

児童相談所の第三者評価に関する調査研究
報告書

令和2年3月



三菱UFJリサーチ&コンサルティング

目 次

第 I 章 調査研究の実施概要	1
1. 調査研究の目的	1
2. 調査研究の全体構成	2
3. 成果の公表方法	2
4. 検討委員会	3
(1) 設置目的	3
(2) 構成委員	3
(3) 開催概要	3
第 II 章 市区町村へのアンケート調査	4
1. アンケート調査の実施概要	4
2. 市区町村へのアンケート調査結果	5
(1) 調査結果の概要	5
(2) 要対協の設置状況について	7
(3) 市区町村での相談受付・対応件数について	7
(4) 児童相談所が決定する援助方針について	12
(5) 要対協における児童相談所のかかわりについて	19
(6) 市区町村と児童相談所との日常的な連携について	21
(7) 児童相談所に対して期待する事項	22
(8) 市区町村の資質向上に向けた取り組みについて	25
(9) 市区町村と児童相談所の連携体制について	26
(10) 児童相談所の第三者評価に関する事項について	31
(11) 管轄する児童相談所の児童福祉司配置基準の達成率別集計結果	35
第 III 章 児童相談所へのアンケート調査	42
1. アンケート調査の実施概要	42
2. 児童相談所のアンケート調査結果	43
(1) 調査結果の概要	43
(2) 【一時保護所】自己評価・第三者評価の実施状況について	45
(3) 【児童相談所】自己評価・第三者評価の実施状況について	53
(4) 第三者評価基準（案）に関する意見	59
(5) 児童相談所の第三者評価ガイドラインに記載すべき（してほしい）事項	75
(6) 児童相談所の第三者評価の実施に関する意見・課題認識	76
(7) 第三者評価のモデル実施への協力可否	78
第 IV 章 海外事例の調査（文献調査）	79
1. 海外事例調査の実施概要	79
2. 海外事例調査の調査結果（概要）	79
3. イギリス	80
(1) 児童保護制度の概要	80

(2) 児童福祉サービスを提供するプロセス・成果を評価する制度	80
4. アメリカ	93
(1) 児童保護制度の概要	93
(2) 児童福祉サービスを提供するプロセス・成果を評価する制度	93
5. カナダ オンタリオ州	96
(1) 児童保護制度の概要	96
(2) 児童福祉サービスを提供するプロセス・成果を評価する制度	96
6. オーストラリア	99
(1) 児童保護制度の概要	99
(2) 児童福祉サービスを提供するプロセス・成果を評価する制度	99
7. Ofsted とその児童相談所監査システムについて（検討委員会構成委員 寄稿）	104
第 V 章 調査結果についての考察	120
1. 市区町村へのアンケート調査結果からの考察	120
2. 児童相談所へのアンケート調査結果からの考察	121
3. 海外事例調査（文献調査）からの考察	123
第 VI 章 児童相談所の第三者評価基準（案）	125
第 VII 章 児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）	126
第 VIII 章 児童相談所の第三者評価の実施に向けた今後の検討課題	127
1. 児童相談所の第三者評価の実施体制の構築	127
(1) 評価者の構成	127
(2) 都道府県や圏域を越えた評価が実施できる体制	127
2. 継続的な第三者評価の実施が可能な評価の仕組みの検討	127
3. 子ども自身や関係機関からの評価の実施	128
4. 首長のリーダーシップに関する評価項目やヒアリング実施等の検討	128
5. 次年度以降のモデル事業において検証すべき事項	128

<資料編>

1. イギリスの第三者評価制度（ILACS）における評価基準
2. 市区町村へのアンケート調査票
 - －児童虐待対応等における児童相談所の役割及び市区町村との連携等に関する調査
3. 児童相談所へのアンケート調査票アンケート調査票
 - －児童相談所の第三者評価に関する調査（調査時点の第三者評価基準（案）を含む）

第I章 調査研究の実施概要

1. 調査研究の目的

児童相談所での虐待相談対応件数は増加し続けており、平成30年度には約16万件に上っている。

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

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

しかし平成31年1月、関係機関が関わりながらも児童虐待による死亡事件が発生したことを受け、同年2月8日に「『児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策』の更なる徹底・強化について」を決定、同年3月19日に「児童虐待防止対策の強化を図るための児童福祉法等の一部を改正する法律案」（以下「改正案」という。）が国会に提出された。改正案は、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ものとなっている。

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

今回の改正案では、「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その他必要な措置を講ずることにより、当該業務の質の向上に努めなければならないこと」とされた。また、改正案の閣議決定に先立ち、閣僚会議において決定された「児童虐待防止対策の抜本的強化について」の中においても「第三者評価など児童相談所の業務に対する評価を実施するよう努めるものとする」とされており、児童相談所の業務の質を評価する仕組みとして、第三者評価の実施が求められている。

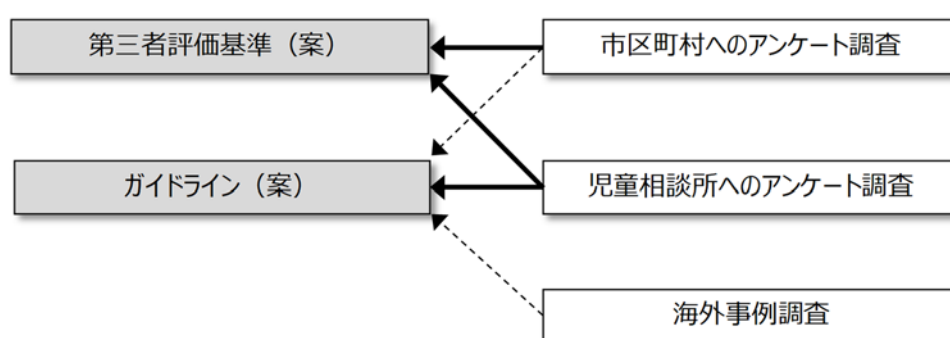
そこで、本調査研究は、児童相談所の第三者評価の実施に向け、評価項目・指標等で構成する第三者評価基準（案）ならびに評価を行うためのガイドライン（案）の作成を行うとともに、実施に向けた課題等のとりまとめを行うことを目的とする。

2. 調査研究の全体構成

本調査研究では、児童相談所の第三者評価基準（案）ならびに評価を行うためのガイドライン（案）を作成するため、全国の市区町村の子ども家庭相談の担当課を対象にアンケート調査を実施し、児童相談所との役割分担や連携状況、課題など実態を把握するとともに、児童相談所へのアンケート調査により、第三者評価基準（案）やガイドライン（案）に掲載すべき事項についての意見、第三者評価の実施状況や実施にあたっての課題等を把握した。

また、日本における第三者評価の仕組みを検討する際の参考にするため、児童福祉に関する質の評価制度について海外の事例調査（文献調査）を行い、制度等の整理を行った。

図表 1 本調査研究の全体構成



3. 成果の公表方法

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

4. 検討委員会

(1) 設置目的

第三者評価基準（案）やガイドライン（案）について、また調査の進め方や内容、分析方法についての助言を得るため、有識者ならびに児童相談所の関係者で構成する検討委員会を設置した。

(2) 構成委員

検討委員会の構成委員は、以下のとおりである。

図表 2 検討委員会構成委員

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

※敬省略、五十音順 ◎座長

(3) 開催概要

検討委員会の開催概要は以下のとおりである。

図表 3 検討委員会の開催概要

回	開催日時	主な検討内容
第1回	令和元年8月19日（月）	(1) 事業実施概要について (2) 市区町村へのアンケート調査について (3) 第三者評価基準（案）について (4) 海外事例調査について
第2回	令和元年12月6日（金）	(1) 市区町村へのアンケート調査 中間報告 (2) 第三者評価基準（案）における評価指標について (3) 児童相談所へのアンケート調査について (4) 海外事例調査について
第3回	令和2年1月16日（木）	(1) 市区町村へのアンケート調査 結果報告 (2) 第三者評価基準（案）について (3) 児童相談所第三者評価のガイドライン（案）について
第4回	令和2年3月16日（月）	(1) 児童相談所へのアンケート調査 結果報告 (2) 海外事例調査について (3) 児童相談所第三者評価のガイドライン（案）について (4) 次年度以降の検討課題について

第II章 市区町村へのアンケート調査

1. アンケート調査の実施概要

児童相談所に求められる役割や連携の状況及び市区町村との連携の在り方等について把握するため、全国の市区町村の子ども家庭相談の担当課を対象に、「児童虐待対応等における児童相談所の役割及び市区町村との連携等に関する調査」として、アンケート調査を実施した。

◆調査期間

令和元年 10 月 1 日（火）～10 月 31 日（木）

◆調査方法

全国の市区町村に郵送配布・郵送回収

（回答者の要望があれば電子ファイル（Word）での配布・回収を実施）

◆回収状況

配布数	1,896 件
有効回答数	738 件
回収率	38.9%

2. 市区町村へのアンケート調査結果

(1) 調査結果の概要

＜要保護児童対策地域協議会（以下「要対協」という。）における登録件数について＞

- ・ 要対協における登録件数について、前年度と比較して「増加している」と回答した市区町村が 57.0%であり、新規登録件数についても前年度と比較して「増加している」との回答が 55.1%であった。
- ・ 新規登録件数のうち、「児童相談所からの送致」ならびに「指導委託」、また「児童相談所への送致」の件数は、いずれも「変わらない」が最も多く、それぞれ 64.9%、75.8%、59.4%であった。

＜児童相談所が決定する援助方針について＞

- ・ 児童相談所が決定する援助方針についての市区町村への説明は、「事案によって説明の有無、説明内容や頻度が異なる」との回答が最も多く 45.4%であったが、「原則、説明はない」との回答も 5.4%あった。
- ・ 援助方針に市区町村の意見が反映されているかについては、「どちらかという反映されている」との回答が 53.7%と最も多いが、「反映されていないことも多い」、「ほとんど反映されていない」との回答もそれぞれ 16.9%、5.7%あり、そう感じる理由、事例としては、「一時保護が必要だと判断したが、保護に至らなかった」「児童相談所による介入が必要だと判断したが、介入してもらえなかった」といった判断の相違や、「児童相談所のみで判断され、その理由についての説明がない」との意見が多くあげられた。
- ・ 援助方針会議への市区町村の参加については、「事案によっては必要だと思う」との回答が最も多く 71.3%となっており、その事案としては「一時保護、施設入所、里親委託の解除等により家庭復帰させる事案」「市区町村に送致される事案」との回答が多く、それぞれ 81.7%、77.8%であった。
- ・ 児童相談所から市区町村に送致される事案の判断基準については、「妥当だと思う」との回答が 35.8%と最も多かったが、「市区町村では対応が難しい専門性が必要な事案もある」が 22.6%、「本来、児童相談所に対応すべきと思う事案もある」が 21.5%あった。

＜要対協における児童相談所のかかわりについて＞

- ・ 要対協における児童相談所の役割・機能について、「一時保護等、児童相談所として必要な判断」「専門的な知見からの助言・指導」「具体的な支援内容・支援方法に関する助言・指導」について、その役割・機能を「果たしている」との回答が 84.2%、81.3%、76.0%と高い評価であった。

＜市区町村と児童相談所との日常的な連携について＞

- ・ 児童相談所との日常的な連携の状況について、「電話や相談のしやすさ」では「しやすい」との回答が 66.3%、「ケース検討での助言・指導」で「してくれる」が 60.4%であったが、「対応・動きのタイムリーさ」「同行訪問の依頼への対応」では「動いてくれる」がそれぞれ 33.3%、33.6%にとどまり、「その日の体制による」が 45.4%、42.4%であった。
- ・ 児童相談所の職員の知識や技術の専門性については、「職員による」との回答が最も多く、59.9%であった。また、児童相談所職員に求める専門性については、「アセスメントの視点」との回答が最も多く 69.0%、次いで「プランニング（援助方針）」が 63.1%であった。
- ・ なお、日常的な連携に対する評価について、管轄する児童相談所の児童福祉司配置基準の達成率別でみると、同達成率が「80%未満」の市区町村において、「〇〇が不十分」「〇〇ができていない」といった回答の割合が高い傾向があった。

＜児童相談所に対して期待する事項＞

- ・ 児童相談所に対し、「もっと〇〇してほしい」と感じた事案としては、「一時保護を行ってもらいたかった」「相談に対して迅速に対応してほしい」「同行訪問の依頼に対応してほしい」「情報提供をしてほしい」「要対協として何をしたらよいのか具体的に教えてほしい」との意見が多くあげられた。
- ・ また、期待していた対応をしてもらえなかった要因として想定されることとしては、「児童相談所の職員不足、多忙さ」との回答が最も多く 42.1%であった。

＜市区町村の資質向上に向けた取り組みについて＞

- ・ 児童相談所による市区町村の資質向上に向けた取り組みとしては、「都道府県本庁主催の研修」「児童相談所主催の研修」について「実施している」との回答が多く、それぞれ 81.4%、74.0%であり、その取り組みについて「満足している」が 72.2%、68.1%であった。

＜市区町村と児童相談所の連携体制について＞

- ・ 児童相談所との連携強化のために市区町村で実施している取り組みとしては、「役割分担やフロー等について協議する場（連絡会議等）を定期的実施している」との回答が最も多く 35.4%、次いで「役割分担を判断するための共通のアセスメント等の基準・チェックリストを作成している」が 26.6%であった。
- ・ 連携強化のために今後取り組むべき課題としては、「相互理解を深める、認識を合わせるための機会をつくるべき」や「共通のツール、情報共有のしくみづくり」などの意見が多くあげられた。また、「児童相談所側の組織体制・職員体制の見直しが必要」との意見もあった。

＜児童相談所の第三者評価に関する事項について＞

- ・ 児童相談所の第三者評価における市区町村からの意見聴取については、「わからない・どちらともいえない」との回答が最も多く 46.6%であったが、次いで「意見を聴取すべき」が 45.0%であった。
- ・ 第三者評価に入れるべき項目・視点としては、「児童相談所の組織体制」「職員の資質向上」「子どもや保護者に対する姿勢や援助方針」「市区町村とのかかわり」などに関する意見があった。また、「子どもや保護者、市区町村や関係機関からの評価」との意見もあった。

(2) 要対協の設置状況について

要対協の設置状況について聞いたところ、98.1%が「要対協を設置している」と回答した。

図表 4 要対協設置状況 (N=738)

No.	カテゴリー名	N	%
1	要対協を設置している	724	98.1
2	児童虐待防止ネットワークを設置している	2	0.3
3	いずれも設置していない	4	0.5
	無回答	8	1.1

(3) 市区町村での相談受付・対応件数について

① 要対協における登録件数（令和元年 10 月 1 日時点）と前年度との比較

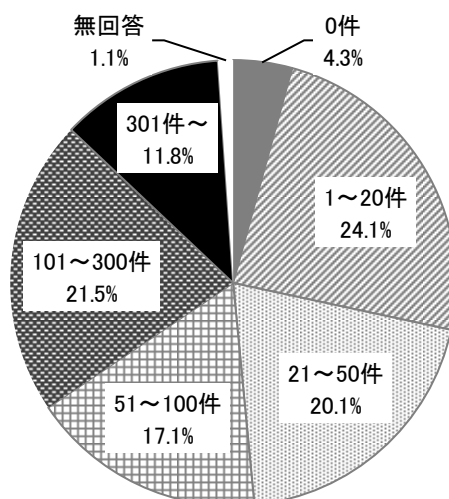
要対協における登録件数（令和元年 10 月 1 日時点）は、平均で約 132 件であった。前年度と比較すると、「増加」が最も多く 57.0%、次いで「変わらない」が 26.0%であった。

図表 5 要対協における登録件数（令和元年 10 月 1 日時点） (N=726)

	回答数	平均値	標準偏差	最大値	最小値
合計	718	132.37	214.72	1533	0

※回答数は無回答を除く

図表 6 要対協における登録件数（令和元年 10 月 1 日時点） (N=726)



図表 7 登録件数の前年度との比較 (N=726)

No.	カテゴリー名	N	%
1	増加	414	57.0
2	変わらない	189	26.0
3	減少	108	14.9
	無回答	15	2.1

② 要対協における新規登録件数（平成 30 年度）と前年度との比較

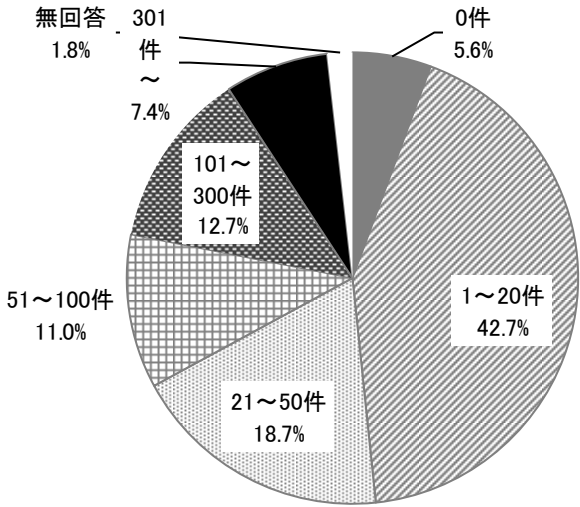
要対協における新規登録件数（平成 30 年度）は、平均で約 90 件であった。前年度と比較すると、「増加」が最も多く 55.1%、次いで「変わらない」が 28.4%であった。

図表 8 要対協における新規登録件数（平成 30 年度）（N=726）

	回答数	平均値	標準偏差	最大値	最小値
合計	713	89.71	201.68	2108	0

※回答数は無回答を除く

図表 9 要対協における新規登録件数（平成 30 年度）（N=726）



図表 10 新規登録件数の前年度との比較（N=726）

No.	カテゴリー名	N	%
1	増加	400	55.1
2	変わらない	206	28.4
3	減少	88	12.1
	無回答	32	4.4

③ 新規登録件数のうち、児童相談所からの「送致」の件数と前年度との比較

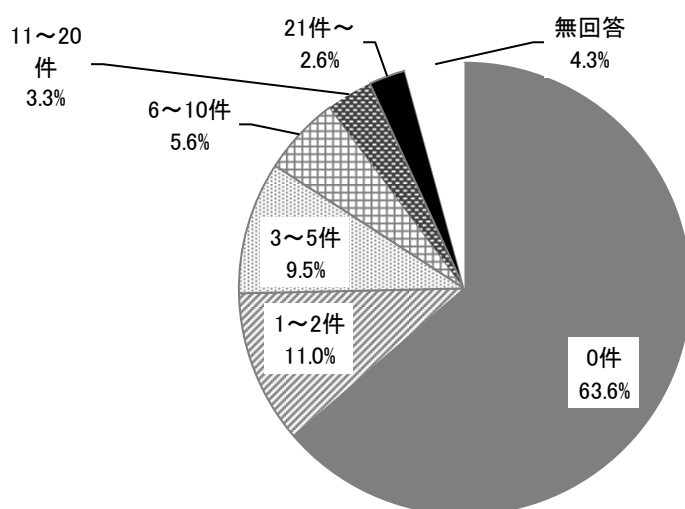
要対協における新規登録件数のうち、児童相談所からの「送致」の件数は、平均で約 3 件であり、「0 件」が 63.6%であった。前年度と比較すると、「変わらない」が最も多く 64.9%、次いで「増加」が 18.6%であった。

図表 11 児童相談所からの「送致」の件数（平成 30 年度）（N=726）

	回答数	平均値	標準偏差	最大値	最小値
合計	695	2.50	8.73	174	0

※回答数は無回答を除く

図表 12 児童相談所からの「送致」の件数（平成 30 年度）（N=726）



図表 13 児童相談所からの「送致」件数の前年度との比較（N=726）

No.	カテゴリー名	N	%
1	増加	135	18.6
2	変わらない	471	64.9
3	減少	38	5.2
	無回答	82	11.3

④ 新規登録件数のうち、児童相談所からの「指導委託」の件数と前年度との比較

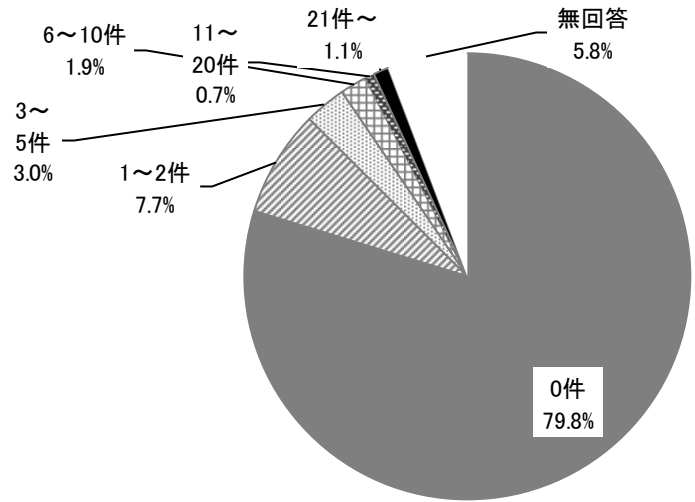
要対協における新規登録件数のうち、児童相談所からの「指導委託」の件数は、平均で約 1 件であり、「0 件」が 79.8%であった。前年度と比較すると、「変わらない」が最も多く 75.8%、次いで「増加」が 7.0%であった。

図表 14 児童相談所からの「指導委託」の件数（平成 30 年度）（N=726）

	回答数	平均値	標準偏差	最大値	最小値
合計	684	1.23	8.39	149	0

※回答数は無回答を除く

図表 15 児童相談所からの「指導委託」の件数（平成 30 年度）（N=726）



図表 16 「指導委託」件数の前年度との比較（N=726）

No.	カテゴリー名	N	%
1	増加	51	7.0
2	変わらない	550	75.8
3	減少	20	2.8
	無回答	105	14.5

⑤ 児童相談所への送致件数（平成 30 年度）と前年度との比較

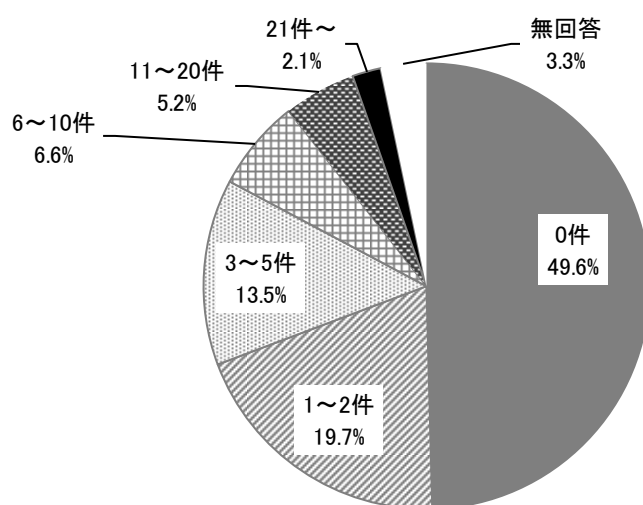
児童相談所への送致件数は、平均で約 3 件であり、「0 件」が 49.6%であった。前年度と比較すると、「変わらない」が最も多く 59.4%、次いで「増加」が 21.1%であった。

図表 17 児童相談所への送致件数（平成 30 年度）（N=726）

	回答数	平均値	標準偏差	最大値	最小値
合計	702	2.79	6.27	80	0

※回答数は無回答を除く

図表 18 児童相談所への送致件数（平成 30 年度）（N=726）



図表 19 児童相談所への送致件数の前年度との比較（N=726）

No.	カテゴリー名	N	%
1	増加	153	21.1
2	変わらない	431	59.4
3	減少	71	9.8
	無回答	71	9.8

(4) 児童相談所が決定する援助方針について

① 児童相談所からの援助方針の説明有無

市区町村がかかわる事案に関し、援助方針について児童相談所から説明があるか聞いたところ、「事案によって説明の有無、説明内容や頻度が異なる」が最も多く 45.4%、次いで「全ての事案について説明がある」が 26.0%であった。

図表 20 援助方針説明有無 (N=738)

No.	カテゴリー名	N	%
1	全ての事案について説明がある	192	26.0
2	全ての事案について説明はあるが不十分だと感じる	53	7.2
3	事案によって説明の有無、説明内容や頻度が異なる	335	45.4
4	担当者によって説明の有無、説明内容や頻度が異なる	104	14.1
5	原則、説明はない	40	5.4
	無回答	14	1.9

② 援助方針に対する市区町村の意見反映

(ア) 意見反映状況

援助方針について市区町村の意見が反映されていると思うか聞いたところ、「どちらかというと反映されている」が最も多く 53.7%、次いで「反映されている」が 20.9%であった。

図表 21 意見反映状況 (N=738)

No.	カテゴリー名	N	%
1	反映されている	154	20.9
2	どちらかというと反映されている	396	53.7
3	反映されていないことも多い	125	16.9
4	ほとんど反映されていない	42	5.7
	無回答	21	2.8

(イ) 意見が反映されていないと感じる理由、事例

市区町村の所見等が反映されていないと感じている理由や、具体的な事例について聞いたところ、以下のような回答があげられた。

●一時保護や家庭復帰に関するリスク判断の基準・視点の相違に関する事項

＜一時保護が必要と判断したが、保護に至らなかった＞

- ・ 所属や関係者の意見、また過去の情報などから、児の一時保護が必要と判断しても、保護されないことが多い。
- ・ 一時保護が必要と考え説明するも、児童相談所担当者とのリスクの捉え方や考えの相違、保護所や委託先の空き状況などの理由により、意見が反映されないことが見受けられる。

＜家庭復帰は尚早と判断したが、解除となった＞

- ・ 一時保護解除のタイミングや施設入所としない場合など、それまで寄り添ってきた市区町村の意見が反映されないことが多い。危機感を共有できない。
- ・ ケース会議で在宅での生活環境が整わないケースについて、家庭復帰は妥当ではないとの意見を児童相談所に述べたが、一時保護が解除され、在宅での生活となってしまった。

●児童相談所の介入や援助方針に関する判断の基準・視点の相違に関する事項

＜児童相談所による介入が必要と判断したが、児童相談所介入に至らない（または終了した）＞

- ・ こちらからケース概要を伝えても共通認識が持てない場合も多く、事の重大さを伝えきれない時もあり、援助方針に温度差が出てしまう。
- ・ 児童相談所の介入を依頼しても断られるケースが多い。

＜児童相談所による介入が必要と判断したが、その必要性の確認にも至らない＞

- ・ 送致したいと考えていても、市区町村でもっと対応してほしいと言われるケースが多い。
- ・ 市区町村から虐待の現状や心配される事態について情報を伝えるが、聞き流されることがある。

＜市区町村による支援継続を希望したが、児童相談所による介入となった＞

- ・ 市として継続して関わってきた家庭で、家族としての今後を考えたいうえで支援方策を探っていたが、児童相談所の判断により子どもの安全第一ですぐに保護、という形になり、家庭復帰後市として関わるのが困難になる。
- ・ 子どもの“安全”が第一の児童相談所と、今後の継続的な“安定・安心”を考える市区町村の意識の違いがある。

＜施設入所が適当だと伝えたが、入所措置に至らない＞

- ・ 一時保護を繰り返しているような状況の児童を施設入所させない。
- ・ 児童福祉施設継続入所が適切と思われるケースも家庭引き取りとなっている。

＜支援内容に関する意見等を伝えたが、反映されなかった＞

- ・ 家庭調整や心理判定の要否にも意見の相違があり、警察の介入などによって初めて実施されることがあった。
- ・ 性的虐待について身体的虐待と同じ指導だった。子どもの立場に立った援助方針であってほしい。

＜児童相談所の情報収集・アセスメントに対する姿勢が不十分＞

- ・ 長年ケース会議を重ねて同席してもらっているが、これまでの経過を軽視し、虐待の事実のみの対応で、その後の支援は引き継ぎなく終了してしまう。
- ・ 現場の状況がわかっていないと思うところがある。

●援助方針に関する説明・調整に関する事項

＜児童相談所のみで判断され、その理由等に関する説明がない＞

- ・ 保護されない理由とその後の援助方針について説明が不十分と感じることが多い。
- ・ 児童相談所の援助方針が市にうまく伝わらないことで意見のすれ違いがある。

＜援助方針に関する説明がないまま支援依頼が来たり、支援が終結したりする＞

- ・ 措置入所の解除の際に事前の連絡もケース会議もないことがある。
- ・ 十分に情報共有等がないまま終結して支援依頼が来たケースがあった。

＜決定された援助方針の説明がないため、反映されたかもわからない＞

- ・ 児童相談所が決定する援助方針について通知がない。
- ・ 児童相談所単独で対応しているケースについて情報が入っていないことも多い。

●援助方針の決定プロセスに関する事項

＜市区町村との調整すべきタイミングと会議開催のプロセスが合っていない＞

- ・ ケース検討会議が家庭復帰後に行われることがある。在宅での支援は難しいと思われる児童を家庭復帰させてしまう。
- ・ 施設から家庭引き取りと措置変更がなされる場合、関係機関への事前相談がなく、入所前の問題の再発を見るケースがある。変更が決定される前にケース会議を開催し、関係機関に諮問してほしい。

＜市区町村への意見聴取は、情報収集というレベルの位置付けになっている＞

- ・ 児童相談所が援助方針を決定する会議において、区担当課の関わりのあるケースに対して状況確認をされるものの、その際に意見を求めることや参加を要請されることがない。

＜市区町村には、決定事項を下すという関係性になっている＞

- ・ 一旦児童相談所内で決定した事項や内容はその後市に知らされて疑義があったとしても覆ることがない。
- ・ 児童相談所が援助方針等を決定して協働依頼としてくるため、意見等は聞かれないし、言う機会がない。
- ・ 児童相談所の援助方針会議で決まったことをそのまま関係機関にも求める傾向がある。例えば、一時保護後の家庭復帰も含めた親や関係機関との対応の一部を市にさせようとすることがある。

＜そもそも意見を聴かれることがない、そのプロセスがない＞

- ・ 方針決定前に必ずしも毎回協議があるわけではない。
- ・ 児童相談所のケースとなるものは関わった経過がないものが多く、所見を聞かれることがない。

●市区町村からの相談に対する助言等の対応姿勢に関する事項

＜市区町村からの依頼に対して、真摯に向き合ってもらえない＞

- ・ 担当者によって援助方針の説明に違いがあり判断できない。案件に対して市町村ではどうしたいかを聞かれることが多いが、判断に迷って聞いているのだから丁寧なアドバイスがほしい。
- ・ 担当者によっては市町の意見に耳を傾けないこともある。市町での支援を継続してほしいと児童相談所より依頼があっても十分なつなぎをしてもらえず困ることがある。

●市区町村の意見等が反映されない理由

＜児童相談所側の体制や役割の認識に課題がある＞

- ・ そもそも市町村と児童相談所の組織体制の差が大きく、市町村が児童相談所の関係する案件について意見等を行う仕組みができていない。担当者同士の情報共有、意見交換程度しかない。
- ・ リスクの高いケースに関して対応を依頼したが、迅速な対応がされない場合がある。背景には児童相談所の抱えるケース数過多があるように感じられる。

＜児童相談所と市区町村との連携に関する仕組みの検討が必要である＞

- ・ 個別の事案によっては児童相談所担当者と頻繁に情報共有したり、一緒に行動したりすることはあったが、ごく少数である。組織的に相互の援助方針を共有するようなシステムにはなっていない。

＜組織が違うため、考え方の違いがあるのは仕方ない＞

- ・ 市と児童相談所それぞれの、ケースに対する重要度、認識度の違いから来るものと思われる。

③ 援助方針会議への市区町村の参加必要性

児童相談所の援助方針会議に市区町村の参加が必要と思うか聞いたところ、「事案によっては必要だと思う」が最も多く 71.3%、次いで「特に必要だとは思わない」が 18.7%であった。

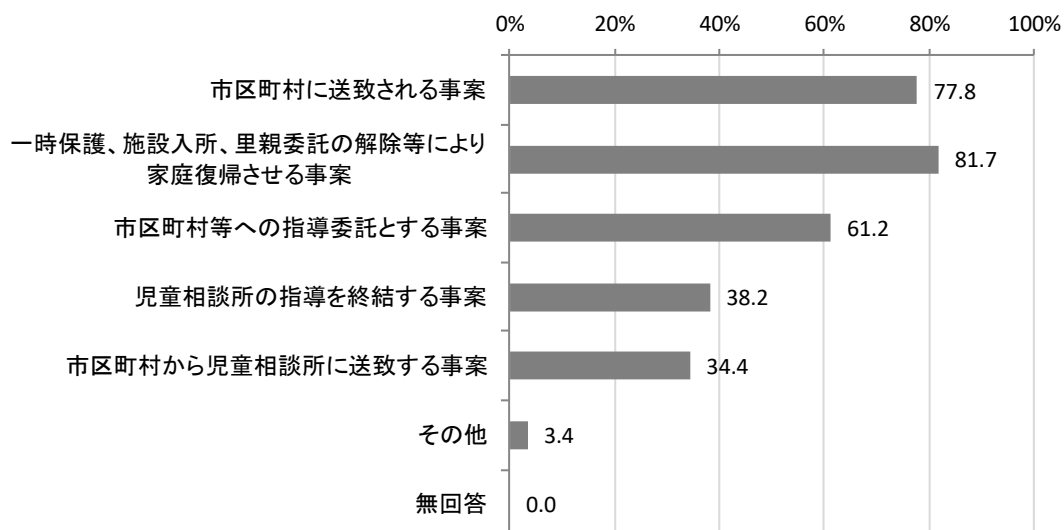
図表 22 援助方針会議への市区町村の参加必要性（N=738）

No.	カテゴリー名	N	%
1	必要だと思う	63	8.5
2	事案によっては必要だと思う	526	71.3
3	特に必要だとは思わない	138	18.7
	無回答	11	1.5

④ 援助方針会議への参加が必要な事案

どのような事案について援助方針会議への参加が必要だと思うか聞いたところ、「一時保護、施設入所、里親委託の解除等により家庭復帰させる事案」が最も多く 81.7%、次いで「市区町村に送致される事案」が 77.8%であった。その他の意見としては、以下のような回答があげられた。

図表 23 援助方針会議への参加が必要な事案（N=526）※複数回答



【その他の意見】

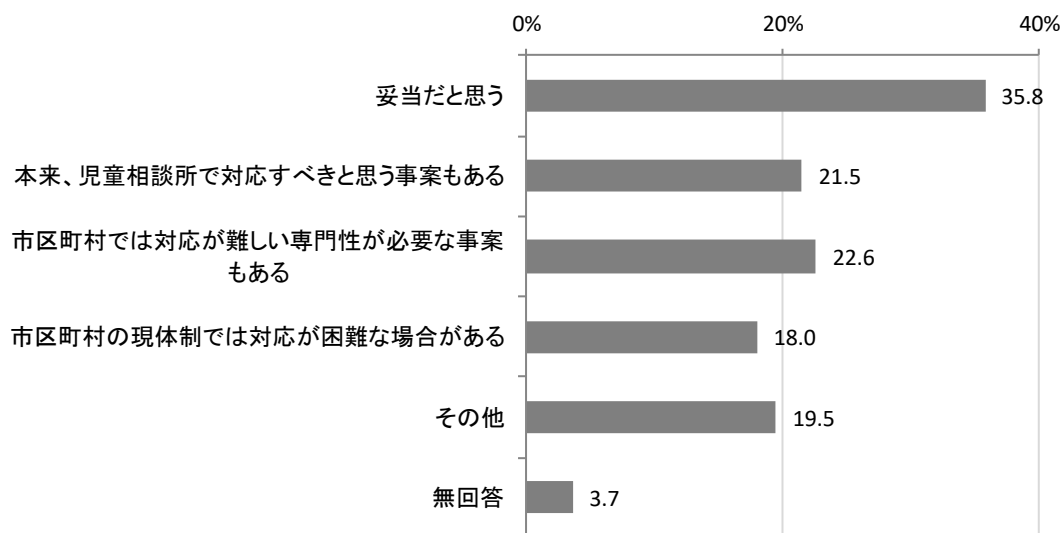
- ・ 警察から児童相談所に通報される DV 事案。
- ・ 命に係わるような重篤な事案で、身近な地域も動く必要があるとき。
- ・ 児童相談所と市町村のリスク判断に相違がある事案 等

⑤ 児童相談所から市区町村に送致される事案の判断基準の妥当性

(ア) 送致判断基準の妥当性

児童相談所から市区町村に送致される事案についてその判断基準が妥当と思うか聞いたところ、「妥当だと思う」が最も多く35.8%、次いで「市区町村では対応が難しい専門性が必要な事案もある」が22.6%であった。その他の意見としては、以下のような回答があげられた。

図表 24 送致判断基準の妥当性 (N=738) ※複数回答



【その他の意見】

- ・ ケースワーカーごとに判断基準が異なっている。
- ・ 送致の事例がなく、わからない。

(イ) 送致判断基準が妥当と思わない事例

送致判断基準が妥当と思わない事例について聞いたところ、以下のような回答があげられた。

●リスク・緊急度が高い事案に関する事項

＜緊急的な対応が求められる可能性の高い事案（市区町村から児童相談所に相談したケース）＞

- ・ 緊急対応が必要になる可能性がある事案。
- ・ 通報が頻繁にあるケース。
- ・ 一時保護できなかったケースについて、重篤な状況であっても「地域のケースなので見守りをお願いしたい」と、児童相談所の指導がないままに送致される。

＜緊急的な対応が求められる可能性の高い事案（児童相談所から市区町村に送致されたケース）＞

- ・ 家族から虐待が危惧されると相談のあったケースの送致で、親への精神的・心理的ケアが必要なケースの送致。
- ・ 現状の虐待のリスクが極めて高く、児童相談所の関わりが必要な場合でも、児童相談所から「終了」との連絡が入ることがあり、市だけでの対応は困難だと意見を伝えることがある。

＜再発リスクの高い事案＞

- ・ 緊急性、一時保護などの可能性は低いが、再発が予測されるケース。
- ・ 状況によっては、今後一時保護や施設入所が想定されるケース。

＜措置解除後の家庭復帰に不安が残る事案（家庭状況に改善が見られない・改善が不十分等）＞

- ・ 一時保護により何も改善されないまま、家庭復帰になった事案。
- ・ 児童相談所以外の関係機関が一時保護すべきと主張したが、強引に家庭養育することとなった。

●児童相談所による専門性の高い対応や権限を必要とする事案

＜心理的・精神的ケアが必要である事案（心理士による対応が必要な事案）＞

- ・ 市町村では専門的な資格を持った職員がいないため、子どもまたは親の精神的ケアが難しい場合がある。
- ・ 心理士等、専門的な支援が必要と思われるケース

＜性的虐待に関する事案＞

- ・ 性的虐待については、聞き取りの回数が増えると子どもにとっても負担であるため、最初から対応すべき。

＜保護者への支援が困難で、専門性や法的措置を必要とする事案＞

- ・ 保護者への支援が必要なケースが多くなっており、より専門性の高い支援がなければ意識を変えられないと思う。
- ・ 助言・指導をしてもなかなか改善されない場合、児童相談所からの指導は、親の意識に変化がみられる。

＜児童相談所による支援が困難となった事案、児童相談所も介入できていない事案＞

- ・ 親とのトラブルで児童相談所が関わった事例で、親との面接ができないまま市へ送致されたことがあった。

●支援対象者と一定の距離感が必要とされる事案

- ・ 市が小さいため市民との距離が近く、対応が難しい時がある。

●児童相談所と市区町村で援助方針についての共通認識が持てていない事案

＜市区町村と児童相談所での緊急度等の認識の相違により、市区町村に送致されるケース＞

- ・ まだ不安の多い状況であるが、児童相談所としては終結の見込みであると伝えられた事がある。
- ・ 市町村内関係機関と連携を図り、一時保護、施設入所が妥当と思うケースについて、市町村の緊急度と児童相談所の緊急度の差を感じる。
- ・ 一度送致すると、要対協から児童相談所への再送致が難しいケースがある。

＜アセスメントや援助方針について、市区町村との調整がされないまま送致される事案＞

- ・ 市町へ送致する基準がわからないまま送致された事案。判断基準が明確に定まっていない。
- ・ 児童相談所の手がまわらないことを理由に送致されるなど、送致のルールが守られていないことが多い。

＜情報収集やアセスメントが不十分、援助方針が曖昧なまま措置解除・送致される事案＞

- ・ まだ不安定な家庭状況で、今後の方向性もアセスメントしていない中で町に送致された。
- ・ 児童相談所が保護者と面談を十分にされないまま期間が空いた状態で、送致された事案があった。

＜送致時に十分な情報が共有されないまま送致される事案＞

- ・ 一時保護や施設入所解除の判断について支援経過の連絡のない場合。

＜市区町村と子どもや家庭との関係構築ができていないまま措置解除・送致される事案＞

- ・ 保護解除により家庭復帰した児童についての児童相談所の関わりが短い。家庭復帰後、1 年以内に虐待通告があったが、市の要請（同行訪問等）に応じなかった。

●児童相談所と市区町村の役割の認識に相違があった事案

- ・ 児童相談所が決めた方針や施設入所の同意などを、市の職員から話すよう指示があった。
- ・ 子どもだけでは選択できず、支援は市町村で行っていくものという意識が強いが、サービス導入を行いながらコーディネートしていくべき事案を多く抱えており、市町村の負担は大きい。

●市区町村の体制や専門性では対応が難しい事案

- ・ 職員が他の業務も兼任しているため、協議や対応に時間がかかることがある。
- ・ 市区町村には相談員という職種はなく、他業務と兼務で行っている場合が多い。専門性や経験が伴わないと精神的に参ってしまう。
- ・ 児童相談所にて対応していた性的虐待のケースについて、終結前に市町村へのケース移管依頼がきた。スキルや体制（専門人材）上、対応は難しい。
- ・ 定期的な訪問や面接が必要なケースは時期によって対応が困難。また、アセスメントが必要なケースについても判断できる人が児童相談所と比べ少ない。
- ・ 保育サービス等、市事業の利用を指示されても市の内部で所管する部署が異なるため調査が難しい場合がある。

●その他の具体的な事案

- ・ 実際の子のケガの原因が不明で、養育環境にも一見問題がないと見受けられる事例。
- ・ 市とケースがうまく対応できていない、または今後支援を行うにあたってどこからの依頼・情報提供かを知らせていたほうが良い場合。

