

令和３年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

**児童相談所における児童福祉司等の勤務実態等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

1. 調査の目的

- 本調査事業では、児童福祉司や一時保護所職員の勤務実態を明らかにし、児童福祉司一人当たりの対応ケース数や一時保護所の設置運営基準等を検討する際の基礎資料を作成することを目的として実施した。

2. 調査概要

(1-1) 児童相談所向けアンケート調査

【対象】全国の児童相談所 225 か所（悉皆）

【期間】令和 3 年 11 月

【主な調査項目】概要（児童虐待対応件数、介入・支援機能の分離状況、虐待専従組織の有無、職員体制等）、民間機関等への業務委託の状況、職員研修の状況 等

(1-2) 児童相談所に勤務する児童福祉司等向けタイムスタディ調査

【対象】全国 17 か所の児童相談所に勤務する児童福祉司 2 名及びスーパーバイザー 1 名（抽出）

【期間】令和 3 年 11 月

【主な調査項目】調査対象者の属性（担当業務、担当ケース数・担当ケースワーカー数、経験年数等）、連続する 7 日間の業務種類別従事時間 等

(2) 一時保護所向けアンケート調査

【対象】全国の一時保護所 145 か所（悉皆）

【期間】令和 3 年 11 月

【主な調査項目】概要（定員、入所者数、定員超過日数、平均在所日数等）、職員体制、外部人材等の活用有無、人材の充足感等）、業務の負担感、職員研修の状況 等

(3) ヒアリング調査（児童相談所・一時保護所）

【対象】全国の児童相談所及び一時保護所等計 9 か所の職員（抽出）

【期間】令和 3 年 12 月～令和 4 年 2 月

【主な調査項目】施設概要（職員体制、勤務体制等）、調査対象者の属性（担当業務、経験年数等）、業務負荷が重い業務、業務負荷軽減のための取組 等

3. 調査結果

(1) 児童相談所調査

【アンケート調査】

- 児童相談所の体制をみると、「緊急介入とその後の支援で担当（もしくは部署）を分けている」が約半数で、「事例によっては緊急介入とその後の支援で担当を分けている」が約 3 割であった。また虐待対応の専従組織がある児童相談所は約 4 割であった。

- また一時保護所として民間機関等へ業務を委託している割合は約 6 割であり、外部委託している業務として多かったのは「里親に関する業務」「児童虐待対応ダイヤル（189）」「家族再統合事業や保護者支援プログラムの実施」「休日夜間の受付業務」等が挙げられた。

- 残業を減らすための取組としては、ノー残業デーや時差出勤、在宅勤務等、職員の増員等の他に、AI を活用したシステム導入による相談記録の入力作業等の事務負担の軽減やタブレット端末を利用した業務メモの作成等があった。

【タイムスタディ調査】

- 児童福祉司（介入・支援担当）は、面接時の記録や資料作成に多くの時間を費やしている実態が明らかとなった。また、「負担感（精神的に疲労感を感じるもの）」としては、「虐待が疑われる事例等への電話対応」「裁判所に提出する文書の作成」「保護者への助言指導」「各種資料作

成（児福審提出資料、面接記録、個別ケース記録）」「法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）」「安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査」と、多くの時間を費やしている資料作成等以外の業務も多く挙げられた。

- 児童福祉司（スーパーバイザー）は、スーパーバイズや個別ケースに関する資料作成、保護者への助言指導、ケースに関する所内会議・打合せ等に多くの時間を費やしている実態が明らかとなった。「負担感（精神的に疲労感を感じるもの）」としては、「裁判所に提出する文書の作成」「法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）」「虐待が疑われる事例等への電話対応」「各種資料作成（児福審提出資料、面接記録、個別ケース記録）」「安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査」と、ほぼ児童福祉司（介入・支援担当）と同様の業務が挙げられた。

（２）一時保護所調査

- 一時保護所の受入状況を見ると、定員を超過している一時保護所が複数あり全国平均では定員の2.5倍近くとなっている。また職員体制を見ると、児童指導員・保育士については、経験年数が1年以上3年未満の職員が多く配置されている。さらに現行の職員体制については、8割の一時保護所が「不足している」と感じている。
- 一時保護所職員の日中の身体的・精神的負担を感じる業務については、「生活指導（トラブルへの対応）」の回答が最も多かった。夜間の負担のうち、身体的負担を感じる業務としては「生活指導（トラブルへの対応）」「入所時への対応」が、精神的負担を感じる業務としては前述に加え「生活指導（児童への個別指導等）」が多かった。

（３）ヒアリング調査

- 児童福祉司もスーパーバイザーも、タイムスタディ調査であげられたものと同様の業務に負担感を感じているという指摘があった。
- 特にスーパーバイザーにおいては、児童福祉司（介入・支援担当）の経験や資質に応じたスーパーバイズや、児童福祉司（介入・支援担当）のモチベーションを維持させるようなスーパーバイズの難しさを感じていた。さらにケースを担当している児童福祉司（介入・支援担当）が保護者との関係性を上手く構築できない場合のフォローや、児童福祉司（介入・支援担当）の業務が多忙な場合にケースを担当することも業務負荷となっていた。

4. 考察

（１）負荷の重い業務

- 児童相談所の児童福祉司（介入・支援担当）やスーパーバイザーの業務負荷をみると、多くの時間を費やしている業務に精神的負担を感じているケースもあれば、必ずしも多くの時間を費やしてはいないが精神的負担を感じているケースもある。例えば「裁判所に提出する文書の作成」や「法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）」「安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査」がその代表であった。
- 一時保護所の職員においては、日中の業務負荷については身体的負担と精神的負担とが一致しているが、夜間については前述の通り別の業務であった。

（２）負荷軽減のために必要なこと

- 児童相談所及び一時保護所における業務負荷の軽減に向けては、まず人員の増加である程度解決できる業務と、人員の増加だけでは時間数の減少や負担感の軽減に繋がらない業務とがあることに留意が必要である。さらに前者の場合は、業務の遂行に必要な人員数を、根拠をもった形で算出することも重要である。
- その上で、職員体制・組織体制の工夫による負荷の軽減、研修等を通じた人材育成による負荷の軽減、多様な人材の活用による負荷の軽減、関係機関との連携強化による負荷の軽減、ICT等の技術を活用した負荷の軽減に取り組む必要があると考えられる。本調査事業のヒアリング調査では、そのような取組を実際に進めている事例もみられた。まずはそのような取組の内容と効果等の情報を収集・整理し、全国の児童相談所及び一時保護所が共有することが必要である。

目 次

要旨	i
1 本事業の背景、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	2
2.1 有識者による事業検討委員会の開催	2
2.2 児童相談所向けアンケート調査の実施.....	4
2.3 児童福祉司向けタイムスタディ調査の実施.....	4
2.4 一時保護所向けアンケート調査の実施.....	6
2.5 児童福祉司及び一時保護所職員の勤務実態ヒアリング調査の実施.....	7
3 調査結果	9
3.1 児童相談所向けアンケート調査	9
3.1.1 回答者の概要等	9
3.1.2 業務の民間機関等への委託について.....	16
3.1.3 職員（児童福祉司）に対する研修について	28
3.2 児童福祉司向けタイムスタディ調査	36
3.2.1 回答者の属性.....	36
3.2.2 業務別の1人1日当たり時間数（分）	36
3.2.3 業務別の精神的負担感.....	38
3.3 一時保護所向けアンケート調査	40
3.3.1 回答者の状況等	40
3.3.2 職員体制.....	43
3.3.3 職員の業務負荷について	47
3.3.4 職員に対する研修について.....	56
3.4 児童福祉司及び一時保護所職員の勤務実態ヒアリング調査	59
3.4.1 児童福祉司（介入・支援担当）	59

3.4.2 児童福祉司（スーパーバイザー）	65
3.4.3 一時保護所職員	70
4 考察	74
4.1 業務負荷の所在	74
4.1.1 児童福祉司（介入・支援担当）の業務負荷	74
4.1.2 児童福祉司（スーパーバイザー）の業務負荷.....	75
4.1.3 一時保護所職員の業務負荷.....	77
4.2 負荷軽減のために必要なこと	78
4.2.1 児童相談所職員	78
4.2.2 一時保護所職員	83
付録1 児童相談所アンケート調査票	86
付録2 児童福祉司タイムスタディ調査票	94
付録3 一時保護所アンケート調査票	98
付録4 ヒアリング録	111

1 本事業の背景、目的

1.1 本事業の実施背景

昭和 22 年に児童福祉法が制定されてから 74 年が経過した。この間子どもの福祉をめぐる環境は大いに変わり、虐待の早期発見、早期対応、再発防止に係る様々な仕組みが整えられてきた。昨今、人々の虐待防止に対する意識も高まり、令和元年度（2019 年度）に児童相談所に寄せられた虐待相談対応件数は 19 万 3780 件で過去最高を更新した。

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り、令和元年の児童福祉法等の一部改正における附帯決議においては、児童福祉司一人当たりの相談対応件数が平均で 40 ケースを超えないよう、更なる増員に向けた人材・財源確保に努めることとされている。

令和 2 年度に実施された子ども・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」において、業務負荷の高さがメンタルヘルス不調に影響を及ぼしていることが指摘されたこともあり、児童福祉司等が健康を維持しながら働き続けるため、業務負荷を軽減し効率的に働くことができるような体制が求められている。

また、虐待相談対応件数の増加と同様、一時保護件数も年々増加傾向にあり、児童相談所・一時保護所の業務量を逼迫させている。「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）により決定された一時保護所の体制強化を進めるため、今後より具体的な検討材料が必要と考えられる。

以上のような背景から、児童相談所及び一時保護所における業務負荷を減らすため、児童福祉司や一時保護所職員の勤務実態を明らかにし、児童福祉司一人当たりの対応ケース数や一時保護所の設置運営基準等を検討する際の基礎資料が必要と考えられる。

1.2 本事業の目的

これを踏まえ、本調査事業では、児童福祉司や一時保護所職員の勤務実態を明らかにし、児童福祉司一人当たりの対応ケース数や一時保護所の設置運営基準等を検討する際の基礎資料を作成することを目的として実施した。具体的には、児童相談所や一時保護所へのアンケート調査、児童相談所に勤務する児童福祉司へのタイムスタディ調査、そして児童相談所及び一時保護所職員へのヒアリング調査を通じて、児童福祉司等の日々の業務負荷について明らかにした。

2 事業概要

本事業は、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、児童相談所職員や児童福祉分野の学識経験者等で構成する以下の事業検討委員会を5回開催した。委員会に座長は置かず、PwCコンサルティングが事務局として司会進行しながら、自由に討論いただく形式を採った。なお、厚生労働省子ども家庭局よりオブザーバー参加者を招いた。

委員会等構成員及び委員会等の開催状況は下記の通りである。

図表 1 事業検討委員会委員（五十音順、敬称略）

氏名	所属
有村 大士	日本社会事業大学福祉援助学科 准教授
井出 智博	北海道大学大学院教育学研究院 准教授
今西 良輔	札幌大谷大学短期大学部 講師
上坂 かおり	江戸川区児童相談所 援助課長
鈴木 聡	元三重県児童相談センター 所長
田中 由美	岸和田子ども家庭センター 所長

図表 2 事業検討委員会オブザーバー（順不同、敬称略）

氏名	所属
二ノ宮 隆矢	厚生労働省 子ども家庭局 家庭福祉課 課長補佐
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
鹿江 健	厚生労働省子ども家庭局家庭福祉課 児童相談係長 (2021年9月まで)
八鍬 亮太	厚生労働省子ども家庭局家庭福祉課 児童相談係長 (2021年10月から)

図表 3 事業検討委員会事務局

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
植村 靖則	PwC コンサルティング合同会社 公共事業部 マネージャー
岸 香織	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

図表 4 事業検討委員会開催状況

開催回	内容
第 1 回 2021 年 9 月 2 日	・ 事業概要の説明 ・ タイムスタディ調査の設計 ・ アンケート調査の設計
第 2 回 2021 年 10 月 14 日	・ タイムスタディ調査の設計 ・ アンケート調査の設計 ・ ヒアリング調査の設計
第 3 回 2021 年 12 月 24 日	・ タイムスタディ調査の中間報告 ・ アンケート調査の中間報告 ・ ヒアリング調査の中間報告
第 4 回 2022 年 2 月 17 日	・ タイムスタディ調査結果の最終結果報告とまとめ ・ アンケート調査結果の最終結果報告とまとめ ・ ヒアリング調査結果の最終結果報告とまとめ ・ 事業報告書骨子案の検討
第 5 回 2022 年 3 月 11 日	・ 事業報告書案の検討

2.2 児童相談所向けアンケート調査の実施

全国の児童相談所に対して、児童相談所における児童虐待対応件数や虐待相談対応の体制、民間機関等への委託有無、職員に対する研修の実施状況を把握するためにアンケート調査を実施した。

図表 5 児童相談所向けアンケート 調査概要

調査対象	全国の児童相談所 225 か所
調査期間	令和 3 年 11 月 1 日（月）～11 月 19 日（金）
調査手法	電子媒体のメール送付
回収率	回収数 167 件 / 回収率 74.2%
調査項目	・ 概要（管轄区域の総人口と児童人口、児童虐待対応件数、介入・支援機能の分離状況、虐待専従組織の有無、職員体制、労働環境等） ・ 民間機関等への委託（委託の有無、委託している業務・メリット・効果、委託していない理由、委託の検討状況等） ・ 職員に対する研修（受講状況、研修で取り組むべきテーマ等）

2.3 児童福祉司向けタイムスタディ調査の実施

児童福祉司（介入・支援担当）及び児童福祉司（スーパーバイザー）に対して、タイムスタディ調査を実施した。

図表 6 タイムスタディ 調査概要

調査対象	全国の児童相談所のうち 17 箇所の児童福祉司 2 名（3 年未満・3 年以上から 1 名ずつ）及びスーパーバイザー 1 名 計 51 名
調査期間	令和 3 年 11 月 8 日（月）～11 月 22 日（月）の間の土日を含む最長 7 日間
調査手法	自計式
回収率	回収数 50 件 / 回収率 98.0%
調査項目	・ 調査対象者の概要（担当業務、担当ケース数、担当ケースワーカー数、児童福祉司としての経験年数等） ・ 曜日・時間帯別の従事業務と業務に要した時間 等

図表 7 タイムスタディ調査対象の児童相談所

No	児童相談所名	一時保護所の 設置有無	虐待専従組織の有無	設置主体
1	北海道中央児童相談所	あり	「虐待専掌グループ」 を設置	都道府県
2	青森県弘前児童相談所	なし	設置なし	都道府県
3	千葉県君津児童相談所	あり	設置なし	都道府県
4	東京都八王子児童相談所	あり	「虐待対策班」を設置	都道府県
5	神奈川県小田原児童相談所	あり	「支援担当福祉司」 を設置	都道府県
6	山梨県中央児童相談所	あり	児童虐待対応専門 チームを設置	都道府県
7	愛知県知多児童・障害者相談センター	なし	設置なし	都道府県
8	滋賀県彦根子ども家庭相談センター	あり	「虐待・DV 対応係」 を設置	都道府県
9	大阪府岸和田子ども家庭センター	なし	設置なし	都道府県
10	山口県下関児童相談所	なし	設置なし	都道府県
11	大分県中央児童相談所	あり	設置なし	都道府県
12	神奈川県横浜市南部児童相談所	あり	「虐待対応チーム」 を設置	政令指定都市
13	愛知県名古屋市中心部児童相談所	あり	設置なし	政令指定都市
14	愛知県名古屋市東部児童相談所	あり	不明	政令指定都市
15	愛知県名古屋市西部児童相談所	あり	不明	政令指定都市
16	東京都江戸川区児童相談所	あり	設置なし	特別区
17	金沢市児童相談所	あり	設置なし	中核市

2.4 一時保護所向けアンケート調査の実施

一時保護所の責任者等に対して、一時保護所の体制や一時保護所職員の業務負荷の所在を把握するためにアンケート調査を実施した。

図表 8 一時保護所アンケート 調査概要

調査対象	一時保護所 145 か所
調査期間	令和3年11月1日（月）～11月19日（金）
調査手法	電子媒体のメール送付
回収率	回収数 105 件 / 回収率 72.4%
調査項目	・ 一時保護所の概要（所在地、定員、入所者数、定員超過日数、平均在所日数・2カ月を超えた子どもの人数設備面の整備状況等） ・ 職員体制（日中夜間の職員体制、外部のスーパーバイザー・ボランティアの活用有無と業務内容等） ・ 職員の業務負荷（時間外・休日労働の状況、人材の充足状況、業務の負担感等） ・ 職員に対する研修（受講状況、研修で取り組むべきテーマ等）

2.5 児童福祉司及び一時保護所職員の勤務実態ヒアリング調査の実施

タイムスタディ調査に回答した児童相談所、アンケート調査に回答した一時保護所を中心に9か所抽出し、それぞれ職員の業務負担の所在、負担を軽減させるために必要なこと等についてヒアリングを行った。

図表 9 勤務実態ヒアリング 調査概要

調査対象	- アンケート調査結果から、業務負担軽減の取組を積極的に行っていると回答した児童相談所及び一時保護所 (各5か所程度×3～4名程度 計15～20名程度) 【児童相談所】児童福祉司1名、スーパーバイザー1名 計2名 【一時保護所】責任者等1名、職員1名 計2名
調査期間	令和3年12月～令和4年2月
調査手法	訪問またはオンライン会議システムを利用した聞き取り調査
選定基準	<児童相談所> ① 虐待専従組織の有無 ② 外部委託等を通じて、業務負担軽減や業務効率化に積極的に取り組んでいる <一時保護所> ① 定員規模、併設状況 ② 稼働率が高く、定員超過した日数が長い（本来のキャパシティを超えて保護対応をしている） ③ 現行の一時保護所の体制で課題を感じている ④ 業務負担軽減に向けて工夫している
調査項目	- 組織概要 ① 体制（職員体制、勤務体制、虐待相談対応等） ② 組織の理念や一時保護の考え方 ③ 主な業務内容や担当ケース数（ケースワーカー数） 1日の働き方と業務負荷の所在、業務負荷軽減のための取組 等 - コロナ禍において、業務負担が増加した業務とそれに対する対応 等

図表 10 ヒアリング対象の児童相談所

		児童相談所名	虐待相談対応の体制	経験年数	担当ケース数	担当ケースワーカー数	ヒアリング日
スーパーバイザー	1	A 児童相談所	②緊急介入とその後の支援で部署を分けている	20	0	9	令和4年1月
	2	B 児童相談所	②緊急介入とその後の支援で部署を分けている	3	0	22	令和4年2月
	3	C 児童相談所	②緊急介入とその後の支援で部署を分けている	1	0	3	令和4年1月
	4	D 児童相談所	③事例によっては緊急介入とその後の支援で担当を分けている	13	0	28	令和4年1月
	5	E 児童相談所	③事例によっては緊急介入とその後の支援で担当を分けている	6	0	6	令和4年1月
	6	F 児童相談所	④同一の地区担当が緊急介入からその後の支援まで継続して対応している	5	6	10	令和3年12月
児童福祉司	7	G 児童相談所	②緊急介入とその後の支援で部署を分けている	4	33	-	令和4年1月
	8	H 児童相談所	②緊急介入とその後の支援で部署を分けている	1	11	-	令和4年2月
	9	I 児童相談所	②緊急介入とその後の支援で部署を分けている	3	20	-	令和4年1月
	10	J 児童相談所	③事例によっては緊急介入とその後の支援で担当を分けている	3	62	-	令和4年1月
	11	K 児童相談所	③事例によっては緊急介入とその後の支援で担当を分けている	2	17	-	令和4年1月
	12	L 児童相談所	④同一の地区担当が緊急介入からその後の支援まで継続して対応している	1	62	-	令和3年12月

図表 11 ヒアリング対象の一時保護所

		一時保護所名	令和3年度定員数 (令和2年4月1日時点)	設置状況	ヒアリング日
責任者	1	M 一時保護所	35	併設	令和3年12月
	2	N 一時保護所	26	併設ではない	令和4年1月
	3	O 一時保護所	15	併設	令和4年1月
職員	4	P 一時保護所	35	併設	令和3年12月
	5	Q 一時保護所	26	併設ではない	令和4年1月

3 調査結果

3.1 児童相談所向けアンケート調査

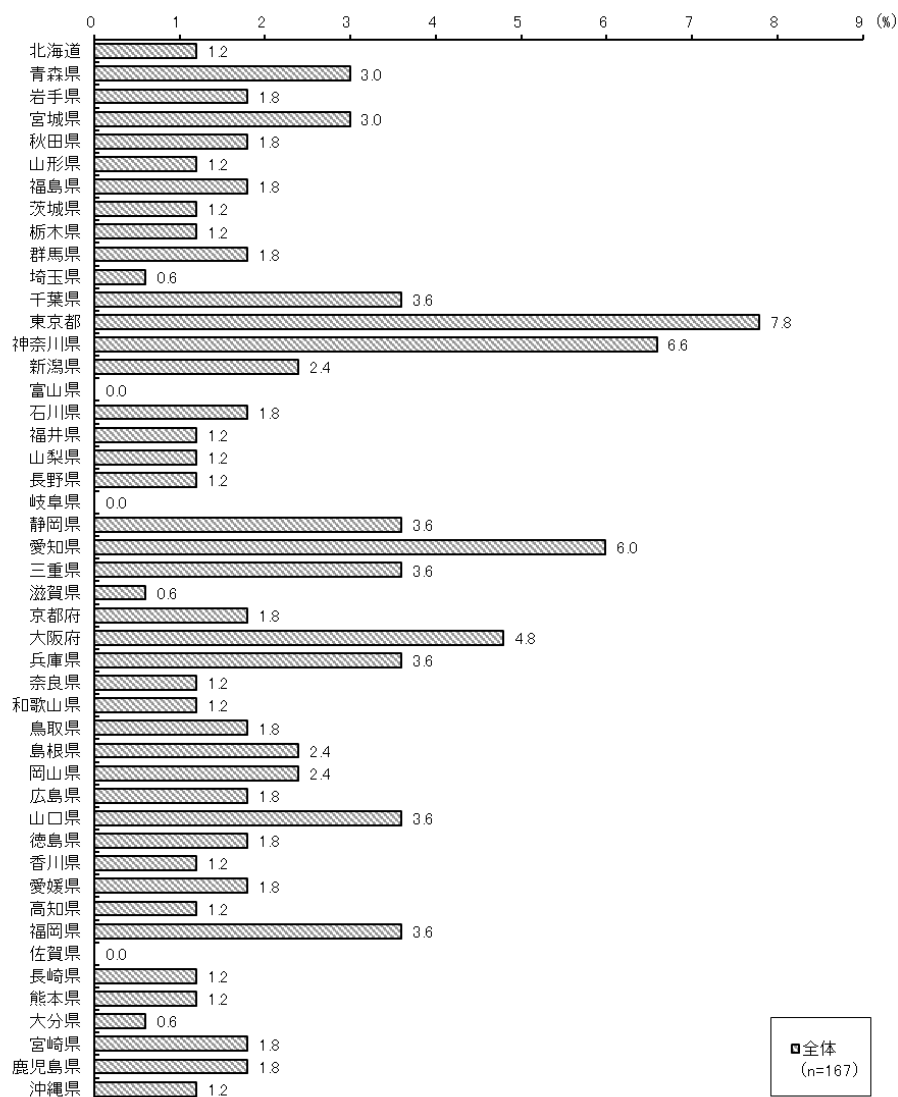
3.1.1 回答者の概要等

(1) 所在地・管轄人口・児童虐待対応件数（令和2年度実績）

【回答者の所在地】

回答者の所在する都道府県について、「東京都」が最も多く（7.8%）、次いで「神奈川県」（6.6%）、「愛知県」（6.0%）、「大阪府」（4.8%）であった。富山県、岐阜県、佐賀県に所在する児童相談所からの回答はなかった。

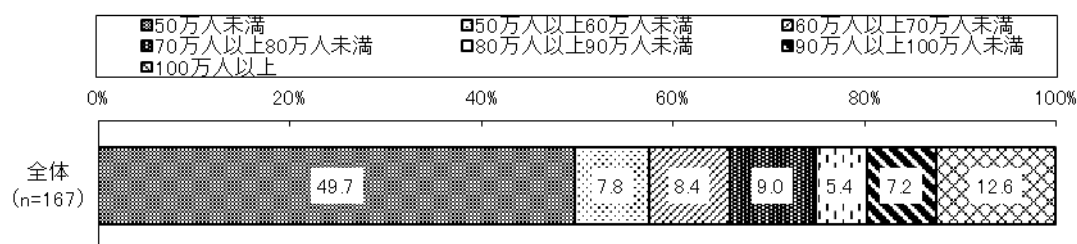
図表 12 回答者の所在する都道府県



【回答者の管轄区域の総人口】

回答者の管轄区域の総人口について、「50 万人未満」が最も多く（49.7%）、次いで「100 万人以上」（12.6%）であった。

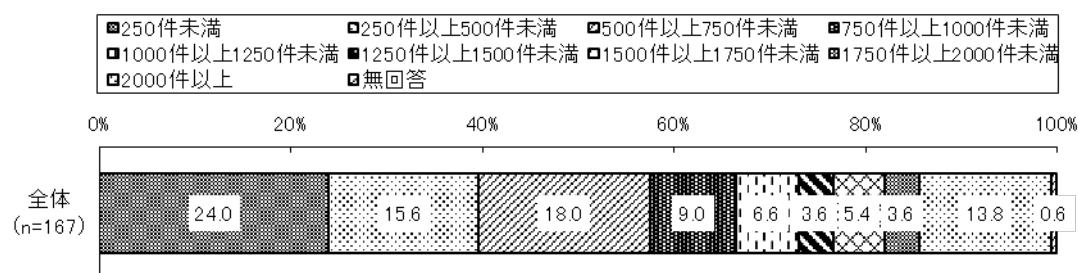
図表 13 管轄区域の総人口



【回答者の児童虐待対応件数】

回答者の児童虐待の対応件数について、「250 件未満」が最も多く（24.0%）、次いで「500 件以上 750 件未満」（18.0%）、250 件以上 500 件未満（15.6%）、「2000 件以上」（13.8%）であった。

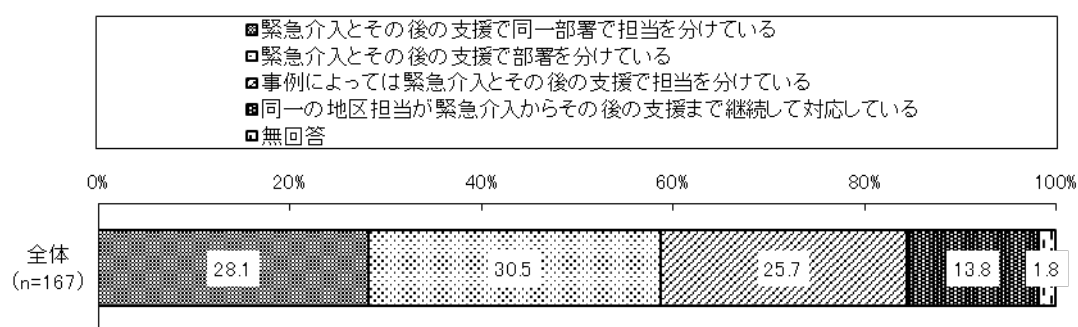
図表 14 児童虐待の対応件数



（２）介入機能と支援機能の分離状況

介入機能と支援機能の分離状況について、「緊急介入とその後の支援で部署を分けている」が最も多く（30.5%）、次いで「緊急介入とその後の支援で同一部署で担当を分けている」（28.1%）、「事例によっては緊急介入とその後の支援で担当を分けている」（25.7%）であった

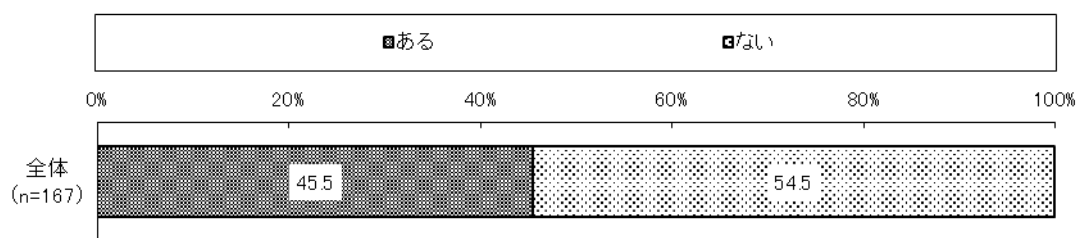
図表 15 介入機能と支援機能の分離状況



（３）虐待対応の専従組織の設置有無

虐待対応の専従組織の設置有無について、専従組織が「ある」児童相談所は 45.5%で、「ない」児童相談所は 54.5%であった。

図表 16 虐待対応の専従組織の設置有無



虐待対応の専従組織の設置が「ある」場合の具体的な内容について、以下に示す。

図表 17 虐待対応の専従組織の設置が「ある」場合の具体的な内容

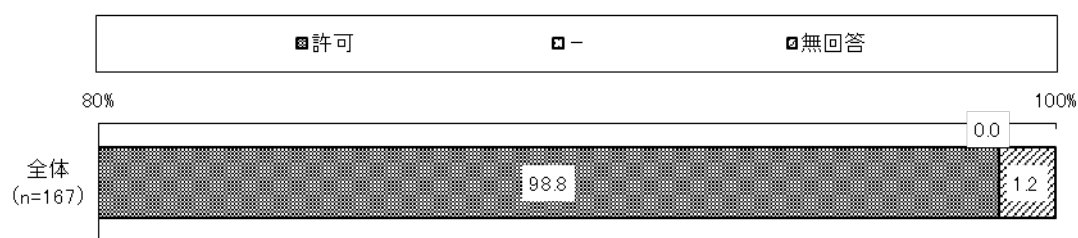
- ・ 児童虐待相談・通告の受付、受理会議の開催、調査、一時保護または援助方針決定を実施する「初期対応班」を設置
- ・ 通報を受けてからの調査を実施する「調査班」と調査後の介入対応を実施する「介入班」を設置
- ・ 児童虐待に専門的に取り組む「児童虐待対策課」と支援に取り組む「相談支援・判定課」を設置
- ・ 通告受理後の初動調査・緊急一時保護を実施する「初期対応班」、引続き児童相談所支援を要する事案や相談ベースで関わる事案のケースワークを実施する「相談班」、相談班の支援により施設等措置となった事案の措置後の支援を実施する「自立支援班」を設置
- ・ スーパーバイザー、児童福祉司、心理判定員、虐待協力員で構成される「虐待サポートチーム」を設置
- ・ 当番交替制の「介入対応チーム」の設置

（４）職員体制

【報告値の活用許可】

98.8%の児童相談所が「令和３年度児童相談所等の体制整備状況等調べ」への報告数値の活用を許可した。

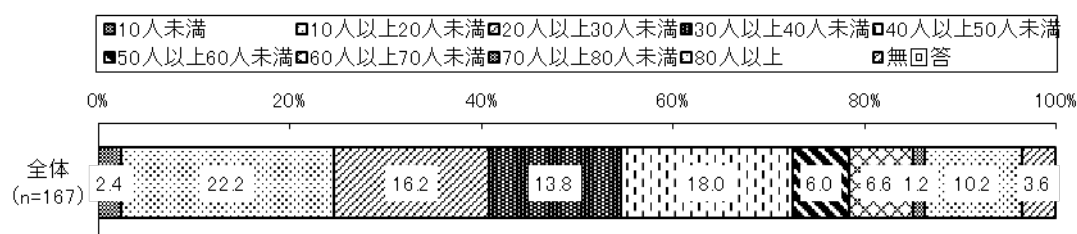
図表 18 報告値活用許可の可否



【児童相談所の職員全体の人数】

児童相談所の職員全体の人数について、「10 人以上 20 人未満」が最も多く（22.2%）、次いで「40 人以上 50 人未満」（18.0%）、「20 人以上 30 人未満」（16.2%）であった。

図表 19 職員全体の人数



（５）相談受付件数（令和２年度実績）

相談受付件数について、「450 件以上」が最も多く（85.0%）であった。

そのうち、児童虐待についての相談受付件数は、「450 件以上」が最も多く（59.9%）であった。

図表 20 相談全体の受付件数

No.	カテゴリ	件数	%
1	100 件未満	0	0.0
2	100 件以上 150 件未満	0	0.0
3	150 件以上 200 件未満	2	1.2
4	200 件以上 250 件未満	1	0.6
5	250 件以上 300 件未満	4	2.4
6	300 件以上 350 件未満	3	1.8
7	350 件以上 400 件未満	3	1.8
8	400 件以上 450 件未満	2	1.2
9	450 件以上	142	85.0
	無回答	10	6.0
	全体	167	100.0

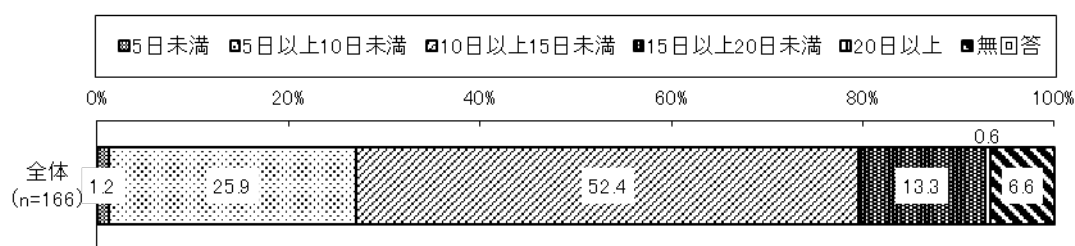
図表 21 児童虐待相談の受付件数

No.	カテゴリ	件数	%
1	100 件未満	11	6.6
2	100 件以上 150 件未満	16	9.6
3	150 件以上 200 件未満	6	3.6
4	200 件以上 250 件未満	3	1.8
5	250 件以上 300 件未満	3	1.8
6	300 件以上 350 件未満	6	3.6
7	350 件以上 400 件未満	9	5.4
8	400 件以上 450 件未満	3	1.8
9	450 件以上	100	59.9
	無回答	10	6.0
	全体	167	100.0

(6) 労働環境

常勤の児童福祉司一人当たりの有給休暇取得の平均日数について、「10 日以上 15 日未満」が最も多く（52.4%）、次いで「5 日以上 10 日未満」（25.9%）であった。

図表 22 常勤の児童福祉司一人当たりの有給休暇取得の平均日数



（７）残業を減らすための取組

残業を減らすための主な取組について、以下に示す。

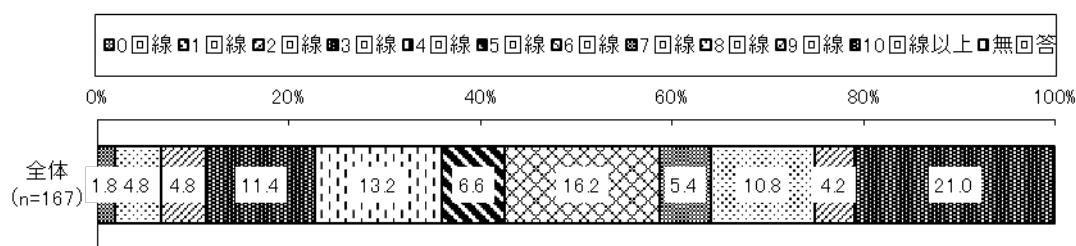
図表 23 残業を減らすための主な取組

・	ノー残業デーの実施
・	時差出勤の適応
・	在宅勤務の推進
・	職員の増員
・	業務負担の分散
・	業務の外部委託
・	振替休日の取得
・	残業に関するポスター等による意識啓発
・	会議の効率化や職員間でのノウハウ共有等による事務改善
・	タブレット端末を使用した出張先での業務メモの作成等による業務効率化
・	退庁ミーティング（連絡事項及び時間外の確認）の実施等、残業管理体制の整備

