担

- 相談業務について、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。
- 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
- 虐待と認識していない保護者、威圧的、高圧的な保護者への対応、支援拒否、暴言を吐かれる。

事務作業、デスクワーク

- 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。
- 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。調査・統計の照会や要対協資料の作成の負担も大きい。
- 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しい内容や書類もどこに保管しているのかわからない。
- 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。
- 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。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。
- 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



- 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

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。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
- 児童相談所も様々な権限が弱すぎると常を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。
- 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ない。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。何か事件が起きる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。
- 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。

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。
- 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

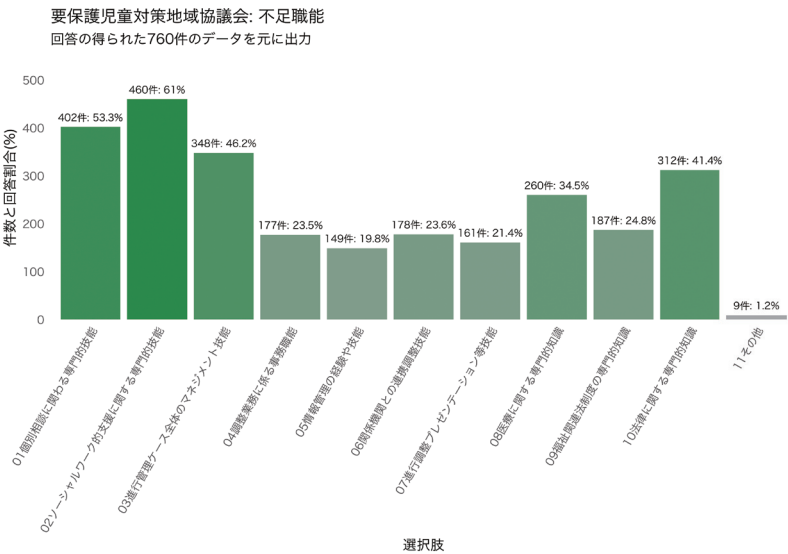
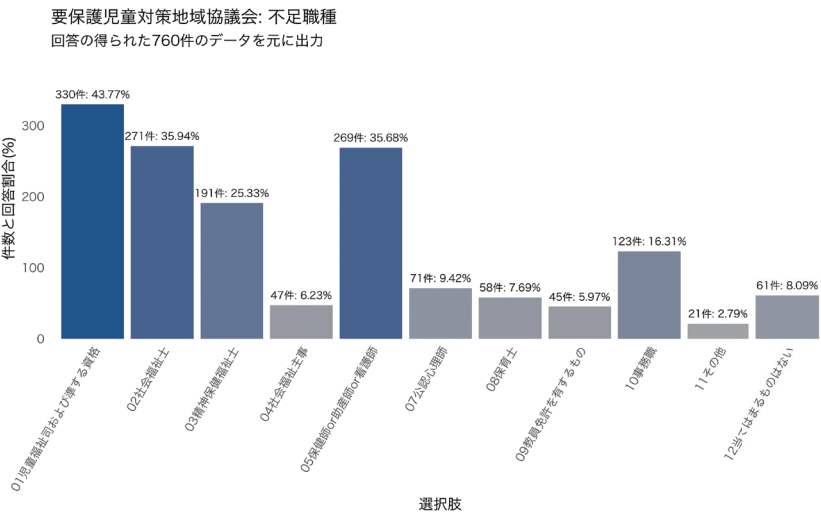
- 一時保護所がオーバーフローであることを背景に、保護を求めても受け入れられず家庭に帰される場合が多々あり、閉塞感を覚える一方地域の支援では困難な場合がある。また、児童相談所と見立てが異なりギャップを感じる。
- 入所施設の収容能力が低く適切な措置ができるが不安である。
- 支援や見守りを十分に行えるサービスや体制が地域に無く、各関係機関の調整をする中でとても貧弱な調整をすることしかできない。
- 依頼できる里親登録がなく、必要な場合があっても受け入れてもらえない。地域的に複数世代で同居している家庭が多いため、要保護児童や里親、または委託一時保護への共通理解や協力が難しい。

不足する職種 / 職能

一方、調整業務の遂行にあたり不足している職種について重複を許して訪ねた結果、(1) 児童福祉司およびそれに準ずる資格(43.8%)、社会福祉士(35.9%)、看護師・助産師・保健師(35.7%) が上位となった。管轄人口区分別では、特に 10 万人以上・50 万人以上の自治体では事務職のニーズが増加し(それぞれ 25.4%；33.3%)、同じく公認心理師(見込み)の不足を報告する傾向が認められた(19.6%；16.7%)。技能的側面に関し