●その他意見等

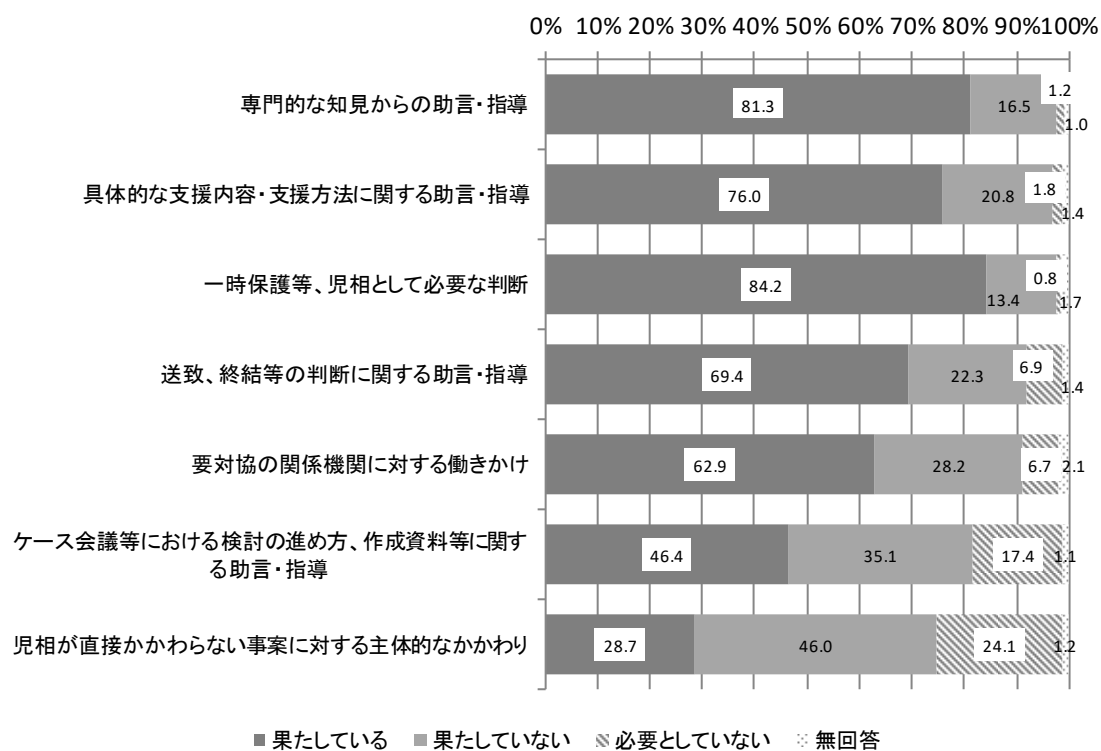
- ・ 区での対応に限界を感じ児童相談所へつなげたが、その意見が反映されない。
- ・ 児童相談所は終結できるが、市側は支援対象が増えていくのみである。児童相談所に比べると専門性も低く、対策に終わりが無い。

(5) 要対協における児童相談所のかかわりについて

① 要対協における児童相談所の役割・機能に対する評価

要対協における児童相談所の役割・機能についてその役割を果たしていると思うか聞いたところ、「一時保護等、児相として必要な判断」「専門的な知見からの助言・指導」「具体的な支援内容・支援方法に関する助言・指導」について、「果たしている」との回答が多く、それぞれ 84.2%、81.3%、76.0%となった。

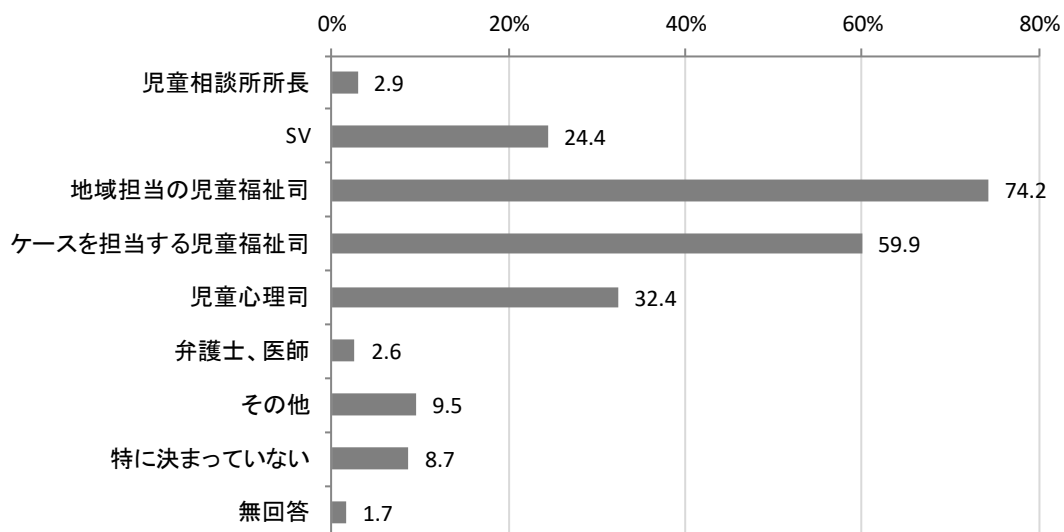
図表 25 要対協における児童相談所の役割・機能に対する評価（N=726）



② 要対協の個別ケース検討会議への児童相談所からの出席者

要対協の個別ケース検討会議への児童相談所からの出席者を聞いたところ、「地域担当の児童福祉司」が最も多く74.2%、次いで「ケースを担当する児童福祉司」が59.9%であった。その他の意見としては、地域担当の保健師、虐待対応担当者、教育委員会担当者等があげられた。

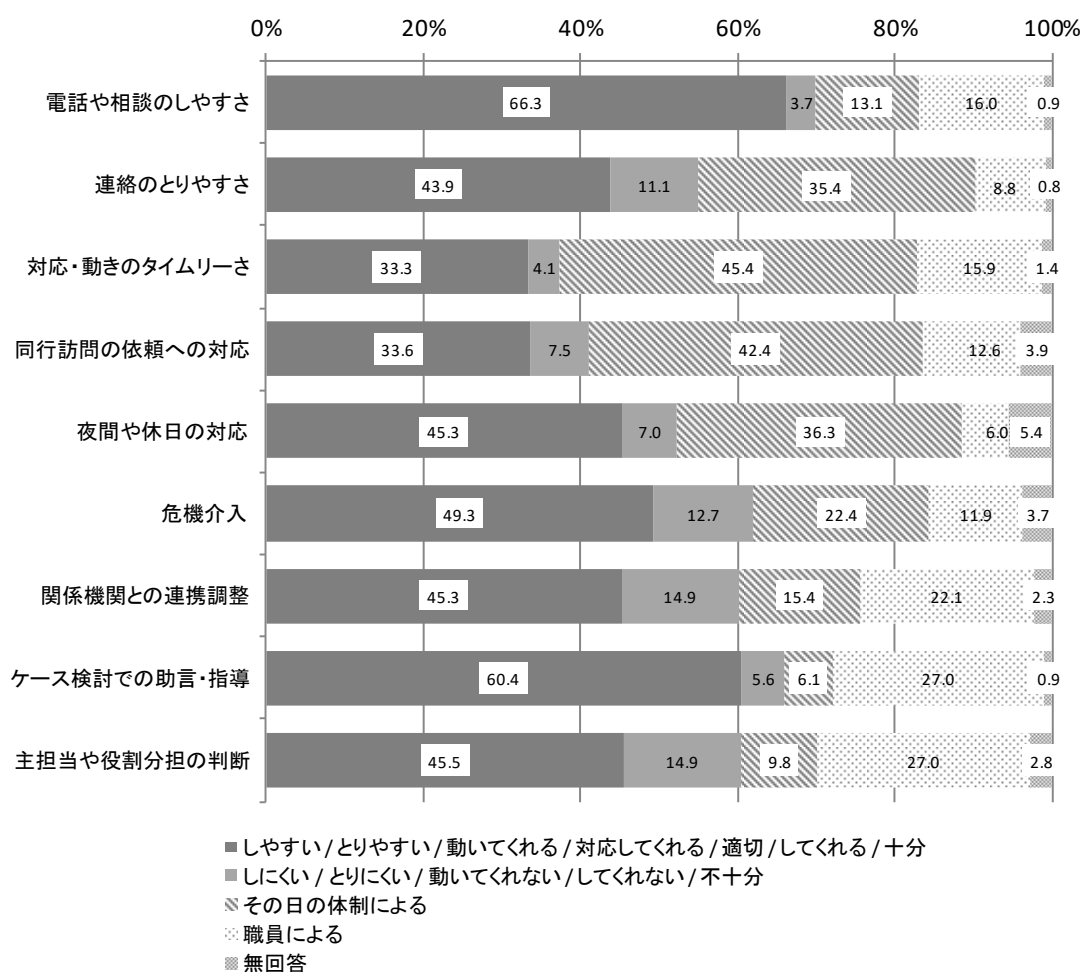
図表 26 個別ケース検討会議への出席者（N=726）※複数回答



(6) 市区町村と児童相談所との日常的な連携について

① 児童相談所との日常的な連携の状況

図表 27 児童相談所との日常的な連携の状況 (N=738)



② 児童相談所職員の知識や技術の専門性についての評価

児童相談所職員の知識や技術などの専門性についてどう思うか聞いたところ、「職員による」が最も多く 59.9%、次いで「十分だと思う」が 32.4%であった。

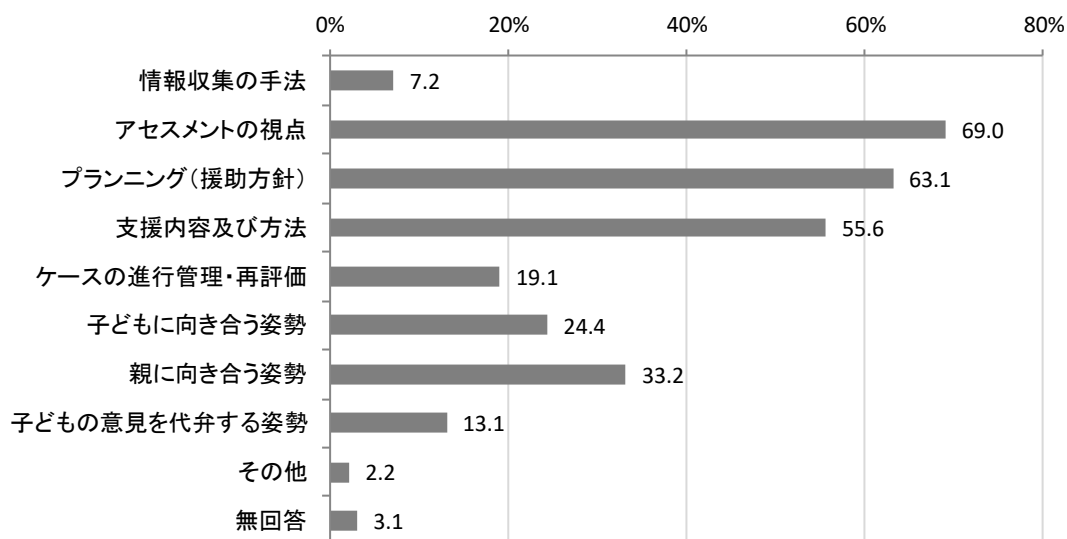
図表 28 児童相談所職員の知識や技術の専門性についての評価 (N=738)

No.	カテゴリー名	N	%
1	十分だと思う	239	32.4
2	不十分だと思う	48	6.5
3	職員による	442	59.9
	無回答	9	1.2

③ 児童相談所職員に求める専門性（特に必要と考えるもの3つ）

児童相談所職員に求める専門性で特に必要と考えるものを聞いたところ、「アセスメントの視点」が最も多く69.0%、次いで「プランニング（援助方針）」が63.1%であった。その他の意見としては、以下のような回答があげられた。

図表 29 児童相談所職員に求める専門性（N=738）※複数回答（3つまで）



【その他の意見】

- ・ 法律に関する知識・理解
- ・ 市区町村への理解、市区町村と向き合う姿勢
- ・ 関係機関との関係構築 等

（7） 児童相談所に対して期待する事項

① 児童相談所に「もっと〇〇してほしい」と感じた事案と、期待していた対応をしてもらえなかった要因

児童相談所に対し「もっと〇〇してほしい」と感じた具体的な事例について聞いたところ、以下のような事例があげられた。

● 児童相談所の「判断」に関する事項

<一時保護を行ってもらえない>

- ・ 一時保護が必要であると判断し依頼したが、該当しないということで保護されなかった。
- ・ 一時保護まではないと判断されたが、最終的に立入調査を行うこととなり、他の機関から「市の対応が遅かったため重症化した」と言われた。

<措置解除・終結に関する判断に疑問>

- ・ 家庭の状況が整っていないと伝えたが、時期が来たので一時保護が解除となったが、1年後に子どもが家出し再入所となった。
- ・ 児童相談所で継続してほしいケースがあったが、市に移管された。

●児童相談所への「依頼」に対する対応に関する事項

<市区町村からの相談に対し、「迅速」な対応をしてもらえない>

- ・ 援助内容について相談に乗ってほしかったが、所内で検討する時間がない様子で、回答がもらえなかった。
- ・ 相談したくても職員が外出している場合が多く、地区担当が不在とすることで対応が遅くなった。
- ・ 緊急の個別ケース検討会議を開催する際に出席依頼をしたが、会議の目的や意義を何度も聞かれ、文書での報告を求められた。

<専門的・具体的な助言が得られない>

- ・ 市では対応が難しいケースについて相談しても、市で対応するよう指示されるだけで、具体的な助言が得られなかった。

<同行訪問の依頼を断られることがある>

- ・ 緊急性を要すると判断し同行訪問を依頼したが、「すぐには対応できない」と言われ、訪問が数週間後となった。
- ・ 同行依頼をしたが、「市で確認してきてほしい」「所に連れてきてほしい」と言われ、断られた。

<なかなか介入してもらえない>

- ・ 十分な話を聞いてもらえることなく、市で対応するようと言われる。
- ・ 児童相談所の介入を求めたが地域での見守りを行うようと言われ、暴力事件にまで発展してしまった。
- ・ 不登校で学校との面談を親が拒否しているケースについて、子どもとの面会を求める権限のある児童相談所に対応してほしかった。
- ・ 市内の関係機関と相談し、各機関の役割や支援方針を児童相談所に伝えたが、「勝手に決められたことには応じられない」と言われ、役割を担ってもらえなかった。

●市区町村への情報提供や支援の引継ぎに関する事項

<市区町村への情報提供が足りない>

- ・ 一時保護解除について関係機関に対して事前周知せず、役割も不明確となったため支援体制を整えるのに時間がかかった。
- ・ 児童福祉司指導のケースについて、児童相談所の方針が不明確で動きが見えないことが多い。
- ・ 一時保護中の子どもの様子や保護者への指導内容について個人情報だからという理由で開示されなかったが、一時保護中も地域で別の支援を継続しており、情報共有は不可欠であるのではないか。

<情報提供の目的がわからず、何をすればよいかわからない>

- ・ 児童相談所から情報提供という形で流れてくることがあるが、名前や虐待種別などのみを提供されても、何をすればよいのかがわからない。ケースをもっと読み込み、情報を受けた側が何をすべきかがわかるよう説明してほしい。
- ・ 学校が児童相談所に通告したケースについての連絡があったが、要対協の介入が求められているのかいないのかなど、立場や役割がはっきりせずに手間取った。何をすべきかの的確なアドバイスが欲しかった。

<支援に必要な情報や調整が不足している>

- ・ 親の承諾が得られていない、あるいは情報提供したことについて伝えていないなどの状況で、ケースを市に託してくる。

●児童相談所内での情報共有等に関する事項

<職員による助言・判断に違いがある>

- ・ 担当者によって対応が異なることがある。
- ・ 市町村への助言、指導が職員によって違い、戸惑うことが多かった。
- ・ 人事異動により対応が変わることがある。

<担当者不在時に対応してもらえない>

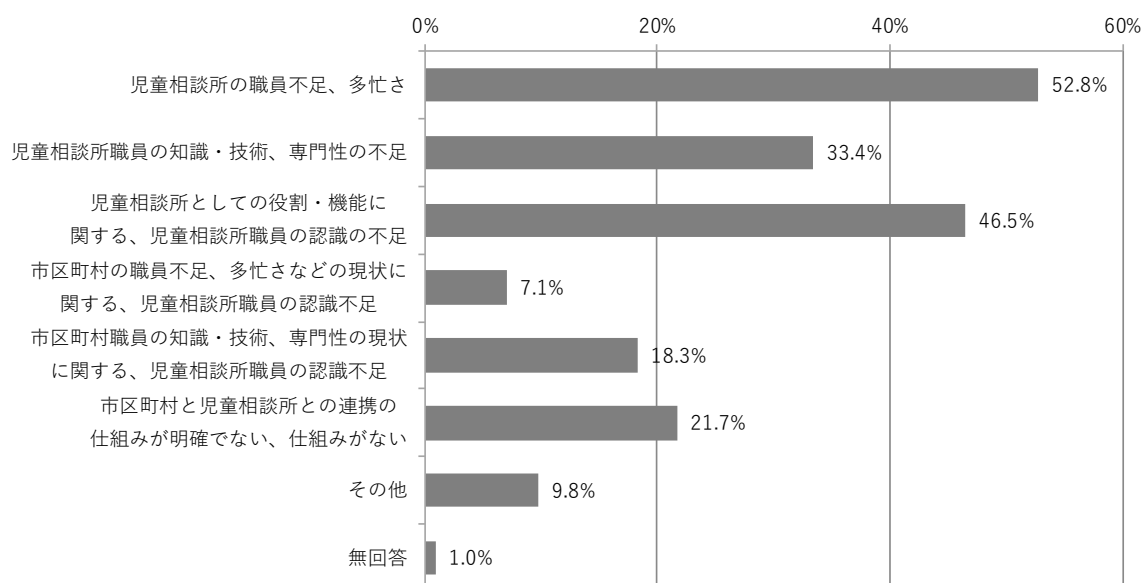
- ・ 担当者不在時に対応してもらえないことが多い。情報共有や伝言等を徹底してほしい。

●児童相談所としてのケースへの関わり方に関する事項

- ・ 虐待リスクの高い保護者に対し、傾聴に徹するだけでなかなか指導に至らず、進展しないことがあった。
- ・ 家庭訪問による環境調整や関係者会議で担当者の決めつけるような対応で関係者の心証を悪くしてしまった。せっかく築いた関係性を無駄にしないでほしい。

また、期待していた対応をしてもらえなかった要因として想定されることについて聞いたところ、「児童相談所の職員不足、多忙さ」が最も多く52.8%、次いで「児童相談所としての役割・機能に関する、児童相談所職員の認識の不足」が46.5%であった。その他の意見としては、以下のような回答があげられた。

図表 30 期待していた対応をしてもらえなかった要因として想定されること（N=589）※複数回答



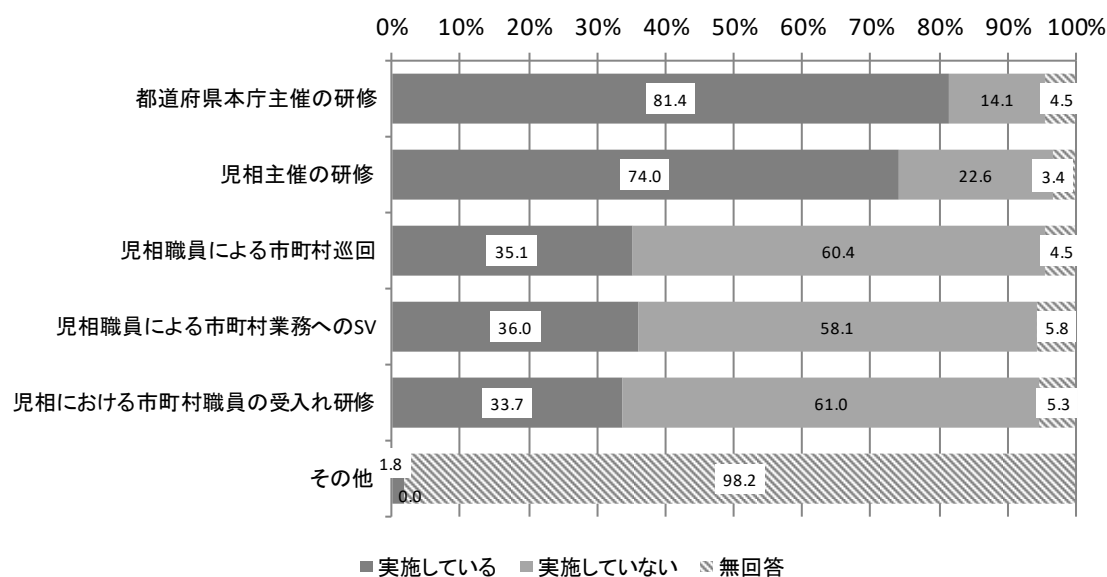
【その他の意見】

- ・ 児童相談所職員と市区町村職員間の虐待リスク・重症度・緊急性等に関する認識・判断のずれ
- ・ 児童相談所だけではなく、介入している機関の連携と認識不足
- ・ 施設数などハード面の不足 等

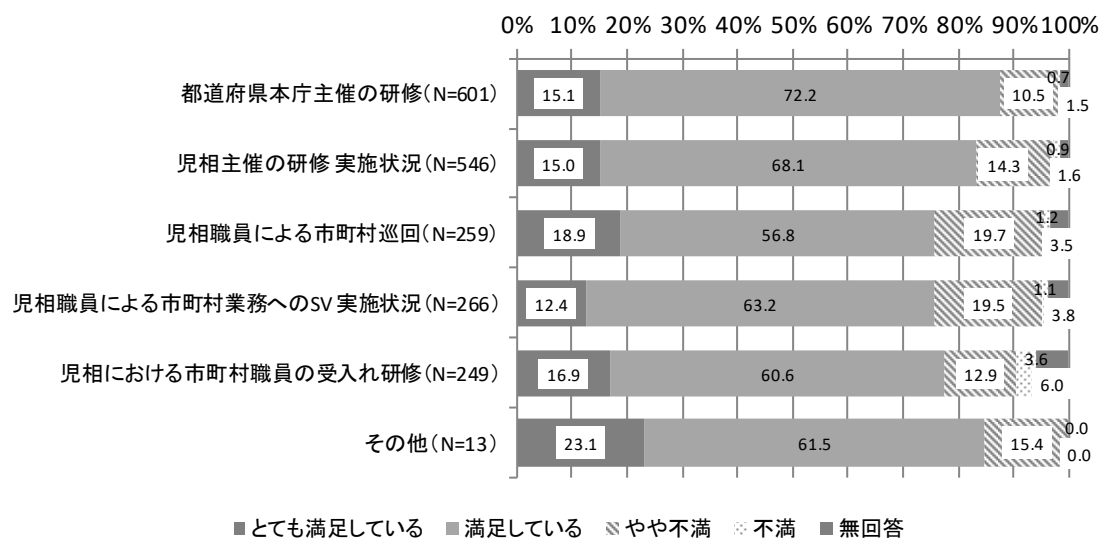
(8) 市区町村の資質向上に向けた取り組みについて

① 児童相談所による市区町村の資質向上に向けた取り組みの実施状況と評価

図表 31 児童相談所による市区町村の資質向上に向けた取り組みの実施状況 (N=738)



図表 32 実施している取り組みに関する評価



【その他】

- ・ 要対協や市区町村が主催の会議や研修へ講師として参加
- ・ 児童相談所 OB 等による SV 派遣 等

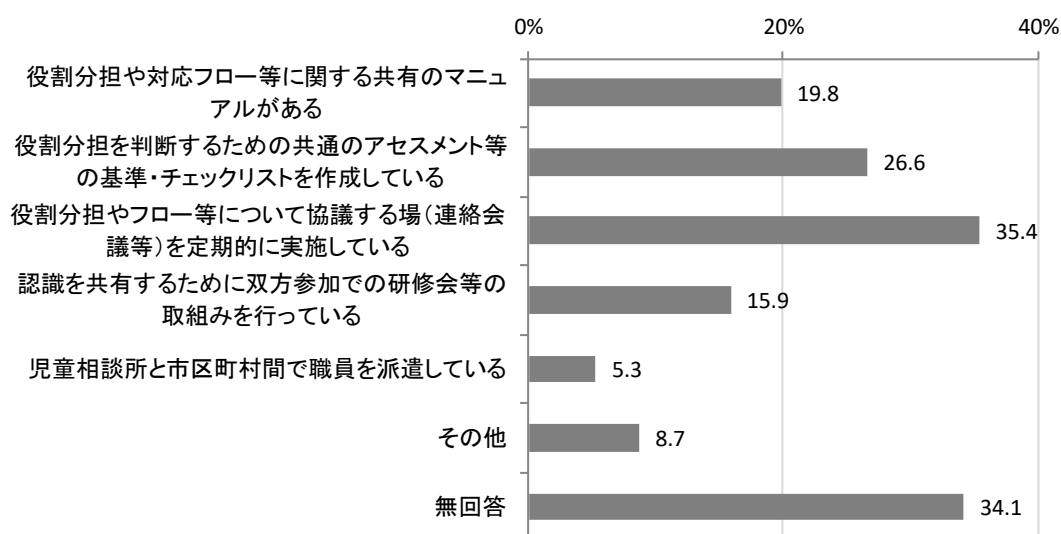
(9) 市区町村と児童相談所の連携体制について

① 児童相談所との連携強化のために市区町村で実施している取り組み

(ア) 連携強化のために市区町村で実施している取り組み

児童相談所との連携強化のために市区町村で実施している取り組みについて聞いたところ、「役割分担やフロー等について協議する場（連絡会議等）を定期的実施している」が最も多く 35.4%、次いで「役割分担を判断するための共通のアセスメント等の基準・チェックリストを作成している」が 26.6%であった。その他の意見としては、以下のような回答があげられた。

図表 33 児童相談所との連携強化のために市区町村で実施している取り組み（N=738）



【その他】

- ・ 担当者同士で密に連絡をとるようにしている
- ・ 個別ケース検討会議の積極的な開催
- ・ 児童相談所の援助方針会議への参加及び市の受理会議への児童相談所職員の参加
- ・ 児童相談所による SV や児童相談所の研修への参加 等

(イ) 連携強化のために今後取り組むべき課題

児童虐待の防止に向け、児童相談所と市区町村との連携強化のために今後取り組むべきと思う課題や提案について聞いたところ、以下のような回答があげられた。

●役割分担に関する事項

<児童相談所と市区町村との役割分担を明確にしていくべき>

- ・ 児童相談所と市町の役割分担や主担当の割り振りなどが曖昧になってしまいがちなので、明確化していきたい。
- ・ 意見や方針、役割分担の調整をスムーズに進めること。

<児童相談所と市区町村との役割分担を見直すべき>

- ・ 平成 28 年の児童福祉法の改正で示されたように、市町村と県の役割をしっかりと認識し、それぞれ

の役割を果たすことが必要と思われる。また、より質の高い支援を行うために、市町村職員の資質向上は必須と思われる。そのために、経験値の高い県児童相談所の協力は重要である。

- ・ 児童虐待対応業務は全体として専門性やしっかりとした組織体制の中で行われる必要がある。（市町村は福祉サービスや地域とのつながりを中心に対応。）

●児童相談所と市区町村の相互理解の必要性に関する事項

＜共通認識を持つための機会をつくっていくべき＞

- ・ それぞれの業務状況や対応範囲について、児童相談所と市区町村の相互理解が必要。双方の強みを活かしていくための話し合い、ルール作り、役割分担が必要。
- ・ 互いの役割をきちんと把握していないため、ケースの押し付け合いとなるなど、連携に支障が出る。研修会等、互いのできることについて学ぶ機会があると良い。

＜児童相談所における市区町村・要対協の役割や現状についての理解を深めてほしい＞

- ・ 児童相談所が市町村のケースワークの実態を知り、市区町村や要対協等の各機関の機能や役割を十分認識することが連携の円滑化につながる。
- ・ 児童相談所の地区担当者は、定期的に地域に足を運ぶなど、関係を深め、地域の実情を知るべき。

＜敵対しない関係づくりが重要＞

- ・ 関係機関同士が敵対関係にならないよう、児童相談所は市や関係機関をもっと信頼してほしい。互いの立場をより身近に感じられるよう理解を深めることにより、適切な役割分担や支援がしやすくなる。

●児童相談所と市区町村との認識を合わせるための取り組みに関する事項

＜児童相談所と市区町村の連携状況に関する意見交換・見直しの機会をつくるべき＞

- ・ 国の通知などについて理解をしたうえで、地域の実情を共有し、この地域の支援体制をどうやって構築していくべきかを話し合う場が必要。
- ・ 個別のケースではなく、組織としての考え方や行動の方針を児童相談所と市との間で協議できる場があれば良いと思う。

＜児童相談所と市区町村との緊急度等に関する認識を合わせるための機会づくりが必要＞

- ・ 虐待ケースの子どもの被虐待とその影響についての評価に、児童相談所と市町村で差を感じる。子どもにとってどうなのかという視点を大切に適切にリスクアセスメントする必要がある。各機関や各担当で異なる評価をすり合せていくための評価の基準を定める必要があるのではないかな。
- ・ 連携、役割分担に関して職員レベルで協議を行ったが、折り合わなかった。児童相談所の長をはじめとした組織全体にどこか消極的な姿勢があるように感じる。立ち入り調査など児童相談所としての様々な職能を躊躇なく行使してもらえよう、仕組みや意識の改革について早急に議論してもらいたい。

＜児童相談所と市区町村共同での事例検証等を実施するべき＞

- ・ 終結ケース等の振り返りの場がないため、児童相談所、市区町村、必要に応じて関係機関が参加してケースの振り返りを行うことが必要だと感じる。
- ・ 認識を合わせるためには、1つのケースに関して、両者が目標を決め何度も意見を交えて行動を

起こしていくしかない。

●ケースの援助方針等に関する協議・情報共有に関する事項

＜ケース検討の体制やケース管理方法の見直しが必要＞

- ・ ケースについて検討する場をもう少し作っていききたい。児童相談所職員との協議が必要だと感じる事が多い。
- ・ 援助方針や方法について、児童相談所・市町村の共通認識化が必要と考える。

＜双方の会議への参加の促進をするべき＞

- ・ 児童相談所の援助方針会議には、市町村の担当者が参画し、情報共有したうえで処遇を判断すべきケースがある。
- ・ 市職員が児童相談所で個別ケース検討会議へ参加したり、相談に同席したりという研修を通じて、市の援助技術の向上と児童相談所への理解が深まると思う。

＜措置解除や送致時のケース検討や引継ぎ等の体制・方法の明確化や見直しが必要＞

- ・ 保護解除後、地域での生活に戻る際、関係機関での情報共有や支援方針の共通認識が確実に図れる体制が必要。

●共通認識の醸成、円滑な支援のための仕組みづくり

＜対応フロー明確にするためのマニュアルの共有が必要＞

- ・ 役割分担や対応フロー等に関するマニュアルを作成する。
- ・ 児童相談所主催の研修が増えた方が良いと思う反面、業務が多忙な中で実施するのは困難なので、共有マニュアルの作成は有益だと思う。

＜アセスメントの視点や判断基準を明確にするためのアセスメントシートの共有が必要＞

- ・ 児童相談所と市とでケースに対して共通のアセスメントができるシートの作成・活用、活用に向けた研修が必要。
- ・ 共通アセスメントツールを作成しているが、実際にはうまく活用されていない。身近にケースに関わる町がツールで判断した結果を児童相談所に示しても動いてもらえないことがあった。うまく連携するためには共通認識化が必要であり、アセスメントツールの有効活用が必要であると思う。

＜様式の統一化をするとよい＞

- ・ 情報連携のために、統一化されたフォーマットの作成が必要。

＜情報共有のための仕組み・システムが必要＞

- ・ 情報の共有を密にし、虐待対応の判断が統一されることが必要。自治体は予算が少ないので国の主導で共通システムを導入して欲しい。
- ・ LINE のようなチャット形式でやり取りができ、日常の基本的なやり取りについての確認と定期的情報交換が可能な情報共有システムが必要。

●市区町村の担当ケースに対する児童相談所の支援に関する事項

＜SV 体制を充実してほしい＞

- ・ ケースの共有の場に虐待対応ワーカー等にも時々参加してもらい、SVしてもらえると、関係機関の資質向上や意識向上につながり、児童相談所との連携のうえでの共通理解が図りやすくなる。
- ・ 市区町村の体制では、技術や経験不足によりケースの管理に苦慮している。現状の把握と適切

な支援の指導のため、児童相談員の定期的な派遣を検討してもらいたい。

- ・ 個別ケース会議のみでなく、日頃から地区担当の児童相談所職員が密に巡回しながら、確認や相談、協議できる体制があれば望ましい。

＜市区町村担当ケースへのかかわりをもっと増やしてほしい＞

- ・ 要保護児童家庭への同行訪問を行い、適切なアドバイスを受けられるようにして欲しい。
- ・ 要対協事務局としてどのようにケース管理をしていけばよいか、児童相談所からの助言が欲しい。台帳一般、相談記録、緊急度アセスメントシートの使い方・使うとき等。

●児童相談所と市区町村との関係づくりに関する事項

＜職員間の相互理解を意識した人事交流や研修が必要＞

- ・ 児童相談所と市区町村の職員の相互受入研修を行い、それぞれの役割や動きを互いに知る必要がある。ためらうことなく通知を相談・検討できる第三者機関や体制を整備してもらいたい。
- ・ 市区町村職員のスキルアップや、相互の職員が互いの実務や実情の把握、現場レベルでの連携強化につながるよう、相互の人事派遣交流の仕組みがあると良い。

＜日常的な関係性をよくするための意識や取り組みが必要＞

- ・ 顔が見える関係をつくり、情報共有や意見交換をすることが大切。
- ・ 職員の異動により担当が変わるときに入念な引継ぎをお願いしたい。

●連携推進における課題

＜連携しやすい組織体制への見直しが必要＞

- ・ 各保健所に配置されている虐待担当職員との連携・役割分担。
- ・ 医療、司法に入ってもらう方が良い事案について、各区役所の中にもスムーズに相談に乗ってもらえるような仕組みが欲しい。

＜職員多忙のため、連携強化のための取り組みを行う時間がない＞

- ・ 連携強化の前提として、児童相談所と市区町村がそれぞれの役割を十分に果たしていることが不可欠であり、そのためには、児童相談所・市区町村ともに十分な人員・体制の確保が必要。
- ・ 定期的な連絡会等が必要だと思うが、児童相談所が多忙で時間が取れない。
- ・ 近年の面前 DV 通告等の増加に伴い、児童相談所の調査、事務処理等に時間がかかっているのではないかと。市町村との連携を強化するためにも、通告処理等の負担を軽減していくべき。

＜職員による対応の差や、異動により、児童相談所側の対応が統一されていない＞

- ・ 市が職員の異動を前提に質を維持するという事はとても難しい。児童相談所と市の連携を図るためには、管内の市のレベルを一定に保つ体制をとらないと、複数の市町を管轄する児童相談所も対応が難しいのではないかと。
- ・ 児童相談所の職員により対応の差や温度差が大きい。担当者が代わると体制や方針が変わることがあるので、引き継ぎ等に注意する必要がある。

＜距離があるため物理的に連携しづらい、児童相談所の増設が必要＞

- ・ 児童相談所の設置場所との間に距離があり、速やかな対応が物理的に難しい。
- ・ 物理的な距離が離れており、直接担当者同士が会って連携することが難しい。児童相談所が所管する地域も広範囲であるため支所の設置を要望している。

●その他

＜児童相談所の職員不足・多忙により必要な対応をしてもらえない＞

- ・ 養護施設や一時保護所が圧倒的に足りない。それによって保護すべきケースが保護されない状況がある現状と、児童相談所職員の疲弊が憂慮される。（連携のための時間確保が難しい。）児童相談所との連携については双方努力しているが、人を増やすだけではなく具体的なハード面の強化が遅れていると感じる。
- ・ 相談や虐待通告件数も年々増加し、かつ内容も複雑化しており、より知識・技術・専門性を要するものとなってきている。市町村では人事異動等で担当職員が代わることがあり、その都度研修等へ積極的に参加し対応等について学ぶものの実際の現場では対応に苦慮する案件もあるため、児童相談所と市町村の更なる連携が必要と思われる。児童相談所では児童福祉司が多数の案件を持ち、市の後方支援まで手が回らないのが現実であるため、所内の児童福祉司等の増員や処遇改善が早急に必要と思われる。

＜児童相談所職員の専門性の向上が必要＞

- ・ 児童相談所職員のスキルアップや判断力の向上が求められる。
- ・ 児童相談所のSVの質の向上が必要。

＜一時保護所が不足している＞

- ・ 一時保護所が常に満員で、必要と思われるケースに対しても判断を待つことがある。増設による受け入れ人数の増員が必要である。

＜市区町村の職員不足・多忙により必要な対応が行えない＞

- ・ 市ではパート職員が虐待対応や要対協の調整に携わっている。勤務様態が変わるので常駐して対応する職員が必要。
- ・ 児童相談所よりも市町村職員の資質向上や専門職の配置の増加があるべき。保健師や相談員を市町村に増員することが急務ではないか。

＜市区町村の人材育成に関する取り組みが必要＞

- ・ 研修を重ね、アセスメント力・ケースワーク力の向上等が必要。

＜研修内容の充実や対象の拡充が必要＞

- ・ 地域に合った児童相談所と市町村との勉強会が必要。学校等の関係機関も巻き込んでいけると良い。
- ・ 現状では、市で現場対応しながらノウハウを学ぶ状況なので、しっかりケースワークの基礎を学べる研修会を児童相談所や都道府県で実施してほしいと感じている。より多くの職員を参加させられるように、研修の時期についても調整してもらえるとありがたい。

＜その他＞

- ・ 行政機関の縦割りを越えてワンオペレーションに近い初期対応体制で別の組織による支援体制の両輪が必要なのではないかと考える。
- ・ 児童相談所の機能強化が必要。例えば、親子向けのプログラムや専門医、臨床心理士による面接等にもっと取り組んでほしい。

(10) 児童相談所の第三者評価に関する事項について

① 市区町村からの意見聴取の必要性

児童相談所の第三者評価を実施する際に市区町村からの意見を聴取すべきと思うか聞いたところ、「意見を聴取すべき」が45.0%、「必要性を感じない」が5.0%、「わからない・どちらともいえない」が46.6%であった。

図表 34 市区町村の意見聴取必要性 (N=738)

No.	カテゴリー名	N	%
1	意見を聴取すべき	332	45.0
2	必要性を感じない	37	5.0
3	わからない・どちらともいえない	344	46.6
	無回答	25	3.4

② 第三者評価の項目として入れるべき内容・視点に関する自由意見

児童相談所の第三者評価の評価項目として入れるべき内容、視点について聞いたところ、以下のような回答があげられた。

● 児童相談所の組織に関する事項

<職員体制に関する事項>

- ・ 時間外（休日・夜間）の勤務状況（人員不足や過重労働の状況にないか）
- ・ 児童相談所職員の配置数
- ・ 児童相談所職員の業務量、担当ケース数
- ・ 全国の児童相談所の組織体制の違い、対応の違いを示す、地域担当範囲、人口比、職能、職員数等
- ・ 児童相談所内のグループ体制が機能しているか
- ・ 職員のメンタルケアが実施されているか

<組織的な判断対応に関する事項>

- ・ 担当の児童福祉司が把握した事柄について、所内で適切に共有されているか
- ・ 支援経過について SV を受ける機会が確保されているか
- ・ 前任者からの引継ぎ方法について

<関係機関との役割分担や連携に関する事項>

- ・ 市町村との連携に関するマニュアルが整備されているかどうか
- ・ 市町村など地域や関係機関との連携を要するケースについて、どの程度連携が行えているか

<組織や業務の見直しに関する事項>

- ・ 運営状況の把握が行えているか。運営状況を分析し、課題の発見・改善に向けた取り組みを実施しているか

●児童相談所の職員の資質向上に関する事項

＜職員の育成に関する事項＞

- ・ 児童相談所内の SV 体制
- ・ 係長、課長の児童相談経験年数(SVとしての資質があるか)
- ・ 研修受講や人材育成、資質向上の体制及び取り組み状況

＜職員のスキル・能力・意識等に関する事項＞

- ・ 職員のスキル・専門性に関する評価
- ・ 児童相談所職員の他機関連携の意識の程度

●子どもや保護者等に対する基本姿勢に関する事項

＜子どもや保護者への姿勢に関する事項＞

- ・ ケースでの当事者である親や子に対しての関わり方、接し方に関する評価

＜子どもや保護者への説明に関する事項＞

- ・ 児童相談所が訪問しているという状況に関する親への説明が十分か。
- ・ 親の状況を考慮し、適切な関係機関へつなげているか。

●通告・相談対応に関する事項

- ・ 対応できてない状態のケースの有無
- ・ 通告や情報提供があった際の児童相談所の対応が適切かどうか

●子どもの安全確認・安全確保に関する事項

- ・ 緊急対応時の職員の数・動き、通告から安全確認までの時間（安全確認ルール遵守の徹底）
- ・ 安全確認の方法

●調査・アセスメントに関する事項

- ・ リスクアセスメントの実施状況
- ・ リスク判定の際、市町村の意見を尊重しているか
- ・ ケースについてのアセスメントとそれに基づいた課題立案ができているか

●援助方針に関する事項

＜援助方針への関係機関等からの意見把握・反映に関する事項＞

- ・ 援助方針の決定や送致の際に市町の意見を汲んでいるか
- ・ 関係機関が、「一時保護すべき」とか「施設の退所は時期尚早」など「重要と認識した指摘事項や意見等」であるとして伝達した事項に対して、児童相談所がどう対応したか

＜援助方針の判断の適切性に関する事項＞

- ・ 児童相談所のアセスメント、援助方針は適切だったか
- ・ 一時保護、施設入所、立ち入り調査等権限の行使に至った・至らなかった判断基準や過程
- ・ 適切なタイミングで児童相談所から市町村への送致が行われているか。市町村と情報共有する時間が確保されているか