（８）外線数

外線数について、「10 回線以上」が最も多く（21.0％）、次いで「6 回線」（16.2％）、「4 回線」（13.2％）であった。

図表 24 外線の数



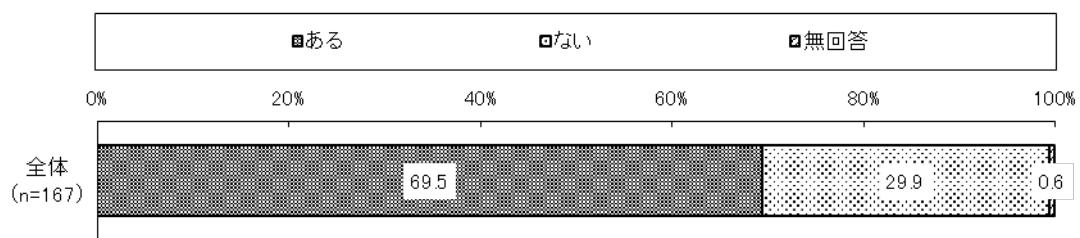
3.1.2 業務の民間機関等への委託について

(1) 業務の民間機関等への委託の状況について

【民間機関等への業務委託の有無】

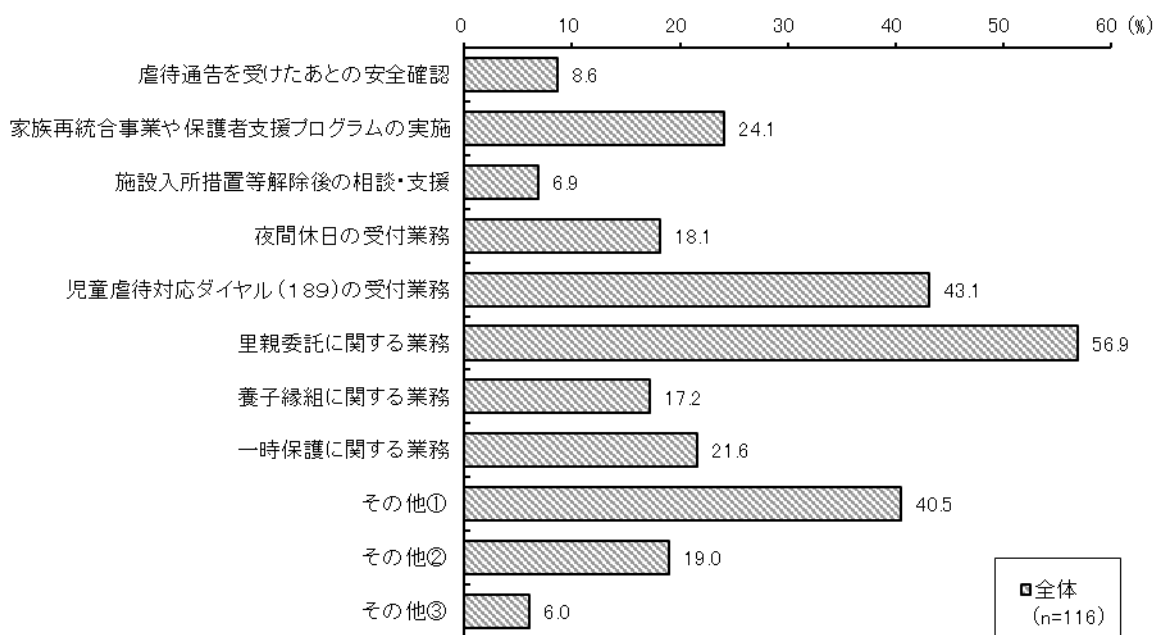
民間企業等への業務委託の有無について、委託している業務が「ある」児童相談所は69.5%で、「ない」児童相談所は29.9%であった。

図表 25 民間機関等への業務委託の有無



民間企業等へ委託している業務について、「里親委託に関する業務」が最も多く(56.9%)、次いで「児童虐待対応ダイヤル(189)の受付業務」(43.1%)であった。

図表 26 民間機関等へ委託している業務



図表 27 「その他」の具体的な内容

- ・ 電話受付業務
- ・ 子どもや子育てに関する相談業務
- ・ 給食業務
- ・ 児童移送に関する業務
- ・ 児童家庭支援業務
- ・ 研修業務
- ・ 里親の新規開拓に関する業務
- ・ 療育手帳の判定業務
- ・ 医療機関に子どもを一時保護委託する場合の付き添い業務
- ・ ひきこもり支援
- ・ 児童虐待対応における法的支援業務
- ・ 庁舎管理業務(窓口、清掃、警備等)

【「里親委託に関する業務」で委託している具体的な業務内容】

「里親委託に関する業務」で委託している具体的な業務内容について、以下に示す。

図表 28 「里親委託に関する業務」で委託している具体的な業務内容

- ・ 普及促進に関する業務（里親不在校区への広報、里親制度説明会の実施）
- ・ リクルートに関する業務
- ・ 研修実施に関する業務
- ・ フォスタリング業務の一部

【「養子縁組に関する業務」で委託している具体的な業務内容】

「養子縁組に関する業務」で委託している具体的な業務内容について、以下に示す。

図表 29 「養子縁組に関する業務」で委託している具体的な業務内容

- ・ 普及促進に関する業務
- ・ 養子縁組希望の方の相談窓口受付
- ・ リクルートに関する業務
- ・ 研修実施に関する業務
- ・ 訪問支援に関する業務

【「一時保護に関する業務」で委託している具体的な業務内容】

「一時保護に関する業務」で委託している具体的な業務内容について、以下に示す。

図表 30 「一時保護に関する業務」で委託している具体的な業務内容

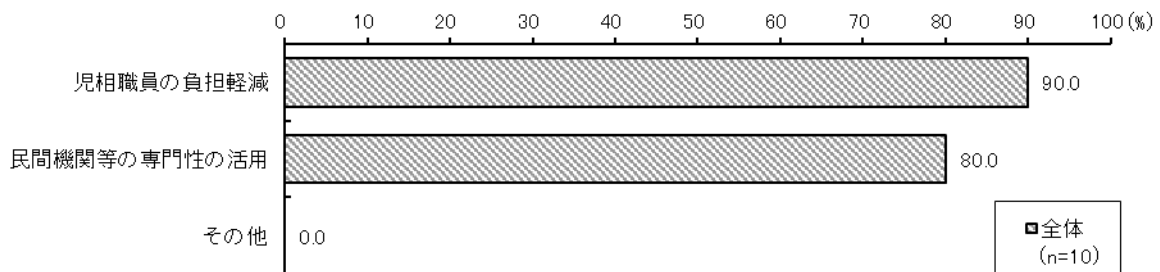
・	子どもの生活支援業務
・	子どもの学習支援業務
・	給食に関する業務
・	満2歳から小学校就学の始期に達するまでの子どもの一時保護（乳児院に委託）
・	一時保護期間中の子どもの行動調査業務

【「虐待通告を受けたあとの安全確認」を委託するメリットと効果】

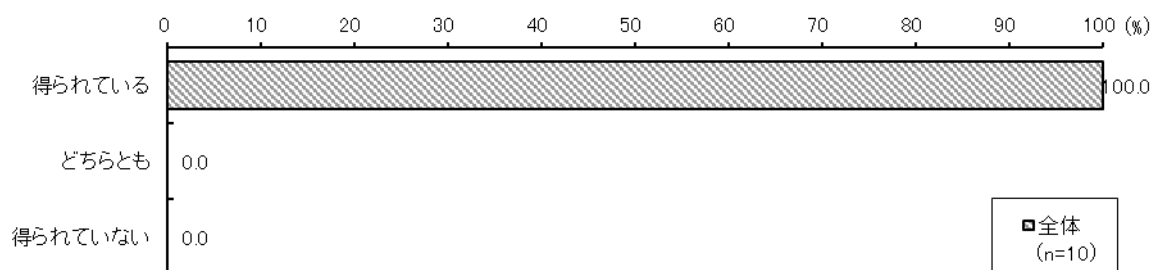
虐待通告を受けたあとの安全確認を委託するメリットについて、「児相職員の負担軽減」が最も多く（90.0%）、次いで「民間機関等の専門性の活用」（80.0%）であった。

また、委託の効果が「得られている」児童相談所は 100.0%であった。

図表 31 「虐待通告を受けたあとの安全確認」を委託するメリット



図表 32 「虐待通告を受けたあとの安全確認」を委託する効果

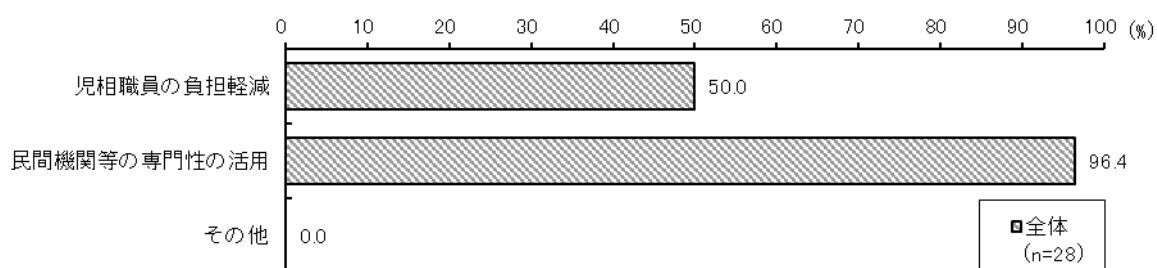


【「家族再統合事業や保護者支援プログラムの実施」を委託するメリットと効果】

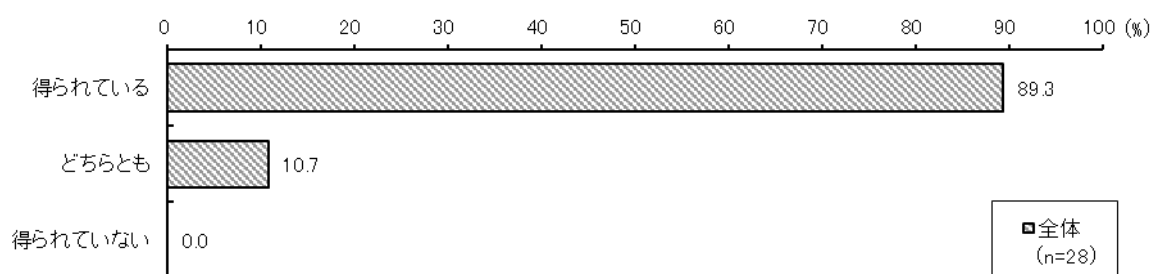
家族再統合事業や保護者支援プログラムの実施を委託するメリットについて、「民間機関等の専門性の活用」が最も多く（96.4%）、次いで「児相職員の負担軽減」（50.0%）であった。

また、委託の効果が「得られている」児童相談所は 89.3%で、委託の効果について「どちらとも」と回答している児童相談所は 10.7%であった。

図表 33 「家族再統合事業や保護者支援プログラムの実施」を委託するメリット



図表 34 家族再統合事業や保護者支援プログラムの実施を委託する効果

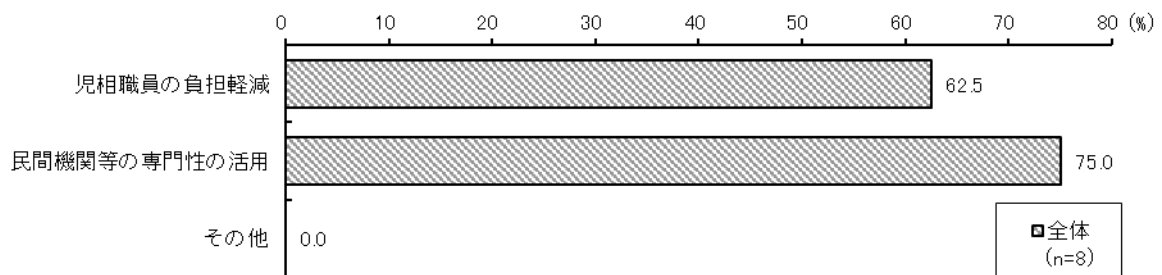


【「施設入所措置等解除後の相談・支援」を委託するメリットと効果】

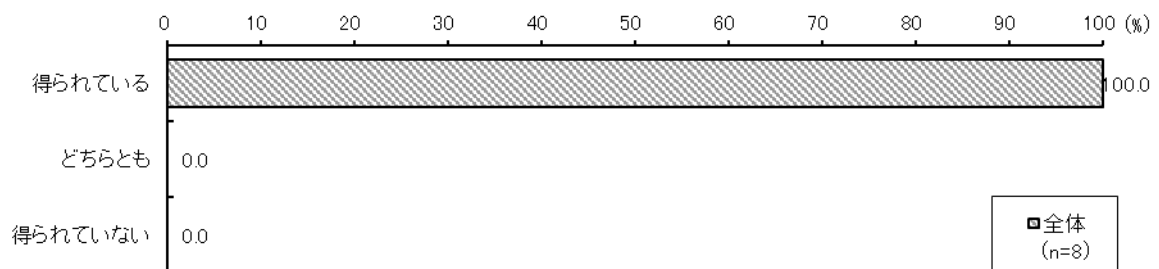
施設入所措置等解除後の相談・支援を委託するメリットについて、「民間機関等の専門性の活用」が最も多く（75.0%）、次いで「児相職員の負担軽減」（62.5%）であった。

また、委託の効果が「得られている」児童相談所は 100.0%であった。

図表 35 「施設入所措置等解除後の相談・支援」を委託するメリット



図表 36 「施設入所措置等解除後の相談・支援」を委託する効果

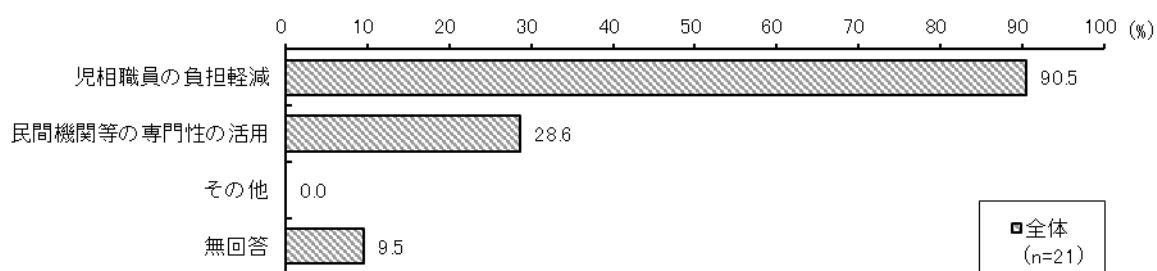


【「夜間休日の受付業務」を委託するメリットと効果】

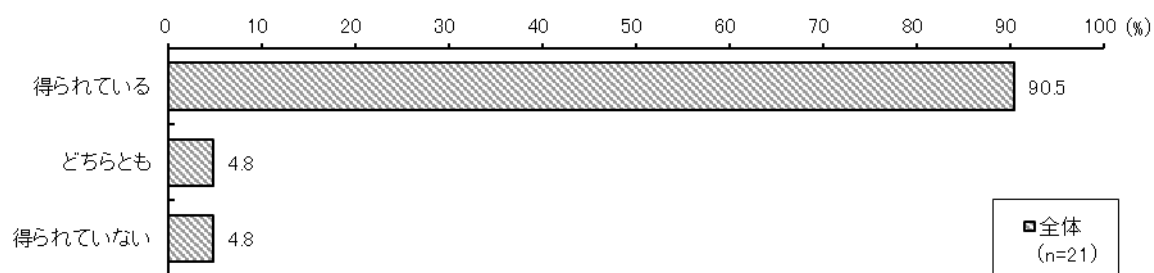
夜間休日の受付業務を委託するメリットについて、「児相職員の負担軽減」が最も多く（90.5%）、次いで「民間機関等の専門性の活用」（28.6%）であった。

また、委託の効果が「得られている」児童相談所は 90.5%、委託の効果について「どちらとも」と回答している児童相談所は 4.8%、委託の効果が「得られていない」児童相談所は 4.8%であった。

図表 37 「夜間休日の受付業務」を委託するメリット



図表 38 「夜間休日の受付業務」を委託する効果

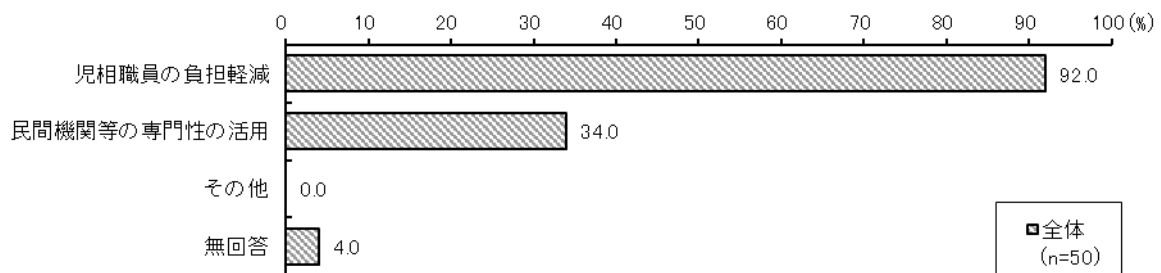


【「児童虐待対応ダイヤル（189）」を委託するメリットと効果】

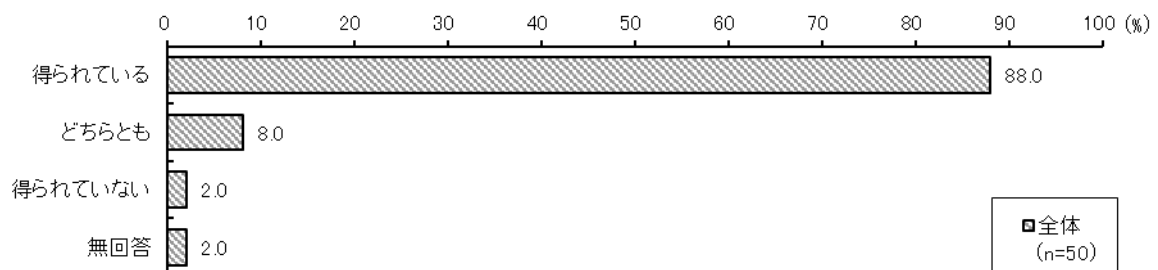
児童虐待対応ダイヤル（189）を委託するメリットについて、「児相職員の負担軽減」が最も多く（92.0%）、次いで「民間機関等の専門性の活用」（34.0%）であった。

また、委託の効果が「得られている」児童相談所は 88.0%、委託の効果について「どちらとも」と回答している児童相談所は 8.0%、委託の効果が「得られていない」児童相談所は 2.0%であった。

図表 39 「児童虐待対応ダイヤル（189）の受付業務」を委託するメリット



図表 40 「児童虐待対応ダイヤル（189）の受付業務」を委託する効果

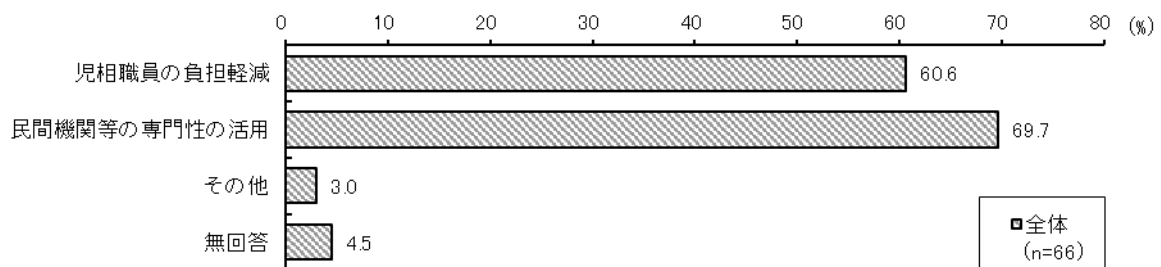


【「里親委託に関する業務」を委託するメリットと効果】

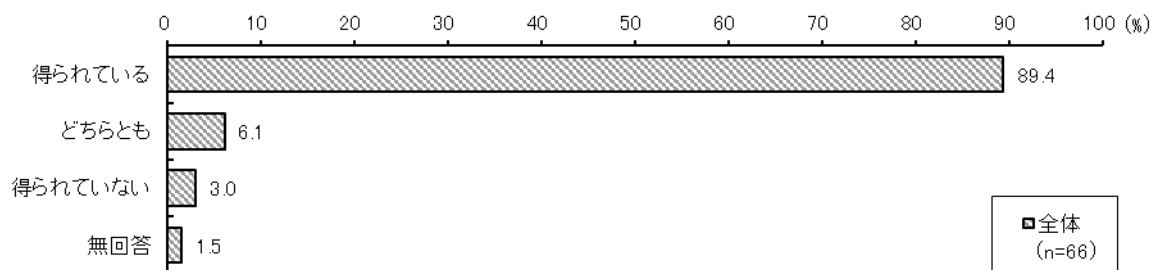
里親委託に関する業務を委託するメリットについて、「民間機関等の専門性の活用」が最も多く（69.7%）、次いで「児相職員の負担軽減」（60.6%）であった。

また、委託の効果が「得られている」児童相談所は 89.4%、委託の効果について「どちらとも」と回答している児童相談所は 6.1%、委託の効果が「得られていない」児童相談所は 3.0%であった。

図表 41 「里親委託に関する業務」を委託するメリット



図表 42 「里親委託に関する業務」を委託する効果

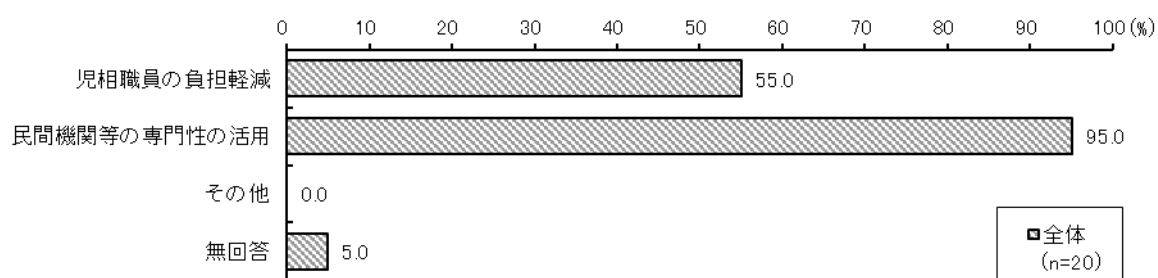


【「養子縁組に関する業務」を委託するメリットと効果】

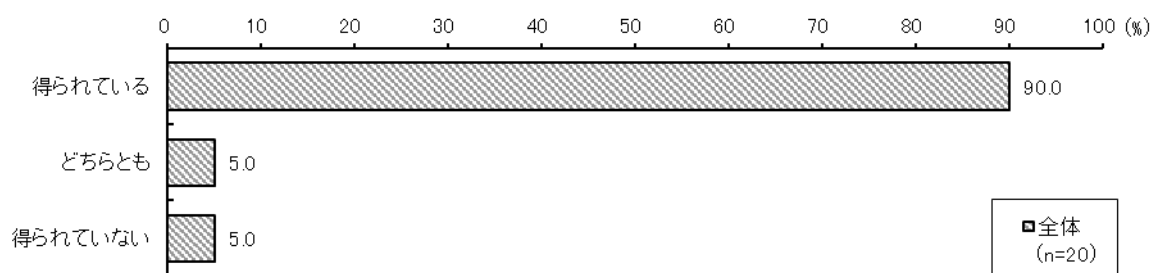
養子縁組に関する業務を委託するメリットについて「民間機関等の専門性の活用が最も多く（95.0%）、次いで「児相職員の負担軽減」（55.0%）であった。

また、委託の効果が「得られている」児童相談所は 90.0%、委託の効果について「どちらとも」と回答している児童相談所は 5.0%、委託の効果が「得られていない」児童相談所は 5.0%であった。

図表 43 「養子縁組に関する業務」を委託するメリット



図表 44 「養子縁組に関する業務」を委託する効果

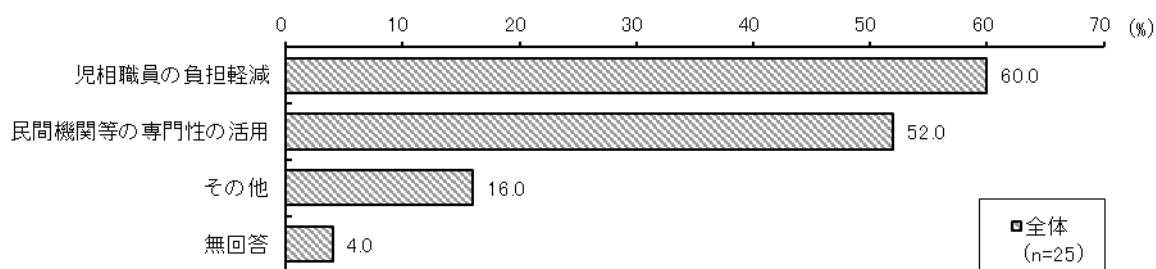


【「一時保護に関する業務」を委託するメリットと効果】

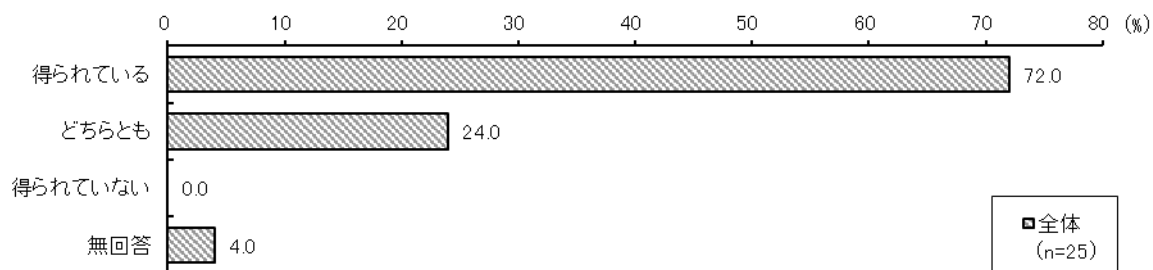
一時保護に関する業務を委託するメリットについて、「児相職員の負担軽減」が最も多く（60.0%）、次いで「民間機関等の専門性の活用」（52.0%）、「その他」（16.0%）であった。

また、委託の効果が「得られている」児童相談所は 72.0%で、委託の効果について「どちらとも」と回答している児童相談所は 24.0%であった。

図表 45 「一時保護に関する業務」を委託するメリット



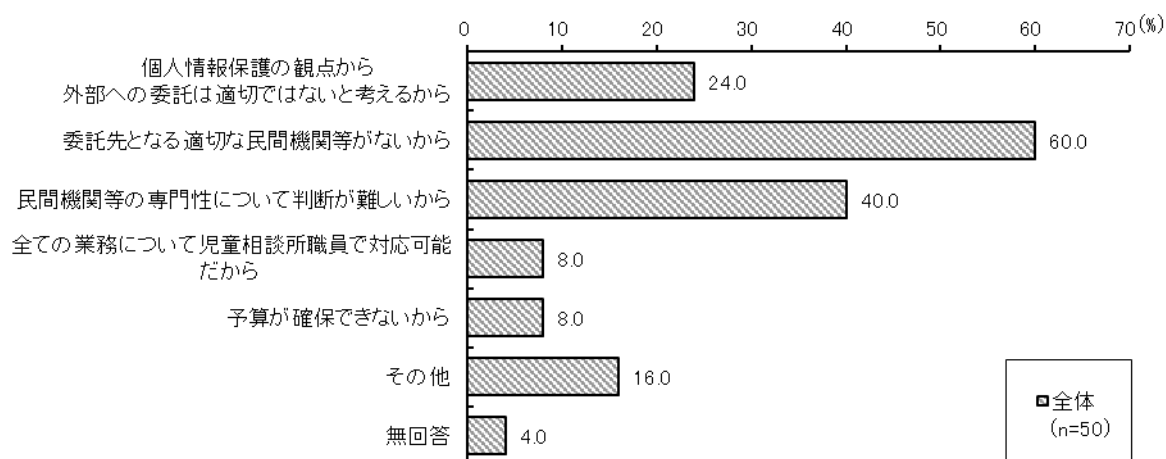
図表 46 「一時保護に関する業務」を委託する効果



【民間機関等へ業務を委託しない理由】

民間機関等へ業務を委託しない理由について、「委託先となる適切な民間機関等がないから」が最も多く（60.0%）、次いで「民間機関等の専門性について判断が難しいから」（40.0%）、「個人情報保護の観点から外部への委託は適切ではないと考えるから」（24.0%）、「その他」（16.0%）であった。その他の具体的な内容としては、「児童相談所単独で判断することが困難であるため」があった。

図表 47 民間機関等へ業務を委託しない理由

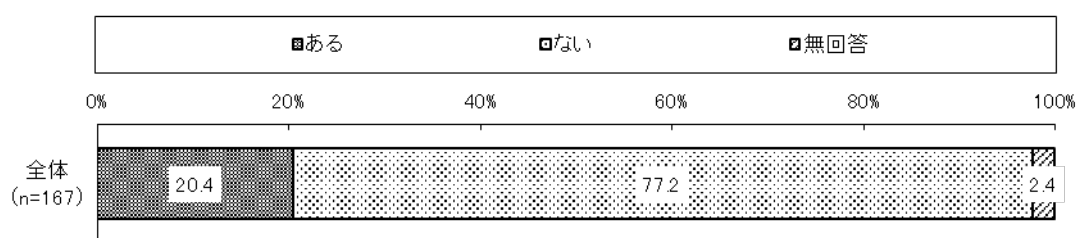


また、予算が確保できず未導入であるが、委託を検討している業務として、「虐待通告を受けた後の安全確認」、「治療系プログラム（性問題行動防止プログラム、トラウマケア、ペアレントトレーニング等）」があった。

（２）民間機関等への委託に関する検討状況について

民間機関等への委託に関する検討の有無について、委託を検討したことが「ある」児童相談所は 20.4%で、「ない」児童相談所は 77.2%であった。

図表 48 民間機関等への委託検討の有無



「具体的に検討された業務内容や出されたアイデア」の主な内容について、以下に示す。

図表 49 「具体的に検討された業務内容や出されたアイデア」の主な内容

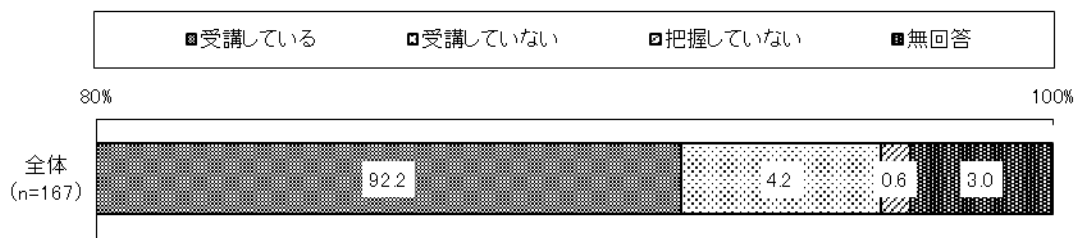
- ・ 虐待通告を受けたあとの安全確認
- ・ 夜間休日の受付業務
- ・ 児童虐待対応ダイヤル（１８９）の受付業務
- ・ 里親委託に関する業務
- ・ 一時保護に関する業務
- ・ 電話受付
- ・ データ入力
- ・ 入院児童の付き添い
- ・ SNS相談に関する業務
- ・ 研修実施に関する業務
- ・ 療育手帳の判定に関する業務

3.1.3 職員（児童福祉司）に対する研修について

（１）法定研修以外の研修（自治体の独自研修、各種団体が実施する研修等）の受講有無

法定研修以外の研修を、「受講している」児童相談所が 92.2%、「受講していない」児童相談所が 4.2%、受講の有無を「把握していない」児童相談所が 0.6%であった。

図表 50 法定研修以外の研修の受講の有無

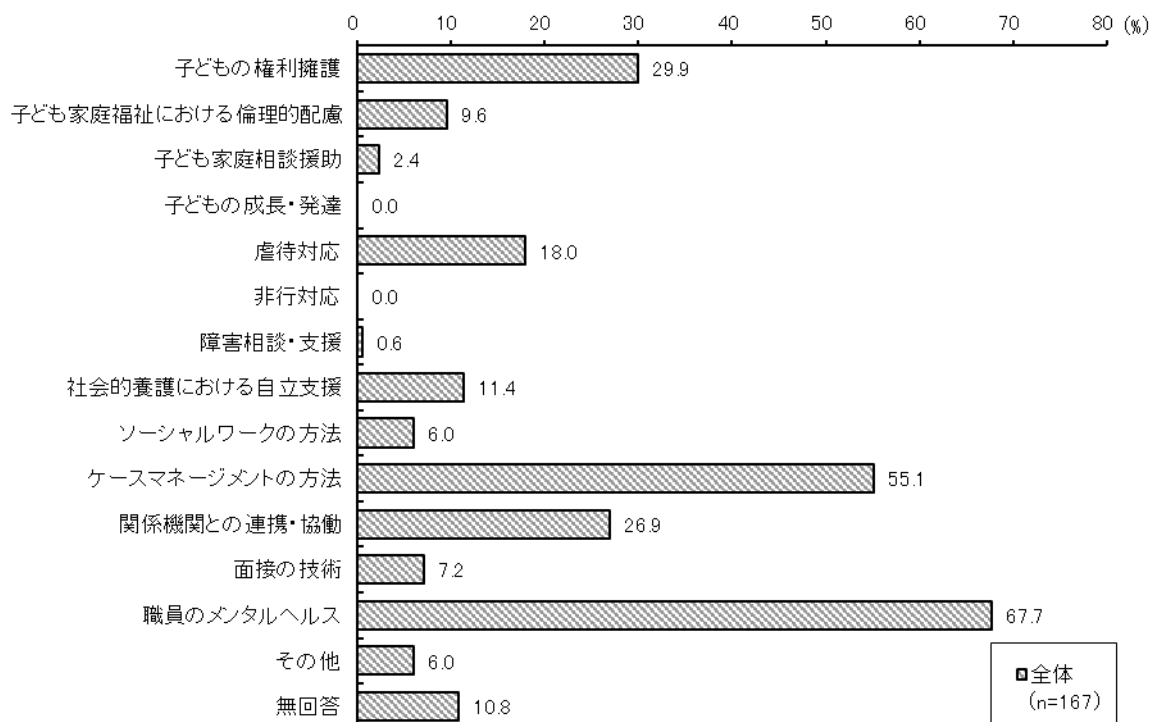


（２）人材育成等の観点から、特に研修で取り組む必要があるテーマ

【「スーパーバイザー」が特に研修で取り組む必要があるテーマ】

スーパーバイザーが特に研修で取り組む必要があるテーマについて、「職員のメンタルヘルス」が最も多く（67.7%）、次いで「ケースマネジメントの方法」（55.1%）、「子どもの権利擁護」（29.9%）、「関係機関との連携・協働」（26.9%）であった。

