

令和3年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
虐待事例等の困難場面における保護者対応についての調査研究
事業報告書

令和4年3月

PwC コンサルティング合同会社

要旨

【事業の目的】 2か月を超える一時保護や児童福祉法第28条申立を含む虐待事例等の困難場面における保護者対応について、経験年数の浅い職員も参照できる保護者対応ガイドを作成することを目的として実施した。

【研究方法】 ①全国の児童相談所を対象に、困難場面における保護者対応に関するアンケート調査を実施した。②アンケート回答者のうち、困難場面における保護者対応の好事例を有すると見込まれる5か所の児童相談所を対象にヒアリング調査を実施した。

【研究結果】 ①アンケート調査の結果として、困難場面の虐待対応フェーズ別の回答事例数は、「親子関係再構築・再統合」の場面が58事例(31.2%)、「一時保護」の場面が57事例(30.6%)だった。回答事例の傾向として、頻出した「困難だった状況」は、「一方的な主張や一貫しない主張の繰り返しなどにより、建設的な話し合いができない状況」が136事例(50.2%)、「児童相談所が提案する援助方針や措置へ同意しない状況」が101事例(37.3%)であり、頻出した「実際に行った対応」は、「警察や学校、医療機関等の関係機関に協力を依頼する」が84事例(31.0%)、「児童相談所が介入した理由を粘り強く、丁寧に伝えて、保護者と共有する」が77事例(28.4%)だった。

②ヒアリング調査の結果、困難であったポイントとして、「電話等の拒否により、円滑なコミュニケーションを取ることができなかったこと」や「保護者が攻撃的／感情的になり建設的な議論ができなかったこと」が挙げられた。困難であったポイントを乗り越えるための対応として、「親族に協力を依頼した」や「児童相談所として複数人で対応した」「児童相談所の方針を冷静に伝えることに努めた」「子どもへの関わり方が不適切であったことを伝えつつ、保護者の気持ちを丁寧に聞き、受容的に対応した」などが多く挙げられた。法的対応についての考え方を尋ねたところ、「事例の方針を検討する前提として、子どもの意見を聴き取ることを重視している」や「法的対応を要する事例においても、保護者の理解を得られるように努力をしている」などの意見が挙げられた。

③アンケート・ヒアリング調査を通じて、下記の事項が明らかになった。

- (1) 保護者対応にかかる困難場面として、児童相談所の現場では、「建設的な議論ができない状況」や「児童相談所が提案する方針等に同意が得られない状況」が困難と認識されていることが明らかになった。また、困難な状況を打開するための対応策として、「関係機関や親族等に協力を依頼すること」や「児童相談所が介入した理由を粘り強く伝えること」「毅然とした対応に努めること」「受容的に対応すること」等の対応がとられていることがわかった。上記で明らかになったことを踏まえ、現場において想定される困難な状況や対応のヒント等について、経験年数の浅い職員も参照することができる保護者対応ガイドを作成した。
- (2) 法的対応に関する一定の考え方について、法的対応の要否を検討する際の対応として、「(1) 施設入所や一時保護期間の延長等の要否に係るアセスメントを行うこと」「(2) 児童相談所の考えを丁寧に根気強く伝え、保護者の理解を得るよう努めること」が必要であることがわかった。また、家庭裁判所への申立ての準備として、「(1) 法的な観点からの検討」「(2) 必要な資料の作成」「(3) 審判が却下される可能性を考慮したケースワークの実施」が指摘された。

④今後の要検討事項として、本事業の研究成果や保護者対応ガイドを現場で活用できる研修方法や育成制度を示す必要があると考えられる。

目次

要旨	i
1 事業の背景・目的	1
1.1 本事業の実施背景	1
1.2 本事業の目的	1
2 事業概要	3
2.1 有識者による事業検討委員会の開催	3
2.2 ヒアリング先候補選定のための児童相談所アンケート	5
2.3 困難場面における保護者対応についての児童相談所ヒアリング	5
3 調査結果	6
3.1 アンケート集計結果	6
3.1.1 調査対象者数と回収数、有効回答数	6
3.1.2 回答事例の分析	7
3.1.3 法的権限の申立状況	10
3.2 ヒアリング調査結果	12
3.2.1 対象児童相談所	12
3.2.2 ヒアリング結果	12
3.3 アンケート・ヒアリング調査からわかったこと	20
3.3.1 児童相談所における保護者対応にかかる困難場面と望まれる対応策案	20
3.3.2 法的対応に関する考え方	22
4 まとめ	25
4.1 本事業の成果	25
4.2 今後の課題	25
付録1 アンケート調査票	27
付録2 アンケート集計結果	39
付録3 ヒアリング質問項目	49

1 事業の背景・目的

1.1 本事業の実施背景

近年、虐待相談対応件数が増加し、児童相談所における業務過多が問題視されている。こうした状況を受け、「児童虐待防止対策体制総合強化プラン」（平成30年12月18日児童虐待防止対策に関する関係省庁連絡会議決定）により、ケース対応に当たる児童福祉司や児童心理司等が大幅に増員されることとなった。しかし、「児童虐待防止対策の抜本的強化について」（平成31年3月19日児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議決定）において指摘されている通り、児童相談所の児童福祉司等の職員は、児童虐待に関する通告への対応、介入的な対応や夜間及び休日の緊急的な対応に備えが必要であり、精神的・肉体的に大きな負担を抱えていると考えられる。児童相談所職員が健康を維持しながら働き続けるためには、職員の純粋な量的体制の拡充のみならず、「支援者へのケア」についても考慮する必要がある。

以上を受けて実施された令和2年度子ども・子育て支援推進調査研究「児童相談所職員のメンタルヘルスに関する調査」では、児童相談所における人員体制は強化されたものの、急激な人員構成の変化により、経験年数の浅い職員が十分な支援体制のない中で困難なケースに対応せざるを得ない状況が発生していることが指摘された。ケースにうまく対応できないことは大きな心理的負担になり得るため、経験年数の浅い職員であっても困難な場面に対応できる専門性向上のための取組が求められている。

また、令和2年度「児童相談所における一時保護の手続き等の在り方に関する検討会」において、一時保護に際して保護者への説明が不十分であった事例について指摘された。一時保護や児童福祉法第28条等は児童や保護者の権利の制限を伴うことから、保護者に対して適切に説明することが求められるが、児童相談所職員にとって特に困難な事例と想定されるため、当該場面における対応力強化のための取組が必要と考えられる。

以上のような背景から、児童相談所における精神的・肉体的負担の要因となっている、一時保護等を含む困難場面における保護者対応についての対応策案を取りまとめることを通じて、専門性向上と対応力強化を進めることが急務となっている。

1.2 本事業の目的

上記の実施背景を踏まえ、本調査研究は、2か月を超える一時保護や児童福祉法第28条申立てを含む虐待事例等の困難場面における保護者対応について、経験年数の浅い職員も参照できる対応ガイドを作成することを目的として実施する。具体的には、児童相談所への定性調査等を行ったうえで、平成16年度厚生労働科学研究（子ども家庭総合研究事業）において作成された「困った場面の保護者対応ガイド」を参照しつつ、法改正や虐待対応件数等の増加、児童の権利擁護の視点などを踏まえ、新たな対応ガイドを作成する。調査により明らかにしたい問いは下記を想定している。

【問1】 児童相談所における保護者対応にかかる困難場面とは何か

- 2か月を超える一時保護や児童福祉法第28条ケース等、強い権限を行使する必要がある事例における保護者対応について、児童相談所職員が困難を感じる場面は何か
- 初期調査や一時保護、再統合支援等の虐待対応フェーズごとの保護者対応にかかる困難場面は何か

【問2】 問1で明らかにした各困難場面における望まれる対応策案は何か

2 事業概要

前述の目的を実現するために、以下の各事業を実施した。各事業の実施結果をもとに本報告書を作成した。

2.1 有識者による事業検討委員会の開催

本事業を円滑に進めるため、児童相談所職員や学識経験者で構成する以下の事業検討委員会（以下、「委員会」という。）を5回開催した。なお、委員会には座長を置かず、事務局を務めるPwCコンサルティングが司会進行役を務めた。また、厚生労働省子ども家庭局よりオブザーバーを招いた。委員会構成員および委員会等の開催状況は表1～4の通りである。

表1 委員会委員（五十音順、敬称略）

氏名	所属
新垣 晃子	大阪府中央子ども家庭センター 次長兼相談対応第一課長
鈴木 浩之	立正大学 社会福祉学部社会福祉学科 准教授
多田 基哉	山口県福祉総合相談支援センター 児童相談部 主幹兼相談調査課長
広瀬 正幸	埼玉県中央児童相談所 副所長
山添 陽子	岡山県倉敷児童相談所 子ども養護課長
山元 照明	東京都児童相談センター 児童福祉相談専門課長

表2 委員会オブザーバー（順不同、敬称略）

氏名	所属
久保 隆	厚生労働省子ども家庭局 家庭福祉課 児童福祉専門官
城所 将仁	厚生労働省子ども家庭局 家庭福祉課 虐待防止対策推進室 企画法令係長
田中 あすか	厚生労働省子ども家庭局 家庭福祉課 虐待防止対策推進室 主査

表 3 委員会事務局

氏名	所属
東海林 崇	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアマネージャー
古屋 智子	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 マネージャー
一二三 達哉	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアアソシエイト
工藤 晴樹	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 シニアアソシエイト
清水 式子	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部
石川 博	PwC コンサルティング合同会社

表 4 委員会開催状況

開催回	内容
第 1 回 2021 年 9 月 14 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業概要の説明 ・ アンケート調査の設計 ・ ヒアリング調査の設計
第 2 回 2021 年 10 月 26 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート集計結果報告 ・ ヒアリング調査の設計
第 3 回 2021 年 12 月 22 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート追加分析報告 ・ ヒアリング調査結果報告 ・ 対応ガイドの設計
第 4 回 2022 年 2 月 3 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート追加分析報告 ・ 対応ガイドの設計 ・ 事業報告書の章立て案
第 1 回対応ガイド検討ワーキング 2022 年 2 月 8 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応ガイド内容の検討
第 5 回 2022 年 2 月 28 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応ガイド内容の検討 ・ 事業報告書草稿
第 2 回対応ガイド検討ワーキング 2022 年 3 月 7 日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応ガイド内容の検討