●援助に関する事項

＜支援の内容に関する事項＞

- ・ 指導の実施状況、訪問・面接状況
- ・ 家庭訪問の回数、訪問時の確認内容
- ・ 在宅支援において、地域における支援のネットワークが構築されているか

＜家庭への支援に関する事項＞

- ・ 家庭再統合に向けた支援プランの有無やその実践状況について
- ・ 親への指導は具体的に何をおこなったのか。対応は適当だったか

＜援助期間中の情報共有に関する事項＞

- ・ （市区町村と共同で担当しているケースについて）担当変更時や、終了等に大きな動きがあった場合に、速やかに市区町村及び関連機関に連絡を入れているか
- ・ 一時保護中の児童の情報を定期的に市に伝えているか

●進行管理・援助方針等の見直しに関する事項

- ・ ケースの進行管理の状況

●一時帰宅、措置の解除、停止、変更及び在所期間の延長に関する事項

＜措置解除・変更に関する事項＞

- ・ 措置解除の根拠、措置解除時の評価における市区町村の意見聴取状況
- ・ 再保護件数、再保護率

＜措置解除後の支援に関する事項＞

- ・ 家庭復帰後の支援を行っているか

●管轄する児童相談所の変更にに関する事項

- ・ ケース移管の際の送致書の作成状況

●市区町村における子ども家庭相談・調査・指導の質の確保・向上に向けた児童相談所の役割に関する事項

- ・ 市区町村に対する助言・指導の在り方について
- ・ 市区町村等からの相談のしやすさ、相談対応状況
- ・ 市区町村との連携体制
- ・ 市区町村への SV 機能や専門的な助言・指導があるか。ケース会議等において、援助方針に対する助言等があるか

●第三者評価の実施方法に関する事項

＜第三者評価に関する考え方＞

- ・ 第三者評価の導入による児童相談所業務の活性化や新たな視点の導入など、期待できる効果もあるが、安易に評価基準をマニュアル化・見える化することへの懸念も大いに感じる。評価をするのであれば、児童相談所のできている部分や努力している部分にもしっかり着目していくことや、課題の指摘についても、提案型で、現実的に目標とできるような手立てと方策をセットで示すようにす

べきである。減点方式の発想になるような評価では、創意工夫をこらした取り組みや職員の意欲を向上させることにならず、児童相談所と家族の対立がいたずらに増えるばかりとなる心配がある。

- ・ 児童相談所の繁忙さについて、具体的に見えづらいため、可能な限り数値化される方が良い。
- ・ 第三者評価とするならば、関係機関に属さない有識経験者等で行うべき。
- ・ 児童相談所の評価を順位づけし、公表する方が良い。

＜子どもからの評価に関する事項＞

- ・ 児童からの評価。特に、施設・里親措置中児童の評価

＜保護者からの評価に関する事項＞

- ・ 児童相談所の介入や指導を受けた保護者からの評価

＜市区町村からの評価に関する事項＞

- ・ 要対協の調整機関や教育委員会など市区町村担当者の満足度
- ・ 地域（市町村）との連携や、市町村へのバックアップ体制がとれているかどうかに関する評価
- ・ 連携状況などに関する市区町村職員に対するアンケート

＜関係機関からの評価に関する事項＞

- ・ 学校、幼稚園・保育園、医療機関、警察等の公的機関からの評価

＜その他評価に関する事項＞

- ・ 地域（関係機関）が求める児童相談所の機能や社会的使命に対する満足度
- ・ 市民の認知度、利用した/していない市民の評価

●その他

＜一時保護に関する事項＞

- ・ 一時保護等の対応について児童相談所内で同じ見解のもと、同じ対応がされているか
- ・ 一時保護所の環境や児童待遇について
- ・ 一時保護に値する児童数と施設の定員数
- ・ 一時保護所の利用者アンケート

(11) 管轄する児童相談所の児童福祉司配置基準の達成率別集計結果

平成30年4月1日時点における児童相談所設置自治体ごとの児童福祉司配置員数を、同時点の配置基準に基づく児童福祉司の必要配置員数で除した比率（以下、「児童福祉司配置基準達成率」という。）を算定し、児童福祉司配置基準達成率別の集計を行った。

結果、児童福祉司配置基準達成率が「80%未満」の市区町村において、「〇〇が不十分」「〇〇ができていない」などの回答の割合が高い傾向があった。

なお、設問に応じ選択肢を集約し、再集計を行っている。（集約した選択肢は各表下部に記載。）

【児童福祉司配置基準の算定方法】

- ・各児童相談所の管轄地域の人口4万人に1人以上を配置
- ・全国平均より虐待相談対応の発生率が高い場合には、業務量（虐待相談対応件数）に応じて上乘せを行う

① 児童相談所が決定する援助方針について

図表 35 援助方針の説明があるか（N=724）

		説明がある	説明が不十分である
	全体 (N=724)	26.5	73.5
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=196)	14.8	85.2
	80%~100%未満 (N=347)	30.8	69.2
	100%~120%未満 (N=91)	31.9	68.1
	120%以上 (N=85)	29.4	70.6

※無回答を除く

※「説明がある」：「全ての事案に説明がある」

「説明が不十分である」：以下を集約

「全ての事案について説明はあるが不十分だと感じる」

「事案によって説明の有無、説明内容や頻度が異なる」

「担当者によって説明の有無、説明内容や頻度が異なる」

「原則、説明はない」

図表 36 市区町村の意見が反映されていると思うか（N=717）

		反映されている	反映されていない
	全体 (N=717)	76.7	23.3
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=195)	71.8	28.2
	80%~100%未満 (N=343)	80.5	19.5
	100%~120%未満 (N=90)	78.9	21.1
	120%以上 (N=84)	70.2	29.8

※無回答を除く

※「反映されている」：「反映されている」と「どちらかというと反映されている」を集約

「反映されていない」：「反映されていないことも多い」と「ほとんど反映されていない」を集約

② 児童相談所から市区町村に送致される事案の判断基準の妥当性について

図表 37 送致判断基準が妥当だと思うか (N=711)

		妥当である	妥当ではない
	全体 (N=711)	37.1	62.9
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=195)	33.8	66.2
	80%~100%未満 (N=339)	40.1	59.9
	100%~120%未満 (N=87)	33.3	66.7
	120%以上 (N=85)	37.6	62.4

※無回答を除く

※「妥当である」：「妥当だと思う」

「妥当ではない」：以下を集約

「本来、児童相談所では対応すべきと思う事案もある」

「市区町村では対応が難しい専門性が必要な事案もある」

「市区町村の現体制では対応が困難な場合がある」

「その他」

③ 要対協における児童相談所の役割・機能に対する評価について

図表 38 「専門的な知見からの助言・指導」の役割・機能を果たしているか (N=719)

		果たしている	果たしていない
	全体 (N=719)	83.3	16.7
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=195)	77.9	22.1
	80%~100%未満 (N=345)	87.8	12.2
	100%~120%未満 (N=90)	84.4	15.6
	120%以上 (N=85)	76.5	23.5

※無回答を除く

※「果たしている」：「果たしている」と「必要としていない」を集約

「果たしていない」：「果たしていない」

図表 39 「具体的な支援内容・支援方法に関する助言・指導」の役割・機能を果たしているか (N=716)

		果たしている	果たしていない
	全体 (N=716)	78.9	21.1
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=194)	74.7	25.3
	80%~100%未満 (N=343)	82.2	17.8
	100%~120%未満 (N=90)	84.4	15.6
	120%以上 (N=85)	69.4	30.6

※無回答を除く

※「果たしている」：「果たしている」と「必要としていない」を集約

「果たしていない」：「果たしていない」

図表 40 「一時保護等、児相として必要な判断」の役割・機能を果たしているか (N=714)

		果たしている	果たしていない
	全体 (N=714)	86.4	13.6
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=195)	80.5	19.5
	80%~100%未満 (N=342)	90.1	9.9
	100%~120%未満 (N=89)	91.0	9.0
	120%以上 (N=84)	81.0	19.0

※無回答を除く

※「果たしている」：「果たしている」と「必要としていない」を集約

「果たしていない」：「果たしていない」

図表 41 「送致、終結等の判断に関する助言・指導」の役割・機能を果たしているか (N=716)

		果たしている	果たしていない
	全体 (N=716)	77.4	22.6
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=193)	77.2	22.8
	80%~100%未満 (N=344)	78.8	21.2
	100%~120%未満 (N=90)	72.2	27.8
	120%以上 (N=85)	77.6	22.4

※無回答を除く

※「果たしている」：「果たしている」と「必要としていない」を集約

「果たしていない」：「果たしていない」

図表 42 「要対協の関係機関に対する働きかけ」の役割・機能を果たしているか (N=711)

		果たしている	果たしていない
	全体 (N=711)	71.2	28.8
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=192)	62.5	37.5
	80%~100%未満 (N=342)	76.6	23.4
	100%~120%未満 (N=89)	73.0	27.0
	120%以上 (N=84)	67.9	32.1

※無回答を除く

※「果たしている」：「果たしている」と「必要としていない」を集約

「果たしていない」：「果たしていない」

図表 43 「ケース会議等における検討の進め方、作成資料等に関する助言・指導」の役割・機能を果たしているか

(N=718)

		果たしている	果たしていない
	全体 (N=718)	64.5	35.5
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=194)	59.3	40.7
	80%~100%未満 (N=346)	67.3	32.7
	100%~120%未満 (N=89)	64.0	36.0
	120%以上 (N=85)	64.7	35.3

※無回答を除く

※「果たしている」：「果たしている」と「必要としていない」を集約

「果たしていない」：「果たしていない」

図表 44 「児相が直接かわからない事案に対する主体的なかかわり」の役割・機能を果たしているか (N=717)

		果たしている	果たしていない
	全体 (N=717)	53.4	46.6
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=194)	50.5	49.5
	80%~100%未満 (N=344)	56.7	43.3
	100%~120%未満 (N=90)	47.8	52.2
	120%以上 (N=85)	51.8	48.2

※無回答を除く

※「果たしている」：「果たしている」と「必要としていない」を集約

「果たしていない」：「果たしていない」

④ 市区町村と児童相談所との日常的な連携について

図表 45 電話や相談のしやすさ (N=731)

		しやすい	しにくい
	全体 (N=731)	66.9	33.1
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=201)	53.7	46.3
	80%~100%未満 (N=350)	73.1	26.9
	100%~120%未満 (N=90)	73.3	26.7
	120%以上 (N=85)	64.7	35.3

※無回答を除く

※「しやすい」：「しやすい」

「しにくい」：以下を集約

「しにくい」

「その日の体制による」

「職員による」

図表 46 連絡のとりやすさ (N=732)

		とりやすい	とりにくい
	全体 (N=732)	44.3	55.7
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=201)	32.3	67.7
	80%~100%未満 (N=350)	48.6	51.4
	100%~120%未満 (N=91)	49.5	50.5
	120%以上 (N=85)	48.2	51.8

※無回答を除く

※「とりやすい」：「とりやすい」

「とりにくい」：以下を集約

「とりにくい」

「その日の体制による」

「職員による」

図表 47 対応・動きのタイムリーさ (N=728)

		動いてくれる	動いてくれない
	全体 (N=728)	33.8	66.2
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=201)	23.4	76.6
	80%~100%未満 (N=347)	40.6	59.4
	100%~120%未満 (N=91)	27.5	72.5
	120%以上 (N=84)	36.9	63.1

※無回答を除く

※「動いてくれる」：「動いてくれる」

「動いてくれない」：以下を集約

「動いてくれない」

「その日の体制による」

「職員による」

図表 48 同行訪問の依頼への対応 (N=709)

		動いてくれる	動いてくれない
	全体 (N=709)	35.0	65.0
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=192)	25.5	74.5
	80%~100%未満 (N=341)	39.9	60.1
	100%~120%未満 (N=91)	31.9	68.1
	120%以上 (N=81)	40.7	59.3

※無回答を除く

※「動いてくれる」：「動いてくれる」

「動いてくれない」：以下を集約

「動いてくれない」

「その日の体制による」

「職員による」

図表 49 夜間や休日の対応 (N=698)

		対応してくれる	対応してくれない
	全体 (N=698)	47.9	52.1
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=192)	40.6	59.4
	80%~100%未満 (N=332)	48.5	51.5
	100%~120%未満 (N=88)	50.0	50.0
	120%以上 (N=81)	60.5	39.5

※無回答を除く

※「対応してくれる」：「対応してくれる」

「対応してくれない」：以下を集約

「対応してくれない」

「その日の体制による」

「職員による」

図表 50 危機介入 (N=711)

		適切	不十分
	全体 (N=711)	51.2	48.8
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=194)	43.3	56.7
	80%~100%未満 (N=339)	55.5	44.5
	100%~120%未満 (N=90)	52.2	47.8
	120%以上 (N=83)	49.4	50.6

※無回答を除く

※「適切」：「適切」

「不十分」：以下を集約

「不十分」

「その日の体制による」

「職員による」

図表 51 関係機関との連携調整 (N=721)

		適切	不十分
	全体 (N=721)	46.3	53.7
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=197)	37.1	62.9
	80%~100%未満 (N=344)	52.0	48.0
	100%~120%未満 (N=90)	45.6	54.4
	120%以上 (N=85)	44.7	55.3

※無回答を除く

※「適切」：「適切」

「不十分」：以下を集約

「不十分」

「その日の体制による」

「職員による」

図表 52 ケース検討での助言・指導 (N=731)

		してくれる	してくれない
	全体 (N=731)	61.0	39.0
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=200)	53.0	47.0
	80%~100%未満 (N=350)	66.9	33.1
	100%~120%未満 (N=91)	61.5	38.5
	120%以上 (N=85)	55.3	44.7

※無回答を除く

※「してくれる」：「してくれる」

「してくれない」：以下を集約

「してくれない」

「その日の体制による」

「職員による」

図表 53 主担当や役割分担の判断 (N=717)

		十分	不十分
	全体 (N=717)	46.9	53.1
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=197)	38.6	61.4
	80%~100%未満 (N=341)	51.9	48.1
	100%~120%未満 (N=90)	50.0	50.0
	120%以上 (N=84)	42.9	57.1

※無回答を除く

※「十分」：「十分」

「不十分」：以下を集約

「不十分」

「その日の体制による」

「職員による」

⑤ 児童相談所職員の知識や技術の専門性についての評価

図表 54 児童相談所職員の知識や技術の専門性について (N=729)

		十分	不十分
	全体 (N=729)	32.8	67.2
児童福祉司 配置基準 達成率	80%未満 (N=198)	21.7	78.3
	80%~100%未満 (N=350)	40.3	59.7
	100%~120%未満 (N=91)	30.8	69.2
	120%以上 (N=85)	29.4	70.6

※無回答を除く

※「十分」：「十分だと思う」

「不十分」：「不十分だと思う」と「職員による」を集約

第III章 児童相談所へのアンケート調査

1. アンケート調査の実施概要

児童相談所ならびに一時保護所における自己評価及び第三者評価の実施状況や課題の把握を行うとともに、児童相談所の第三者評価における標準的な指標や評価の在り方等について児童相談所の意見を把握するため、全国の児童相談所にアンケート調査を実施した。

◆調査期間

令和元年 12 月 20 日（金）～令和 2 年 2 月 17 日（月）

◆調査方法

全国の児童相談所に郵送配布・郵送回収

（回答者の要望があれば電子ファイル（Word）での配布・回収を実施）

◆回収状況

配布数	215 件
有効回答数	147 件
回収率	68.4%

2. 児童相談所のアンケート調査結果

(1) 調査結果の概要

<【一時保護所】自己評価・第三者評価の実施状況について>

- ・ 自己評価の実施状況について、「実施している（今年度中含む）」と回答したのは 30.2%、「実施していないが、今後実施予定」と回答したのは 7.3%、「実施していない」と回答したのは 60.4%であった。また、平成 30 年度の調査結果と比較すると、「実施している（今年度中含む）」が 5.5 ポイント増加し、「実施していないが、今後実施予定」とあわせると、7.2 ポイント増加した。
- ・ 自己評価の実施方法について、「各職員で自己評価を行った後、チーム（ケア単位・職種別等）で集約し、最後に施設全体でとりまとめている」が最も多く 62.1%、次いで「チームごとに評価者を決め、選ばれた評価者が自己評価を行った後、施設全体でとりまとめている」が 17.2%であった。
- ・ 第三者評価の実施状況について、「実施している（今年度中含む）」と回答したのは 19.8%、「実施していないが、今後実施予定」と回答したのは 15.6%、「実施していない」と回答したのは 62.5%であった。また、平成 30 年度の調査結果と比較すると、「実施している（今年度中含む）」が 7.4 ポイント増加し、「実施していないが、今後実施予定」とあわせると、12.9 ポイント増加した。
- ・ 第三者評価の評価者について、「外部評価機関」が最も多く 61.8%、次いで「自治体の審議会委員」が 20.6%であった。
- ・ 子どもからの意見把握方法について、「アンケートを実施している」が 57.9%、「ヒアリングを実施している」が 36.8%であった。
- ・ 子どもからの意見把握の対象者について、「在所しているすべての子ども」が 18.4%、「学齢児（小学生以上）」が 36.8%であった。

<【児童相談所】自己評価・第三者評価の実施状況について>

- ・ 自己評価の実施状況について、「実施している（今年度中含む）」と回答したのは 6.1%、「実施していないが、今後実施予定」と回答したのは 0.7%、「実施していない」と回答したのは 91.2%であった。
- ・ 自己評価の実施方法について、「組織・職種単位ごとに評価者を決め、選ばれた評価者が自己評価を行った後、所全体でとりまとめている」が最も多く 77.8%、次いで「各職員で自己評価を行った後、組織単位・職種単位等で集約し、最後に所全体でとりまとめている」が 22.2%であった。
- ・ 第三者評価を行っていない理由について、「評価を行うための指標・基準がない、評価の方法がわからない」が最も多く 79.9%、次いで「自己評価を始めるきっかけがなかった」が 39.6%であった。
- ・ 第三者評価の実施状況について、「実施している（今年度中含む）」と回答したのは 6.1%、「実施していないが、今後実施予定」と回答したのは 1.4%、「実施していない」と回答したのは 91.8%であった。
- ・ 第三者評価の評価者について、「自治体の審議会委員」が 81.8%、「1 以外の有識者」「外部評価機関」の回答はなかった。
- ・ 外部関係機関の意見等の確認状況について、「確認していない」が 100%であった。

<第三者評価基準（案）について>

- ・ 設置自治体や市区町村との役割分担から、児童相談所の評価項目として妥当かどうかを指摘する意見が多くみられた。

＜第三者評価のモデル実施への協力可否＞

- ・ 第三者評価のモデル実施への協力可否について、「協力可能」が 2.7%、「協力は難しい」が 59.9%、「検討したい」が 19.7%であった。

(2) 【一時保護所】自己評価・第三者評価の実施状況について

※各項目の平成 30 年度データについては、平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業「一時保護の第三者評価に関する研究」において実施した「一時保護における第三者評価基準（案）に関する調査—アンケート調査—」の結果を引用。

① 【一時保護所】自己評価の実施状況

一時保護所において自己評価を実施しているか聞いたところ、「実施している（今年度中含む）」と回答したのは 30.2%、「実施していないが、今後実施予定」と回答したのは 7.3%、「実施していない」と回答したのは 60.4%であった。

また、平成 30 年度の調査結果と比較すると、「実施している（今年度中含む）」が 5.5 ポイント増加し、「実施していないが、今後実施予定」とあわせると、7.2 ポイント増加した。

図表 55 【一時保護所】自己評価実施状況（N=96）

No.	カテゴリー名	(本調査) 令和元年度		(参考) 平成 30 年度	
		N	%	N	%
1	実施している（今年度中含む）	29	30.2	22	24.7
2	実施していないが、今後実施予定	7	7.3	5	5.6
3	実施していない	58	60.4	62	69.7
	無回答	2	2.1	0	0.0

② 【一時保護所】自己評価の実施方法

自己評価をどのように実施しているか聞いたところ、「各職員で自己評価を行った後、チーム（ケア単位・職種別等）で集約し、最後に施設全体でとりまとめている」が最も多く 62.1%、次いで「チームごとに評価者を決め、選ばれた評価者が自己評価を行った後、施設全体でとりまとめている」が 17.2%であった。その他の意見としては、以下のような回答があげられた。

図表 56 【一時保護所】自己評価実施方法（N=29）

No.	カテゴリー名	(本調査) 令和元年度		(参考) 平成 30 年度	
		N	%	N	%
1	各職員で自己評価を行った後、チーム(ケア単位・職種別等)で集約し、最後に施設全体でとりまとめている	18	62.1	15	68.2
2	チームごとに評価者を決め、選ばれた評価者が自己評価を行った後、施設全体でとりまとめている	5	17.2	1	4.5
3	施設長が自己評価を行っている	0	0.0	1	4.5
4	その他	6	20.7	5	22.7
	無回答	0	0.0	0	0.0

【その他の意見】

- ・ 各職員で自己評価を行った後、施設全体でとりまとめ。
- ・ 各職員で自己評価を行った後、課で集約し所長まで報告。その後、チェックリストにより各自自己評価。
- ・ 課長及び課長代理で合議。
- ・ 退所児童に行っているアンケートの結果を基に自己評価・課題の分析を行ったうえで、職員全体会議で議論し、改善すべきところは改善することとしている。
- ・ 各職員が日々各種運営方法を自己評価し、年4回実施している職員全体会議で課題を提起することとしており、その場で議論し、課題解決につなげている。
- ・ 会議時に個々の職員が実施状況を確認しているのみで、とりまとめまでは行っていない。

③【一時保護所】自己評価を実施して良かったこと

自己評価を実施して良かったことについて聞いたところ、以下のような回答があげられた。

＜日頃の業務や行動を振り返り、今後の改善点を確認する機会となった＞

- ・ 職員自身の活動・行動を改めて見つめなおす機会となる。
- ・ 日頃の業務を振り返る機会となった。評価項目から一時保護所が求められていることが知れたこと、その中で何ができていて何が不足していて、どう改善ができるのかを考えるきっかけになった。
- ・ 業務全般について振り返りの機会となる。課題だけでなく、良い取り組みについて再確認の機会になる。
- ・ 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。
- ・ 現在携わっている業務に対しての自己点検が行える。児童の聞き取り結果と自己評価を照らし合わせることで、児童に対して良い支援が行える。

＜一時保護所の現状や課題について職員間の認識の違いを共有できた＞

- ・ 各職員の評価が一律ではなく、考え方が違うことが共有できた。
- ・ サービス水準・質の向上に向けて、職員が具体的課題を認識あるいは共有するために役立った。

＜職員の意欲向上につながった＞

- ・ 児童アンケートは、児童からの評価であることから、各職員の改善意欲向上に大きく寄与している。
- ・ 四半期ごとに職員から課題を持ち寄り、一時保護所全体会議で検討することとしていることから、各職員が常に課題意識を持って業務に臨めている。

＜人材育成に活用できた＞

- ・ 新入職員や非常勤職員への意識的な指導機会となる。
- ・ 人材育成（目指すべき支援像）の役割を持たせることができる。

＜第三者評価における評価の視点の理解に役立った＞

- ・ 第三者評価を行うことを前提としていたため、どのような視点や分野の評価をするのかを理解する機会となった。

④【一時保護所】自己評価を実施して課題に感じていること

自己評価を実施して課題に感じていることについて聞いたところ、以下のような回答があげられた。

<評価項目が多く、評価に時間を要する>

- ・ 評価項目が多すぎて短い時間での実施が困難なこと。
- ・ 集約に時間がかかる。
- ・ 集計のノウハウがないため、考察をまとめることが難しい。項目の見直し、全職員への配布、集計、考察、現場へのフィードバックなど実施担当者の負担が大きい。子どもの支援の合間で分量が多い自己評価のアンケートを記入することに対し負担感が大きい。
- ・ 日々の業務多忙により、自己評価の内容を一時保護所内で十分に検討・協議する時間が確保しにくい。

<評価項目の表現や評価基準が適切ではない>

- ・ 項目の表現が具体的に何を指しているのかわかりにくい。評価項目のいくつにチェックが入れば○なのか△なのかわからない。わずかだが実態と合わない評価項目があり、重複も多い。
- ・ 各職員が評価を行っているわけではないので、明確な評価基準を設け、そうした基準に基づく評価が必要と考える。
- ・ 法的な設備、運営に関する最低基準との関係性が必ずしも明確でない。児童福祉施設最低基準の準用でない、一時保護所独自の最低基準を明確にするべきと思う。
- ・ 実情に合わせた項目の定期的な見直しが必要となる。
- ・ 今回設定された評価項目や評価基準が、適切な自己評価を行ううえで真に必要な十分なものであったかが疑問である。
- ・ 児童と職員という限られた中での評価であり、認識できていない課題も多いのではないかとと思われる。
- ・ 児童へのアンケートは、評価項目が十分ではなく課題の洗い出しが十分でないと思われる。

<自己評価結果から明らかになった改善点に対して取り組むことが難しい>

- ・ 評価結果で得られた課題を職員間で共有し継続していくことの難しさを感じる。定期的な確認が必要。
- ・ 評価の低い部分を改善しなくてはならないが、なかなか取り組めない。予算が必要なことについては財政課との調整が必要。
- ・ 現状のハード面や職員配置などで改善しにくい面がある。（個室対応等。）
- ・ 当所単独では改善、解消しきれない点が多々ある。

<その他>

- ・ A4版2枚のシートのため、各自の意見を議論し、深め合うという展開には至らない。第三者評価の項目を検討したように、毎年自己評価を行うことが必要。
- ・ 一部、意識が低い者もあり、意識を高めていく必要があると感じる。

⑤【一時保護所】第三者評価の実施状況

一時保護所において第三者評価を実施しているか聞いたところ、「実施している（今年度中含む）」が 19.8%、「実施していないが、今後実施予定」が 15.6%、「実施していない」が 62.5%であった。

また、平成 30 年度の調査結果と比較すると、「実施している（今年度中含む）」が 7.4 ポイント増加し、「実施していないが、今後実施予定」とあわせると、12.9 ポイント増加した。

図表 57 【一時保護所】第三者評価実施状況（N=96）

No.	カテゴリー名	(本調査) 令和元年度		(参考) 平成 30 年度	
		N	%	N	%
1	実施している（今年度中含む）	19	19.8	11	12.4
2	実施していないが、今後実施予定	15	15.6	9	10.1
3	実施していない	60	62.5	69	77.5
	無回答	2	2.1	0	0.0

⑥【一時保護所】第三者評価の評価者

第三者評価の評価者を誰が担っているか聞いたところ、「外部評価機関」が最も多く 61.8%、次いで「自治体の審議会委員」が 20.6%であった。その他の意見としては、「一時保護中の児童」「検討中」等があげられた。

図表 58 【一時保護所】第三者評価者（N=34）

No.	カテゴリー名	N	%
1	自治体の審議会委員	7	20.6
2	1 以外の有識者	2	5.9
3	外部評価機関	21	61.8
4	その他	4	11.8
	無回答	0	0.0

⑦【一時保護所】外部の評価機関

これまでに委託した外部評価機関としては、NPO 法人や株式会社等の民間団体のほか、社会福祉協議会に委託している自治体もあった。

⑧【一時保護所】第三者評価を実施して良かったこと

第三者評価を実施して良かったことについて聞いたところ、以下のような回答があげられた。

＜職員や入所児童の意見を客観的に把握できた＞

- ・ それぞれの職種の職員や入所児童の意見など客観的にヒアリングをしてもらえることが良い。
- ・ 一時保護した児童が直接感じたことを記入してもらうことで改善点を発見しやすい。
- ・ 入所児童へのアンケート、ヒアリングを通し、保護所での生活を客観的に捉えられた。

＜支援や運営の在り方について、新たな気づきや課題を認識できた＞

- ・ 普段は疑問に思わず行っている支援について、外部の目からは「おかしい」と指摘してもらえたこと。
- ・ 第三者の目が入ることにより、普段当たり前に行われていることが適切ではない場合、外部の指摘がなければ気付かないことが多いのでその点では良かったと感じている。
- ・ 評価項目と照らし合わせることで認識を深めることや初めて気づく事項もあり、それらを洗い出すことで今後改善につながると思われる。
- ・ 他自治体の一時保護や養護施設の現状を知り、課題に気づくことができる。

<職員の意欲向上につながった>

- ・ 多方面から権利擁護の検討ができたことで、職員一人一人の意識が変わった。
- ・ 客観的に自分たちの支援を捉えることができる。自分たちの支援の強みを知ることで働くモチベーションにつながる。運営を見直すことができる。

<その他>

- ・ 指摘だけにとどまらず、改善の方向性について評価者と話し合えた。
- ・ 職員で各項目について点検、議論し、よりよい保護所の在り方の確認や意思統一ができた。
- ・ 第三者評価を受けるにあたっては、事前に一時保護所の役職者が評価者に対して業務説明を行い、一時保護所の業務内容を理解したうえで自己評価の内容を評価してもらった。そのため、相当程度に客観的で妥当性のある評価を得ただけでなく、自己評価自体も決して自己満足で独りよがりなものにはならなかったと考えている。

⑨【一時保護所】第三者評価を実施して課題に感じていること

第三者評価を実施して課題に感じていることについて聞いたところ、以下のような回答があげられた。

<事前準備の負担が大きい>

- ・ 全項目について根拠資料を添付するように求められ、（今年度初めての実施で）評価表を作成し、評価機関への提出まで 1 か月もなく通常業務外の時間をかなり費やしての作業となったため、負担感は相当で評価へのモチベーションが下がった。評価機関にも知識と経験が必要。
- ・ 子どもの支援の合間で分量の多い第三者評価アンケートを記入することに対し、現場の負担感が大きい。項目によって具体的に自分たちの支援の中ではイメージを持ちづらい内容や職員によってイメージがずれてしまう内容があり、回答しづらい。

<評価の客観性や公平性が担保されていない>

- ・ 評価者の聴き取り方によっては誘導が入ることもあり、公正公平な評価がなされないこともある。
- ・ 自己評価の項目には主観的な視点のものも含まれているため（児童の行動観察を適切に行っているか等）、自己評価を第三者が評価する際にどこまで客観的に評価ができているのかが不明である。

<その他>

- ・ 児童については年齢、入所してからの時間など意見をきちんと拾うことは難しいと感じる。また、入所児童数が定員を大きく上回っており、そもそもの環境設定が厳しくなっている。
- ・ 一時保護所の特殊性もあり、評価機関が一時保護所に対する理解に乏しいことがある。
- ・ 評価の結果をどのように反映するかについての仕組みが未定であること。
- ・ 助言を受ける中では、構造上の問題や人員配置などすぐに解決できないこともあった。

⑩【一時保護所】第三者評価を行っていない理由、行うために必要な支援

第三者評価を行っていない理由、及びどのような支援があれば第三者評価を行うことが可能かについて聞いたところ、以下のような回答があげられた。

●第三者評価を行っていない理由

＜予算が確保されていない＞

- ・ 予算が伴うものであり、一児童相談所だけで実施できるものではなく、県としてその必要性が認識されれば実施できるものと思われる。
- ・ 第三者評価についての指針や予算の枠組みが明確になっていない。

＜第三者評価の実施に伴う負担が大きい。評価を受ける体制が不十分である＞

- ・ 一時保護所職員の欠員が続いており、運営に支障を来している。その中で第三者評価基準に基づいた自己評価はおろか、所内の情報共有すら十分にできていない状態。一時保護所職員の欠員充足が最低限必要。
- ・ 不安定な児童が多く、児童の入れ替わりがめまぐるしい中、職員数が少なく、第三者評価に対応する余力がない。また適正に評価するためには、第三者による児童への聞き取り等が必要な要素と思われるが、不安定な入所児童が多く、めまぐるしい入れ替わりがあるため、第三者による聞き取りには困難が伴う。

＜評価の適切さや有効性について疑問がある＞

- ・ 評価基準の項目によっては適切な評価とならない可能性も考えられることから、国が指示した内容を今後慎重に検討したうえで実施したいと考えている。
- ・ 適切に評価されるのか、評価結果が保護者との相談関係にどのような影響を与えるかなどの整理が必要と考える。
- ・ 児童養護施設とは異なる一時保護所の実情に即した適切な第三者評価指標がないため実施していない。一時保護所の実情に即した評価指標で、なるべく分量を少なくし、児童相談所の業務負担増にならないものでお願いしたい。

＜適切な評価機関・評価者を確保できない＞

- ・ 児童相談所、一時保護所の実情に精通した評価者を得るのが地方では難しい。
- ・ 一時保護所の特殊性（他の機関より高い個人情報管理等）のため第三者評価が馴染みにくいこととその特殊性を理解できる評価者が存在しないため。
- ・ 第三者評価を行うにあたり、評価者としてどういった人材または機関が適切であるかがわからない。

＜第三者評価の必要性を感じていない＞

- ・ 第三者評価を受けることが必要という機運が高まれば進む可能性がある。
- ・ 特に必要性を感じない。

＜既存の取り組みで十分と考えている＞

- ・ 子どもの権利擁護という点では安全委員会方式を導入しており、毎月外部委員から第三者的な意見等をもらえる体制となっている。

＜自己評価を実施中であり、第三者評価を受ける段階に至っていない＞

- ・ 自己評価を実施しているところであり、その段階に至っていない。

- ・ 先行して自己評価を行い、改善策を実施したうえで第三者評価を行うことを検討している。

＜児童相談所で判断することではなく、設置自治体として方針を決定すべき＞

- ・ 個別の児童相談所ではなく、各児童相談所を所管する部署が判断すべきことである。
- ・ 第三者評価の実施は、県の判断による。
- ・ 県として第三者評価を行う動きをとっていない。各児童相談所から実施の必要性を訴えるなど具体的なアクションをとっていけば可能となるのではないか。

＜その他＞

- ・ 現在検討中である。
- ・ 規模が小さく実績も乏しいので、必要ないと考えている。
- ・ 評価内容や手法、フィードバック等、考え方の整理が必要。

● 第三者評価を行うために必要な支援

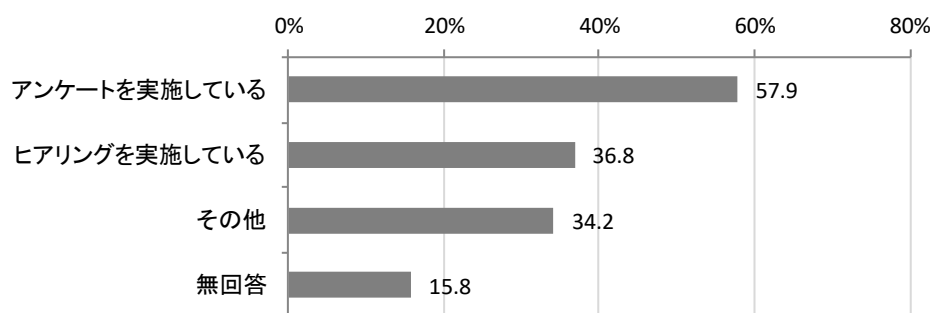
- ・ 受審のための予算措置、資料作成や受け入れ準備にかかる経費への財政支援。
- ・ 福祉行政指導監査と抱き合わせるなど効率の良い実施。
- ・ 評価の観点や着眼点、評価機関の例等の提示。
- ・ 先進的に取り組まれている事例等の提示。
- ・ 第三者評価に関する説明会や研修会。

⑪【一時保護所】子どもからの意見把握方法

（ア）意見把握の方法

自己評価または第三者評価を実施する際、子どもからの意見についてどのように把握しているか聞いたところ、「アンケートを実施している」が 57.9%、「ヒアリングを実施している」が 36.8%であった。その他の意見としては、以下のような回答があげられた。

図表 59 子どもからの意見把握方法（N=38）



【その他の意見】

- ・ 自己評価時には子どもからの意見は把握しなかった。
- ・ 幼児については場面観察を実施。
- ・ 自己評価とは別に意見箱の設置、定期的な所長個別面接、退所児アンケートを実施している。
- ・ 意見箱を設置し、児童が一時保護所の職員に見られることなく自由に意見を述べられるようにしている。

(イ) 対象者

子どもからの意見について誰を対象に把握しているか聞いたところ、「在所しているすべての子ども」が 18.4%、「学齢児（小学生以上）」が 36.8%であった。その他の意見としては、「小学校 3 年生以上」「無作為抽出」「入所後一定以上の日数が経過した子ども」等があげられた。

図表 60 子どもからの意見把握対象者（N=38）

No.	カテゴリー名	N	%
1	在所しているすべての子ども	7	18.4
2	学齢児（小学生以上）	14	36.8
3	その他	9	23.7
	無回答	8	21.1

(3) 【児童相談所】自己評価・第三者評価の実施状況について

①【児童相談所】自己評価の実施状況

児童相談所において自己評価を実施しているか聞いたところ、「実施している（今年度中含む）」と回答したのは6.1%、「実施していないが、今後実施予定」と回答したのは0.7%、「実施していない」と回答したのは91.2%であった。

図表 61 【児童相談所】自己評価実施状況（N=147）

No.	カテゴリー名	N	%
1	実施している（今年度中含む）	9	6.1
2	実施していないが、今後実施予定	1	0.7
3	実施していない	134	91.2
	無回答	3	2.0

②【児童相談所】自己評価の実施方法

自己評価をどのように実施しているか聞いたところ、「組織・職種単位ごとに評価者を決め、選ばれた評価者が自己評価を行った後、所全体でとりまとめている」が最も多く77.8%、次いで「各職員で自己評価を行った後、組織単位・職種単位等で集約し、最後に所全体でとりまとめている」が22.2%であった。

図表 62 【児童相談所】自己評価実施方法（N=9）

No.	カテゴリー名	N	%
1	各職員で自己評価を行った後、組織単位・職種単位等で集約し、最後に所全体でとりまとめている	2	22.2
2	組織・職種単位ごとに評価者を決め、選ばれた評価者が自己評価を行った後、所全体でとりまとめている	7	77.8
3	所長が自己評価を行っている	0	0.0
4	その他	0	0.0
	無回答	0	0.0

③【児童相談所】自己評価を実施して良かったこと

自己評価を実施して良かったことについて聞いたところ、以下のような回答があげられた。

＜日頃の業務や取り組みの進捗状況を振り返り、今後の改善点を確認する機会となった＞

- ・ 虐待対応全般について、次長・次長兼相談対応課長等が日常の業務遂行状況を振り返り、課題について検討する機会となる。
- ・ これまでの死亡事例検証報告で再発防止の取り組みとして提言された内容が、児童相談所及び本庁で実施できているかを確認できる。
- ・ 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。

＜支援の在り方や制度等について確認・共有する機会となった＞

- ・ 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並びに児童虐待を行った保護者の指導及び支援の在り方について、再確認する機会となっている。
- ・ 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、資質向上のための良い機会となっている。

④【児童相談所】自己評価を実施して課題に感じていること

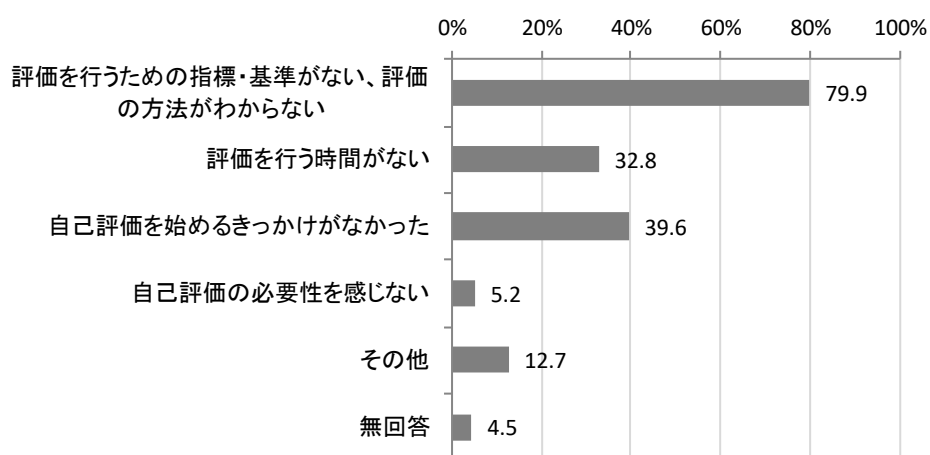
自己評価を実施して課題に感じていることについて聞いたところ、以下のような回答があげられた。

- ・ 現在の自己評価は虐待対応に関する項目が主となっており、児童をめぐる問題が多様化するなか、幅広い項目での点検が必要と考える。
- ・ 今回設定された評価項目や評価基準が、適切な自己評価を行ううえで真に必要な十分なものであったか更なる検討が必要である。
- ・ 課題や問題点に取り組む際に本庁課との連携不足を感じる。三者評価をしてもらうことが目的となっている。

⑤【児童相談所】自己評価を行っていない理由

自己評価を実施していない理由について聞いたところ、「評価を行うための指標・基準がない、評価の方法がわからない」が最も多く 79.9%、次いで「自己評価を始めるきっかけがなかった」が 39.6%であった。その他の意見としては、以下のような回答があげられた。

図表 63 【児童相談所】自己評価を行っていない理由（N=134）



【その他の意見】

＜適切に評価できるかどうか懸念がある＞

- ・ 評価基準の項目によっては適切な評価とならない可能性も考えられることから、国が指示した内容を今後慎重に検討したうえで実施したいと考えている。
- ・ 評価手法が確立されていない。

＜既存の取り組みで十分と考えている＞

- ・ 本県の場合、全職員が能力・姿勢評価を各自で行い、業務の振り返りを行っている。
- ・ 現在、職員全員人事評価システムの中で自己評価し、上司が一人一人面接している。ガイドラ

インの内容とリンクしている部分もある。

- ・ 監査事務局および本課の監査と指導が行われている。

＜個別の児童相談所では判断できない＞

- ・ 県全体での検討が必要。
- ・ 県全体の方針として実施していない。

＜その他＞

- ・ 必要性は感じているが、評価を行うための指標・基準等の検討を行う余力がない。
- ・ 体制整備、業務整理が優先。
- ・ 一時保護所の第三者評価を優先。

⑥【児童相談所】第三者評価の実施状況

児童相談所において第三者評価を実施しているか聞いたところ、「実施している（今年度中含む）」と回答したのは6.1%、「実施していないが、今後実施予定」と回答したのは1.4%、「実施していない」と回答したのは91.8%であった。