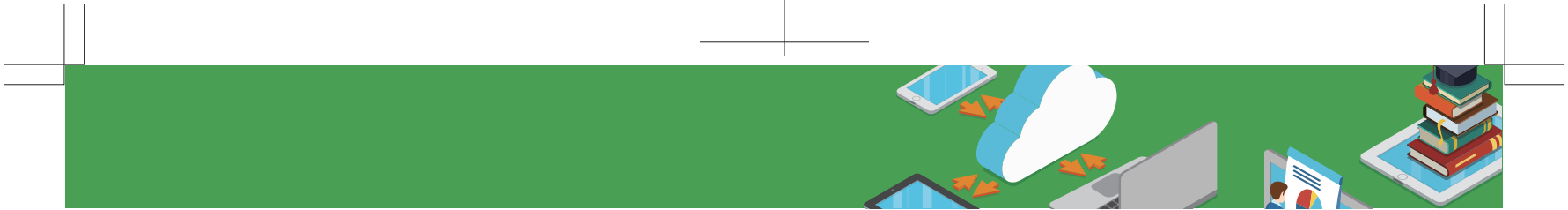
ては、ソーシャルワークに関する専門的技能(61%)、個別相談に関わる専門的技能(53.5%)となり、過半数の自治体が不足を報告した。次いで、進行管理上のマネジメント技能(46.2%)と法律に関する専門的知識(41.4%)が続いた。不足する常勤職員での実務者人数については、全体平均で 1.25 人となり、管轄人口 10 万人以上の自治体で平均 1.91 人、50 万人以上で 3.94 人という結果が得られた。

実務上の技能的観点から不足している職能について重複を許して回答を求めた結果、特にソーシャルワークや相談援助に関する専門的技能の不足が訴えられた(右図)。そして、進行管理ケース全体をマネジメントする技能、法律に関する専門的知識、医療に関する専門的知識の不足が訴えられた。



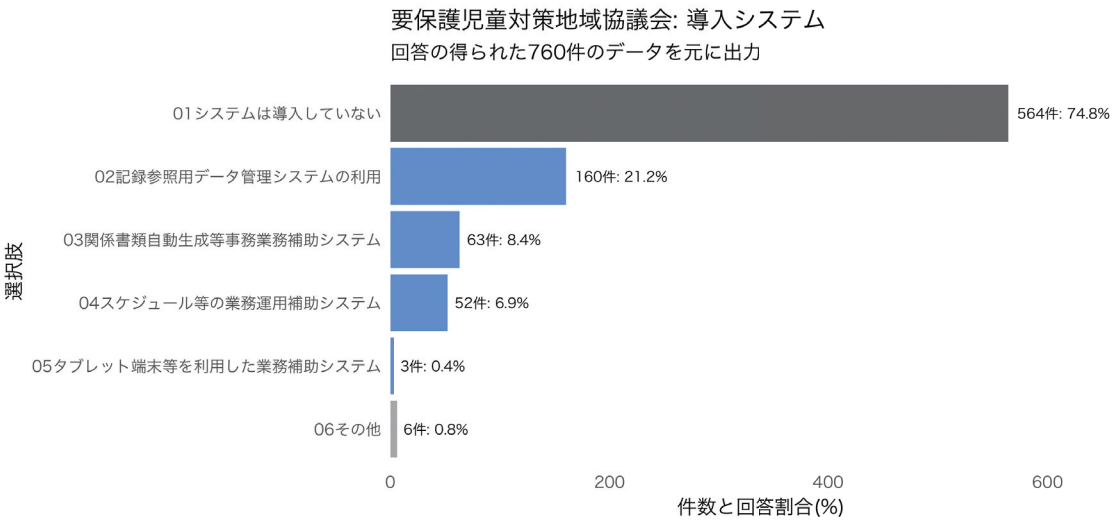
時間外労働 / 業務量に関して

統計解析の結果、残業時間・時間内での仕事の処理が終わらないことに関しては、「管轄人口が多い」「進行管理中の件数が多い」「進行管理ケース全体のマネジメント技能の不足」「常勤職員の不足」といった環境 / 体制に関する要因が抽出された。加えて、「事務職能の不足」「手当て業務の兼任」という状況が、残業等の時間的負担を増大させていることが示唆された。単純集計の結果から、専門的知識に関する研修が不足していると回答した自治体の割合が 20.4% であったのに対して、事務に関する研修の実施についてはその不足が 35% となっている。専門的知識の向上が支援の質の向上に繋がりをいうことは言うまでもないが、もう1つの着眼点として「事務職能の向上」に関する取り組みにより、業務負担の軽減に寄与する可能性が考えられる。単純集計の結果では、管轄人口区分の増大に比例して事務職の不足が占める割合が大きくなっている。業務体制の向上をはかるにあたっては、事務機能の強化を検討する必要があるだろう。



