

平成30年10月15日

厚生労働省
社会保障審議会 児童部会 社会的養育専門委員会
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
第2回

平成29年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業
「児童相談所における調査・保護・アセスメント機能と
支援マネジメント機能の分化に関する実態把握のための調査研究」

研究結果のご紹介：組織体制の変遷について

平成30年10月15日
PwCコンサルティング合同会社

1. 調査概要

2. 各児童相談所における組織体制の変遷

- | | |
|-------------------------------|------------|
| ① 機能分化が進んだケース | :ヒアリング番号1 |
| ② 一貫して機能分化した組織としているケース | :ヒアリング番号3 |
| ③ 機能分化しているが、初期対応担当者が応援役であるケース | :ヒアリング番号6 |
| ④ 虐待相談対応の専門部署を置いてみたが、戻したケース | :ヒアリング番号7 |
| ⑤ 機能分化したが、戻したケース | :ヒアリング番号10 |

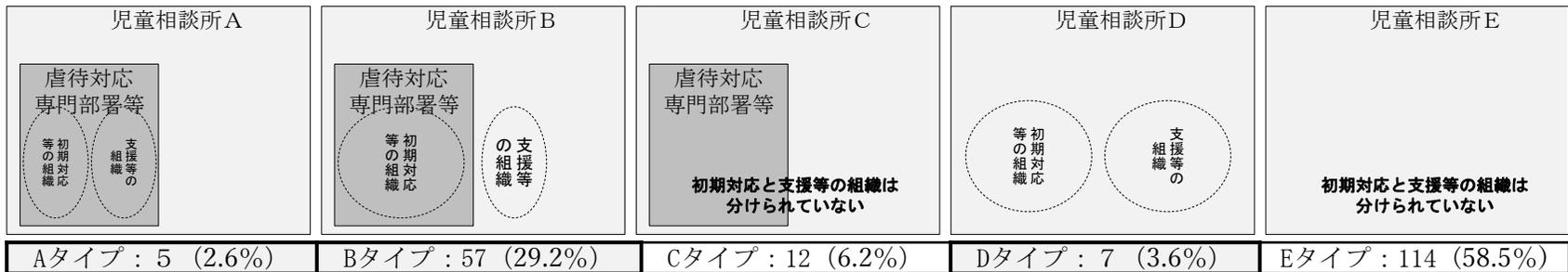
1

1. 調査概要

- 本事業は大きく分けてアンケートとヒアリングの2種類の調査を実施しました。
- ヒアリングでは、アンケート結果を踏まえて代表的な事例となりそうな児童相談所を選定し、現在の組織体制のほか、児童虐待防止法の施行からの変遷と組織変更・維持の理由を尋ねました。

アンケート

1. 調査対象：全国210か所の児童相談所（支所、分室を除く）※悉皆調査
2. 調査方法：郵送による質問紙調査
3. 調査期間：平成30年1月5日～19日
4. 有効回答者数：195カ所（有効回答率 92.9%）
5. 組織体制：機能分化している 35.4%、機能分化していない 64.6%



ヒアリング

1. 調査対象：ヒアリング協力可としたアンケート回答者のうち、組織体制やその変遷で特徴的な児童相談所10カ所
2. 調査方法：調査員による聞き取り調査
3. 調査期間：平成30年2月15日～3月1日
4. 協力いただいた各児童相談所の概要：

番号	調査日	設置運営	虐待相談対応件数 (件)	児童福祉司数 (人)	児童相談所 タイプ	過去の 体制1	過去の 体制2
1	H30. 2. 26	政令市	1,605	34	A	C	E
2	H30. 2. 19	都道府県	1,812	25	B	C	E
3	H30. 3. 1	政令市	1,521	29	B	B	B
4	H30. 2. 22	政令市	976	33	B	E	-
5	H30. 2. 23	政令市	2,271	36	C	-	-
6	H30. 2. 15	都道府県	1,588	33	D	-	-
7	H30. 2. 28	都道府県	964	19	E	C	E
8	H30. 2. 20	都道府県	316	11	E	C	E
9	H30. 2. 16	都道府県	776	8	E	D	E
10	H30. 2. 23	政令市	568	14	E	E	B

2で詳細を説明します

2

2. 各児童相談所における組織体制の変遷 ①ヒアリング番号1:機能分化が進んだケース

- ・ヒアリング番号1では、機能分化していない組織から、虐待相談対応の専門部署の新設、初期対応と支援の機能の分離と細分化が進みました。
- ・ケースの進捗管理や責任の所在が可視化され、経験や技術の蓄積がされるようになったとする一方、過度な機能分化はセクショナリズムに陥る危険があるとしています。

ヒアリング番号	1	職員数	65人	うち 児童福祉司	34人	管轄面積	148.8km ²	虐待相談対応件数	1,605件
設置運営	政令市					管轄人口	839,891人	管轄児童人口	147,742人