2.2 ヒアリング先候補選定のための児童相談所アンケート

後述する、困難場面における保護者対応についての児童相談所ヒアリングを実施する候補を選定するため、困難場面における保護者対応に関するアンケートを実施した。なお、児童相談所としての対応を把握するため、アンケート回答対象者を組織の管理職と指定した。アンケート実施概要は表5の通り。

表5 児童相談所アンケート 調査概要

1. 調査対象	全国の児童相談所（225カ所）
2. 調査期間	令和3年9月27日～10月8日
3. 調査方法	Excel調査票のメール送信、メール返送
4. 主な調査項目	<ul style="list-style-type: none">・組織概要： 児童相談所の概要、人員構成・困難場面の有無と事例概要： 事例概要、困難だったポイント、どのように進展したか／乗り越えたか

2.3 困難場面における保護者対応についての児童相談所ヒアリング

アンケート回答者のうち、困難場面における保護者対応についての好事例を有すると見込まれ、ヒアリング協力可能と答えた児童相談所を対象に、ヒアリングを実施した。担当業務や役割が異なると「困難」の感じ方や対応に違いが出ると予想されたことから、1か所の児童相談所で管理職とスーパーバイザー（以下、「SV」という。）、現場職員の3名に協力を仰いだ。ヒアリング概要は表6の通り。

表6 児童相談所職員ヒアリング 調査概要

1. 調査対象	アンケート対象者のうち、ヒアリング協力可能と回答した児童相談所 5カ所
2. 調査期間	令和3年11月29日～12月8日
3. 調査方法	訪問によるヒアリング
4. 主な調査項目	<ul style="list-style-type: none">・プロフィール： 職種、略歴、現在の担当業務・保護者対応にかかる困難場面・困難場面についての考え方

3 調査結果

3.1 アンケート集計結果

以降よりアンケートの集計結果を述べる。なお、アンケート集計結果の詳細については、巻末の「付録2 アンケート集計結果」を参照されたい。

3.1.1 調査対象者数と回収数、有効回答数

本アンケートは「2.2 ヒアリング先候補選定のための児童相談所アンケート」で示した通り、全国 225 か所の全ての児童相談所（支所、分室を除く）に対して、ヒアリング先候補となる児童相談所を検討することを目的として実施した。その結果、表 7 に示す通り、109 か所から回答を得て、いずれも有効回答だった。したがって回収率は 48.4%であった。

表 7 調査対象施設数、回収数、有効回答数

調査対象施設数	225
回収数	109
有効回答数	109
回収率	48.4%

表 8 に示す通り、回答した児童相談所の設置年度は、「令和 3 年 4 月以前」が回答者全体の 96.3%で、「令和 3 年 4 月以降」が 3.7%であった。

表 8 児童相談所の設置年度

	回答数	%
全体	109	100.0
令和 3 年 4 月以前	105	96.3
令和 3 年 4 月以降	4	3.7
無回答	0	0.0

3.1.2 回答事例の分析

(1) 回答事例の内訳

本アンケートでは、職員が直面した困難場面を具体的に回答してもらうことを目的として、「事例概要」「保護者対応について困難であったこと」「どのように進展したか/乗り越えたか」を自由記述で記載してもらう設問構成とし、最大6事例まで回答できるように設定した。6事例の内訳は、虐待対応フェーズにおける場面を自由に選択できる事例が3事例、「児童福祉法第28条に基づく申立事例」が1事例、「2か月を超える一時保護（児童福祉法第33条5項に基づく申立て）事例」が1事例、「親権制限のうち親権停止（民法第834条の2に基づく申立て）事例」が1事例、である。

虐待対応フェーズ別の回答事例数の結果を表9に示した。虐待対応フェーズにおける場面を自由に選択できる事例は、全体で186事例の回答を得た。そのうち、「親子関係再構築・再統合」の場面が31.2%で最も多く、「一時保護」の場面が30.6%で続いた。なお、表9の結果は、「事例概要」「保護者対応について困難であったこと」「どのように進展したか/乗り越えたか」の自由記述のうちのいずれか1つ以上に回答を得た事例の数値である。

表9 虐待対応フェーズ別の回答事例数

	回答数	%
全体	186	100.0
受付・受理	0	0.0
安全確認	17	9.1
一時保護	57	30.6
初期調査（立入調査、臨検・捜索等を含む）	20	10.8
診断	5	2.7
援助方針の決定	27	14.5
親子関係再構築・再統合 （在宅での支援や、施設入所措置・里親委託等の社会的養護等を含む）	58	31.2
終結	1	0.5
未選択	1	0.5

表 10 に示す通り、法的権限を行使した事例別の回答事例数の結果をみると、「児童福祉法第 28 条に基づく申立事例」が 59 事例、「2 か月を超える一時保護（児童福祉法第 33 条 5 項に基づく申立て）事例」が 44 事例、「親権制限のうち親権停止（民法第 834 条の 2 に基づく申立て）事例」が 24 事例であった。なお、本結果も、自由記述のうちのいずれか 1 つ以上に回答を得た事例の数値である。

表 10 法的権限別の回答事例数

	回答数
児童福祉法第 28 条に基づく申立て	59
2 か月を超える一時保護（児童福祉法第 33 条 5 項に基づく申立て）	44
親権制限のうち親権停止（民法第 834 条の 2 に基づく申立て）	24

(2) 回答事例の傾向

以降より、回答事例における「困難だった状況」と「実際に行った対応」の傾向を述べる。なお、下記の結果は、自由記述の回答内容を確認したうえで、検討委員会において「困難だった状況」を 6 項目、「実際に行った対応」を 14 項目に分類し、自由記述の回答に再分類した結果である。また、下記の結果は、自由記述に回答を得た事例のうち、「事例概要」「保護者対応について困難であったこと」「どのように進展したか／乗り越えたか」の全てに回答があった 271 事例を対象としている。

表 11 に示す通り、回答事例のうち頻出した「困難だった状況」は、「一方的な主張や一貫しない主張の繰り返しなどにより、建設的な話し合いができない状況」が 50.2%で最も多く、「児童相談所が提案する援助方針や措置へ同意しない状況」が 37.3%で続いた。

表 11 頻出した「困難だった状況」（当てはまる状況全てに分類）

	回答数	%
全体	271	-
訪問や来所、連絡への応答などの拒否により、保護者とコミュニケーションが取れない状況	59	21.8
一方的な主張や一貫しない主張の繰り返しなどにより、建設的な話し合いができない状況	136	50.2
長電話や児童相談所への居座り、訪問した職員を帰宅させないことなど、職員を長時間にわたって拘束する状況	31	11.4
自身の行為が虐待であったと理解しない状況	71	26.2
児童相談所が提案する援助方針や措置へ同意しない状況	101	37.3
保護者間・親族間の養育に関する意見が一致しない状況	29	10.7

表 12 に示す通り、回答事例のうち頻出した「実際に行った対応」は、「警察や学校、医療機関等の関係機関に協力を依頼する」が 31.0%で最も多く、「児童相談所が介入した理由を粘り強く、丁寧に伝えて、保護者と共有する」が 28.4%で続いた。

表 12 頻出した「実際に行った対応」 (当てはまる対応全てに分類)

	回答数	%
全体	271	-
毅然とした対応に努める (必要な場面での法的措置や、保護者が度を越した不当な態度を取る際に面接を中止することなどを含む)	40	14.8
児童相談所の権限等を適切に行使する	24	8.9
警察や学校、医療機関等の関係機関に協力を依頼する	84	31.0
SV や先輩職員との役割分担など、組織としての対応に努める	40	14.8
児童相談所が介入した理由を粘り強く、丁寧に伝えて、保護者と共有する (根拠法令を示すことや、児童の将来に与える影響や安全・安心な生活環境を共有することなどを含む)	77	28.4
保護者の怒りや行動、虐待として受け入れられない背景を理解することに努める	18	6.6
ねぎらいの言葉をかけるなど受容的に対応し、保護者と話し合うことができる関係性をつくる	29	10.7
親子関係再構築・再統合の見通しを示す	33	12.2
児童相談所が家族の味方・支援者であることを伝える	7	2.6
児童の思い・願いを聞き取り、保護者に伝える	20	7.4
保護者の特性に応じた説明を行う (図や表を用いて説明することや、児童への対応のポイントを具体的にわかりやすく示すことなどを含む)	18	6.6
代弁者として児童の意向を聞き取り、援助方針に取り入れる	17	6.3
親族や友人など、家族の周囲の人とのネットワークを構築する	24	8.9
関係機関や支援者とのネットワークを構築する	16	5.9

3.1.3 法的権限の申立状況

本項では、法的権限の申立状況について述べる。なお、本結果は、アンケート回答者のうち令和2年度に対応実績のある児童相談所105か所の数値を集計した結果である。

表13に示す通り、令和2年度に児童相談所児童福祉法第28条に基づき家庭裁判所に申し立てた件数は、回答者全体において278件であり、そのうち「承認」が80.6%、「却下」が1.8%、「取下げ」が17.6%であった。児童福祉法に基づく家庭裁判所からの勧告件数については、審判前の勧告（児童福祉法第28条4項に基づく勧告）件数が申立件数の全体278件のうち9件（表14）、承認の審判時の勧告（児童福祉法第28条6項に基づく勧告）件数が「承認」224件のうち19件（表15）、却下の審判時の勧告（児童福祉法第28条7項に基づく勧告）件数が「却下」5件のうち1件であった（表16）。

表13 児童福祉法第28条に基づく申立ての件数

	回答数	%
全体	278	100.0
承認	224	80.6
却下	5	1.8
取下げ	49	17.6

表14 全体のうち、第28条4項に基づく勧告件数（審判前の勧告）

	回答数	%
全体	278	100.0
全体のうち、第28条4項に基づく勧告件数（審判前の勧告）	9	3.2

表15 承認のうち、第28条6項に基づく勧告件数（承認の審判時の勧告）

	回答数	%
承認	224	100.0
承認のうち、第28条6項に基づく勧告件数（承認の審判時の勧告）	19	8.5

表16 却下のうち、第28条7項に基づく勧告件数（却下の審判時の勧告）

	回答数	%
却下	5	100.0
却下のうち、第28条7項に基づく勧告件数（却下の審判時の勧告）	1	20.0

表 17 に示す通り、令和 2 年度に 2 か月を超える一時保護（児童福祉法第 33 条 5 項に基づく）申立てを行った件数は、回答者全体において 198 件であり、そのうち「承認」が 83.8%、「却下」が 1.5%、「取下げ」が 14.6%であった。