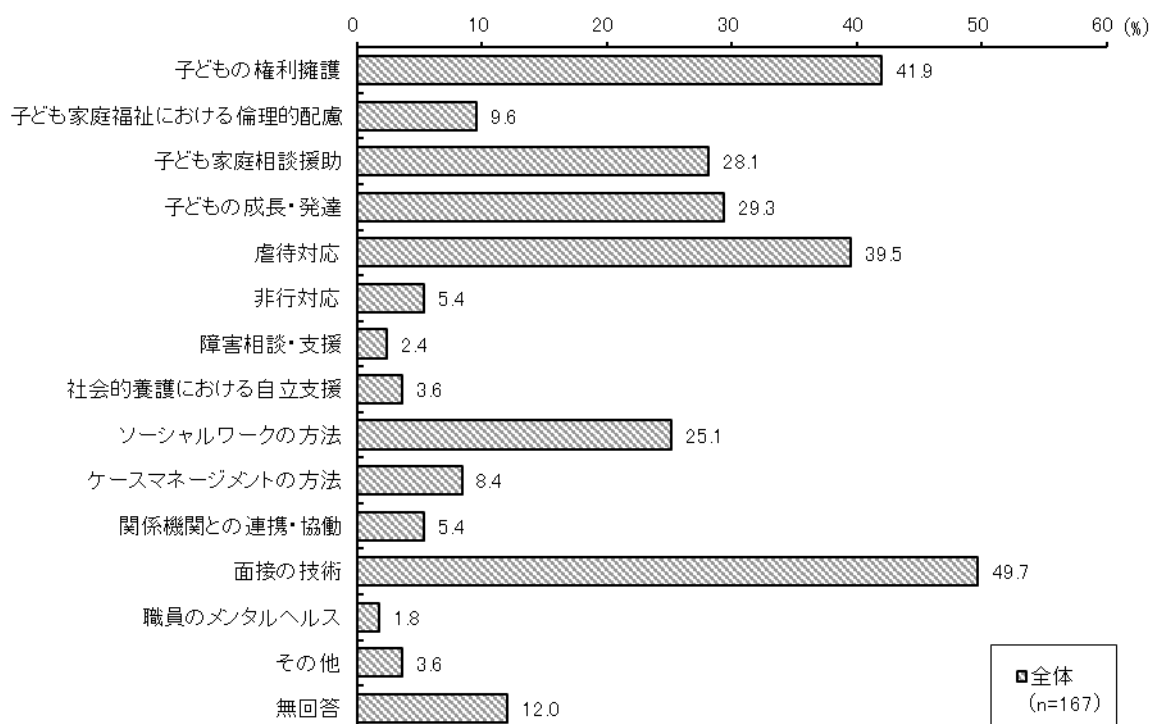
図表 51 「スーパーバイザー」が取り組む必要があるテーマ



【「経験年数が1年未満の児童福祉司」が特に研修で取り組む必要があるテーマ】

経験年数が1年未満の児童福祉司が特に研修で取り組む必要があるテーマについて、「面接の技術」が最も多く（49.7%）、次いで「子どもの権利擁護」（41.9%）、「虐待対応」（39.5%）であった。

図表 52 「経験年数が1年未満の児童福祉司」が取り組む必要があるテーマ



「児童福祉司（経験年数が1年未満）が必要としている研修」の具体的な内容について、以下に示す。

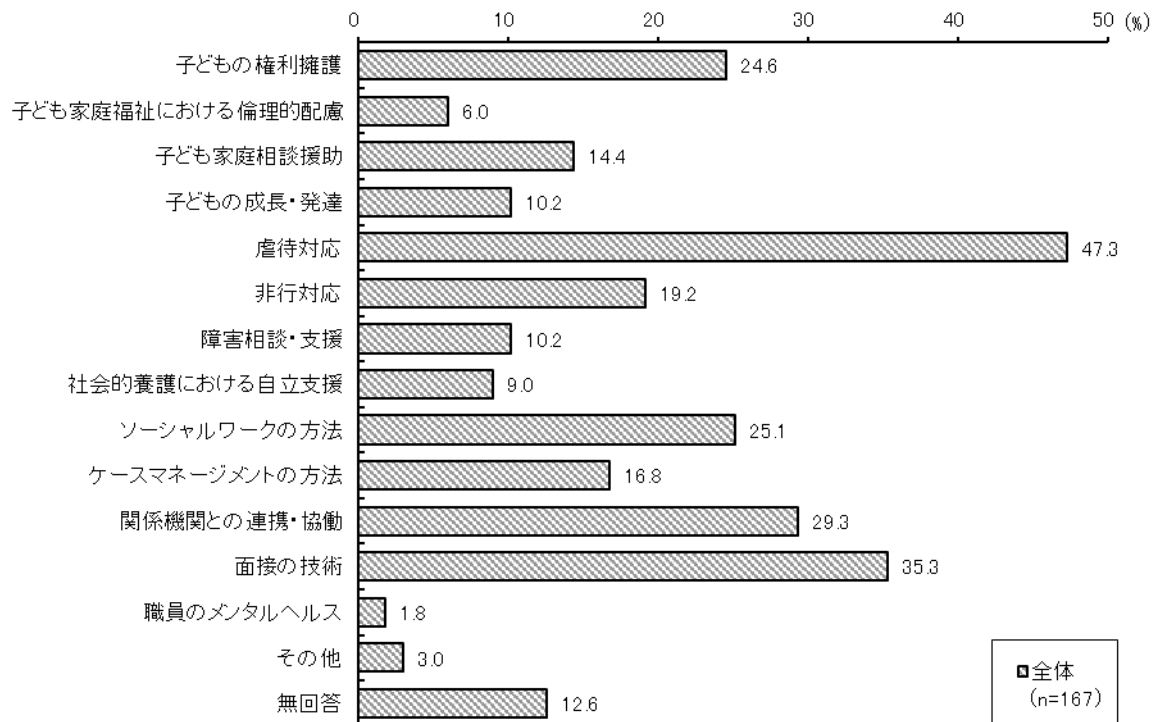
図表 53 「児童福祉司（経験年数が1年未満）が必要としている研修」の具体的な内容

主な研修テーマ	具体的な内容
子どもの権利擁護	・ 子どもの権利条約 ・ 子どもの権利擁護のための児童相談所の在り方 ・ 子どもの意見表明の機会の保障 ・ 子どもの権利を優先にした児童相談所業務の実践
子ども家庭福祉における倫理的配慮	・ 子ども家庭福祉において必要とされる職員倫理 ・ 意見が対立した場合の対応等倫理的配慮に関する基本的な考え方
子ども家庭相談援助	・ 子ども家庭相談援助活動の原則や児童相談所運営指針の読み込みの実施 ・ 子ども家庭相談援助活動の流れと基本的な留意点 ・ 状況に応じた適切な判断と対応 ・ 県や市町との連携・役割分担の基本的な考え方
子どもの成長・発達	・ 定型発達の子どものと障害がある子どもそれぞれの発達プロセスと特徴 ・ 子どもの発達段階ごとの関わり方と具体的な方法 ・ 発達障害や愛着障害等の障害
虐待対応	・ 虐待が子どもに及ぼす影響 ・ 虐待に関する法制度と実際の対応の紐付け ・ 虐待に関するリスクアセスメントの実施方法 ・ 虐待種別ごとに事例検討を実施 ・ 性的虐待への対応 ・ 虐待相談の通告受付対応
非行対応	・ 子どもの問題行動についての理解と子どもとの関わり方 ・ 家裁送致の方法 ・ 非行グループについての情報交換等の地域連携
障害相談・支援	・ 保護者や子どもへの聞き取り調査の具体的手法と留意点 ・ 療育手帳の取得までの流れ ・ 子どもの自立に向けての援護の実施機関
ソーシャルワークの方法	・ ソーシャルワークの基本理念 ・ ソーシャルワークの基本的手法と実践方法 ・ 児童福祉司が果たすべき役割 ・ 仕事上必要な法律の知識 ・ ソーシャルワーク実施時の関係機関との連携
ケースマネジメントの方法	・ ケース対応のための基本的な知識 ・ ケースマネジメントの手法 ・ 適切なケースマネジメントの重要性
関係機関との連携・協働	・ 関係機関の種類や役割 ・ 関係機関との関係づくりや連携方法 ・ 関係機関との連携における留意点と成功事例・失敗事例の紹介 ・ 関係機関先への実習
面接の技術	・ 精神疾患等の課題を抱える保護者との面接対応 ・ 保護者から話を引き出す方法 ・ 子どもの面接や家族面接のロールプレイの実施
職員のメンタルヘルス	・ セルフケアの方法 ・ 悩み相談

【「経験年数が1年以上3年未満の児童福祉司」が特に研修で取り組む必要があるテーマ】

経験年数が1年以上3年未満の児童福祉司が特に研修で取り組む必要があるテーマについて、「虐待対応」が最も多く（47.3%）、次いで「面接の技術」（35.3%）、「関係機関との連携・協働」（29.3%）であった。

図表 54 「経験年数が1年以上3年未満の児童福祉司」が取り組む必要があるテーマ



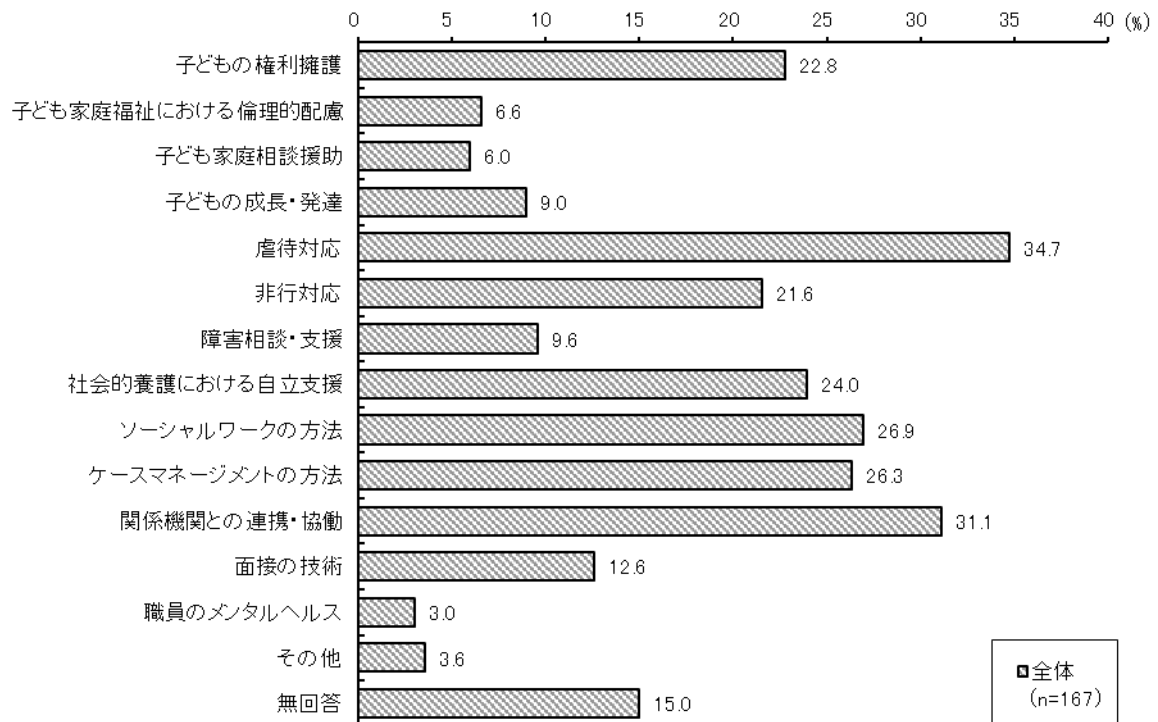
図表 55 「児童福祉司（経験年数が1年以上3年未満）が必要としている研修」の具体的な内容

主な研修テーマ	具体的な内容
子どもの権利擁護	・ 子どもの権利条約 ・ 子どもの権利擁護のための児童相談所の在り方 ・ 子どもの権利擁護のための児童相談所業務の実践 ・ 子どもの権利擁護の重要性を再認識するための内容
子ども家庭福祉における倫理的配慮	・ 子ども家庭福祉において必要とされる倫理的配慮のグループワークや事例検討
子ども家庭相談援助	・ 子ども家庭相談援助活動の流れと基本的な留意点 ・ 県や市町との連携・役割分担の基本的な考え方 ・ 状況に応じた適切な判断と対応 ・ 家族面接の基本
子どもの成長・発達	・ 定型発達の子どものと障害がある子どもそれぞれの発達プロセスと特徴 ・ 子どもの生育歴調査の持つ意味と重要性
虐待対応	・ 虐待が子どもに及ぼす影響 ・ 虐待に関する法制度と実際の対応の紐付け ・ 虐待に関するリスクアセスメントの実施方法 ・ 虐待種別ごとの具体的な対応方法 ・ 性的虐待への対応 ・ 保護者との関係作り ・ 関係機関とのネットワーク構築
非行対応	・ 子どもの問題行動についての理解 ・ 非行ケースへの介入の在り方 ・ 司法部門を中心とした関係機関との連携について理解と実践
障害相談・支援	・ 障害相談の流れと支援方法 ・ 様々な障害とそれに応じた相談支援の在り方 ・ 制度の活用方法等障害制度
社会的養護における自立支援	・ 社会的養護制度 ・ 社会的養育制度を利用する際の適切な種別選択と自主支援
ソーシャルワークの方法	・ ソーシャルワークの基本理念 ・ ソーシャルワークに基づいたアセスメントと支援 ・ 虐待対応におけるソーシャルワーク ・ 参考事例を使ったグループワーク・ロールプレイ模擬演習
ケースマネジメントの方法	・ ケースマネジメントの基本的な考え方 ・ ケースマネジメントの手法 ・ 約1年間の自身の対応の振り返りとスキルアップのために必要な技術の考察
関係機関との連携・協働	・ 関係機関の役割 ・ 関係機関との連携・協働に関する具体的な流れ ・ 関係機関との関係づくりや連携方法 ・ 関係機関との連携についての事例検討
面接の技術	・ 児童福祉司と児童心理司が同席する際の面接の進め方 ・ 子どもや保護者の意向を聞き取るための面接技法 ・ 対象者の特性に合わせた面接の実施方法 ・ 1年目で学んだ内容の定着確認
職員のメンタルヘルス	・ セルフケアの方法 ・ 悩み相談 ・ モチベーションの維持

【「経験年数が3年以上5年未満の児童福祉司」が特に研修で取り組む必要があるテーマ】

経験年数が3年以上5年未満の児童福祉司が特に研修で取り組む必要があるテーマについて、「虐待対応」が最も多く（34.7%）、次いで「関係機関との連携・協働」（31.1%）であった。

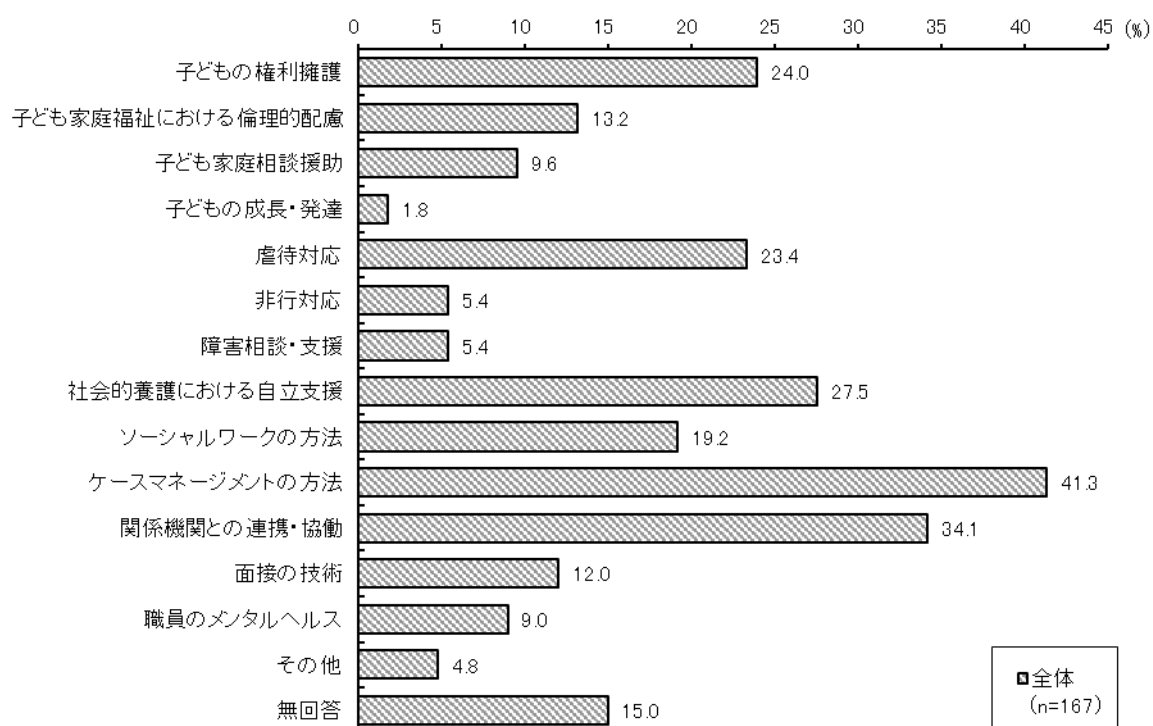
図表 56 「経験年数が3年以上5年未満の児童福祉司」が取り組む必要があるテーマ



【「経験年数が5年以上 10 年未満の児童福祉司」が特に研修で取り組む必要があるテーマ】

経験年数が5年以上 10 年未満の児童福祉司が特に研修で取り組む必要があるテーマについて、「ケースマネジメントの方法」が最も多く（41.3%）、次いで「関係機関との連携・協働」（34.1%）、「社会的養護における自立支援」（27.5%）であった。

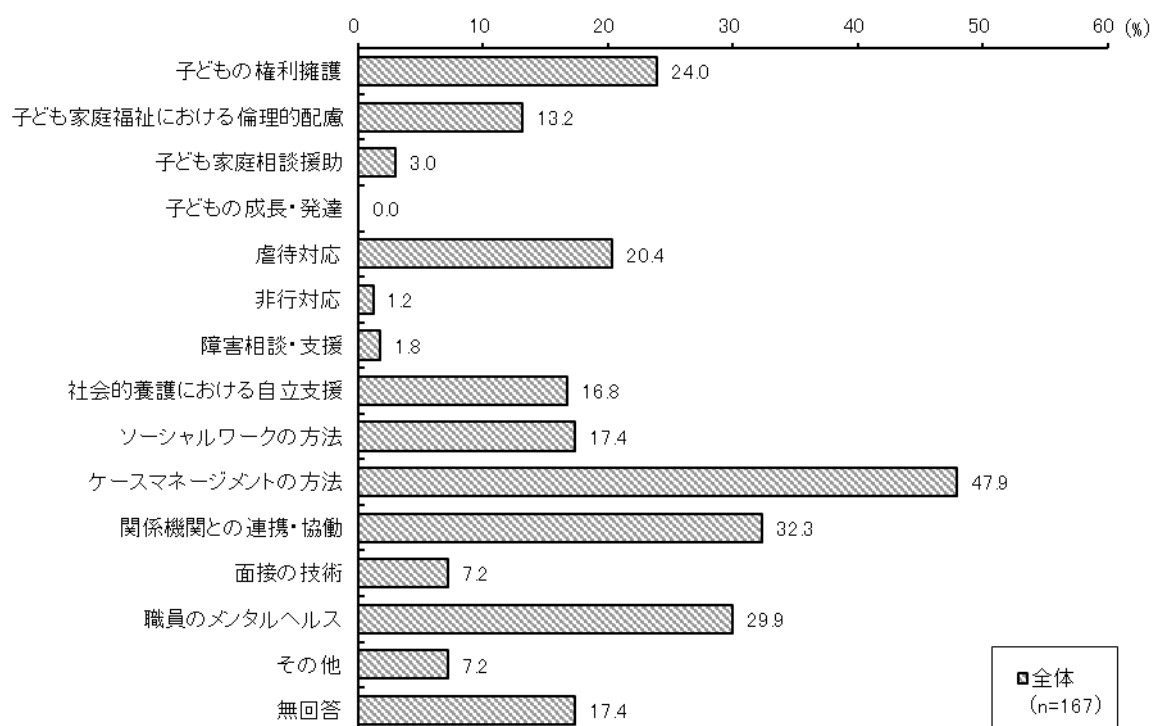
図表 57 「経験年数が5年以上 10 年未満の児童福祉司」が取り組む必要があるテーマ



【「経験年数が10年以上の児童福祉司」が特に研修で取り組む必要があるテーマ】

経験年数が10年以上の児童福祉司が特に研修で取り組む必要があるテーマについて、「ケースマネジメントの方法」が最も多く（47.9%）、次いで「関係機関との連携・協働」（32.3%）、「職員のメンタルヘルス」（29.9%）であった。

図表 58 「経験年数が10年以上の児童福祉司」が取り組む必要があるテーマ



3.2 児童福祉司向けタイムスタディ調査

児童福祉司（介入・支援担当）及び児童福祉司（スーパーバイザー）にタイムスタディを実施した結果は下記の通りである。

3.2.1 回答者の属性

回答者の属性を担当業務別にみると、有効回答のうち「介入・支援担当」が 30 件、「スーパーバイザー」が 14 件であった。

「介入・支援担当」の経験年数の平均は 2.5 年で担当ケース数の平均は 47.0 件であった。

「スーパーバイザー」の経験年数の平均は 3.6 年で担当児童福祉司数の平均は 11.4 人であった。

図表 59 回答者の属性

	経験年数	担当ケース数	担当児童福祉司数	件数
介入・支援担当	2.5年	47.0件	-	30件
スーパーバイザー	3.6年	1.6件	11.4人	14件

3.2.2 業務別の 1 人 1 日当たり時間数（分）

本調査は連続する 7 日間の業務について把握したが、その結果から「1 人 1 日当たり分
数」を集計した結果が次の表である。

「介入・支援担当」では、「資料作成・確認 2（面接時の記録や資料）」が平均 116.5 分で最も長く、次いで「資料作成・確認 1（個別ケースに関する記録や資料）」（同 81.4 分）、「移動」（同 70.6 分）であった。

一方「スーパーバイザー」では、「スーパーバイズ」が平均 105.2 分で最も長く、次いで「移動」（同 62.1 分）、「資料作成・確認 1（個別ケースに関する記録や資料）」（同 50.7 分）であった。

図表 60 業務種別の時間数＜担当業務別＞

		全体		担当業務			
				介入・支援担当		SV	
		1日当たり 分数/人	構成比	1日当たり 分数/人	構成比	1日当たり 分数/人	構成比
業務種別	11 虐待が疑われる事例等への電話対応	40.8	6.4%	51.3	8.1%	19.8	3.1%
	12 インテーク	9.4	1.5%	11.3	1.8%	5.6	0.9%
	13 助言指導 1（児童）	23.7	3.7%	30.0	4.8%	10.9	1.7%
	14 助言指導 2（保護者）	51.5	8.1%	52.5	8.3%	49.5	7.7%
	15 安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査	4.0	0.6%	0.9	0.1%	10.2	1.6%
	16 心理検査・心理面接への同席	2.5	0.4%	3.0	0.5%	1.5	0.2%
	17 心理治療・カウンセリングへの同席	2.2	0.3%	2.5	0.4%	1.5	0.2%
	18 診察・医学的検査への同席	3.1	0.5%	1.3	0.2%	6.6	1.0%
	19 所内協議 1（受理会議・緊急受理会議）	7.8	1.2%	4.5	0.7%	14.3	2.2%
	20 所内協議 2（援助方針会議）	13.3	2.1%	7.5	1.2%	24.7	3.8%
	21 所内協議 3（ケースに関する協議・打合せ）	35.4	5.6%	31.3	5.0%	43.6	6.8%
	22 所内協議 4（その他）	14.7	2.3%	10.3	1.6%	23.6	3.7%
	23 所外協議 1（学校・保育所等）	8.0	1.3%	9.4	1.5%	5.3	0.8%
	24 所外協議 2（児童養護施設）	13.2	2.1%	14.5	2.3%	10.5	1.6%
	25 所外協議 3（他県の児童相談所）	0.8	0.1%	0.0	0.0%	2.3	0.4%
	26 所外協議 4（要保護児童対策地域協議会）	8.1	1.3%	2.0	0.3%	20.4	3.2%
	27 所外協議 5（市町村）	7.4	1.2%	7.1	1.1%	8.1	1.3%
	28 所外協議 6（警察）	3.3	0.5%	1.6	0.3%	6.6	1.0%
	29 所外協議 7（医療機関）	3.8	0.6%	2.8	0.4%	5.7	0.9%
	30 所外協議 8（弁護士）	0.7	0.1%	0.8	0.1%	0.5	0.1%
	31 所外協議 9（その他関係機関）	6.8	1.1%	8.4	1.3%	3.6	0.6%
	32 所外協議10（複数機関）	3.9	0.6%	4.8	0.8%	2.1	0.3%
	33 所外協議11（その他）	4.8	0.7%	1.1	0.2%	12.1	1.9%
	34 資料作成・確認 1（個別ケースに関する記録や資料）	71.2	11.2%	81.4	12.9%	50.7	7.9%
	35 資料作成・確認 2（面接時の記録や資料）	85.0	13.4%	116.5	18.5%	22.0	3.4%
	36 資料作成・確認 3（裁判所に提出する文書）	2.0	0.3%	2.7	0.4%	0.6	0.1%
	37 資料作成・確認 4（児福審に提出する資料）	1.0	0.2%	1.5	0.2%	0.0	0.0%
	38 資料作成・確認 5（その他の資料）	21.4	3.4%	12.7	2.0%	38.8	6.0%
	39 法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）	0.2	0.0%	0.0	0.0%	0.5	0.1%
	40 スーパーバイズ	35.1	5.5%	0.0	0.0%	105.2	16.3%
	41 移動	67.8	10.7%	70.6	11.2%	62.1	9.6%
	42 子どもの移送（一時保護以外）	2.3	0.4%	2.9	0.5%	1.0	0.2%
	43 一時保護対応 1（子どもの生活・学習指導）	4.1	0.7%	5.6	0.9%	1.3	0.2%
	44 一時保護対応 2（一時保護委託先との連絡調整）	2.4	0.4%	2.1	0.3%	3.0	0.5%
	45 一時保護対応 3（一時保護委託先の開拓）	1.4	0.2%	0.6	0.1%	2.8	0.4%
	46 一時保護対応 4（一時保護所との協議）	5.6	0.9%	5.1	0.8%	6.6	1.0%
	47 研修	7.7	1.2%	8.8	1.4%	5.4	0.8%
	48 整理、清掃、片付け	4.0	0.6%	3.5	0.6%	4.9	0.8%
	49 食事、休憩	-	-	-	-	-	-
	50 その他	12.5	2.0%	13.0	2.1%	11.3	1.8%

また、今回の調査結果を平成 27 年に厚生労働省が実施した調査結果と比較したものが次の表である。1 週間 1 人当たりの業務時間数は 56 時間 51 分から 52 時間 56 時間へと約 4 時間減少している（週 5 日換算）。業務内容別の時間については、「関係機関調整、会議」の時間が増加し、「事務処理」の時間が減少している（「面接・家庭訪問」の時間も減少しているのはコロナ禍の影響が考えられる）。なお、平成 27 年の厚生労働省調査と今回調査とでは業務種別が異なること、調査対象者数や児童福祉司としての経験年数が異なること等から、単純な比較ができないことに留意が必要である。

図表 61 業務種別の時間数＜平成 27 年調査との比較＞

業務内容	平成27年度厚生労働省調査			今回調査		
	時間		構成比	時間		構成比
面接・家庭訪問	10時間	12分	17.9%	8時間	2分	15.2%
電話対応	5時間	42分	10.0%	3時間	23分	6.4%
関係機関調整、会議	8時間	22分	14.7%	15時間	1分	28.4%
事務処理	19時間	5分	33.6%	15時間	2分	28.4%
移動時間	6時間	39分	11.7%	5時間	50分	11.0%
その他	6時間	51分	12.0%	5時間	35分	10.6%
計	56時間	51分	100.0%	52時間	56分	100.0%

※平成 27 年「児童相談所児童福祉司の業務量調査結果」（厚生労働省）では、69 自治体 119 児童相談所の児童福祉司 386 名が対象となっている。

3.2.3 業務別の精神的負担感

精神的負担感について、「非常に負担」を 5 点、「やや負担」を 4 点、「どちらともいえない」を 3 点、「あまり負担ではない」を 2 点、「負担ではない」を 1 点として集計した結果が次の表である。

「介入・支援担当」では、「虐待が疑われる事例等への電話対応」が 4.5 点で最も負担感が重く、次いで「資料作成・確認 3（裁判所に提出する文書）」（4.4 点）、「助言指導 2（保護者）」（4.3 点）であった。

一方「スーパーバイザー」では、「法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）」「資料作成・確認 3（裁判所に提出する文書）」が 4.3 点で最も負担感が重く、次いで「虐待が疑われる事例等への電話対応」（4.2 点）であった。

図表 62 業務種別の精神的負担感＜担当業務別＞

		業務の負担感(回答結果を点数化)						
		全体	担当業務		経験年数		担当ケース数 (SVは除く)	
			介入・ 支援担 当	SV	3年未 満	3年以 上	40件未 満	40件以 上
業務 種 別	11 虐待が疑われる事例等への電話対応	4.38	4.46	4.18	4.53	4.27	4.31	4.60
	12 インテーク	3.74	3.81	3.55	3.82	3.67	3.46	4.14
	13 助言指導 1（児童）	3.41	3.57	3.00	3.35	3.45	3.46	3.67
	14 助言指導 2（保護者）	4.18	4.32	3.82	4.29	4.09	4.00	4.60
	15 安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査	3.92	3.93	3.91	3.82	4.00	3.85	4.00
	16 心理検査・心理面接への同席	2.56	2.75	2.09	2.53	2.59	2.62	2.87
	17 心理治療・カウンセリングへの同席	2.44	2.54	2.18	2.35	2.50	2.38	2.67
	18 診察・医学的検査への同席	2.62	2.57	2.73	2.53	2.68	2.31	2.80
	19 所内協議 1（受理会議・緊急受理会議）	3.23	3.14	3.42	3.12	3.30	3.08	3.20
	20 所内協議 2（援助方針会議）	3.53	3.46	3.67	3.47	3.57	3.46	3.47
	21 所内協議 3（ケースに関する協議・打合せ）	3.33	3.21	3.58	3.18	3.43	3.15	3.27
	22 所内協議 4（その他）	2.98	2.79	3.42	2.88	3.04	2.69	2.87
	23 所外協議 1（学校・保育所等）	3.77	3.71	3.91	3.65	3.86	3.15	4.20
	24 所外協議 2（児童養護施設）	3.44	3.50	3.27	3.41	3.45	3.15	3.80
	25 所外協議 3（他県の児童相談所）	3.58	3.68	3.33	3.65	3.52	3.54	3.80
	26 所外協議 4（要保護児童対策地域協議会）	3.69	3.71	3.64	3.82	3.59	3.46	3.93
	27 所外協議 5（市町村）	3.45	3.54	3.25	3.41	3.48	3.31	3.73
	28 所外協議 6（警察）	3.76	3.81	3.64	3.76	3.76	3.69	3.93
	29 所外協議 7（医療機関）	3.85	3.86	3.82	3.71	3.95	3.46	4.20
	30 所外協議 8（弁護士）	3.33	3.32	3.33	3.29	3.35	2.92	3.67
	31 所外協議 9（その他関係機関）	3.34	3.30	3.45	3.18	3.48	2.69	3.86
	32 所外協議 10（複数機関）	3.87	3.89	3.82	3.82	3.90	3.62	4.14
	33 所外協議 11（その他）	3.32	3.19	3.64	3.24	3.38	2.92	3.43
	34 資料作成・確認 1（個別ケースに関する記録や資料）	4.15	4.18	4.09	4.24	4.09	3.85	4.47
	35 資料作成・確認 2（面接時の記録や資料）	4.21	4.25	4.09	4.24	4.18	3.92	4.53
	36 資料作成・確認 3（裁判所に提出する文書）	4.36	4.39	4.27	4.35	4.36	4.31	4.47
	37 資料作成・確認 4（児福審に提出する資料）	4.13	4.21	3.91	4.18	4.09	4.23	4.20
	38 資料作成・確認 5（その他の資料）	3.60	3.50	3.83	3.47	3.70	3.15	3.80
	39 法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）	4.15	4.11	4.27	4.12	4.18	3.77	4.40
	40 スーパーバイズ	3.41	3.19	3.91	3.06	3.67	3.15	3.23
	41 移動	3.00	3.11	2.73	3.13	2.91	3.17	3.07
	42 子どもの移送（一時保護以外）	3.15	3.14	3.18	3.12	3.18	3.15	3.13
	43 一時保護対応 1（子どもの生活・学習指導）	3.03	3.00	3.09	2.88	3.14	2.92	3.08
	44 一時保護対応 2（一時保護委託先との連絡調整）	3.57	3.62	3.45	3.44	3.67	3.38	3.85
	45 一時保護対応 3（一時保護委託先の開拓）	3.57	3.46	3.82	3.50	3.62	3.23	3.69
	46 一時保護対応 4（一時保護所との協議）	3.50	3.42	3.67	3.19	3.73	3.08	3.77
	47 研修	2.95	2.82	3.25	3.18	2.78	2.54	3.07
	48 整理、清掃、片付け	1.95	1.89	2.09	1.94	1.95	1.92	1.86
	49 食事、休憩	-	-	-	-	-	-	-
	50 その他	2.85	2.56	3.50	2.53	3.09	2.38	2.71