変遷

- ・平成18年開設
- ・Eタイプで運用していたが、平成24年に専門部署を設置
- ・翌平成25年に初期対応と支援の機能を分離する組織再編成



背景・経緯

虐待対応専門部署の設置

- ・児童相談所全国共通ダイヤルの整備による虐待通告の増加への対応
- ・重篤な事案への対応

初期対応と支援の機能を分離

- ・初期と支援が混在する業務の複雑性の回避
- ・ケースの進捗に係る管理の必要性

現体制における
利点と課題

【利点】

- ・責任や進捗状況の可視化
- ・初期対応と支援の役割を決めておくことで、技術や経験の蓄積がなされ、初期対応の迅速化や支援業務の高度化に繋がる

【課題】

- ・過剰な細分化がセクショナリズムを引き起こす懸念
- ・裁量の縮小によるモチベーション低下

その他

- ・専門職（社会福祉職）採用者が児童相談所に配置
- ・異動サイクルは5年程度
- ・ケースの対応方針は所長責任とし、担当者への精神的負担を回避
- ・区との役割が増える中で人材育成が急務

2. 各児童相談所における組織体制の変遷 ②ヒアリング番号3:一貫して機能分化した組織としているケース

- ・ヒアリング番号2では、機能分化していない組織から、虐待相談対応の専門部署の新設、初期対応と支援の機能の分離と細分化が進みました。
- ・ケースの進捗管理や責任の所在が可視化され、経験や技術の蓄積がされるようになったとする一方、過度な機能分化はセクショナリズムに陥る危険があるとしています。

ヒアリング番号	3	職員数	136人	うち 児童福祉司	29人	管轄面積	97.8km ²	虐待相談対応件数	1,521件
設置運営	政令市					管轄人口	965,993人	管轄児童人口	133,100人

変遷

- ・昭和31年開設
- ・調査対象期間中はずっとBタイプ



背景・経緯

虐待相談の初期対応担当を、他の相談の初期対応から分離

- ・児童虐待防止法に合わせて実施
- ・虐待相談専用電話番号を設置

増員・システム増強

- ・増員
- ・休日・夜間対応を強化

現体制における
利点と課題

【利点】

- ・それぞれの担当業務に集中することで、専門性が高まる
- ・迅速に対応すべき初期対応と、丁寧なフォローが必要な支援が混在すると、支援がおろそかになる懸念

【課題】

- ・別部署の業務に対する理解も深める必要あり：包括的な視点の確保と、職員の相互サポートの促進のため

その他

- ・通告件数が増加する中で効果的・迅速な対応をするには、通告の「トリアージ」を行う機関が必要と認識している
- ・トリアージ機関は、初期調査を実施するとともに、警察・児童相談所・市町村へのクロスレポートと、ケースの振り分けを行うような形が取れることが望ましい
- ・児童相談所と区が実施している業務について、重複が多く混乱しているため、役割分担を明確にしていく必要がある

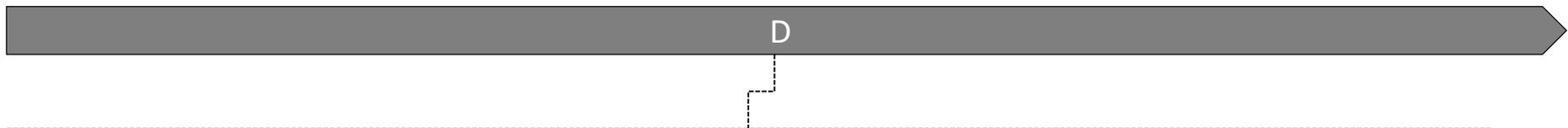
2. 各児童相談所における組織体制の変遷 ③ヒアリング番号6:機能分化しているが、初期対応担当者は「応援役」であるケース

- ヒアリング番号6の児童相談所は初期対応の担当者と支援担当者が別の部署にいますが、支援担当者が一貫してケース対応し、初期対応の担当者は対応フローの一部プロセスについて、専門部署の職員と一緒に対応しています。

ヒアリング番号	6	職員数	83人	うち 児童福祉司	33人	管轄面積	181.4km ²	虐待相談対応件数	1,588件
設置運営	都道府県					管轄人口	1,377,563人	管轄児童人口	205,002人

変遷

- 昭和23年開設
- 調査対象期間中はずっとDタイプ



背景・経緯

部分的に強化型

- 初期対応担当部署は、地域の顔である地区担当者（支援担当部署）とともに、初期対応を含む複数の業務に対応する



現体制における 利点と課題

【利点】

- 担当者が交代しないことで、子どもだけでなく親にも安心感を与え、家庭復帰など安全確保が必要な場面で協力的
- 初期調査から終結まで担当することで、児童福祉司が包括的な視点で「子どもの最善の利益」に資する選択ができる
- 全員のレベルをそろえることで相互サポートが可能