表 17 2 か月を超える一時保護（児童福祉法第 33 条 5 項に基づく）申立ての件数

	回答数	%
全体	198	100.0
承認	166	83.8
却下	3	1.5
取下げ	29	14.6

同様に、表 18 に示す通り、令和 2 年度に親権制限のうち親権停止（民法第 834 条の 2 に基づく）申立てを行った件数は、回答者全体において 32 件であり、そのうち「承認」が 68.8%、「取下げ」が 31.3%で、「却下」はなかった。

表 18 親権制限のうち親権停止（民法第 834 条の 2 に基づく）申立ての件数

	回答数	%
全体	32	100.0
承認	22	68.8
却下	0	0.0
取下げ	10	31.3

3.2 ヒアリング調査結果

以降より、全国5か所の児童相談所に実施したヒアリング結果を述べる。

3.2.1 対象児童相談所

ヒアリング対象の児童相談所として、地域に偏りが出ないように考慮したうえで、アンケート調査の回答を踏まえて、困難場面における保護者対応についての好事例を有すると見込まれる児童相談所を選定した。調査対象の児童相談所は表19の通りである。

表19 ヒアリング対象児童相談所一覧

	児童相談所名	虐待相談対応件数（令和2年度）	ヒアリング実施日
1	A 児童相談所	500件以上 1,000件未満	令和3年11月29日
2	B 児童相談所	2,000件以上	令和3年11月30日
3	C 児童相談所	500件未満	令和3年12月1日
4	D 児童相談所	1,000件以上 1,500件未満	令和3年12月6日
5	E 児童相談所	500件以上 1,000件未満	令和3年12月8日

3.2.2 ヒアリング結果

(1) アンケート回答事例の深掘り

以降より、アンケート回答事例の深掘りとして、ヒアリング調査にて把握した事例の傾向について述べる。回答事例の一覧をまとめたものが表20である。

困難であったポイントを尋ねたところ、「電話等の拒否により、円滑なコミュニケーションを取ることができなかったこと」や「保護者が攻撃的／感情的になり建設的な議論ができなかったこと」などが多く挙げられた。

上記のような困難であったポイントをどのように対応して乗り越えたか尋ねたところ、「親族に協力を依頼した」や「児童相談所として複数人で対応した」「児童相談所の方針を冷静に伝えることに努めた」「子どもへの関わり方が不適切であったことを伝えつつ、保護者の気持ちを丁寧に聞き、受容的に対応した」などが多く挙げられた。

表 20 ヒアリング回答事例一覧

番号	1	2	3
虐待対応フェーズ における場面	一時保護	援助方針の決定 (児童福祉法第 28 条)	援助方針の決定 (親権制限のうち親権停止)
困難であった点	<ul style="list-style-type: none"> ・本児入院中に保護者が養育意思を見せなかったため、虐待の実績がない中で一時保護を実施。これに保護者から激しく反発されたこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者が感情的になり、建設的な議論ができず、子どものことを考えた前向きな振り返りや話し合いができなかったこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者が攻撃的な態度を取っており、落ち着いた議論をすることができなかったこと
対応の ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・保護当日は、厳しい言葉をかけられても回答しないことを徹底した ・2回目の面接からは保護者に先の見通しを見せながら、家庭復帰に向けての条件を提示した ・保護者にとって児童相談所がプラスの存在であると理解してもらえよう意識し、信頼を得るよう努めた 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者と前向きな議論ができない状況は担当者に大きな精神的負担を与えるために、常に複数対応することに努めた ・保護者との面接では、共通認識を持つことが難しかったため、文書にまとめたり、子どもの気持ちを伝えたりすることで、粘り強く対応した ・児童福祉法第 28 条に基づく申立てを行うに当たっては、弁護士に相談しながら、子どもの成長にとって不適切な養育環境であったことを家庭裁判所に理解してもらえようように資料を準備した 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもに対する関わり方が不適切であったことを伝えつつ、保護者の気持ちを丁寧に聞き続け、保護者の思いを受容することに努めた ・児童相談所の介入的な態度と保護者の気持ちを聞き取る受容的な態度を同一人物が担うことは難しいため、複数人で対応することを徹底した

番号	4	5	6
虐待対応フェーズ における場面	一時保護	一時保護	親子関係再構築・再統合
困難であった点	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者の意向を受けて一時保護を実施したが、実施後も感情的な状態が続き、子どもや児童相談所と冷静に話し合うことができなかったこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所からの電話に出ないことや一時保護に至った状況を振り返ろうとしても毎回言動が変わることなど、円滑なコミュニケーションを取ることができなかったこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者が子どもの養育の大変さを理由にレスパイトの目的で一時保護を要望すること ・過去に一時保護を実施した経緯から「なぜ今回は一時保護してくれないのか」と言われること
対応の ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・1週間ほど極力連絡を取らずに様子を見ることで、保護者の感情の高ぶりが治まるのを待った ・子どもの意向を聴き取り、今後の児童相談所の支援について子どもと話し合うことに努めた ・援助方針を決定した後は、子どもと保護者、児童相談所の担当者と話し合いを重ね、子どもが家庭復帰することのメリットを丁寧に繰り返し伝えることに努めた 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者の言動に振り回されることなく、児童相談所の援助方針を冷静に伝えることに努めた ・育児に協力してくれる親族を探し、その親族を交えて子どもの支援の枠組みを創ることに心がけた 	<ul style="list-style-type: none"> ・本児は一時保護に反対していたことから、子どもが望まない一時保護の実施を避け、地域の資源を活用した地域での見守りが機能する体制を整えた ・一時保護が不要であることを保護者が理解できるように、繰り返し伝えることに努めた

番号	7	8
虐待対応フェーズ における場面	援助方針の決定 (児童福祉法第 28 条)	一時保護
困難であった点	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者に特性があり建設的な議論を行うことができなかったこと ・援助方針に同意を得られず、児童福祉法第 28 条に基づいて家庭裁判所へ申立てをする必要が生じたこと 	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者が児童相談所の関与に強く反発して、様々な手段を講じてもなかなか連絡が取れなかったこと ・子どもの意向は保護者と話をすることであったため、板挟みになったこと ・保護者に送付する文書の作成に当たり、所内で決済を取る必要などがあり、事務的な負担があったこと
対応の ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者は同性職員に対して攻撃的に接していたため、複数対応体制とし、異性の職員が対応するよう役割分担した ・保護者に対して一時保護中や施設入所後の子どもの様子を丁寧にフィードバックして、児童相談所の関与や施設入所のメリットを理解してもらうように努めた ・保護者の特性を踏まえ、受容的に対応することに努めた 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該家族周辺のキーパーソンを探し、「保護者が文書を認知しているかどうか」「面会に来てくれるかどうか」などを確認してもらうように依頼した ・家庭復帰に向けて進むに当たっては、今後の支援について児童相談所として譲れないポイントを明確にして臨んだ

(2) 法的対応についての考え方

法的対応についての考え方を尋ねた結果をまとめたものが表 21 である。

法的対応全般について尋ねたところ、「法的対応を含め、事例の方針を検討する前提として、子どもの意見を聴き取することを重視している」や「法的対応を要する事例においても、保護者の理解を得られるように努力をしている」などの意見が挙げられた。法的対応については、「司法機関が第三者として判断することで保護者の姿勢が変わることがあり、法的な枠組みを利用しながら保護者と前向きなやりとりができるようになる場合がある」という意見も挙げられた。

法的対応のうち、児童福祉法第 28 条に基づく申立てについて尋ねたところ、申立ての判断基準として、「児童相談所の働きかけに対して保護者が反発を弱めず援助関係を構築できない場合には、児童福祉法第 28 条に基づく申立てを検討する」などの意見が挙げられた。申立てについては、家庭裁判所によって申立てが却下されると児童を家庭復帰させなければならないため、法的対応が必要な可能性がある場合は、早期に、見通しを弁護士と相談する必要があることが指摘された。また、実際に申し立てる際には、「子どもや保護者の状況、現在の家庭が子どもにどのような影響を与えているか、何が問題であるかを、裁判所に理解してもらえるように申立書や資料を作成する」という意見が挙げられた。

法的対応のうち、2 か月を超える一時保護（児童福祉法第 33 条 5 項に基づく申立て）について尋ねたところ、申立てを行う理由として、「①現状では判断できるだけの詳細がわからないのでさらに調査が必要、②家庭復帰の条件を整えるために時間が必要、③施設入所が必要と判断したため児童福祉法第 28 条に基づき申し立てる準備期間が必要」の 3 点が挙げられた。申立てを判断するタイミングについては、一時保護を実施してから 1 か月ごろが多く挙げられ、「一時保護後約 1 か月の間に保護者と複数回の面接を行い、『このまま順調に進められれば家庭復帰まで繋げられる』『基本的には家庭復帰を方針とするが、まだ課題が解決していないため延長する必要がある』という判断がつくようになる」という意見が挙げられた。

表 21 法的対応についての考え方

	主な意見
法的対応全般について	<p>【子どもの意見を聞き取る】</p> <ul style="list-style-type: none"> 法的対応を含め、事例の方針を検討する前提として、子どもの意見を聞き取ることを重視している。子どもと児童相談所の間には良好な関係性が築けない限り、子どもの健やかな成長を支援することが難しくなるため、子どもの意見を直接聞き取ることが重要だと考えている。ただし、子どもの言いなりになるのではなく、子どもの意見を聴いたうえで、子どもの最善の利益の確保の視点に立って、児童相談所の援助方針を検討することを意識している。 <p>【全ての事例において保護者の理解を得るように努力する】</p> <ul style="list-style-type: none"> 法的権限を行使する事例においても、保護者から理解を得られるように努力をしている。児童相談所の調査の結果や援助方針、アセスメント結果等を丁寧に根気強く継続して説明することで、多くの保護者は理解を示し、同意を得ることができている。 <p>【司法機関の第三者の判断により、保護者と前向きなやりとりができる】</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切に法的対応を行うと、裁判所という司法機関が第三者として判断することで保護者の姿勢が変わることがあり、法的な枠組みを利用しながら保護者と前向きなやりとりができるようになる場合がある。
児童福祉法第 28 条に基づく申立てについて	<p>【申立てを検討する際の条件】</p> <ul style="list-style-type: none"> 家族再統合に向けては児童相談所と保護者の間に相談関係を構築することが必須になるが、児童相談所の働きかけに対して保護者が反発を弱めず援助関係を構築できない場合には、児童福祉法第 28 条に基づく申立てを検討する。また、子どもが家庭復帰に対して強く拒否感を示している場合や、保護者が不適切養育を認識せず子どもの問題としか考えない場合も、児童福祉法第 28 条に基づく申立てを検討する際の要素となる。 援助方針として施設入所を検討するに当たり、法的対応の要否は、①大前提として子どもの施設入所が必要かどうか、②保護者が施設入所や里親委託に同意をするか、③同意をしない場合、児童福祉法第 28 条等に基づく申立てを行う、と判断する。 <p>【弁護士への相談】</p> <ul style="list-style-type: none"> 法的対応が必要な可能性がある場合、まずは弁護士に相談を行う。法的対応は申立てが却下されると、「親子分離する必要はない」とみなされ、子どもを家庭復帰させる必要があるため、見通しを弁護士と綿密に相談している。実際に法的対応をすべきかどうかは、弁護士の意見を踏まえたうえで組織として児童相談所が判断をしている。 <p>【申立書等作成の際に心がけていること】</p> <ul style="list-style-type: none"> 実際に申立てを行う場合、「子どもや保護者の状況、現在の家庭が子どもにどのような影響を与えているか、何が問題であるかを、裁判所に理解してもらえるように申立書や資料を作成する」ことを意識している。