職務支援に関わるシステムの導入状況について

なお、調整機能に関する業務の円滑化・効率化をはかる IT システムは、調査回答自治体のうち 564 箇所（74.8%）で導入されていない（下図）。管轄人口の多い自治体においても、その 90% 以上が未導入・データ管理システムのための導入となっている。事務に関する IT システムの導入によって、ケース記録や情報共有、資料作成に関する大幅な業務負担軽減の可能性が期待される。



支援の質の向上に関して

統計解析を用いて支援の内容 / 質に関わる指標との関連を検討した。具体的には、専門的知識研修の不足、個別ケース検討会議の不足、援助方針検討頻度の不足を目的変数に取り上げた。その結果、それぞれの変数と関連する要因には共通した特徴は見受けられず、個別に特徴的な関連要因が認められた。ただし、いずれの項目についても「調整機能の機能不足 / 不全」との関連が示された。専門的研修や個別事例への検討時間、リスクアセスメント等を含めた援助方針の見直しに割く時間の確保が、支援の質の向上に有効に寄与する可能性がある。支援の質の向上に関して詳細に述べれば、モニタリングランク制（重篤度に応じた訪問頻度の設定）の未運用、精神保健福祉士の不足、ソーシャルワークの技能の不足が関連要因としてあげられた。

どの管轄人口区分でも、共通して不足が報告されている児童福祉司やそれに準ずる職能や社会福祉士に関する職能のニーズは高い。援助方針の見直し頻度の不足については、個別検討会議の頻度不足とも関連したことから、日常的な枠組みでのケース検討を確保するゆとりと、検討に必要な専門人材（ソーシャルワーク、精神保健福祉等）の参加が必要になると推測される。リスクアセスメント等を含めた専門的な見地からの援助計画によって、要対協における支援の質や重篤事例の見落とし等を防止できる可能性がある。

要約

- 兼務を中心とする少人数体制の中で、関係機関との調整、記録・情報整理、相談対応・緊急対応など虐待対応に関わる総合的な業務を実行している。
- 夜間や土日祝日の時間外業務が多く、24 時間体制の場合もあり労働力の再生産困難が推測される。人員の明確な不足がある。
- 一般事務職が兼任することも多く、虐待対応 / 相談支援に関わる専門性が不足。スーパーバイザーの設置や研修機会も不十分であり、事例対応に不安が伴い続ける
- 情報システムの導入もほとんど行われておらず、記録業務、情報連携、資料作成に多くの時間を費やしており、負担が大きい。
- リスクアセスメント等の運用も困難となっており、ケース検討の頻度も十分に得られず、支援の質を向上させることが困難な現状が明確に存在すると考えられる。

第5章

DATA ANALYSIS REPORT

一時保護所： 児童直接処遇職員に関する業務量調査の結果

A 全国 WEB アンケート調査の結果

一時保護所における児童直接処遇職員の業務量に関して、その体制や環境的側面からの検討を行った。そして、当該業務量の結果生じている支援の内容 / 質に関して、業務量を含めた観点から検討した。以下では、その主たる集計 / 分析結果を報告する。

一時保護所の体制

調査集計の結果、一時保護所の施設の定員数は平均 21.94 人。ばらつきは大きく、回答が得られた一時保護所の中では最小 6 人から最大 70 人となった。施設における個室数は平均 3.28 室であり、個室がないと回答した一時保護所は 91 箇所中 35 箇所 (38.5%) であった。一時保護所に勤務する常勤直接処遇職員の在籍者数は平成 30 年度 4 月時点で 14.39 人であった。ただし、職員数は施設によって異なり、1 人から 71 人までばらつきが存在した。非常勤職員数も同様に、平成 29 年度の平均で 12.99 人、30 年度の平均で 12.84 人となっており、0 人から 71 人までのばらつきが認められた。平成 30 年 8 月および 10 月の非常勤職員の累計動員日数を月別で尋ねたところ、それぞれ平均 89 日並びに 85 日となっていた。夜間帯の職員体制について、常勤 / 非常勤職員の観点から状況を尋ねたところ、91 箇所中 27 箇所 (29.7%) の一時保護所において「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」しているとの回答が得られた。次いで、「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」との回答が 22 件 (24.2%) と多く、一時保護所の夜間体制については常勤職員中心型と非常勤職員中心型で二極化する傾向が認められた。

運用上不足を感じる専門職員について重複を許した回答を求めたところ、児童指導員 (65 件, 71.4%)、保育士 (64 件, 70.3%)、専門的ケア対応を行う対応協力員 (46 件, 50.5%) が過半数の一時保護所で不足しているという結果が得られた。