図表 64 【児童相談所】第三者評価実施状況（N=147）

No.	カテゴリー名	N	%
1	実施している（今年度中含む）	9	6.1
2	実施していないが、今後実施予定	2	1.4
3	実施していない	135	91.8
	無回答	1	0.7

⑦【児童相談所】第三者評価の評価者

第三者評価の評価者を誰が担っているか聞いたところ、「自治体の審議会委員」が81.8%、「1以外の有識者」「外部評価機関」の回答はなかった。その他の意見としては、「検討中」等があげられた。

図表 65 【児童相談所】第三者評価者（N=11）

No.	カテゴリー名	N	%
1	自治体の審議会委員	9	81.8
2	1以外の有識者	0	0.0
3	外部評価機関	0	0.0
4	その他	2	18.2
	無回答	0	0.0

⑧【児童相談所】第三者評価を実施して良かったこと

第三者評価を実施して良かったことについて聞いたところ、以下のような回答があげられた。

- ・ 児童虐待の増加など児童をめぐる問題の多様化・複雑化を踏まえ、第三者評価を実施することで、より一層児童相談所における業務の専門性並びに客観性の向上を図ることができるようになった。

た。

- ・ 児童相談所現場の現状や課題、対応困難な事例について、学識経験者、医師、弁護士等の有識者からそれぞれの専門性に基づく助言を得ることができる。
- ・ 第三者評価を受けるにあたっては、事前に児童相談所の役職者が評価者に対して業務説明を行い、児童相談所の業務内容を理解したうえで、自己評価の内容を評価してもらった。そのため、相当程度に客観的で妥当性のある評価を得ただけでなく、自己評価自体も決して自己満足で独りよがりなものにはならなかったと考えている。
- ・ 自己評価結果の内容を分析することができる。

⑨【児童相談所】第三者評価を実施して課題に感じていること

第三者評価を実施して課題に感じていることについて聞いたところ、以下のような回答があげられた。

- ・ 日常の相談援助活動を進めながら、事前に準備する自己評価結果のとりまとめや報告資料の作成、当日の審議会委員によるヒアリング対応などが負担になることがある。
- ・ 自己評価の項目には主観的な視点のものも含まれているため（保護者に対し審判的な態度を取らない、通告者に対し受容的な対応を行っている等）、自己評価を第三者が評価する際にどこまで客観的に評価ができていないのかが不明である。また、そのような第三者評価のやり方が、第三者（審議会委員）の方々の専門性を真に生かせる形式であったのか更なる検討が必要である。

⑩【児童相談所】第三者評価を行っていない理由、行うために必要な支援

第三者評価を実施していないと回答した児童相談所に対し、第三者評価を行っていない理由、及びどのような支援があれば第三者評価を行うことが可能かについて聞いたところ、以下のような回答があげられた。

●第三者評価を行っていない理由

＜予算が確保されていない＞

- ・ 予算の確保が困難。

＜第三者評価の実施に伴う負担が大きい、評価を受ける体制が不十分である＞

- ・ 業務多忙であり、余裕がない。
- ・ 第三者評価を受審するための書類作成、添付書類の準備などの事務に割く余力がない。
- ・ 自己評価ができていない状態で第三者評価を行うことは困難。組織の体制を整えたうえでの第三者評価でないと職員に更に負担をかけ、モチベーションが下がる危険性がある、

＜評価の適切さや有効性について疑問がある＞

- ・ 評価基準の項目によっては適切な評価とならない可能性も考えられることから、国が指示した内容を今後慎重に検討したうえで実施したいと考えている。
- ・ 評価を行うための明確な指標・基準がない。評価方法がわからないため、マニュアルがあればよい。
- ・ 児童相談所のように相談サービスのようなある程度具体性のあるものだけでなく、介入や処分性のある業務内容が増えている中でどれだけ必要と有効性が確保されるのか見通しがつかない。
- ・ 第三者評価(案)にあるような対応が適切だと理解していても、相談件数の増加などによる人員不足から、そのような対応が難しい場合がある。

- ・ 児童相談所の基本的な業務については法令や指針等に規定されており、それを適切に行うことができるかは職員個々の力量に負うところが大きい。
- ・ 職員等の数が少なく欠員状態が続いている中、通告件数や一時保護数だけが伸びている現状の中で評価を行うのは難しいと考える。まず、体制の整備がされなければ評価のみが独り歩きする危険がある。職員のモチベーションの向上に寄与するものであってほしい。
- ・ 職員への聴き取りや記録の閲覧だけでは、表面的な評価にとどまると思われる。
- ・ 適切に評価されるのか、評価結果が保護者との相談関係にどのような影響を与えるのかなどの課題の整理が必要と考えられる。

＜適切な評価機関・評価者を確保できない＞

- ・ 第三者がこれだけの内容を評価するためには児童相談所に関する基本的なことを理解したうえでなければできず、評価者を育てる必要があると思われる。
- ・ 実施できる機関がないのではないか。

＜第三者評価の必要性を感じていない＞

- ・ 第三者評価を受けることが必要という機運が高まれば進む可能性がある。
- ・ 第三者評価を行うことにより得られる組織運営上の利点を認識できないため。
- ・ 公的な相談機関ゆえにたえず時代の要請により求められる役割を変えており、第三者評価を受ける機関との意識が欠けるし、それがなじむのか疑問に残る。

＜既存の取り組みで十分と考えている＞

- ・ 現時点では県主管課による運営指導が定期的に行われており、評価基準（案）に記載されている内容についてはおおむね確認・指導がなされていると考える。
- ・ 県の機関として監査事務局による監査を受けている。
- ・ 定例のチームミーティングが業務の評価や対応改善の役割も担っているため。

＜児童相談所で判断することではなく、設置自治体として方針を決定するべき＞

- ・ 個別の児童相談所ではなく、各児童相談所を所管する部署が判断すべきことである。
- ・ 県本庁からの指示や他児童相談所との調整が必要。
- ・ 第三者評価を実施するならば県下で統一した取り組みが必要。

＜その他＞

- ・ 第三者評価は経費（改善に要する経費も含めて）と大きな業務負担が生じるものであり、現在でも業務過多にある状況から、児童福祉司の増員とは別枠で増員が必要である。（改善するための評価をすることが業務を圧迫し適切な運営ができない事態を招くことになるのは避けるべき。）
- ・ 第三者評価についての指針や予算的枠組みが具体的に示されていない。
- ・ 何よりもまず増え続ける虐待通告に対応できるだけ児童相談所の体制を担保してもらいたい。
- ・ どのような機関が児童相談所の第三者評価を実施しているかの情報が少ない。
- ・ 児童相談所の運営は体制については人事当局の、相談業務については市町村等関係機関の質・量に左右されることが大きく、児童相談所のみならず相談体制全体の評価が望ましい。
- ・ 個人情報を守りつつ行うことに困難がある。
- ・ 先行して自己評価を行い、改善策を実施したうえで第三者評価を行うことを検討している。

●第三者評価を行うために必要な支援

＜予算・費用に関する支援＞

- ・ 受審のための予算措置。
- ・ 費用面での支援が必要。

＜評価者の確保・育成＞

- ・ 適切な評価ができる第三者評価者育成の支援は必要と考える。
- ・ 児童相談所の機能等に精通した外部組織ができてくれば、第三者評価は可能になると思う。

＜第三者評価の実施に係る負担の軽減＞

- ・ 日々の業務に追われている中で、職員に負担がかからない範囲で実施でき、第三者評価により具体的な助言がいただけるのであればありがたい。
- ・ 業務の負担にならないような方策を提示してもらいたい。
- ・ 第三者評価によって生じる事務量の増加に対応できる人的な配置が必要。

＜法的な位置付け等の明確化＞

- ・ 第三者評価を実施することによる具体的な効果が明確にされ、法的な位置付け等がされること。
- ・ 運営指針などで評価を受けることが義務付けられれば行うことにする。

＜評価実施後の改善に対する支援＞

- ・ 評価後の改善に関して、予算や人事上の裏付けが担保されないままでは、改善につながらず職員のモチベーションの維持が困難である。
- ・ 実施方法の工夫や実施後に明らかになった課題に対する解決への担保が必要。

＜その他＞

- ・ 第三者評価に向けてどのような準備をすればよいか、説明会や研修会があるとイメージしやすい。
- ・ 福祉行政指導監査と抱き合わせるなどの効率の良い実施が望ましい。
- ・ 第三者評価によるメリットが明確に示されること。
- ・ 評価を行うための指標、基準、評価の方法等が明確に示されれば取り組みやすい。
- ・ 評価基準（案）をもとに観点や着眼点、評価機関の例等を教えてもらいたい。
- ・ 評価機関の選択・決定についても支援があればよいと思う。

⑪【児童相談所】外部関係機関の意見等の確認状況

自己評価もしくは第三者評価を実施していると回答した児童相談所に対し、評価にあたり、外部関係機関（一時保護所、警察、市区町村、児童福祉施設、里親、病院、弁護士等）の意見等を確認しているか聞いたところ、「確認していない」が100%であった。

図表 66 【児童相談所】外部関係機関の意見等の確認状況（N=9）

No.	カテゴリー名	N	%
1	確認している	0	0.0
2	確認していない	9	100.0

(4) 第三者評価基準（案）に関する意見

第三者評価基準（案）の「評価項目」及び「判断基準」について、追加、修正、削除したほうがよいと思う項目について聞いたところ、以下の意見が寄せられた。

※本アンケート時に児童相談所に送付した「第三者評価基準（案）」は、参考資料「児童相談所へのアンケート調査票」の添付資料を参照。（本報告書の「第三者評価基準（案）」は、本アンケートでの意見等を踏まえ、修正したもの。）

①「評価項目」の追加、修正、削除に関する意見

評価項目 番号	追加、修正、削除等の意見
1	・ 組織、職員配置等は評価するのは良いが、改善をするためには県の人事の問題になるので評価しても児童相談所独自では改善ができない。 ・ 児童相談所の組織体制については1 児童相談所だけでは（予算は県庁）どうにもできないので、県庁主管課や人事課の評価が必要。
2	・ 児童相談所の組織体制については1 児童相談所だけでは（予算は県庁）どうにもできないので、県庁主管課や人事課の評価が必要。
3	・ 児童相談所の組織体制については1 児童相談所だけでは（予算は県庁）どうにもできないので、県庁主管課や人事課の評価が必要。
4	・ 児童相談所の組織体制については1 児童相談所だけでは（予算は県庁）どうにもできないので、県庁主管課や人事課の評価が必要。
5	・ 児童相談所の組織体制については1 児童相談所だけでは（予算は県庁）どうにもできないので、県庁主管課や人事課の評価が必要。
6	・ 児童相談所の組織体制については1 児童相談所だけでは（予算は県庁）どうにもできないので、県庁主管課や人事課の評価が必要。 ・ 児童福祉司等の職員は必要な研修等を受講している→取り組みなので個人が受講しているような表現なので「受講させている」 ・ 児童福祉司等の専門性を確保するための異動・雇用の取り組みを行っている。→1 でよいのではないか。
7	・ （修正）判断基準が不明確。
8	・ （修正）判断基準が不明確。
10	・ 匿名の相談・通告も多く、必要な情報の収集が困難な場合も多々ある。
12	・ 11 の受理会議にまとめるべき。12 の②③は、11 に追加する。
14	・ 虐待事案への対応手続があることを明記。相談のすべてに対して該当する手続きではない。
15	・ 虐待事案への対応手続があることを明記。相談のすべてに対して該当する手続きではない。
16	・ 記録は安全確認に限らず全ての項目に該当するため、削除か別に評価項目を設けた方がよいと考える。 ・ 虐待事案への対応手続があることを明記。相談のすべてに対して該当する手続きではない。

	ない。
17	・ 虐待事案への対応手続があることを明記。相談のすべてに対して該当する手続きではない。
18	・ 修正→社会診断、心理診断、医学診断、行動診断は適切に行われているか。 ・ 虐待事案への対応手続があることを明記。相談のすべてに対して該当する手続きではない。
19	・ 特定妊婦の対応。リスクアセスメントが自治体により異なっていたり不十分なところもある。ガイドラインを示すなど標準的に対応について基準を示すところからお願いしたい。 ・ 追加→各種診断に基づき判定会議が適切に行われているか。 ・ 虐待事案への対応手続があることを明記。相談のすべてに対して該当する手続きではない。
20	・ 追加→各種診断に基づき判定会議が適切に行われているか。
21	・ 里親委託優先の原則について項目化されていない。
22	・ 削除（援助指針の内容が適切かどうか判断するのは困難ではないか。適切であると思って援助指針を立てているため。） ・ 援助方針の内容が妥当かどうかは、内容を詳細に検討する必要があり、その内容は公表できるものではない。
24	・ 里親や他機関ということか。
25	・ （修正）判断基準が不明確。膨大なケース数の中どう評価するのか。
26	・ （修正）判断基準が不明確。膨大なケース数の中どう評価するのか。
30	・ 親子再統合に向けた適切な支援を行っている→親子再統合ではなく親子再構築の表現が良い。評価基準が少ない。再統合プロセスには乗らない非協力的な拒否的な保護者もあり、その点を含めた基準が良い。
31	・ 里親や他機関ということか。
32	・ 里親や他機関ということか。
46	・ 居所不明児の対応は一義的には市町村になるので削除した方が良い。
51	・ フォスタリング機関との関係を整理して修正する必要がある。
52	・ フォスタリング機関との関係を整理して修正する必要がある。
53	・ フォスタリング機関との関係を整理して修正する必要がある。
54	・ 当県は支援については本庁業務になっている。 ・ フォスタリング機関との関係を整理して修正する必要がある。
56	・ 18 歳以上の未成年に対する支援については特殊例であり標準の評価に盛り込む必要はない。 ・ 児童相談所の業務としては特殊な例や必ずしもやらなければならない内容でないものがあがっているように思うため、削除や内容（評価項目、評価基準）の修正が必要ではないか。
60	・ 当県は市町村の職員の資質向上については本庁業務となっている。
61	・ 児童相談所の業務としては特殊な例や必ずしもやらなければならない内容でないものがあがっているように思うため、削除や内容（評価項目、評価基準）の修正が必要ではないか。

62	・ 児童相談所の業務としては特殊な例や必ずしもやらなければならない内容でないものがあがっているように思うため、削除や内容（評価項目、評価基準）の修正が必要ではないか。 ・ 現在の児童相談所の権限、体制では困難。
63	・ 「里親委託の推進に関する事項」を、「家庭養護の推進」に修正。「里親委託を推進するための」を、「家庭養護を推進するための」に修正。 ・ フォスティング機関との関係を整理して修正する必要がある。
64	・ 「里親」の項目に入れるのはやや無理があるかと思う。 ・ 児童相談所業務なのか。 ・ 現在の児童相談所の権限、体制では困難。
全体	・ おおむね良いと思われる。 ・ 各項目に「必要な」「適正な」などの文言があるが、何を以て判断するのかが示されていないため、評価や判断が難しい。 ・ 関係機関との連携に関する項目がないのでは。58の要対協の項目だけでは不十分ではないか。 ・ 「家庭養育優先原則にそった適切な判断・対応がなされているか。」を追加。 （理由）現在の項目でも、子ども権利保障、意見表明権の保障、援助方針、養子縁組、里親委託推進など個別に評価はできそうだが、子どもの処遇の方向性としての、家庭養育優先原則にそった判断がなされているかについて大項目を設けて評価すべきである。
その他	・ 「家庭養育優先原則にそった適切な判断・対応がなされているか。」を追加。 ・ （理由）現在の項目でも、子ども権利保障、意見表明権の保障、援助方針、養子縁組、里親委託推進など個別に評価はできそうだが、子どもの処遇の方向性としての、家庭養育優先原則に沿った判断がなされているかについて大項目を設けて評価すべきである。

②「判断基準」の追加、修正、削除に関する意見

判断基準 番号	追加、修正、削除等の意見
1-②	・ 「地域の実情」として、具体的な内容をカッコ書き等で記述してほしい→「地域の実情（地理的状況、交通事情、一時保護所までの距離など）」 ・ 専門職の配置など、組織や人員に関する事項は一地方機関の権限を越えており、児童相談所評価の判断基準として適当とは言えない。
1-③	・ 専門職の配置は本課業務。予算がらみでもあり評価しづらい。 ・ 専門職の配置など、組織や人員に関する事項は一地方機関の権限を越えており、児童相談所評価の判断基準として適当とは言えない。
1-④	・ （追加）一時保護所の当直職員や休日の職員に頼ることなく
2-③	・ 「経験の少ない職員については複数の～」→福祉士が虐待通告の調査に入る場合、職員の経験年数に関わらず複数対応を基本としているが、虐待以外のケースについてはこの限りではない。この場合評価は×となるのか。

3-①	①「市町村との～」②「警察や医療機関との～」→一つの評価項目に複数の内容が含まれている（ダブルバーレル）。例えば②について、「警察との役割分担」は明確だが、個々の医療機関との役割分担は明確でない場合、評価は×になるのか。
3-②	①「市町村との～」②「警察や医療機関との～」→一つの評価項目に複数の内容が含まれている（ダブルバーレル）。例えば②について、「警察との役割分担」は明確だが、個々の医療機関との役割分担は明確でない場合、評価は×になるのか。
5-①	①「適正な就業状況～」→法令順守とは「適正な就業状況の確保」のことか。「適正な就業状況」とはどういう状況を指すのか。専門職の配置や残業の少ない勤務状況のことか。
5-②	②「職員が働きやすい～」→「働きやすい職場環境づくりの取り組み」とはどのような取り組みのことか。虐待通告が急増し、24時間365日の対応が求められ、何かあればすぐに世間から叩かれるのが今の児童相談所。取り組み努力はしているが、自ずと限界がある。
6-①	記載はそのまま良いのだが、「判断基準」の補足資料や注意書き等では、「必要な研修等とは何を指しているのか」がわかるようにしてほしい。
6-②	ケースを通じた→ケースワークを通じた
6-③	- 修正：職員の専門性に関する確保の状況を確認する仕組みがある（研修の受講状況等）。 「専門性を確認する」とあるが、具体的にはどういったものか明示する必要がある。（資格なのか、指標は何か。） - 修正すべき。「職員の専門性を確認する仕組み」が、具体的にどのようなものを指しているのかが不明。例示を加えてはどうか。 - 漠然としているので具体的に書いた方がよい。 - 全国的に平準化した専門性を確認する仕組みを国が作成しなければならないので削除。 - 削除。（職員の専門性に係る統一的な基準がなく、仕組みを構築することが困難なため。） ③「職員の専門性を確認する仕組み」→「確認する仕組み」は児童相談所ではなく、自治体担当課の役割。
6-④	- 児童相談所職員の採用や異動の仕組み、その決定部署は自治体によって異なると思われる。少なくとも児童相談所単独で取り組む余地は少ないのではないか。 ④「福祉司等の専門性を確保するための～」→「異動・雇用の取り組み」は児童相談所ではなく、自治体担当課の役割。（自治体担当課にそのような仕組み・取り組みを促すための評価項目ということならばOK。） - 児童相談所自体に職員異動や採用の権限がない。 - 削除⇒児童相談所で行える事項ではない。（本庁人事当局が行う事項。） - 現場の評価基準としてなじまない。削除。 - 福祉司の異動、雇用は本課業務であり、評価しづらい。 - 専門職の配置など、組織や人員に関する事項は一地方機関の権限を越えており、児

	童相談所評価の判断基準として適当とは言えない。
7-②	・ 「アドボケイト」という言葉はまだ浸透していないため、わかりやすい言葉がよい。 ・ アドボケイト、アドボカシーではなく支援、擁護という言葉を使う方がよい。
7-③	・ アドボケイト、アドボカシーではなく支援、擁護という言葉を使う方がよい。 ・ 「児童相談所職員以外のアドボカシー～」→具体的にどういう仕組みを指すのか解説がほしい。 ・ 「アドボケイト」という言葉はまだ浸透していないため、具体的な言葉がよい。 ・ 児童相談所外の取り組みは児童相談所評価の判断基準として適当とは言えない。
8	・ 追加：⑦として、「子どもの最善の利益を判断したうえで、子どもや保護者への対応を行っているか」を追加してはどうか。
8-①	・ 削除。③、⑥と内容が重複している。
8-②	・ 「専門的な技能による～」→専門職が対応しているという意味か。専門資格を持たない臨時・非常勤の対応は×なのか。
8-③	・ 必ず保護者への心情、意向に配慮した対応をすればいいというものではないので、その旨がわかる基準で。例「子どもや保護者の心情、意向に配慮している」 ・ 「心情や意向に配慮した対応～」→ダブルバーレル。虐待保護者の「心情」には配慮できても「意向」を汲むことはできない場合、×の評価なのか。（例えば虐待者が「すぐに子どもを返せ」と要求する場合。）
8-⑥	・ 「意向や意見を聴いている」・「聴く」という表現には受容・傾聴の意味が含まれる。対立ケースがあれば×と評価か。
9-②	・ 「障がい者（児）や日本語が十分でない～」→ダブルバーレル。外国人の相談は殆どない地域の場合は「該当なし」でもよい。
10	・ 修正：②「・・・配慮し、受容的かつ慎重な・・・」の表現がわかりにくいので、「・・・配慮しつつ、子どもの安全を優先した・・・」に修正してはどうか。
11	・ 削除または修正：1 日の通告受理件数が 10 件を超える、受理会議は毎日即時（随時）実施しているため、削除するか「①定例の受理会議は適切に行われている」に修正してはどうか。
11-②	・ 当所を含め、電話相談のみで終わるものは受理会議を開いていない児童相談所もあると思われる。 ・ 修正又は削除すべき。「相談受付等を行った全てのケース」となると、当所では年間約 6,400 件にも上る。これら全てに受理会議を行うことは物理的・現実的に不可能。受理会議を行う必要性がない相談も数多く含まれているので、児童虐待など受理会議が不可欠な相談に限定すべき。 ・ 実体と合わない。ここまではっきり書かない方がよい。運営指針にも柔軟な運営と書かれている。
13	・ 意見：「①棄児・迷子」「②警察からの身柄付通告」の対応だけを特にあげている理由がよくわからない。どのケースにおいても必要な確認や手続き、対応は必要ではないか。特に必要な例示としてあげているのか。
14	・ 修正：③「家庭訪問等での安全確認ができない場合には、立入踏査や警察への援

	助要請など必要な措置がとられている」に修正してはどうか。
14-①	・ 「時間は適切」であるかという項目について、どの程度が適切かはケースによって異なり、適切であったかという評価は難しい。逆に適切ではないというのはどのような場合をいうのが想定しづらい。よって、「すみやかに」「可能な限り最短で」安全確認をしているという項目にしてはどうか。
15	・ ②として「アセスメントシートなど客観的資料が添付されている」を追加してはどうか。
18-④	・ 「アセスメントシートは、市町村等の～」→全シートを市町村と共有しているわけではなく、「必要に応じて」の加筆が必要。
19	・ ①と②が「特にリスクの高い」と言い切ってしまうてよいか。他にもありそうに思う。（暴力） ・ 追加：特にリスクの高いケースの例を①特定妊婦、②転居ケースとしているが、これ以外にもあると思う。③として、「その他、保護者にアルコール・薬物等の依存がある、DVが背景にある、精神疾患がある」などを追加してはどうか。
19-①	・ 【削除】特定妊婦への支援については、H30.7.20 付け厚生労働省子ども家庭局母子保健課長からの通知にあるように、支援の中心は市区町村となっている。アセスメントは市区町村で行ったうえ、助言等の必要があれば助言を行うことが児童相談所の役割と考える。 ・ 「特定妊婦に対する～」→特定妊婦の担当は市町村。児童相談所の評価項目として適切か。 ・ ハイリスクケースの例示がこのふたつとなっているのはなぜか。もう少し検討が必要。
19-②	・ ハイリスクケースの例示がこのふたつとなっているのはなぜか。もう少し検討が必要。 ・ 「転居ケース～」→転居ケースのアセスメントは可能だが、転出ケースのアセスメントは限界がある。
20-④	・ 援助方針会議の経過→経過は削除。
21-⑤	・ 保護の目的に行動観察もあるため削除。
21-⑧	・ ⑧「委託先の選定～」⑨「委託先の居住地の市区町村及び関係機関との連携～」→この場合の「委託」とは何を指すのか。（文脈から「市区町村への指導委託」とは考えにくい。）施設の場合は「一時保護委託」、里親の場合は「一時保護委託」と「里親委託」の両方が考えられる。また、委託内容により市区町村等との連携の程度は異なる。 ・ 修正：「⑧入所・委託先の選定は…」⑨「入所・委託先の施設所在地や…」追加：⑩として、「援助方針を在宅支援とした場合、必要に応じ、要対協の要保護児童・要支援児童として登録をしている。」を追加してはどうか。
21-⑨	・ ⑧「委託先の選定～」⑨「委託先の居住地の市区町村及び関係機関との連携～」→この場合の「委託」とは何を指すのか。（文脈から「市区町村への指導委託」とは考えにくい。）施設の場合は「一時保護委託」、里親の場合は「一時保護委託」と「里親委託」の両方が考えられる。また、委託内容により市区町村等との連携の程度は異なる。 ・ 修正：「⑧入所・委託先の選定は…」⑨「入所・委託先の施設所在地や…」追加：

	⑩として、「援助方針を在宅支援とした場合、必要に応じ、要対協の要保護児童・要支援児童として登録をしている。」を追加してはどうか。
21-⑩	・ 「児童福祉員議会の意見を～」…審議会に諮るケースは里親登録申請や重大事案など一部であるし、「審議会の意見を尊重しない決定」は現実的に考えにくい。児童福祉審議会の評価項目が47にあるので、⑩は削除しても良いのではないか。
22-①	・ 削除（評価項目を削除したほうが良いと思うため）
22-②	・ 削除（評価項目を削除したほうが良いと思うため）
22-③	・ 削除（評価項目を削除したほうが良いと思うため）
22-④	・ 削除（評価項目を削除したほうが良いと思うため） ・ 【修正】「適切な者が」を「適切に」に修正してはどうか。児童相談所運営指針に援助指針を定める過程として「診断がなされた段階で各分野の担当者が協議の結果、判定と援助指針案を導き出す。」「援助指針案を施設職員等の関係者と十分に協議して策定する。」「援助指針は援助方針会議等を経た後決定する。」とあり、援助指針は協議を重ねて策定・決定されるものであると考えるため。 ・ 削除。担当児童福祉司が会議にて協議し、決定は所長が行っていることが一般的であると思われる。
23-②	・ 「援助方針について～」→援助方針をどこまで説明するか、意見を反映するかは、市区町村がどの程度ケースに関与しているかにより異なる。一律の評価はできないので「必要に応じて」の加筆が必要。
23-③	・ 「援助方針について～」→援助方針をどこまで説明するか、意見を反映するかは、市区町村がどの程度ケースに関与しているかにより異なる。一律の評価はできないので「必要に応じて」の加筆が必要。
24-①	・ 修正：①入所施設・里親や他機関との連携による…
25	・ 追加：子供の措置に関し、審査請求及び行政不服申立ての方法を説明しているか。
25-⑥	・ 「子どもの意向と児童相談所の方針が一致しない場合～」→事案が想定しにくい。どのようなレベルの事案を諮問するのか。
26	・ 追加→保護者に措置に関して、審査請求及び行政不服申し立ての方法を説明しているか。
27-①	・ 「里親」と「施設」の記載順を国の資料とあわせて逆にする。例）施設や里親等の意見→里親や施設等の意見
27-②	・ 「市区町村の担当者等、～」→②はイメージしにくい。どのような状況を想定しているのか。
29-①	・ 「支援内容や支援体制が明確である適切な内容」の「ある」を削除。
29-⑤	・ 【追加】在宅指導は、ケースの状況に応じて、継続指導、指導措置、指導措置委託、保護者指導勧告制度を使い分けているか。
30-①	・ 修正・追加→①親子の再統合に向けた支援計画を作成している。②支援計画に基づき適切な支援を行っている。 ・ 親子再統合プログラムは今後標準化する必要があると考える。そのため②を追加し、使用しているプログラムを確認すべきである。最終的には国が標準化すべきである。

	・ 「親子再統合に向けた適切な支援」とあるが、「適切」かどうかをどのように判断するかが不明確。「プログラムの作成」などがあれば「適切」とするか。 ・ 「親子の再統合に向けた～」→再統合が厳しいケースの場合はどうするのか。
31-①	・ 修正：①入所・委託先等に対し、… ②入所施設・里親や……
31-②	・ 修正：①入所・委託先等に対し、… ②入所施設・里親や……
32-①	・ 修正：①入所・委託先等に対し、支援に必要な… ③支援開始後にも入所・委託先や…
32-③	・ 修正：①入所・委託先等に対し、支援に必要な… ③支援開始後にも入所・委託先や…
33	・ 意見：入所・委託先において、児童相談所の介入・調整等が必要な事象が、極端な例しか記載されていないため、例えば、「保護者対応の際に、児童相談所の介入・調整が必要な場合」「入所・委託中の児童の行動・状態について、児童相談所の介入・調整等が必要な場合」というような対応も追加した方がよいのではないか。
33-①	・ 削除⇒援助方針に関する事項の評価項目 21 に入れる判断基準ではないか。
33-②	・ 削除。
33-④	・ 削除。
35-①	・ 【修正】 「…、必要に応じて市区町村への情報提供を適切に行っている。」と修正。 ・ 修正⇒①定期的に市町村への情報共有を行っている。
38	・ 【追加】一時保護の開始、継続、解除の手続きを適正に行っているか。
38-②	・ 全ケースは不要なので「必要に応じて」とした方がよい。 ・ 「他自治体への一時帰宅～」→他児童相談所との事前協議はケースバイケースであり、一律の取り扱いではない。
39-②	・ 「里親」と「施設」の記載順を国の資料とあわせて逆にする。例）施設や里親等の意見→里親や施設等の意見
40	・ 【追加】一時保護の開始、継続、解除の手続きを適正に行っているか。
41	・ 【追加】一時保護の開始、継続、解除の手続きを適正に行っているか。
41③	・ 修正：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。 ・ 「在所期間の延長等を行うなど、必要が受けられるように～」・脱字あり。必要「な支援」を加筆。
43	・ 【追加】移管のルールどおりに手続きを適正に行っているか。
44	・ 【追加】移管のルールどおりに手続きを適正に行っているか。
44-④	・ 削除。（移管元の児童相談所の姿勢であり、自己評価とならない。いかに協議したかで判断できるのでは。）
45-①	・ 支援対象の～←転出した場合に必要な追跡が行われている。
47-①	・ ①「必要なケースについて～」②「児童福祉審議会への～」・21-⑩は削除して良いのではないか。
47-②	・ ①「必要なケースについて～」②「児童福祉審議会への～」・21-⑩は削除して良いのではないか。

50-④	・ 【削除】児童記録票は所内で回覧・共有されているか。 （理由）児童記録票は個人情報の塊であり、みだりに業務上関係ないものまで閲覧することのないようにすべきである。にもかかわらず、「所内で回覧・共有」することが適切な記録管理の評価項目の判断基準に加えられているのは、個人情報の保護に疎い者の発想である。
54-④	・ 児童相談所業務ではない。
56-①	・ 修正すべき。18 歳を超えて「児童」ではなくなった未成年者に対して児童相談所が支援を行うケースとしては、児童自立生活援助事業（自立援助ホームへの入居）の適用や未成年後見人の選任申立て等があるが、その中には保護者自体が存在しない場合もある。よって、「保護者の不当な介入等がある場合には」を削除した方が適切ではないか。
59-③	・ 【削除】当所では、市町村における相談・対応機能の強化のための事業は実施していない。
61-②	・ 【質問】職員同士の交流機会とは、具体的にどのような機会を想定しているのか。
62-①	・ 削除すべき。「家庭や地域に対する総合援助活動」とは一体どのようなものを想定しているのか。それはそもそも児童相談所が行うべき業務なのか。特に政令指定都市の場合には、児童相談所ではなく本庁主管課が行っているものではないのか。 ・ 「市区町村との連携のもと総合的な企画～」→「企画」とは何のことか。何か地域向けの企画をしなさいということか。 ・ 削除。
62-②	・ 削除。 ・ 児童相談所業務ではない。 ・ 修正すべき。児童相談所は、「ひきこもり等の状態にある子ども及びその家族」から相談があれば必要な援助を行ってきてはいる。しかし今日では、ひきこもりに特化した専門的な第一次相談窓口として「ひきこもり地域支援センター」が各都道府県、政令指定都市に設置されており、特に「総合的な援助」をコーディネートするような役割は、児童相談所よりも「ひきこもり地域支援センター」が担うべきではないかと考える。 ・ 引きこもり等の状態にある子どもについては別に相談機関があるため削除。 ・ 「総合的な援助を～」→引きこもりケースへの「総合的な援助」とは具体的に何を指すのか。「総合的援助」は児童相談所のための役割なのか。
62-③	・ 修正：都市部等、自治体による実情から巡回相談を実施していない場合も多くみられるのではないかと。「③（相談者の利便性を考慮し、必要な場合は、）巡回相談が適切に行われている。」に修正してはどうか。 ・ 巡回相談は行っていないので削除。
62-④	・ 「特別児童扶養手当」は削除。（児童相談所でもできるというだけなので。） ・ 「特児、療育手帳～」→ダブルバーレル。「特児の判定事務」に児童相談所は直接関与していない。
62-⑥	・ 削除。 ・ 修正すべき。「住民基本台帳の閲覧制限等における支援措置」を行っているのは児童

	相談所ではなく、各市区町村の市民課や住民課である。児童相談所は、児童が支援措置を求める際に必要なく〈児童虐待での相談歴〉を証明しているだけなので、適切な文言に修正すべきである。 ・ 支援措置の内容が閲覧制限と読め、これは児童相談所業務ではない。何が児童相談所業務で何が他機関業務なのか区別される表現が必要。 ・ 「住民基本台帳の閲覧制限等～」→住基ブロックは市区町村の役割。
63	・ 【追加】家族再統合に向けた取り組みを積極的に行っているか
63-①	・ 児童相談所と自治体の役割が混在。全て児童相談所任せなのか。
63-②	・ 児童相談所と自治体の役割が混在。全て児童相談所任せなのか。 ・ 削除：里親の登録・認定、名簿管理は本庁（児童相談所設置自治体児童福祉主管課）が行う業務のため。
63-③	・ 児童相談所と自治体の役割が混在。全て児童相談所任せなのか。
63-④	・ 児童相談所と自治体の役割が混在。全て児童相談所任せなのか。
63-⑤	・ 児童相談所と自治体の役割が混在。全て児童相談所任せなのか。
63-⑥	・ 児童相談所と自治体の役割が混在。全て児童相談所任せなのか。
64-①	・ 児童相談所の役割と自治体の役割が混在。児童相談所は地域住民への啓発活動の主体か。
全体	・ おおむね良いと思われる。 ・ 「十分に」「適切に」という表現は評価の際に判断しづらい。評価者の児童相談所への考え方によっては良くも悪くも評価されてしまう。 ・ 各項目に「必要な」「適正な」などの文言があるが、何をもちて判断するのかが示されていないため、評価や判断が難しい。 ・ 【追加】 「① 子どもの処遇については、家庭支援による在宅を基本に検討しているか。」 「② 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。」 「③ 代替養育（里親・施設）の長期化に対してこれを解消するために適切な対応をしているか。」を追加。

③ 外部関係機関の意見等を確認することに対する意見

児童相談所の第三者評価を行うにあたり、外部関係機関（一時保護所、警察、市区町村、児童福祉施設、里親、病院、弁護士等）の意見等を確認することについてどう思うか聞いたところ、以下のような回答があげられた。

＜意見確認は必要である＞

- ・ 必要と思う。
- ・ 客観性が担保されるため、取り入れるべきだと思う。
- ・ 児童福祉に理解のある関係機関の意見等を確認することは必要だと思われる。

- ・ 特に問題はないと思う。
- ・ 児童相談所として、外部機関の意見を踏まえ改善すべきところは改善するなど、双方のスムーズな連携のため、必要と考える。
- ・ 外部機関の児童相談所への期待、児童相談所をどう見ているかを反映するために意見を聞くべき。
- ・ 外部の意見は必要である。児童相談所の業務について当該外部機関と共通理解を図る機会にもなる。

＜意見確認は必要ない、時期尚早である＞

- ・ 一時保護所は内部機関。弁護士も児童相談所職員であり、内部。警察や市町村、施設、里親、関係する病院とは常日頃から連絡会議や支援会議を開いており、意見確認は不要。
- ・ 何らかの基準をクリアした評価機関が第三者評価をするのだから外部関係機関の意見まで確認する必要があるのか疑問。
- ・ 福祉サービスの受け手以外の外部関係機関の意見を聴取することが他の第三者評価との均衡性からみてどうなのか。他の既実施被評価機関も関係機関から聴取されているのなら一考の余地はあるのではないか。
- ・ 児童相談所の機能を十分に理解したうえであれば意見を確認することも有用であるが、現状では役割を確認している程度で時期尚早ではないか。
- ・ 確認する意図がわからない。

＜意見の客観性や事実の正確さを担保する必要がある＞

- ・ 個別ケースの処遇について、児童相談所と関係機関の意見が一致せずに対立する場合もあり、客観的な意見を確認できるか疑問がある。
- ・ それぞれの立場や役割の異なる関係機関の意見などをどう客観的に評価するのか、慎重な検討が必要と思われる。
- ・ 意見などを確認する場合、その意見が適切かどうか（事実を誤認して意見を述べることも十分考えられる）をどのように判断するのか。

＜児童相談所の機能や業務に対して正しい認識を持つ機関・回答者への意見確認が必要である＞

- ・ 第三者評価基準（案）を見ると、児童相談所の運営指針等に則った相談支援活動が行われているかどうかの評価となると考えられる。運営指針を理解している関係機関ばかりでないはず。意見聴取は行ってほしいものではあるが、どのような機関にどのような項目において行うことが適切なのかの検討をするべき。
- ・ 児童相談所の業務を的確に把握していて自らの評価と発言に責任を持ってくれる人の意見等を確認するのは良いが、間違った認識を持つ人、意見に責任を持たない人が答えるのはどうかと思う。
- ・ 意見等の確認について否定するものではないが、児童相談所への要望や批判などの意見に偏らないよう、関係機関自身が果たすべき役割や課題を踏まえたうえで建設的な意見を望みたい。
- ・ 警察、医療関係者の中には児童相談所機能を知らない人も多く、建設的な意見をもらえるか不安がある。
- ・ 市区町村と児童相談所との役割分担は、児童福祉法で明記されるようになったが、市区町村に

において相談支援体制やＳＶ体制が十分整っていない現状にある。そのため、市区町村は自らの役割を果たせる状況になく、児童相談所に子どもの安全確認や保護者対応をもっと担ってほしい、判断してほしい、同行してほしい等の期待が大きいため、児童相談所の評価を適切にできない状況にあると考える。

＜確認された意見を踏まえた評価方法やその後の業務への活用に関する指針が必要である＞

- ・ 外部関係機関の意見などを確認することは適切と考えるが、その際にはある程度細かな評価の目安が必要と思われる。
- ・ 必要性は感じる。評価内容をどう活用するかが気になる。単なる指導、改善勧告に使われると今の職員はただでさえ様々な目にさらされ気を遣って必死にやっているにもかかわらず厳しいと感じる。前向きな評価につながることを願う。
- ・ 意見をもらったとしても、その意向がそのまま児童相談所の業務にすぐさま反映されるとは限らないことは理解してほしいと思う。
- ・ 児童相談所業務を批判するだけの機関もあり（理解が得られず）、それが直接の評価にどの程度影響するのか明確化されているのであれば、意見聴取もあり。
- ・ 外部関係機関側の要望が反映されかねず、公正な評価になりにくいと考える。
- ・ 警察は機関連携を図るうえでは大事な機関ではあるが、保護等に関する考え方も異なることがあり、児童相談所を評価する立場での意見をもらうのは今後の業務に支障が出ることも想定される。

＜児童相談所の業務負担の増加が懸念される＞

- ・ 外部機関の意見確認を入れることは効果的と思うが、これを行うことで児童相談所の業務が増えないように配慮してほしい。
- ・ 業務がますます多忙となっている現状を踏まえ、できるだけ有効かつ簡潔な実施方法等を検討してもらいたい。

＜外部関係機関の業務負担の増加が懸念される＞

- ・ 評価の客観性や公平性を担保するためには必要と考える。ただし、外部関係機関にとっても負担となるものと思われる。
- ・ 多くの機関の目に入ることは良いが、他機関の負担にもつながることから機関選定には十分な説明と理解を得る必要がある。

＜外部関係機関の範囲＞

- ・ 一時保護所は児童相談所の機能のひとつなので、自己評価や第三者評価を行うとすれば、評価項目や評価基準に一時保護に関するものを取り入れる必要がある。（一時保護所は外部機関になりえない。）
- ・ 一時保護所は外部関係機関ではないと思う。

＜その他＞

- ・ 児童相談所の措置が子どもや保護者と意向が一致しないときには、社会福祉審議会に意見聴取しなければならないことになっており、審議会委員には外部関係機関の有識者が入っていることを考えると、不要と思う。
- ・ かまわないが、併せて児童相談所からの外部機関に対する意見も聴取してほしい。（一方的な

要望になりかねない。)

- ・ 各機関が回答できる項目は少ないように思う。
- ・ まずは内部関係機関に児童相談所業務を理解してもらうところから始めてもらいたい。このまま外部評価されると「児童相談所たたき」、ひいては職員の士気低下、離脱につながる恐れがある。
- ・ 利害関係がない人を選任するなどの工夫は必要と思われる。
- ・ 意見聴取のために個人の情報を担当に漏らすことにつながるため抵抗感がある。