	主な意見
2 か月を超える一時保護（児童福祉法第 33 条 5 項に基づく申立て）について	<p>【申立ての理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> 児童福祉法第 33 条 5 項に基づき申し立てる際の主な理由は大きく 3 点あり、①現状では判断できるだけの詳細がわからないのでさらに調査が必要、②家庭復帰の条件を整えるために時間が必要、③施設入所が必要と判断したため児童福祉法第 28 条に基づき申し立てる準備期間が必要、である。 <p>【延長を判断するタイミング】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一時保護期間 2 か月を超えて延長するかどうかを判断するタイミングは、概ね一時保護後 1 か月ごろである。一時保護後約 1 か月の間に、保護者と複数回の面接を行い、「このまま順調に進められれば家庭復帰まで繋げられる」「基本的には家庭復帰を方針とするが、まだ課題が解決していないため延長する必要がある」という判断がつくようになる。また、重症度が高い事例の場合は特に、保護者が虐待行為について真剣に考え、改善に取り組む姿勢があるかどうかを確認するポイントである。保護者が虐待行為については認めて家庭復帰の意向も強いものの、真剣に取り組む姿勢があまり見えない場合には、「本当に虐待行為について改善する意識があるか怪しいのではないか」という感覚を持って対応することもある。 <p>【申立てに当たっての準備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 2 か月を超える一時保護について保護者から同意を得られるように尽力したものの同意を得ることが叶わない場合、児童福祉法第 33 条 5 項に基づく申立てを検討する。申立てまで至る可能性がある判断したタイミングで早めに弁護士に相談するようにしている。申立てを実施するに当たっては承認を得られるように、「電話では反応してもらえなかったため文書を複数回送付した」など、児童相談所が行った対応を事実として積み上げることを意識している。

(3) SV が意識すべきポイント

表 22 に示す通り、経験年数の浅い職員と接する際に SV が意識すべきポイントについて尋ねたところ、「当面の間は自信を有することが重要なので可能な限り褒めて、自信がついたタイミングでは広い視野で考えられるよう指摘している」や「保護者対応に臨む前に作戦会議のような形であらゆる対応策を具体的に考えてもらえるように努めている」などが挙げられた。メンタルヘルスを含む体調管理についても意見が挙がり、「体調管理も仕事のうちなので、疲れたら休みなさい」や「プライベートと仕事の切替はできているか」などと声を掛けることが指摘された。

表 22 SV が意識すべきポイント

	主な意見
SV が意識すべきポイント	<p>【経験量に応じてアドバイスを変える】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経験年数の浅い職員に対して、当面の間は自信を有することが重要なので可能な限り褒めて、自信がついたタイミングでは広い視野で考えられるよう指摘しているという。経験年数の浅い職員には自信を有してもらうことが重要であると考えているため、「話を聞く姿勢が良い」など可能な限り褒めることに努めている。少し時間が経つと児童相談業務の難しさを徐々に理解してきて疲れが見えてくるので、その際には「このようなことを考えるのが必要だ」とヒントを与え、乗り越えられたら褒めるようにしている。児童相談業務を始めてから半年ほど経つと、ある程度の自信がついてきて、自分自身で主体的に考え始めるので、その際にはどのように考えているかを聞き取り、過信が見られる場合には、「これが抜けたら再発しないか」などと広い視野で物事を考えられるよう指摘している。 <p>【複数の対応策を考えられるようにアドバイスする】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経験年数の浅い職員に対して、保護者対応に臨む前に作戦会議のような形であらゆる対応策を考えてもらえるように努めている。管理者・SV は保護者と直接面会しないこともあるため、保護者の性格や価値観、家族関係等の報告を受けてアセスメントを行ったうえで、「そのような伝え方では反発される可能性があるので、話す順序はこのようにした方が上手く伝わるかもしれない」と具体的にアドバイスを行い、経験年数の浅い職員でも事前に戦略・戦術を立てられるようにしている。 <p>【プレッシャーを感じすぎないようにすることを伝える】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所での業務は、保護者対応が困難な事例や子どもの生命に関わる重大な事例もあるが、経験年数の浅い職員にはプレッシャーを感じすぎないようにすることを強く伝えている。担当者が最もケースに近い責任を感じプレッシャーを強く感じる傾向にあるが、その思いを少しでも緩和できるようにするため、「最終的には組織が責任を負うので、担当であるあなたがそこまでの責任を負う必要はない」などと伝えている。 <p>【心身の調子を気にかけていることを言葉で伝える】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体調管理について意識して声掛けを行っている。児童相談業務に負担を感じメンタルヘルスに不調をきたして休職まで至る職員もいるため、「体調管理も仕事のうちなので、疲れたら休みなさい」など、健康面での声掛けは強く意識している。 ・経験年数の浅い職員と面接する際に、「プライベートと仕事の切替はできているか」「仕事の葛藤がプライベートにどのように影響しているか」などを確認している。

3.3 アンケート・ヒアリング調査からわかったこと

以降より、アンケート調査およびヒアリング調査からわかったことを踏まえ、事業検討委員会において議論されたことも踏まえ、本調査研究で解を出すべき問いとして設定したリサーチクエスチョンへの回答を示す。リサーチクエスチョンは下記の通りである。

【問1】 児童相談所における保護者対応にかかる困難場面とは何か

- 2か月を超える一時保護や児童福祉法第28条ケース等、強い権限を行使する必要がある事例における保護者対応について、児童相談所職員が困難を感じる場面は何か（3.3.1（1）、3.3.2を参照）
- 初期調査や一時保護、再統合支援等の虐待対応フェーズごとの保護者対応にかかる困難場面は何か（3.3.1（1）を参照）

【問2】 問1で明らかにした各困難場面における望まれる対応策案は何か（3.3.1（2）を参照）

3.3.1 児童相談所における保護者対応にかかる困難場面と望まれる対応策案

本項では、アンケート調査およびヒアリング調査からわかった保護者対応にかかる困難場面と望まれる対応策案について述べる。

(1) 保護者対応にかかる困難場面

今回の調査において、アンケート回答事例のうち頻出した「困難だった状況」の結果や、ヒアリング調査で挙げられた困難であった点を踏まえると、保護者対応にかかる困難場面として、児童相談所の現場では、「建設的な議論ができない状況」や「児童相談所が提案する方針等に同意が得られない状況」「保護者とコミュニケーションが取れない状況」が困難と認識されていることが明らかになった。

また、アンケート調査において虐待対応フェーズの選択が多かった場面をみると、現場においては、「一時保護」と「親子関係再構築・再統合」の場面で困難な状況が多く発生していることがわかった。

(2) 望まれる対応策案

本事業の調査結果より、児童相談所の現場においては、困難な状況を打開するため、「関係機関や親族等に協力を依頼すること」や「児童相談所が介入した理由を粘り強く伝えること」「児童相談所として複数人で対応すること」「毅然とした対応に努めること」「受容的に対応すること」などの対応が取られていることが明らかになった。

本事業検討委員からは、「保護者の怒りや行動、虐待として受け入れられない背景を理解することに努めること」は、アンケート調査結果では他の項目と比べて数値としては低いですが、現場において保護者と相談関係を構築する観点において極めて重要であり、望まれる対応策案として考えられるべきであることが指摘された。

なお、本事業では、現場において想定される困難な状況や対応のヒント等について、経験年数の浅い職員も参照することができる保護者対応ガイドを作成した。調査を通じて明らかになった「保護者対応にかかる困難な状況」の6項目を、「保護者と協働関係を築くうえで大切なテーマ」として3項目に分類した(表23)。そのうえで、各状況について、調査で把握した「頻出した実際に行った対応」の14項目や、実践者である本事業検討委員からの指摘を踏まえて、「対応のヒント」を整理した。さらに、実践的な内容とするため、実践例題を作成し、「事例の中で配慮しなければならないポイント」や「アプローチの可能性」を掲載した。詳細については、別冊の保護者対応ガイドを参照されたい。

表 23 「保護者と協働関係を築くうえで大切なテーマ」の分類

アンケート調査で把握した 保護者対応にかかる困難な状況	保護者と協働関係を築くうえで大切なテーマ
訪問や来所、連絡への応答などの拒否により、 保護者とコミュニケーションが取れない状況	対話ができる関係を築いていく
一方的な主張や一貫しない主張の繰り返しなど により、建設的な話し合いができない状況	保護者が見せる怒りや攻撃性に対峙していく中 で支援の糸口を探る
長電話や児童相談所への居座り、訪問した職員 を帰宅させないことなど、職員を長時間にわた って拘束する状況	
自身の行為が虐待であったと理解しない状況	保護者と児童の安全の理解を共有することで児 童の未来を共有していく
児童相談所が提案する援助方針や措置へ同意し ない状況	
保護者間・親族間の養育に関する意見が一致し ない状況	

3.3.2 法的対応に関する考え方

アンケート調査およびヒアリング調査を踏まえて、児童相談所の現場においては、一定の考え方を基に法的対応を要する事例に対応していることがわかった。本項では、法的対応についてわかったことを述べる。法的対応に当たっては、組織として、本項の記載事項に留意する必要がある。管理職やスーパーバイザー（SV）は進行管理を行いつつ、担当者を支援することが必要である。なお、本項では、アンケート調査およびヒアリング調査において調査範囲とした、児童福祉法第28条や2か月を超える一時保護（児童福祉法第33条5項）に焦点を当てて考察を記載する。