職員一人あたりの対応児童人数

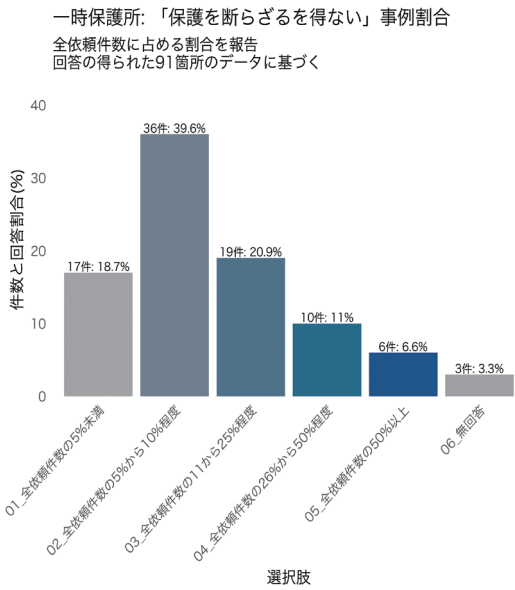
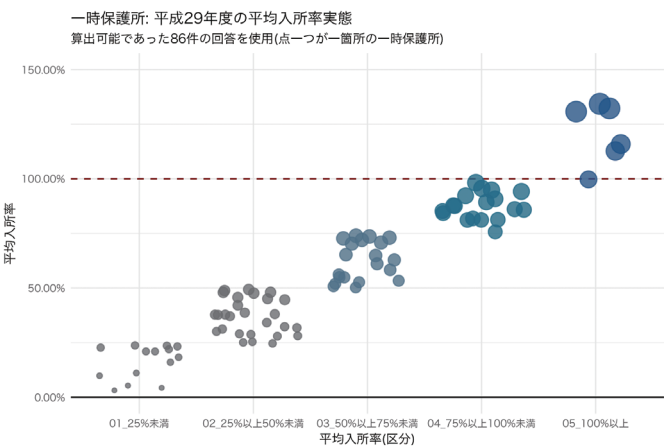
アンケートで聴取した基本出勤体制と平均入所児童数を用いて直接処遇職員 1 名あたりの対応児童数について整理したところ、昼間における職員一人あたり対応人数は 2.37 人であった。なお、この数値には一時保護所によって明確なばらつきが存在し、最小値 0 名 (四捨五入により 0 が発生している) から最大 8.12 人まで違いが認められた。また、平成 30 年 10 月における「職員が確保できず、最も出勤人数が少なかった日」の職員数を用いて定員数の児童が入所した場合を想定すると、昼間で最大 13 名の一時保護所が想定された。夜間については、平均で職員一人当たり 4.9 人の児童に対応しており、最大 18.56 名までばらつきが認められた。最小人数体制の想定では、一人当たり 26 名の児童に対応する場面も想定された (下表)。夜間緊急対応等により入所児童に対応できない場面が「頻繁に生じており支障が懸念される / 生じている」一時保護所は全体の 13.2% (12 件) 報告されており、夜間の職員体制に関して「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、運用の支障がある / 支障が大きい」との報告は 17.6% (16 件) の一時保護所で報告されている。このことを鑑みた場合、昼間一人あたり対応人数が 2.37 人、夜間 4.9 人という実態は十分であるとは言えない。そして、一時保護所に大きなばらつきが認められていることから、特に入所児童数が多い、または、職員数が少ない一時保護所に関しては、早急な人員確保が求められる。



条件種別	最小値	平均値	最大値	最大値と最小値の差
昼間_基本体制における最大一人当たり対応人数	1.67	4.36	12.5	10.83
昼間_基本体制における平均一人当たり対応人数	0	2.37	8.12	8.12
昼間_最小人数体制における最大一人当たり対応人数	1.88	5.53	13	11.12
昼間_最小人数体制における平均一人当たり対応人数	0	2.9	8.12	8.12
夜間_基本体制における最大一人当たり対応人数	3	8.48	26	23
夜間_基本体制における平均一人当たり対応人数	0	4.9	18.56	18.56
夜間_最小人数体制における最大一人当たり対応人数	3	8.78	26	23
夜間_最小人数体制における平均一人当たり対応人数	0	5.15	18.56	18.56

一時保護所の運用実態

一時保護所の運用実態として、平成 29 年度の平均入所率（保護延べ日数の合計 ÷ 365 日 ÷ 定員数）と、一時保護を断らざるを得ない事例の割合に関する報告結果を取り上げる。数値回答のあった 86 件の一時保護所のうち、平均入所率が 100% を超える一時保護所は 6 件存在し、常時 75% 以上となる運用上ほぼ満床状態の一時保護所も数多く認められた（下図 左パネル）。また、「全依頼件数に対して、保護を断らざるをえなかった事例数の割合」について回答を依頼したところ、5% 以上の事例について保護が困難だったという一時保護所が 78% を占めた。中でも、全依頼件数の 50% 以上で保護を断らざるをえない状況と回答した一時保護所が 6 件存在した（下図 右パネル）。