④ 第三者評価基準（案）全体を通した意見

児童相談所の第三者評価基準（案）全体を通した意見を聞いたところ、以下のような回答があげられた。

＜「評価項目」「判断基準」の追加、修正、削除に関する意見＞

- ・ 第三者評価は、児童福祉法の理念や児童相談所運営指針に沿った運営ができているかどうかといった評価もあるが、それだけではなく、「質の高さ」を評価するものであるべきである。できていないことや不足していることを指摘したり、アドバイスすることはもちろん必要である。一方、他の児童相談所が参考になるような積極的な取り組みをしているかを確認し、よくやれているところを評価することも重要である。両方を合わせて、第三者評価を体験することで、努力しよう、改革していこうというモチベーションを高めるものであるべき。その意味で、第三者評価は単なる「監査」ではない、という前提で評価指標を設定するべきである。
- ・ 「児童相談所に適切な人材が配置されているか」をまず評価すべきで、そのうえで、スーパーバイズなどの育成の仕組みや組織的なバックアップする仕組みがあるか、を確認するほうがよい。
- ・ 「家庭復帰後のアフターケアをどうしているか」についての確認が必要である。
- ・ 「施設や里親に措置している子どもとの面会や面接を平均年何回程度行っているか」を確認するべきである。忙しくて対応できていない児童相談所も多いのではないか。
- ・ 在宅指導は「計画的に」も重要だが、「家庭の状況に応じた適切な指導措置、子どもや家庭のニーズに応じた適切な支援プランを作っているか」が大事である。
- ・ 児童自立生活援助については、「社会的養護自立援助事業を行っているか」を確認すること。厚生労働省から補助があるものの、自治体の取り組み状況にはバラツキがあるように思う。児童相談所がアフターケアに積極的に取り組んでいるかどうかを評価することにつながる。
- ・ 「親権者が死亡したり行方不明であるなど未成年後見人が必要な子どもに、未成年後見人支援事業を活用しているか」を確認することも、子どもの権利擁護の視点を持っているかどうかを評価することにつながる。
- ・ 一時保護所独自の項目があった方がよい。
- ・ 児童相談所の業務は多岐にわたっている。資料の準備も膨大で評価も複雑になる。子どもの安全を最優先にということで、まずは虐待対応か非行対応の領域に絞った第三者評価でよいと思われる。
- ・ 児童相談所の相談援助業務全体を網羅しているが、子どもの権利擁護機関として求められる、児童相談所が取り組むべきポイントを明確にした方が業務改善に直結しやすいと考える。例えば、子どもの安全を守る虐待対応、社会的養護の子どもの権利擁護、社会的養育の推進、組織体

制・専門性など、全体的に項目をまとめる等の整理が必要ではないか。（援助方針・援助について在宅についてなのか施設入所についてなのかわかりにくい、一時保護があちこちに出てくる等。）

- ・ 法改正に伴い、介入と支援を分けて対応するとされたが、その点について評価はされないのか。
- ・ 今後第三者評価基準が改訂されるにつれて、項目の増大が予想される。一つ一つの項目について精査する必要性を感じる。
- ・ 新たな事項として「児童相談所の施設運営に関する事項」を追加。
- ・ 施設を適正に運営するための安心・安全な環境が確保されているか。①防犯・庁舎管理上玄関等は閉庁後施錠しているか。②不審者等の侵入に対し、適切な対処方法体制が確保されているか。
- ・ 災害時における職員の安全確保のための体制がつくられているか。①地震、津波、豪雨、大雪等の災害時の連絡体制が確保されているか。②災害時の対応体制が決められているか。
- ・ 組織体制や職員の資質向上等、県主管課や人事課等の方針を反映した項目については、評価結果が部局を越えて影響力を持つものでなければ、評価を実施する意味がないと考える。
- ・ 一時保護所の評価基準に入っているもののうち一時保護についての説明に関する事項は児童相談所の第三者評価の項目にした方が良いのではないか。

<「評価項目」「判断基準」の客観性・具体性に関する意見>

- ・ アセスメントの評価を行うにあたっては、一律に「〇〇の情報が把握できているか」や「アセスメントは適切か」では適切な評価ができない。「ケースに必要な情報収集を行っているか」「収集した情報に基づいたアセスメントをしているか」「そのアセスメントを踏まえ、そのケースに最適な援助を選択しているか」の評価は、具体的な事例を通して評価することが重要である。また、具体的なケースにおいて、「なぜそのように判断したのか」「そう判断した理由は何か」を説明できるかどうかを確認していくことが重要である。
- ・ 評価項目によっては数値化できるものもある。（例：乳幼児の里親委託率、家庭復帰率、1年以内の虐待再発率（再通告率）、一時保護や施設入所期間など。）明らかにその数値が低いあるいは高い場合には、なぜそのような数値になるのか説明ができること、その数値を改善するためにどのように取り組んでいるのかも評価の対象とし、単に「できていない」だけの評価にとどまらない方がよい。「何%ならよい」というものではなく、児童福祉法の理念に則って改善していく取り組みの有無が重要と思われる。また、「通告から48時間以内に安全確認しているか」についても、「48時間以内に確認できているか」だけでなく、「48時間以内に対応するためにどのような工夫をしているか」を確認することで、その児童相談所の考え方や姿勢などを確認することも重要である。
- ・ SVの人数や経験年数等についても、それを確認するだけでなく、「SVをどのように行っているか」を確認すべきである。
- ・ 「仕組みがあるか」や「適切に行っているか」は、その質問だけだと「ある」「やっている」と回答する可能性が高い。例えば、「アドボケイト」については、「実際にどんな仕組みがあるか」「何件程度利用したか」、また「面会制限」については「年に何件あったか」「その具体的なケースについて制限した理由」まで聞く必要がある。要は、「やっているかどうか」ではなく、具体的な実践の中身を確認しなければ評価にならない。
- ・ 評価項目だけでなく、判断基準の中にも「適切に（なされているか）」というような表現が多用され

ている。判断基準は具体的であるべきだと思う。そもそも何をもって適切というか、ということが評価されるべきなのだろうが、そういう判断基準の作成がとても困難と思える。

- ・ 「適切に対応」、「専門的な」、「十分に」等の表現が多く、何をもって「適切」「専門的」「十分」と判断するのかについて、評価者のブレ幅が大きくなるのではないかと懸念される。
- ・ 具体的にどの程度達成しているのか客観的に把握できるよう、例えば10段階とするなど定量評価ができるようにしてほしい。
- ・ 結局ケースバイケースの対応をせざるを得なく、それを一律に評価できるのか疑問。

＜第三者評価の方法に関する意見＞

- ・ 援助方針会議は、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すべてを確認することができ、その児童相談所の考え方・対応などの状況がよくわかる。第三者評価においては、援助方針会議に参加するべきである。
- ・ 市区町村との連携状況を確認するなら、措置や一時保護解除後に市区町村への指導委託措置や送致をした具体的なケースについて、実際のプロセスを確認するのがよい。指導措置や指導委託措置といった行政処分の判断をするためには、どのような根拠に基づいて行ったのか、そのエビデンスをしっかりと踏まえているかなども確認する必要がある。
- ・ 評価時のヒアリングは、課長や所長だけでなく係員にも行うべきである。やりがいやサポートがあるか、ワークライフバランスへの配慮があるかなど、係員からのヒアリングや無記名アンケートをしなければわからない。
- ・ 子どもへのヒアリングも行うべきである。措置中の子どもを対象として、「担当児童福祉司の名前はわかるか」「今の生活はどうか」「児童相談所に対してどのような印象を持っているか」「児童相談所や児童福祉司に言いたいことや要望はないか」などを聞くのはどうか。そもそも直接子どもにヒアリングすることを拒む児童相談所があれば、その拒むこと自体を評価の対象にしてはどうか。
- ・ 市区町村へのヒアリングは、市区町村側の状況により役割分担も異なるため、市区町村からの評価をそのまま児童相談所の評価とするのはどうか。学校や警察などの外部からのヒアリングも同様。これら他機関へのヒアリングは不要とはいえないが、その結果の見方や活用方法などを含め、目的や評価項目などを明確にしてからのほうがよい。

＜第三者評価を行う機関・評価者に関する意見＞

- ・ 児童相談所の業務内容がかなり理解されていないと、64項目の評価することは難しいと思う。「知らない、評価できない」という選択も項目ごとに必要かもしれない。
- ・ 細かな評価基準であり大切な項目であるが、適切に評価できる人材が地域にはたしてどれだけいるだろうか、と感じてしまう。
- ・ 一時保護所の評価は、ケアの評価であることから、施設を見たり、子どもと一緒に食事をしたりすることで、ケアの実際を感じることができる。しかし、児童相談所の場合はソーシャルワークを評価することになるので、とても難しい。そのため、そもそも児童相談所業務のことや児童相談所におけるソーシャルワークをしっかりと理解できていないと評価できるものである。そうすると、児童相談所の業務経験者、その中でも児童福祉司のSV研修の講師レベルのような、ごく一部の人がしか評価できないものだと思う。また、評価者を児童相談所経験者に限定するのもよくない。やはり、他機関に従事している専門職からの視点も必要である。児童相談所の業務経験者 + 弁護士や医師な

どの評価体制が望ましい。できれば、両者がペアで評価するのが望ましい。一時保護所評価のモデル事業の時も、そのような組み合わせで行われたが、児童相談所評価も同様である。

- ・ 「誰もが同じレベルで評価できるもの」を将来的に目指していくことは否定しないが、最初からそういうものをつくるのは、評価の視点がバラついてしまう懸念がある。そのため、本来確認・評価すべきものが漏れてしまう可能性が大きい。モデル実施等を含め、実際の評価を繰り返す中で、いろんな評価者の目線で確認しながら、評価基準や評価項目、評価方法をブラッシュアップしていける幅が必要であるため、現時点ではあまり具体的な指標に落とし込みすぎず、今ぐらいの抽象度があるほうがよい。
- ・ どのような機関が評価機関として適当か。児童養護施設等のケアの質を評価する機関が児童相談所のソーシャルワークを評価する場合、十分な評価は困難と考える。一方、子どもの虹情報研修センターや西日本こども研修センターあかしなど、児童福祉司 SV の法定研修を行っている研修機関、SV の法定研修の講師を評価者として評価を行うという選択肢もあると思う。その場合は、研修の経験が評価に活かせるだけでなく、評価の経験が研修にも活かせると思われる。
- ・ 児童相談所ごと、あるいは地域ごとのローカルルールが多いと思われるため、第三者評価は地域単位ではなく全国規模で行う体制を目指すべきである。

<第三者評価結果のフィードバック・活用方法に関する意見>

- ・ 第三者評価は、児童相談所が適正に業務を行っているかを外部の人に評価してもらい、それが我々児童相談所の業務に反映されるものでなければならないと考える。
- ・ 児童相談所は行政機関であり、組織、職員配置、予算などは自己努力ではどうにもならないことが多い。その項目が低評価の場合、国、都道府県等に是正勧告することなどを盛り込まなければ意味のない作業になる。
- ・ 評価がどのような形で公表されるのか。評価結果が監査のように「いついつまでに改善しなさい」という指導項目になるのか。
- ・ 児童相談所の業務を客観的に振り返り、改善していくためには必要なことと思うが、その後の改善に向けた体制作りには県本庁を含めた人材の配置が必要と考える。
- ・ 理想と現実のギャップがある。今後埋めていくために基準（案）が現場に荷重な負担とならないことを強く望む。
- ・ 第三者評価のように被サービス受給者や他者からの評価の意義は十分あると思うが、他の福祉サービス提供機関と児童相談所の行政機関としての比較考査のうえで評価内容などを検討する必要がある。

<第三者評価を実施するにあたっての負担に関する意見>

- ・ 判断基準項目が多すぎる。保護所の評価基準項目を含め、128項目を自己評価し評価を受けることで、通常業務に影響が出ることを心配している。
- ・ 根拠資料を求められるため、とてつもない時間と労力を要する作業になる。項目が多いほど内容が曖昧なほど重複が多いほど無駄な時間を使うことになるので、中身はシンプルなものの方がいいと思う。
- ・ 全体を網羅した項目であると思うが、これを全部行いきれるか疑問。実施するとしてどの項目をとっていくのかは各所に任されるのか。
- ・ 実施にあたっての業務量の増加をどう少なくするか工夫が必要である。

<第三者評価の必要性に関する意見>

- ・ 第三者評価の必要性を感じていないし、そもそも評価できるものではないと感じている。
- ・ 自己評価を行う場合のチェックリストとしては有用なものとする。一時保護所は別として、児童相談所の第三者評価については専門性と裁量の部分でなじまない部分があるのではないかと思われ、現状では内部監査を洗練したほうが効果的かもしれない。

<その他>

- ・ 第三者評価を実施することはよいが、体制強化が完了する前に行うことの意味があるのか不明。
- ・ 細かな点までポイントが設定され、自身の業務の振り返りができた。
- ・ 第三者評価で問題を指摘されないように手続き的なことを硬直的に運用してしまい、クライアントにとってはかえって不利益なことにならないよう注意が必要。
- ・ 判断基準（項目）の根拠が、法令や手引き、マニュアルなどバラバラという印象。いずれも児童相談所が行うべき業務ではあるがガイドラインなどで根拠を明示することができないか。
- ・ 自己評価については、4～5段階で評価をしてもらう。「積極的に取り組んでいる」「できていない」の項目には、その理由を書いてもらうような形式がよいのではないか。理由や根拠を聞かないと、機械的に自己評価してしまう可能性がある。評価項目レベルでの評価、理由の記載がよい。判断基準までいくと細かすぎるし、負担が大きい。

（５） 児童相談所の第三者評価ガイドラインに記載すべき（してほしい）事項

児童相談所の第三者評価ガイドラインに記載すべき（してほしい）事項について聞いたところ、以下のよう
な回答があげられた。

<ガイドラインに記載すべき（してほしい）事項>

- ・ 第三者評価を行う委員についての資格や任期など。
- ・ 第三者機関について。
- ・ 行政の監査・指導との違いの明示。
- ・ 評価結果の活用について。
- ・ 第三者評価結果を公表するのか否か。公表する場合の公表内容イメージ。
- ・ 「評価のつけ方」がわかりにくい。評価のフィードバックが必要だと考えるが、どのように検討されているか示してもらいたい。
- ・ 判断基準は曖昧な表現が多いため評価にあたって困ることがないよう、また各所によって評価にバラつきが生じないよう、特に「評価のつけ方（判断基準の考え方、評価ポイントや着眼点など）」は具体的に詳細な記載となるようお願いしたい。

<その他>

- ・ 「適正」、「適切」、「必要な」という表現ではなく、〇〇人に一人、あるいは〇〇%以上など数値などで客観的に判断できるような基準の設定を望む。
- ・ 評価結果については、支援の改善、向上に資するほかに政策に反映し得るものとしての第三者評価制度の目的でありたい。
- ・ 現場職員の働く意欲がこれ以上削がれないよう配慮してもらいたい。

(6) 児童相談所の第三者評価の実施に関する意見・課題認識

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

＜第三者評価の目的・評価すべき内容に関する意見＞

- ・ 児童相談所第三者評価の目的が「サービスの質を全国どこの自治体においても高い水準に保つため」であるということは、言葉としては理解できるが、それは具体的にどういふことなのかイメージできない。地域によって、社会資源も家族の生活形態も経済事情も様々なことが異なる。児童相談所自体の規模も設備も全国様々だ。高い水準のサービスというのは何によって判断するのか。地域の実情を踏まえたうえでなければ、個々の児童相談所の判断や決定事項について子どもの最善の利益になっているかどうかを評価することはできないだろう。（最善の利益が何かということは、経験や立場によっても一律ではないだろう。）
- ・ 児童相談所第三者評価の目的が「どこの地域でも同じように子どもの権利が守られること」であるならば、「生きる権利」「育つ権利」「守られる権利」「参加する権利」について評価すればよいのではないか。それらの権利に配慮しながら業務を進めているかを評価すべきと思う。
- ・ 単に各種マニュアルが備えられているかどうかの有無を評価するような指標はやめてほしい。相談や対応が危険となされていけば、マニュアルは必備ではないと思われる。マニュアル作成の労力は大変である。マニュアルがあっても形骸化していないかが本来は問われるべきである。
- ・ 現状では「一時保護所の第三者評価」が児童相談所の第三者評価から独立し、別々に実施するものとなっているが、児童相談所の第三者評価に一時保護所も統合して実施することも検討の余地があると思う。

＜第三者評価を行う機関・評価者に関する意見＞

- ・ 評価する第三者が評価者として適任かどうかを判断する基準を明確にしてほしい。評価者が適切な評価ができるのか不安がある。（評価者の資質の問題。）
- ・ 児童相談所に対する第三者評価を行うことのできる機関の養成を早急に進めるべき。
- ・ 評価者が適切に評価できるためには、単にチェックボックスを埋めるような表面的なものではなく、事例に即したディスカッションを行うなど、深い観察とエビデンスに基づいたものであるべきである。委員の選任に際しては、児童福祉に関する専門的な知識を有し、中立・公正な立場から意見を述べるができる委員を選任することが必要である。
- ・ 児童相談所への第三者評価の導入にあたっては、国において評価機関の研修制度を整えてもらいたい。

＜第三者評価の実施方法に関する意見＞

- ・ 個別の案件を見なければ評価できないことも多く、どのような調査方法になるのか疑問がある。
- ・ 秘匿性の高い情報を扱う児童相談所の運営をどのように第三者が評価するのか。

＜第三者評価結果のフィードバック・活用方法に関する意見＞

- ・ 児童相談所の人員の規模が年々拡大しており、適正な規模がどれくらいなのか、第三者評価を行った場合に明らかにし、国に意見をしてもらえるとありがたい。
- ・ 第三者評価後のフィードバックについて示してほしい。
- ・ 現状の児童相談所の相談業務は個々の職員の思いやチームワークにより支えられている部分が

大きい。必ずしもその状態が良いとは思わないが、必要な体制や支援のないまま職員のモチベーションを下げるような第三者評価の制度にならないよう、切に希望する。

- ・ 第三者評価の結果に縛られ、児童相談所全体の活動がより萎縮することにならないか危惧する。
- ・ 第三者評価がそれ自体の目的化や「児童相談所たつき」の材料とならないよう願う。
- ・ 組織体制や職員の資質向上等、県主管課や人事課等の方針を反映した項目については、評価結果が部局を超えて影響力を持つものでなければ、評価を実施する意味がない。

<第三者評価を実施するにあたっての負担に関する意見>

- ・ 児童相談所の確保、向上が図られるようにするために第三者評価を行うことは必要と考えるが、業務多忙につき職員の負担にならないか懸念される。
- ・ 児童相談所の職員は日々突発的な事案や緊急対応等に追われ疲弊している。そのような中で第三者評価等に時間を割くのであれば、できる限り負担が少なくかつ評価により児童相談所の業務が明らかに改善されるなど、納得性の得られるものとしてほしい。
- ・ 事前準備の負担やヒアリング等にかかる時間をできる限り必要最小限にできる工夫についてガイドラインに明示するとともに、標準的な評価項目数及び重点かつ必要最小限の評価項目数を示し、「標準版」「重点版」などを提案する必要があるのではないか。
- ・ 自身の業務全般について客観的な評価を受けることは、児童の安心・安全に大きな責任を持つ行政機関として必要であると思う。ただし、日々発生する虐待事案の対応に追われ、積極的に取り組むことが難しい現状がある。法律的に実施を義務付けなければ全児童相談所的に実施することは難しいと思われる。

<第三者評価の必要性に関する意見>

- ・ 第三者評価の必要性を感じていないし、そもそも評価できるものではないと感じている。
- ・ 現状の児童相談所業務は第三者評価の実施になじまないと思う。
- ・ 児童相談所の機能を強化し、相談援助の質を向上させるためには、現状や課題について、外部の専門家が評価し、課題解決に向けて助言を受ける機会是有効であり、まずは各自治体で第三者評価をスタートさせることを優先すべきではないか。

<第三者評価の受審費用に関する意見>

- ・ 受審料（手数料）の設定はどうか。
- ・ 他都道府県に所在する評価機関による審査を受けることで、受審費用が高額となることも想定されるため、受審費用の補助についても国において検討してもらいたい。
- ・ 第三者評価実施に向けた十分な財政支援を考慮してもらいたい。

<その他>

- ・ 今回のアンケートを通してまずは自己評価から取り組むのが先と考えた。
- ・ 適正に評価されればされるほど児童相談所の対応に批判的な保護者などを刺激することにつながるのではないかというジレンマを抱えることが懸念される。
- ・ 一時保護をめぐる法的課題は整理されているとは思わないので法的課題をクリアにした以降に導入を願いたい。
- ・ 第三者評価導入の意義は理解するが、増え続ける虐待通告に対応できるだけの児童相談所の体制を担保してもらいたい。

- ・ 第三者評価に耐えられる人材育成が早急の課題である。児童福祉司、心理司、一時保護職員等それぞれに対し、またキャリアによって階層的に人材育成ができる仕組みがほしい。特に介入的なアプローチは訓練も必要であり、各自治体で行えることも限界がある。各相談所がおかれている地域のアセスメントも必要ではないか。

(7) 第三者評価のモデル実施への協力可否

次年度、モデル的に実施する第三者評価に協力できるか聞いたところ、「協力可能」が 2.7%、「協力は難しい」が 59.9%、「検討したい」が 19.7%であった。

図表 67 第三者評価のモデル実施への協力可否 (N=147)

No.	カテゴリー名	N	%
1	協力可能	4	2.7
2	協力は難しい	88	59.9
3	検討したい	29	19.7
	無回答	26	17.7

第IV章 海外事例の調査（文献調査）

1. 海外事例調査の実施概要

日本における児童相談所の第三者評価のしくみや評価項目等を検討するため、海外における日本の児童相談所にあたる機関（児童保護機関）が提供するサービスの質を管理する制度について文献調査を実施した。

◆調査対象

イギリス、アメリカ、カナダ（オンタリオ州）、オーストラリアの4か国

◆調査方法

先行研究及び公的機関等のウェブサイト上の情報を用いた文献調査

2. 海外事例調査の調査結果（概要）

図表 68 海外事例調査 各国の評価制度等の概要

	イギリス	アメリカ	カナダ（オンタリオ州）	オーストラリア
児童保護機関の位置付け	地方自治体の児童保護所管部署	地方自治体の児童保護所管部署	民間機関	州・自治体の児童保護所管部署
児童保護サービスの質を管理する制度	独立した専門機関による第三者評価	独立した専門機関による第三者評価	評価対象機関の連合会による評価	連邦全体の児童福祉サービスの目標に対する達成状況の管理
評価実施者	省庁から独立した第三者機関	連邦政府管轄機関	児童保護機関から構成される連合会	連邦政府
評価対象	各児童保護機関	州政府	各児童保護機関	—
評価の実施方法	評価対象機関への訪問による確認を実施	評価対象機関への訪問による確認を実施	数値データのみで達成状況を確認	数値データのみで達成状況を確認
評価に用いる数値データ	・評価実施者が事前に収集した数値データ	・評価対象者が提出した数値データ	・評価対象者が提出した数値データ ・公表データ（統計データ、他調査結果等）	公表データ（統計データ、他調査結果等）

3. イギリス

(1) 児童保護制度の概要

イギリスでは、地方自治体（Local authority）に設置された児童福祉担当部署（Children's Social Care（以下、「CSC」という。））が児童保護を所管している。CSC は、緊急保護等の措置の決定を行うとともに、施設養育、里親養育等の支援、また支援を必要とする子どもや家族が深刻な状況に陥る前の予防的支援を行っており、特に近年は予防的支援が重要視されつつある。大規模な地方自治体には CSC の支部も設置されており、グレーター・ロンドン（首都ロンドンを形成するリージョン）では 33 行政区画全てに CSC が設置されている。¹

図表 69 イギリスにおける児童保護制度の概要

児童保護機関	地方自治体に設置された児童福祉担当部署 (Children's Social Care)
立場・地位	地方自治体
当該機関の主な業務	児童保護、連携機関との調整・会議（裁判所、フォスティング機関等） 里親養育、自立支援、司法命令 / 等
児童保護の根拠法	1989 年児童法 2017 年子どもとソーシャルワーク法

(2) 児童福祉サービスを提供するプロセス・成果を評価する制度

イギリスでは、省庁から独立した機関である教育水準監査院（Office For Standards in Education（以下、「Ofsted」という。））による、地方自治体の CSC を対象とした評価である地方自治体子どもサービス監査（inspection of local authority children's service（以下、「ILACS」という。））と、Ofsted を含む複数機関により、地方自治体の関係機関を対象とした評価である協働特定地域監察²（Joint Targeted Area Inspection（以下、「JTAI」という。））が実施されている。

Ofsted は、国内の教育ならびに児童福祉サービスの質を管理する機関として ILACS を実施するとともに、JTAI の統括を行っている。

① Ofsted による評価：ILACS

(ア) 評価の実施方法

(i) 自己評価

地方自治体は、ソーシャルワークの実務について毎年自己評価を行い、その結果を Ofsted に提出したうえで Ofsted の地域代表者との会議を行うことが求められており、自己評価の結果は、監査を実施するか

¹ 公益財団法人資生堂社会福祉事業財団「第 44 回 2018 年度資生堂児童福祉海外研修報告書」2019

² 新日本有限責任監査法人「総務省行政評価局調査-アメリカ・イギリスにおける政府活動に対するチェック機関に関する調査研究」2017

否かの判断を行う際の参考とされる。

自己評価を行うにあたっての地方自治体の負担軽減と、普段の業務の様子を把握するという目的から、自己評価の際に用いる書類やデータは既存のものを使用することが推奨されている。また、自己評価の様式は定められておらず、自由書式で以下の要件を満たす書類を作成することとなっている。

なお、これらの自己評価に関する規定は、地方自治体の児童福祉所管部署の代表者協議会、地方自治体の首長会、地方自治体連合会との協議のもとで設定された。

図表 70 自己評価の書類の内容と要件

＜自己評価の書類の内容＞

- ・ 自らの地方自治体の実務の質と有効性について
- ・ そのエビデンス
- ・ 現状の実務の維持と改善のための今後の 12 か月の計画

＜自己評価書類の要件＞

- ・ 1 つの文書として完結し、別添資料が最小限に抑えられていること
- ・ 既存の書類や、書類の組合せであること
- ・ 簡潔で要点が明確であること

(ii) 年次定例会議

自己評価の結果や、それを受けての改善に向けた取り組み等について話し合うとともに、地方自治体の政治、経済の動向や学校教育、乳幼児養育等の児童福祉に影響する分野等についての情報共有を行うことを目的として、年次定例会議が開催されている。

年次定例会議は、事前に議題に関する同意を得たうえで、Ofsted の地域代表者、主任監査官及び監査官と、地方自治体の児童福祉所管部署部長が参加して行われる。

なお、年次定例会議は、地方自治体の実務について直接評価することを目的としたものではなく、その後の監査や集中訪問を計画する際の参考情報を得る機会として位置付けられている。

(iii) 監査

監査には「標準監査」と「簡易監査」の 2 つがあり、前回の監査の結果に応じて決定される。

監査の種類によってタイムスケジュールが異なるが、標準監査、簡易監査ともに Ofsted から監査について通知を受けた地方自治体は、その週内に監査に必要な情報を収集し、事前に提出する必要がある。監査の実施に関する通知は月曜日に電話で連絡され、翌週の月曜日には現地訪問による情報収集が開始される。

標準監査では現地訪問が 2 週に渡って実施されるが、簡易監査では、現地訪問は 1 週のみであり、月曜日に現地訪問を開始し、同じ週内の金曜日には監査チームからフィードバックが行われる。

図表 71 標準監査のタイムスケジュール

週	曜日	内容
通知～ オフサイト監査	月曜	主任監査官から地方自治体の児童福祉担当部署長（Directors of children's services（以下、「DCS」という。））へ監査について連絡 主任監査官と DCS が電話か対面によって監査について打合せを実施
	火曜	地方自治体が児童の個票レベルのデータと法定の監査に関するデータを提出
	水曜	地方自治体がパフォーマンスとマネジメントに関する情報を提供
	木曜	エビデンスに基づいたオフサイト監査
	金曜	監査官の電話会議にてチームミーティングを実施
1 週目	月曜	主任監査官が午後に現地訪問し、DCS と監査に関する打合せを実施 午後に現地訪問による監査を実施
	火～木曜	現地訪問（エビデンスの収集）
	金曜	エビデンスを用いてオフサイト監査
2 週目	月曜	午後に現地訪問し、エビデンスの収集を実施
	火～木曜	現地訪問（エビデンスの収集）
	金曜	監査結果についてフィードバックを実施 午後の早い時間に監査官のチームは現地を離れる

図表 72 簡易監査のタイムスケジュール

週	曜日	内容
通知～ オフサイト監査	月曜	主任監査官から DCS へ監査について連絡 主任監査官と DCS が電話か対面によって監査について打合せを実施
	火曜	地方自治体が児童の個票レベルのデータと法定の監査に関するデータを提出
	水曜	地方自治体がパフォーマンスとマネジメントに関する情報を提供
	木曜	エビデンスに基づいたオフサイト監査
	金曜	監査官の電話会議にてチームミーティングを実施
1 週目	月曜	主任監査官が午後に現地訪問し、DCS と監査に関する打合せ 午後に現地訪問による監査を実施
	火～木曜	現地訪問（エビデンスの収集）
	金曜	監査結果についてフィードバックを実施 午後の早い時間に監査官のチームは現地を離れる

(iv) 監査実施の際に利用するデータ

実施する監査の種類によって、提出が求められる情報が異なる。また、提出する情報は、教育省が地方自治体に対して別途提出を義務付けている項目と整合しており、かつ教育省のガイドラインとの対応関係も示されているなど、情報収集による地方自治体の負担の軽減が図られている。

なお、提出を求められる主な情報は以下のとおり。

図表 73 地方自治体が提出を求められる情報（ILACS ガイドライン 別紙 A より抜粋）

要求される情報	標準監査・簡易監査	集中訪問	モニタリング訪問
提出すべき情報の範囲	地方自治体は別紙 A のすべての情報を提出	地方自治体は特定の訪問で監査官が評価する業務に関係する情報のみ提出	
通知／別紙 A に基づく請求	フィールドワークの 5 日前（通常は月曜日）	フィールドワークの 5 日前（通常は火曜日）	フィールドワークの 10 日前（通常は月曜日）
児童の個票レベルのデータリスト	通知の翌日（火曜日中）	通知の翌日（通常は水曜日の正午まで）	通知の翌日（通常は火曜日）
半年前までに地方自治体の実施した監査の結果に関する情報	通知の翌日（火曜日中）	通知の翌日（通常は水曜日の正午まで）	通知の翌日（通常は火曜日）
児童・青少年へのサービスの提供のために地方自治体が用いている情報	通知の 2 日後（水曜日中）	通知の翌日（通常は水曜日中）	通知の 7 日後（通常は監査官が現地に訪問する前の水曜日）
特定の児童のケースに関する情報	通知の 3 日後（木曜日中）	通知の 2 日後（通常は木曜日中）	通知の 7 日後（通常は監査官が現地に訪問する前の水曜日）

（資料）Ofsted. Framework, evaluation criteria and inspector guidance for the inspection of local authority children's service. p.63 図表より作成

■ 児童の個票レベルのデータリスト

児童の個票レベルのデータリストとして提出が必要な情報は以下のとおりであり、基本的に通知の 6 か月前までの期間をカバーしている必要がある。

図表 74 児童に関するデータリスト

リスト 1	監査の実施日から 6 か月以内のすべてのコンタクト
リスト 2	監査の実施日から 6 か月以内のすべての早期支援アセスメント、及び LA を通じてコーディネートされた早期支援のための介入
リスト 3	監査の実施日から 6 か月以内のすべての照会
リスト 4	監査の実施日から 6 か月以内の 1989 年子ども法の 17 条及び 47 条に基づく法定のアセスメント
リスト 5	監査の実施日から 6 か月以内のすべての 47 条に基づく問合せ
リスト 6	監査の実施日から 6 か月以内、または監査の実施時点に、ニーズのある児童としてサービスを提供されていた全ての児童
リスト 7	監査の実施時点に児童保護サービスの対象となっているすべての児童

リスト 8	監査の実施時点にケアを受けていた全ての児童
リスト 9	監査の実施時点にリービング・ケアを受けていた全ての児童
リスト 10	監査の 12 か月以内に次の事項に該当するすべての児童 (a)養子になった児童 (b)本人が養子になる意思表示をしているが、まだ養子になっていない児童 (c)養子になる意思表示を 12 か月以内に撤回した児童
リスト 11	以下のいずれかの理由により、監査の実施時点の 12 か月以内に LA の養子支援機関に接触したすべての個人 (a)養子縁組の手続きにおけるすべての段階の養親候補者（問合せのみの個人の情報を提出する必要はなく、申請書を作成した養親候補者の情報のみでよい。） (b)別の自治体の児童とマッチング予定であったとしても、申請書を作成した養親候補者については情報を提出する必要がある (c)養子縁組の手続きが進まないことがわかっていたとしても、養親候補者については情報を提出する必要がある（例えば、手続きの撤回を選択した人や手続きを拒否した人）

（資料）Ofsted. Framework, evaluation criteria and inspector guidance for the inspection of local authority children's service. p.64 図表より作成

（イ）評価項目

評価の基準として「全体的な有効性」「支援や保護を必要としている児童の経験と成長」「ケアを受けている児童とケアリーバーの経験と成長」「リーダーがソーシャルワークの実務において児童とその家族に与える影響」の 4 つが大項目として設定されている。

「支援や保護を必要としている児童の経験と成長」「ケアを受けている児童とケアリーバーの経験と成長」「リーダーがソーシャルワークの実務において児童とその家族に与える影響」の 3 項目については、各項目で示されている中項目に対する評価を踏まえて「優良」「良好」「改善を要する」「不十分」の 4 段階で評価が行われる。また、「全体的な有効性」に対する評価は、他の大項目の評価や全体的なサービスの質、体制を考慮して判断される。

なお、中項目以下では、個別のトピックス（「早期支援」「児童のニーズの特定と対応及び適切な基準」など）において、「良好」と判断されるために満たすべき基準が示されている。

図表 75 4 つの大項目と中項目、「良好」と判断されるために満たすべき基準の主な内容

全体的な有効性
● サービス全体を通してどの程度良好な実務が行われているのか ● 改善すべき分野の範囲と影響 ● 改善すべき分野の特定、リーダーとマネージャーによる問題の「理解・把握」
支援や保護を必要としている児童の経験と成長
● 早期支援 ・ 何らかの懸念やニーズを特定した際に適切な支援を提案している。 ・ 早期支援と法定の支援が明確かつ効果的に区別されている。 ● 児童のニーズの特定と対応及び適切な基準 ・ 支援や保護を必要としている児童、若者、家族を特定できている。

- ・ 専門家が通報の際の基準を理解している。また、適切な特定と対応が適時かつ適当な介入につながり、児童、若者、家族の状況を改善している。

● 適切な意思決定と効率的な支援の提供

- ・ 児童や家族による相談が適切に対応され、児童のリスクを低減している。
- ・ 虐待、ネグレクト、養育能力の不足等に関する専門家や支援者による申し立てが適切に扱われている。
- ・ 支援の内容が、支援の必要性に対して相応である。
- ・ アセスメントとプランの内容が、問題やリスクを考慮して柔軟に見直されている。
- ・ 関係機関と専門家の間での情報共有が、適時、具体的、効率的、適法である。
- ・ 適切なタイムスケールで児童のニーズを満たし、リスクを低減するためのプランを作成している。
- ・ 家族の協力を得られない場合には、具体的な緊急時計画が作成される。
- ・ 児童のニーズとリスクに関するアセスメントに依拠してアクションがとられており、行動の遅延や停滞が避けられている。
- ・ ソーシャルワーカーがそれぞれの児童のリスクを正確に把握し、適切な介入へとつなげている。

● 現場の実務に対する管理監督

- ・ 経験を積んだソーシャルワーカーと管理職者によって意思決定が行われている。また、アクションが明確に記録されている。
- ・ 組織的かつ質の高い管理監督によって、児童中心のプランと児童にとって適切なタイムスケールにおけるアクションにつながっている。
- ・ 効果的で適時のプランニング、支援、意思決定が、準備期間においても実施されている。

● 児童及び家族に対する関与と直接的な仕事

- ・ それぞれの児童の日常的な経験に対する理解に基づいて実務が行われている。
- ・ 児童や若者の話すことにしっかりと耳を傾けている。
- ・ 児童、若者、その家族が適時アドボケートにアクセスすることができる。
- ・ 児童や家族からの支援に対するフィードバックを、実務やサービスの向上に役立てている。

● 特定のグループに属す児童について懸念されるすべてのタイプの虐待に対する認識と対応

- ・ あらゆる種類の虐待が効率的に特定され、対応されている。
- ・ 家族が薬物依存症や精神の不調をかかえている児童や、家庭内暴力が生じている児童が、適切に支援・保護を受けている。
- ・ ソーシャルワーカーがそれぞれの児童のリスクや背景を正しく認識し、適切な介入につなげている。

ケアを受けている児童とケアリーバーの経験と成長

● 児童のことを考えた意思決定

- ・ ケアの決定が、明確かつ効率的に、包括的なリスクベースのアセスメントに基づいている。
- ・ 児童を家庭復帰させることができない場合は、パーマナンスーに向けた適切かつ適時の計画が作成され、もとの家庭から離れたところで児童が生活することができる。
- ・ 児童を家庭復帰させる場合には、児童の安全に配慮し、適切な対応が実施されている。また、適切な支援プランの一環として実施する場合を除き、児童に対するさらなるケアは控えられている。
- ・ 児童や家族の希望や気持ちが、適時かつ正式なアセスメントと、裁判所の申請書の中で明確に述べられている。
- ・ 潜在的なケアラーとしての家族のメンバーに対するアセスメントが速やかに実施されている。

● **ケアを受けている児童とケアリーバーに対する関与と直接的な仕事**

- ・ 児童が彼らの保護や支援に関わる専門家やケアラーと良好で安定した関係を築いている。
- ・ ケアを受けている児童とケアリーバーが、彼らの権利、エンタイトルメント、責任を理解する手助けをされている。
- ・ 児童はフィードバックや申し立てを行う方法を理解しており、また申し立ての結果も理解している。
- ・ 児童の申し立てがむげにされず、明確に対応されている。
- ・ 必要に応じて、早急なアクションやサービスの改善が図られる。
- ・ 児童と若者がアドボケイトや、必要に応じて独立したビジターにアクセスすることができる。

● **支援と保護**

- ・ いじめや同性愛への差別的振る舞い、その他の差別から守られている。
- ・ 傷害、薬物やアルコールの乱用、家出、性的被害、あらゆる種類の搾取に関係するあらゆるリスクが、児童をケアする大人によって認識されている。
- ・ 児童が安全であり、本人も自身が安全であると実感している。また、自分を安全な状態にする方法について教えてもらっている。

● **健康**

- ・ ケアを受けている児童とケアリーバーが心身ともに健康で、彼らの健康状態を向上させるための支援を受けている。児童の健康に関するニーズが特定され、ニーズが満たされている。
- ・ ケアリーバーが彼らのすべてのヘルスヒストリーにアクセスでき、それを理解している。

● **学習と娯楽**

- ・ 児童や若者が、ケアを受け始めてから、学校や他の支援によって十分に教育的な成長をしている。
- ・ 学校に通っていない場合も、登録済みの質の高いオルタナティブに速やかにアクセスできる。
- ・ 児童や若者が、自身がしていることを楽しみ、幅広い社会的、教育的機会やレクリエーションの機会を得ている。
- ・ 大人のケアラーが児童に関する意思決定を速やかに行うために適切な代理人がついている。

● **安定性とパーマネンシー**

- ・ 児童と若者が、安全に彼らが住むところで生活している。
- ・ 児童や若者が害を受けるリスクがあるとき、もしくは害を受けている場合に、ケアプランにのみ基づいて転居する。
- ・ 児童や若者の最善の利益になる場合は、養子になる場合でも、兄弟や姉妹と一緒に住むことができる。
- ・ 児童や若者は、十分にアセスメントを受け、サポートされた状態で、彼らにとって大切な家族、友人、他の人々とコンタクトを取ることができる。
- ・ もとの地方自治体から離れた児童やケアリーバーが、速やかに彼らのニーズに適う教育サービス、医療サービスにアクセスしている。
- ・ 児童が転出する地方自治体は、転入先の地方自治体に対して、その児童が転入することを速やかに通知し、転入前に児童のニーズに適うサービスの提供体制を整えられるように確認する。
- ・ ケアを受けている児童のニーズを満たすことのできる、十分に多くの場所の選択肢がある。
- ・ 支援者の効率的な雇用、評価、トレーニングおよび支援が行われている。
- ・ 支援や児童のパーマネンシーに必要性のない遅延が発生しないよう、全ての期間や専門家が効果的に協働している。
- ・ 児童の希望や気持ちが、児童の生活する場所に関する意思決定に影響を与えている。

- ・ ケースの記録のアクセシビリティ、様式、明快さが、ケアを受けている児童とケアリーバーが彼らに関する記録や経験、アイデンティティを理解する助けとなっている。

● ケアリーバーと移管

- ・ それぞれのケアリーバーのニーズを満たす効果的なパスウェイプランを得ている。
- ・ ケアリーバーが成人期において成功する可能性を最大限に高めるために必要なスキルと自信を養っている。
- ・ 就労経験や職業教育を含む、良い教育と雇用の機会を得ることができている。また、教育や訓練を続けるように奨励・支援されている。
- ・ ケアリーバーが各自のケース記録にアクセスでき、自分自身の記録、経験、アイデンティティを理解するために役立っている。

リーダーがソーシャルワークの実務において児童と家族に与える影響

● 戦略的なリーダーシップ

- ・ 首長を含む議会のリーダーシップがリードメンバーとその他のメンバーを主導しており、DCS が児童のニーズを認識、優先順位付けし、意思決定、アクション、積極的な委員会や会議への出席に反映されている。