(1) 法的対応の要否を検討する際の対応

はじめに、法的対応の要否を検討する際の対応について、調査結果からわかったことを再整理して記載する。児童相談所の業務の前提としては、保護者と協力関係を構築して、児童の最善の利益を確保するため協働する姿勢が重要である。しかし、保護者と児童相談所の間で意見が異なり対立関係に陥る可能性があっても、児童の安全を確保しなければならない場面等はあるため、児童の最善の利益を最優先した措置が確保されるよう法的対応を行う必要がある。

①施設入所や一時保護期間の延長等の要否に係るアセスメントを行う

家庭裁判所に審判を申し立てるための前提は、当該ケースにおいて施設入所や一時保護期間の延長等が必要であるということである。したがって、十分にアセスメントを行ったうえで、「児童の安全は確保されているか」や「児童の健全な成長のために不適切な環境であると考えられるか」などの観点から、親子分離の必要性を検討することとなる。そして、法的対応が必要になった場合に、裁判所に対して施設入所や一時保護期間延長の必要性を明確に説明できるようにしておくことが重要である。

②児童相談所の考えを丁寧に根気強く伝え、保護者の理解を得よう努める

援助方針の内容にかかわらず、ケースワークにおいて児童相談所の考えを丁寧に根気強く伝え、保護者と協調的な関係を構築するよう努める必要がある。ケースワークの目的は児童や保護者を支援することにある。そのため、保護者と協力関係を築くことが重要であるから、保護者から反発があったとしても、児童相談所の役割やアセスメント結果、援助方針などを根気強く伝えたいうえで、それに対する保護者の意見についても確認しながら、理解を得ようとする姿勢が望まれる。

また、児童相談所としては親子分離が適切と考えているケースでも、後に家庭裁判所に申立てを却下された場合には在宅での支援となることから、その場合にも必要な支援が遅滞なく実施できるよう準備を整えておくことが重要であり、児童の安全に関する保護者との対話や関係構築には常に努めておく必要がある。

保護者が児童相談所の関与に対して反発している際には電話等でのコミュニケーションが取れない場合もあるが、その際には親族を介した連絡や書類の送付など、あらゆる手段を用いてコミュニケーションを取る姿勢が望まれる。

さらに、児童の年齢や発達の状況に応じて、児童に対しても、児童相談所の考えや見通しを伝えることや児童の意向を聞き取ることも必要である。

(2) 家庭裁判所への申立てに当たっての準備

施設入所や一時保護の延長等が必要と判断される事例であって、児童相談所からの説明にもかかわらず保護者等がその方針に反対である場合は、措置のために家庭裁判所に対する審判の申立てを具体的に検討することとなる。その場合においては、次の点に留意することが考えられる。

①法的な観点からの検討

審判の申立てを検討し始めてから早期の段階で、弁護士に相談・協議することが適当である。児童福祉法第28条や第33条5項（2か月を超える一時保護）に基づく申立ては、家庭裁判所によって却下された場合、一時保護を解除して児童を家庭復帰させることとなる。そのため、アセスメントを行い判断した福祉的観点からの親子分離の必要性に加え、「申立てが認容されるか」という観点において弁護士等に相談を行い、その意見も踏まえて申立てを行うかを最終的に判断することが望ましい。なお、児童福祉審議会に諮問や意見聴取したりすることも想定される。

②必要な資料の作成

実際に審判の申立てを行う場合は、「子どもや保護者の状況・現在の家庭が、子どもにとって不適切な環境であること」を家庭裁判所に理解してもらえるよう、心理所見や医学所見を始め、学校等の関係機関からも情報を提供してもらい、様々な観点において資料を作成することが望ましい。資料の作成に当たっては、「子ども虐待対応の手引き」に記載の通り、裁判所に提出した申立書は原則開示とされるため、児童相談所としても平素から開示が原則という認識で記録を作成すべきであるし、第三者からの情報や意見など、裁判資料として重要でありながら、保護者側に開示すべきではない資料は、「非開示の希望に関する申出書」を提出する¹。資料の作成などの申立ての準備には、1か月程度かかることがあるため、準備のための期間を十分に確保する必要がある。

¹ 厚生労働省「子ども虐待対応の手引き（平成25年8月改正版）」P149

また、「子ども虐待対応の手引き」に記載の通り、申立てにあたっては、あらかじめ家庭裁判所に申立てを行う予定であることや申立時期を連絡しておくこと、その後の審理が円滑に進む²。

③審判が却下される可能性を考慮したケースワークの実施

児童福祉法第 33 条 5 項（2 か月を超える一時保護）に基づく申立ての審理の対象は、一時保護開始後 2 か月を経過してもなお一時保護の必要性が存続していることであり、認容される事情としては、「援助方針を判断できるだけの詳細情報がなく、児童福祉法第 28 条に基づく申立てを視野に入れ、さらなる調査が必要な場合」や「家庭復帰の条件を整えるために時間が必要な場合」などがある。一方で、「関係機関の一時保護の要望に圧倒されて、基本的な調査が不十分であるにもかかわらず一時保護を実施した場合」や「保護者や子どもの説明・意向の聞き取りが不十分である場合」などは、そのような事情を十分に説明できず、申立てが認容されないといった可能性が相対的に高い。

前述のように、申立てが却下された場合には児童を家庭復帰させて在宅での支援を行うこととなる。したがって、児童福祉法第 28 条や第 33 条 5 項に基づく申立てを行うケースであっても、申立てが却下された場合に児童の安全を確保し、最善の利益を実現するための支援を行えるよう、在宅において支援する場合の援助方針を検討し、必要な支援を遅滞なく行うため、保護者との対話と協調的な関係構築に努める必要がある。また、在宅での支援を見据えて、児童福祉法第 28 条の家庭裁判所の審理の過程では、審判確定前、確定時を問わず、必要に応じて家庭裁判所からの勧告を求める上申書を提出することが考えられる³。

² 同上

³ 同上、P151。なお、指導勧告を求めるケースについては、趣旨・概要や活用事例をまとめた厚生労働省通知があるため、参考にされたい。

厚生労働省「児童福祉法第 28 条に基づく審判前の勧告等について」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000336017.pdf>

厚生労働省「児童福祉法第 28 条に基づく審判前の勧告等の活用事例について」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11907000/000713562.pdf>

4 まとめ

3章までに述べた調査結果を踏まえ、本事業のまとめを示す。

4.1 本事業の成果

本調査研究では、アンケート調査およびヒアリング調査の2つの調査を実施したうえで、保護者対応ガイドを作成した。

アンケート調査では、虐待対応フェーズにおける困難場面と法的権限を行使する必要の事例における困難場面について、事例概要と困難であったポイント、どのように進展したか／乗り越えたか、を自由記述で把握し、成功例のヒントを分析した。また、法的対応の申立状況を把握した。

ヒアリング調査では、管理職とSV、現場職員を対象とし、現場職員から実際に直面した困難場面をどのように乗り越えたかを聞き取り、管理職とSVには担当者が困難場面に直面している際にどのようにサポートするかを聞き取った。また、法的対応の考え方や申立ての際に意識していることなどを具体的に聞き取った。

さらに、アンケート調査およびヒアリング調査を把握した「困難な状況」と「対応のヒント」を主なインプットとして、経験年数の浅い職員が参照できる保護者対応ガイドを作成した。事業背景より、経験年数の浅い職員を主な読み手と想定し、そのうえで、経験年数の浅い職員を育成する立場にあるSVや先輩職員の参考にもなるよう、「経験年数の浅い職員を育成する際に意識すべきポイント」等も掲載した。

ガイドは読み手に応じて2つの構成とした。前半では、経験年数の浅い職員の参考になるよう、児童相談所職員がよく経験する「困難な状況」について「対応のヒント」を掲載した後、実践例題と対応例を掲載し、ノウハウの提供にとどまらない実践的な内容とした。後半では、SVや先輩職員に向けて、若手職員を育成する際に意識すべきことを掲載し、人材育成体制の充実に資する内容とした。

4.2 今後の課題

本事業を通じて、児童相談所の現場において、特に経験年数の浅い職員にとっては、保護者対応について困難が想定される状況が多く発生しており、対応に苦慮している事実が再確認された。児童相談所の現場においては、経験年数の浅い職員が職員全体の半数近くを占める状態となっているため、若手職員に対する人材育成として、効果的なスキルアップ・成長を促す研修や育成制度が必要になると考えられる。

本事業の成果を現場にて活用してもらい人材育成につなげるためには、人材育成における課題を明らかにしたうえで、研究結果や対応ガイドを活用できる実践的な研修方法の例を示すことが望まれる。研修方法の例としては、既存の研修の改善案の提案や経験年数の浅い職員がスキルアップのため受講できる新規研修の作成などが考えられる。また、研修のコンテンツとしては、困難な状況が多く発生している「一時保護」や「親子関係再構築・再統合」の場面に注力したものなどが有効であると想定される。

付録1 アンケート調査票

令和3年度子ども子育て支援推進調査研究事業 虐待事例等の困難場面における保護者対応についての調査研究

- ・本調査は、厚生労働省 令和3年度子ども子育て支援推進調査研究事業「虐待事例等の困難場面における保護者対応についての調査研究」の一環として実施します。本事業は、児童相談所職員の業務負担の要因となっている虐待事例等の困難場面における保護者対応についての対応ガイドを取りまとめることを目的として実施します。
- ・本調査は、ヒアリング調査候補となる児童相談所を選定するために実施し、調査票には<1>施設情報、<2>困難場面の有無と各事例概要、<3>ヒアリング調査ご協力の可否、の計3種類の設問があります。<1><3>は必須回答、<2>は任意回答です。
- ・所長や課長など管理職級の方がご回答ください。必要に応じて、所内の他の職員のご意見を聞きながらご回答いただいても構いません。成果物であるガイドラインは特に経験年数の浅い職員の方を対象に作成するため、ぜひ現場の方にもご協力いただき、率直なご経験・お考えをお聞かせいただければ幸いです。
- ・ご回答いただいた結果は、本事業の調査実施主体であるPwCコンサルティング合同会社が集計を行い、事業報告書及びガイドラインとしてとりまとめを行います。
- ・ご回答いただいた調査票は統計分析にのみ使用し、ご回答者の許可なく貴相談所が特定される情報や、個人のお名前が公開されることはありません。事業報告書は令和4年4月以降に公表されます。
- ・ご回答は、電子媒体（パソコン等）で入力のうえ、**令和3年10月8日（金）**までに事務局宛（JP_Cons_hp@pwc.com）にメールでご提出をお願いいたします。