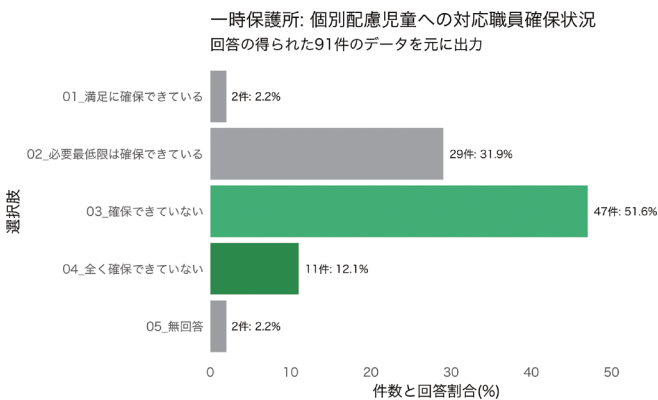
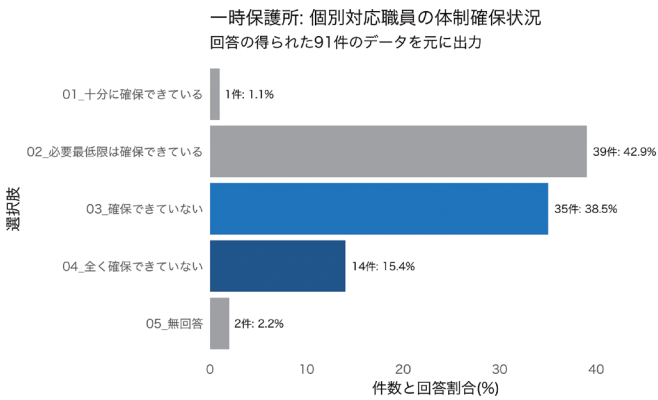


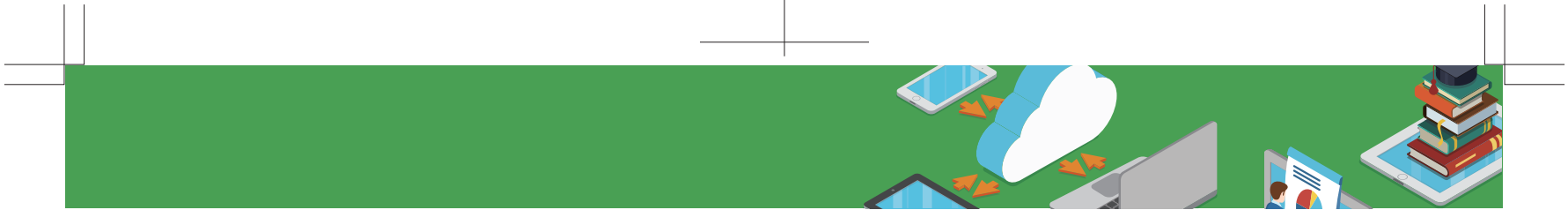
一時保護所における不足：特に施設環境に関する自由記述情報

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 自傷行為等のある児童が入所した時は、夜間2人の体制では眠が届きにくく、昼間の職員体制をやりくりして対応するのには限界がある。
- 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。
- 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。
- 常態的に満床を超えており、職員体制に無理が来ている。

個別支援の人員不足

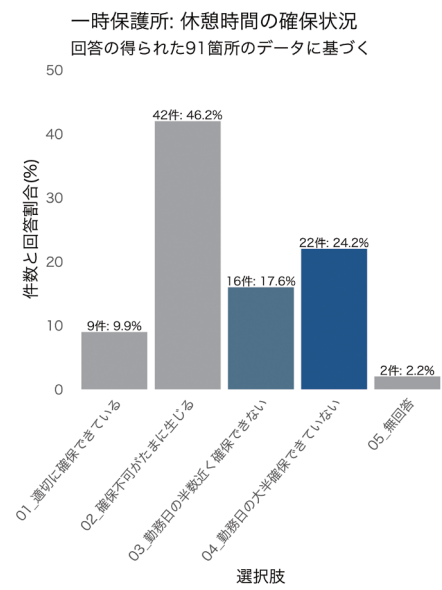
一時保護所における個別対応について、本調査では「外出同行などの対応：個別対応」と「特段の配慮が必要な攻撃性の高い児童などへの対応」の2つの側面から、対応職員の確保状況に関して回答を求めた（下図）。その結果、外出同行等の個別対応が可能となる職員の確保状況については、「確保できていない／全く確保できていない」の回答が49件（53.9%）を占めた（下図 左パネル）。また、個別配慮児童への対応については、「確保できていない／全く確保できていない」の回答が58件（63.7%）となり、同様に過半数の一時保護所で個別配慮児童への対応人員が確保できない状態であることが示された（下図 右パネル）。