3.3 一時保護所向けアンケート調査

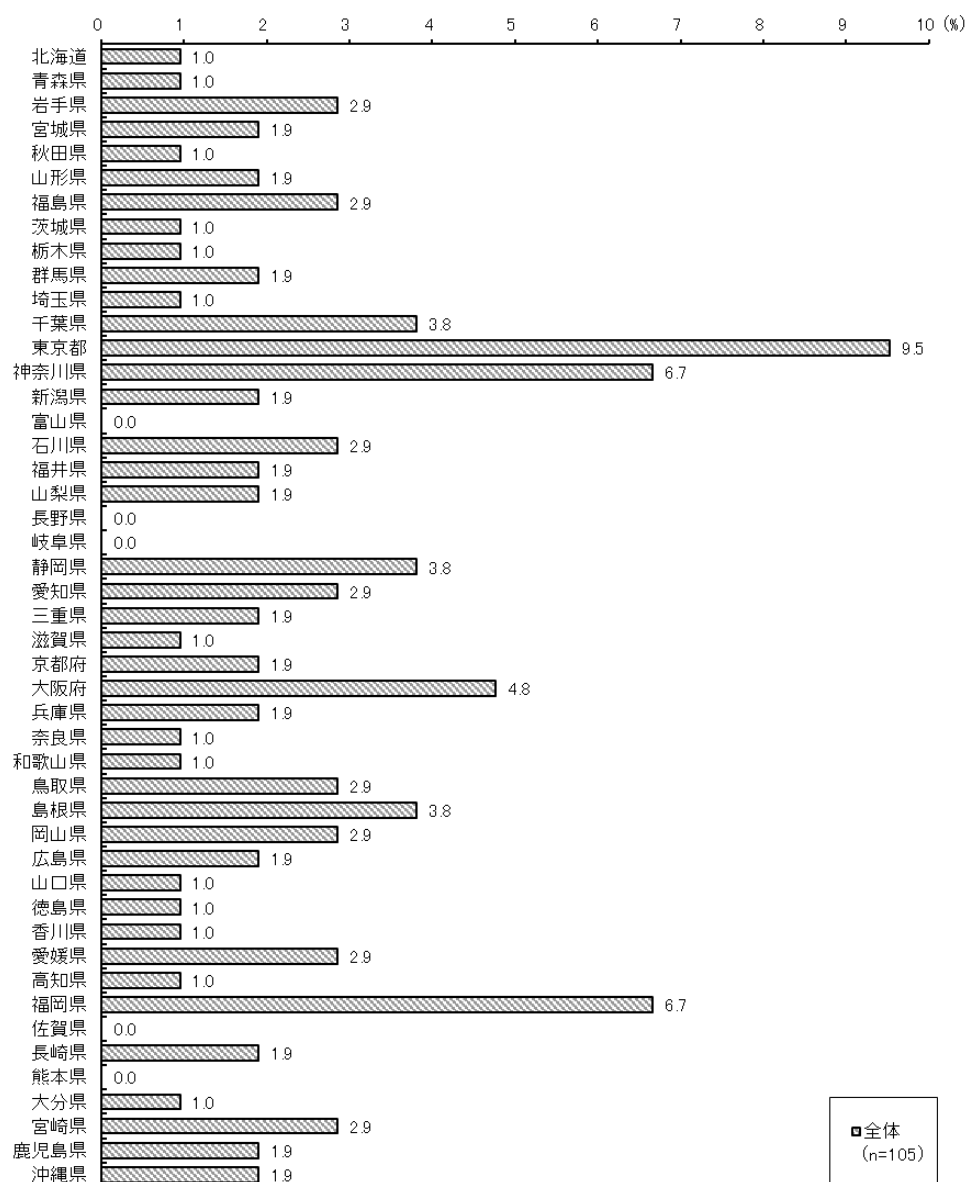
3.3.1 回答者の状況等

(1) 回答者の属性

【回答者の所在地】

回答者の所在する都道府県について、「東京都」が最も多く（9.5%）、次いで「神奈川県」（6.7%）、「福岡県」（6.7%）、「大阪府」（4.8%）であった。富山県、長野県、岐阜県、佐賀県、熊本県に所在する一時保護所からの回答はなかった。

図表 63 回答者の所在する都道府県

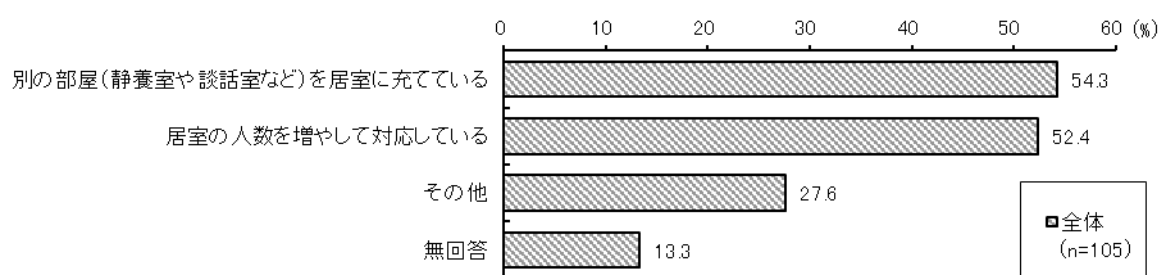


(2) 設備面の整備状況

【定員が超過した場合の対応】

居室数の定員が超過した場合の対応について、「別の部屋（静養室や談話室等）を居室に充てている」が最も多く（54.3%）、次いで「居室の人数を増やして対応している」（52.4%）であった。

図表 64 定員が超過した場合の対応



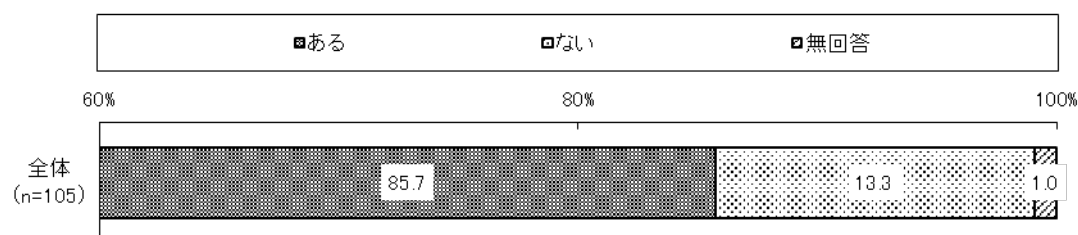
図表 65 「その他」の主な内容

- ・ 他の児童相談所や一時保護所への委託
- ・ 児童家庭支援への委託
- ・ 里親への委託
- ・ 保護所内の浴室の脱衣所、会議室、インテーク室、学習室を居室代わりに充当する

【個浴可能な環境の有無】

子どもが個浴可能な環境の有無について、環境が「ある」一時保護所は 85.7%で、「ない」一時保護所は 13.3%であった。

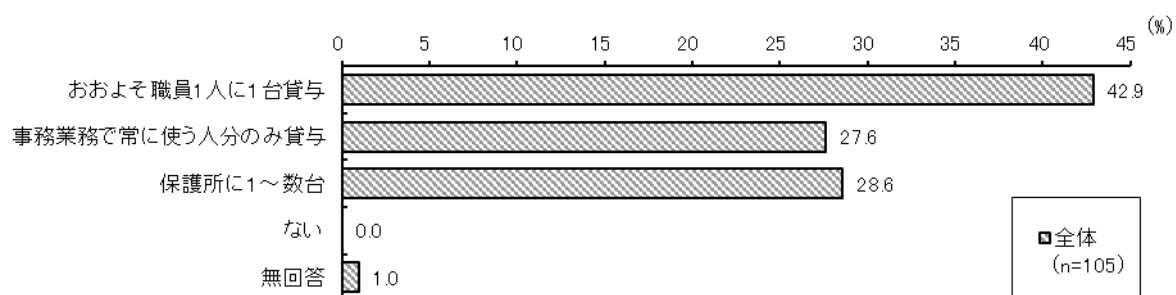
図表 66 個浴可能な環境の有無



【PC の整備状況】

職員に対する PC の整備状況について、「おおよそ職員 1 人に 1 台貸与」が最も多く（42.9%）、次いで「事務業務で常に使う人分のみ貸与」（27.6%）、「保護所に 1 ～数台」（28.6%）であった。

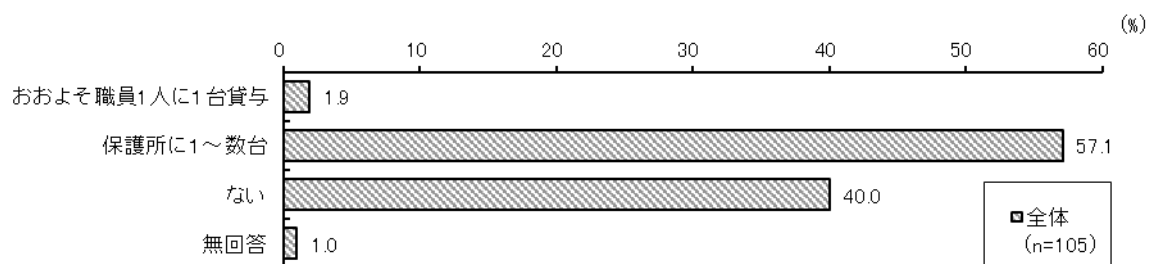
図表 67 PC の整備状況



【公用の携帯電話の整備状況】

職員に対する公用の携帯電話の整備状況について、「保護所に 1 ～数台」が最も多く（57.1%）、次いで「ない」（40.0%）、「おおよそ職員 1 人に 1 台貸与」（1.9%）であった。

図表 68 公用の携帯電話の整備状況



3.3.2 職員体制

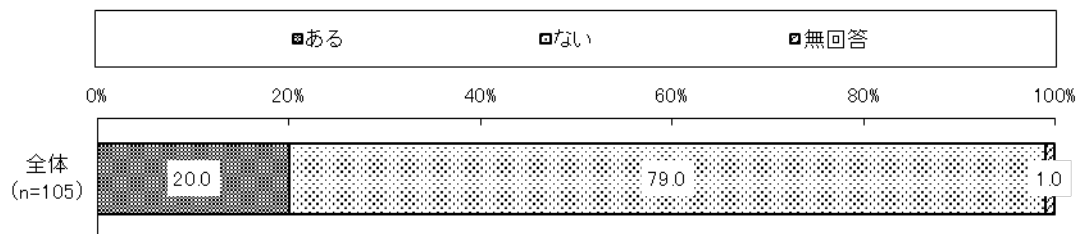
(1) 外部のスーパーバイザーの活用状況

【外部のスーパーバイザーの活用有無とその職種】

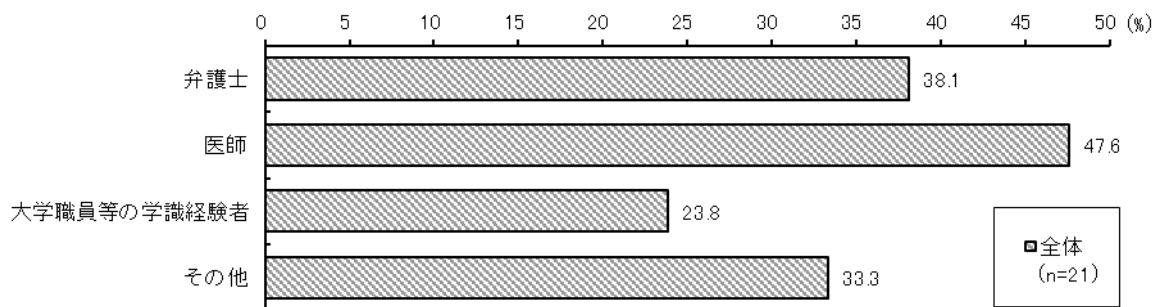
外部のスーパーバイザーからの助言の有無について、助言を受けることが「ある」一時保護所は 20.0%で、「ない」一時保護所は 79.0%であった。

また外部のスーパーバイザーとして活用している方の職種は、「医師」が最も多く（47.6%）、次いで「弁護士」（38.1%）、「その他」（33.3%）、「大学職員等の学識経験者」（23.8%）であった。その他の主な内容について、以下に示す。

図表 69 外部のスーパーバイザーからの助言の有無



図表 70 外部のスーパーバイザーとして活用している方の職種



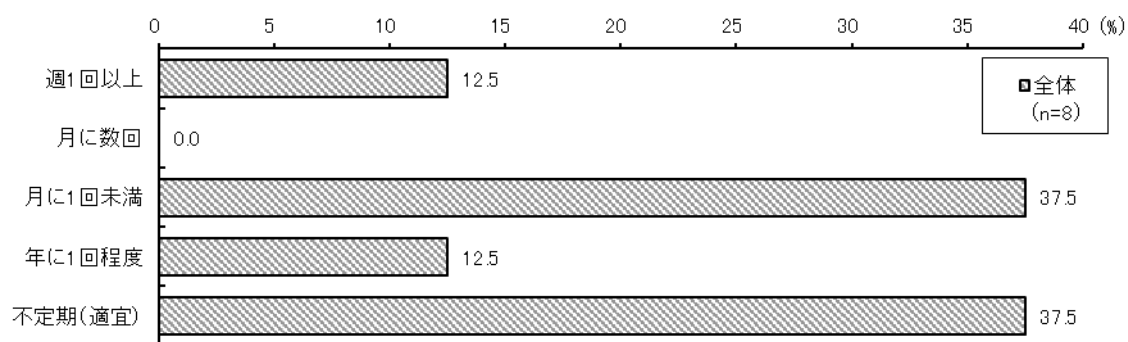
図表 71 「その他」の主な内容

- ・ 他の児童相談所長
- ・ 元児童相談所長
- ・ 元児童養護施設長
- ・ 児童福祉司OB
- ・ 自治体職員OB
- ・ 健康福祉センター所長、副所長

【外部のスーパーバイザーとしての「弁護士」の活用頻度】

外部のスーパーバイザーとしての弁護士の活用頻度について、「月に1回未満」「不定期（適宜）」が最も多く（37.5%）であった。

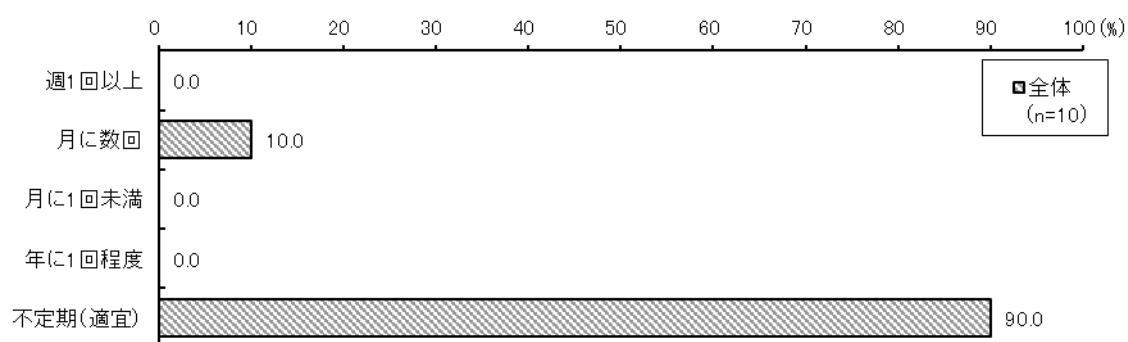
図表 72 外部のスーパーバイザーとしての「弁護士」の活用頻度



【外部のスーパーバイザーとしての「医師」の活用頻度】

外部のスーパーバイザーとしての医師の活用頻度について、「不定期（適宜）」が最も多く（90.0%）であった。

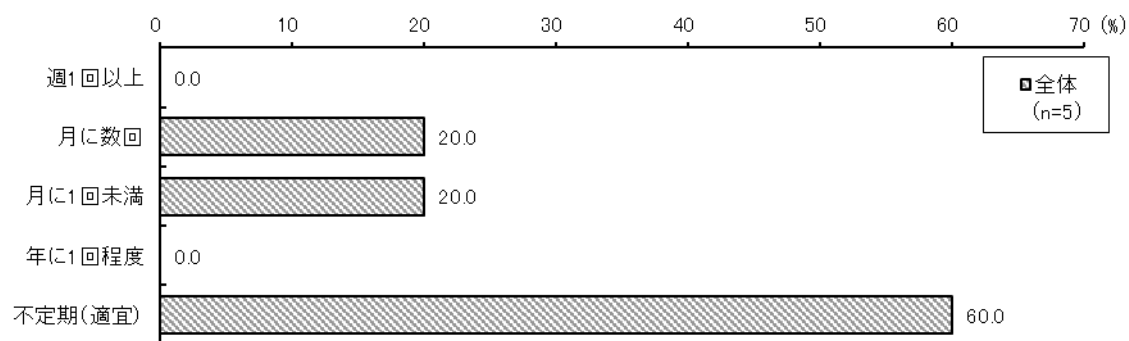
図表 73 外部のスーパーバイザーとしての「医師」の活用頻度



【外部のスーパーバイザーとしての「大学職員等の学識経験者」の活用頻度】

外部のスーパーバイザーとしての大学職員等の学識経験者の活用頻度について、「不定期（適宜）」が最も多く（60.0%）、次いで「月に数回」「月に1回未満」（20.0%）であった。

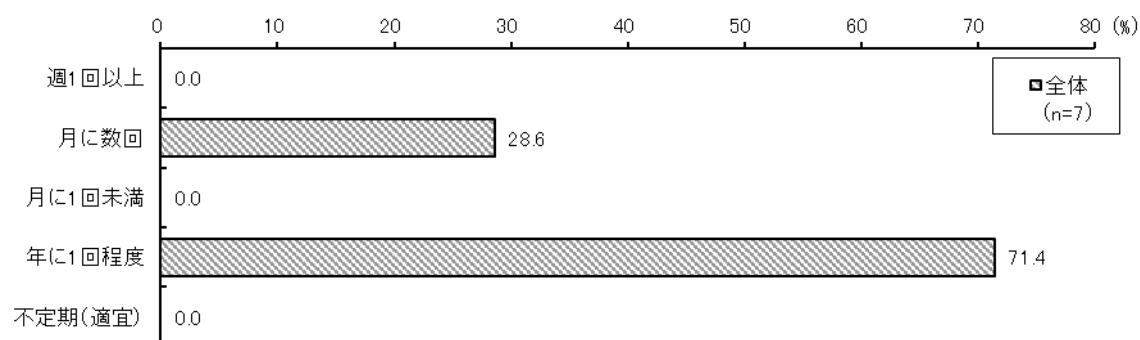
図表 74 外部のスーパーバイザーとしての「大学職員等の学識経験者」の活用頻度



【外部のスーパーバイザーとしての「その他」の活用頻度】

外部のスーパーバイザーとしてのその他の活用頻度について、「年に1回程度」が最も多く（71.4%）、次いで「月に数回」（28.6%）であった。

図表 75 外部のスーパーバイザーとしての「その他」の活用頻度



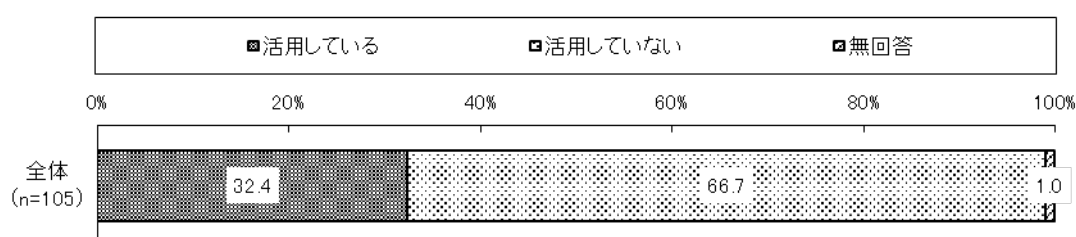
(2) ボランティアの活用状況

【ボランティア活用の有無】

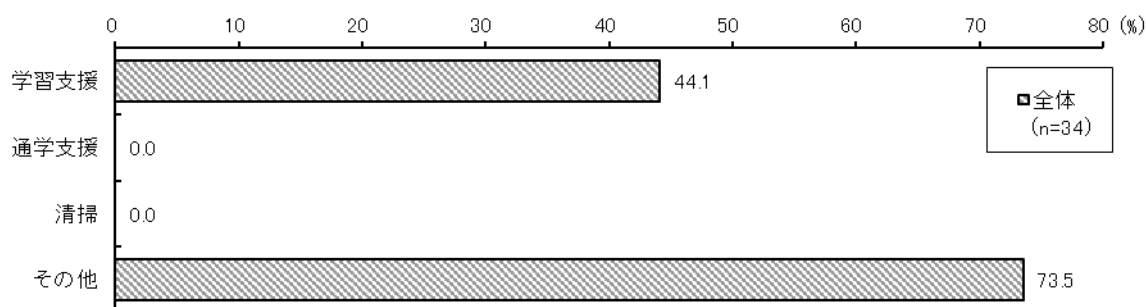
ボランティア活用の有無について、「活用している」一時保護所は 32.4%で、「活用していない」一時保護所は 66.7%であった。

またボランティアの活動内容について、44.1%が「学習支援」、73.5%が「その他」であった。その他の主な内容について、以下に示す。

図表 76 ボランティア活用の有無



図表 77 ボランティアの活動内容



図表 78 「その他」の主な内容

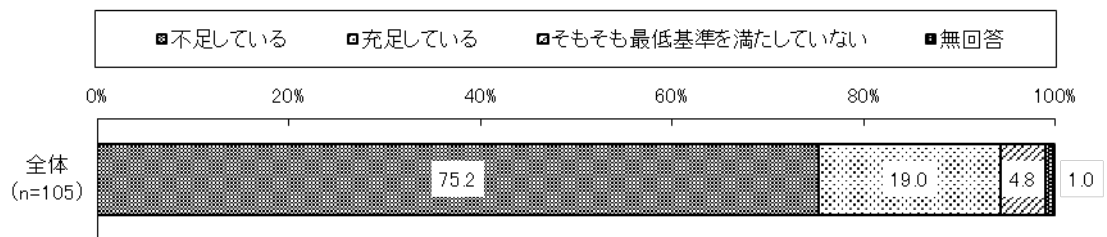
- ・ 一時保護所での生活支援
- ・ 読み聞かせやコーラス歌唱、工作等余暇の支援
- ・ 衣類へのネーム付けや雑巾の作成等裁縫の支援
- ・ 運動支援
- ・ 散髪
- ・ 歯科検診
- ・ 通訳

3.3.3 職員の業務負荷について

(1) 人材の充足状況について

人材の充足状況について、人材が「不足している」一時保護所は 75.2%、人材が「充足している」一時保護所は 19.0%、人材数が「そもそも最低基準を満たしていない」一時保護所は 4.8%であった。

図表 79 人材の充足状況



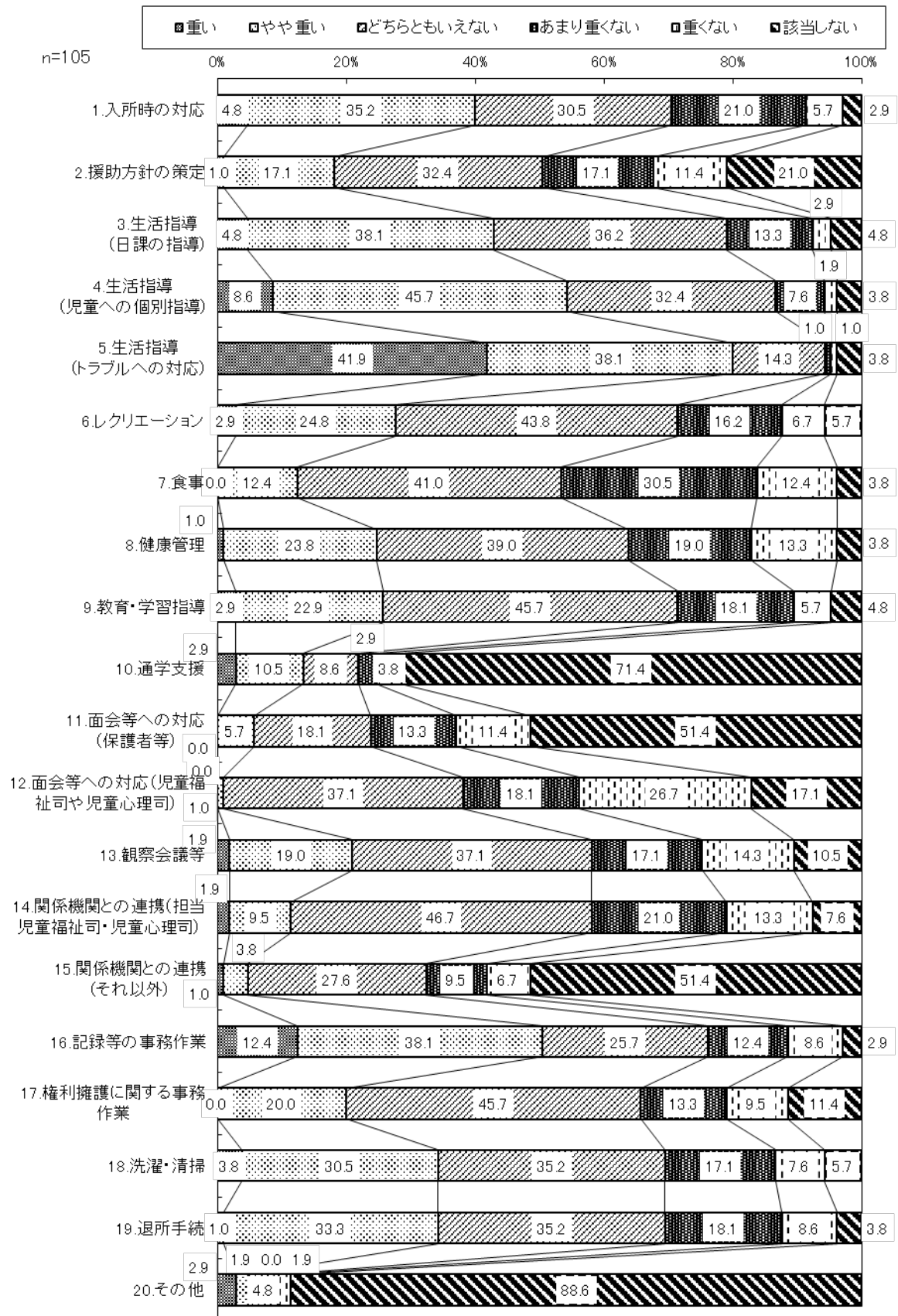
(2) 職員の業務の負担感について

【業務の日中における身体的負担感】

業務の日中における身体的負担感が重い業務について、「生活指導（トラブルへの対応）」が最も多く（41.9%）、次いで「記録等の事務作業」（12.4%）、「生活指導（児童への個別指導）」（8.6%）であった。

また業務の日中における身体的負担感がやや重い業務について、「生活指導（児童への個別指導）」が最も多く（45.7%）、次いで「生活指導（日課の指導）」「生活指導（トラブルへの対応）」「記録等の事務作業」（38.1%）、「入所時の対応」（35.2%）であった。

図表 80 業務の日中における身体的負担感

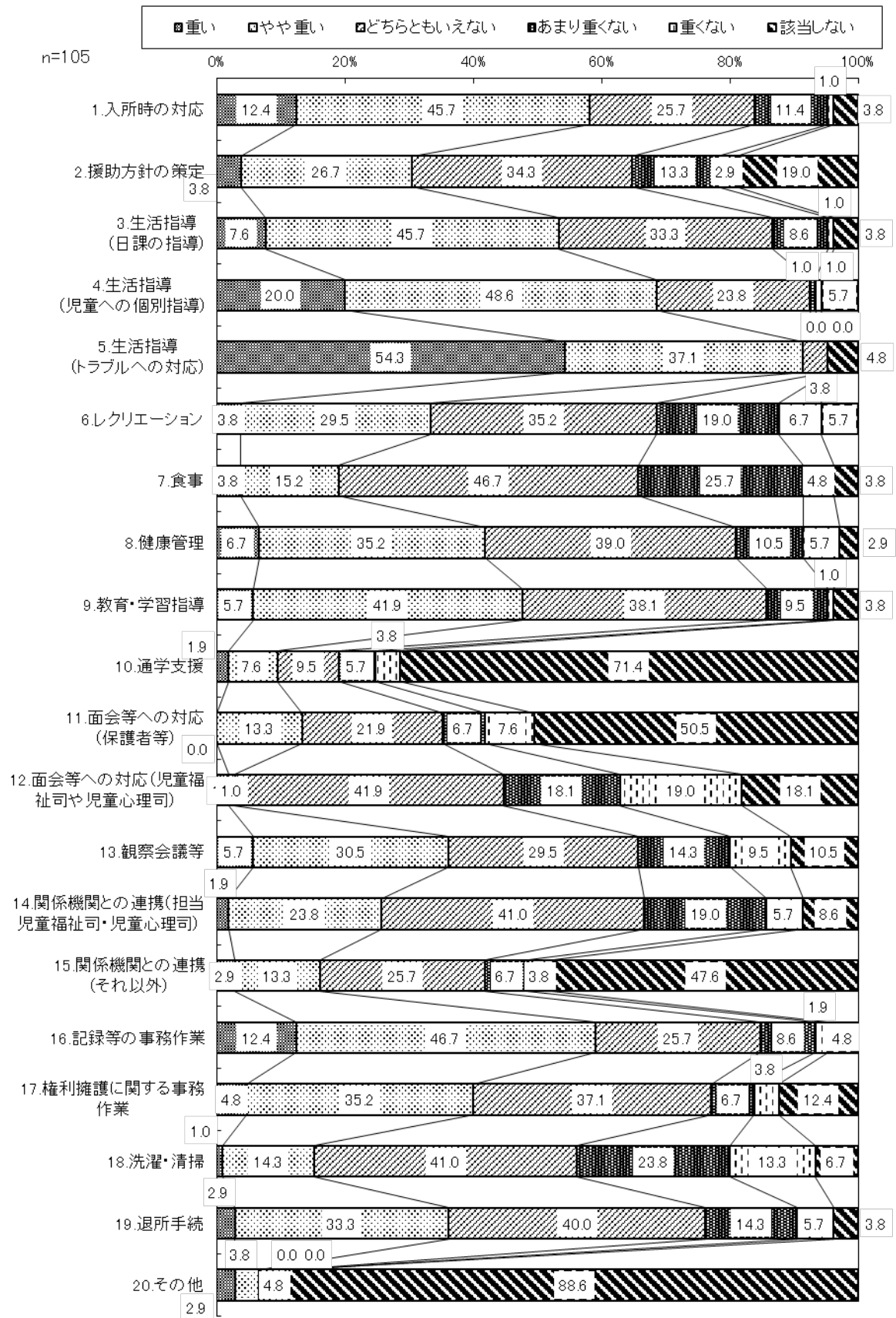


【業務の日中における精神的負担感】

業務の日中における精神的負担感が重い業務について、「生活指導（トラブルへの対応）」が最も多く（54.3%）、次いで「生活指導（児童への個別指導）」（20.0%）、「入所時の対応」「記録等の事務作業」（12.4%）であった。

また業務の日中における精神的負担感がやや重い業務について、「生活指導（児童への個別指導）」が最も多く（48.6%）、次いで「記録等の事務作業」（46.7%）、「入所時の対応」「生活指導（日課の指導）」（45.7%）、「教育・学習指導」（41.9%）、であった。

図表 81 業務の日中における精神的負担感

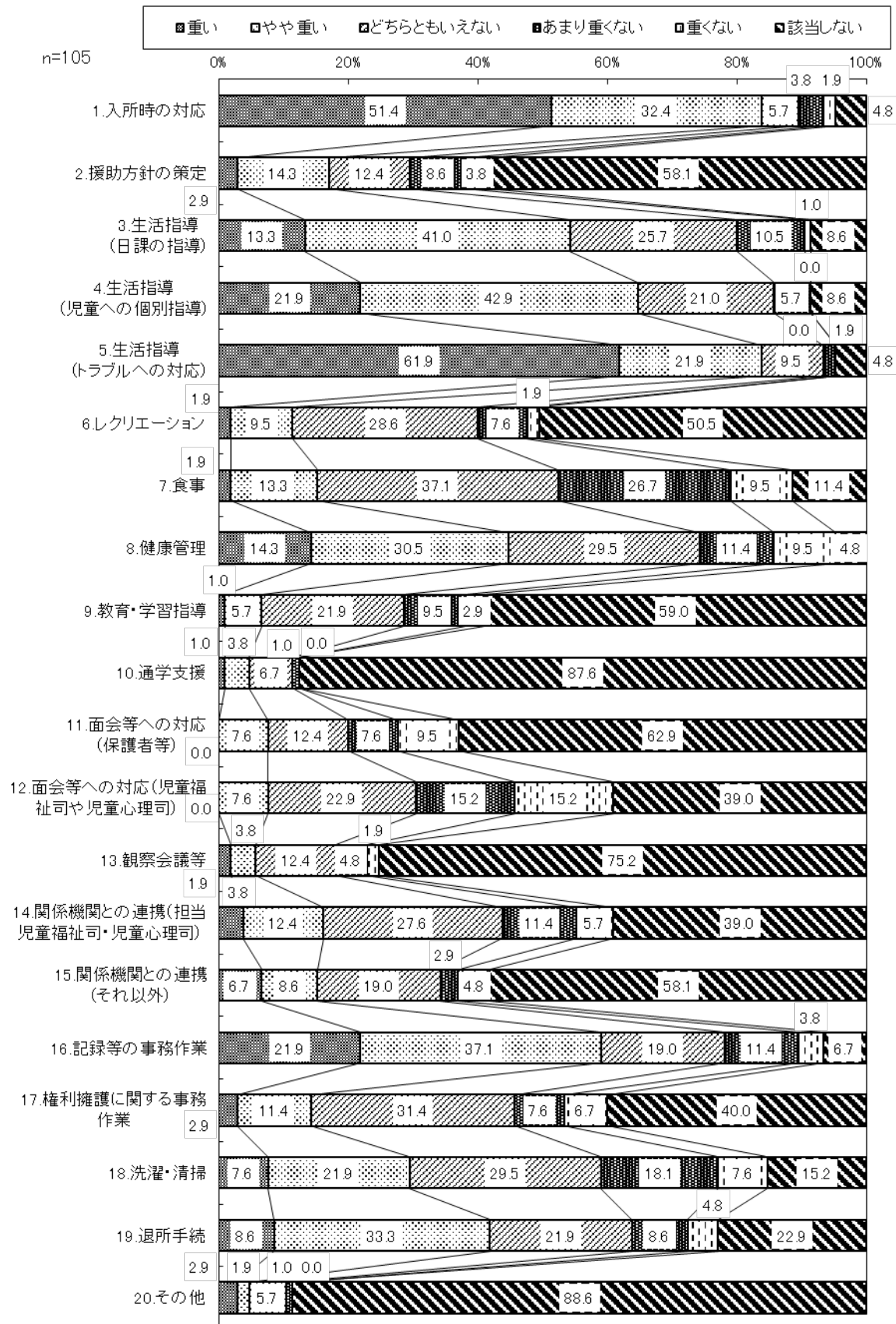


【業務の夜間における身体的負担感】

業務の夜間における身体的負担感が重い業務について、「生活指導（トラブルへの対応）」が最も多く（61.9%）、次いで「入所時の対応」（51.4%）、「生活指導（児童への個別指導）」「記録等の事務作業」（21.9%）であった。

また業務の夜間における身体的負担感がやや重い業務について、「生活指導（児童への個別指導）」が最も多く（42.9%）、次いで「生活指導（日課の指導）」（41.0%）、「記録等の事務作業」（37.1%）であった。