● 学習する文化

- ・ 地方自治体は、改善点やサービスの不足に対して、効率的かつ速やかに適切な対処を行っている実績があり、新たな課題に対処するための能力を備えている。
- ・ 地方自治体の実務に対する自己評価が正確である。
- ・ 地方自治体は、地域のコミュニティに関して、ケアを受けている児童やケアリーバーのことも含めて関係する知識を持っており、この知識を活かしながら効率的に彼らのニーズを満たしている。
- ・ リーダーが、彼らの地域内の弱い立場にあるグループと彼らのニーズを特定し、これらのグループの子どもたちに対して効果的な対応を実施することを保証している。
- ・ 委託されたサービスと直営のサービスに十分なキャパシティがあり、支援、ケア、保護を必要としている地域の児童、青少年、家族のニーズを満たしている。
- ・ 地方自治体は、通知された実務と、サービスの質に関するフィードバックや研究、学識によって持続的に改善がなされているエビデンスを例示することができる。

● パフォーマンスの管理

- ・ 地方自治体は、サービスの効率性・有効性に関して、パフォーマンスのマネジメントとモニタリングを通じて正確かつ組織的に更新される情報を把握しており、その情報をサービスの改善のために活用している。
- ・ 実務に対して体系的な管理監督を行う体制が確立され、意思決定やサービスの質の改善につながっている。

● 職員

- ・ 職員の業務量に対する適切な管理や、職員の就業環境に関するシステムの影響に対する管理によって、職員が児童及びその家族と意味のある関係性を構築するためのキャパシティと能力を保証している。
- ・ あらゆるシステムの変化による影響について、児童と家族の経験に注視したうえで適切にマネジメントされている。
- ・ 地方自治体のソーシャルケアに関わる人員が十分で、適切な資格と認定を得ている。
- ・ マネージャーと職員が熟練しており、効果的な研修やスーパーバイズを受けている。
- ・ ソーシャルワーカーと管理職の研修と専門性の向上のために、効果的な組織的支援が実施されている。
- ・ リーダーとマネージャーによって、良好なソーシャルワークを実現するための環境を整備し、ソーシャルワークの

全体的な質と影響に、それがはっきりと表れている。

(資料) Ofsted. Framework, evaluation criteria and inspector guidance for the inspection of local authority children's service. p.53-62 筆者要約

(ウ) 監査の結果と監査後の対応

(i) 監査における評価

監査は、「優良」「良好」「改善を要する」「不十分」の4段階で評価が行われ、その結果により、次回の監査の内容が確定する。

「改善を要する」及び「不十分」の場合には、標準的な監査が実施されるのに対し、「良好」または「優良」の場合には簡易な監査が実施される。なお、「不十分」であった地方自治体に対しては、Ofsted による四半期毎のモニタリングなどが義務付けられている。

図表 76 評価結果と次回の監査との対応

監査における評価	次回の監査の実施概要
良好または優良 (Good or outstanding)	- 簡易監査（3か年に一度） - 監査期間中に通常1回の集中訪問 ただし、JTAI が実施される場合には集中訪問は JTAI で代替
改善を要する (Requires improvement to be good)	- 標準監査（3か年に一度） - 監査期間中に2回を上限とした集中訪問 ただし、JTAI が実施される場合には集中訪問は JTAI で代替
不十分 (Inadequate)	- アクションプラン作成のための訪問 - 四半期毎のモニタリング訪問 - 数回のモニタリング訪問実施後に標準監査

(資料) Ofsted. Framework, evaluation criteria and inspector guidance for the inspection of local authority children's service. p.9-10 図表より作成

(ii) 監査結果の公表

監査の結果に関する文書が Ofsted のウェブサイト上で公開される。監査の結果は点数等による数値ではなく、評価基準の4つの大項目に対して優良（Outstanding）や良好（Good）などのグレードが与えられ、「全体的な有効性」を除く大項目について、オフサイト、オンサイトの監査結果を踏まえた評価の詳細とともに、改善点に関する指摘が記載される。

「不十分（inadequate）」の評価を受けた場合には、その後のモニタリングの結果についても通常の監査と同様に結果が公表され、現状に関する評価と、改善を要する点に関する指摘がなされる。

図表 77 コーンウォールの評価結果レポートの例

Cornwall Council	
Inspection of children's social care services	
Inspection dates: 14 October 2019 to 18 October 2019	
Lead inspector: Emmy Tomsett Her Majesty's Inspector	
Judgement	Grade
The impact of leaders on social work practice with children and families	Outstanding
The experiences and progress of children who need help and protection	Good
The experiences and progress of children in care and care leavers	Outstanding
Overall effectiveness	Outstanding

(資料) Ofsted, Cornwall Council Inspection of children's social care services p.1

(iii) アクションプランの作成・提出

標準監査、簡易監査の実施後、監査結果のレポートを受領した地方自治体は、70 営業日以内に、監査で指摘された事項に対する対応方針を検討し、アクションプランを提出しなければならない。

(iv) 「不十分」であった地方自治体を対象としたモニタリングの実施

標準監査、簡易監査において、「不十分」と評価された地方自治体には、フィードバックミーティングにおいて、モニタリングについての告知がなされる。

地方自治体が監査結果レポートを受領してから約 30 日営業日後に、Ofsted の監査官が地方自治体を訪問し、アクションプランを作成するために監査結果の詳細について共有するなど、その後のモニタリングについての調整等が行われる。この際、アクションプランのたたき台を作成する補助を行うこともある。

アクションプランが提出された後、概ね四半期ごとに Ofsted が訪問してモニタリングが行われ、数回のモニタリングの後に再監査が実施される。

② JTAI による評価

JTAI は、Ofsted、ケアの質委員会（Care Quality Commission（以下、「CQC」という。））、王立警察消防救急監査総監（Her Majesty's Inspectorate of Constabulary and Fire & Rescue Services（以下、「HMICFRS」という。））及び王立保護監査総監（Her Majesty's Inspectorate of Probation（以下、「HMI Probation」という。））の連携のもと実施される監査である。大規模な監査であるため、全国で年に 10 回数程度の実施となっている。

各回の JTAI にはディープダイブテーマが設定され、監査の流れや提供が必要なデータなどについて記載された、監査を受けるためのガイドラインが公表される。2019 年の JTAI では、児童のメンタルヘルスがディープ

ダイブテーマとして設定され、地方自治体が提供する児童のメンタルヘルスに関するすべてのサービス（委託やボランティアセクターも含む）に対して監査が実施された。

図表 78 JTAI による評価概要

評価の実施主体	Ofsted、CQC、HMICFRS、HMI Probation
評価の法的位置付け	2004 年子ども法 20 条（Children Act 2004）
評価の方法	文書検査、現地訪問
評価項目	（後述）

図表 79 JTAI 実施機関の概要

名称	組織概要
Ofsted	（前項目参照）
CQC	保健省から独立した公的機関で、保健福祉と成人のソーシャルケアの基準を定める。医療機関のサービス、医者の実務、ケアホームのサービスに対して評価を実施する。 その他、ケアサービスを提供する事業者の登録・管理、保健福祉やソーシャルケアの課題に関する声明の発信等を行う。
HMICFRS	地方行政区画（カウンティ）の警察組織に対する検査を実施するため 1856 年に設置された組織である。政府から独立した機関として、警察や消防に対する検査を実施している。
HMI Probation	公的機関による保護観察サービスの管理、監督、指導を目的とした機関として 1936 年に設置された。1993 年に政府から独立した機関となったが、内務省および法務省のファンドを受けている。 イングランドとウェールズにおける保護観察サービスや社会内更生会社、少年非行対策チームに対する監査を実施している。

（ア）評価の実施方法

監査チームは、Ofsted、CQC、HMICFRS、HMI Probation、から組成され、Ofsted の監査官が監査の統括者（quality assurance manager）となる。

ILACS と同様、監査を受ける機関は事前に監査に必要とされる情報を監査官に提出する必要がある。

JTAI は概ね次頁のスケジュールで実施される。

図表 80 JTAI のスケジュール

1 週目	2 週目	3 週目	4～8 週目
- 監査実施に関する通知 - 監査実施に向けた調整 - 監査に必要な情報を請求	- 監査を受ける機関から提示された情報に基づくオフサイト監査 - 主任監査官が 5 ～ 7 名の児童を指定、機関はその児童の経験を評価	- オンサイト監査 - 最終日、監査を受けた機関へフィードバック	監査結果に関するレポートを作成、監査を受けた機関に送付

(イ) 評価項目

JTAI では主に通告への対応、アセスメント、記録の作成等の法定業務の実施状況や、関係機関との連携状況に関する評価が実施される。評価の視点は以下のとおり。

図表 81 JTAI における評価の視点

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">■ アセスメント及びサービスを利用するための基準は明瞭かつ整合的か、及びその適用を通じて児童にとっての結果は改善しているか。■ 児童の個別のニーズがどの程度考慮されているか。（年齢、民族的文化、宗教、ジェンダー、性的指向、障害に関する多様性の尊重及び気配りがどの程度なされているかを含む）■ 照会の質と適時性。■ 照会への対応は適時かつ適切な方法で行われているか。■ アセスメントの質と適時性。■ 決定及び計画が児童とその家族にとっての結果に与えるインパクト。■ 地域の諸機関が効果的に協働しているか。（情報の適切かつ適時の共有を含む）■ アセスメント及びサービスを利用するための基準は明瞭かつ整合的か、及び、その適用を通じて児童にとっての結果は改善しているか。■ 児童の個別のニーズがどの程度考慮されているか。（年齢、民族的文化、宗教、ジェンダー、性的指向、及び障害に関する多様性の尊重及び気配りがどの程度なされているかを含む）■ 照会の質と適時性。■ 照会への対応は適時かつ適切なしかたで行われているか。■ アセスメントの質と適時性。■ 決定及び計画が児童とその家族にとっての結果に与えるインパクト。■ 地域の諸機関が効果的に協働しているか。（情報の適切かつ適時の共有を含む。）■ 児童の家族・地域社会内にあるリスク、及び児童の安全確保に役立ちうる諸要素の分析の質。■ 個々の児童にとっての特定リスクの兆候が認識され、適切な対応がなされているか。■ 児童とその家族が生活に関する決定に関与しているか。■ 事例ファイルへの記録の質。■ 効果的な情報共有、照会、及びアセスメントを通じた危害リスク管理における時間外サービス提供の有効性。（行方不明児童のための緊急宿泊設備の提供を含む。）■ 児童青少年保護のための措置に関する戦略の議論、及びそれに続くセクション 47 調査のインパクト。■ 以下の事項を含む、管理者の監督の質。■ 職員が効果的な照会及びアセスメントを通じて危害リスクをどの程度適切に管理できているかに関する、上級管理者の監査の有効性。■ リスクアセスメント及び照会の優先順位付け。■ 事例配分及び仕事量の管理。■ 直接的監督、サポート、及び課題の質と有効性。■ 意思決定における上級管理者への情報伝達及びその関与のための取り決めの有効性。■ 上申に関する取り決めの有効性。■ リーダーと管理者がサービスの「フロントドア」で実際に起きていることをどの程度適切に認識し理解しているか。 |
|---|

- リーダーと管理者が実務者に課題とサポートを与え、継続的改善を促すにあたり、その持てる知識をどの程度効果的に活用しているか。
- 地域の保護活動パートナーが、当該地域の児童に支援、保護、及びケアを提供する法定パートナーの任務を積極的に監視、促進、調整、及び評価しているか否か。

(ウ) 評価後の対応

JTAI の実施後、評価実施者の協議により、監査で指摘された事項に対する対応が求められる場合がある。関係機関は、監査の最終報告書を受領して 70 営業日以内に、指摘事項に対するアクションについて表明する必要がある。アクションプランは、主任監査官によってレビューされたのちに、他の監査官の承認を得る。ここでのレビューは、監査で指摘された事項に対応することができるかどうかを確認する目的で実施される。

<参考文献>

1. Ofsted. Framework, evaluation criteria and inspector guidance for the inspection of local authority children's service -August 2019 update
2. Ofsted. Joint targeted area inspections Inspection framework and guidance -January 2018
3. 公益財団法人資生堂社会福祉事業財団「第 44 回（2018 年度）資生堂児童福祉海外研修報告書」2019
4. 新日本有限責任監査法人「総務省行政評価局調査-アメリカ・イギリスにおける政府活動に対するチェック機関に関する調査研究」2017

4. アメリカ

(1) 児童保護制度の概要

アメリカでは、児童福祉サービスの提供は州に委ねられており、各州の児童保護機関についても州法によって規定されているが、主に自治体の児童福祉所管部署が各州における児童保護機関となっている。

図表 82 アメリカにおける児童保護制度の概要

児童保護機関	主に地方自治体の児童福祉所管部署 (Child Protective Service)
立場・地位	地方自治体
当該機関の主な業務	児童保護、在宅支援、家庭外養育、児童福祉従事者の養成、里親養育、家庭支援プログラム等 (州・地方自治体によって異なる)
児童保護の根拠法	(州によって異なる)

(2) 児童福祉サービスを提供するプロセス・成果を評価する制度

連邦政府保健福祉省 (U. S. Department of Health & Human Services) が管轄する組織としてチルドレンズ・ビューロ (Children's bureau) が設置されており、年間およそ 80 億ドルの予算のもと、児童と家族の健康とウェルビーイングを向上させるための支援や情報提供を実施している。

このチルドレンズ・ビューロにより、「Child & Family Services Reviews (以下、「CFSR」という。)」と呼ばれる、州政府を対象とした第三者評価が実施されている。

(ア) 評価の実施方法

CFSR は、連邦政府が定めた児童福祉サービスに関する目標の達成状況と、サービスを提供する組織体制について、書類による監査と現地訪問による監査により、総合的な評価を行っている。

書類による監査は、「州全体のアセスメント (statewide assessment)」と呼ばれ、州政府が規定の様式に則って提出した情報をもとに評価が実施される。

現地訪問による監査は、「現地訪問評価 (onsite review)」と呼ばれ、特に組織体制に関する情報を得ることを目的として実施される。

図表 83 CFSR 実施の流れ (概要)

	実施の流れ	実施内容
1	評価全体に関する事前協議	ケース記録に関する検査の方法と実施日について事前協議を実施する。 (ケース記録検査は、「現地訪問監査」の中で実施する方法と、州政府が自己評価として実施する方法がある。)
2	「州全体のアセスメント」の実施	チルドレンズ・ビューロから州に送付される州全体のアセスメントの様式 (Statewide Assessment Instrument) に則って州が記入し、チルドレンズ・ビューロへ提出する。

3	「現地訪問監査」 に向けた準備	• 現地訪問監査に向け、共同で以下の準備を行う。 — 監査の計画について電話会議を行う。 — 現地訪問を実施する場所、監査官チームの構成に関する確認と協議を行う。 — ケース記録検査に用いるケース記録をサンプリングする。 — 現地訪問監査に向けた手続き等について協議する。 — インタビュー対象者の選定と日程調整を行う。 — 評価結果に関する議論、最終報告の方法に関する調整を行う。
4	「現地訪問監査」 の実施	• チルドレンズ・ビューロの監査官が現地訪問し、関係者インタビューやケース記録検査を実施する。
5	監査結果の分析と 最終報告	• チルドレンズ・ビューロは収集した情報を分析し、州の児童福祉サービスについて総合的な評価を行う。 • 評価結果に関して、チルドレンズ・ビューロと州の認識のすり合わせや議論を行う。 • チルドレンズ・ビューロは、評価結果に関する最終報告書を発行する。
6	改善が必要とされ る分野の改善計画 の作成・進捗管理	• 州は、必要に応じてチルドレンズ・ビューロと協議しながら、改善が必要とされる分野について改善計画を作成する。 • プログラム改善計画において定めた目標の達成に向けた進捗について、チルドレンズ・ビューロと州が共同評価を行う。 • チルドレンズ・ビューロは、改善計画の完了を確認する。

(資料) U.S. Department of health and human services Administration for children and families. Child and Family Services Reviews Procedures Manual November 2015 より筆者要約

(イ) 評価項目

CFSR では、「アウトカム」と「組織的要素」と呼ばれる 2 種類の評価基準に基づく評価が行われている。

「アウトカム」は、「安全性」「パーマネンシー」「ウェルビーイング」の 3 つの分野があり、合計 7 つの評価項目が定められている。

「組織的要素」についても 7 つの評価項目が設けられており、州内における児童福祉に関する情報共有体制やケース記録の方法など、児童福祉サービスを提供する組織体制についての評価が行われる。

図表 84 「アウトカム」に関する評価項目一覧

評価項目		評価項目の内容
安全性	アウトカム 1	子どもたちは、なによりもまず、虐待やネグレクトから保護されている。
	アウトカム 2	子どもたちは、それが可能で適切なときは家庭内で安全な状態に維持されている。
パーマネンシー	アウトカム 1	子どもたちの生活状況にパーマネンシーと安定性が実現されている。
	アウトカム 2	家族関係と家族とのつながりが、子どもたちのために維持されている。
ウェルビーイング	アウトカム 1	家族は、子どものニーズに応える能力を強化している。
	アウトカム 2	子どもたちは、教育のニーズを満たす適切なサービスを受けている。
	アウトカム 3	子どもたちは、心身の健康のニーズを満たすために十分なサービスを受けている。

図表 85 「組織的要素」に関する評価項目一覧

「組織的要素」の評価項目
• 州内の児童福祉に関する情報共有体制 • ケースの進行管理、ケース記録の方法 • 州内の児童福祉サービスの質を管理するシステム • 職員、サービス提供者の研修体制 • サービスの配置と資源 • 地域コミュニティと児童福祉に関わる機関の関係性 • 里親と養親の認定、養成、維持

(ウ) 評価後の対応

「アウトカム」「組織的要素」のそれぞれ 7 つの評価項目において、基準を満たしていないと判断されたものがあつた州は、「Program Improvement Plan」と呼ばれる改善計画を作成する必要がある。改善計画策定後、チルドレンズ・ビューロによって、計画に基づいた改善がなされているかモニタリングされ、改善が見られない場合、連邦政府によって財政的なペナルティが課される。

<参考文献>

1. U.S. Department of health and human services Administration for children and families. Procedures Manual November 2015
2. U.S. Department of health and human services Administration for children and families. Child and Family Services Reviews Statewide Assessment Instrument
3. U.S. Department of health and human services Administration for children and families. Onsite Review Instrument and Instructions January 2016

5. カナダ オンタリオ州

(1) 児童保護制度の概要

民間機関である Children's aid society（以下、「CAS」という。）が、行政との連携のもと児童福祉サービスを提供しており、児童保護のほか、養育相談、里親支援等の相談業務も行っている。

州内各地域の CAS は、オンタリオ州 CAS 連合会（Ontario Association of Children's aid Societies（以下、「CAS 連合会」という。））によって管理されており、CAS 連合会は各 CAS に対して児童福祉サービスの提供に関する支援を行うほか、州内 CAS のサービス品質向上に向けた取り組みを実施している。

児童保護情報ネットワーク（Child Protection Information Network（以下、「CPIN」と呼ぶ））は、オンタリオ州が設置している児童保護に関する情報を集約するためのネットワークであり、CAS 間での児童保護に関する機密情報を共有している。共有される情報には、児童がオンタリオ州内で提供された児童福祉サービスの内容とその経過に関する情報も含まれている。

図表 86 カナダ オンタリオ州における児童保護制度の概要

児童保護機関	CAS
立場・地位	非営利団体
当該機関の主な業務	児童保護、虐待予防、養育支援、里親支援 / 等
児童保護の根拠法	オンタリオ州子ども家庭サービス法

(2) 児童福祉サービスを提供するプロセス・成果を評価する制度

CAS 連合会により、オンタリオ州内の CAS に対する評価が実施されている。

なお、オンタリオ州子ども社会福祉省（Ministry of Children, Community and Social Service）により、ある CAS³を対象として書類検査や現地訪問による検査が実施された例はあるが、あくまで特殊事例であり、州政府が統一的に実施する評価制度はない。

① オンタリオ州 CAS 連合会による評価

(ア) 評価の実施方法

CAS 連合会により、オンタリオ州の児童虐待・ネグレクトデータベース（the Ontario Child Abuse & Neglect Database System）や、オンタリオ州が1年以上 CAS を利用した児童を対象として実施するアセスメント（the Ontario Looking After Children assessment）、州政府の四半期ごとの報告書などのデータに基づく評価が行われている。

³ 財政運営の懸念を理由として、オンタリオ州ブラント郡等を管轄する CAS である「Brant Family and Children's Services」に対して検査が実施された。

(イ) 評価項目

(i) 重要分野とパフォーマンス指標

3つの重要分野におけるパフォーマンスの向上を目標として、各目標の達成状況が確認される。

図表 87 重要分野とパフォーマンス指標

3つの重要分野	パフォーマンス指標
安全性 (Safety)	■ 調査が実施された家庭における児童保護上の懸案事項の再発 ■ 継続的な保護サービスの実施後における家庭での児童保護上の懸案事項の再発
パーマネンシー (Permanency)	■ 場所別のケア期間 ■ パーマネンシーまでの期間
ウェルビーイング (Well-being)	■ ケアを受けている子どもにとっての、ケア提供者と子どもの関係性

(ii) パフォーマンス指標の内容

【安全性（Safety）】

- 調査が実施された家庭における児童保護上の懸案事項の再発
 - ・ 児童保護上の懸案事項により調査が実施され、その後継続的な保護が実施されなかったケースのうち、12 か月以内に再調査が実施されたケースの割合を算出する。
- 継続的な保護サービスの実施後における家庭での児童保護上の懸案事項の再発
 - ・ CAS による継続的な保護が実施され、保護終了から 12 か月以内に再調査が実施されたケースの割合を算出する。

【パーマネンシー（Permanency）】

- 場所別のケア期間（The days of care, by placement type）
 - ・ 「家庭内ケア」、「グループケア」、「その他」の3区分別のケア実施日数
 - －家庭内ケア：里親、親族、養子（承認が未済）の場合を含む
 - －グループケア：「子どもの家（children's residence）」など、グループホームとしてみなされる施設を含む。
 - －その他：一人暮らしの若者や、病院、メンタルヘルスセンター、保護観察施設等の施設に在所している若者を含む。
- パーマネンシーまでの期間（The time to permanency）
 - ・ CAS によるケアを受けている児童がパーマネンシーを実現するまでの期間
 - ・ パーマネンシーとみなす生活環境には、親との再統合、後見人、親族によるケア、法的な親権者や養子を含む。

【ウェルビーイング（Well-being）】

- ケアを受けている子どもにとっての、ケア提供者と子どもとの関係性

- ・ ケア提供者との関係性を、ケアを受けている子ども自身が評価する。
- ・ 「ケア提供者」とは、ケアを受けている子どもに最も関与し、子どもについて最も知識のある大人であり、以下の質問項目について、8点満点で評価する。

図表 88 子どもに対する質問項目

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● ケア提供者はあなたについてどの程度理解していると感じるか。 ● ケア提供者はどの程度公平にあなたと接しているか。 ● ケア提供者からどの程度の愛情を受けているか。 ● 全体的にみて、ケア提供者との関係性をどのように評価するか。 |
|--|

(ウ) 評価後の対応

各 CAS の評価結果は、CAS 連合会のウェブページに公開される。ただし、評価に対する各 CAS の具体的な改善義務等は定められていない。

<参考文献>

1. Ministry of Children, Community and Social Services. Operational Review FINAL REPORT- Brant Family and Children's Services August 2019
2. オンタリオ州 CAS 連合会 HP (<http://www.oacas.org/>)

6. オーストラリア

(1) 児童保護制度の概要

オーストラリアの児童保護制度は、各州の児童福祉に関する法律によって規定されており、児童福祉サービスの提供の在り方は州によって異なる。一方で、連邦政府により、2009年から2020年を計画期間とする児童保護に関する計画（National Framework for Protecting Australia's Children 2009-2020（以下、「NFPAC」という。））が策定されているほか、州や組織を横断して児童保護に関する情報を共有するためのシステムの構築が進められるなど、州や組織を越えて児童保護を推進する体制の整備が進められている。

図表 89 オーストラリアにおける児童保護制度の概要

児童保護機関	各州の児童・青少年保護サービス（Child Youth Protective Service）
立場・地位	州政府
当該機関の主な業務	児童保護、養育相談、里親支援、非行の抑制 / 等 ※州によって異なる（上記はオーストラリア首都特別地域の場合）
児童保護の根拠法	2008年児童・青少年法 （Children and Young People Act 2008） ※州法が定める（上記はオーストラリア首都特別地域の場合）

(2) 児童福祉サービスを提供するプロセス・成果を評価する制度

NFPACにおいて、連邦、州、自治体の事業やサービスに関する進捗管理を行うための上位アウトカムと6つの補助的アウトカムが設定されている。

上記計画に基づき、3年毎のアクションプランが策定され、アウトカムの進捗状況について確認が行われている。また、各期間のアクションプランでは重点分野が定められており、重点分野に対するアクションが示されている。

(ア) 評価の実施方法

2013年に策定された「Technical paper on operational definition and data issues for key national indicators」において、上位アウトカムと補助的アウトカムの達成状況を測るための具体的指標が示され、その指標の推移によってアウトカムの進行管理が行われている。

(イ) 評価項目

各指標に定められた期間毎に指標の最新値が更新され、ホームページ上で公表されている。

なお、一部の指標を除き、データを入手するための具体的な方法についても明確化されている。

(i) 上位アウトカム（High-level Outcome）

NFPACが定める最も上位のアウトカムとして、「オーストラリアの児童と若者が安全かつ良い状態にある」とが、連邦レベルの目標として定められている。

(ii) 6つの補助的アウトカムと方策

上位アウトカムには、6つの補助的アウトカム（Supporting Outcome）が設定されており、補助的アウトカムにはそれを実現するための「方策」が設定されている。

計画策定時の補助的アウトカムは以下のとおり。

図表 90 補助的アウトカムと方策（計画策定時）

補助的アウトカム	方策
1. 児童が安全に、サポートする家族やコミュニティのもとで生活している	1.1 家族が子どもたちをサポートするための能力を向上させる 1.2 コミュニティに対して児童虐待及びネグレクトに関する啓発を行い、児童保護のための方策に関与させる 1.3 子どもと若者を彼らの生活に影響を与える意思決定に関与させるための効果的な仕組みを構築し実装する
2. 児童と家族が、安全性の促進と、早期介入のための適切なサポートにアクセスしている	2.1 ライフサイクルと幅広いニーズを通して、子どもと家族のためのサービスのデザイン、プランニング、提供に向けた統合的アプローチを実装する 2.2 バルネラブルな家族の支援に関わる連邦機関、州や準州の機関、NGO 間で情報共有する規定を設ける 2.3 すべての子どもと家族に対する支援やサービスの一貫性を保証する 2.4 最もバルネラブルな人をターゲットとし、リスク下にある児童を守るために、子どもと家族に対するサービスとサポートを強化する 2.5 虐待やネグレクトの深刻なリスク下にある児童に対してサービスの優先的なアクセスを与える
3. 児童虐待及びネグレクトのリスク要因が対処されている	3.1 アルコールと薬物乱用のイニシアチブをさらなる家族支援につなげる 3.2 家庭内暴力を削減するためのプログラムを強化する 3.3 精神疾患の人々に対するサービスと支援を拡大する 3.4 リスク下にある家族と児童への居住サービスを住居不定者支援のサービスを拡大する 3.5 以下の capacity と capability を向上させる -大人向け リスク下にある児童のニーズを特定し、対応するサービス -児童向け バルネラブルな家族のニーズを特定し、対応するサービス -より広範なシステム リスク下にある児童を特定する
4. 虐待及びネグレクトを経験した児童が、彼らの安全とウェルビーイングのために必要としているサポートを受けている	4.1 虐待やネグレクトが発生した場所から、回復に向けた適切な支援サービスへのアクセスを強化する 4.2 祖父母、里親、親族の支援者が、安全で安定したケアを提供するサポートをする 4.3 ケアリーバーの若者へのサポートを改善する 4.4 児童福祉サービスの国内での一貫性の強化と継続的な改善を支援する

5. 先住民族の児童が、家族やコミュニティにおいて支援され、安全である	5.1 家族と児童への先住民族のサービスと、主流のサービスへのアクセスを拡大する 5.2 安全で強固な先住民族のコミュニティの発展を促進する 5.3 先住民族の児童が、文化的に適切な保護サービスとケアを受けていることを保証している
6. 性的虐待や搾取が防止されるとともに、サバイバーは適切な支援を受けている	6.1 インターネット上も含み、児童の性的虐待や搾取に対する意識を向上させる 6.2 児童の性的虐待を防止するための方策を強化する 6.3 児童の性的虐待と搾取への対応における、法の執行と裁判のプロセスを強化する 6.4 性的虐待のサバイバーが効果的なトリートメントと適切な支援にアクセスしている

(iii) 上位アウトカムおよび補助的アウトカムの指標

上位アウトカムおよび補助的アウトカムには、指標（Indicator of change）が設定されており、連邦レベルでの達成状況が確認される。

図表 91 評価指標

分野	No.	指標
上位アウトカム：オーストラリアの児童と若者が安全かつ良い状態にある		
児童保護の実施	0.1	児童保護の実施の対象となった 0 歳から 17 歳の子どもの割合
家庭外ケア	0.2	家庭外でケアを受けている 0 歳から 17 歳の子どもの割合
10 代の出産	0.3	15 歳から 17 歳の女性の年齢別出生率
低体重出生	0.4	低体重出生児の割合
児童の死亡	0.5	0 歳から 17 歳の子ども、暴行（殺人）による死亡率
幼児期の発達	0.6	AEDC の一つ以上の分野においてバルネラブルな子どもの割合
子どもの社会的、情緒的なウェルビーイング	0.7	強みと弱みアンケートにおける（Strengths and Difficulties Questionnaire）「不安」を選択した 8 歳から 17 歳の子どもの割合
家族の経済状況	0.8	世帯収入の 50%以上が公的年金と手当からなる 0 歳から 14 歳の子どもがいる世帯の割合
補助的アウトカム 1：児童が安全に、サポートする家族やコミュニティのもとで生活している		
家族の機能	1.1	家族の結束について「良い」「とても良い」「非常に良い」と回答した家族の割合
安全だと感じている	1.2	夜間に自宅にいるとき、夜間に歩くときに安全だと感じている 0 歳から 14 歳の子どもの割合
補助的アウトカム 2：児童と家族が、安全性の促進と、早期介入のための適切なサポートにアクセスしている		

家族支援のサービスを用いている	2.1	治療や支援のサービスを通して、介助を求めている 0 歳から 17 歳の児童の割合
幼児期の教育	2.2	就学前プログラムにおける 4 歳から 5 歳の子どもの出席率
	2.2	就学する前年に、早期教育プログラムに参加した 4 歳から 5 歳の子どもの割合
産前のケア	2.3	妊娠中に少なくとも 5 回の出生前訪問を受けた女性の割合
補助的アウトカム 3 : 児童虐待及びネグレクトのリスク要因が対処されている		
親の薬物乱用	3.1	過去 12 か月以内に薬物を乱用した、0 から 14 歳の子どもを持つ親の割合
親のアルコール摂取	3.2	危険な水準までアルコールを摂取した、0 歳から 14 歳の子どもを持つ親の割合
親の精神保健	3.3	精神衛生上の課題を抱えている、0 歳から 14 歳の子どもを持つ親の割合
路上生活	3.4	路上生活者支援を通して介助を受けている 0 歳から 17 歳の児童の割合（同行者の有無に関わらず）
家庭内暴力	3.5	現在のパートナーからの暴力を受けた大人やその子どもが、12 か月以内に暴力を見たり聞いたりした割合
補助的アウトカム 4 : 虐待及びネグレクトを経験した児童が、彼らの安全とウェルビーイングのために必要としているサポートを受けている		
児童保護の再実施	4.1	特定の年に児童保護の再実行の対象となった 0 歳から 17 歳の子どもの割合
居住地の安定性	4.2	1 年以内に、1 か所か 2 か所での家庭外ケアを終了した 0 歳から 17 歳の児童の割合
支援者の継続性	4.3	特定の年に継続された家庭外支援者の世帯の割合
虐待のサバイバーのレジリエンスの再構築	4.4	強みと弱みアンケートにおける「不安」を選択した 15 歳から 17 歳の子どもの割合
識字力と計算力	4.5	識字力と計算力の国の最低基準基準以上を達成する、後見人と監護権のもとにある子どもの割合
ケアプランからの卒業	4.6	ケアプランを卒業した 15 歳から 17 歳の若者の割合
分野横断的なクライアント	4.7	少年矯正サービスに入っている、または路上生活者支援サービスの介助を求めている 0 歳から 17 歳の児童保護の利用者の割合
補助的アウトカム 5 : 先住民族の児童が、家族やコミュニティにおいて、支援され、安全である		
先住民族の児童のあっせん(compliance)	5.1	(未定)
先住民族の児童のあっせん(親戚/親族)	5.2	拡大家族や他の先住民族の支援者のもとで家庭外ケアを受けている 0 歳から 17 歳の先住民族の子どもの割合
先住民族の児童のあっせん	5.3	家庭外ケア機関で暮らしている 0 歳から 17 歳の先住民族の

ん(機関)		児童の民族別の割合
文化的なサポートプラン	5.4	文化的なサポートプランを受けている 0 歳から 17 歳の先住民 族の子どもの割合
補助的アウトカム 6 : 性的虐待や搾取が防止されるとともに、サバイバーは適切な支援を受けてい る		
性的虐待の認定	6.1	性的虐待による児童保護の実施の対象となった 0 歳から 17 歳の児童の割合
子どもの性犯罪被害	6.2	性犯罪の被害を受けた 0 歳から 14 歳の子どもの割合

<参考文献>

- 1 . Australia Government Department of Social Services. National Framework for Protecting Australia's Children 2009–2020.
- 2 . Australia Government Department of Social Services. Technical paper on operational definition and data issues for key national indicators

7. Ofsted とその児童相談所監査システムについて（検討委員会構成委員 寄稿）

児童相談所の第三者評価の調査研究 検討委員会 提出資料

2020 年 3 月 15 日

慎 泰俊

認定 NPO 法人 Living in Peace 創設者

五常・アンド・カンパニー 代表取締役

はじめに：目的とポイント⁴

本文書の目的は、児童相談所の評価基準設定の参考にするため、英国の Ofsted について、参考になると思われる点をまとめたものです。Ofsted は英国議会に属し、行政から独立した組織として、英国内の学校・社会的養護・自治体の児童部等を監査しています。

要点は次の通りです：

- ・ 所属が国会であることにより、監督官庁と適切な距離感を維持し、監査が実施される。
- ・ 監査報告書は基本的に全てオンラインで掲載されている。Ofsted に対しては「数字偏重」、「児童相談所の主張を鵜呑みにしている」という批判もあるが、Ofsted のレポート結果を見ながら引っ越し先を決める親も少なくなく、国民から一定の信頼を得ている。
- ・ 上記のようなドラスティックなことをする一方で、監査結果がサプライズにならないように留意されている。監査期間には地方自治体の担当部長と毎日状況を確認し、発見事項について協議を行うなどして、最終的な結論が双方にとって納得いくようにしている。
- ・ 監査の根底にあるのは合理精神。目的は投下した監査リソースに対する効果（児童に対するサービス改善）の最大化。監査を効果的に実施するために、対象となる児童相談所をレベル分けし工数の配分を変えている。監査そのものも、工数を重要性が高い項目の精査に割くように工夫がされている。監査も基本はエビデンスベースとなっている。
- ・ 監査の評価項目においては、子どもの権利擁護の観点が最重視されている。また、自治体の首長をはじめとした執行部の取り組みも評価項目に入れられている。
- ・ 予算は過去 4 年間年率平均 5% ずつ削減されているものの、現時点でも 200 億円規模の予算がある。児童相談所監査の予算の水準感は 2 億円程度と推定される。日本で実施しようとしても、おそらく 3 億円程度で実現可能。

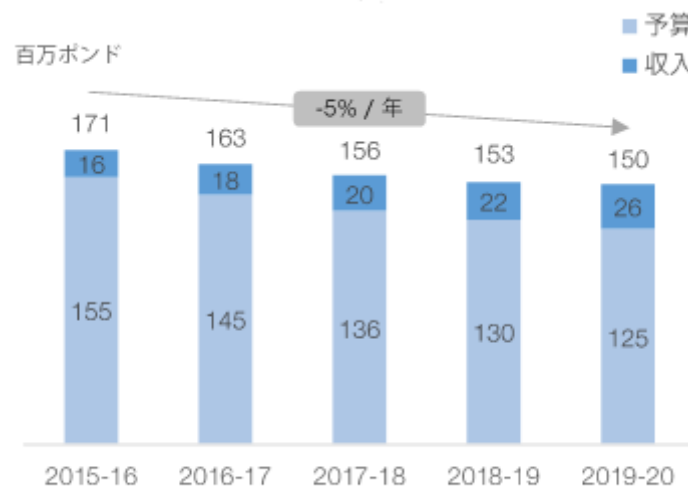
⁴ 本文書は、関係者との会話や Ofsted の資料（例えば“Framework, evaluation criteria and inspector guidance for the inspection of local authority children’s services”、“Annual Report 2019/19”など）をもとに作成したものです。あくまでも概要が分かるように作成したものであり、完全な正確性（訳の正確性も含め）は担保できない

(1) Ofsted について

●Ofsted 概要

- ・ 正式名称は The Office for Standards in Education, Children's Services and Skills (Ofsted)。日本では「教育水準監査院」と訳されているが、これは設立当初 Ofsted が教育機関のみを監査していた時代の訳。現在であれば、教育児童福祉監査院とするのが適切。
- ・ 省庁には所属せず、レポーティングラインは英国議会。
- ・ 監査対象は教育機関、児童相談所、特別養子縁組・里親フォスティング機関、児童養護施設等。監査結果は基本的にウェブサイト上で全て公表。
- ・ 監査院長(Her Majesty Chief Inspector)は枢密院勅令（枢密院の助言と承認により女王の名において制定される法律）で決まる。
- ・ 従業員はイングランド 8 地域に 1,800 人、2,300 人の契約ベース監査官がいる（2020 年 1 月時点⁵）。
- ・ 2018-2019 における支出総額は 153 百万ポンド（2020 年 2 月末レートで約 212 億円）、うち 73%が人件費、収入が 22 百万ポンド（約 30 億円）、国会からの予算が 130 百万ポンド（約 180 億円）。支出も予算も年率で 5%削減されてきている（下図参照）⁶。
- ・ 監査数は学校が 5,560 件、保育園等が 15,000 件、社会的養護が 3,460 件、児童相談所が 151 件であり、児童相談所向けのものは全体の 0.6%にすぎない。児童相談所の監査に相対的に多くの工数がかかるとしても、全体の 1.1%程度と想定される（ロジックは後述）。

図表 92 Ofsted の年間予算



⁵ Website より

⁶ Annual Report & Accounts 2018/19

●イングランドの児童福祉の規模感（2020 年 1 月時点 ⁷⁾

- ・ 18 歳未満の児童数は 1,200 万人。
- ・ 地方自治体数は 151、児童相談所で支援している児童数は 40 万人。
- ・ 社会的養護・特別養子縁組にある児童は 78,000 人。（人口対比では日本の約 2 倍）

●歴史

- ・ Ofsted 以前：1833 年に英国議会在貧困児童に対して教育を提供する学校らに支援金を出すことを決定。それを受けて 1837 年に監査が開始。基本思想は、「国費を投じたのであれば、それが適切なサービスにつながっているか監査するべき」というもの。1902 年に教育法 (Education Act 1902) が制定されると、監査範囲は国から補助金を受けている全ての中等学校に拡大される。当時まではレポーティング対象は内閣だった。
- ・ 1992 年に首相であったジョン・メージャーが制度改革を行い、1992 年の学校教育法改正 (Education (Schools) Act 1992) のもと、Ofsted が設立される。当時の名称は Office for Standards in Education で、監査対象は学校機関のみ。2001 年に監査対象が児童福祉全般に拡大した。（児童法(1989 Children Act)が根拠法律）

●Ofsted に対する批判

- ・ 学校からは「過度にデータ偏重で教育実務を見ていない」という批判がある。
- ・ 児童福祉領域において「児童相談所側からの情報を鵜呑みにしている」という批判もある。例えば、児童虐待死が起きた自治体(ハーリングイ・ロンドン自治区)において、事件 3 ヶ月後に Good 評価が出されたことについて批判された出来事があり、当時の院長が謝罪している。⁸
- ・ ただし、実際問題として Ofsted の監査報告書を参考にして引っ越し先や学校を決めている親は相応にいることから、社会的な信頼は一定程度あるものと考えられる。⁹

⁷ Annual Report 2018/19

⁸ <https://www.telegraph.co.uk/news/uknews/baby-p/3569941/Head-of-Ofsted-Christine-Gilbert-admits-failings-over-death-of-Baby-P.html>

⁹ 筆者がイギリス在住者らに聞いたものであり、定量的なソースは不在

(2) 基本方針¹⁰

●児童福祉監査全体における原則

- ・ 児童の生活にとって最も重要なものに焦点を充てる。
- ・ サービス提供者に対する Ofsted の期待を首尾一貫させる。
- ・ 改善が最も必要な領域での仕事を優先させる。

●自治体児童部 & 児童相談所 (Local Authority Children's Services) 監査の基本方針

- ・ 全ての仕事はエビデンスベースであり、評価に用いるツールやフレームワークは随時改善。(直近のフレームワークは 2019 年 12 月のもの)
- ・ フレームワークをフェアなものにする。監査の負担を可能な限り軽減しつつ、Ofsted が期待すること・発見したことを明確に伝える。
- ・ 時間とリソースを直接的な改善につながるものに用いる。