勤務実態：休憩取得状況に着眼して

一時保護所直接処遇職員の勤務実態に関して、休憩時間の取得状況について回答を求めた。その結果、「勤務日の半数近く・勤務日の大半で休憩が確保できていない」という回答が 91 箇所中 38 箇所 (41.8%) の一時保護所で認められた。一方、「適切に確保できている」と回答された割合は 9.9%(9 件) であり、全体の 1 割未満にとどまった(右図)。



B IoT センサーとウェアラブル端末を用いた調査

IoT センサーとウェアラブル端末を用いた調査では、協力の得られた 2 つの一時保護所で調査を実施し、(1) 勤務時間中の心拍数測定、(2) 一時保護所内滞在時間の測定、(3) 職業性ストレス尺度への回答を求めた。各所で協力を得られた参加者は、10 名、9 名の計 19 名である。以下の結果を一時保護所全体に一般化することは難しいため、一時保護所の実態のひとつとしてご覧いただきたい。

(1) 勤務時間中の心拍数測定

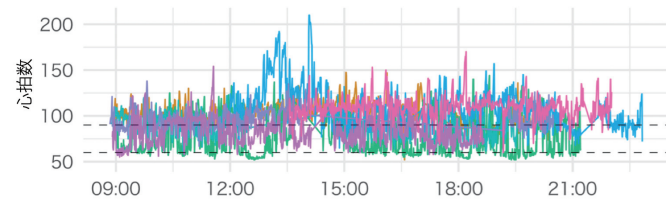
一時保護所は、緊急での保護対応や攻撃性の高い児童への対応、児童間のトラブルで緊張状態が頻繁に生じる。心拍数の測定によって、勤務時間中の身体状態を測定・客観化した。

右図は、ある一日の心拍数の変動を示す。上パネルは昼間時における各職員の心拍数の推移を色別で示している。一般的に平常時の心拍数と言われる 1 分あたり 60 から 90 の区間に破線を引いている。野外運動の時間帯なども含まれるが、高い心拍数の観測が見て取れる。

下パネルは、ある個人の昼間・夜間時の心拍数の推移を抜粋したものである。昼間時の唐突な心拍の上昇や、夕方以降（複数電話対応、緊急かつ重大なケースの入所対応と後に聴取）の持続的な高い心拍数が観測されている。また、夜間帯（深夜・明朝）においても高い心拍数が観測されている（経験年数の浅い職員による重複夜間対応と後に聴取）。過度の緊張状態が夜間を通じて持続している状態が明確になっている。宿直職員の夜間休息時間の確保困難を客観化したデータであると言えるだろう。

心拍数変動の例

ある一日の複数職員の心拍変動(破線は60-90区間を示す)



心拍数変動の例

ある一日の単一職員の心拍変動例(破線は60-90区間を示す)



(2) 一時保護所内滞在時間の測定

下表は、調査を行った 2 つの一時保護所のうちの 1 つの保護所の部屋ごとの心拍数の集計である。男子居室に在室時の平均心拍数が他の部屋在室時の平均心拍数よりも高く、次点で談話スペース、浴室、学習室 1 という順になった。そして、相談室1や会議室 3が最も平均心拍数が低く、SD（データのばらつき）も小さい、つまり、この部屋にいる際は、心拍数が安定している可能性がある。しかし、以下の集計を職員の性別に分けて集計し直すと、職員の性別と子ども居室の性別が同じ場合（例えば、男性職員が男子居室にいる場合）のほうが異性の居室にいるよりも平均心拍数が高かった。このような特徴は、もう一つの一時保護所の部屋ごとの心拍数集計でも同様である。詳細は、調査報告書本文を御覧いただきたい。