図表 82 業務の夜間における身体的負担感

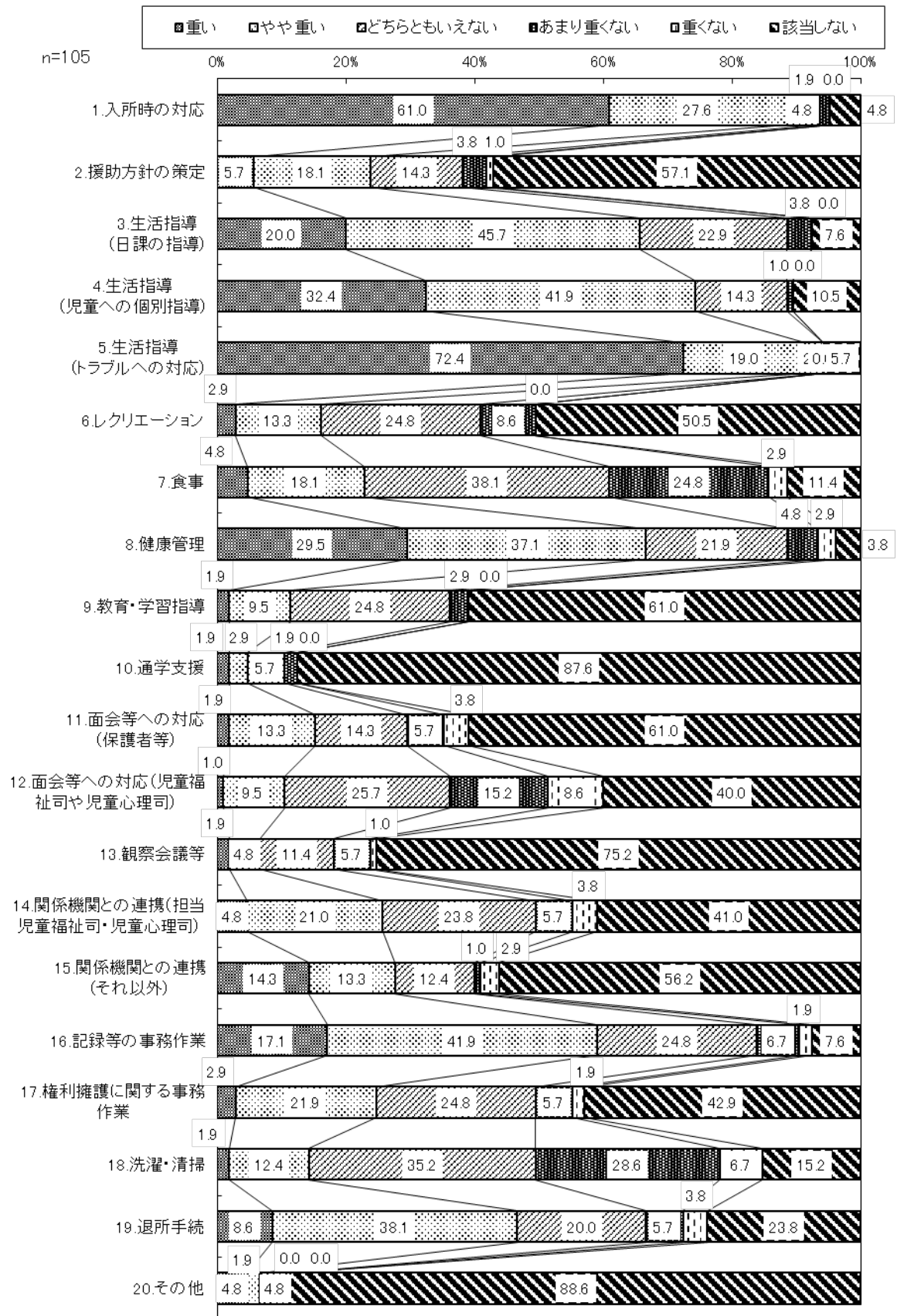


【業務の夜間における精神的負担感】

業務の夜間における精神的負担感が重い業務について、「生活指導（トラブルへの対応）」が最も多く（72.4%）、次いで「入所時の対応」（61.0%）、「生活指導（児童への個別指導）」（32.4%）、「健康管理」（29.5%）であった。

また業務の夜間における精神的負担感がやや重い業務について、「生活指導（日課の指導）」が最も多く（45.7%）、次いで「生活指導（児童への個別指導）」（41.9%）、「記録等の事務作業」（41.9%）であった。

図表 83 業務の夜間における精神的負担感



（３）一時保護所の役割を果たす上で体制等について課題と感じていること

「一時保護所の役割を果たす上で体制等について課題と感じていること」の主な内容について、以下に示す。

図表 84 「一時保護所の役割を果たす上で体制等について課題と感じていること」の主な内容

・ 人材不足（経験年数が長い等対応を十分に実施できる人材） ・ 人材不足（事務員や保育士、看護師等の専門性を持った人材） ・ 夜間や休日の人員の薄さ等人員配置体制の不十分さ ・ 職員育成体制の不十分さ ・ 職員間での情報共有体制の不十分さ ・ 施設内の設備の不十分さ ・ 児童への学習指導体制の不十分さ ・ 子どもの混合処遇 ・ 施設の定員超過
--

（４）業務負担軽減や業務効率化のために必要な設備

「業務負担軽減や業務効率化のために必要な設備」の主な内容について、以下に示す。

図表 85 「業務負担軽減や業務効率化のために必要な設備」の主な内容

・ 職員用のPC等事務用デバイス ・ タブレット端末等情報共有ツール ・ データベース等情報整理ツール ・ 職員の部屋 ・ 問題を起こした子どもに個別対応するための部屋 ・ コロナウイルスに感染した子どもを隔離するための部屋 ・ 学習用の部屋 ・ 個別の居室 ・ 子ども用のPCやタブレット端末等の学習支援ツール ・ オートロック等のセキュリティ設備 ・ グラウンド等の運動施設 ・ 浴室等の生活用設備 ・ 収納設備 ・ 職員が目が行き届くような同フロア内で完結する施設

(5) 業務負担軽減や業務効率化のため工夫していること

「業務負担軽減や業務効率化のため工夫していること」の主な内容について、以下に示す。

図表 86 「業務負担軽減や業務効率化のため工夫していること」の主な内容

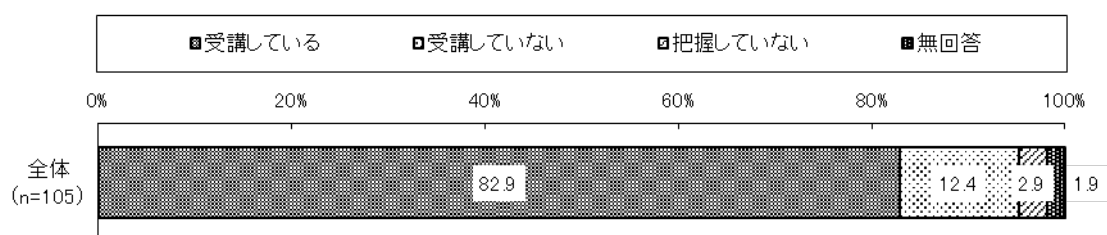
- ・ 給食業務や清掃、学習委託等の外部委託
- ・ OBやボランティアの活用
- ・ 他課人材の活用
- ・ タブレット端末等学習指導用ツールの活用
- ・ PCを活用した記録業務
- ・ 浴槽の増設等施設の改善
- ・ 通学支援時のタクシー利用等移動負担の軽減

3.3.4 職員に対する研修について

(1) 法定研修以外の研修（自治体の独自研修、各種団体が実施する研修等）の受講有無

法定研修以外の研修の受講有無について、研修を「受講している」一時保護所は 82.9%、研修を「受講していない」一時保護所は 12.4%、研修の受講有無を「把握していない」一時保護所は 2.9%であった。

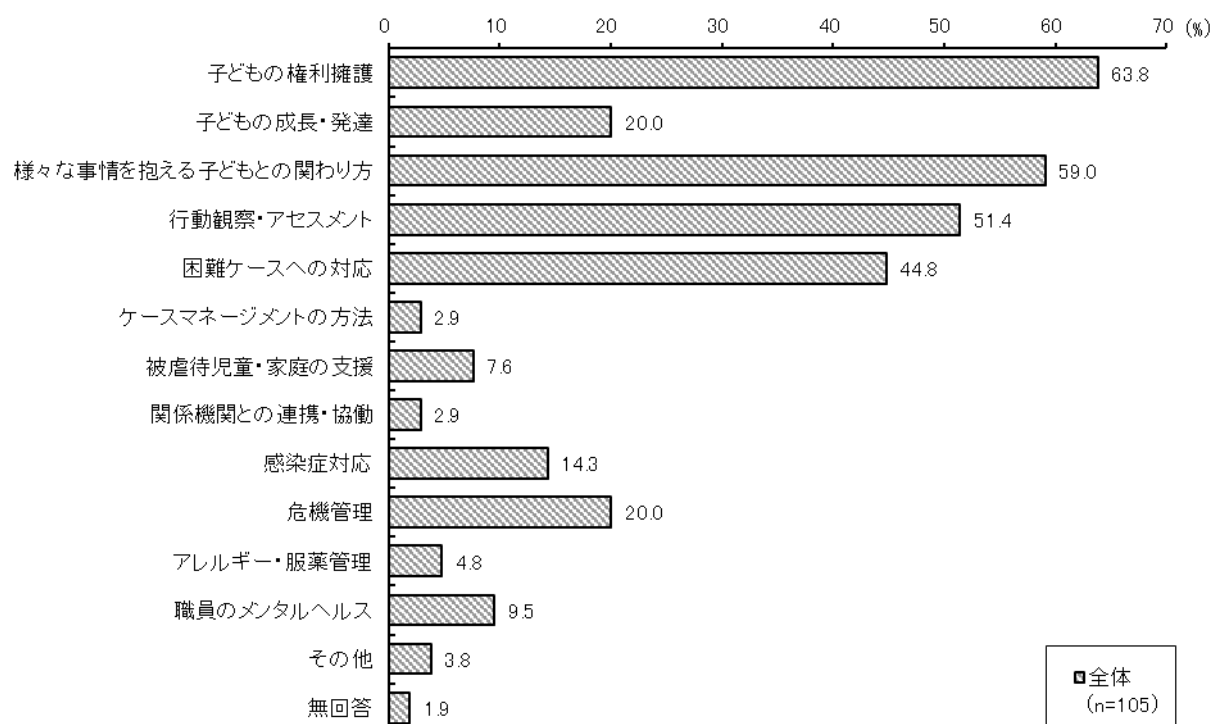
図表 87 法定研修以外の研修の受講有無



（２）人材育成等の観点から、特に研修で取り組む必要があるテーマ

人材育成等の観点から、特に研修で取り組む必要があるテーマについて、「子どもの権利擁護」が最も多く（63.8％）、次いで「様々な事情を抱える子どもとの関わり方」（59.0％）、「行動観察・アセスメント」（51.4％）、「困難ケースへの対応（44.8％）」であった。

図表 88 人材育成の観点から特に研修で取り組む必要があるテーマ



「必要としている研修」の具体的な内容について、以下に示す。

図表 89 「必要としている研修」の具体的な内容

主な研修テーマ	具体的な内容
子どもの権利擁護	・ 子どもの権利条約 ・ 子どもの権利擁護のための一時保護所の在り方 ・ 子どもの権利擁護と集団生活の安定 ・ 子どもの意見表明の機会の保障とその実践例
子どもの成長・発達	・ 子どもの定型発達 ・ 子どもの発達段階ごとの関わり方と具体的な方法 ・ 子どもの発達観察の留意点
様々な事情を抱える子どもとの関わり方	・ 軽度知的障害、ADHD、自閉症等の障害を持つ子どもとの関わり方 ・ 性的な問題を抱える子どもとの関わり方 ・ 問題行動を起こす子どもの背景と関わり方 ・ 子どもの状態に応じ接し方を変える方法 ・ 具体的な事例をもとにした支援方法
行動観察・アセスメント	・ 国のガイドラインに基づく行動観察・アセスメント ・ 行動観察・アセスメントにおける子どもとの関わり方 ・ 行動観察・アセスメントにおける子どもの観察ポイント ・ 行動観察所見の書き方
困難ケースへの対応	・ 暴言暴力や器物破壊等を行う子どもへの対応 ・ 性的逸脱行為のある子どもへの対応 ・ 中高生を中心とした子どもの集団不服従状態への対応 ・ 困難ケース対応の工夫とうまくいった事例の紹介 ・ 不登校、自閉症、自傷他害がある等一時保護所での集団生活が難しい子どもへの支援方法
被虐待児童・家庭の支援	・ 被虐待児童の特徴 ・ 被虐待児童の家庭環境への理解と支援方法
感染症対応	・ 様々な感染症の知識 ・ 適切な吐物処理方法等基本的な感染症対策 ・ 感染症の予防及び感染した際の対応の留意点
危機管理	・ 子どもの安心安全な生活環境を維持していくための具体的なスキルと考え方 ・ 保護者が強引に児童を引き取りにきた場合の対応 ・ 災害時の対応
アレルギー・服薬管理	・ 医療機関との連携 ・ 一時保護所における適切な薬剤の管理方法 ・ ショック症状への対処方法等
職員のメンタルヘルス	・ メンタルヘルスと予防対策 ・ モチベーションの維持 ・ 二次受傷への理解とその対応（一般職員向け） ・ 二次受傷への理解とその対応（管理者向け）

3.4 児童福祉司及び一時保護所職員の勤務実態ヒアリング調査

児童相談所6カ所と一時保護所3カ所を対象としたヒアリング調査の結果概要は、次の通りであった。

3.4.1 児童福祉司（介入・支援担当）

（1）負担が重い業務

児童福祉司に対して負担が重い業務を尋ねた結果をまとめたものは下記の通りである。

図表 90 負担が重い業務

カテゴリ		概要
保護者 対応	電話対応	施設入所している場合は、家庭復帰に向けては家族との関係性を構築・維持する必要があるが、<u>家族が児童相談所の段取りが十分に理解できていないため円滑なコミュニケーションが図れないことがある</u>。児童相談所の児童福祉司の助言指導には強制力はないため、「立場上の弱さ」は感じる。
	初期調査の訪問	<u>相手との関係性が構築されていない状態で相手に拒否感を持たれながら対応したり、威圧的な態度を取られながら対応したり、さらには「協力する筋合いはない」と拒否されることもある</u>。<u>児童福祉司としての経験が浅いことも、円滑な対応に苦慮していることに影響しているのかもしれない</u>。2021年度から、保護者等との関係性を構築するため、民生・児童委員や保健師と同様の地区割で地区担当制を敷き、関与する人員は多めに配置されたが、負荷は依然として重いままである。 - 保護者との関係性が未構築の中での面接において、保護者に一時保護を行うことを伝えることの心理的な負担が大きい。
	家庭訪問における保護者とのコミュニケーション	<u>経験年数が浅いため、保護者から「若いくせに」「どのような権限があるのか」等と言われることがあり</u>、心理的な負担が大きい。1年目より現在の方が保護者から厳しい言葉を言われることには慣れてきた。保護者から厳しい言葉を言われることは、若手児童福祉司が避けて通れないことだと感じている。 - 初動班の業務においては、相手が望んでいないところに児童相談所が介入することになる。保護者と同じ方向を向いて話ができると支援をしやすいが、<u>保護者と対立構造になることが多い</u>。保護者から「何をしに来るのだ」と厳しい言葉を受けることもあり、負担が大きい。 - 保護者対応はいずれのケースも苦慮する。他の児童相談所から引き継いだケースで、元々保護者との関係が良好でなかったケースがあったが、児童相談所の方針の批判や、こちらの人格を否定するような言葉を2～3時間聞き続けたこともあった。こうしたケースの対応は、心身共にかなり

カテゴリ		概要
		負担が大きい。このケースを担当してから2年ほどが経つが、なかなか保護者とは上手くいかず苦慮している。
	子育てに関する助言を求められること	・ 児童相談所の職員は専門性が高い人が就く仕事だと認識されており、 <u>着任1年目で深い知識や経験がない中で保護者と対峙することについては不安が大きかった</u> 。保護者が困っていること、特に、子育てのことは、回答が難しいと感じることが多い。
	ケースの相談ができず孤独に陥ること	・ 児童福祉司が、一人でやらなければならない、と思ってしまうがちな状況にあるため、 <u>スーパーバイザーや同僚等、ケースについての相談相手がいることが大切である</u> 。
関係機関との連携	困難ケースで一時保護所や病院が受入困難な場合に預かり先が見つからなかったこと	・ 困難ケースで一時保護所や病院が受入困難な場合に預かり先が見つからなかった時には、一時保護所等の代わりに <u>預かってくれる施設に電話をかけ続けなければならなかった。</u>
	市町村との連携	・ 「市町村にもう少し動いてほしい」と思うことがあり、そのような場合の <u>市町村との調整も負担</u> となっている。ただ、異動前の職場で事務業務や、各市町村の障害福祉、社会福祉、病院、警察等の関係機関と連携することがあったため、その経験は関係機関との調整業務には役立っている。
	子どもの通学に関する調整等	・ 子どもの権利擁護につながる取組として子どもの通学支援を行っているが、学校との調整や朝夕の送り迎え等の業務が加わっている。
書類・記録作成	一時保護や家庭裁判所関連の書類作成	・ 一時保護の際の書類や施設入所が決定した際の児童記録書一式の作成の負担が大きい。資料作成には締め切りもあるので、心身共に負担が大きい。これらに加えて、家庭裁判所からの援助依頼で児童相談所の意見等を求められることもある。
	記録作成が重なる時や、ケース進行が上手くいかない時	・ 一時保護のケースを持った場合は面接等が最優先になるので、記録作成は常に溜まっている状態にある。家庭引き取りの後に記録を書くこともあり、記録を通じて全体に周知できていないことに対する不安感がある。
一時保護	一時保護ケースへの対応	・ 一時保護のケースが2～3件重なると、ケースの整理がつかなくなることがある。また、保護者の方は日中仕事をしていることが多いため、夜間の面接対応に追われ残業が続くことがあり、心理的な負担を感じる。
事務業務・その他	庶務業務	・ 児童福祉司としての業務の他、職員の出退勤の管理、国等からの調査への対応、研修参加者の取りまとめ、決裁等を担っており、これらの業務も負担になっている。
	事務業務への切り替え	・ 事務業務と対応業務の切り替えや、他の管轄の仕事のサポートへの切り替えも負担になっている。日々の業務の中で外に出る一方で、職場に帰ってきてから事務作業をする必要があり、その切り替えがなかなかうまくいかない。事務作業をしていても緊急連絡が入ったら対応しなければなら

カテゴリ		概要
		ず、自分の作業に集中できず、記録が溜まってしまうことがある。
	電話対応とそれに伴う事務業務	・ 電話対応については、なるべく早く電話を取ることを心掛けているが、 <u>電話対応を多くするほど記録作成や受理会議の参加も多くなるため、負担が大きい。</u>
	家庭訪問に要する移動時間	・ 遠方への移動は身体的な負担が大きい。 <u>家庭訪問の時間帯は保護者の仕事が終わる時間帯（夕方か夜）になることが多く、19 時に家庭訪問して 20 時に保護者との会話が終わり、21 時に職場に帰ってくるということもよくある。</u> （県内で人口が最も多い地域を担当している児童相談所であり、最も多い地区への家庭訪問には移動に 1～1.5 時間要している。）

（２）負担軽減のために必要なこと

前述した児童福祉司が抱える負担を軽減するために必要なことについては、下記に示すような意見が挙がった。

図表 91 負担軽減のために必要なこと

カテゴリ		概要
所内	周りに相談すること	・ 電話対応で相手に対して感情が強く出てしまい、上司のサポートで関係性の修復をしてもらうこともあった。電話対応が困難なケースの場合、通話時間が長くなったり、受話器口から相手の強い口調が聞こえてきたりするため、周囲の職員が対応に苦戦していることに気づくことが多い。したがって、 <u>担当者が直接上司に報告・相談する他、職員相互で声掛けをするようにしている。</u>
	相談体制の充実	・ 現在では大規模になってきたが、以前は規模も小さく、上司との距離が近かったので相談がしやすかっただけでなく、<u>上司や先輩職員の保護者との距離の取り方や声掛けをみて、参考にすることができた。</u> ・ 初期調査の面接や電話対応等で上手くいかないケースに関して、忙しい上司に落ち着いて話せる機会が増えるとよいと感じている。<u>初期対応だと見通しが立たないことが困るため、煮詰まったときに見通しについてアドバイスをもらえるとよい。</u> ・ <u>ケースごとに対応が異なるため、対応に悩む場合はその都度相談している。</u>また、ケースに対する方針を考え、援助方針会議に諮った際に出席職員から多様な意見が出され、当初の方針を変更する場合もあるが、疲労が溜まっている時は心理的に負担を感じることもある。

カテゴリ	概要
	・ <u>ケースワークに対する助言がもらえるような所内の相談体制の構築が急務</u>である。以前勤務したことのある児童相談所では、スーパーバイザーも含めて児童福祉司の経験年数が長い人が多く、スーパーバイザーに相談すれば、ケースの見通しが立てられるような助言をもらうことができた。現在は、スーパーバイザーとは経験年数がほとんど同じたため、具体的な対応についてはなかなか適切な助言をもらうことができず、直接所長に相談することもある。また、援助方針会議で報告しても職員全体の経験が浅いこともあり、その場で意見が出ず、終了後や翌週の会議で指摘されることもあり負担が大きい。
ロールプレイの実施	・ クレーム対応は児童福祉司にとって精神的な負担を感じやすいため、ロールプレイ等の研修を通して対応方法を学ぶことができるとよい。
家庭訪問先での記録作成	・ 主に担当地区を持っている職員が<u>移動時の空き時間にタブレット端末を活用して、車内や県内に点在している事務所等で記録作業を行っている</u>。しかし、タブレット端末は本児童相談所に1～2台ほどしかないため、全職員が使えるわけではないし、インターネット接続ができないため、記録した内容は最終的には職場のパソコンに転送しないとけない。
時間外労働を減らすための分散出勤	・ 時間外労働を減らすための分散出勤については、コロナ禍において、分散出勤等様々な仕組みが採用され、夜間に面接がある場合は始業時間を遅らせて出勤するようになっている。しかし、午前中に面接が入り、朝早くから出勤して夜遅くまで面接をすることもある。
事務補助の活用	・ <u>ケース記録表や児童記録表の名前・住所等は事務補助者が記入しており、児童福祉司の負担軽減につながっている</u>と感じている。ただ、ケースの記録の入力は、事務補助者が対応することが困難なため、児童福祉司に対する記録の書き方等の指導が必要である。また、以前勤務していた別の自治体の児童相談所では、措置費の認定業務にあたり、費用徴収決定の通知等も地区担当の児童福祉司が全て対応していた。しかし、現在勤務している児童相談所では事務職員が通知を出しているため、児童福祉司が費用認定について理解していなかったり、決定通知を直接渡さないと保護者に真意が伝わらなかったりする等、細分化することに対するマイナス面もある。
所外 医療機関との連携強化	・ CAPS（Child Abuse Prevention System）の設置等ハード面の領域の虐待対応だけでなく、対応困難児童に係る児童精神科医師との連携等、ソフト面の領域での連携強化ができるとよい。
個人 保護者との関係性づくりのために経験を積むこと	・ 職員全体の年齢が若く、子育て経験も少ないので、業務を通じた経験を積むことが必要である。訪問については、2名体制で対応しているが、副担当の職員が多忙のため1人で訪問することもある一方、案件の難易度によっては係長や経験を積んだ非常勤職員等に同行をお願い

カテゴリ		概要
		することもある。最初の1か月は上司と一緒に訪問をしたが、可能であれば、<u>最初の3か月までは OJT という形で研修があると安心できる。</u> ・ 対応力の向上による負担の軽減のためには、研修の充実等も必要だが、一番大事なものとして経験値を増やすことである。大学卒業後1年目で児童相談所の児童福祉司になることがあり、社会人としての経験も乏しいままケースを担当することはハードルが高いと感じている。児童相談所での経験がなかったとしても、社会人経験を1～2年有しているだけでも、保護者への対応も変わると考えている。児童福祉司個別で保護者に対応することが多いため、なかなか他の職員の対応を見て学ぶことが難しい。
	スーパーバイザー及び担当福祉司の基礎力の底上げ	・ 開設して間もない児童相談所で児童福祉司及びスーパーバイザーともに経験年数が浅い職員が多いため、それぞれの基礎力の底上げが必要である。基礎力の底上げの具体的な方法としては、事例検討や所内研修や所内での共有体制が構築されるとよいと考えている。ただし、週1回ほど、児童心理司が事例検討をして共有しているが、「児童福祉司だけでは事例検討が十分に実施できていない」、「ケース対応に手一杯で十分に時間が確保できない」という課題がある。
	記録の取り方の工夫	・ 記録については、以前はノートに記載していたが、電話で話を聞きながら PC に入力するようにし、業務量が減ったと感じている。
その他	書類作成にあたり今後の従事にあたる職員のために参考資料を残すこと	・ 個人的に担当しているケースの中で法的対応が必要なものが多い。児童福祉法第 28 条申立や強制的措置申請をして家庭裁判所に申し立てたが、強制的措置申請をしたことがある人が周りにいなかったため、書類の書き方等もわからず大変だった。今後、他の事例でも同様のケースがあった場合に他の職員が参考にできる資料があるとよい。<u>週2回委託の弁護士が勤務しているため、児童福祉法第 28 条の申立の相談から、申立代理人としても位置付け等やメールでも助言等を得られたことは心強かったと感じている。</u>
	児童福祉司の専門性の認知向上	・ 保護者から「どのような権限があって話しているのか」と言われることがあるが、<u>児童福祉司はスペシャリストであるという認知が社会全体で進めば</u>そのような言葉も減るのではないかと感じている。例えば、警察官と同行した際に、保護者の対応が警察官に対するものと児童福祉司に対するものとで違いを感じるのは、これは認知度の差ではないかと思っている。
	ケースの集約と共有	・ 国立の施設に入るケース等は、発生頻度が少ないことから、どのような児童が対象でどのような手続きが必要なのかの情報が少なく、負担が大きい。そのため、例えば国が情報を集約して事例を確認できるようになっていると、同様のケースへの対応の際の負担が減ると考える。

カテゴリ		概要
	記録用パソコンの持参	保護者との面接時には対応が難しいが、関係者会議等の参加時にパソコンを持参し、直接システムに入力できるとよいと感じている。また記録についても、全国の児童相談所として標準的な作成基準があるとよいと感じている。

また、業務負荷の軽減が可能と考えられる業務については、下記に示すような業務が挙げた。

図表 92 業務負荷の軽減が可能と考えられる業務

カテゴリ		概要
	訪問記録の作成	- 訪問記録の作成については、移動時間に多く時間が取られるため、例えば支所等が分散して存在すると、家庭訪問先の近くで記録作成業務等を行うことができる。 - ただし、対面での情報共有等の機会や対面での職員間でのコミュニケーションが減ることはデメリットである。相談できる体制等ができればいずれのデメリットも解消可能であるため、家庭訪問の後に、移動を最小限に抑え記録等の時間にさけるようになることを考えると、デメリットよりメリットの方が大きい。
	庶務業務	係内の庶務業務については、現在の庶務業務をある程度切り出せると、本来集中すべき対人業務に集中できると考えている。

3.4.2 児童福祉司（スーパーバイザー）

（１）負担が重い業務

児童福祉司（スーパーバイザー）に対して負担が重い業務を尋ねた結果をまとめたものは下記の通りである。

図表 93 負担が重い業務

カテゴリ		概要
スーパーバイズ	担当福祉司のモチベーションを維持しながらスーパーバイズすること	- 児童福祉司のモチベーションをあげるために、保護者や子どもの対応をどのように教えるのがよいのか悩むことがある。児童福祉司への伝え方については、言葉で教えるのか、あるいは同行・同席して学んでもらうのがよいのか試行錯誤している。経験年数等の違いで保護者からの反応が異なる。例えば、新人の児童福祉司に対して、「子どもを育てたことのないあなたに子育てがわかるのか」「結婚しているのか」「あなたにしつけのことが分かるか」等理不尽なことを言う保護者もいる。このような状況下で、保護者や子どもを説得することの難しさを感じている。 - 昨今、児童福祉司としての経験が１～２年程度の職員が多く、十分な研修や OJT 等が受けられないまま実務に就くことが多い。<u>児童福祉司が保護者との対応や関係機関との調整や施設の受取先との調整等に負担を感じているのではないかと懸念している。</u>所内の体制の課題については、若手の児童福祉司を育てられる中核になる人材が少ないこともあり、キャリア採用で人材を確保することも検討している。しかし、特に保護者への対応で挫折したり、疲労感を感じたりする職員も多く、すぐに中核となる人材まで育てることはなかなか難しい。
	経験年数や資質を踏まえたスーパーバイズをすること	- 児童福祉司の経験年数や資質、技量も様々なため、ケースへの対応が十分でない児童福祉司に対して本人の気持ちを尊重しつつ注意をする際は気を遣うことが多い。落ち込みやすい児童福祉司への指導は特に気を遣い、モチベーションが下がっていると感じる時は、「他の人にも注意したことがある」「誰もが失敗しやすいことである」等、と本人だけでなく誰でも失敗することがあるというニュアンスで伝えるようにしている。また、児童福祉司が「自身の対応のせいで他の誰かが苦勞している」と感じないよう、<u>「一人で全てをコントロールすることは難しいこと」</u>を伝え、<u>自信をもってもらうようにしている。</u>併せて、保護者の価値観を理解するために必要な情報等も話している。 - 職員がやりがいを持って仕事を長く続けられるようにするためにも、所内における相談体制の充実やスーパーバイザーの資質向上が問われていると感じている。特に経験年数の浅い職員に対しては負担がかかり過ぎないように、担当ケース数や担当業務範囲の管理も必要であると感じている。この仕事を続けていくためには、一人ひとりの負担を減らし、悩まないようにしたい。

カテゴリ		概要
ケース 対応	保護者との面談	保護者との面談については、特に子どもを一時保護する前に心理的な負担が大きい。
	児童福祉司と保護者の関係がこじれているケースへの対応	児童福祉司がほとんど話ができないほど保護者との関係がこじれてから相談されることがあり、そのケースに対する対応は心理的な負担が大きい。このようなケースは特に、「自分でおさめなければいけない」という気持ちが強い3年以上の中堅の児童福祉司が持ってくることが多い。<u>経験年数が少ない児童福祉司は小まめに相談をしてくるため、問題が発生する前にフォローすることができているが、ある程度経験を積んだ中堅の児童福祉司の中にはその判断が十分でないこともあるため、事前に把握できるように努めている。</u>
	介入と支援の業務の切り分け	介入と支援の分離を行い、緊急介入の担当は、虐待の初期相談から保護者への対応、一時保護をした場合は一時保護終了までを担っている。また泣き声通告、面前 DV 通告も緊急介入担当が初期アセスメントを行っている。業務範囲と業務量を勘案しても、緊急介入担当の人数が足りていないと感じている。<u>緊急介入とその後の支援との業務を明確に切り分けることが難しく、運用面で課題を感じている。</u>さらに、緊急対応で保護をしたケースが、保護者とコミュニケーションを取れるようになり緊急対応の必要がなくなると、担当者が変わるため、支援が途切れてしまうことがある。一つ一つのケースについては、どのタイミングで支援担当に引き継ぐのがよいか迷うことが多い。
その他	子どもの通学に関する調整等	子どもの権利擁護につながる取組として子どもの通学支援を行っているが、保護者との調整、学校との調整、登校の送り迎え・経路の確認等、これまでにない業務が加わっている。
	事務処理	システムに蓄積されている情報は援助方針会議等で使用することが多いが、例えば、決定事項の一覧や社会診断の結果、ケースの流れや経過が出せるようになる他、システムの内容を統計に反映できる等、使い勝手がよくなるとよい。

（２）負担軽減のために必要なこと

前述した児童福祉司（スーパーバイザー）が抱える負担を軽減するために必要なことについては、下記に示すような意見が挙がった。

図表 94 負担軽減のために必要なこと

カテゴリ	概要
人材育成	児童福祉司の面接等の技量をあげること ・ 業務の中で研修を受ける機会を作れるように努めている。加えて、面接をする技量を上げるために、有料の民間研修の研修費を職場で負担して研修に推薦する取り組みも実施している。研修への参加者はスーパーバイザーから課長に推薦し、課長が認めた者ではあるが、課内の児童福祉司は、全員経験年数が6年未満なので、全員に研修参加を薦めている。なお、研修に参加できない人へのフォローは、議事録や研修資料等を後日確認してもらっている。
	スーパーバイズ等のスキルの向上（交換研修等） ・ <u>スーパーバイザーとしての経験が浅い職員にとっては、スーパーバイズ等のスキルの向上が負担の軽減にもつながるのではないかと考えている。</u>そのためには、経験が豊富なスーパーバイザーを増やして経験が浅いスーパーバイザーが相談しやすい環境を整備したり、スーパーバイザーの候補となる職員を他の児童相談所との交換研修に派遣して学んでもらったりする等の取組ができるとよい。さらにスーパーバイザーのスキルアップ研修等もあるとよい。
	人材育成できる人（スーパーバイザーやチーフ）を増やすこと ・ <u>スーパーバイザーが担当する児童福祉司が4人くらいであれば、もう少しケースに対する助言や進捗管理に対して余裕が持てる</u>と感じている。現在は児童福祉司6名を担当しており、その大半が50～60程度のケースを担当しているので、合計約400ケースが同時に動いている。
	児童相談所OB（児童福祉司経験者）の活用 ・ ケースワークのやり方は日々変わるだろうが、共通する理念のようなものや、児童相談所OB（児童福祉司経験者）の保護者等との接し方や距離感、話術を実際に見て聞いて学ぶことが大切である。 ・ <u>スーパーバイザーとしてスーパーバイズの経験を高めていくことが負担の軽減にもつながると考えている。</u>そのためには、<u>児童相談所での児童福祉司としての経験が豊富な児童相談所OB（児童福祉司経験者）等の意見を聞く機会をさらに増やした方がよい。</u>
ケースに関するもの	ケースに対する複数対応 ・ 職員はケースを一人で担当することが多いので、複数で対応することで複数の視点で話し合うことができる。<u>例えば、ベテラン職員と新人をペアにすることでケースに対する議論が深まり、スーパーバイザーの負担軽減に繋がると考えている。</u>
	担当ケースの管理 ・ 毎週月曜日にミーティングを行い、各ケースについて前週までの状況と今週の計画について共有し合っている。上手くいっていないケースについて、周りからの指摘が多いとますます手がつきにくくなるが、少しずつでも進めることが重要であり、スーパーバイザーが指示するというより、

カテゴリ	概要
	皆でよい方向になるよう話している。また児童福祉司には、厳しい局面の時はスーパーバイザーが対応することや、いつでも相談してほしいということを伝えている。 援助方針会議でのケース検討については、<u>緊急度が軽度なものも援助方針会議で検討すると時間が足りなくなってしまうため、事前に援助方針会議で話し合うケースを抽出している</u>。具体的には、警察からの通告で緊急度が軽度なもの、かつ終結相当と判断できるものについては、担当している児童福祉司が終結ヒアリングシートを作成し、所長の前でプレ援助方針会議を開いて説明している。プレ援助方針会議で所長から許可が下りれば、その時点でケースを終結させるような仕組みにしている。
ケースに対するこまめな相談	児童福祉司がスーパーバイザーにケースの相談をするタイミングが遅いことが課題であるため、対応がより困難になる前に<u>児童福祉司からこまめな相談があれば、少しは負担が減る</u>と考えている。ただ、ケースは状態が変わりやすいので、日常的な会話の中で話すことが多い。課長も含めてケースカンファレンスを週に1回実施しているが、複数の児童福祉司が抱える各60～80程度のケースを週1回以上の頻度で把握する方法は現時点では思いつかない。