<調査実施主体>

PwCコンサルティング合同会社 公共事業部
「虐待事例等の困難場面における保護者対応についての調査研究」事務局：
工藤、古屋、一二三、清水
【住所】〒100-0004 東京都千代田区大手町1-2-1 Otemachi One タワー
【メール】JP_Cons_hp@pwc.com

回答をすすめる中で自動的にグレーアウトされた設問は、回答不要です

<1> 施設情報

問1 貴児童相談所の施設情報について、ご回答ください。

※数値は半角でご記入ください

児童相談所名			
設置自治体			
設置年度	令和3年3月以前	<input type="radio"/>	▶問2をご回答ください
	令和3年4月以降	<input type="radio"/>	▶問3をご回答ください
ご担当者のお名前			
連絡先（TEL）（ハイフンあり）			
連絡先（Email）			

問2 貴児童相談所の相談対応件数、一時保護対応件数について、「福祉行政報告例 第45 児童相談種類別対応件数」「福祉行政報告例 第47 一時保護児童」を参照し、令和2年度（令和2年4月1日から令和3年3月31日まで）のデータをご回答ください。

※数値は半角でご記入ください

回答が「0」の場合、必ず「0」を記入ください

「福祉行政報告例 第45 児童相談種類別対応件数」 を参照	対応件数の計 (22)列目
養護相談件数のうち児童虐待相談件数 (1)行目	

「福祉行政報告例 第47 一時保護児童」 を参照	対応件数の計 (12)列目
【所内保護分の計】 (7)行目	

	対応件数の計 (24)列目
【委託保護分の計】 (15)行目	

問3 貴児童相談所に付設する一時保護所について、令和3年4月1日時点のデータをご回答ください。

※数値は半角でご記入ください

付設する一時保護所の有無（1つを選択）	あり	<input type="radio"/>	▶一時保護所の定員数をご回答ください ▶問4をご回答ください
	なし	<input type="radio"/>	

一時保護所の定員数 人

問4 貴児童相談所の職員体制について、令和3年4月1日時点のデータをご回答ください。

※数値は半角でご記入ください

回答が「0」の場合、必ず「0」を記入ください

		全職員（自動）	児童相談所 ※一時保護所専従除く		一時保護所専従	
児童相談所の職員全体の人数		0	常勤	非常勤	常勤	非常勤
職員の職種別内訳		児童相談所全体の合計（自動）				
※児童福祉司、児童心理司、弁護士、警察官、医師、保健師、看護師、その他は、管理職の者を除く	管理職 （所長、副所長・次長、課長等）	0				
	児童福祉司 （課長代理、SV級等を含む）	0				
	児童心理司 （課長代理、SV級等を含む） ※一時保護所専従は、心理職員	0				
	弁護士	0				
	警察官 （OBを含む）	0				
	医師	0				
	保健師	0				
	看護師	0				
	その他	0				

※常勤はフルタイムで働く職員、非常勤は1日当たりの勤務時間や1か月当たりの勤務日数が少ない職員を指す。

<2> 困難場面の有無と事例概要

【本設問の趣旨】

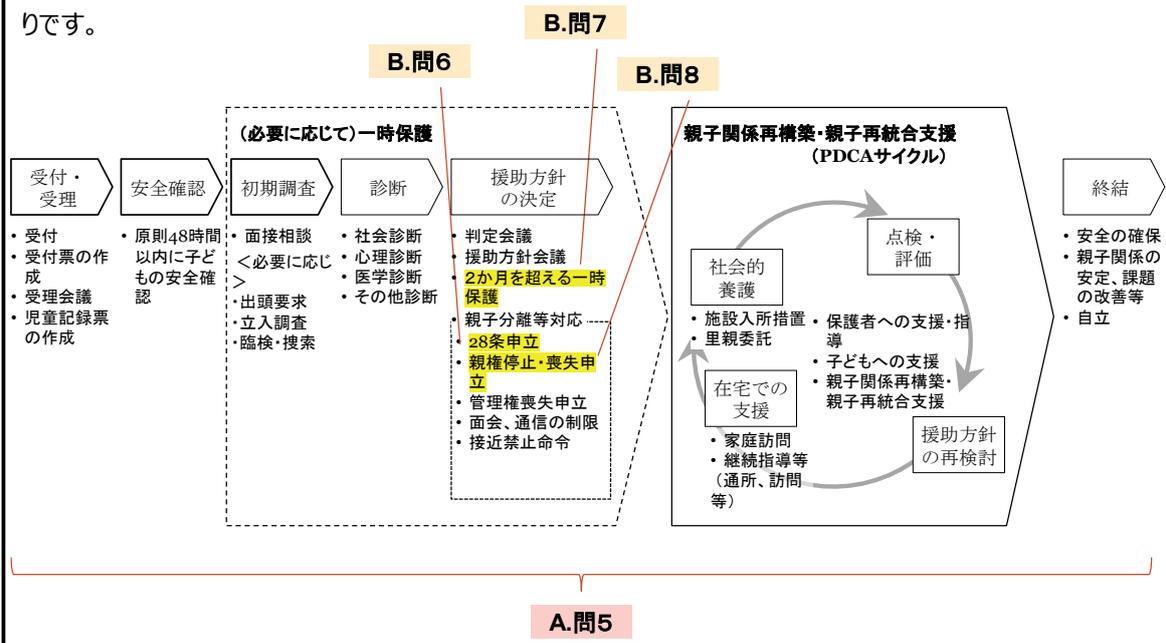
「虐待事例等の困難場面における保護者対応についての調査研究」にて、実施するヒアリングの調査候補となる児童相談所の選定と、本事業で作成する保護者対応ガイドに掲載する模擬事例作成のための参考として使用します。

【ヒアリング内容(見込)】

児童相談所職員、特に経験年数の浅い職員が保護者対応で苦慮すると考えられる場面について、貴児童相談所では保護者対応にかかる困難場面としてどのようなケースがあったか、その際にどのような対応を実施したかを伺うことを想定しています。なお、伺う情報の取り扱いは貴所と十分にご相談いたします。

【本設問の記入要領】

- ・ヒアリング調査候補を選定するため、本設問では各困難事例の有無と事例概要・その際に実施した保護者対応等を伺います。
- ・各設問は**任意回答**のため、可能な範囲でご回答ください。
- ・本設問は、<A.貴児童相談所職員が直面した保護者対応にかかる困難場面>と<B.法的権限を行使する必要のある事例>の設問群に分かれており、各設問が対応する虐待対応フェーズは下記の通りです。



<A.貴児童相談所職員が直面した保護者対応にかかる困難場面>

問5 貴児童相談所職員が直面した保護者対応にかかる困難場面について、①虐待対応フェーズのどの場面かを選択し、②事例概要、③保護者対応について「何が」困難であったか、④その困難な場面にどのように対応して・どのように進展した／乗り越えたか、ご回答ください。（最大3ケースまで）

回答例－①虐待対応フェーズのうち、どの場面か

受付・受理	<input type="radio"/>
安全確認	<input type="radio"/>
一時保護	<input checked="" type="radio"/>
初期調査 (立入調査、臨検・捜索等を含む)	<input type="radio"/>
診断	<input type="radio"/>
援助方針の決定	<input type="radio"/>
親子関係再構築・再統合 (在宅での支援や、施設入所措置・里親 委託等の社会的養護等を含む)	<input type="radio"/>
終結	<input type="radio"/>

回答例－②事例概要（子どもの年齢、対応した保護者、虐待の種類、経緯など）

9歳の女兒。発達障害があり、落ち着きがなかったり、特定の事柄はできるが少し複雑なことができなかったりして、保護者（実父）が子どもの言動にイライラし、日常的に怒鳴りつけたり（心理的虐待）、時々素手やリモコンなどで子どもの身体を叩いていた（身体的虐待）。本児の通う小学校から通告を受け、本児が「怖いから家には帰りたくない」と発言したため、職権による一時保護を実施。

回答例－③保護者対応について、「何が」困難であったか

子どもへの対応の不適切さを父に何度説明しても、「自分は子どもに対して愛情があり、将来社会に出ても困らないようしつけとして叱っている。自分のやり方を変える必要はなく、児童相談所に関与してもらう必要はない。児童相談所はこの子の将来に責任を持つのか」と、こちら側の意見になかなか納得してくれず、児童相談所の関与について了承してくれない。また、担当者に対する執拗な電話や暴言、子どもとの面会要求も散見された。

回答例－④その困難な場面にどのように対応して、どのように進展した／乗り越えたか

保護者が訴える子どもの状態やその時に感じた保護者のイライラ・困りごと、保護者自身が親からどのように育てられてきたか等を十分受容的に聞き、保護者なりに「子どもを良くしたい」という気持ちがあることを認めた。そのうえで、「気持ちは理解したがこれまでやってきたことはしつけではなく暴力であり、良いことではない。保護者として今まで頑張ってきたもうまくいかない部分があったと思うので、専門家に相談しませんか」と促したところ、少し寛容な態度になった。全く会話がかみ合わない状態から、2回に1回は担当ワーカーの話聞くなど、意識の変化が見られた。

事例Ⅰ-①虐待対応フェーズのうち、どの場面か（1つを選択）

受付・受理	<input type="radio"/>
安全確認	<input type="radio"/>
一時保護	<input type="radio"/>
初期調査 （立入調査、臨検・搜索等を含む）	<input type="radio"/>
診断	<input type="radio"/>
援助方針の決定	<input type="radio"/>
親子関係再構築・再統合 （在宅での支援や、施設入所措置・里親 委託等の社会的養護等を含む）	<input type="radio"/>
終結	<input type="radio"/>

事例Ⅰ-②事例概要（子どもの年齢、対応した保護者、虐待の種類、経緯など）

--

事例Ⅰ-③保護者対応について、「何が」困難であったか

--

事例Ⅰ-④その困難な場面にどのように対応して、どのように進展した／乗り越えたか

--

事例 II-①虐待対応フェーズのうち、どの場面か（1つを選択）

受付・受理	<input type="radio"/>
安全確認	<input type="radio"/>
一時保護	<input type="radio"/>
初期調査 （立入調査、臨検・搜索等を含む）	<input type="radio"/>
診断	<input type="radio"/>
援助方針の決定	<input type="radio"/>
親子関係再構築・再統合 （在宅での支援や、施設入所措置・里親 委託等の社会的養護等を含む）	<input type="radio"/>
終結	<input type="radio"/>