(3) 児童相談所監査の全体像

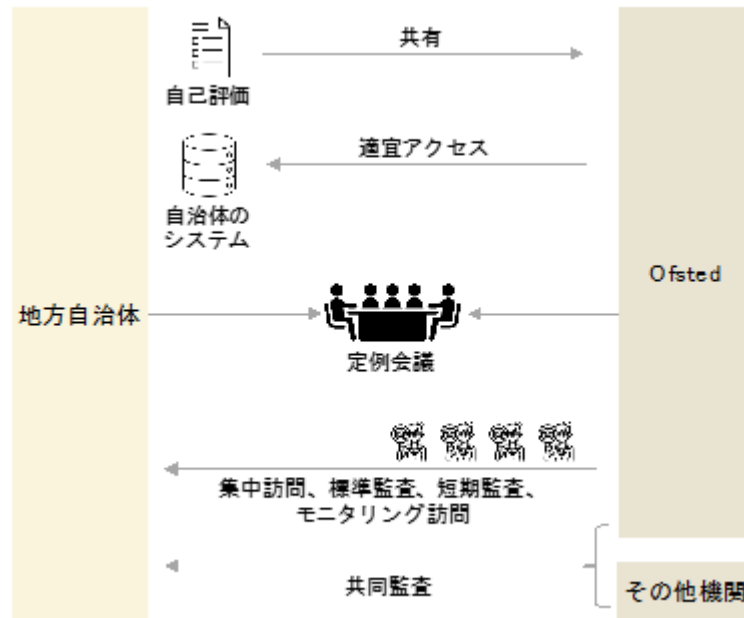
児童相談所監査を構成するものは下記の通りとなる。

- ・ 地方自治体による自己評価：サービスの質と有効性について自己評価を行い、その結果を共有する。
- ・ 毎年の定例会議：上記自己評価に基づき地方自治体と Ofsted で現状把握、今後の相互協力について議論。
- ・ 地方自治体情報システム。(Ofsted は当該システムにアクセスを保有)
- ・ 集中訪問(Focused Visit)：サービスの質や児童たちの状況を把握。
- ・ 標準監査(Standard Inspection)および短期監査(Short Inspection)：4 段階で評価を実施。(詳細は後に)
- ・ モニタリング訪問(Monitoring Visit)：監査の結果、問題があると見なされた児童相談所に対する定期訪問
- ・ 共同監査 (JTAI, Joint inspections of arrangements and services for children in need of help and protection)：日本でいうところの要対協に近い団体で一緒に行なわれる監査。諸機関が参加することにより調査の網羅性が担保されるとともに、学習や今後の相互協力が容易になる。参加機関は次の通り：
 - o Ofsted
 - o The Care Quality Commission (厚労省管轄。病院、ケアホーム、家庭の生活の質と安全を担保)
 - o HM Inspectorate of Constabulary and Fire & Rescue Service (市民の立場から警察・消防署の業務を監督する組織)

¹⁰ 以降は“Framework, evaluation criteria and inspector guidance for the inspection of local authority children's services (2019 年 12 月改訂版)”を基に作成。

- ・ HM Inspectorate of Probation（犯罪歴のある青少年・大人の再犯防止のために行政サービスを監督）

図表 93 児童相談所監査の全体像



●それぞれの運用

- ・ 通常、集中訪問は監査が迫っていない時期に実施。集中訪問後にフォローアップは行なわず、改善が望まれる点についてレターを送付することにとどまる。その代わりに、地方自治体の自己評価と年次定例会議でこれらを議論。監査が行なわれるときは監査後にフォローアップ。
- ・ 監査や集中訪問前には、地方自治体の情報システムの情報、地方自治体の自己評価、これまでの Ofsted-自治体のやりとりの経緯、Ofsted 内のチームによるデスクトップレベルでの評価を行い、どれを選ぶかを判断。
- ・ 地方自治体で問題が発生した場合、監査を行うか集中訪問で済ませるか何もしないかを地域ディレクターが判断。
- ・ リソースを最適化するため、前回の評価に応じて監査の程度が変わるように設計されている。具体的には次の表の通り。

図表 94 前回評価に応じた監査の程度

	Pathway 1	Pathway 2	Pathway 3
前回監査結果	Good Outstanding 良い / 素晴らしい	/ Require Improvement 改善の余地あり	Inadequate 不適切
監査	3 年に 1 度短期監査 (2 週間)	3 年に 1 度標準監査 (3 週間)	モニタリング訪問 終了後再度標準監査
モニタリング訪問	なし	なし	4~6 回実施
集中訪問	基本的に 3 年に 1 度	基本的に 3 年に 2 度	n/a
共同監査	行う場合がある	行う場合がある	n/a
自己評価結果 の共有	実施	実施	実施
年次定例会議	実施	実施	実施

- ・ ※共同監査は大掛かりであるため、全国で年に 10 回は実施

●監査回数と結果 ¹¹

- ・ 2019 年において行なわれた標準監査は 39、短期監査は 15、監査訪問は 36、集中訪問は 61
- ・ 監査結果は、Outstanding が 8%、Good が 40%、Requires Improvement が 12%、Inadequate が 1%

¹¹ Annual Report 2018/19

（４） 地方自治体による自己評価

- ・ 評価基準は Ofsted、地方自治体の児童部署、児童相談所の全国組織が共同で作成。
- ・ 自己評価実施後、Ofsted の地域ディレクターと定例会議を実施するのが望ましい。自治体側にとっては振り返りの時間に、Ofsted 側にとっては定期監査におけるリスク領域の特定などに役立てられる。
- ・ 自己評価そのものは任意ではあるが、実際には常に実施。
- ・ 監査で“Inadequate”と評価された自治体からの自己評価は受け取らない（時間の有効活用ではないため）。監査訪問が終了後に共有と定例会議を実施する。
- ・ 自己評価は基本的に「ありものの資料」で作成してもらい、追加の手間はかけないようにする。
- ・ 自己評価で記載が求められていること。
 - 自らの自治体の実務の質と有効性について
 - それをサポートするエビデンス等
 - 現状の実務を維持・改善するための今後 12 ヶ月の計画
- ・ 自己評価のフォーマットは存在しない。ただし、下記が要件
 - 上記 3 点について書かれていること。
 - 主題と主要な学びが書かれていること。
 - 一つの文書として完結していること。（他の文書を参照しなくても読み物として成立すること）
 - 簡潔でポイントが明確であること。
 - 既存文書の組み合わせで作成されることが期待されている。例えば下記のもの。
 - 取り組みの評価に用いている資料
 - 地方自治体のケース監査プランについてのレポート
 - ケース監査の概要とそこからの学び
 - 法定監査（英国児童福祉法で規定¹²）結果
 - 現場実務から得られた学び等についてのレポート（苦情に関する資料、重篤ケース資料、相談所内の資料など）
 - 児童および家族からのフィードバック
- ・ 自己評価の結果そのものに問題があっても、自治体が明確かつ適切・効果的かつ信頼できる改善計画をもっている場合は、それを尊重し、監査・集中訪問をしないこともある。どのような対応を Ofsted として行うかは、年次定例会議で地域ディレクターが決定する。

¹² Children Act 2004 のセクション 11 に規定があるため、Section 11 Audit と呼ばれている。

(5) 年次定例会議

定例会議の目的は基本的に意見交換および児童の福祉であり、Ofsted の監査ではない。定例会議の内容は下記の通り。

- ・ 自己評価の結果についての話し合い。
- ・ 自己評価の有効性。(自己評価の結果として行われた改善行動など)
- ・ 次回監査までの行動計画。
- ・ 当該地方自治体の財政、政治、実務家の状況について。
- ・ その他児童福祉に影響を与える事柄について。(例：学校教育や乳幼児養育)
- ・ 今後の集中訪問でのトピックについて。
- ・ 次回自己評価および定例会議のおおよその時期。

●その他事項

- ・ 日程は自治体での取り組みとの兼ね合いも考慮した上で、余裕を持って決める。
- ・ 地方自治体の児童部長および行政監査官（Ofsted の監査官とは異なる公務員）も参加し、事前にアジェンダについて合意。
- ・ 定例会議の議事録は地方自治体の児童部長と共有される。当該議事録は非公開。

(6) 監査方法について

●監査対象となる行政サービスは、下記に該当する児童および青少年に対するもの：

- ・ 被害にあうリスクがあり、予防のためのサービスが役立つと見込まれる。
- ・ 児童相談所で相談対応をしている。
- ・ 児童相談所が家庭および児童の保護についてなんらかの介入をしている。
- ・ 児童相談所の支援が終了したが、何らかの支援が必要かもしれない。
- ・ 教育を受けていない。
- ・ 社会的養護下にある。
- ・ 社会的養護を離れる準備をしている。
- ・ 社会的養護が終了した。

●監査する項目

- ・ 児童相談の実務に携わる人や管理職の仕事の有効性について。
- ・ 地方自治体の自己評価が正確かどうかの確認。

●監査の方法（標準監査・短期監査共通）

- ・ サンプルとして選んだケースについての精査。その際には、児童福祉司と議論を行う（電話でも可能）。可能であり、それが不適切でない場合は、児童、社会的養護卒業者、親、社会的養護関係者、養親にもインタビューをする。
- ・ 職員の日常業務をそのまま再現し体験する。意味があり、可能であり、それが不適切でない場合は、職員が参加する各種ミーティングにも同席する。

●標準監査の実施プロセス

- ・ 1 週間目：通知とデスクトップ調査
 - 1 日目：午前中に主任監査官が地方自治体の児童部長に電話で監査開始を告げ、午後には各種準備についての協議を対面もしくは電話で実施する。
 - 2 日目：地方自治体が児童についての情報を提出。
 - 3 日目：地方自治体が児童相談所のパフォーマンスと運営についての情報を提出。
 - 4-5 日目：Ofsted 事務内で、自治体から提出された各種資料について調査。
- ・ 2 週間目：現地実査
 - 6 日目：主任監査官は児童部長とミーティング、監査チームは現地調査。
 - 7 日目～9 日目：現地で情報・資料の収集。
 - 10 日目：Ofsted 事務所内で集めた情報の調査。
- ・ 3 週間目：現地実査続き
 - 11 日目の午後～14 日目：現地調査（情報・資料の収集）。
 - 15 日目：まとめ、午後には現地撤収。

●短期監査の実施プロセス

- ・ 1 週間目：通知と準備（標準監査と同じ）
- ・ 2 週間目：
 - 6 日目：主任監査官は児童部長とミーティング、監査チームは現地調査。
 - 7 日目～9 日目：現地で情報・資料の収集。
 - 10 日目：まとめ、午後には現地撤収。

●短期監査のポイント

- ・ 基準は標準監査と同じ。
- ・ ただし、前回監査結果や共同監査、一連の自己評価結果に照らし合わせ、「この自治体のリスクは相対的に少ない」という前提で監査を進める。限られた時間を、最も重要性が高いと思われる領域の監査に割く。時間短縮のため、直近の監査済資料を活用する。
- ・ 知るべき内容は下記の通り
 - 実務の質と有効性は維持されているか。
 - 実務について改善された領域はあるか。
 - 実務について悪化した領域はあるか。

●監査評価のポイント

- ・ 基本方針は 17 の評価項目（後に詳述）を検証するのに必要なエビデンスを集めることだが、17 項目一つ一つについてエビデンスを集めることを目指さない。あくまで最終的な目的はレポートに記載される 4 つの大項目について正しい評価をすること。
- ・ 最終的な 4 項目は下記の通りで、Outstanding/Good/Requires improvement /Inadequate の 4 段階で評価。
 - 全体の実務の実効性。
 - 支援や保護を必要とする児童にとっての体験と状況進捗。
 - 支援下・支援卒業をした児童にとっての体験と状況進捗。

- ソーシャルワークのリーダーが児童と家庭に与えているインパクト。

図表 95 監査報告の例

参考：監査報告書の1ページ目の例¹³

参考：全国の結果をまとめたもの¹⁴

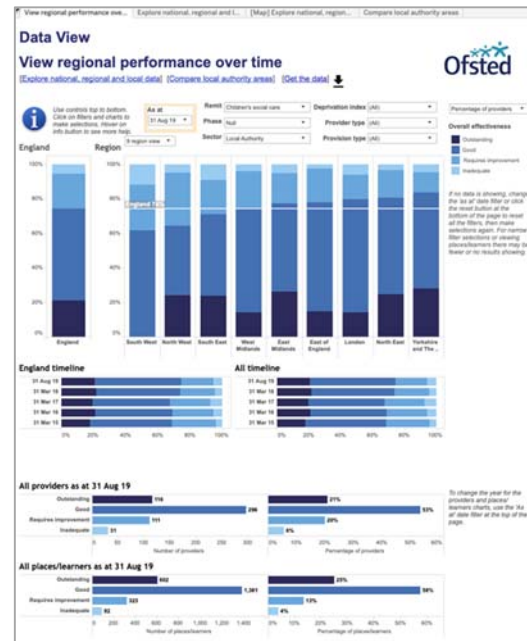
East Riding of Yorkshire Council	
Inspection dates: 2 to 6 December 2019	
Lead Inspector: Neil Penswick HMI	
Judgement	Grade
The impact of leaders on social work practice with children and families	Inadequate
The experiences and progress of children who need help and protection	Inadequate
The experiences and progress of children in care and care leavers	Good
Overall effectiveness	Inadequate

Since the last inspection in 2016, when services were rated as good overall, there has been a marked deterioration in the quality of help and protection support for children in East Riding. Services for children in care and care leavers have remained strong overall, with good strategic and operational management oversight. This is not replicated in services for children in need of help and protection, where management oversight and practice is significantly weaker.

Senior leaders and councillors do not have a wholly accurate understanding of these practice and service shortfalls. Where leaders are aware of the shortfalls, this is not fully reflected in the self-assessment.

Leaders had identified weaknesses at the front door prior to the inspection, and these have not been effectively addressed. This has resulted in children experiencing delays in their needs being identified and remaining in situations of risk. Thresholds for access to children's social care services are not fully understood or applied by partner agencies in the Early Help and Safeguarding Hub (EHSuH). Some children are supported in early help services when the risks are too high. Management oversight of the front door is weak.

While some core social work practice in locality safeguarding teams is stronger and effective, the quality and impact of practice for specific groups of children has deteriorated since the last inspection. For instance, aspects of the practice in pre-



●監査におけるエビデンスの集め方

- ・ まずは下記の状況を考慮する。
 - 地方自治体の地理的状況
 - すでにわかっている自治体の強み・弱み（例えば強い領域について先に早めに済ませてしまい、残り時間を弱い領域に割く、など）
 - 拠点の状況
 - ロジスティクス
- ・ 上記を考慮すると例えば社会的養護下の児童の状況について調査することで、全体の監査をスムーズに進めることができる。

●デスクトップでの評価

- ・ まず知ることは次の通り。
 - 当該自治体の過去の経緯
 - 過去の監査の結果（Ofsted やそれ以外の団体によるものも含む）など
 - 地域固有の情報
 - 過去の重篤ケースレビューの発見事項
 - 公表されているデータや国内比較

¹³ <https://reports.ofsted.gov.uk/>から、“Children’s social care”→“Local authority children’s services”を選択すると全国のレポートが検索可能。また、そのまとめも Statistics のセクションから閲覧可能。

¹⁴ <https://public.tableau.com/views/Dataview/Viewregionalperformancevertime?:showVizHome=no>

- 通報事項やメディア情報
 - その他近年公開された文書など（年次報告書等）
- ・ 請求資料リストはかなり広範であり、例えば次のようなものを集める。
 - 児童関連
 - 過去 6 ヶ月に受領した全ての相談・通告の情報
 - 過去 6 ヶ月の支援アセスメントの資料
 - 直近の早期支援介入の情報
 - 法定監査・調査に関する情報
 - 過去 6 ヶ月に社会的養護に入ることになった児童の情報
 - 過去 6 ヶ月に社会的養護を卒業した児童の情報
 - 現在リービング・ケアを受けている全児童の情報
 - 過去 1 年で養子縁組がされた、されることが決定された、中止された児童の情報
 - 過去 1 年に養子縁組プロセスにあった養親、養親申請をしてきた人、養子縁組を辞退した人
 - ケース資料
 - 地方自治体が独自に実施した監査
 - 児童相談所に関する資料
 - ・ 組織図
 - ・ 権限規定、ケース移管ポリシー、ワークフロー
 - ・ 内部で用いている経営情報についての資料
 - ・ 児童、家族、通告者などからの連絡および対応についてまとめた資料
 - ・ 職員の状況についての資料（人数、離職率、空き人員数、など）
 - ・ 組織強化戦略
 - ・ ソーシャルワーク監督ポリシー
 - ・ 状況の異なる児童別の対応方針のまとめ
 - ・ アニュアルレポート
- ・ 上記に基づき、現場監査において訪問する地域、特に監査を重くする項目、Ofsted 内のデータ分析チームに依頼する内容などを確定させる。

●現地監査

- ・ 主任監査官 1 人と監査官 3 人で月曜日午後に現地入りし、地方自治体の協力を受けながら現地実査を実施する。
- ・ インタビュー対象は、職員、児童、青少年、親、社会的養護関係者、養親、ケアラーバー（社会的養護卒業者）へのインタビューなど。インタビューの結果追加の面談必要などが生じたらそれらも実施する。
- ・ 主任監査官の指示のもと、監査を進めるにつれて追加で必要なエビデンスを集める。1 日に一度は監査官全員で集まり発見事項について協議する。

● 監査結果の取り扱い

- ・ 監査結果に用いたエビデンスは全て保存しておく。
- ・ 監査終了時に監査官は暫定的な監査結果を地方自治体の児童部長に伝え、その結論を導くのに用いたエビデンスを提示する。なお、監査期間に毎日状況を自治体側に伝えることで、結論がサプライズにならないように留意する。当該ミーティングには主任監査官の上長も同席するようにする。
- ・ その後資料を文書化する。Ofsted 内部の品質管理マネージャーがチェックした後に、地方自治体にも共有し、事実の正確性（判断の正確性ではなく）に指摘する機会を提供する。
- ・ そして最終バージョンを地方自治体に送付するとともにウェブサイトに掲載する。

（７） 監査評価基準

① 全体評価

1) 下記②～④の三項目の結果を総合勘案して決定。

② 支援や保護を必要とする児童にとっての体験と状況進捗

2) 早期支援：

- ・ ニーズや懸念が認められた場合に、児童と家族が早期に支援を得られること、など。

3) 児童のニーズの水準感評価と反応：

- ・ 支援と保護を必要としている児童を正確に特定できること。
- ・ 社会的養護やソーシャルワーカー等へのつながりがあり、必要に応じてレファレンスを得られること。
- ・ 業務時間外であっても通告に対して適時の反応がされること。
- ・ 児童のニーズの水準感が適切に評価できていること、など。

4) 正しい意思決定と効果的な支援の提供：

- ・ 児童と家族に対する介入は徹底かつ適時であり、児童が被害に遭うリスクが低減されていること。
- ・ 実務家および社会的養護関係者による虐待告発は厳重に受け止めること。
- ・ 状況アセスメントと支援計画は緊急度に応じて柔軟に変更すること。（緊急度が高いものはすぐに対応）
- ・ 児童に対しては支援の内容や時間軸が共有されること。
- ・ 計画と意思決定は定期的にレビューされていること。
- ・ 児童らが児童相談所のみでなく諸関係機関らにより守られていること、など。

5) 児童と家族への関係構築：

- ・ 児童と家族が児童相談所との関係を安定しており意味があると考えていること。
- ・ 児童相談所が児童の権利のために働いていると考えられていること。
- ・ 児童と家族の意見が聞き入れられていること、など。

6) 児童虐待の特定や脆弱な状態にある児童の特定：

- ・ 全ての種類の児童虐待が効果的に発見され対応されていること。
- ・ 親の DV、精神疾患、その他問題がある家庭にある子どもが支援され保護されていること。
子どもの脆弱性（例えば、障害、私的に里親養育されていること、不登校、マフィア等とのつながり、など）、を認識し適切に介入すること、など。

上記の基準が全て満たされていれば Outstanding、たいてい満たされていれば Good と判断。いくつかの項目について改善が必要であれば Requires Improvement、広範な項目に改善が必要、もしくは特定の項目に重大な問題がある場合は Inadequate と判断。以降も同様。

③ 支援下・支援卒業をした児童にとっての体験と状況進捗

7) 児童にとって望ましい意思決定：

- ・ 児童の最善の利益のための判断が適時にされていること。
- ・ 社会的養護が必要な場合は、明確で、効果的で、包括的で、かつリスク勘案されたアセスメントに基づいて結論が出されること。
- ・ 児童が家庭に戻れない場合には、適切・適時かつ持続性を考慮した養育環境を提供すること。
- ・ 在宅支援とした場合は必要な支援が行なわれ、子どもの安全が守られること。
- ・ 児童および親の願いと意思がアセスメントおよび家裁提出資料に記載されること。
- ・ 児童に対する支援計画が児童の経験・ニーズに沿ったものであること、など。

8) 社会的養護下・卒業をした児童との関係性構築：

- ・ 児童との定期的な面談（1 対 1 も含む）が行なわれ、児童が「自分に何が起きているのか」について理解できるようにしていること。
- ・ 児童が実務家および養育者と良好で安定した関係を築いていること。
- ・ 児童および卒業者らが自らの権利や義務を理解できることを助けていること。
- ・ 児童からの苦情がしっかりと聞き入れられ、明確に回答されるようにしていること。
- ・ 児童がアドボケート機関等にアクセスを有していること。
- ・ 地方自治体が児童の達成したことを褒めること。
- ・ 当事者団体によって当事者・卒業生の意見が代弁されていること、など。

9) 支援と保護：

- ・ 児童がいじめ・差別・性的虐待から守られていること。
- ・ 児童が有している犯罪、薬物・飲酒、性的搾取リスクについて養育者にきちんと説明がされていること、など。

10) 健康：

- ・ 児童が肉体的・精神的に健康であり、健康になる支援を受けていること。
- ・ 必要なニーズが理解されていること。
- ・ 業者が自らの健康履歴についてアクセスがあることを理解していること、など。

11) 学びと娯楽：

- ・ 児童の学業が進捗していること。
- ・ 児童が「良い親」から得られるであろう学業的支援を得られていること。

- ・ 学校に通っていない子どもに対して必要な対応がすぐにとられること。
- ・ 児童が日々を楽しむことができおり、様々なイベントに参加できること、など。

12)安定性と永続性：

- ・ 児童の安全と安心が守られる生活環境があること。
- ・ 措置変更は児童に危害が及ぶ可能性が高い（もしくはそれがすでに起きている）場合にのみ行なわれること。
- ・ 児童にとって望ましくない場所に措置されることがないこと。
- ・ 児童の利益にとって望ましい場合はきょうだいと暮らすことが可能であること。
生まれ育った場所を離れて措置された児童にはすぐに教育と医療のアクセスが提供されること。
- ・ 児童に必要な社会的養護の選択肢が全て揃っていること。
- ・ 児童が高い品質の養育を受けられるよう、社会的養護のサービス提供者の採用・訓練が行なわれていること。
- ・ 児童が継続的に一つの場所に措置されるよう準備とマッチングがされていること。
- ・ 元の家庭に戻れない児童には養子縁組が慎重かつ適時に検討されること。
- ・ 児童と里親家庭・養親とのマッチングが適切にされていること。
- ・ 養子縁組された児童が自らの権利と受けられるサポートを理解していること、など。

13)ケアリーバー（卒業者）と移行：

- ・ 卒業者らのニーズに沿った自立計画が組まれていること。
- ・ 計画が適切であるとともに意欲的であること。
- ・ 卒業者らが成功する可能性を最大化するために必要なスキルと自信がつくように配慮されていること。
- ・ 少なくとも 21 歳、最大 25 歳になるまで、必要な実務的・精神的・金銭的支援が得られていること。
- ・ 卒業生に必要な教育と就労機会が提供されていること。
- ・ 卒業者について必要な住居が準備されていること、など。

④ ソーシャルワークのリーダーが児童と家族に与えているインパクト

14)戦略的なリーダーシップ：

- ・ 自治体の議会、首長、児童部が児童のニーズを理解かつ優先し、それが意思決定に反映されていること。
- ・ 首長および自治体の執行部が児童部の事業をよく理解しており、児童部が説明責任を果たすようにしていること。
- ・ 児童部が警察、学校、家裁と円滑に業務ができるように、首長らが協力していること、など。

15)学習文化：

- ・ 地方自治体が適切かつ効果的で素早い対応をしてきた実績があること。
- ・ 地方自治体の自己評価が正確であること。
- ・ 自治体が地元コミュニティについて詳細かつ意味ある知識を有していること。
- ・ 地元で脆弱な立場にいる子どもたちの状況・ニーズを理解していること。

- ・ 自治体が継続的にフィードバックや調査・学習を通じて自己向上をさせているエビデンスがあること、など。

16)パフォーマンス評価：

自治体が自らの活動の有効性を測定する方法を有しており、自己を継続的に改善できること。

- ・ 執行部の実務が評価される仕組みが存在すること、など。

17)組織キャパシティ：

- ・ 児童および家族と意味ある関係性を維持し、必要な支援を提供するのに必要なワークロードが適切にモニターされていること。
- ・ 職員が十分におり、適切な資質を有しており、質の高いサービスを提供しているという評価がされていること。
- ・ 児童と家族の利益のために、職員らに十分な経験があり、訓練がされ、適切に監督されていること、など。

(8) 付録：日本で同レベルの監査を実施する場合の予算感

監査実績と Ofsted の全体予算から、児童相談所監査の年間費用水準を推定してみた¹⁵。先述したように、件数ベースでは児童相談所監査は全体の 0.6%だが、相対的には工数が高いはずであり、児童相談所監査は Ofsted 全体の監査の 1.1%程度の工数を割いているのではないかと推定される（フルタイム換算の監査人が 25 人程度で 151 ある地方自治体を監査しているイメージ）。

仮に日本にある 215 の児童相談所を対象に監査体制を組むのであれば、監査人 40 人弱の体制となり、予算感は全体で 2.9 億円程度と推定される。児童相談所ひとつあたりにすると、年間 135 万円程度の予算が必要ということになる。

図表 96 児童相談所監査の工数と予算推定

	回数	週数	人数	工数(週)
標準監査	39	3	4	468
短期監査	15	2	4	120
モニタリング訪問*	36	0.6	3	65
集中訪問*	61	1	3	183
定例会議*	151	0.2	3	91
その他（全体の20%程度と推定）				185
合計				1,112
監査人数（45週／人と推定）				25
Ofsted全体の監査人数				2,300
児童相談所監査人の比率				1.1%
Ofsted全体の予算（億円）				188
児童相談所監査関連の予算（推定；億円）				2.0
Ofstedが対象としている児童相談所数				151
日本の児童相談所数				215
必要となる監査人数（推定）				36
日本で行う場合の予算水準（推定；億円）				2.9
児相あたり予算（万円）				135
*参加人数は推定				

¹⁵ Annual Report of Account および監査マニュアル等から推定

第V章 調査結果についての考察

1. 市区町村へのアンケート調査結果からの考察

① 要対協による、登録件数の傾向の差が大きい

要対協における登録件数ならびに新規登録件数が「増加している」との回答がそれぞれ 57.0%、55.1%であったが、一方で「減少している」と回答した要対協も 14.9%、12.1%であった。また平成 30 年度の新規登録件数は、「1～20 件」が 42.7%であったが、「300 件以上」と回答した要対協も 7.4%あり、要対協により登録件数に大きな差が生じている。

なお、新規登録件数のうち児童相談所からの送致件数の平均は 2.5 件、指導委託件数の平均は 1.23 件、また「0 件」との回答がそれぞれ 63.6%、79.8%となっており、「送致」や「委託」の形をとらずに、受理をした児童相談所がそのままケースを持っていることが多いと推察される。

② 支援の方向性に関する判断の意見相違に対する不満が多く、理由等の説明が求められている

児童相談所が決定する援助方針について市区町村の意見が反映されていると思うかについて、「反映されていないことも多い」「ほとんど反映されていない」との回答は 16.9%、5.7%であったが、そう感じる理由として、「一時保護や入所措置が必要だと思ったが、保護・入所に至らなかった」「家庭復帰は尚早だと思ったが解除となった」といった一時保護や措置解除に関することや、「児童相談所介入を依頼したが断られた」など、リスク判断の相違に関する事項があげられた。

「児童相談所のみで判断され、その理由等に関する説明がない」といった意見も多い。また、援助方針の説明があるかについて「事案によって説明の有無、説明内容や頻度が異なる」との回答が 45.4%、「担当者によって説明の有無、説明内容や頻度が異なる」との回答が 14.1%であったが、市区町村に何を説明すべきかについて、児童相談所と市区町村間で再度確認することが必要である。

なお、援助方針会議に市区町村の参加が必要だと思う事案として、「一時保護、施設入所、里親委託の解除等により家庭復帰させる事案」との回答が 81.7%となっており、認識を確認していく場・機会として援助方針会議を活用することも考えられる。

③ 児童相談所に求められているのは「専門性」と「適切な判断」であり、一定の評価を得ている

要対協における児童相談所の役割・機能に対する評価として、「一時保護等、児相として必要な判断」「専門的な知見からの助言・指導」「具体的な支援内容・支援方法に関する助言・指導」が上位 3 つであり、それらの役割・機能を「果たしている」との回答が 84.2%、81.3%、76.0%と、高い評価であった。

しかし、児童相談所の職員の知識や専門性について、「十分だと思う」が 32.4%である一方で、「職員による」が 59.9%と最も多くなっており、組織全体としてのボトムアップが求められているといえる。

④「職員による」「その日の体制による」という状況が課題

児童相談所との日常的な連携の状況について、「対応・動きのタイムリーさ」「同行訪問の依頼への対応」「夜間や休日対応」など、多くの連携内容で「職員による」「その日の体制による」との回答の割合が多かった。

また、前述の通り、職員の専門性や技術の専門性についても、「職員による」が約 6 割にのぼっており、組織としての体制強化に取り組む必要がある。

⑤ 児童相談所と市区町村の連携強化のための「機会」を求める意見が多い

連携強化のためには、「役割分担など、曖昧になりがちなところを明確にしていける」「現状の法や課題に合った役割分担の見直しを行う必要がある」「対応マニュアルやアセスメントツールの共有が必要」といった意見や、そのための「意見交換・見直し、認識を揃える機会をつくる」「双方の会議への参加を促進する」「職員間の相互理解を意識した人事交流や研修を行う」など、児童相談所と市区町村とが協働で取り組める場を求める意見が多くあげられた。

すでに「役割分担やフロー等について協議する場（連絡会議等）を定期的実施している」と回答した要対協も 35.4%あり、残りの要対協においても同様の取り組みが進められることが期待される。

2. 児童相談所へのアンケート調査結果からの考察

① 自己評価・第三者評価を実施している一時保護所は増加

一時保護所における自己評価について、「実施している」との回答が平成 30 年度調査で 24.7%（22 件）に対し、令和元年度調査では 30.2%（29 件）と 5.5 ポイント増加、「実施予定」を含めると 30.3%（27 件）から 37.5%（36 件）と 7.2 ポイント増加している。

また、第三者評価については、「実施している」との回答が平成 30 年度調査で 12.4%（11 件）に対し、令和元年度調査では 19.8%（19 件）と 7.4 ポイント増加し、「実施予定」を含めると、22.5%（20 件）から 35.4%（34 件）と 12.9 ポイント増加した。

自己評価、第三者評価ともに実施していない一時保護所もまだ多いが、今後はさらに多くの一時保護所で実施されていくことが期待される。

② 児童相談所の自己評価・第三者評価の実施は限定的

児童相談所における自己評価及び第三者評価については、「実施している」との回答はともに 6.1%（9 件）であり、「実施予定」との回答も自己評価が 1 件、第三者評価が 2 件のみであった。

なお、自己評価、第三者評価を実施していると回答した児童相談所は関西（大阪・京都）に限定されているのが現状である。

③ 児童相談所の自己評価未実施の理由は「評価指標・基準がない、評価方法が分からない」が多い

児童相談所において自己評価を実施していない理由としては、「評価を行うための指標・基準がない、評価の方法が分からない」が最も多く 79.9%であった。そのため、本調査研究で作成した「児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）」ならびに「第三者評価基準（案）」の活用により、自己評価が進むことが期待される。

一方、「評価を行う時間がない」との回答も 32.8%となっており、重点項目から実施するなど 1 回の評価の負担を減らす方法についての検討も必要である。

④ 児童相談所における第三者評価の課題は、「時間」「費用」「評価者」

児童相談所の第三者評価を行っていない理由としては、「業務多忙であり余裕がない」「第三者評価の実施に伴う負担が大きい」といった「時間の確保」に関する課題、「予算の確保が困難」といった「費用」に関する課題、そして「適切な評価を受けられるのか」「児童相談所の業務を理解した人でなければ評価ができない」「評価が適切にできる機関がない」といった「適切に評価ができる評価者がいない」という課題があげられた。

費用については、設置自治体の方針によるところが大きく、設置自治体に第三者評価の必要性を認識してもらう必要がある。

評価者については、適切に評価をするためには児童相談所の業務についての理解が必要であり、児童相談所の業務経験者でなければ評価が難しい。また、専門的見地からの助言等が行える弁護士や医師を含むほか、児童相談所のローカルルールに対応できるよう、評価を受ける児童相談所とは別の圏域・エリアの者が実施するのが望ましいが、それらの要件を満たす機関がないのが現状である。第三者評価の機関の在り方について引き続き検討が必要であるが、まずは評価に着手することが重要であり、すでに実施されている自治体を参考とした、児童福祉審議会の活用が考えられる。

⑤ 児童相談所の業務・権限範囲に限定した評価を求める意見もある

第三者評価基準（案）についての意見として、「設置自治体や市区町村が担うべき役割については、児童相談所の評価項目として適切ではないのではないか」との意見も多くあげられた。しかし、職員体制の課題が、業務に関する評価に影響している可能性は高く、改善には設置自治体を含めた取り組みが必要であり、評価結果を児童相談所だけで抱えることにならないようにするためにも、児童相談所における第三者評価としてこれらの評価項目は含むべきではないか。

また、市区町村の役割に関する評価項目については、児童相談所の 1 機能として「市区町村援助機能」があることから評価は必要である。しかし、市区町村と児童相談所の役割分担や「援助機能」については様々であり、実態に応じた、児童相談所として担っている役割・関わり方の確認を行う必要がある。

3. 海外事例調査（文献調査）からの考察

① 子どもの「ウェルビーイング」「パーマネンシー」といった「子どもの権利擁護」を重視

どの国の評価項目にも、「子どもが安全な状態であるか」「子どもを安全な状態に保つサービスが提供されているか」等、「子どもの安全」に関するものが含まれているが、あわせて「子どもの生活が安定している（パーマネンシーの実現）」「子どものウェルビーイングが実現している」といった視点を上位に位置付けるなど、「子どもの権利擁護」が重視された構成となっている。

現状、児童相談所に対する評価の視点が虐待対応に偏りがちとの意見も多く、第三者評価項目には、これらの視点を意識的に盛り込んでいく必要がある。

② 「首長」のリーダーシップが重要である、という考え方を評価項目に反映

イギリスでは、「ソーシャルワークのリーダーが児童と家族に与えているインパクト」とし、「自治体の議会、首長、児童部が児童のニーズを理解かつ優先し、それが意思決定に反映されている」「首長および自治体の執行部が児童部の事業をよく理解しており、児童部が説明責任を果たすようにしている」「児童部が警察、学校、家裁と円滑に業務ができるように、首長らが協力している」といった評価項目が設定されており、児童福祉サービスの質の維持・向上には首長の「戦略的なリーダーシップ」が重要である、という考え方が明確に示されている。

児童相談所の体制や運営等においても、首長、設置自治体の考え方が大きく影響していることから、児童相談所の第三者評価においても、首長・設置自治体に関する評価を含むべきである。

③ 適切な評価ならびに評価結果を踏まえた改善につなぐためには「評価対象機関への訪問」が重要

児童福祉サービスの質の評価の方法として、「評価対象機関への訪問による確認を実施」する方法と、「数値データのみで達成状況を確認」という2つがみられた。

イギリスとアメリカでは、第三者評価を行う機関が評価に用いる主な数量データを事前に収集し、そのデータに基づく検査を実施したうえで評価対象機関を訪問し、職員等へのヒアリングを行い総合的な評価がされている。

一方、カナダのオンタリオ州ならびにオーストラリアでは、数値データのみによる評価が行われている。

数値データのみでの評価に比べ、訪問による評価は評価対象機関、評価者双方の負担が大きい。評価対象機関に訪問し、職員へのヒアリングや評価結果についての説明、意見交換等が行われることで、評価結果についての納得感が得られ、改善への取り組みにつなげていくことも含めた適切な評価につながっている。

④ イギリスでは評価機関が自治体データにアクセスできる仕組みを構築

どの国においても、「数値データ」に基づく評価が行われている。

使用される数値データは、公表データ（統計データ、他調査結果等）や評価対象機関から提出されるデータなどであるが、イギリスでは評価機関が自治体データに直接アクセスすることができ、評価に必

要なデータを自由に入手することが可能である。

データに基づく評価は必要である一方、評価対象機関のデータ作成や提出に要する手間、時間の大きさが課題になるが、評価機関が直接アクセスできることによりその負担が解消されるとともに、評価対象機関の状況に応じたデータ収集・分析が可能となり、メリットは大きい。

日本においてこのような環境整備は難しいと考えられるが、児童相談所の第三者評価に必要なデータを整理し、これらについては評価機関が自ら入手可能な状態にしておく、または児童相談所側がいつでも出せる状態に整理しておく、といった取り組みは必要であると考えられる。

⑤ 定期的・継続的に実施することを前提とした評価方法の構築

「評価対象機関への訪問」を含めた評価を行っているイギリスでは、3年毎の評価の実施を前提としながら、評価結果を3段階に分けて次回評価の内容や方法を定めることで、リソース（評価機関の体制、評価にかかる費用等）を適切に配分するための制度設計を行っている。

児童相談所の第三者評価においても、前述のような「準備」にかかる負担の軽減策とあわせて、各児童相談所の状況を踏まえた「選択と集中」による実施方法を検討し、定期的・継続的に実施可能な制度を目指す必要がある。

⑥ 「独立した専門機関による評価」のほか、評価対象機関の連合会等による「相互評価」もありうる

アメリカでは連邦政府が管轄する機関（チルドレンズ・ビューロ）によって、イギリスにおいては省庁から独立した機関（Ofsted）により、各々州・地方自治体における児童福祉サービスの第三者評価が行われている。また、カナダのオンタリオ州においては、州内各地域の児童保護機関からなる連合会により、州内各地域の児童保護機関に対する第三者評価が実施されている。

児童相談所の第三者評価における評価機関（評価者）については引き続き検討が必要であるが、評価機関の設置とあわせて、児童相談所による相互評価体制とする方法も選択肢としては考えられるのではないかな。

第Ⅵ章 児童相談所の第三者評価基準（案）

本調査研究における調査結果を踏まえ、「児童相談所の第三者評価基準（案）」を作成した。

第三者評価基準（案）の構成は、以下のとおりである。なお、第三者評価基準（案）の詳細は、「児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）」に掲載している。

図表 97 児童相談所の第三者評価基準（案）の構成

構成		評価項目
第Ⅰ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Ⅱ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

第VII章 児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）

児童相談所における第三者評価の評価基準（案）ならびに評価の実施方法等について、「児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）」としてとりまとめを行った。ガイドライン（案）の構成は以下のとおりである。

図表 98 児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）の構成

1. 児童相談所における第三者評価 検討の経緯	
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. 第三者評価基準（案）の構成	
	（1）全体構成 （2）評価項目の構成 （3）参考指標
4. 評価のつけ方	
	（1）評価項目の評価 （2）判断基準の評価
5. 第三者評価の実施方法と留意点	
	（1）第三者評価の流れ （2）ヒアリング調査当日のプログラムと留意点 （3）評価結果のフィードバック （4）評価結果の公表
6. 第三者評価の実施に向けて	
	（1）第三者評価基準（案）を活用した自己評価の実施 （2）重点項目を定めて段階的に実施 （3）第三者評価の評価者
添付資料	
	（1）第三者評価基準（案） （2）参考指標

第VIII章 児童相談所の第三者評価の実施に向けた今後の検討課題

1. 児童相談所の第三者評価の実施体制の構築

(1) 評価者の構成

① 児童相談所の業務経験者を評価者とする

一時保護や施設の評価ではケアの現場を評価するものであるため、施設を見たり子どもと一緒に食事をしたりすることでその施設の質を感じることができるが、児童相談所の場合はソーシャルワークを評価することになり、非常に難しい作業となる。児童相談所業務について相当程度理解できてはじめて評価できるものであることから、第三者評価の評価者は、児童相談所の業務経験者、できれば児童福祉司のSV研修の講師レベルの人材を含めた体制とすべきである。

② 弁護士や医師を含めた評価体制が望ましい

児童相談所の機能上、弁護士や医師などの専門的知見からの評価ならびに助言等を行える体制が望まれる。

(2) 都道府県や圏域を越えた評価が実施できる体制

児童相談所の現状として、児童相談所ごとのローカルルールが多いという課題が指摘されている。そのため第三者評価においては、評価対象の児童相談所とは別の圏域・エリアの児童相談所での業務経験を有する者を評価者として求めることが求められる。都道府県単位や圏域を越えて第三者評価を委託できるよう、評価者候補の情報共有などの仕組みを検討する必要がある。

各児童相談所のノウハウの活用ならびに児童相談所間での情報共有が図られるよう、児童相談所間での相互評価体制や、第三者評価で得られた知見等を児童相談所職員向けの研修に展開・活用できるよう子どもの虹情報研修センターや西日本こども研修センターあかしなどの研修機関の1機能とするなど、中長期的な計画を含めた評価体制について検討が必要である。

2. 継続的な第三者評価の実施が可能な評価の仕組みの検討

定期的（3年に1回）に第三者評価を実施し、維持・改善の状況を確認することが必要であるが、毎回すべての評価項目について確認するのは時間・費用面での負担が大きい。

初回はすべての項目とし、その結果により、評価項目を抜粋した評価を行うのも選択肢として考えられる。また、重大事項が発生した場合などには、全項目を再確認するとともに、重大事項に関連する項目を重点的に確認するなど、メリハリをつけた評価の実施方法の検討が必要である。

3. 子ども自身や関係機関からの評価の実施

第三者評価においては、児童相談所内でだけでなく、子ども自身や市区町村、児童福祉施設など他機関からの評価を含めて実施することが望ましく、少なくとも子どもからの意見を聴くことは必須とすべきである。

市区町村の意見を確認することで、新たな課題や現状が見えてくる可能性がある。しかし、市区町村の体制や取り組みのレベルが児童相談所への評価に与える影響も大きいと考えられる。そのため、市区町村への意見聴取を行うにしても、その意見をどのように取り扱うべきか、評価にどう反映するべきかについては慎重に判断する必要がある。