前述した児童福祉司（スーパーバイザー）が抱える負担を軽減するためにその他工夫していることについては、下記に示すような意見が挙がった。

図表 95 負荷軽減のために工夫していること

カテゴリ	概要
バディ制の導入	経験年数が4年以上の児童福祉司と3年未満の児童福祉司がバディを組んで、<u>保護者との関係性が難しくなる前に先輩の児童福祉司が助言</u>するようにしている。

また、負荷軽減のために必要なことを尋ねる中で、業務の一部を外部委託等して負担軽減を行っている業務について、夜間の電話相談やメンタルフレンド事業に加えて、下記に示すような業務が挙がった。

図表 96 外部委託等している業務

カテゴリ	概要
通告電話対応の AI を活用した文字起こしと要約作成・モニタリング	通告電話対応では AI を活用して、電話の内容の文字起こしと要約を行っている。現在は過去事例をもとに AI に学習させながらの試行段階であるが、今後は対応可能な端末を増やしていく予定である。なおこの端末は電話対応状況のモニタリングも可能であり、リアルタイムで文字起こしされている電話の内容をスーパーバイザーがモニターで確認している。<u>児童福祉司が電話対応で苦戦している場合等に、</u>

カテゴリ	概要
	<u>スーパーバイザーが電話の内容を確認しながら、的確な対応方針を伝えることができる。この機能は、児童福祉司の精神的な負担軽減につながっていると感じている。</u> ・ 通告電話対応の AI は電話内容の文字起こしに加えて、電話内容の要約も行うが、この要約は電話内容の接続詞や語尾を調整した程度の要約なので、そのままケース記録に貼り付けできるものではない。この点について今後改良されると、より実用的になると思われる。 ・ また今回は区の施策として導入にいたったところであるが、小規模の児童相談所で導入はなかなか難しいと思うので、他の児童相談所と一緒に活用できるような形が検討されると全国の児童相談所でも活用できるのではないかと感じている。
DV 相談	・ DV 相談については、NPO 法人に業務を委託しており、週 3 回対応している。面前 DV の相談が多いことや、職員がそもそも面前 DV のイメージが持っていないことがあるため、NPO 法人の職員にも一緒に同行してもらっている。

3.4.3 一時保護所職員

(1) 負担が重い業務／ケースの内容

一時保護所の職員に対して負担が重い業務やケースの内容を尋ねた結果をまとめたものは下記の通りである。

図表 97 負担が重い業務／ケースの内容

カテゴリ	概要
子どもの特性に関するもの	精神疾患や発達障害を持っている子どもへの対応 ・ 最近は<u>精神科疾患や発達障害がある子どもが増えている</u>ので、そのような子どもたちへの支援の方法について、悩みながら対応している。一人の子どもを大事にすることと集団生活という接点の中でのように支援を進めていくかの悩みはあると思う。
	自傷行為をする子どもの対応 ・ <u>子どもの状態によって、ストレスの状態が変わる</u>。子どもの入れ替わりが激しい時やすぐ暴れてしまう子どもや自分の思い通りにならない時に要求を飲ませようとしてくる子ども、スタンドライトの導線を引っ張って首に巻きつける等自傷行為をする子どもがいる時は特に心理的な負担が大きい。 ・ 自分の思い通りにならないと暴れて壁を傷つけたり、他の子どもにケガをさせてしまったりすることがある。そのような子どもが一人いると、職員の手が特定の子どもに集中してしまうため、日々の業務に支障が出る。また、子どもが誤学習してしまうことがあり、連鎖していくことがある。そのため、集団全体がそのような雰囲気になると大変である。
	何度も保護を重ねている子どもや保護されることに納得できていない子どもの対応 ・ 制限をされたことがない子や保護されることに納得できていない子どもが警察に身柄付き通告で一時保護所に入所することもあるが、子どもが我慢できなくなると、暴言を吐いたり、就寝時間を守らず、共有スペースで一夜を明かそうとしたりすることもある。子どもが集団化して、大人との対立構造が生まれることもある。部屋の中の壁やものに当たって、壊してしまう子どもや、集団生活にすることが難しく、静養室で過ごす等個別配慮すること多かった。夜勤を2名体制で動くようにした時期もあり、身体的にも精神的にも落ち着かない時期があった。
	無断外出や保護所から脱走する子どもの対応 ・ ここ最近では、30 回近く一時保護されている子どもがいる。無断外出したりして、身柄通告として来るが、すぐに逃げたりする。その際の警察の対応等は負担。職員に暴力を振るうこともあるので、その対応もある。別の若い職員が、その子から暴力を受けたときに家庭裁判所に出廷したが、付添人として自分も出廷することもある。
	子どもの発言等に対するアンガーマネジメント ・ 一時保護所での業務では、子どもの発言が大人の怒りに触れることがあるが、大人がそのまま感情を出してしまうわけにはいけないので、<u>アンガーマネジメントをしないとイケない。この点の疲労感が一番大きい</u>。特に夜間や土日等の上司がいない時は、現場の職員に判断から決断までするところまで求められるため、心理的負担が高い。加えて、シフト制で交代勤務のため、長いと 15 時間くらい拘束される。そのため、肉体的な疲労感が心理的な負担に加え、追い打ちをかけることがある。

カテゴリ		概要
	個々の子どもの抱えている背景や直近の状況を素早く把握すること	・ 個々の子どもの抱えている背景や、自分が勤務していない時間にどのようなことが起きたのかを素早く把握する必要があり、心理的な負担が大きい。担当ユニットの子どもだけではなく、全てのユニットの子どもの記録も目を通す必要がある。子どもに関する記録は、現在導入しているシステムは使い勝手がよくないため、紙で行っている。別の一時保護所に勤務していた時には、一時保護の名簿が出て、名前を押下すれば、記録に移り、読むことができたので、便利であった。
所内の体制	相談できる職員がいないこと	・ 相談役の職員が転勤していなくなってしまう、その間に新規職員が入ってきたことにより、精神的な負担も大きい。現在は、その状況下で、経験年数1、2年目の職員の育成に努めている。そのような職員がもう少しいてくれるとストレスも緩和されると感じる。
その他	所内業務との兼ね合い	・ 子どもに関わる支援・援助がメインの仕事だが、それ以外に年間行事の検討や権利擁護の委員会等所内の仕事もある。<u>毎日所内業務に追われているわけではないが、子どもに密接に関わらなければならないときに、所内の業務を対応することが難しい時もある。</u>

(2) 負担軽減のために必要なこと

前述した一時保護所の職員が抱える負担を軽減するために必要なことについては、下記に示すような意見が挙がった。

図表 98 負担軽減のために必要なこと

カテゴリ		概要
所内の職員体制等	十分な職員の配置	・ 本一時保護所は定員が増えたが、その前は職員がかなり少なく、朝勤務の職員が1名・夜勤が1名といった体制で子どもを見ていた。勤務時間が長く、連続で40数時間勤務したこともあり、過労で倒れたこともある。<u>職員の確保は急務である。最近、人手が増えてきたが、新規採用が多く、仕事が定着するまでは負担感は減らない。</u>児童福祉司は簡単な業務ではない。近隣の都道府県と比べて処遇面での違いがあるため、人材が流出している。 ・ 30分単位で業務を積み上げて、現場に入れる日がどのくらいあるのか、研修参加日を引いて、一人当たりどのくらい実務につけるか、必要人数を計算し、根拠を持って算出を行った。<u>人員配置については、計画段階で都道府県とよく話し合い、調整を行った。</u>
	心理療法担当職員の配置	・ 現在の入所者のうち、ADHD等の障害のある子どもが半数程度いる。学習指導を担当する職員3名の他に、会計年度任用職員の児童指導員1名も学習に入っている。そのうち、正規職員1名、会計年度任用職員3名は教員免許をもっており、子ども達も落ち着いて学習をしているが、<u>発達障害等の子どもが増えると、さらに職員を増員する必要性も生じると考えている。</u>また、併設の児童相談所には心理療法担当の職員がいるが、一時保護所の業務ばかりに従事する訳にはいかないので、一時保護所にも会計年度任用職員の心理療法担当の職員を早急に配置したいと思っている。
	保健師や看護師の配置	・ 併設の児童相談所には看護師が配置されているが、何かあった際の対応を考えると、<u>一時保護所にも看護師が配置されていることが望ましい。</u>さらに幼児対応の層を厚くするためには、保健師も配置されているとよい。保育士資格を有している職員はいるが、児童相談員としての業務もあるので、その点をカバーする意味でも保健師の配置が望まれる。
	相談体制の充実	・ 経験年数があり大変な思いを共感してくれる職員がいると負担感が減ると感じている。交代制勤務なので、勤務日がずれたり、極端にいうと相談する時間もなかったりするため、今は諦めている。
	県主催の基礎研修への参加	・ 2021年度より県の研修の実施方法が変わり、他の児童相談所職員や先輩職員との交流が行えるような、基礎研修が実施されるようになった。基礎研修では、インテークの仕方等を学ぶことができるため、職員に研修参加を必須としている。
	指導者を増やすこと	・ 職員の県主催の基礎研修参加を通じて、対応力向上に加えて、所内においてもその場で職員を指導できる職員を増やしていくことが必要である。県主催の研修の中には、3～5年目以上の職員を対象として、若手を育成する観点も含めた内容が提供されているため、研修参加を通じて、指導者を増やしていきたいと考えている。

カテゴリ		概要
	職員間での子どもの情報の引継ぎ	- 職員間での子どもの情報の引継ぎは、朝と夕の職員が入れ替わるタイミングで実施しており、全体会及びユニットごとでの引継ぎを行っている。 - 負荷軽減のために、単に人を増やせばよいということではない。人数が増えるほど、伝達漏れが発生する可能性が高くなり、リカバリーコストがかかる。そのため、職員の支援の質を向上させていくことが重要である。
個人	課題のある子どもに対する対応力の強化	<u>職員全体の経験年数が浅いため、子どもが問題行動を起こした時の対応力の強化が必要である。</u>保育士や幼稚園教諭の養成機関等の出身者も多いが、課題のある子どもへの支援の観点についての知識や経験がまだ足りておらず、トラウマや発達障害の研修を受けた方がよいと感じている。また保育士資格を持っているだけの人だと、自己覚知の研修が少ないように感じている。小さい子どもはすぐに変化していくので指導したがる傾向がみられるが、「待つ」訓練も必要だと思う。
関係機関との連携	医療機関との連携強化	医療機関に繋がった方がよいと感じる子どもが多く、一時保護所に医師を常勤で配置してほしい。職員の目の前で子どもが自分の首を絞めて危なかったケースもあった。職員もどうしてよいか分からなくなる時がある。フロア以外の目が届きにくいところでは、ヘルプも出せなかったりする。職員が「薬を飲んで休んだ方がいいのでは」と思っても、精神科治療になると親の同意が必要なため、スムーズにはいかない。医師の視点で子どもの状況に対する対応について意見をもらえるとよいと感じている。
	医師からの助言	所内で事例検討会を実施する際に、児童相談所の嘱託医である児童精神科医から助言等をもらっている。
	警察との連携強化	触法の子どもが入ってくることも少なくなく、その子に対する対応について警察等に相談できると心理的な負担は減る。児童相談所には警察が一名いるが、一時保護所には配置されていないため、<u>相談しやすい距離に警察が配置されているともう少し安心して子どもの話が聞ける。</u>
その他	一時保護所以外でレスパイト可能な仕組みの構築	一時保護所だけで終結する仕組みではなく、医療や地域の子育て支援の機関やサービス等、一時保護所以外でレスパイト可能な仕組みが必要である。<u>医療が必要なのになかなか対応できていないということもある。</u>一時保護が長期化している子どもは今後の不安からストレスを抱える傾向があるため、一定期間が経った後、施設や里親等の受け皿が必要である。

4 考察

4.1 業務負荷の所在

4.1.1 児童福祉司（介入・支援担当）の業務負荷

- タイムスタディの結果をみると、児童福祉司（介入・支援担当）は、面接時の記録や資料作成に多くの時間を費やしている実態が明らかとなった。

図表 99 業務種別の時間数の上位 10 業務（1 人 1 日当たり分数）

＜児童福祉司（介入・支援担当）＞

業務種別		1日当たり 分数/人	構成比
35	資料作成・確認 2（面接時の記録や資料）	116.5	18.5%
34	資料作成・確認 1（個別ケースに関する記録や資料）	81.4	12.9%
41	移動	70.6	11.2%
14	助言指導 2（保護者）	52.5	8.3%
11	虐待が疑われる事例等への電話対応	51.3	8.1%
21	所内協議 3（ケースに関する協議・打合せ）	31.3	5.0%
13	助言指導 1（児童）	30.0	4.8%
24	所外協議 2（児童養護施設）	14.5	2.3%
50	その他	13.0	2.1%
38	資料作成・確認 5（その他の資料）	12.7	2.0%

※業務から「食事・休憩」を除く。

- また「負担感（精神的に疲労感を感じるもの）」としては、「虐待が疑われる事例等への電話対応」「裁判所に提出する文書の作成」「保護者への助言指導」「各種資料作成（児福審提出資料、面接記録、個別ケース記録）」「法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）」「安全確認（48 時間ルール対応）等の初期調査」と、多くの時間を費やしている資料作成等以外の業務も多く挙げられた。

- ヒアリング調査でもこれらの業務は負荷が重い業務として指摘されていた。

図表 100 精神的に負担を感じる上位 10 業務
 ＜児童福祉司（介入・支援担当）＞

業務種別		精神的負担感
11	虐待が疑われる事例等への電話対応	4.5
36	資料作成・確認 3（裁判所に提出する文書）	4.4
14	助言指導 2（保護者）	4.3
35	資料作成・確認 2（面接時の記録や資料）	4.3
37	資料作成・確認 4（児福審に提出する資料）	4.2
34	資料作成・確認 1（個別ケースに関する記録や資料）	4.2
39	法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）	4.1
15	安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査	3.9
32	所外協議10（複数機関）	3.9
29	所外協議 7（医療機関）	3.9

※回答結果を点数化し平均値を算出。

4.1.2 児童福祉司（スーパーバイザー）の業務負荷

■タイムスタディの結果をみると、児童福祉司（スーパーバイザー）は、スーパーバイズや個別ケースに関する資料作成、保護者への助言指導、ケースに関する所内会議・打合せ等に多くの時間を費やしている実態が明らかとなった。

図表 101 業務種別の時間数の上位 10 業務（1 人 1 日当たり分数）
 ＜スーパーバイザー＞

業務種別		1日当たり 分数/人	構成比
40	スーパーバイズ	105.2	16.3%
41	移動	62.1	9.6%
34	資料作成・確認 1（個別ケースに関する記録や資料）	50.7	7.9%
14	助言指導 2（保護者）	49.5	7.7%
21	所内協議 3（ケースに関する協議・打合せ）	43.6	6.8%
38	資料作成・確認 5（その他の資料）	38.8	6.0%
20	所内協議 2（援助方針会議）	24.7	3.8%
22	所内協議 4（その他）	23.6	3.7%
35	資料作成・確認 2（面接時の記録や資料）	22.0	3.4%
26	所外協議 4（要保護児童対策地域協議会）	20.4	3.2%

※業務から「食事・休憩」を除く。

- また「負担感（精神的に疲労感を感じるもの）」としては、「裁判所に提出する文書の作成」「法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）」「虐待が疑われる事例等への電話対応」「各種資料作成（児福審提出資料、面接記録、個別ケース記録）」「安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査」と、ほぼ児童福祉司（介入・支援担当）と同様の業務が挙げられた。

図表 102 精神的に負担を感じる上位 10 業務
＜児童福祉司（スーパーバイザー）＞

	業務種別	精神的負担感
39	法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）	4.3
36	資料作成・確認3（裁判所に提出する文書）	4.3
11	虐待が疑われる事例等への電話対応	4.2
35	資料作成・確認2（面接時の記録や資料）	4.1
34	資料作成・確認1（個別ケースに関する記録や資料）	4.1
40	スーパーバイズ	3.9
37	資料作成・確認4（児福審に提出する資料）	3.9
23	所外協議1（学校・保育所等）	3.9
15	安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査	3.9
38	資料作成・確認5（その他の資料）	3.8

※回答結果を点数化し平均値を算出。

- ヒアリング調査では、児童福祉司（介入・支援担当）へのスーパーバイズやフォローに関する業務に負担感を感じているという指摘があった。具体的には、児童福祉司（介入・支援担当）の経験や資質に応じたスーパーバイズや、児童福祉司（介入・支援担当）のモチベーションを維持させるようなスーパーバイズの難しさを感じていた。さらにケースを担当している児童福祉司（介入・支援担当）が保護者との関係性をうまく構築できない場合のフォローや、児童福祉司（介入・支援担当）の業務が多忙な場合にケースを担当することもあり、そういったことも児童福祉司（スーパーバイザー）の業務負荷となっているようであった。

4.1.3 一時保護所職員の業務負荷

- アンケート調査では、一時保護所職員の日中の負担については、身体的・精神的負担ともに「生活指導（トラブルへの対応）」が最も多かった。夜間の負担のうち、身体的負担としては「生活指導（トラブルへの対応）」「入所時への対応」が、精神的負担としては前述に加え「生活指導（児童への個別指導等）」が多かった。
- ヒアリング調査では、自傷行為をする子どもや何度も保護を繰り返している子ども、無断外出等をする子どもへの対応に心理的負担を感じているという指摘があった。

4.2 負荷軽減のために必要なこと

4.2.1 児童相談所職員

- 下表の通り、タイムスタディによる時間数（1人1日当たり分数）と負担感それぞれの順位を比べると、必ずしも時間数が多い業務が負担感が高い訳ではない。
- 例えば「虐待が疑われる事例等への電話対応」については、児童福祉司（介入・支援担当）では時間数・負担感ともに上位となっているが、児童福祉司（スーパーバイザー）では、負担感が高いものの時間数は上位 10 業務には入っていない。また「移動」については、時間数は多いものの負担感は高くない（なお「法律に基づく安全確認」については、児童福祉司（介入・支援担当）・児童福祉司（スーパーバイザー）ともに、時間数は少ないものの負担感が高くなっているが、タイムスタディ中に当該業務が発生したか否かで状況が大きく異なると思われる）。
- また、児童福祉司（介入・支援担当）や児童福祉司（スーパーバイザー）の人員増加が、それぞれの業務に要する時間数の減少や負担感の軽減に繋がる業務もある一方、人員増加だけでは時間数の減少や負担感の軽減には繋がらない業務もあると考えられる。
- つまり、業務における負荷の軽減に向けては、このような業務の特性を十分に加味した検討・取組が必要となる。

図表 103 業務種別の時間数・負担感の順位

順位		担当業務別			
		介入・支援担当		SV	
		時間数	負担感	時間数	負担感
11	虐待が疑われる事例等への電話対応	5	1	11	3
12	インテーク	11	12	23	21
13	助言指導 1（児童）	7	17	15	34
14	助言指導 2（保護者）	4	3	4	14
15	安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査	34	8	17	9
16	心理検査・心理面接への同席	23	35	33	39
17	心理治療・カウンセリングへの同席	27	38	32	37
18	診察・医学的検査への同席	32	36	21	36
19	所内協議 1（受理会議・緊急受理会議）	21	30	12	26
20	所内協議 2（援助方針会議）	16	21	7	16
21	所内協議 3（ケースに関する協議・打合せ）	6	26	5	20
22	所内協議 4（その他）	12	34	8	25
23	所外協議 1（学校・保育所等）	13	14	25	8
24	所外協議 2（児童養護施設）	8	20	16	29
25	所外協議 3（他県の児童相談所）	37	15	30	28
26	所外協議 4（要保護児童対策地域協議会）	29	13	10	19
27	所外協議 5（市町村）	17	18	18	31
28	所外協議 6（警察）	30	11	19	18
29	所外協議 7（医療機関）	25	10	22	13
30	所外協議 8（弁護士）	35	24	38	27
31	所外協議 9（その他関係機関）	15	25	27	24
32	所外協議10（複数機関）	20	9	31	12
33	所外協議11（その他）	33	28	13	17
34	資料作成・確認 1（個別ケースに関する記録や資料）	2	6	3	5
35	資料作成・確認 2（面接時の記録や資料）	1	4	9	4
36	資料作成・確認 3（裁判所に提出する文書）	26	2	36	2
37	資料作成・確認 4（児福審に提出する資料）	31	5	39	7
38	資料作成・確認 5（その他の資料）	10	19	6	10
39	法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）	39	7	37	1
40	スーパーバイズ	38	27	1	6
41	移動	3	31	2	35
42	子どもの移送（一時保護以外）	24	29	35	32
43	一時保護対応 1（子どもの生活・学習指導）	18	32	34	33
44	一時保護対応 2（一時保護委託先との連絡調整）	28	16	28	23
45	一時保護対応 3（一時保護委託先の開拓）	36	22	29	11
46	一時保護対応 4（一時保護所との協議）	19	23	20	15
47	研修	14	33	24	30
48	整理、清掃、片付け	22	39	26	38
49	食事、休憩	-	-	-	-
50	その他	9	37	14	22

※各業務について、「1日当たり時間数/人」と「精神的負担感」の多い（高い）順に番号をつけたもの。

(1) 児童福祉司（介入・支援担当）

- 児童福祉司（介入・支援担当）の負荷軽減のためには、新プランで示されている通り、まず業務に対応する児童福祉司の増員は必要である。しかし人員増加は同時に、新しく採用した職員の人材育成の仕組みの構築等も必要となる。
- ヒアリング調査においては、タイムスタディ調査で浮かび上がった業務と同様、虐待が疑われる事例等への電話対応や保護者への助言指導や書類作成に関して、負担感が重いという指摘があり、このような業務における負荷の軽減に向けては、下記のような取組例がみられた。

＜虐待が疑われる事例等への電話対応の負荷軽減に向けた取組

～通告電話対応の AI を活用した文字起こしと要約作成・モニタリング～>

- ・タイムスタディ調査によれば、虐待が疑われる事例等への電話対応は、特に児童福祉司（介入・支援担当）が時間をかけている業務であり、かつ精神的負担も重い。これはヒアリング調査においても同様の指摘があり、電話対応が一人で行わざるを得ない業務であり、途中で保留等して上司に相談しにくい業務であることがその背景にあると考えられる。
- ・そこである児童相談所では、AI を活用して、通告の電話の内容の文字起こしと要約を行う仕組みを導入して負担軽減を図っていた。具体的には電話の内容がリアルタイムで文字起こしされ、スーパーバイザーが電話の内容等をモニタリングできるので、電話対応で困っている児童福祉司がいた場合にはその内容を確認しながら、的確な対応方針を伝えられる仕組みを構築していた。

＜資料作成等の事務処理負担の軽減に向けた取組 ～事務補助者の活用～>

- ・タイムスタディ調査によれば、個別ケースに関する記録や資料作成に関しては、児童福祉司（介入・支援担当）も児童福祉司（スーパーバイザー）も、多くの時間を要しているだけでなく、精神的負担も重くなっている。ヒアリング調査では、特に担当ケースが多い場合は記録等の作成業務が溜まってしまうことも、精神的な負担を重くする要因であるという指摘があった。
- ・そこである児童相談所では事務補助者を雇用することにより、ケース記録表や児童記録表の名前・住所等は事務補助者が記入し、児童福祉司の負担軽減につながっていた。

＜助言指導等における精神的負担の軽減に向けた取組

～所内における事例検討の実施～>

- ・ヒアリング調査では、助言指導等をはじめとする個別ケースへの対応について精神的負担が重いのは、ケース自体の困難さとともに、児童福祉司（介入・支援担当）自身の対応力が十分でないことについての指摘もあった。これは、各児童相談所において、経験年数が少ない児童福祉司（介入・支援担当）が多いことも影響していると考えられる。

- ・児童福祉司（介入・支援担当）のケースに対する対応力を向上させるためには、経験を積むことがもちろんではあるが、ある児童相談所では、所内での事例検討の時間を確保し、様々なケースについての対応の在り方等を学ぶ機会を設けるという取組を行っていた。
- ・また具体的な取組ではないが、児童福祉司（介入・支援担当）からは、「スーパーバイザー等の上司にいつでも気軽に相談できる点は精神的負担の軽減につながっている」といった声も聞かれ、時間を確保した事例検討会の開催とともに、「気軽に相談できる体制の構築・気軽に相談できる雰囲気の醸成」が重要であると考えられる。

（２）児童福祉司（スーパーバイザー）

- 近年、児童福祉司の人員増が図られたことにより経験年数の浅い職員が増加し、児童福祉司（介入・支援担当）を指導・管理する立場にあるスーパーバイザーに期待される役割もより大きくなっている。
- 実際、ヒアリング調査では「児童福祉司（介入・支援担当）の業務量が多いためスーパーバイザーが担当ケースを複数持たざるを得なく、スーパーバイズに十分な時間を割くことができない」「児童福祉司（介入・支援担当）の経験年数等に応じたスーパーバイズの心理的負担が大きい」等の指摘があった。
- このような状況を踏まえ、スーパーバイザー機能を十分に果たすことができるよう、下記のような取組例がみられた。

＜スーパーバイザー一人当たりの担当ケースワーカー数の適正化に向けた取組

～中間層の配置～＞

- ・児童相談所による差異はあるものの、児童福祉司（介入・支援担当）は多くのケースを担当しており、スーパーバイザーとして担当する児童福祉司（介入・支援担当）が多いと、それだけスーパーバイズに関する業務量は増加し、負荷も重くなる。
- ・しかしスーパーバイザーになれる経験を有する職員も少ないため、児童福祉司の増員が図られている中、どうしてもスーパーバイザーが担当する児童福祉司（介入・支援担当）は多くなってしまう。
- ・そこである児童相談所では、所内の体制として、スーパーバイザーと児童福祉司の間に中間層を設け、担当する児童福祉司（介入・支援担当）数を減らそうとしている取組がみられた。
- ・なおタイムスタディ調査によれば、1人のスーパーバイザーが担当する児童福祉司（介入・支援担当）数は11.4人であったが、ヒアリング調査では4人くらいであれば個別ケースに対する助言や進捗管理に対して余裕のある対応ができる、と

いう指摘があったが、スーパーバイザーとしての適正な担当児童福祉司（介入・支援担当）数については、今後検討が必要であろう。

＜スーパーバイザーのスーパーバイズ能力の向上に向けた取組

～スーパーバイザー研修メニューの多様化～＞

- ・ヒアリング調査では、スーパーバイザーのスーパーバイズが十分に行うことができていないことについては、前述のように担当する児童福祉司（介入・支援担当）が多いために十分な時間を取ることができない、という理由の他に、スーパーバイザーとしてのスキルアップのための研修が充実していない、という指摘もあった。
- ・現在ではどうしても座学やケーススタディのような内容が中心とはなるが、それだけでは児童相談所内の業務の改善にはつながりにくい。また業務の改善には児童相談所内の体制等も大きく影響するため、単なる文字情報だけでは自分の職場への適合が分かりにくいといったことも考えられる。そこで他児童相談所等との交換研修というアイデアもヒアリング調査の中で指摘された。ただその一方で、欠員となる時期の職員の補充の可否等の課題は残っている。

＜多様な人材の活用に向けた取組 ～児童相談所 OB の活用～＞

- ・スーパーバイザーは担当する児童福祉司（介入・支援担当）を育成する役割を担っていると同時に、自身もスーパーバイザーとして成長していく必要があるが、前述の通り業務量の多さやスーパーバイザーとしての経験年数の少なさ等の要因もあり、十分にその役割を果たすことができていない場合がある。
- ・そこである児童相談所では、特に開設時等に他の地域の児童相談所 OB をスーパーバイザー等として雇用して経験の浅い職員（介入・支援担当、スーパーバイザー）の育成に取り組んでいる例もみられた。児童福祉司（介入・支援担当）としての保護者等との接し方や距離感、話術を実際に見て聞いて学ぶことのできる環境ができたり、他の児童相談所における様々な工夫点が共有できたりするといった効果があるという指摘もあった。

4.2.2 一時保護所職員

- アンケート調査からは、一時保護所での受入児童数は増加しているが、職員体制をみると、1年以上3年未満の職員（児童指導員・保育士）が多く配置されていることが分かった。さらに、現行の職員体制について、8割以上の一時保護所が「不足している」と感じており、特に「児童指導員・保育士」が足りていないことが明らかになった。
- また現状の課題として「人員不足」が挙がっており、一時保護所職員の負荷軽減のためには、職員の確保が急務であるという指摘もあった。
- このような状況を踏まえ、一時保護所の職員の業務負荷を軽減させるための取組としては、下記のような例がみられた。

＜業務遂行に必要な人員の確保に向けた取組 ～根拠をもった必要人員数の算出～＞

- ・必要な人員については、受け入れる子どもの状況によって異なるとはいえ、業務を細分化することによって、ある程度の理論的な数の算出は可能と考えられる。
- ・そこである一時保護所では、新たに開設するに当たって、30分単位で職種別の業務量を積み上げ、さらに休暇や研修参加日数の想定も加味し、必要な人員を算出していた。もちろん全ての要求が認められる場合ばかりではないだろうが、人員配置については説得力のある根拠づくりも必要であるのと同時に、こういったノウハウを共有することも必要であると考えられる。

＜経験が浅い職員のスキルアップに向けた取組 ～所内における相談体制の充実～＞

- ・アンケート調査により日中や夜間の負担感をみると、「生活指導（トラブルへの対応）」や「生活指導（児童への個別指導）」等が、身体的・精神的ともに負担感を感じているということが明らかとなった。
- ・これらの業務は、一時保護所で受け入れている子どもの状況（保護されるに至った背景、精神的な状態等）によって負担感は変わってくる可能性もあるが、いずれにしても、子どもへの対応に困った時等にどのような対応を取るのがよいかが分からないと、身体的・精神的負担は重くなる。
- ・ヒアリング調査ではこの点については、所内で気軽に相談できる体制があるとよいといった指摘があった。またアンケート調査で、これらの業務について負担感が低い一時保護所の体制をみると、学識経験者を活用している例がある等、所内外で相談できる体制を構築しておく必要があると考えられる。

＜総合的な対応力の向上に向けた取組 ～医療機関や警察等関係機関との連携強化～＞

- ・一時保護所で受け入れている子どもの状況は様々であるため、その対応には身体的・精神的な負担感が伴うが、関係する専門機関との連携が図られることにより、その負担感が軽減されることもある。
- ・ヒアリング調査では、一時保護所では医療に繋がった方がよい子どもも多く、医療機関の支援が受けられると状況は改善するという指摘があった。ある一時保護所では、事例検討会を実施し、その際に児童相談所の嘱託医である児童精神科医が

助言等を行っているという事例が見られた。また医療という点では、一時保護所には看護師や保健師が常駐しているケースはほとんどないので、児童相談所に常駐している看護師・保健師と連携している例もみられたが、夜間対応ができないことが課題として挙げられていた。

- ・さらに近年は触法の子どもが入所することも少なくないため、警察への円滑な相談を求める意見もあったが、ある児童相談所には警察官が常勤で配置されていたり、警察 OB が勤務していたりする例もみられた。

＜土曜日・日曜日の勤務における負担軽減に向けた取組

～「遅番」の配置による負担軽減と業務の効率化～＞

- ・一時保護所によって体制は異なるが、日中も夜間も、そして土曜日でも日曜日でも職員が常駐していることが必要とされているため、どうしても負担が重くなりがちである。
- ・そこである一時保護所では、土曜日と日曜日の勤務シフトにおいて従来の日勤・夜勤の他に「遅番」を採り入れたところ、業務負担の軽減や業務の効率化が図られるようになった、という例もあった。

付録1 児童相談所アンケート調査票

令和3年度子ども子育て支援推進調査研究事業 児童相談所における児童福祉司等の勤務実態等に関する実態調査 ＜児童相談所票＞

《調査へのご協力をお願い》

- ・ 弊社（PwCコンサルティング合同会社）では現在、厚生労働省子ども家庭局からの補助をうけ（令和3年度子ども子育て支援推進調査研究事業）、「児童相談所における児童福祉司等の勤務実態等についての調査」を進めています。
- ・ 「児童虐待防止対策総合強化プラン（新プラン）」に基づき、児童福祉司等の増員が図られました。そのうえで、令和元年の児童福祉法等の一部改正における附帯決議では、児童福祉司一人当たりの相談対応件数が平均で40ケースを超えないよう、更なる増員に向けた人材・財源確保に努めることとされています。本調査は、児童福祉司の日ごろの勤務実態を明らかにし、児童福祉司一人当たりの対応ケース数や一時保護所の設置運営基準等を検討する際の基礎資料を得ることを目的として実施するものです。
- ・ ご多用の折、お手を煩わせることになり誠に恐縮ではございますが、本調査の趣旨をご理解いただき、本調査票にご回答の上、令和3年11月19日（金）までに下記宛先までメールでご返送下さいますようお願い申し上げます。

■ご提出期限■ 令和3年11月19日（金）までにご返送をお願いいたします。

■ご返送先■ 非公開

【ご回答いただくに当たって】

- ◆ 所長や施設長等、管理的なお立場にある方がご回答ください。
- ◆ 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委託した調査会社において集計を行った後、PwCコンサルティング合同会社が分析を行い、報告書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。報告書は令和4年4月以降に弊社HPで公表されます。

非公開

1. 貴児童相談所の概要等

問1 貴児童相談所名・所在地・管轄人口・児童虐待対応件数（令和2年度実績）をご回答ください。

相談所名			
都道府県名		区市町村名	
管轄区域の総人口		管轄区域の児童人口	
	人		人
※ 管轄区域の総人口・児童人口（18歳以下人口）は、平成27年度国勢調査に基づいて記入してください。			
児童虐待対応件数			
	件		

問2 貴児童相談所における介入機能と支援機能の分離状況について、当てはまるもの1つを選んでご回答ください。

1. 緊急介入とその後の支援で同一部署で担当を分けている
2. 緊急介入とその後の支援で部署を分けている
3. 事例によっては緊急介入とその後の支援で担当を分けている
4. 同一の地区担当が緊急介入からその後の支援まで継続して対応している

記入欄

問3 貴児童相談所には、虐待対応の専従組織を設置していますか。当てはまるもの1つを選んでご回答ください。

※ 虐待対応の専従組織とは、従来の地区担当制によらず、児童虐待等の相談に対して迅速な対応が行えるよう組織したチームを指します。

1. ある
2. ない

記入欄

上記で「1. ある」を選択した場合、具体的内容をご記入ください。

問4 貴児童相談所の職員体制についてご回答ください。（令和3年4月1日時点）

厚生労働省が実施した「令和3年度児童相談所等の体制整備状況等調べ」への報告数値の活用をご許可くださる場合は「○」をご記入ください。
その場合、下表へのご記入は不要です。