事例 II-②事例概要（子どもの年齢、対応した保護者、虐待の種類、経緯など）

事例 II-③保護者対応について、「何が」困難であったか

事例 II-④その困難な場面にどのように対応して、どのように進展した／乗り越えたか

事例 III – ①虐待対応フェーズのうち、どの場面か（1つを選択）

受付・受理	<input type="radio"/>
安全確認	<input type="radio"/>
一時保護	<input type="radio"/>
初期調査 （立入調査、臨検・搜索等を含む）	<input type="radio"/>
診断	<input type="radio"/>
援助方針の決定	<input type="radio"/>
親子関係再構築・再統合 （在宅での支援や、施設入所措置・里親 委託等の社会的養護等を含む）	<input type="radio"/>
終結	<input type="radio"/>

事例 III – ②事例概要（子どもの年齢、対応した保護者、虐待の種類、経緯など）

--

事例 III – ③保護者対応について、「何が」困難であったか

--

事例 III – ④その困難な場面にどのように対応して、どのように進展した／乗り越えたか

--

<B.法的権限を行使する必要がある事例>

以降の間では、児童相談所が法的権限を行使する必要がある事例（児童福祉法28条ケース、2か月を超える一時保護、親権制限のうち親権停止）について伺います。

問6-1 令和2年度に児童福祉法第28条の申立をしたケースの、承認／却下／取下げ件数をご回答ください。（該当ケースが無い場合は「0」を記入してください）

※数値は半角でご記入ください

回答が「0」の場合、必ず「0」を記入ください

	合計 (自動)	承認件数	却下件数	取下げ 件数
		0		
児童福祉法第28条の申立をしたケース	うち、第28条4項に基づく勧告 (審判前の勧告)	うち、第28条6項に基づく勧告 (承認の審判時の勧告)	うち、第28条7項に基づく勧告 (却下の審判時の勧告)	

問6-2 児童福祉法第28条の申立をしたケースのうち、保護者対応に苦慮した事例があれば、①事例概要、②保護者対応について「何が」困難であったか、③その困難な場面にどのように対応して・どのように進展した／乗り越えたか、ご回答ください。

※申立が却下され、かつ保護者対応が困難であった事例があれば、そのような事例を優先して記載してください

問6-2（28条ケース）①事例概要（子どもの年齢、対応した保護者、虐待の種類、経緯など）

申立の結果 (1つを選択)	承認	<input type="radio"/>
	却下	<input type="radio"/>
	取下げ	<input type="radio"/>

問6-2（28条ケース）②保護者対応について、「何が」困難であったか

問6-2（28条ケース）③その困難な場面にどのように対応して、どのように進展した／乗り越えたか

問7-1 令和2年度に2か月を超える一時保護（児童福祉法第33条5項）の申立をしたケースの、承認／却下／取下げ件数をご回答ください。（該当ケースが無い場合は「0」を記入してください）

※数値は半角でご記入ください

2か月を超える一時保護（児童福祉法第33条5項）の申立をしたケース	合計 (自動)	承認件数	却下件数	取下げ 件数
	0			

回答が「0」の場合、
必ず「0」を記入ください

問7-2 2か月を超える一時保護（児童福祉法第33条5項）の申立をしたケースのうち、保護者対応に苦慮した事例があれば、①事例概要、②保護者対応について「何が」困難であったか、③その困難な場面にどのように対応して・どのように進展した／乗り越えたか、ご回答ください。

※申立が却下され、かつ保護者対応が困難であった事例があれば、そのような事例を優先して記載してください

問7-2（2か月を超える一時保護）

①事例概要（子どもの年齢、対応した保護者、虐待の種類、経緯など）

申立の結果 (1つを選択)	承認	<input type="radio"/>
	却下	<input type="radio"/>
	取下げ	<input type="radio"/>

問7-2（2か月を超える一時保護）②保護者対応について、「何が」困難であったか

問7-2（2か月を超える一時保護）

③その困難な場面にどのように対応して、どのように進展した／乗り越えたか

問8-1 令和2年度に親権制限のうち親権停止（民法第834条の2）の申立をしたケースの、承認／却下／取下げ件数をご回答ください。（該当ケースが無い場合は「0」を記入してください）

※数値は半角でご記入ください

親権制限のうち親権停止（民法第834条の2）の申立をしたケース	合計 (自動)	承認件数	却下件数	取下げ 件数
	0			

回答が「0」の場合、必ず「0」を記入ください

問8-2 親権制限のうち親権停止（民法第834条の2）の申立をしたケースのうち、保護者対応に苦慮した事例があれば、①事例概要、②保護者対応について「何が」困難であったか、③その困難な場面にどのように対応して・どのように進展した／乗り越えたか、ご回答ください。

※申立が却下され、かつ保護者対応が困難であった事例があれば、そのような事例を優先して記載してください

問8-2（親権制限のうち親権停止）

①事例概要（子どもの年齢、対応した保護者、虐待の種類、経緯など）

申立の結果 (1つを選択)	承認	<input type="radio"/>
	却下	<input type="radio"/>
	取下げ	<input type="radio"/>

問8-2（親権制限のうち親権停止）②保護者対応について、「何が」困難であったか

問8-2（親権制限のうち親権停止）

③その困難な場面にどのように対応して、どのように進展した／乗り越えたか

問9 本事業の成果物であるガイドラインは、特に経験年数の浅い職員の方を対象に作成する想定です。保護者対応にかかる困難場面について、問5から問8で記載できなかった事項や記載するか迷ったことがあれば、ご自由にご回答ください。

<3>ヒアリング調査ご協力の可否

問10 本調査では、ご回答いただいた内容の詳細を伺うため、ヒアリング調査を実施したいと考えております。つきましては、業務ご多忙のところ誠に恐れ入りますが、ヒアリング調査にもご協力いただけますよう、よろしくお願ひ申し上げます。ご協力の可否について、ご回答ください。

ヒアリング調査ご協力の可否		
(1つを選択)	協力できる	<input type="radio"/>
	詳細を聞いてから協力の可否を判断する	<input type="radio"/>
	協力できない	<input type="radio"/>

※ヒアリング調査は、管理職の方1名、現場職員の方1名程度への聞き取りを想定しています。お二方同時にお話を伺い、所要時間は60分程度です。また、実施時期は令和3年10月下旬～11月下旬の予定です。

以上で本アンケートは終了です。業務ご多忙のところ、ご協力いただき誠にありがとうございました。

付録2 アンケート集計結果

<1> 施設情報

(1) 設置年度

表1 児童相談所の設置年度

	回答数	%
全体	109	100.0
令和3年4月以前	105	96.3
令和3年4月以降	4	3.7
無回答	0	0.0

(2) 児童虐待相談対応件数・一時保護対応件数（令和2年度）

表2 養護相談件数のうち児童虐待相談対応件数

	回答数	%
全体 ※「無効・不明」を除く	104	100.0
250件未満	25	24.0
250件以上 500件未満	13	12.5
500件以上 750件未満	20	19.2
750件以上 1000件未満	6	5.8
1000件以上 1250件未満	6	5.8
1250件以上 1500件未満	5	4.8
1500件以上 1750件未満	9	8.7
1750件以上 2000件未満	6	5.8
2000件以上	12	11.5
無回答	2	1.9
無効・不明	5	-
平均値（件）		985.1
標準偏差（件）		940.8
最小値（件）		16
最大値（件）		4795

表 3 一時保護対応件数のうち所内保護分

	回答数	%
全体 ※「無効・不明」を除く	104	100.0
25 件未満	21	20.2
25 件以上 50 件未満	11	10.6
50 件以上 75 件未満	11	10.6
75 件以上 100 件未満	2	1.9
100 件以上 125 件未満	14	13.5
125 件以上 150 件未満	7	6.7
150 件以上 175 件未満	7	6.7
175 件以上 200 件未満	5	4.8
200 件以上	23	22.1
無回答	3	2.9
無効・不明	5	-
平均値 (件)		131.0
標準偏差 (件)		121.5
最小値 (件)		0
最大値 (件)		571

表 4 一時保護対応件数のうち委託保護分

	回答数	%
全体 ※「無効・不明」を除く	104	100.0
25 件未満	12	11.5
25 件以上 50 件未満	13	12.5
50 件以上 75 件未満	9	8.7
75 件以上 100 件未満	11	10.6
100 件以上 125 件未満	14	13.5
125 件以上 150 件未満	11	10.6
150 件以上 175 件未満	6	5.8
175 件以上 200 件未満	6	5.8
200 件以上	20	19.2
無回答	2	1.9
無効・不明	5	-
平均値 (件)		128.9
標準偏差 (件)		104.7
最小値 (件)		0
最大値 (件)		541

(3) 一時保護所（令和3年4月1日現在）

表5 一時保護所の有無

	回答数	%
全体	109	100.0
あり	66	60.6
なし	43	39.4
無回答	0	0.0

表6 一時保護所の定員数（n：一時保護所ありと回答した児童相談所=66）

	回答数	%
全体	66	100.0
5人未満	1	1.5
5人以上10人未満	3	4.5
10人以上15人未満	11	16.7
15人以上20人未満	5	7.6
20人以上25人未満	16	24.2
25人以上30人未満	10	15.2
30人以上35人未満	6	9.1
35人以上40人未満	2	3.0
40人以上	12	18.2
無回答	0	0.0
平均値（人）		26.2
標準偏差（人）		17.2
最小値（人）		4
最大値（人）		96

(4) 職員体制（令和3年4月1日現在）

表7 児童相談所の職員全体の人数

	回答数	%
全体	109	100.0
10人未満	3	2.8
10人以上20人未満	9	8.3
20人以上30人未満	17	15.6
30人以上40人未満	10	9.2
40人以上50人未満	7	6.4
50人以上60人未満	9	8.3
60人以上70人未満	9	8.3
70人以上80人未満	10	9.2
80人以上	35	32.1
無回答	0	0.0
平均値（人）		70.1
標準偏差（人）		52.9
最小値（人）		0
最大値（人）		247

表8 管理職の合計

	回答数	%
全体	109	100.0
0人	0	0.0
1人	23	21.1
2人	32	29.4
3人	21	19.3
4人	12	11.0
5人	8	7.3
6人	6	5.5
7人	0	0.0
8人	4	3.7
9人	1	0.9
10人以上	1	0.9
無回答	1	0.9
平均値（人）		3.1
標準偏差（人）		2.3
最小値（人）		1
最大値（人）		17