4. 首長のリーダーシップに関する評価項目やヒアリング実施等の検討

児童相談所の業務の質には、児童相談所の職員体制や一時保護所ならびに社会的養護に関する施設や事業などの「資源」が大きく影響していると考えられる。

児童相談所の質を確保するために必要な職員や資源の確保、ならびに警察等の関係機関との連携体制の構築を円滑に進めるためには、首長のリーダーシップが必要であり、児童相談所の第三者評価において、首長の考え方やリーダーシップが機能しているかについて確認することが求められる。

首長のリーダーシップについて評価する項目の追加を検討するとともに、その評価方法として、首長に対するヒアリング等の実施についての検討が必要である。

5. 次年度以降のモデル事業において検証すべき事項

モデル的に第三者評価を実施し、評価項目や判断基準の妥当性、評価の方法やスケジュール等について、検証する必要がある。

また、評価ランクのつけ方については、評価機関による評価のブレを減らせるよう、また児童相談所における課題が明確になるような基準の検討が必要である。

その他、評価を実施するにあたり、より使いやすいものとなるよう、評価シートや総括表の作成など、周辺ツールについての検討が必要である。

資料編

イギリスの第三者評価制度（ILACS）における評価基準

Ofsted. Framework, evaluation criteria and inspector guidance for the inspection of local authority children's service. (August 2019 update) p.53-62

全体的な有効性
サービス全体を通してどの程度良好な実務が行われているか
改善すべき分野の範囲と影響
改善すべき分野が特定されているか、また、リーダーとマネージャーがどの程度問題を「理解・把握」しているのか
支援や保護を必要としている児童の経験と進歩
早期支援
児童、青少年とその家族のニーズ（と／あるいは）懸念が初めに特定された際に、支援が行われている。早期支援が児童の状況を改善し、持続的な成長の助けになっている。早期支援と法定業務が明確に、効果的に区別されている。
児童のニーズの特定と対応及び適切な判断基準
専門家が支援や保護を必要としている児童や青少年を特定している。専門家が CSC に適切な照会を行い、ソーシャルワークの専門家とアドバイスにアクセスすることができる。通常の業務時間外も含めて、照会に対して、適時、効果的な対応が行われている。専門家が判定の基準を理解している。このことが、児童とその家族が効果的、適当かつ適時の介入を受けることに繋がり、状況を改善している。
適切な意思決定と、効率的な支援の提供
児童とその家族が、児童保護に関する徹底的な相談を受けることができ、それが適時の行動につながり、児童へのリスクや害を低減している。
虐待や、mistreatment や poor practice に関する専門家や支援者による申し立てが深刻に扱われている。児童や青少年を保護するためのステップが進められ、スタッフに対する申し立てのマネジメントが安定的かつ効果的である。
アセスメントとプランがダイナミックで、問題やリスクの発生を考慮して変更されている。アセスメント（早期支援のアセスメントを含め）がリスクに対して適時かつ相応である。それらが、調査によって、また、それぞれの児童の歴史的なコンテキストと重大な出来事を踏まえた情報を考慮している。それらが、必要に応じて家族の直接的な支援につながり、児童の持続的な成長を重視している。家族支援が、支援の必要性に対して相応である。関係機関と専門家の間での情報共有が適時、具体的、効果的、適法である。
支援（と／あるいは）保護を必要としている児童が、その児童にとって適切なタイムスケールにおいて、支援を受ける方法、ニーズが満たされる方法、リスクが低減される方法を含む計画を得ることができている。家族が協力を拒否した場合には、明確な緊急時計画が策定される。これらが、児童のニーズとリスクに関するアセスメントに依拠している。停滞と遅延を防ぐために行動がとられている。計画と意思決定が見直される。児童の状況が変化しない場合、支援が児童のニーズに合わない場合、もしくは害のリスクや実害が残っているか、悪化する場合には、代替的な意思決定のアクションがとられる。
児童と青少年が、効果的な多機関連携を通じて保護されている。重要な関係者が会議に出席している。これらの会議は適時の情報共有、プランニング、意思決定、モニタリングを目的とした効果的なフォーラムとなっている。承認されたタイムスケールにおいて行動が実行され、支援と保護がリスクを低減し、ニーズに適っている。
現場の実務に対する管理監督
意思決定が適切な質で、熟練のソーシャルワーカーとマネージャーによって行われている。行動が詳細に記録されている。現場の実務に対する組織的かつ質の高い管理監督が、児童中心のプランと、児童にとって適切なタイムスケール

ールにおけるアクションにつながっている。効果的で適時のプランニング、支援、意思決定が、進行前の業務の準備期間においても実施されている。	
児童及びその家族に対する関与と直接的な仕事	
児童、青少年とその家族が、ソーシャルワーカーと安定的で意味のある関係から利益を得ている。彼らは定期的な面談を受けるとともに、それが児童の最善の利益であれば、ソーシャルワーカー単独による面談を受ける。それぞれの児童の日々の経験に対する理解に基づいて実務が行われている。支援の結果として、児童がより安全な状況になっている。	
児童や青少年が、彼らの話を聞いてもらえている。実務が、彼らのニーズや経験を重視し、彼らの希望や気持ちを汲んでいる。児童、青少年とその家族が、適時、アドボケイトにアクセスしたり、サービスを利用できたりする。受けている支援、ケアやサポートに対する児童とその家族のフィードバックが、実務やサービスの発展のために情報を提供している。	
特定のグループに属す児童について懸念されるすべてのタイプの虐待に対する認識と対応	
ネグレクト、性的虐待、身体的虐待、精神的虐待が効果的に特定され、対応されている。児童や青少年が家庭で過ごしていて、少なくとも1人の親もしくは支援者が薬物中毒に陥っている、精神の不調をかかえている、もしくは、家庭内暴力が生じている状況にあり、そのような児童が適切に支援され、保護されている。	
ソーシャルワーカーが、児童をより脆弱にする要因を正しく認識し、彼らの介入を適切なものに行っている。これは、障害を持つ児童、里親養育の児童、学校に通っていない児童、過激化や搾取のリスクがある児童や青少年、非行に巻き込まれつつある児童や青少年を含んでいるが、これに限るものではない。	
家を離れている、あるいはケアやフルタイムの学校教育を受けられていない（学校から排除されている人も含む）児童や若者、または搾取や人身売買の危険にさらされている人は、彼らへの危害や危害のリスクを軽減するための、適切に調整された対応を受けている。居場所が分からない児童、あるいは頻繁に居場所が分からなくなる人に対して、彼らを保護し、危害やさらなる危害のリスクを軽減するための緊急行動に関する明確なプランが立てられている。	
優良	
「支援と保護を必要とする児童の経験と進歩」は、児童と家族への対応が一貫して良好、またはより良く、児童、若者とその家族の生活の持続的改善につながる場合に、「優良」と評価される可能性が高い。	
改善を要する	
「支援と保護を必要とする児童の経験と進歩」は、児童が危害を与えたり、危害を与えられるリスクにさらしたりする広範または重大な過失がない場合には、「改善を要する」と評価される可能性が高い。ただし、地方自治体は児童、若者とその家族に一貫して良好な支援や程を提供していることにはならない。	
不十分	
「支援と保護を必要とする子どもの経験と進歩」は、児童に危害を与えたり、危害を与えられるリスクにさらしたりする広範または重大な過失がある場合に、「不十分」と評価される可能性が高い。	
ケアを受けている児童とケアリーバーの経験と進歩	
児童のことを考えた意思決定	
児童と若者が、適切な時期に、彼らの最善の利益の中で見守られるようになる。ケアをすべきだという決定が明確、効率的、包括的かつリスクベースのアセスメントに基づき、必要に応じて、その家族に関係する他の専門家も含んでいる。	
児童を家に帰すことができない場合は、児童を家族のもとから離れさせる永続に向けた適切かつ適時の計画がつけられる。	
児童を家庭に復帰させる場合は、児童が安全に家庭復帰できるように、家庭に対して適切な対応が行われている。適切な支援プランの一環として実施される場合を除き、さらなるケアは控えられている。	
児童やその家族の希望や気持ちが、適時かつ正式なアセスメントと裁判所への申請書の中で明確に述べられている。潜在的ケアラーとしての家族のメンバーに対するアセスメントが、適切な基準に基づき、速やかに実施されている。	

児童のケアプランは、適時のパーマネンシーの必要性を含め、児童のニーズと経験に対して包括的に対処するものである。児童のプランは、必要に応じて、親、支援者、施設のスタッフ、児童のことを知っている他の大人の関与のもと、徹底的かつ独立して見直されている。彼らの未来のための計画は、引き続き適切かつ野心的である。
ケアされている児童とケアリーバーに対する関与と直接的な仕事
児童は定期的に面談を受けるとともに、ソーシャルワーカーによる単独の面談を受けており、自分に何が起きているのが理解している。児童は、彼らを保護し、彼らの福祉を増進することに関与している専門家や支援者と前向きで安定した関係にある。
ケアを受けている児童とケアリーバーは、彼らの権利、資格、責任を理解するために支援をされている。彼らは、フィードバックの方法や申し立ての方法を知っており、申し立ての結果として起こったことを把握している。彼らの申し立ては重要なものとして扱われ、明確な対応がなされる。速やかな対応がとられ、必要に応じてサービスが改善される。児童や若者は、必要に応じてアドボケイトや、独立した第三者にアクセスすることができる。ケアリーバーは、記録へのアクセス、就職支援や訓練、経済的なサポートについて、十分な情報を得ている。
地方自治体の首長が、ケアを受けている児童とケアリーバーの達成を称えている。それは、彼らの未来に対して野心を持っていることを示している。
ケアを受けている児童と、ケアリーバーは、Children in Care Council や、児童や若者への支援を改善する方法について定期的に協議している同様の団体によって代理されている。
支援と保護
ケアを受けている児童とケアリーバーは、いじめや、同性愛嫌悪のふるまいや、その他の形の差別から保護され、守られている。
児童やケアリーバーの心を傷つけたり、薬物やアルコールの誤用、行方不明、性的搾取、その他の搾取に関連するあらゆるリスクについて、支援者である大人が把握している。児童と支援者は安全であり、彼ら自身も安全であると感じている。彼らは、自信を安全に保つことができる方法について理解するために補助されている。
健康
ケアを受けている児童と、ケアリーバーが心身ともに健康で、彼らの健康状態を向上させるための支援を受けている。児童の健康に関するニーズが特定され、ニーズが満たされている。
ケアリーバーが彼らのすべてのヘルスヒストリーにアクセスでき、それを理解している。
学習と娯楽
児童と青少年が、ケアを受け始めてから、学校や他の支援によって、十分に教育的な成長をしている。彼らは、良い親から受けるサポートと同等のサポートを支援者から受けている。
学校に行っていない児童と青少年が、適切な質の登録された別のサービスに、速やかにアクセスしている。彼らの成長に関する通常のレビューが実施されている。児童が教育を受けられなくなったり、出席が減ったりした場合、緊急のアクションがとられている。
児童と青少年が、彼らがしていることを楽しみ、幅広い社会的、教育的機会や、レクリエーションの機会を得ている。大人のケアラーが、児童の日々の生活に関する速やかな意思決定をするために、適切な代理人がついている。
安定性とパーマネンシー
児童と青少年が、安全に、彼らが住むところで生活している。彼らは、害を受けるリスクがあるときや害を受けているとき、ケアプランに基づいてのみ転居する。彼らのニーズに合わない場所には住まない。彼らの最善の利益になる場合は、兄弟や姉妹と一緒に住むことができ、彼らが養子になる場合も含む。児童と青少年は、十分にアセスメントを受け、サポートされた状態で、彼らにとって大切な家族、友人、その他の人々とコンタクトをとることができる。
彼らが元住んでいた地方自治体から離れて生活している児童やケアリーバーが、速やかに彼らのニーズに適う教育サービス、医療サービスにアクセスしている。転出する地方自治体は、転入先の地方自治体に対して、その児童が転入することを速やかに通知し、その児童が転居する前に、その児童のニーズに適うサービスの提供体制を整えるように確認する。
ケアを受けている児童のニーズを満たすことのできる十分に幅広い場所の選択肢がある。

支援者（フォスティングケアや、養子や、特別な guardians や、施設のスタッフ）の効率的な雇用、評価、トレーニングおよび支援によって、児童と若者が彼らの多様なニーズに適う、高い質で、安全で、安定的なケアを受けられることが保証されている。
支援や児童のパーマネンシーに、必要性のない遅延が発生しないよう、全ての機関や専門家が効果的に協働している。
児童は、永続的な居住地を効果的に用意され、慎重にマッチングされる。彼らの希望や気持ちは住む場所の決定に影響を与える。児童は、彼らをケアする大人と安全で一次的な愛情を育むために補助される。彼らは、彼らのライフヒストリー、経験、アイデンティティを理解するために補助される。
ケース記録のアクセシビリティ、様式、明白さが、ケアを受けている児童とケアリーバーが彼らのライフヒストリーと経験を持っていることに関する理解を促進する。
養子縁組は、家に帰ることができない、または実親のもとに帰ることができず永続的な代替養育を必要とするすべての児童のために、慎重かつ速やかに検討される。これには、養子縁組登録と養子縁組に向けたフォスティングの同時並行の活用を含む。
フォスティングと養子の審議員や、それぞれの意思決定者は、児童が家族と効率的にマッチングすることを保証する。地方自治体は、一貫して優れた実務を提供し、審議員の事務の効率性に関する定期的なフィードバックをするための体制が整備されている。
養子になった児童とその養親、実親とその親族、または投資になった大人は、養子縁組に関するニーズの評価を受ける権利を持っていることを知らされ、認識している。必要な場合には、迅速かつ効率的に支援が提供され、児童、若者、家族と関係する支援者の状況の改善につながっている。
ケアリーバーと移管
ケアリーバーが適時、効果的なパスウェイプラン（学習困難、学習障害をもつ、ケアを受けている児童の移管のためのプランニングを含む）を得ている。これらのプランが、全ての若者のニーズを対応するものである。ケアリーバーの計画のレビューは徹底的で、彼らのパスウェイプランを理解し、その発展に貢献する若者を含む、全ての人が関与している。彼らの将来に向けた計画は、継続して適切かつ野心的である。
ケアリーバーは、自身が親になるときを含み、成人期まで成功する可能性を最大限に高めるために必要なスキルと自信を養っている。ケアリーバーは地方自治体の支援者およびスタッフとの信頼できる関係を築き、家族や友人を含むコミュニティにおいて支援の関係性を養っている。彼らは、最低でも彼らが 21 歳になるまで、必要に応じて 25 歳まで、正しい水準の実務的、情緒的、経済的サポートを受ける。
ケアリーバーはそれぞれに合ったペースで自立へと向かっている。若者は、彼らの最善の利益である場合には、18 歳までケアを継続することが奨励されている。彼らは、18 歳の誕生日を過ぎても、支援者と一緒に暮らすことができ、より適切な場合は、彼らのニーズを十分に満たす永続的で無理のない宿泊施設で生活するための継続的なサポートを受けることができる。
ケアリーバーは、職業経験や職業訓練などの、教育と就労の豊富な機会を得ることができている。彼らは、教育や訓練を続けるように奨励され支援されている。彼らは、21 歳から 24 歳までの機関を含み、教育や職業訓練を続けることを奨励され、サポートされている。ケアリーバーは順調に成長し、高等教育を受けたり、選択したキャリアや職業についたりすることで、彼らの潜在能力を最大限に発揮している。
ケアリーバーには、彼らのニーズを最も満たし、彼らが自立するためのスキルを養うための役に立つ宿泊施設を得ている。借用契約の破綻のリスクが特定され、対処されている。必要に応じて、代替的なプランが速やかに実施されている。HMO は若者が好む選択であり、それが彼らの最善の利益であることが明確に示される場合のみ使用される。
ケースの記録のアクセシビリティ、様式、明確さが、ケアを受けている児童とケアリーバーが、彼らに関する記録、経験、アイデンティティを理解する助けとなっている。
優良
「ケアを受けている児童とケアリーバーの経験と進歩」は、ケアを受けている児童とケアリーバーへの対応が一貫して良好、あるいはより良く、ケアを受けている児童とケアリーバーの生活の持続的な改善につながっている場合には、「優良」と評価される可能性が高い。

改善を要する
「ケアを受けている児童とケアリーバーの経験と進歩」は、広範または重大な過失、あるいは不必要な遅延が、ケアを受けている児童とケアリーバーの福祉が保護されず、促進されないことにつながる場合に、「改善を要する」と評価される可能性が高い。しかし、その地方自治体は、ケアを受けている児童とケアリーバーに、一貫して良好な支援やケアを提供することはできていない。
不十分
「ケアを受けている児童とケアリーバーの経験と進歩」は、パーマネンシーの実現に向けた不必要な遅延を含む、広範または重大な過失が、彼らの福祉が保護されず、促進されないことにつながる場合に、「不十分」と評価される可能性が高い。
ソーシャルワークの実務が児童とその家族に与える影響
戦略的なリーダーシップ
首長を含む、議会のリーダーシップが、リードメンバー（とその他のメンバー）を主導しており、DCS が児童のニーズを認識・優先順位付けし、意思決定、アクション、積極的な委員会や会議への出席に反映されている。
首長と幹部に十分な情報共有が行われ、DCS と彼らのリーダーシップチームに、実務の質と、地域における課題について説明させている。これは、改善に向けた実務の正確なアセスメントによって例示されている。
戦略的リーダーが、重要な連携機関（保健コミュニティ、警察、学校、Cafcass、家庭裁判所）との連携によって、ソーシャルワーカーや開業医が児童や家族と効果的に働くための有益かつ効果的な状況を提供することを保証している。
地方自治体は、行動的、強力、献身的な社会的共同親であり、社会的共同親の原則に従っている。ケアを受けている児童やケアリーバーに対して共同の責任感を持ち、ハウジング、雇用機会、教育、学習など、全ての側面における児童のニーズを認識し、優先順位をつけうるために、首長が地方自治体を導いている。
学習する文化
地方自治体は、発展が必要とされる領域、サービスの不足や新たなニーズに対して、効率的かつ速やかに適切な対処を行っている実績があり、新たな課題に対処するための能力を備えている。実務に対する地方自治体の自己評価が正確である。
地方自治体は、地域のコミュニティに関して、ケアを受けている児童やケアリーバーのことも含めて、関係する知識を持っており、この知識を活かしながら、効率的に彼らのニーズを満たしている。リーダーが、彼らの地域内の弱い立場にあるグループと彼らのニーズを特定し、これらのグループの子どもたちに対して効果的な対応を実施することを保証している。委託されたサービスと直営のサービスに十分なキャパシティがあり、支援、ケア、保護を必要としている、地域の児童、青少年、家族のニーズを満たしている。
地方自治体は、通知された実務と、サービスの質に関するフィードバックや研究や学識によって持続的に改善がなされているエビデンスを例示することができる。サービスを利用する児童、青少年、家族の経験は重要であり、それは、彼らの不満や、成功した、あるいは混乱したあっせんや、養子の終了から学ぶことも含んでいる
パフォーマンスの管理
地方自治体は、パフォーマンスマネジメントとモニタリングを通じて、正確かつシステムティックに更新されるサービスの効率性・有効性に関する情報を把握しており、これらの情報を改善のために活用している。
シニアマネージャーによる実務に関する精査を含めて、実務のマネジメント上の管理体制が確立され、体系的であり、意思決定の質と若者や青少年を支援するためのサービスの改善に向けて、確かに用いられている。
職員
仕事量に関する慎重なモニタリングや、職員の就業環境に関する幅広いシステムの影響の管理が、彼らが児童及びその家族と意味のある関係性を構築するためのキャパシティと能力を有していることを保証している。あらゆるシステムの変化による影響が、児童と家族の経験に対する注目とともに、適切にマネジメントされている。

地方自治体のソーシャルケアに携わる人員が十分であり、適切な資格と認定を得ており、児童とその家族に高い質のサービスを提供している。マネージャーと職員が熟練し、効果的な訓練とスーパーバイズを受けており、彼らの実務の質が、弱い立場にある児童と青少年と家族の生活を改善している。ソーシャルワーカーと管理職の研修と専門性の向上のために、効果的な組織的支援が実施されている。リーダーとマネージャーが、良好なソーシャルワークを実現できる環境を整備し、このことがソーシャルワークの全体的な質と影響にはっきりと表れている。

優良

「児童と家族に対するソーシャルワークの実務における指導者の影響」は、「良好」の要件を満たすことに加えて、指導者（専門的かつ政治的）と管理者が、ケアを受けている児童やケアを終了した児童を含む、地域の児童、若者、家族の生活を変革することに対して、自信を持ち、野心的で、影響力を持っている場合に、「優良」と評価される可能性が高い。彼らは、このような児童や若者とその家族の生活を変革させるように他者を促している。彼らは、全ての児童と若者のために、早期支援サービスを含む最高品質のサービスを維持するために、イノベーションを起こし、クリエイティブなアイデアを生み出す。彼らは、自分の長所と短所をよく把握しており、新たな課題に対処するとともに、レジリエンスを備えている。地方自治体とパートナー組織間の専門的な関係は、成熟し、十分に発展している。説明責任が組み込まれ、自信と、提供される支援、ケアおよび保護の質に対する定期的な評価と改善が実施される。

改善を要する

「児童と家族に対するソーシャルワークの実務における指導者の影響」は、広範かつ重大な過失が地方自治体によって特定された際に、効果的な対処が行われた一方で、良好なリーダーシップの特徴が一貫して見られない場合に、「改善を要する」と評価される可能性が高い。

不十分

「児童と家族に対するソーシャルワークの実務における指導者の影響」は、2つの実務評価が「不十分」で、指導者と管理者が、過失に関する十分な理解を示すことができない場合に、「不十分」と評価される。彼らは、優先順位付け、挑戦、改善において、効果的でない。

児童虐待対応等における児童相談所の役割及び市区町村との連携等に関する調査
ご協力をお願い

拝啓 益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

本アンケート調査は、弊社（三菱ＵＦＪリサーチ＆コンサルティング株式会社）が、厚生労働省の
２０１９年度子ども・子育て支援推進調査研究事業の補助を受け、「児童相談所の第三者評価に関する
調査研究」の一環として実施するものです。

「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」報告書ならびに「新しい社会的養育ビジョン」
において、児童相談所を含めた全ての児童福祉機関の評価を行う機能の創設が求められています。また、
「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
とめにおいて、「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。

本調査は、児童相談所の第三者評価における標準的な指標や評価の在り方等を検討するにあたり、外
部機関からのご意見等を反映するため、児童相談所と日常的に連携されている市区町村の子ども家庭相
談のご担当課の皆様、児童相談所に求められる役割や連携の状況、課題等についてお伺いするもので
す。また、児童相談所の役割や市区町村との連携の在り方、その実現のための方策等を検討する関連調
査研究事業や学術研究での分析等に活用することにより、児童福祉の質の向上・充実に寄与する基礎資
料とすることを目的として実施いたします。

皆様方のご回答の一つ一つが極めて有用なものとなります。ご多用中誠に恐縮ではございますが、本
調査研究事業の趣旨をご理解いただき、ご協力を頂きますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

◆◆ご回答にあたってのお願い◆◆

- ご回答は、選択肢に○をつけていただく場合と、数字や具体的な内容をご記入いただく場合があります。設
問文の注意書きに従ってご回答ください。
- 特段の断りがない限り、**令和元年 10 月 1 日現在**の状況についてお答えください。難しい場合は、把握して
いる直近の状況でお答えください。
- ご回答いただいた内容は、全て統計的に処理しますので、個々の調査票のご回答が外部に知られることはあ
りません。
- ご回答済みの調査票は、**令和元年 10 月 31 日（木）まで**に、同封の返信用封筒（切手不要）にてご
返送ください。
- 電子ファイル（Word）でのご回答を希望される方は、下記お問い合わせ先（jisou2019@murc.jp）に
ご連絡ください。調査票のデータをお送り致します。

◆本調査に関するお問い合わせ先

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 研究開発第２部 担当 八木、山田、栢田

TEL：06-7637-1436（受付時間：祝日を除く月～金 10：00～17：00）

E-mail：jisou2019@murc.jp

調査票

市区町村名				
ご担当課				
ご連絡先	電話		E-mail	

問1. 貴市区町村では、要保護児童対策地域協議会（以下「要対協」）を設置していますか。（ひとつに○）

1. 要対協を設置している
2. 児童虐待防止ネットワークを設置している
3. いずれも設置していない

※以下、要対協に関する設問については、「1. 要対協を設置している」と回答した市区町村のみご回答ください。

貴市区町村での相談受付・対応件数について

問2. 下記 A～E について、それぞれの件数と前年度と比較した増減傾向（1～3 ひとつだけに○）をお答えください。

	件数		増減傾向
A. 要対協における登録件数（令和元年 10 月 1 日時点）		件	1 ・ 2 ・ 3
B. 要対協における新規登録件数 （平成 30 年度：平成 30 年 4 月～平成 31 年 3 月）		件	1 ・ 2 ・ 3
C. B の件数のうち、児童相談所からの「送致」の件数		件	1 ・ 2 ・ 3
D. B の件数のうち、児童相談所からの「指導委託」の件数		件	1 ・ 2 ・ 3
E. 児童相談所への送致件数 （平成 30 年度：平成 30 年 4 月～平成 31 年 3 月）		件	1 ・ 2 ・ 3

児童相談所が決定する援助方針について

問3. 貴市区町村がかかわる事案に関し、児童相談所から援助方針についての説明はありますか。（ひとつだけに○）

1. 全ての事案について説明がある
2. 全ての事案について説明はあるが不十分だと感じる
3. 事案によって説明の有無、説明内容や頻度が異なる
4. 担当者によって説明の有無、説明内容や頻度が異なる
5. 原則、説明はない

問4. 援助方針について、貴市区町村の意見は反映されていると思いますか。（ひとつだけに○）

1. 反映されている
2. どちらかという反映されている
3. 反映されていないことも多い
4. ほとんど反映されていない

問5. 問4で「3. 反映されていないことも多い」「4. ほとんど反映されていない」と回答した方におうかがいします。
貴市区町村の所見等が反映されていないと感じている理由や、具体的な事例を教えてください。

（自由記述）

問6. 児童相談所の援助方針会議に、市区町村の参加は必要だと思いますか。（ひとつだけに○）

1. 必要だと思う
2. 事案によっては必要だと思う
3. 特に必要だとは思わない

問7. 問6で「2. 事案によっては必要だと思う」と回答した方におうかがいします。どのような事案について援助方針会議への参加が必要だと思いますか。（あてはまるものすべてに○）

1. 市区町村に送致される事案
2. 一時保護、施設入所、里親委託の解除等により家庭復帰させる事案
3. 市区町村等への指導委託とする事案
4. 児童相談所の指導を終結する事案
5. 市区町村から児童相談所に送致する事案
6. その他（ ）

問8. 児童相談所から市区町村に送致される事案について、その判断基準は妥当だと思いますか。（あてはまるものすべてに○）

1. 妥当だと思う
2. 本来、児童相談所に対応すべきと思う事案もある
3. 市区町村では対応が難しい専門性が必要な事案もある
4. 市区町村の現体制では対応が困難な場合がある
5. その他（ ）

問9. 問8で「1. 妥当だと思う」以外の回答をした方におうかがいします。どのような事案についてそのように思われたか、具体的に教えてください。

（自由記述）

市区町村の担当事案に関する児童相談所のかかわりについて

＜要対協における児童相談所のかかわり＞

問10. 要対協における下記 A～G に関し、児童相談所はその役割・機能を果たしていると思うかについてお答えください。（それぞれひとつだけに○）

	役割・機能を	1. 果たしている 2. 果たしていない 3. 必要としていない
A. 専門的な知見からの助言・指導		1 ・ 2 ・ 3
B. 具体的な支援内容・支援方法に関する助言・指導		1 ・ 2 ・ 3
C. 一時保護等、児童相談所として必要な判断		1 ・ 2 ・ 3
D. 送致、終結等の判断に関する助言・指導		1 ・ 2 ・ 3
E. 要対協の関係機関に対する働きかけ		1 ・ 2 ・ 3
F. ケース会議等における検討の進め方、作成資料等に関する助言・指導		1 ・ 2 ・ 3
G. 児童相談所が直接かかわらない事案に対する主体的なかかわり		1 ・ 2 ・ 3

問11. 要対協の個別ケース検討会議について、児童相談所からの出席者を教えてください。（あてはまるものすべてに○）

- | | |
|------------------|--------------|
| 1. 児童相談所所長 | 5. 児童心理司 |
| 2. SV | 6. 弁護士、医師 |
| 3. 地域担当の児童福祉司 | 7. その他（ ） |
| 4. ケースを担当する児童福祉司 | 8. 特に決まっていない |

＜市区町村と児童相談所との日常的な連携について＞

問12. 児童相談所との日常的な連携（下記 A～I）の、現状を教えてください。（それぞれひとつだけに○）

A. 電話や相談のしやすさ	1. しやすい	2. しにくい	3. その日の体制による	4. 職員による
B. 連絡のとりやすさ	1. とりやすい	2. とりにくい	3. その日の体制による	4. 職員による
C. 対応・動きのタイムリーさ	1. 動いてくれる	2. 動いてくれない	3. その日の体制による	4. 職員による
D. 同行訪問の依頼への対応	1. 動いてくれる	2. 動いてくれない	3. その日の体制による	4. 職員による
E. 夜間や休日の対応	1. 対応してくれる	2. してくれない	3. その日の体制による	4. 職員による
F. 危機介入	1. 適切	2. 不十分	3. その日の体制による	4. 職員による
G. 関係機関との連携調整	1. 適切	2. 不十分	3. その日の体制による	4. 職員による
H. ケース検討での助言・指導	1. してくれる	2. してくれない	3. その日の体制による	4. 職員による
I. 主担当や役割分担の判断	1. 十分	2. 不十分	3. その日の体制による	4. 職員による

問13. 児童相談所の職員の知識や技術などの専門性についてどう思われますか。（あてはまるものひとつに○）

- | |
|------------|
| 1. 十分だと思う |
| 2. 不十分だと思う |
| 3. 職員による |

問14. 児童相談所の職員に求める専門性について、特に必要だと考える専門性を教えてください。（上位3つに○）

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| 1. 情報収集の手法 | 6. 子どもに向き合う姿勢 |
| 2. アセスメントの視点 | 7. 親に向き合う姿勢 |
| 3. プランニング（援助方針） | 8. 子どもの意見を代弁する姿勢（アドボカシー） |
| 4. 支援内容及び方法 | 9. その他（ ） |
| 5. ケースの進行管理・再評価 | |

児童相談所に対して期待する事項

問15. この1～2年の事案の中で、児童相談所に「もっと○○してほしい」と感じた具体的な事例があればご記入ください。また、その要因として想定されることを教えてください。

（内容）	（想定される要因）※下記より選択
例）学校から身体的虐待の通告があり、子どもの安全確認等の同行依頼をしたが、「体制がとれない」と断られ、単独で訪問した。報告した結果、一時保護となったが、緊急保護の判断が必要な可能性があったため、同行してほしい。	①・2・3・4・⑤・6・7 その他（ ）
	1・2・3・4・5・6・7 その他（ ）
	1・2・3・4・5・6・7 その他（ ）
	1・2・3・4・5・6・7 その他（ ）
	1・2・3・4・5・6・7 その他（ ）
	1・2・3・4・5・6・7 その他（ ）

下記より、該当する数字にすべてに○↑

- | |
|--|
| 1. 児童相談所の職員不足、多忙さ
2. 児童相談所職員の知識・技術、専門性の不足
3. 児童相談所としての役割・機能に関する、児童相談所職員の認識の不足
4. 市区町村の職員不足、多忙さなどの現状に関する、児童相談所職員の認識不足
5. 市区町村職員の知識・技術、専門性の現状に関する、児童相談所職員の認識不足
6. 市区町村と児童相談所との連携の仕組みが明確でない、仕組みがない
7. その他 |
|--|

市町村の資質向上に向けた取組について

問16. 児童相談所による市町村の資質向上に向けた取組について、下記 A～F それぞれの実施状況および実施している場合にはその取組に関する評価を教えてください。（実施状況：1～2 ひとつだけ○ 評価：1～4 のひとつだけに○）

	1. 実施している	1. とても満足している
	2. 実施していない	2. 満足している
		3. やや不満
		4. 不満
	実施状況	評価（4段階）
A. 都道府県本庁主催の研修	1 . 2	1 . 2 . 3 . 4
B. 児童相談所主催の研修	1 . 2	1 . 2 . 3 . 4
C. 児童相談職員による市町村巡回	1 . 2	1 . 2 . 3 . 4
D. 児童相談所職員による市町村業務への SV	1 . 2	1 . 2 . 3 . 4
E. 児童相談所における市町村職員の受入れ研修	1 . 2	1 . 2 . 3 . 4
F. その他（ ）	1 . 2	1 . 2 . 3 . 4

貴市区町村と児童相談所の連携体制について

問17. 貴市区町村で、児童相談所との連携強化のために取り組んでいることがあれば教えてください。（あてはまるものすべてに○）

1. 役割分担や対応フロー等に関する共有のマニュアルがある
2. 役割分担を判断するための共通のアセスメント等の基準・チェックリストを作成している
3. 役割分担やフロー等について協議する場（連絡会議等）を定期的実施している
4. 認識を共有するために双方参加での研修会等の取組みを行っている
5. 児童相談所と市区町村間で職員を派遣している
6. その他（ ）

問18. 児童虐待の防止に向けて、児童相談所と貴市区町村との連携強化のために、今後取り組むべきだと思う課題や提案があれば教えてください。

（自由記述）

児童相談所の第三者評価に関する事項について

問19. 児童相談所の第三者評価を実施する際には、市区町村からの意見を聴取すべきだと思いますか。
(ひとつに○)

1. 意見を聴取すべき
2. 必要性を感じない
3. わからない・どちらともいえない

問20. 児童相談所の第三者評価の評価項目として入れるべき内容、視点があれば教えてください。

(自由記述)

ご協力、ありがとうございました。

厚生労働省 2019 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」

児童相談所の第三者評価に関するアンケート調査

ご協力をお願い

拝啓 益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

本アンケート調査は、弊社（三菱ＵＦＪリサーチ＆コンサルティング株式会社）が、厚生労働省の 2019 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業の補助を受け、「児童相談所の第三者評価に関する調査研究」の一環として実施するものです。

「新たな子ども家庭福祉のあり方に関する専門委員会」報告書ならびに「新しい社会的養育ビジョン」において、児童相談所を含めた全ての児童福祉機関の評価を行う機能の創設が求められています。また、「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」のとりまとめにおいて、「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。

本調査は、児童相談所の第三者評価における標準的な指標や評価の在り方等を検討するにあたり、児童相談所の皆様からのご意見等を反映するため、現在検討を行っております評価基準（案）やガイドラインについて、ならびに自己評価や第三者評価の実施状況等についてお伺いすることを目的として実施いたします。

皆様方のご回答の一つ一つが極めて有用なものとなります。ご多用中誠に恐縮ではございますが、本調査研究事業の趣旨をご理解いただき、ご協力を頂けますよう何卒よろしくお願い申し上げます。

◆◇ご回答にあたってのお願い◇◆

- ご回答は、選択肢に○をつけていただく場合と、数字や具体的な内容をご記入いただく場合があります。設問文の注意書きに従ってご回答ください。
- 特段の断りがない限り、**令和元年 12 月 1 日現在**の状況についてお答えください。難しい場合は、把握している直近の状況でお答えください。
- ご回答いただいた内容は、全て統計的に処理しますので、個々の調査票のご回答が外部に知られることはありません。
- ご回答済みの調査票は、**令和 2 年 1 月 20 日（月）まで**に、同封の返信用封筒（切手不要）にてご返送ください。
- 電子ファイル（Word）でのご回答を希望される方は、下記お問い合わせ先（jisou2019@murc.jp）にご連絡ください。調査票のデータをお送り致します。

◆本調査に関するお問い合わせ先

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 研究開発第 2 部 担当 八木、山田

TEL：06-7637-1436（受付時間：祝日を除く月～金 10：00～17：00）

E-mail：jisou2019@murc.jp

「児童相談所における第三者評価」に関するアンケート調査 調査票

貴児童相談所名			
電話番号		Eメール アドレス	
ご回答者の お名前		ご回答者の 役職・職種	

I. 一時保護所における自己評価・第三者評価の実施状況についてお伺いします

※問1～10は、一時保護所を設置している児童相談所のみご回答ください。

問1 貴一時保護所において自己評価を実施していますか。（あてはまる番号1つに○）

1. 実施している（今年度中含む）
2. 実施していないが、今後実施予定（ 年 月より）
3. 実施していない

問2 問 1 で、「1.実施している」とお答えした方にお伺いします。自己評価はどのように行っていますか。（**あてはまる番号1つに○**）

1. 各職員で自己評価を行った後、チーム（ケア単位・職種別等）で集約し、最後に施設全体でとりまとめている
2. チームごとに評価者を決め、選ばれた評価者が自己評価を行った後、施設全体でとりまとめている
3. 施設長が自己評価を行っている
4. その他（ ）

※もし可能であれば、自己評価の際に使用されている評価項目をご提供ください。

問3 問 1 で、「1.実施している」とお答えした方にお伺いします。自己評価を行って、良かったこと、課題に感じていることがあれば、お教えてください。

よかったこと	
課題に 感じていること	

問4 貴一時保護所において、第三者評価は実施していますか（あてはまる番号1つに○）

1. 実施している（今年度中含む）
2. 実施していないが、今後実施予定（ 年 月より）
3. 実施していない

問5 問4で、「1.実施している」または「2.実施していないが、今後実施予定」とお答えした方にお伺いします。第三者評価の評価者は誰が行っていますか（行つ予定ですか）（**あてはまる番号1つに○**）

1. 自治体の審議会委員	3. 外部評価機関
2. 1以外の有識者	4. その他（具体的に： ）

問6 問5で、「3.外部評価機関」とお答えした方にお伺いします。これまでに委託した外部評価機関名（実施予定も含む）をお答えください。

第三者評価実施年	外部評価機関名

問7 問4で、「1.実施している」とお答えした方にお伺いします。第三者評価を行って、良かったこと、課題に感じていることがあれば、お教えてください。

良かったこと	
課題に感じていること	

問8 問4で、「3.実施していない」とお答えした方にお伺いします。第三者評価を行っていない理由についてお答えください。また、どのような支援があれば、第三者評価を行うことが可能か、ご意見をご記入下さい。

--

問9 問1で、「1.実施している」または問4で、「1.実施している」とお答えした方にお伺いします。子どもからの意見について、誰を対象にどのようにして把握していますか。

(1) 意見把握の方法（**あてはまる番号すべてに○**）

1. アンケートを実施している
2. ヒアリングを実施している
3. その他（ ）

(2) 対象者（**あてはまる番号1つに○**）

1. 在所しているすべての子ども
2. 学齢児（小学生以上）
3. その他（ ）

問16 問 15 で、「3.外部評価機関」とお答えした方にお伺いします。これまでに委託した外部評価機関名（実施予定も含む）をお答えください。

第三者評価実施年	外部評価機関名

問17 問 14 で、「1.実施している」とお答えした方にお伺いします。第三者評価を行って、良かったこと、課題に感じることがあれば、お教えてください。

良かったこと	
課題に 感じていること	

問18 問 14 で、「3.実施していない」とお答えした方にお伺いします。第三者評価を行っていない理由についてお答えください。また、どのような支援があれば、第三者評価を行うことが可能か、ご意見をご記入下さい。

--

問19 問 10 で、「1.実施している」または問 14 で、「1.実施している」とお答えした方にお伺いします。評価にあたり、外部関係機関（一時保護所、警察、市区町村、児童福祉施設、里親、病院、弁護士等）の意見等を確認していますか。

1. 確認している	→ 確認の方法 : ()
	対象者・機関 : ()
2. 確認していない	

- 下記を回答するにあたっては、同封の「児童相談所の第三者評価基準（案）」をご覧くださいの上、お答えください。

Ⅲ. 第三者評価基準（案）についてお伺いします

※第三者評価基準（案）は、児童相談所で自己評価および第三者評価を行う際の、「評価項目」とその「判断基準」記載しています。

問20 「評価項目」の中で、追加、修正、削除の方がよい項目があれば、具体的にお教えてください。（欄が足りない場合は、追加してください） ※別紙等を同封いただいても構いません。

評価項目番号	追加、修正、削除等のご意見

問21 「判断基準」の中で、追加、修正、削除の方がよい項目があれば、具体的にお教えてください。（欄が足りない場合は、追加してください）

判断基準番号	追加、修正、削除等のご意見

問22 児童相談所の第三者評価を行うにあたり、外部関係機関（一時保護所、警察、市区町村、児童福祉施設、里親、病院、弁護士等）の意見等を確認することについてどう思われますか。ご意見をお教えてください。

問23 第三者評価基準（案）全体を通して、ご意見がありましたら、お教えてください。

IV. 児童相談所の第三者評価 ガイドラインについて

※第三者評価基準（案）とあわせて、児童相談所の第三者評価に関するガイドライン（案）作成する予定であり、下記の構成・内容を想定しています。

＜ガイドライン構成（案）＞

- 児童相談所における第三者評価の目的
- 第三者評価基準（案）の構成、評価項目の構成
- 評価のつけ方
- 自己評価及び第三者評価の実施方法（プロセス、体制、当日のスケジュール等）
- 第三者評価実施における留意点

問24 「児童相談所の第三者評価 ガイドライン（案）」に、記載すべき（してほしい）事項がありましたら、お教えください。

V. 第三者評価のモデル実施について

※児童相談所における第三者評価基準として、より実態に即した、活用しやすいものとするを目的として、次年度（令和2年度）、実際に第三者評価をモデル的に実施する予定です。

※所要時間 1 日（10 時～17 時）を予定、評価結果の公表は予定しておりません。（詳細は個別協議）

問25 第三者評価のモデル的实施にご協力いただけますでしょうか。（あてはまる番号 1 つに○）

1. 協力可能
2. 協力は難しい
3. 検討したい

VI. 児童相談所の第三者評価 全体について

問26 児童相談所における第三者評価の実施についてのご意見や課題となることがあれば、お教えください。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

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

報告書

令和2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