報告値の活用を
許可する

※数値は半角でご記入ください。

※一時保護所専任の職員は除いてください。

※兼任は当該児童相談所の業務を主務として他機関の業務を兼務する者とします。

※一時保護所の業務を主務とする職員は、職員数に含めないでください。

※「主な兼任先」欄には、次のいずれかの番号を記入してください。

①児童相談所 ②一時保護所 ③婦人相談所 ④その他（回答欄に具体的に記入して下さい）

※会計年度任用職員は非常勤にご記入ください。

		合計	常勤			非常勤
			専任	兼任		人数
			人数	人数	主な兼任先	
児童相談所の職員全体						
職 種 ・ 担 当 別 内 訳	所長・次長					
	スーパーバイザ (所長・次長を除く)					
	児童福祉司発令					
	児童心理司発令					
	児童福祉司					
	児童心理司					
	心理療法担当職員					
	保健師・看護師					
	医師					
	弁護士					
	その他					

問5 貴児童相談所における児童福祉司の経験年数についてご回答ください。（令和3年4月1日時点）

厚生労働省が実施した「令和3年度児童相談所等の体制整備状況等調べ」への報告数値の活用をご許可くださる場合は「○」をご記入ください。

その場合、下表へのご記入は不要です。

報告値の活用を 許可する	☐
-----------------	--------------------------

※数値は半角でご記入ください。

※常勤職員かつ専任の児童福祉司の経験年数をご記入ください。

※経験年数は、児童相談所での勤務年数（異動等により、複数回、児童相談所に勤務している場合は、総勤務年数）をご記入ください。

		人数
合計		
経験年数内訳	1年未満	
	1年以上3年未満	
	3年以上5年未満	
	5年以上10年未満	
	10年以上	

問6 貴児童相談所における相談受付件数をご回答ください。（令和2年度実績）

相談内容		件数
相談件数合計		
養護相談	児童虐待相談	
	その他の相談	
保健相談		
障害相談	肢体不自由児相談	
	視聴覚障害相談	
	言語発達障害等相談	
	重症心身障害相談	
	知的障害相談	
	発達障害相談	
非行相談	ぐ犯行為等相談	
	触法行為等相談	
育成相談	性格行動相談	
	不登校相談	
	適正相談	
	育児・しつけ相談	
その他の相談		

問7 貴児童相談所における労働環境についてお伺いします。

- ▼ (1) 貴児童相談所における直近3年間の児童福祉司（常勤職員）の所定内労働時間と残業時間をご回答ください。

	平成30年度 (2018年度)	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)
常勤職員1人当たりの月間の平均所定内労働時間（時間）			
常勤職員1人当たりの年間の平均所定外労働時間（時間）			

- ▼ (2) 貴児童相談所において、残業を減らすための取組などを行っている場合、その内容について具体的にご記入ください。

- ▼ (3) 貴児童相談所における、児童福祉司（常勤職員）の一人当たりの有給休暇取得日数の平均についてご記入ください。（令和2年度実績）

平均有給休暇取得日数 日

問8 貴児童相談所の外線数について、ご記入ください。

外線数 回線

2. 貴児童相談所における業務の民間機関等への委託について

問9 貴児童相談所における業務の民間機関等への委託の状況についてお伺いします。

- (1) 貴児童相談所の業務のうち、その一部（もしくは全部）を民間機関等へ委託しているものはありますか。当てはまるもの1つを選んでご回答ください。

1. ある

2. ない

記入欄

- (2) 【(1)で「1. ある」とお答えの方のみ】

貴児童相談所で民間機関等へ委託しているもの全てに○をつけてください(①)。

そして、委託している業務それぞれについて、委託のメリット(②)と、想定した効果が得られているか(③)について、当てはまるもの1つを選んで○をつけてください。

	① 委託の有無	② 委託のメリット			③ 委託の効果		
	(委託している業務に○)	児童相談職員の負担軽減	民間機関等の専門性	その他	得られている	どちらとも	得られていない
1. 虐待通告を受けたあとの安全確認							
2. 家族再統合事業や保護者支援プログラムの実施							
3. 施設入所措置等解除後の相談・支援							
4. 夜間休日の受付業務							
5. 児童虐待対応ダイヤル(189)の受付業務							
6. 里親委託に関する業務							
7. 養子縁組に関する業務							
8. 一時保護に関する業務							
9. その他① →具体的に							
10. その他② →具体的に							
11. その他③ →具体的に							

上記で「6. 里親委託に関する業務」を選択した場合、委託している具体的な業務内容をご記入ください。

上記で「7. 養子縁組に関する業務」を選択した場合、委託している具体的な業務内容をご記入ください。

上記で「8. 一時保護に関する業務」を選択した場合、委託している具体的な業務内容をご記入ください。

▼ (3) 【(1)で「1. ない」とお答えの方のみ】

貴児童相談所で民間機関等へ委託していない理由について、当てはまるもの全てに○をつけてください。

	該当する ものに○
1. 個人情報保護の観点から外部への委託は適切ではないと考えるから	
2. 委託先となる適切な民間機関等がないから	
3. 民間機関等の専門性について判断が難しいから	
4. 全ての業務について児童相談所職員で対応可能だから	
5. 予算が確保できないから	
6. その他	

上記で「5. 予算が確保できないから」を選択した場合、委託を検討している具体的な業務内容をご記入ください。

上記で「6. その他」を選択した場合、具体的な内容をご記入ください。

問10 貴児童相談所における業務の民間機関等への委託に関する検討状況についてお伺いします。

- (1) 貴児童相談所では業務の一部（もしくは全部）の民間機関等への委託を検討したことはありますか（職員間での話し合いやアイデア出し等も含む）。当てはまるもの1つを選んでご回答ください。

1. ある	2. ない	記入欄
-------	-------	-----

- (2) 【(1)で「1. ある」とお答えの方のみ】

具体的に検討された業務内容や出されたアイデア等について、差支えない範囲でご記入ください。

3. 職員（児童福祉司）に対する研修について

問11 貴児童相談所の職員は、法定研修以外の研修（自治体の独自研修、各種団体が実施する研修等）を受講していますか。当てはまるもの1つを選んでご回答ください。

1. 受講している 2. 受講していない 3. 把握していない

記入欄

問12 貴児童相談所として、人材育成等の観点から、特に研修で取り組んでいく必要があると考えているテーマについて、経験年数別等ごとに当てはまるもの最大3つまでに○をつけてください。

		研修におけるテーマ													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
		子どもの権利擁護	子ども家庭福祉における倫理的配慮	子ども家庭相談援助	子どもの成長・発達	虐待対応	非行対応	障害相談・支援	社会的養護における自立支援	ソーシャルワークの方法	ケースマネージメントの方法	関係機関との連携・協働	面接の技術	職員のメンタルヘルス	その他
スーパーバイザー（SV）															
児 S 童 V 福 以 祉 外 司 の	経験年数が1年未満														
	経験年数が1年以上3年未満														
	経験年数が3年以上5年未満														
	経験年数が5年以上10年未満														
	経験年数が10年以上														

上記で「その他」を選択した場合、必要としている研修の具体的な内容をご記入ください。

--

上記でスーパーバイザー（SV）以外の児童福祉司（経験年数が1年未満）で選択したもののうち、必要としている研修の具体的な内容をご記入ください。

※左の欄には上記に挙げた研修テーマの番号をご記入ください。

上表の番号	具体的内容

上記でスーパーバイザー（SV）以外の児童福祉司経験年数が（1年以上3年未満）で選択したもののうち、必要としている研修の具体的な内容をご記入ください。

※左の欄には上記に挙げた研修テーマの番号をご記入ください。

上表の番号	具体的内容

ヒアリングへのご協力をお願い

※ 本調査事業のヒアリング調査に協力にご協力頂ける場合は、以下に郵便番号・住所・電話番号・メールアドレスをご記入頂きますようお願い致します。

※ なお、ご協力頂けると回答頂いた場合でも、調査対象とならない可能性もございますので、予めご了承頂きますようお願い致します。

ご担当者様のお名前	
郵便番号（ハイフンあり）	
勤務先児童相談所の住所	
電話番号（ハイフンあり）	
メールアドレス	

～質問は以上です。ご協力、誠にありがとうございました。～

付録2 児童福祉司タイムスタディ調査票

令和3年度子ども子育て支援推進調査研究事業 児童相談所における児童福祉司等の勤務実態等に関する実態調査 <タイムスタディ票>							
《調査へのご協力のお願い》 ・ 弊社（PwCコンサルティング合同会社）では現在、厚生労働省子ども家庭局からの補助をうけ（令和3年度子ども子育て支援推進調査研究事業）、「児童相談所における児童福祉司等の勤務実態等についての調査」を進めています。 ・ 「児童虐待防止対策総合強化プラン（新プラン）」に基づき、児童福祉司等の増員が図られました。そのうえで、令和元年の児童福祉法等の一部改正における附帯決議では、児童福祉司一人当たりの相談対応件数が平均で40ケースを超えないよう、更なる増員に向けた人材・財源確保に努めることとされています。本調査は、児童福祉司の日ごろの勤務実態を明らかにし、児童福祉司一人当たりの対応ケース数や一時保護所の設置運営基準等を検討する際の基礎資料を得ることを目的として実施するものです。 ・ ご多用の折、お手を煩わせることになり誠に恐縮ではございますが、本調査の趣旨をご理解いただき、本調査票にご回答の上、令和3年11月22日（月）までに下記宛先までメールでご返送下さいますようお願い申し上げます。 ■ご提出期限■ 令和3年11月22日（月）までにご返送をお願いいたします。 ■ご返送先■ 非公開							
【ご回答いただくに当たって】 ◆ ご記入に当たっては、別紙「記入要領」をご覧ください。 ◆ 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委託した調査会社において集計を行った後、PwCコンサルティング合同会社が分析を行い、報告書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。報告書は令和4年4月以降に弊社HPで公表されます。							
非公開							
ご回答者の属性							
児童相談所名							
担当業務	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">1. 介入担当</td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">2. 支援担当</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">3. 介入と支援の両方を担当</td> <td style="padding: 2px;">4. スーパーバイザー</td> </tr> </table> 記入欄	1. 介入担当	2. 支援担当	3. 介入と支援の両方を担当	4. スーパーバイザー		
1. 介入担当	2. 支援担当						
3. 介入と支援の両方を担当	4. スーパーバイザー						
上記1～4の回答に関わらず、担当ケースを持っている場合はその数をご記入ください。（令和3年11月1日時点で受付し終結していないケース数（副担当のケースも含む）をご記入下さい） ケース							
上記で「4. スーパーバイザー」とお答えの方は、担当しているケースワーカー数をご記入ください。 人							
児童福祉司としての経験年数	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">1. 1年未満</td> <td style="width: 50%; padding: 2px;">2. 1年以上3年未満</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">3. 3年以上5年未満</td> <td style="padding: 2px;">4. 5年以上10年未満</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">5. 10年以上</td> <td></td> </tr> </table> 記入欄	1. 1年未満	2. 1年以上3年未満	3. 3年以上5年未満	4. 5年以上10年未満	5. 10年以上	
1. 1年未満	2. 1年以上3年未満						
3. 3年以上5年未満	4. 5年以上10年未満						
5. 10年以上							

【1日目： 月 日（ ）】

勤務時間

シフト上の勤務時間 時 分 ～ 時 分

シフト上の休憩時間 時 分 ～ 時 分

業務内容（24時間制でご記入ください。例：午後1時15分→13時15分）

時刻										所要時間	業務コード	相談種別コード
出勤		時		分	～		時		分	分		
1		時		分	～		時		分	分		
2		時		分	～		時		分	分		
3		時		分	～		時		分	分		
4		時		分	～		時		分	分		
5		時		分	～		時		分	分		
6		時		分	～		時		分	分		
7		時		分	～		時		分	分		
8		時		分	～		時		分	分		
9		時		分	～		時		分	分		
10		時		分	～		時		分	分		
11		時		分	～		時		分	分		
12		時		分	～		時		分	分		
13		時		分	～		時		分	分		
14		時		分	～		時		分	分		
15		時		分	～		時		分	分		
16		時		分	～		時		分	分		
17		時		分	～		時		分	分		
18		時		分	～		時		分	分		
19		時		分	～		時		分	分		
20		時		分	～		時		分	分		
21		時		分	～		時		分	分		
22		時		分	～		時		分	分		
23		時		分	～		時		分	分		
24		時		分	～		時		分	分		
25		時		分	～		時		分	分		
26		時		分	～		時		分	分		
27		時		分	～		時		分	分		
28		時		分	～		時		分	分		
29		時		分	～		時		分	分		
30		時		分	～		時		分	分		
31		時		分	～		時		分	分		
32		時		分	～		時		分	分		
33		時		分	～		時		分	分		
34		時		分	～		時		分	分		
35		時		分	～		時		分	分		
36		時		分	～		時		分	分		
37		時		分	～		時		分	分		
38		時		分	～		時		分	分		
39		時		分	～		時		分	分		
40		時		分	～		時		分	分		
41		時		分	～		時		分	分		
42		時		分	～		時		分	分		
43		時		分	～		時		分	分		
44		時		分	～		時		分	分		
45		時		分	～		時		分	分		
46		時		分	～		時		分	分		
47		時		分	～		時		分	分		
48		時		分	～		時		分	分		
49		時		分	～		時		分	分		
50		時		分	～		時		分	分		

日ごろの業務の負担感について

下記に挙げた業務（タイムスタディにおける業務コード表と同じです）それぞれの「負担感」（精神的に疲労感を感じるもの）について、5段階のうち当てはまるもの1つを選んで「○」を記入してください。

	非常に負担	やや負担	どちらとも いえない	あまり負担 ではない	負担では ない
11 虐待が疑われる事例等への電話対応					
12 インテーク					
13 助言指導 1（児童）					
14 助言指導 2（保護者）					
15 安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査					
16 心理検査・心理面接への同席					
17 心理治療・カウンセリングへの同席					
18 診察・医学的検査への同席					
19 所内協議 1（受理会議・緊急受理会議）					
20 所内協議 2（援助方針会議）					
21 所内協議 3（ケースに関する協議・打合せ）					
22 所内協議 4（その他）					
23 所外協議 1（学校・保育所等）					
24 所外協議 2（児童養護施設）					
25 所外協議 3（他県の児童相談所）					
26 所外協議 4（要保護児童対策地域協議会）					
27 所外協議 5（市町村）					
28 所外協議 6（警察）					
29 所外協議 7（医療機関）					
30 所外協議 8（弁護士）					
31 所外協議 9（その他関係機関）					
32 所外協議10（複数機関）					
33 所外協議11（その他）					
34 資料作成・確認 1（個別ケースに関する記録や資料）					
35 資料作成・確認 2（面接時の記録や資料）					
36 資料作成・確認 3（裁判所に提出する文書）					
37 資料作成・確認 4（児福審に提出する資料）					
38 資料作成・確認 5（その他の資料）					
39 法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）					
40 スーパーバイズ					
41 移動					
42 子どもの移送（一時保護以外）					
43 一時保護対応 1（子どもの生活・学習指導）					
44 一時保護対応 2（一時保護委託先との連絡調整）					
45 一時保護対応 3（一時保護委託先の開拓）					
46 一時保護対応 4（一時保護所との協議）					
47 研修					
48 整理、清掃、片付け					
49 食事、休憩	非労働時間のため、記載不要。				
50 その他					

貴児童相談所における業務負担の軽減に向けて、民間機関等への業務の委託等、現在行っている取組・工夫や今後行う予定の取組・工夫がございましたらご記入ください。

※左の欄には上記に挙げた業務の番号をご記入ください。

上表の番号	取組・工夫の具体的内容

～質問は以上です。ご協力、誠にありがとうございました。～

業 務 コ ー ド 表		
11	虐待が疑われる事例等への電話対応	虐待が疑われる事例等への電話対応（通告受理、関係機関や保護者との連絡を含む）など
12	インタビュー	子どもや保護者との初回の面談や相談など
13	助言指導 1（児童）	情報提供等により問題が解決されと考えられる子どもに対する助言指導など
14	助言指導 2（保護者）	情報提供等により問題が解決されと考えられる保護者に対する助言指導など
15	安全確認（48時間ルール対応）等の初期調査	児童虐待が行われている疑いのある子どもの様子を確認するなど安全確認の実施など
16	心理検査・心理面接への同席	児童心理司等が行う子どもや保護者に対する心理検査・心理面接への同席など
17	心理治療・カウンセリングへの同席	児童心理司等が行う子どもに対する心理療法、カウンセリングへの同席など
18	診察・医学的検査への同席	診察、医学的検査等（虐待が子どもの心身に及ぼした影響に関する医学的判断）への同席など
19	所内協議 1（受理会議・緊急受理会議）	受け付けたケースの協議、調査・診断の方法、安全確認の時期・方法、一時保護の要否等の検討
20	所内協議 2（援助方針会議）	子どもの判定・援助方針の検討など
21	所内協議 3（ケースに関する協議・打合せ）	個別ケースに関する所内の協議など
22	所内協議 4（その他）	上記以外の協議や打ち合わせ
23	所外協議 1（学校・保育所等）	要保護児童等に関する学校や保育所等との情報共有、支援の内容に関する協議など
24	所外協議 2（児童養護施設）	要保護児童等に関する児童養護施設との情報共有、支援の内容に関する協議など
25	所外協議 3（他県の児童相談所）	要保護児童等に関する他県の児童相談所との情報共有など
26	所外協議 4（要保護児童対策地域協議会）	要保護児童等に関する情報共有、支援の内容に関する協議など
27	所外協議 5（市町村）	要保護児童等に関する市町村（警察も含む）との情報共有、支援の内容に関する協議など
28	所外協議 6（警察）	要保護児童等に関する警察との情報共有、支援の内容に関する協議など
29	所外協議 7（医療機関）	要保護児童等に関する医療機関との情報共有、支援の内容に関する協議など
30	所外協議 8（弁護士）	要保護児童等に関する弁護士との情報共有、支援の内容に関する協議など
31	所外協議 9（その他関係機関）	要保護児童等に関するその他の関係機関（要対協に含まれない機関）との情報共有、支援の内容に関する協議など
32	所外協議10（複数機関）	複数の関係機関（上記で挙げている学校・保育所等、児童養護施設など）との情報共有、支援の内容に関する協議など
33	所外協議11（その他）	上記以外の所外の機関等との協議や打ち合わせ
34	資料作成・確認 1（個別ケースに関する記録や資料）	個別ケースの資料の読み込みや児童記録表・援助指針票等の資料の作成・確認など
35	資料作成・確認 2（面接時の記録や資料）	子どもや保護者との面接時の記録や資料の作成・確認など
36	資料作成・確認 3（裁判所に提出する文書）	家庭裁判所等に提出する資料の作成・確認など
37	資料作成・確認 4（児福審に提出する資料）	児童福祉審議会部会に提出する資料の作成・確認など
38	資料作成・確認 5（その他の資料）	上記以外の資料作成・確認など
39	法律に基づく安全確認（出頭要求・立入調査等）	児童虐待が行われている疑いのある子どもの住所・居所への臨検、探索など
以下の業務は、相談種別の記入は不要		
40	スーパーバイズ	児童福祉司及びその他相談担当職員への助言・指導など
41	移動	訪問先等への移動
42	子どもの移送（一時保護以外）	一時保護以外の子どもの移送など
43	一時保護対応 1（子どもの生活・学習指導）	一時保護している子どもの行動観察や生活指導、学習指導など
44	一時保護対応 2（一時保護委託先との連絡調整）	一時保護の受け入れ調整（施設入所や里親等の一時保護委託先との連絡調整など）
45	一時保護対応 3（一時保護委託先の開拓）	一時保護委託先の開拓（里親のリクルートなど）
46	一時保護対応 4（一時保護所との協議）	一時保護所との一時保護している子どもに関する情報共有、支援の内容に関する協議など
47	研修	所内研修、所外研修の参加準備や参加
48	整理、清掃、片付け	所内の片づけ、清掃など
49	食事、休憩	昼食や業務から解放された時間、休憩・休息など
50	その他	上記のいずれにも当てはまらない

相 談 種 別 コ ー ド 表	
a	養護相談（虐待を除く）
b	虐待相談
c	非行相談
d	障害相談
e	育成相談
f	その他の相談

付録3 一時保護所アンケート調査票

令和3年度子ども子育て支援推進調査研究事業 一時保護所職員の業務負荷に関する実態調査

《調査へのご協力のお願い》

- ・弊社（PwCコンサルティング合同会社）では現在、厚生労働省子ども家庭局からの補助をうけ（令和3年度 子ども子育て支援推進調査研究事業）、「児童相談所における児童福祉司等の勤務実態等についての調査」を進めています。
- ・令和元年6月に成立した「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」においては、施行後一年を目途に、一時保護の環境改善・体制強化等について検討を加え、必要な措置を講ずるものとするという検討規定が設けられました。本調査は、全国の一時保護所および委託一時保護受入先の状況を把握させていただき、今後の検討のための基礎資料を得ることを目的として実施するものです。
- ・ご多用の折、お手を煩わせることになり誠に恐縮ではございますが、本調査の趣旨をご理解いただき、本調査票にご回答の上、令和3年11月19日（金）までに下記宛先までメールでご返送下さいますようお願い申し上げます。

■ご提出期限■ 令和3年11月19日（金）までにご返送をお願いいたします。

■ご返送先■ 非公開

【ご回答いただくに当たって】

- ◆ 所長や施設長等、管理的なお立場にある方がご回答ください。
- ◆ 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委託した調査会社において集計を行った後、PwCコンサルティング合同会社が分析を行い、報告書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。報告書は令和4年4月以降に弊社HPで公表されます。

非公開

1. 貴一時保護所の概要等

問1 貴一時保護所の施設名・所在地をご回答ください。

施設名			
都道府県名		区市町村名	

問2 貴一時保護所の定員と入所者数、定員超過日数についてお伺いします。

- （1） 貴一時保護所の定員と相談種別ごとの入所者数についてご回答ください。（令和3年10月1日時点）
※数値は半角でご記入ください。

令和3年度の定員								
入所者数	合計（自動）	相談種別内訳						
		児童虐待	養護 （その他）	障害	非行	育成	保健・ その他	
	幼児							
	小学生							
	中学生							
	高校生							
その他								

- （2） 定員超過した日数についてご回答ください。（令和2年度実績）
※数値は半角でご記入ください。

定員超過した日数		日
----------	--	---

問3 令和2年度の平均在所日数と2か月を超えた子どもの人数についてご回答ください。

※数値は半角でご記入ください。

※「在所日数が2か月を超えた子どもの人数」には、一時保護委託先から一時保護所等、
保護所を変更する場合も含めて、保護期間が2か月を超えた子どもの人数をご記入ください。

平均在所日数（小数点第1位まで）		日	※平均在所日数 = 年間延日数 / 年間対応件数
在所日数が2か月を超えた子どもの人数		人	

問4 貴一時保護所の設備面の整備状況についてご回答ください。

- （1） 貴一時保護所の居室数についてご記入ください。
※数値は半角でご記入ください。
※居室が足りず、別の部屋（静養室や談話室など）を居室に充てている場合は別の部屋は含めずご記入ください。

令和3年度の居室数全体		
内訳	個室	
	2人部屋	
	3人部屋	
	4人部屋	
	5人以上部屋	

- （2） 定員超過した場合、どのような対応を行っていますか。当てはまるもの全てに○を付けてください。

	当てはまるもの 全てに○
1. 別の部屋（静養室や談話室など）を居室に充てている	
2. 居室の人数を増やして対応している	
3. その他	

上記で「3. その他」を選択した場合、具体的な内容をご記入ください。

--

- （3） 貴一時保護所では、個浴可能な環境がありますか。当てはまる番号を1つ選んで記入してください。

1. ある	2. ない	記入欄	
-------	-------	-----	--

(4) PCの整備状況について、当てはまるもの一つに○を付けてください。

	当てはまるもの 一つに○
1. おおよそ職員1人に1台に貸与	
2. 事務業務で常に使う人分のみ貸与	
3. 保護所に1～数台	
4. ない	

(5) 公用の携帯電話の整備状況について、当てはまるもの一つに○を付けてください。

	当てはまるもの 一つに○
1. おおよそ職員1人に1台に貸与	
2. 保護所に1～数台	
3. ない	

2. 貴一時保護所の職員体制について

問5 貴一時保護所の職員体制についてご回答ください。(令和3年10月1日時点)

※数値は半角でご記入ください。

※児童相談所との兼任も含みます。

※夜間指導員は児童指導員の欄にご記入ください。

※重複した資格を有している職員の場合は、主にどの業務を担当しているかでご回答ください。

例) 保育士資格を有している看護師が主として看護業務を行っている場合は、看護師としてカウントしてください。

		合計	常勤	非常勤
一時保護所の職員全体				
職 種 別 内 訳	所長(管理的立場)			
	児童指導員・保育士			
	看護師・保健師			
	学習指導員			
	心理療法担当職員			
	管理栄養士・栄養士			
	調理師			
	事務職員			
	その他			

問6 職員体制の経験年数についてご回答ください。(令和3年10月1日時点)

※数値は半角でご記入ください。

※一時保護所での経験年数は過去の経験年数と現在の勤務年数を合算してご記入ください。

(1) 所長(管理的立場)

		合計	常勤	非常勤
合計				
経 験 年 数 内 訳	1年未満			
	1年以上3年未満			
	3年以上5年未満			
	5年以上10年未満			
	10年以上			

(2) 児童指導員・保育士

		合計	常勤	非常勤
合計				
経 験 年 数 内 訳	1年未満			
	1年以上3年未満			
	3年以上5年未満			
	5年以上10年未満			
	10年以上			

(3) 看護師・保健師

		合計	常勤	非常勤
合計				
経験年数内訳	1年未満			
	1年以上3年未満			
	3年以上5年未満			
	5年以上10年未満			
	10年以上			

(4) 学習指導員

		合計	常勤	非常勤
合計				
経験年数内訳	1年未満			
	1年以上3年未満			
	3年以上5年未満			
	5年以上10年未満			
	10年以上			

(5) 心理療法担当職員

		合計	常勤	非常勤
合計				
経験年数内訳	1年未満			
	1年以上3年未満			
	3年以上5年未満			
	5年以上10年未満			
	10年以上			

(6) 管理栄養士・栄養士

		合計	常勤	非常勤
合計				
経験年数内訳	1年未満			
	1年以上3年未満			
	3年以上5年未満			
	5年以上10年未満			
	10年以上			

(7) 調理師

		合計	常勤	非常勤
合計				
経験年数内訳	1年未満			
	1年以上3年未満			
	3年以上5年未満			
	5年以上10年未満			
	10年以上			

(8) 事務職員

		合計	常勤	非常勤
合計				
経験年数内訳	1年未満			
	1年以上3年未満			
	3年以上5年未満			
	5年以上10年未満			
	10年以上			

(9) その他の職員

		合計	常勤	非常勤
合計				
経験年数内訳	1年未満			
	1年以上3年未満			
	3年以上5年未満			
	5年以上10年未満			
	10年以上			

問7 貴一時保護所の日中・夜間の主な職員体制や宿直の回数等についてお伺いします。

- (1) 貴一時保護所の日中・夜間の主な職員体制についてご回答ください。(令和3年10月1日時点)
 ※数値は半角でご記入ください。
 ※早出や遅出の勤務形態の場合、日中に含めてください。
 ※児童相談所との兼任も含みます。
 ※重複した資格を有している職員の場合は、主にどの業務を担当しているかでご回答ください。
 例) 保育士資格を有している看護師が主として看護業務を行っている場合は、看護師としてカウントしてください。

		合計	日中		夜間	
			常勤	非常勤	常勤	非常勤
配置されている職員全体						
職 種 別 内 訳	所長（管理的立場）					
	児童指導員・保育士					
	看護師・保健師					
	学習指導員					
	心理療法担当職員					
	管理栄養士・栄養士					
	調理師					
	事務職員					
	その他					

- （２） 宿直を常態としている職員の月の平均宿直日数についてご回答ください。（令和３年９月分）

※数値は半角でご記入ください。

平均宿直日数（小数点第１位まで） 日

問８ 貴一時保護所における外部のスーパーバイザーの活用状況についてお伺いします。

- （１） 貴一時保護所では外部のスーパーバイザー（児童相談所職員は除く）から助言を受けることがありますか。当てはまる番号を１つ選んで記入してください。

1. ある 2. ない 記入欄

- （２） 【（１）で「１. ある」とお答えの方のみ】
外部のスーパーバイザーとして活用している方の職種について当てはまるもの全てに○を付け、その職種の方の活用頻度について当てはまる番号を１つ選んで○を付けてください。

	職種 該当するものに○	活用頻度（当てはまるもの１つに○）				
		週１回以上	月に数回	月に１回未満	年に１回程度	不定期（適宜）
1. 弁護士						
2. 医師						
3. 大学職員等の学識経験者						
4. その他						

上記で「４. その他」を選択した場合、具体的な内容をご記入ください。

問９ 貴一時保護所におけるボランティアの活用状況についてお伺いします。

- （１） 貴一時保護所ではボランティアの活用を行っていますか。当てはまる番号を１つ選んで記入してください。

1. 活用している 2. 活用していない 記入欄

- （２） 【（１）で「１. 活用している」とお答えの方のみ】
ボランティアの活動内容について当てはまるもの全てに○を付けてください。

活動内容	当てはまるもの全てに○
1. 学習支援	
2. 通学支援	
3. 清掃	
4. その他	

上記で「４. その他」を選択した場合、具体的な内容をご記入ください。

3. 貴一時保護所の職員の業務負荷について

問10 貴一時保護所において、令和3年10月1か月間の時間外・休日労働時間数が45時間超80時間以下、80時間超100時間以下及び100時間超に該当する職員数について、ご回答ください。

本調査において、時間外・休日労働時間は、休憩時間を除き、1週当たり40時間を超えて労働させた場合における、その超えた時間をいいます。1か月当たりの時間外・休日労働時間の算定は、次の式により行います。

$$1 \text{ か月当たりの時間外・休日労働時間} = 1 \text{ か月の総労働時間(所定労働時間数} + \text{延長時間数} + \text{休日労働時間数)} - (\text{計算期間(1か月間)の総暦日数} / 4) \times 40$$

	45時間超80時間以下	80時間超100時間以下	100時間超
貴一時保護所全職員計（人）			

問11 貴一時保護所における人材の充足状況についてお伺いします。

(1) 貴一時保護所における職員の充足状況について、当てはまる番号を1つ選んで記入してください。

1. 不足している 2. 充足している 3. そもそも最低基準を満たしていない

記入欄

(2) 【(1)で「1. 不足している」とお答えの方のみ】

充足させるために必要とお考えの人数を、職種別にご回答ください。

※職員配置の最低基準を満たしているうえで、どのくらいの職員が追加で必要と考えているかをご回答ください。

職種	希望する増員数	
1. 所長（管理的立場）		人
2. 児童指導員・保育士		人
3. 看護師・保健師		人
4. 学習指導員		人
5. 心理療法担当職員		人
6. 管理栄養士・栄養士		人
7. 調理師		人
8. 事務職員		人
9. その他		人

上記で「9. その他」を選択した場合、具体的な内容をご記入ください。

問12 貴一時保護所における職員の業務の負担感についてお伺いします。

(1) 貴一時保護所における下記業務の日中及び夜間における身体的・精神的負担感についてご回答ください。

		身体的負担感						精神的負担					
		1 重 い	2 やや 重 い	3 ど ち ら と も い え な い	4 あ ま り 重 く な い	5 重 く な い	6 該 当 し な い	1 重 い	2 やや 重 い	3 ど ち ら と も い え な い	4 あ ま り 重 く な い	5 重 く な い	6 該 当 し な い
1. 入所時の対応	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
2. 援助方針の策定	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
3. 生活指導 (日課の指導)	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
4. 生活指導 (児童への個別指導)	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
5. 生活指導 (トラブルへの対応)	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
6. レクリエーション	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
7. 食事	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
8. 健康管理	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
9. 教育・学習指導	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
10. 通学支援	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
11. 面会等への対応 (保護者等との面会への対応)	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
12. 面会等への対応 (児童福祉司や児童心理司の 面接への対応)	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○

13. 観察会議等	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
14. 関係機関との連携 (担当児童福祉司・児童心理司との連絡調整)	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
15. 関係機関との連携 (それ以外の関係機関との連絡調整)	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
16. 記録等の事務作業	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
17. 権利擁護に関する事務作業 (子ども会、意見箱対応事務、個別意見聴取など)	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
18. 洗濯・清掃	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
19. 退所手続	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
20. その他	日中	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○
	夜間	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○

上記で「20. その他」を選択した場合、具体的な内容をご記入ください。

- (2) 一時保護所の役割を果たすうえで体制等について課題と感じていることがある場合、その内容を具体的にご記入ください。(自由記述)

- (3) 業務負担軽減や業務効率化のために、どのような設備が必要か、その内容を具体的にご記入ください。(自由記述)

- (4) 貴一時保護所において業務負担軽減や業務効率化のため工夫していることがある場合(外部委託も含む)、その内容を具体的にご記入ください。(自由記述)

例) シルバー人材センターと連携し、子どもの送り迎えをお願いしている、学習指導は民間の学習塾に委託している、など

3. 職員に対する研修について

問13 貴一時保護所の職員は、法定研修以外の研修（自治体の独自研修、各種団体が実施する研修等）を受講していますか。当てはまるもの1つを選んでご回答ください。

1. 受講している 2. 受講していない 3. 把握していない

記入欄

問14 人材育成等の観点から、特に研修で取り組んでいく必要があると考えているテーマについて、当てはまるもの最大3つまでに○をつけてください。

	研修におけるテーマ												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	子どもの権利擁護	子どもの成長・発達	様々な事情を抱える子どもとの関わり方	行動観察・アセスメント	困難ケースへの対応	ケースマネージメントの方法	被虐待児童・家庭の支援	関係機関との連携・協働	感染症対応	危機管理	アレルギー・服薬管理	職員のメンタルヘルス	その他
一時保護所職員													

上記で「その他」を選択した場合、必要としている研修の具体的な内容をご記入ください。

--

上記で選択したもののうち、必要としている研修の具体的な内容をご記入ください。

※左の欄には上記に挙げた研修テーマの番号をご記入ください。

上表の番号	具体的内容

ヒアリングへのご協力をお願い

※ 本調査事業のヒアリング調査に協力にご協力頂ける場合は、以下に郵便番号・住所・電話番号・メールアドレスをご記入頂きますようお願い致します。

※ なお、ご協力頂けると回答頂いた場合でも、調査対象とならない可能性もございますので、予めご了承頂きますようお願い致します。

ご担当者様のお名前	
郵便番号（ハイフンあり）	
勤務先一時保護所の住所 ※秘匿の場合は見相の住所をご記入ください	
電話番号（ハイフンあり）	
メールアドレス	

～質問は以上です。ご協力、誠にありがとうございました。～

付録4 ヒアリング録

I. 児童相談所（児童福祉司）

番号	1		
ヒアリング日時	2021 年 12 月		
ヒアリング対象	L 児童相談所・児童福祉司		
ヒアリング対象の体制	地区担当制（主として初動の調査・インテークを担当）		
児童福祉司としての経験年数	1 年未満	担当ケース数	62 ケース