表 9 児童福祉司の合計

	回答数	%
全体	109	100.0
5 人未満	5	4.6
5 人以上 10 人未満	21	19.3
10 人以上 15 人未満	13	11.9
15 人以上 20 人未満	10	9.2
20 人以上 25 人未満	15	13.8
25 人以上 30 人未満	12	11.0
30 人以上 35 人未満	8	7.3
35 人以上 40 人未満	5	4.6
40 人以上	19	17.4
無回答	1	0.9
平均値 (人)		23.6
標準偏差 (人)		16.2
最小値 (人)		2
最大値 (人)		75

表 10 児童心理司の合計

	回答数	%
全体	109	100.0
2 人未満	1	0.9
2 人以上 4 人未満	14	12.8
4 人以上 6 人未満	13	11.9
6 人以上 8 人未満	14	12.8
8 人以上 10 人未満	13	11.9
10 人以上 12 人未満	13	11.9
12 人以上 14 人未満	11	10.1
14 人以上 16 人未満	9	8.3
16 人以上	20	18.3
無回答	1	0.9
平均値 (人)		10.3
標準偏差 (人)		6.4
最小値 (人)		1
最大値 (人)		31

< 2 > 保護者対応にかかる困難場面と法的権限の行使状況

(5) 保護者対応にかかる困難場面

表 11 虐待対応フェーズ別の困難事例数

	回答数	%
全体	186	100.0
受付・受理	0	0.0
安全確認	17	9.1
一時保護	57	30.6
初期調査（立入調査、臨検・捜索等を含む）	20	10.8
診断	5	2.7
援助方針の決定	27	14.5
親子関係再構築・再統合 （在宅での支援や、施設入所措置・里親委託等の社会的養護等を含む）	58	31.2
終結	1	0.5
未選択	1	0.5

表 12 法的権限別の回答事例数

	回答数
児童福祉法第 28 条に基づく申立て	59
2 か月を超える一時保護（児童福祉法第 33 条 5 項に基づく申立て）	44
親権制限のうち親権停止（民法第 834 条の 2 に基づく申立て）	24

表 13 頻出した「困難だった状況」

（n：3 項目の自由記述全てに回答した事例=271、当てはまる全ての状況に分類）

	回答数	%
全体	271	-
訪問や来所、連絡への応答などの拒否により、保護者とコミュニケーションが取れない状況	59	21.8
一方的な主張や一貫しない主張の繰り返しなどにより、建設的な話し合いができない状況	136	50.2
長電話や児童相談所への居座り、訪問した職員を帰宅させないことなど、職員を長時間にわたって拘束する状況	31	11.4
自身の行為が虐待であったと理解しない状況	71	26.2
児童相談所が提案する援助方針や措置へ同意しない状況	101	37.3
保護者間・親族間の養育に関する意見が一致しない状況	29	10.7

表 14 頻出した「実際の対応」

(n: 3項目の自由記述全てに回答した事例=271、当てはまる全ての対応に分類)

	回答数	%
全体	271	-
毅然とした対応に努める（必要な場面での法的措置や、保護者が度を越した不当な態度を取る際に面接を中止することなどを含む）	40	14.8
児童相談所の権限等を適切に行使する	24	8.9
警察や学校、医療機関等の関係機関に協力を依頼する	84	31.0
SVや先輩職員との役割分担など、組織としての対応に努める	40	14.8
児童相談所が介入した理由を粘り強く、丁寧に伝えて、保護者と共有する（根拠法令を示すことや、児童の将来に与える影響や安全・安心な生活環境を共有することなどを含む）	77	28.4
保護者の怒りや行動、虐待として受け入れられない背景を理解することに努める	18	6.6
ねぎらいの言葉をかけるなど受容的に対応し、保護者と話し合うことができる関係性をつくる	29	10.7
親子関係再構築・再統合の見通しを示す	33	12.2
児童相談所が家族の味方・支援者であることを伝える	7	2.6
児童の思い・願いを聞き取り、保護者に伝える	20	7.4
保護者の特性に応じた説明を行う（図や表を用いて説明することや、児童への対応のポイントを具体的にわかりやすく示すことなどを含む）	18	6.6
代弁者として児童の意向を聞き取り、援助方針に取り入れる	17	6.3
親族や友人など、家族の周囲の人とのネットワークを構築する	24	8.9
関係機関や支援者とのネットワークを構築する	16	5.9

(6) 法的権限の行使（令和2年度／n：設置年度が令和3年3月以前の児童相談所=105）

① 児童福祉法第28条

表15 児童福祉法第28条に基づく申立ての件数（内訳）

	回答数	%
全体	278	100.0
承認	224	80.6
却下	5	1.8
取下げ	49	17.6

表16 全体のうち、第28条4項に基づく勧告件数（審判前の勧告）

	回答数	%
全体	278	100.0
全体のうち、第28条4項に基づく勧告件数（審判前の勧告）	9	3.2

表17 承認のうち、第28条6項に基づく勧告件数（承認の審判時の勧告）

	回答数	%
承認	224	100.0
承認のうち、第28条6項に基づく勧告件数（承認の審判時の勧告）	19	8.5

表18 却下のうち、第28条7項に基づく勧告件数（却下の審判時の勧告）

	回答数	%
却下	5	100.0
却下のうち、第28条7項に基づく勧告件数（却下の審判時の勧告）	1	20.0

表 19 児童福祉法第 28 条に基づく申立ての件数（基本統計量）

		全体	無回答・不明	平均値 (件)	標準偏差 (件)	最小値 (件)	最大値 (件)
全体	回答数	105	4				
	%	100.0	3.8	2.8	4.0	0	22
全体のうち、 勧告	回答数	105	30				
	%	100.0	28.6	0.1	0.5	0	4
承認	回答数	105	4				
	%	100.0	3.8	2.2	3.4	0	19
承認のうち、 勧告	回答数	105	29				
	%	100.0	27.6	0.3	0.3	0	6
却下	回答数	105	10				
	%	100.0	9.5	0.1	0.3	0	2
却下のうち、 勧告	回答数	105	31				
	%	100.0	29.5	0.0	0.1	0	1
取下げ	回答数	105	8				
	%	100.0	7.6	0.5	1.2	0	7

② 2 か月を超える一時保護（児童福祉法第 33 条 5 項）

表 20 2 か月を超える一時保護（児童福祉法第 33 条 5 項に基づく）申立ての件数（内訳）

	回答数	%
全体	198	100.0
承認	166	83.8
却下	3	1.5
取下げ	29	14.6

表 21 2 か月を超える一時保護（児童福祉法第 33 条 5 項に基づく）申立ての件数（基本統計量）

		全体	無回答・不明	平均値 (件)	標準偏差 (件)	最小値 (件)	最大値 (件)
全体	回答数	105	7				
	%	100.0	6.7	2.0	2.0	0	14
承認	回答数	105	7				
	%	100.0	6.7	1.7	2.7	0	14
却下	回答数	105	12				
	%	100.0	11.4	0.0	0.2	0	2
取下げ	回答数	105	7				
	%	100.0	6.7	0.3	0.7	0	4

③ 親権制限のうち親権停止（民法第 834 条の 2）

表 22 親権制限のうち親権停止（民法第 834 条の 2 に基づく）申立ての件数（内訳）

	回答数	%
全体	32	100.0
承認	22	68.8
却下	0	0.0
取下げ	10	31.3

表 23 親権制限のうち親権停止（民法第 834 条の 2 に基づく）申立ての件数（基本統計量）

		全体	無回答・不明	平均値 (件)	標準偏差 (件)	最小値 (件)	最大値 (件)
全体	回答数	105	7				
	%	100.0	6.7	0.3	0.7	0	4
承認	回答数	105	9				
	%	100.0	8.6	0.2	0.6	0	3
却下	回答数	105	12				
	%	100.0	11.4	0.0	0.0	0	0
取下げ	回答数	105	9				
	%	100.0	8.6	0.1	0.4	0	3

付録3 ヒアリング質問項目

① 児童相談所の概要

- ・ 職員構成
- ・ 虐待相談対応の体制（経験年数の浅い職員の割合、バックアップ体制の整備状況など）

② 児童相談所における保護者対応にかかる困難場面の事例（3～5事例）

- ・ 困難場面の事例概要
 - ケース対応の各段階で、実際に困難を感じた事例の概要
 - ① インテーク～安全確認
 - ② 緊急介入：一時保護の実施・解除（職権／同意）
 - ③ 初期調査（出頭要求、立入調査などを含む）
 - ④ 援助方針の決定：在宅支援、親子分離
 - ⑤ 親子再統合に向けての支援、家庭復帰・一時帰宅
 - ⑥ 終結に向けた判断
 - 28条申立てや2か月を超える一時保護などの法的対応が必要な事例で、実際に困難を感じた事例の概要
- ・ 各困難場面における対応について
 - 感じた「困難」は誰にとっての困難か（経験年数の浅い職員にとっての困難か、SV級にとっても困難か）
 - 困難を感じる保護者の発言や行動について、その発言や行動をどのように解釈したか
 - 組織としてどのような準備を行ったか
 - 実際にどのように行動したか。それはどのような考え方・理念に基づいていたか
 - ◇ 【担当者】上司や専門職（医師、弁護士など）にどのような相談をして、保護者にどのような言葉をかけたか
 - ◇ 【管理職・SV級】①担当者ではない立場から、まずケースのどのような点に着目したか。困難場面を打開するため、担当者（特に経験年数の浅い1～3年目の職員）へのフィードバック・声掛けをどのように行い、自身はどう動いたか
 - ②自分自身が困難場面に直面した際に、保護者にどのように対応したか
 - 困難場面をうまく乗り越えられた理由は何か

③ 保護者対応にかかる困難場面とは

- ・ そもそも「困難」はどのような状態を指すか。なぜ困難だと感じるのか
- ・ ケース対応の各段階やケース特性に関して発生する「困難」の種類
- ・ 「困難」な場面に対応するために必要なスキル・心構えは何か
- ・ 「困難」な場面に対応するため、どのような支援が必要か
 - 特に、長期間に及び膠着し、進展がない事例について、乗り越えるために必要な要素は何か

令和3年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
虐待事例等の困難場面における保護者対応についての調査研究
事業報告書

発行日：令和4年3月

編集・発行：PwC コンサルティング合同会社