【課題】

- 現時点ではない

その他

- 援助方針が決定した後、児童養護施設における子ども対応や里親の支援体制については、児童福祉司一人の対応より専門部署の設置や専門性向上に向けた対策が必要であると考えている
- 当該児童相談所では、児童養護施設等の負担金の算定業務を児童福祉司が行っており、事務手続きの改善必要性も感じている

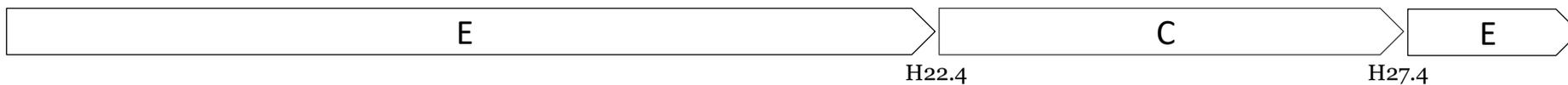
2. 各児童相談所における組織体制の変遷 ④ヒアリング番号7:虐待相談対応の専門部署を置いたが、戻したケース

- ・ ヒアリング番号7の児童相談所は、機能分化はせずに組織体制を変更しています。
- ・ 一旦は虐待相談対応の専門部署を設置しましたが、その後相談窓口の一元化のため、地区担当制に戻しました。

ヒアリング番号	7	職員数	62人	うち 児童福祉司	19人	管轄面積	181.4km ²	虐待相談対応件数	1,588件
設置運営	都道府県					管轄人口	767,488人	管轄児童人口	177,084人

変遷

- ・ 平成22年にそれまでの地区担当制から虐待相談対応係を新設（その後課に格上げ）しCタイプへ
- ・ 相談窓口の一元化のため、平成27年にEタイプに戻し、純粋な地区担当制へ



背景・経緯

虐待相談対応の専門部署設置

- ・ 通告件数増に対応
- ・ 養護・非行・育成など子どもに関する総合的な相談対応部署から虐待相談対応部門を独立

地区担当制に戻す

- ・ 市民・警察・市町村からの連絡窓口を一元化
- ・ 虐待と「それ以外」の線引きが不明瞭な事案も多く、調整や運営で支障をきたしていた

現体制における利点と課題

【利点】

- ・ 外部からの連絡窓口が一元化され、内部調整コストが低い
- ・ 介入ありきでないケースワークが可能
- ・ 職員に総合的な技術・知識が蓄積

【課題】

- ・ 家族再統合や里親など支援については負担過重

その他

- ・ 児童相談所の業務を適切に進める上で今は人材も施設も不足しているとの認識
- ・ 人材育成は短期間の研修ではなく、大学院等専門課程を経て資格取得をさせるのが理想と考えており、その方がケースワークに対するプライドと情熱を持って、結果として子どもの安心・安全確保にも資するとみている

2. 各児童相談所における組織体制の変遷 ⑤ヒアリング番号10: 初期対応と支援の機能を分離した後、戻したケース

- ・ ヒアリング番号7の児童相談所は、機能分化はせずに組織体制を変更しています。
- ・ 一旦は虐待相談対応の専門部署を設置しましたが、その後相談窓口の一元化のため、地区担当制に戻しました。

ヒアリング番号	10	職員数	40人	うち 児童福祉司	14人	管轄面積	35.7km ²	虐待相談対応件数	568件
設置運営	政令市					管轄人口	453,735人	管轄児童人口	70,134人

- ・ 昭和23年開設、児童福祉司は「社会福祉職」採用者を充てる
- ・ 児童虐待防止法に合わせて機能分化したが、重篤な事案発生をきっかけに組織体制を見直し



変遷

背景・経緯

初期対応と支援を分離

- ・ 通告件数増加に伴い時間外労働も深刻化
- ・ 入庁15年前後が中心の職員構成を切り替え、専属チームを設置し若手を重点配置

専属チームの解散

- ・ 重大事案受け、ケースへの俯瞰的な視点の確保、地域連携の強化のため組織編成
- ・ 地区担当者が1ケースを終始担当

経験豊富な職員を調整役として起用

- ・ 特定ケースを持たない
- ・ 対立場面での仲裁などワンポイントリリースに徹する

【利点】

- ・ 担当ケースに対する一貫した支援が可能
- ・ 特定ケースを持たない「相談調整担当」を配置することで個人から組織レベルでの対応に変え、職員の心理的負荷を軽減

【課題】

- ・ 地区担当者から見ると、指揮命令系統が二重になる恐れ
- ・ 過去に採用人数が安定しなかったことから、相談調整担当や係長級職員の確保に苦慮

- ・ 年2回「全ケース点検」を実施し、すべての在宅指導ケースを棚卸

現体制における
利点と課題

その他



© 2017 PwC. All rights reserved.

PwC refers to the PwC network member firms and/or their specified subsidiaries in Japan, and may sometimes refer to the PwC network. Each of such firms and subsidiaries is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details.

This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.