部屋名	心拍数					部屋名	心拍数				
	最小値	中央値	平均値	最大値	SD		最小値	中央値	平均値	最大値	SD
男子居室1	70	97	98.1	128	13.5	事務室	64	94	94.3	128	12.7
男子居室2	77	96	98.1	128	12.5	保育室2	70	94	94.3	128	13.2
談話スペース	83	98	96.1	107	8.6	面接室	64	94	93.9	128	12.5
女子用浴室	74	96.5	95.4	119	11.8	学習休憩室	76	91	93.6	116	11.4
学習室1	65	95	95.3	128	13.2	学習移動用スロープ	70	93.5	93.4	126	13.8
個別棟事務室	64	96	95.3	128	12.5	医務室	64	92	92.9	126	11.8
幼児居室	64	95	94.7	128	13.5	小学生学習室	70	91	92.6	126	13.3
女子居室2	74	95	94.6	114	10.4	判定室1	71	90	90.9	115	11.8
女子居室1	71	94	94.5	128	12.9	2F中央	77	88	87.2	96	8.2
食堂1	64	94.5	94.5	128	12.3	判定室2	71	88	87.2	102	11.3
学習室2	65	94	94.4	128	12.6	相談室1	82	88	87	91	4.6
保育室1	70	94.5	94.4	126	12.7	会議室3	71	85	83.1	91	6.9
運動場出口	64	94	94.3	128	12.6						

*左上から平均値順並べている

右表は、各部屋の滞在時間を集計したものである。両一時保護所とも、事務室にいる時間が全体の3割程度で、そして、生活空間・教育学習などの子どもと関わる時間が5～6割程度であった。ただ、この結果は各部屋のIoTセンサーとウェアラブル端末の通信記録であり、実際に部屋で何をしていたのかについてはここではわからない。

場所	部屋名	合計滞在時間(時間)	全時間割合	場所	部屋名	合計滞在時間(時間)	全時間割合
大阪	事務室(1F)	408.3	35%	三重	事務室	99.7	32%
大阪	生活空間(1F)	350.1	30%	三重	教育学習	80.3	26%
大阪	教育学習(2F)	257.9	22%	三重	生活空間	61.5	20%
大阪	児童居室(2F)	76.5	7%	三重	児童居室	49.4	16%
大阪	保育室(1F)	34.6	3%	三重	エントランス	16.8	5%
大阪	幼児居室(1F)	15.7	1%	三重	その他	2.5	1%
大阪	相談面接(1F)	13.8	1%	三重	保育室	1.0	0%
大阪	生活空間(2F)	2.8	0%	三重	相談面接	0.7	0%
大阪	研修会議(2F)	2.4	0%				
大阪	相談面接(2F)	0.0	0%				
大阪	中央(2F)	0.0	0%				

(3) 職業性ストレス尺度の結果

右表は、様々な業種に対し、ストレスチェックを大規模に行った調査である全衛連ストレスチェックの平均得点と本調査のストレスチェックの平均得点を比較したものである。その結果、全体と男性群で仕事のストレス要因の平均得点が高く、女性群では心と身体に現れた反応の平均得点が高かった。

また、既存の算出方法に基づいて高ストレス者に該当する参加者の有無を検討したところ、全19名の参加者のうち、男女各1名が高ストレス者の基準を上回った。そして、より詳しく

記述した因子ごとにストレス状態が最も危険とされる水準（「高い / 多い」）を超えている人は両一時保護所とも複数人ずつ存在していることがわかった。

全衛連ストレスチェック サービス実施結果報告書 P.24 表13より				本調査		
B群	A群	C群		B群	A群	C群
心と からだに 現れた反応 29項目	仕事の ストレス 要因 17項目	サポート 9項目		心と からだに 現れた反応 29項目	仕事の ストレス 要因 17項目	サポート 9項目
全体	56.4	41.7	19.7	55.1	42.1	16.6
男性	55.9	41.8	19.8	52.1	43.5	16.9
女性	57.4	41.5	19.5	59.3	40.3	16.3

C 一時保護所調査結果の総括

一時保護所の直接処遇職員を対象とした業務量調査の結果は、主として「環境・体制そのものの課題」「体制・環境に基づく職員負担 / 支援内容向上可能性に関する課題」の2点に整理される。

「環境・体制そのものの課題」に関しては、(1) 生活単位の区分が維持されていないこと、(2) 児童指導員や保育士、専門的ケア対応を行う対応協力員等が不足していること、(3) 乳児や混合処遇のための対応職員が不足していること、(4) 個別対応職員が不足していること、(5) 嘱託職員 / 非常勤アルバイトを中心とした夜間対応体制によって夜間緊急対応における運用上の支障が生じていること、そして、(6) 入所率と職員体制を理由とする一時保護不可能な事例の存在、の 6 つが要点として整理される。これらは、いずれも単純集計の結果単独で「不足がある」ことを示しうるものであり、業務量の如何に拘らず、一時保護所が抱える明確な体制の課題である。特に、入所率や職員体制を背景として「保護を必要とする場合に保護がなされない」ことは、支援の質を担保する（最低限かつ）最大の課題と言える。保護の実施そのものを可能にする施設体制の確保とともに、保護を断らざるを得ない場合などには、「保護をしないことによる危険性」を適切に評価する仕組みなど相応の補完策が求められる。

直接処遇職員の業務量の観点からは、一時保護所の定員数が多く、児童生活用の個室が多いほど、業務時間が増大している傾向が認められた。直接処遇職員数が少ない中で、複数児童に対して個別に対応するといった業務構造が推測される。残業時間に関する統計解析の結果からは、非常勤の動員日数が月単位で安定しない場合、それを常勤職員がカバーすることによって残業時間が増大している可能性が推測された。

個別対応の実施状況に関しては、個別対応職員の体制確保状況が最大の要因となっており、個別対応職員が必要最低限確保されている場合は、「対応の余裕がある」傾向にあることが示された。また、特別な配慮が必要な児童の平均保護人数が少ない場合、昼間の職員人数が多い場合、平均入所率が少ない場合に、個別対応のためのゆとりが得られている傾向が示された。支援の質向上について個別対応に着眼すれば、特段の配慮が必要な児童等の要因を考慮した上での対応職員の確保が必要になると考えられる。

宿直勤務を含めた休憩時間の確保困難状況について整理すると、児童生活用の個室数が一定以上少ない場合に休憩時間が確保できない傾向が観察された。休憩時間中の児童への対応が常態化している一時保護所も存在している。こういった状況の背景には、集団寝室等を理由とするトラブル等が推測される。休憩時間の確保困難と関連する他の可能性として、夜間および土日祝日の虐待通告電話対応が業務に“含まれていない”場合に、休憩時間の確保が困難になっている傾向が認められた。業務外での業務対応による休憩時間の圧迫が生じているものと推測される。

休憩時間の取得困難等を含めた一時保護所における勤務実態に関しては、ウェアラブル端末を用いた心拍数の測定により客観的な情報として可視化することが可能となった。具体的には、深夜・明朝時間帯の高い緊張状態や、休憩時間が確保できていない実態が明瞭に測定された。特に、滞在空間測定から児童対応場面での緊張状態が強いことが示唆された。そして、心拍数で測定された生理的反応が高まる児童処遇場面は、対応職員の業務の半数以上の時間を占めている。このような環境での職務によって、高い職業性ストレス状態となっている職員が複数認められている。一時保護所における勤務は心理的・身体的に高い負荷を伴うものである。持続的な支援の質の向上を目指すにあたっては、職員の心身の負担を考慮したゆとりある人員配置や、状況を整理可能な専門性 / 経験を持った人材の配置が必要であると言える。

第6章

DATA ANALYSIS REPORT

全調査結果の総括と提言（再掲）

児童相談所里親担当職員、要保護児童対策地域協議会調整職員、一時保護所直接処遇職員。これらの職種はいずれも「人員不足」状態にあり、業務上の負担が明確に指摘可能な状態となっている。早急な人員確保が第一となる。その上で、各職員の専門性を向上させる取り組みが必要となる。特に、保護者（里親含む）や児童に関わる際の相談援助技能の向上は、どの職員職種でもその不足が指摘される。一時保護所においては、個別対応を可能とする人員の確保に加え、個室や混合処遇に対応可能な施設環境など、環境的側面からの体制強化が前提として必要であることが示された。

今後、里親を含めた社会的養護との連携、関係機関との情報共有・調整機能、一時保護所での的確なアセスメントなど、児童虐待対応を取り巻く関係諸機関への社会的要請は増大していくと考えられる。本調査で得られた知見をもとに、具体的な対策として以下を提言する。

児童相談所 里親担当職員

- 常勤職員の増員（特に、養育支援に関する実務上の専門性 / 関係機関調整や事務に関する職能）
- 民間委託枠の拡大支援（現場のニーズに応じた業務負担軽減のための業務委託）
- 措置委託可能な里親枠の拡大と里親会対応枠の整備と支援

要保護児童対策地域協議会 調整職員

- 常勤職員を中心とする人員拡充（特に、相談支援に関する専門職。管轄人口が多い市区町村は重点的）
- 相談援助に関わる専門技能の向上（スーパービジョン体制など）
- 兼任業務の解消
- （リスクアセスメントに基づく）進行管理システム / マネジメント技術の養成支援
- ICT 情報管理システムの導入支援
- 支援に関わる保護や措置等意思決定の権限強化に関する検討

一時保護所 直接処遇職員

- 個室の確保 / 児童の性年齢に応じた生活区分の確保 / 混合処遇回避のための施設体制の拡充と改善
- 特に保護依頼件数の多い一時保護所に対する直接処遇職員増員（少なくとも出勤職員1名に対して入所児童平均 2.37人未満）
- 夜間帯での職員数確保、常勤職員の配置
- 個別対応職員（外出同行などの対応職員 / 不安定な要配慮児童への対応職員）の確保