1. 1 日の働き方と業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「電話対応」「初期調査の訪問」「係内の庶務業務」があるが、心理的な負荷については、対応するケースの違いによるもの大きい。
- 電話対応については、例えば施設入所している場合は、家庭復帰に向けては家族との関係性を構築・維持する必要があるが、家族が児童相談所の段取りが十分に理解できていないため円滑なコミュニケーションが図れないことがある。児童相談所の児童福祉司の助言指導には強制力はないため、「立場上の弱さ」は感じる。
- 初期調査の訪問については、相手との関係性が構築されていない状態で相手に拒否感を持たれながら対応したり、威圧的な態度を取られながら対応したり、さらには「協力する筋合いはない」と拒否されることもある。児童福祉司としての経験が浅いことも、円滑な対応に苦慮していることに影響しているのかもしれない。
- 係内の庶務については、児童福祉司としての業務の他、職員の出退勤の管理、厚生労働省等からの調査への対応、研修参加者の取りまとめ、決裁等を担っており、これらの業務も負担になっている。
- 2021 年度から、保護者等との関係性を構築するため、民生・児童委員や保健師と同様の地区割で地区担当制を敷き、関与する人員は多めに配置されたが、負荷は依然として重いままである。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

① 業務負荷の軽減のために工夫していること

- 心理的な負担を軽減するためには、「周りに相談すること」「保護者との関係性づくりのために経験を積むこと」が必要だと感じている。

■電話対応で相手に対して感情が強く出てしまい、上司のサポートで関係性の修復をしてもらうこともあった。電話対応が困難なケースの場合、通話時間が長くなったり、受話器口から相手の強い口調が聞こえてきたりするため、周囲の職員が対応に苦戦していることに気づくことが多い。したがって、担当者が直接上司に報告・相談する他、職員相互で声掛けをするようにしている。

■保護者との関係性づくりについては、職員全体の年齢が若く、子育て経験も少ないので、業務を通じた経験を積むことが必要である。訪問については、2名体制で対応しているが、副担当の職員が多忙のため1人で訪問することもある一方、案件の難易度によっては係長や経験を積んだ非常勤職員等に同行をお願いすることもある。最初の1か月は上司と一緒に訪問をしたが、可能であれば、最初の3か月まではOJTという形で研修があると安心できる。

② 業務負荷の軽減が可能と考えられる業務

■負荷軽減が可能と考えられる業務としては、「訪問記録の作成」「庶務業務」がある。

■訪問記録の作成については、移動時間に多く時間が取られるため、例えば支所等が分散して存在すると、家庭訪問先の近くで記録作成業務等を行うことができる。ただし、対面での情報共有等の機会や対面での職員間でのコミュニケーションが減ることはデメリットである。相談できる体制等ができればいずれのデメリットも解消可能であるため、家庭訪問の後に、移動を最小限に抑え記録等の時間にさけるようになることを考えると、デメリットよりメリットの方が大きい。

■係内の庶務業務については、現在の庶務業務をある程度切り出せると、本来集中すべき対人業務に集中できると考えている。

■心理的な負担は、児童福祉司等が増員されたとしても変わらないのではないかと。係員の増員ではなく、相談しやすい体制のためにも、係長級等の経験年数が長い職員の増員もセットでないと効果が上がらない。

3. コロナ禍において、業務負担が増加した業務とそれに対する対応

■コロナ禍において心理的な負担が増加した業務としては、「家庭訪問」「施設入所している子どもの対応」「施設入所している子どもと保護者の面会対応」がある。

■家庭訪問については、新型コロナ感染予防のために相手から訪問等を拒否されることがあり、また施設入所している子どもの対応については、緊急事態宣言下で他県への移動が制限されていることで、家庭復帰のための面会交流・外泊等が困難なケースがあった。

■そして施設入所している子どもと保護者の面会対応については、コロナ禍でモバイルメッセージングアプリを使用した無料通話で対応を行ったが、子どもや保護者からは画面越しでの面会では物足りない、という声が多かった。加えて、家庭復帰を目指すには子どもと保護者

とのやり取りを確認したいが、画面越しでは分かりづらい点も多く、これらのケースにおいては当該ツールを使用した対応は困難だった。

4. 研修の実施状況など

- 研修は、大学の研究者を招き、所内で事例検討等の研修を行っている。サインズ・オブ・セーフティという手法を用いながら、どのように保護者と対峙するかを検討する研修が年に4回ほどある。その他、所外研修については、任意で各自治体で実施される研修に参加する職員もいる。これらに加え、OJT形式で経験豊富な児童福祉司と一緒に対応できる期間があるとよい。
- 以前は業務負荷の重さもあり、研修を受講したくても受講できない状態にあったが、現在は、その状況を改善するために、管理職が各係に対して研修参加者数のノルマを設定し、各係から児童心理司も含めて4名ずつ、研修に参加するようにしている。

以上

番号	2		
ヒアリング日時	2022 年 1 月		
ヒアリング対象	J 児童相談所・児童福祉司		
ヒアリング対象の体制	地区担当制（主として初動の調査・インテークを担当）		
児童福祉司としての経験年数	3 年目	担当ケース数	62 ケース

1. 1 日の働き方と業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「困難ケースで一時保護所や病院が受入困難な場合に預かり先が見つからなかったこと」「家庭訪問における保護者とのコミュニケーション」「記録作成」がある。
- 困難ケースで一時保護所や病院が受入困難な場合に預かり先が見つからなかった時には、一時保護所等の代わりに預かってくれる施設に電話をかけ続けなければならなかった。
- 家庭訪問における保護者とのコミュニケーションについては、経験年数が浅いため、保護者から「若いくせに」「どのような権限があるのか」等と言われることがあり、心理的な負担が大きい。1 年目より現在の方が保護者から厳しい言葉を言われることには慣れてきた。保護者から厳しい言葉を言われることは、若手児童福祉司が避けて通れないことだと感じている。
- なお、家庭訪問等保護者対応は複数対応としている。児童福祉司がいる場合には児童福祉司が、児童福祉司が同行することができない場合は協力員が同行している
- 記録作成については、業務時間内で記録作成の時間を確保することが難しい。面接の記録は全て手書きで作成し、職場に戻ってからシステムに打ち直しており負担が大きい。また、個人情報記載には注意するが、その他標準的な記録の作成方法が確立されているわけではないため、自己流で作成することになっている。
- 地区担当と虐待対策チームの両方を経験しているが、前者では家庭復帰を目指しているケースの担当をすることにやりがいを感じ、虐待対策チームでは毎日 4～5 件の家庭訪問を通じて自分でも成長を感じた。なお、虐待対応案件の進捗管理には地区担当等も参加し、情報共有や協力要請も行われており、連携はできてきていると思う。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

① 業務負荷の軽減が可能と考えられる業務

- 負担軽減のために期待することとしては、「医療機関との連携強化」「児童福祉司の専門性の認知向上」「記録用パソコンの持参」がある。業務負荷の軽減のためには、ケース数の削減のみならず、ケースワークそのものに関する負担・疲弊感も減らす必要がある。
- 医療機関との連携強化について、CAPS（Child Abuse Prevention System）の設置等ハード面の領域の虐待対応だけでなく、対応困難児童に係る児童精神科医師との連携等、ソフト面の領域での連携強化ができるとよい。
- 児童福祉司の専門性の認知向上については、保護者から「どのような権限があって話しているのか」と言われることがあるが、児童福祉司はスペシャリストであるという認知が社会全体で進めばそのような言葉も減るのではないかと感じている。例えば、警察官と同行した際に、保護者の対応が警察官に対するものと児童福祉司に対するものとで違いを感じるのは、これは認知度の差ではないかと思っている。
- 記録用のパソコンの持参については、保護者との面接時には対応が難しいが、関係者会議等の参加時にパソコンを持参し、直接システムに入力できるとよいと感じている。また記録についても、全国の児童相談所として標準的な作成基準があるとよいと感じている。

② 業務負荷の軽減として考えられる工夫

- 業務負荷の軽減に向けて今後期待することは、「ケースの集約と共有」「児童福祉司という職種に対する認知度の向上」である。
- ケースの集約と共有について、国立の施設に入るケース等は、発生頻度が少ないことから、どのような児童が対象でどのような手続きが必要なのかの情報が少なく、負担が大きい。そのため、例えば国が情報を集約して事例を確認できるようになっていると、同様のケースへの対応の際の負担が減ると考える。
- 児童福祉司という職種に対する認知度の向上については、児童相談所の必要な定数が増えたというのは研修や報道でも聞くが、定数ではなく実数が増えるように、「児童福祉司は大切な仕事なのだ」ということを、もっと社会全体で認知してもらえるようにしてほしい。

3. コロナ禍において、業務負担が増加したこととそれに対する対応

- コロナ禍において負担が増加したことは、「学校に対する間接現認の依頼」「一時保護先の確保」「家庭訪問ができず保護者との関係性が崩れたこと」である。
- コロナ禍において家庭訪問を拒否されるため現認ができず、学校側に間接現認を依頼する等の業務が増えた。また養育困難ケースで、保健所は濃厚接触者と判断していないが、子どもの生活圏内にコロナ陽性者がいる場合の子どもの一時保護先を探すのに苦労した。医療機関

や乳児院に受け入れを断られ、受け皿がなく、在宅で対応する、ということにせざるを得ないケースもあった。さらに、保護者との面談についてはリモートでの申し出があっても原則的には対面をお願いしていたが、児童相談所職員に陽性反応者や濃厚接触者が出てしまったため面談を断り、それが影響して保護者との関係性が悪くなったケースもあった。

■一方、コロナ禍でリモート対応が進んだことで、施設入所の子どもが「母に直接会いたくはないけどリモートなら会う」と言っているケースでは、リモートでの面会が母子交流のきっかけになることがあった。

■その他、コロナ禍において、DV や、2021 年の夏頃からは昼夜逆転やゲーム依存、引きこもりの育成相談等のケース数が増えたり、家裁の審判が延期され一時保護が長引いたりすることがあった。非行の書類通告は、コロナが原因となっているケースも多い。コロナで学校に行かなくてよい期間があったことで、学校が始まっても行けなくなったケースがある。

4. 研修の実施状況など

■子どもの虹の研修センターが実施している児童福祉司向けの研修に参加したが、カリキュラムも体系だっていて分かりやすく、日本中から児童福祉司候補の職員が集まって意見交換もでき、参考になった。他の研修と比べて時間割に余裕があったり、講義終了後に参加者と経歴や仕事について話をしたりすることができ、仲間意識ができた。また、児童相談所の機能や概要や法的対応等についての説明の他、死亡事例検証委員会の内容やそのケースについて新人としてどう考えるか、というケースワークがあった。ケースワークについては、新人ながら自分の頭で考え意見を求められることがあったため、非常に役に立ったと感じている。

■今後、業務に従事する前に、児童養護施設や少年院、子ども家庭支援センター等関係機関での実施の研修があるとよい。

以上

番号	3		
ヒアリング日時	2022 年 1 月		
ヒアリング対象	G 児童相談所・児童福祉司		
ヒアリング対象の体制	地区担当制		
児童福祉司としての経験年数	4 年目	担当ケース数	33 ケース

1. 1日の働き方と業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「保護者対応」「一時保護や家庭裁判所関連の書類作成」がある。
- 保護者対応はいずれのケースも苦慮する。他の児童相談所から引き継いだケースで、元々保護者との関係が良好でなかったケースがあったが、児童相談所の方針の批判や、こちらの人格を否定するような言葉を2～3時間聞き続けたこともあった。こうしたケースの対応は、心身共にかなり負担が大きい。このケースを担当してから2年ほどが経つが、なかなか保護者とは上手くいかず苦慮している。
- 書類作成については、一時保護の際の書類や施設入所が決定した際の児童記録書一式の作成の負担が大きい。資料作成には締め切りもあるので、心身共に負担が大きい。これらに加えて、家庭裁判所からの援助依頼で児童相談所の意見等を求められることもある。
- 児童相談所勤務の委託医師の見立ては助かっている。時に意見が異なることもあるが、味方についてくれると心強い。
- ケースを受理してから終結まで担当している。施設入所の子どもについては、1～2ヵ月に1度施設に訪問して面接したり、家族との面会を調整して立ち会ったりしている。現在の担当ケース数は33ケースであり、他の児童福祉司もほぼ同数のケースを担当しているが経験の浅い児童福祉司の担当ケース数は20ケースほどである。また、地区を担当している各係には、スーパーバイザーの他にフリーの児童福祉司が配置されている。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

① 業務負荷の軽減が可能と考えられる業務

- 業務負荷軽減のために必要な取組としては「相談体制の強化」「スーパーバイザー及び児童福祉司の基礎力の底上げ」「書類作成にあたり今後の従事にあたる職員のために参考資料を残すこと」が挙げられる。
- 相談体制の強化として、ケースワークに対する助言がもらえるような所内の相談体制の構築が急務である。以前勤務したことのある児童相談所では、スーパーバイザーも含めて児童福祉司の経験年数が長い人が多く、スーパーバイザーに相談すれば、ケースの見通しが立てら

れるような助言をもらうことができた。現在は、スーパーバイザーとは経験年数がほとんど同じため、具体的な対応についてはなかなか適切な助言をもらうことができないため、直接所長に相談することもある。また、援助方針会議で報告しても職員全体の経験年数が浅いこともあり、その場で意見が出ず、終了後や翌週の会議で指摘されることもあり負担が大きい。

■開設して間もない児童相談所であるため、児童福祉司及びスーパーバイザーともに経験年数が浅い職員が多いため、それぞれの基礎力の底上げが必要である。基礎力の底上げの具体的な方法としては、事例検討や所内研修や所内での共有体制が構築されるとよいと考えている。ただし、週1回ほど、児童心理司が事例検討をして共有しているが、「児童福祉司だけでは事例検討が十分に実施できていない」、「ケース対応に手一杯で十分に時間が確保できない」という課題がある。

■また、個人的に担当しているケースの中で法的対応が必要なものが多い。児童福祉法第28条申立や強制的措置申請をして家庭裁判所に申し立てたが、強制的措置申請をしたことがある人が周りにいなかったため、書類の書き方等もわからず大変だった。今後、他の事例でも同様のケースがあった場合に他の職員が参考にできる資料があるとよい。週2回委託の弁護士が勤務しているため、児童福祉法第28条の申立の相談から、申立代理人としても位置付け等やメールでも助言等を得られたことは心強かったと感じている。

② 業務負荷の軽減につながる工夫

■ケースの内容によって、児童相談所と子ども家庭支援センターとで役割分担を行っている。例えば、些細な夫婦喧嘩や面前DV等軽微なケースは、児童相談所が受理するが、子ども家庭支援センターで対応している。また虐待の場合は同じアセスメントシートを共通で使っているため、アセスメントの内容によって、児童相談所で対応すべきケースなのか、保護者の性格や養育が未熟で地域で関わる必要があるということで子ども家庭支援センターが対応すべきケースなのか、という点等については共通理解がある程度図れている。

■ただし、自治体内には複数の子ども家庭支援センターがあり、それぞれカラーが多少異なっている。また職員の経験年数にもバラツキがある。そこで月に1回、児童相談所と子ども家庭支援センターで進行管理の目的で会議を開いており、その場は勉強になっている。お互いの認識の差を埋める観点で、このような合同会議があることはとてもよいと感じている。経過記録については、児童相談所が子ども家庭支援センターの記録を閲覧できるシステムがあり、その逆のシステムもある。虐待のケース以外は両者にはアセスメントの違いがあるので、合同会議でアセスメント自体や対応の仕方を協議する中で、次はお互いにこうすべきだよ、ということについて話し合うようにしている。

■また、面前DVで相手が男性の場合等は、ケースを一人で対応せず、男性の児童福祉司か、非常勤の警察OBが同行して面接の対応をしている。これまでやり取りの中で大変なことはあったが、大きく負担と感じたことはない。

■今後の課題であるが、システムの改修も必要と感じている。以前勤務したことのある児童相談所では、対応ケースについて、決定事項の他に「どのような資料を出したか」も一覧となっていたが、ここでは決定事項しか分からない。「どのような資料を出したか」まで比較できるとよい。

3. コロナ禍において、業務負担が増加した業務とそれに対する対応

■コロナ禍において負担が増加していることは、「保護者との面談」である。対面で面接をすることが難しい保護者は多く、面接の約束を取り付けることが負担と感じている。面前 DV の場合、一度だけということで対面での面接にこぎつけたケースもある。ケースにもよるが、電話のみで対応する等、非接触型での対応も検討する等工夫している。

4. 職員の資質の向上

■実践でしか学べないことは、この業務だからこそあると感じている。ケースワークについてはある程度の経験が大切である。その上で、基礎的な知識も必要である。具体的には、どのような法律や規則等に基づいた実践なのか、ということを理解しておく必要がある。事務職としての経験があるとそういった感覚が養われていることもあるが、経験の浅い児童福祉司等は目の前のケースで手一杯になるので、そのような知識を得ることは後回しになってしまう。

以上

番号	4		
ヒアリング日時	2022 年 1 月		
ヒアリング対象	K 児童相談所・児童福祉司		
ヒアリング対象の体制	地区担当と虐待対応（初動調査）とで役割を分担		
児童福祉司としての経験年数	2 年目	担当ケース数	17 ケース

1. 1 日の働き方と業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「保護者との関係性が未構築の中での初期調査の面接や電話対応」「事務業務への切り替え」「市町村との連携」がある。
- 初期調査の面接や電話対応では、特に保護者に一時保護を行うことを伝える面接での心理的な負担が大きい。
- また、事務業務と対応業務の切り替えや、他の管轄の仕事のサポートへの切り替えも負担になっている。日々の業務の中で外に出る一方で、職場に帰ってきてから事務作業をする必要があり、その切り替えがなかなかうまくいかない。事務作業をしても緊急連絡が入ったら対応しなければならず、自分の作業に集中できず、記録が溜まってしまうことがある。
- 市町村との連携については、自分としては「市町村にもう少し動いてほしい」と思うことがあり、そのような場合の市町村との調整も負担となっている。ただ、異動前の職場で事務業務や、各市町村の障害福祉、社会福祉、病院、警察等の関係機関と連携することがあったため、その経験は関係機関との調整業務には役立っている。
- なお、初期対応業務では、市に送致して完了となるものもあるため、一時点で担当しているケース数は流動的であるが、最大でも 40 ケース以上を担当することはない。年間では 100 ケース程度である。また通告が全くない時は 1 週間に 1 回程度の対応の場合もある一方で、毎日のように対応する場合もある。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

- 負担軽減のために期待することとしては、「相談体制の強化」「記録の取り方の工夫」がある。
- 相談体制の強化については、初期調査の面接や電話対応等で上手くいかないケースに関して、忙しい上司に落ち着いて話せる機会が増えるとよいと感じている。初期対応だと見通しが立たないことが困るため、煮詰まったときに見通しについてアドバイスをもらえるとよい。

■記録については、以前はノートに記載していたが、電話で話を聞きながら PC に入力するようにし、業務量が減ったと感じている。

3. コロナ禍において、業務負担が増加した業務とそれに対する対応

■コロナ禍において心理的な負担が増加した業務は、「家庭訪問にかかる家庭との連携」である。

■コロナ禍以降に児童相談所に異動してきたため、コロナ前後の業務量について比較が難しい。大きな問題がなさそうな場合は電話のみで終了していたケースもあったが、基本的にはソーシャルディスタンスを保った上での対面での面接を行うように努めていた。しかし新型コロナウイルスの感染が拡大すると、保護者から「面接を延期したい」「電話ではダメなのか」という申し出もあり、その調整の必要性が生じるようになった。

4. 研修の実施状況など

■研修については、新型コロナウイルスの感染拡大の影響もあり、児童相談所での業務開始後時間が経ってから法定研修を受講した。研修期間は1週間もなかったが、分量はあった。不明点があればその都度聞く形で対応していた。現場に出た方が学ぶことが多いため、異動当初は先輩に同行してもらっていたが、4～5月等早い段階から、一人で、もしくは同期の職員と現場に出るようになり、職場に帰ってきてから先輩等に相談して検討するようになった。

以上

番号	5		
ヒアリング日時	2022 年 1 月		
ヒアリング対象	I 児童相談所・児童福祉司		
ヒアリング対象の体制	虐待ケースへの初期対応業務		
児童福祉司としての経験年数	3 年目	担当ケース数	20 ケース

1. 1 日の働き方と業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「保護者からの厳しい言葉を受けること」「保護者からの子育てに関する悩みに対する助言」「家庭訪問に要する移動時間」がある。
- 保護者からの厳しい言葉を受けることについては、初動班の業務において相手が望んでいないところに児童相談所が介入することになる。保護者と同じ方向を向いて話ができると支援をしやすいが、保護者と対立構造になることが多い。保護者から「何をしに来るのだ」と言われることもあり、負担が大きい。
- 保護者からの子育てに関する悩みに対する助言については、児童相談所の職員は専門性が高い人が就く仕事だと認識されており、着任 1 年目で深い知識や経験がない中で保護者と対峙することについては不安が大きかった。保護者が困っていること、特に、子育てのことは、回答が難しいと感じることが多い。
- 家庭訪問に要する移動については、遠方への移動は身体的な負担が大きい。家庭訪問の時間帯は保護者の仕事が終わる時間帯（夕方か夜）になることが多く、19 時に家庭訪問して 20 時に保護者との会話が終わり、21 時に職場に帰ってくるということもよくある。
- 現在、虐待の初期対応を担当しているが、担当ケース数は 20 件程で、最大でも 30 件を越える程度である。支援担当の職員は、40 ケース程を担当している。虐待の程度が重篤でなければ、初期対応には平均して 2 カ月程度要している。初期対応だけなので、その家庭がその後どのようなようになったのかを、担当者としてみることはできないことは残念な面もある。
- 県内で人口が最も多い地域を担当している児童相談所であり、最も多い地区への家庭訪問には移動に 1 ～ 1.5 時間要している。また休日・夜間当番については、初期対応を担当している職員や支援を担当している職員も行っている。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

- 業務負荷の軽減のために期待していることとしては、本職員は「職場内での相談体制の充実」「家庭訪問先での記録」がある。

■職場内での相談体制の充実については、現在では大規模になってきたが、以前は規模も小さく、上司との距離が近かったので相談がしやすかっただけでなく、上司や先輩職員の保護者との距離の取り方や声掛けをみて、参考にすることができた。

■家庭訪問先での記録については、主に担当地区を持っている職員が移動時の空き時間にタブレット端末を活用して、車内や県内に点在している事務所等で記録作業を行っている。しかし、タブレット端末は本児童相談所に1～2台ほどしかないため、全職員が使えるわけではないし、インターネット接続ができないため、記録した内容は最終的には職場のパソコンに転送しないとイケない。

3. コロナ禍において、業務負担が増加したこととそれに対する対応

■コロナ禍において負担が増加したことは、「保護者のコロナ感染に伴う子どもの保護先の確保と保護」「家庭訪問ができず保護者との関係性が崩れたこと」である。

■保護者のコロナ感染に伴う子どもの保護先の確保と保護については、保護者がコロナ陽性者で入院が必要になった場合、陰性だった子どもについて親族養育が困難と判断され児童養護施設が一時保護先として預かることになったケースがあった。これまで一時保護所で子どもを預かったケースはないが、もし一時保護所で預かる場合、隔離の部屋で児童相談所職員が見るような状況になるため、物理的及び心理的な負担が増えると感じている。

■逆に良かったこととして、関係機関との連携がリモートで可能になったことによって、移動等が減り、移動にかかる身体的な負担が減ったと感じている。

4. 研修の実施状況など

■研修の時期については、児童相談所に着任した直後も必要だが、児童福祉司として現場経験を1～2年積んでからの方が実際の業務をイメージしながら研修を受けられるため効率がよい。理念や基礎を学ぶことも大切だが、保護者や子どもと対峙した際に使えるスキルや知識が習得できる機会があるとよい。

■1人で現場に出るまで、3カ月ほど先輩職員に同行してもらうことがあったが、同時期の異動者が複数いたため、フォロー体制が十分ではなかった。

以上

番号	6		
ヒアリング日時	2022 年 2 月		
ヒアリング対象	H 児童相談所・児童福祉司（緊急支援担当）		
ヒアリング対象の体制	緊急支援とその後の支援で部署を分けている		
児童福祉司としての経験年数	1 年目	担当ケース数	11 ケース

1. 1 日の働き方と業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「一時保護ケースへの対応」「電話対応とそれに伴う事務業務」「記録作成が重なる時や、ケース進行が上手くいかない時」「子どもの通学に関する調整等」がある。
- 一時保護のケースが 2～3 件重なると、ケースの整理がつかなくなることがある。また、保護者の方は日中仕事をしていることが多いため、夜間の面接対応に追われ残業が続くことがあり、心理的な負担を感じる。
- 電話対応については、なるべく早く電話を取ることを心掛けているが、電話対応を多くするほど記録作成や受理会議の参加も多くなるため、負担が大きい。
- 記録作成については、一時保護のケースを持った場合は面接等が最優先になるので、常に溜まっている状態にある。家庭引き取りの後に記録を書くこともあり、記録を通じて全体に周知できていないことに対する不安感がある。
- ケース進行が上手く進まない場合の負荷については、保護者と子どもとの折り合いがつかず、どこに向かっていくのか見通しが立たないことがあり、そのようなケースを持っている時は終業後もケースのことを考えてしまい負担を感じる。また、一時保護をしたら基本的には家族再統合を目標として進め、それが叶わない場合に措置と考えているが、最終目標に関しての考え方が違う職員もあり、会議の中での意見の相違が発生することもある。
- 現在は緊急介入を担当しており、1 つのケースを長く担当することはせず、多い時でも 20 数件のケースを担当している。ただし 1 年目の職員であるため振り分けられるケース数は他の児童福祉司と相対的に見て少ない。緊急介入とその後の支援を部署で分けると、ケースを振り分けることが困難となり、受理会議ではどちらがケースを持つかという議論が起こる場合がある。虐待のケースは緊急介入担当が対応することとなっているが、虐待と捉えられる範囲が広いため、また高年齢の子ども自らの訴えの場合は虐待なのか親子関係不良なのかの判断が難しいため、多くのケースを緊急介入担当が対応することになっている。
- 子どもの権利擁護につながる取組として子どもの通学支援を行っているが、学校との調整や朝夕の送り迎え等の業務が加わっている。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

- 業務負担の軽減のためには、「時間外労働を減らすための分散出勤」「ケースを円滑に進行させるための相談しやすい環境づくり」が必要だと考えている。
- 時間外労働を減らすための分散出勤については、コロナ禍において、分散出勤等様々な仕組みが採用され、夜間に面接がある場合は始業時間を遅らせて出勤するようになっている。しかし、午前中に面接が入り、朝早くから出勤して夜遅くまで面接をすることもある。
- ケースを円滑に進行させるための相談しやすい環境づくりについては、ケースごとに対応が異なるため、対応に悩む場合はその都度相談しながら対応している。また、ケースに対する方針を考え、援助方針会議に諮った際に出席職員から多様な意見が出され、当初の方針を変更する場合もあるが、疲労が溜まっている時は心理的に負担を感じることもある。
- 一時保護が重ならないためにケース数を減らすことについては、現在の人員では現実的には難しい。記録が溜まらないように記録補助者をつけることについても同様である。なお、記録補助者を活用できれば業務量の削減に繋がるかもしれないが、実際に面接をした主担当が記録を残す意味合いは大きいとも感じている。

3. コロナ禍において、業務負担が増加した業務とそれに対する対応

- コロナ禍において心理的な負担が増加した業務としては、「感染疑いのある子どもの対応」「コロナ陽性者の発生に伴う業務のフォロー」がある。
- 稀なケースではあるが、虐待で一時保護した子どもに感染疑いがあった場合は、療養するホテルに児童相談所の職員が同行する必要がある。
- また職員がコロナ陽性者・濃厚接触者となった際には、人員不足となり出勤している職員の負担が増加する。

4. 研修の実施状況など

- 研修については、配属直後に内部研修として業務を学ぶ研修があり、その後は、OJT という形で先輩職員に同行しながら、副担当として面接の仕方等ケース対応について学んでいる。その他にも、内部研修や外部研修の機会等はある。
- 研修以外では、着任当初から経験年数が長い職員がついてくれて、日々の相談ができる体制がある。ケースの対応については、意見が異なる時もあるが、組織全体で協議した上でケースの方向性を決めている。

以上

Ⅱ. 児童相談所（スーパーバイザー）

番号	7				
ヒアリング日時	2021 年 12 月				
ヒアリング対象	F 児童相談所・スーパーバイザー				
ヒアリング対象の体制	地区担当制を導入				
児童福祉司としての経験年数	5 年目	担当 ケース数	6 ケース	担当ケース ワーカー数	10 人

1. 1日の働き方と業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「保護者との面談」「安全確認や厚生労働省の調査案件への対応」がある。保護者との面談については、特に子どもを一時保護する前に心理的な負担が大きい。現在は、1～2年目の児童福祉司の補佐としてつき、フォローすることも多い。
- また、スーパーバイズに割く時間が足りていないと感じている。ケースを担当している児童福祉司へはなるべく自分から声掛けをするようにしているが、週に1回程度しか時間を取れていない。緊急の案件や出動を要する案件が発生すると、計画通りに時間を確保できなくなることも多い。
- 増員されることだけでは児童福祉司の負担軽減を実現することは難しい。
- ただ、スーパーバイザーを含む児童福祉司等が増員され、一人当たりの担当ケース数等が減れば、より丁寧にケースワークができるようになる。以前、他の児童相談所に在籍していた時は、担当ケース数が 90～100 ケースほどあり、時間的制約の関係で、「やり切れていない、本来はここまでやりたいのに」という感覚が残る時もあった。児童福祉司等が増員され、一つのケースに対応する時間が増えれば、今以上に達成感を感じられるかもしれない。
- 昨今、育児能力が確実に下がっている。その中で子育てをしているので、対処療法だけでは厳しい。今後、予防的な部分に力を入れ、早い段階からケアプランを立てていくことが重要である。本児童相談所では、イギリスのアーリーヘルプの考え方を採り入れ、6 カ月ごとに家庭訪問をし、早めに子育て支援サービスにつなげようとしている。なお家庭訪問については外部委託をしており、指定の研修を受講した人に訪問してもらっている。子ども家庭センターも内包しているので、それを委託しているような形になっている。

2. 負荷軽減のための取組等

① 負荷軽減が必要な業務

- スーパーバイザーとしての経験が浅い職員にとっては、スーパーバイズ等のスキルの向上が負担の軽減にもつながるのではないかと。そのためには、経験が豊富なスーパーバイザーを増やして経験が浅いスーパーバイザーが相談しやすい環境を整備したり、スーパーバイザーの候補となる職員を他の児童相談所との交換研修に派遣して学んでもらったりする等の取組ができるとよい。さらにスーパーバイザーのスキルアップ研修等もあるとよい。
- またクレーム対応は児童福祉司にとって精神的な負担を感じやすいため、ロールプレイ等の研修を通して対応方法を学ぶことができるとよい。
- さらに、現在職員が負担と感じている業務について、他の児童相談所での効率化事例等があれば、そういった情報も得たいと思う。

② 外部委託の状況

- 外部委託等が可能と考えられる業務として現在、「通告電話対応の AI を活用した文字起こしと要約作成・モニタリング」「DV 相談」「夜間の電話相談」「メンタルフレンド事業」を外部委託している。
 - 通告電話対応では AI を活用して、電話の内容の文字起こしと要約を行っている。現在は過去事例をもとに AI に学習させながらの試行段階であるが、今後は対応可能な端末を増やしていく予定である。なおこの端末は電話対応状況のモニタリングも可能であり、リアルタイムで文字起こしされている電話の内容をスーパーバイザーがモニターで確認している。児童福祉司が電話対応で苦戦している場合等に、スーパーバイザーが電話の内容を確認しながら、的確な対応方針を伝えることができる。この機能は、児童福祉司の精神的な負担軽減につながっていると感じている。
- 通告電話対応の AI は電話内容の文字起こしに加えて、電話内容の要約も行うが、この要約は電話内容の接続詞や語尾を調整した程度の要約なので、そのままケース記録に貼り付けできるものではない。この点について今後改良されると、より実用的になるとと思われる。
- また今回は区の施策として導入にいたったところであるが、小規模の児童相談所で導入はなかなか難しいと思うので、他の児童相談所と一緒に活用できるような形が検討されると全国の児童相談所でも活用できるのではないかと感じている。
- DV 相談については、NPO 法人に業務を委託しており、週 3 回対応している。面前 DV の相談が多いことや、職員がそもそも面前 DV のイメージが持てていないことがあるため、NPO 法人の職員にも一緒に同行してもらっている。

3. コロナ禍において業務負担が増加した業務

- コロナ禍において業務負担が増加した業務は、「家庭と児童相談所間での調整業務やクレーム処理への対応」「家庭からの相談対応」である。
- 特に家庭と児童相談所間での調整業務やクレーム処理への対応については、児童相談所の職員が、家庭から面接を拒否されたり、施設の訪問に行けなかったりすることがあった。そこで、無料のモバイルメッセージアプリケーションを使用し、保護者と面談をする等工夫を行った。また、家庭復帰のプログラムを組んでいる児童に対して、コロナ感染拡大を予防する観点から施設等での面会が実施できなかったこともあった。家庭復帰を期待していた保護者からは、面会中止により家庭復帰が遅れることで「話が違うじゃないか」と責められることもあり、対応に苦慮する場面も何ケースかで見られた。

以上

番号	8				
ヒアリング日時	2022 年 1 月				
ヒアリング対象	D 児童相談所・スーパーバイザー				
ヒアリング対象の体制	地区担当と虐待対応（初動調査）とで役割を分担				
児童福祉司としての経験年数	13 年目	担当 ケース数	0 ケース	担当ケース ワーカー数	28 人

1. 1日の働き方と業務負荷の所在

■負荷が重い業務としては、「児童福祉司のモチベーションをあげること」がある。

■児童福祉司のモチベーションをあげるために、保護者や子どもの対応をどのように教えるのがよいのか悩むことがある。児童福祉司への伝え方については、言葉で教えるのか、あるいは同行・同席して学んでもらうのがよいのか試行錯誤している。経験年数等の違いで保護者からの反応が異なる。例えば、新人の児童福祉司に対して、「子どもを育てたことのないあなたに子育てがわかるのか」「結婚しているのか」「あなたにしつけのことが分かるか」等理不尽なことを言う保護者もいる。このような状況下で、保護者や子どもを説得することの難しさを感じている。

■昨今、児童福祉司としての経験が1～2年程度の職員が多く、十分な研修やOJT等が受けられないまま実務に就くことが多い。児童福祉司が保護者との対応や関係機関との調整や施設を受取先との調整等に負担を感じているのではないかと懸念している。所内の体制の課題については、若手の児童福祉司を育てられる中核になる人材が少ないこともあり、キャリア採用で人材を確保することも検討している。しかし、特に保護者への対応で挫折したり、疲労感を感じたりする職員も多く、すぐに中核となる人材まで育てることはなかなか難しい。

2. 業務負荷軽減のための取組等

■業務負荷の軽減のために期待していることとしては、「ケースに対する複数対応」「人材育成の観点での児童相談所OB（児童福祉司経験者）の活用」がある。

■ケースに対する複数対応については、職員はケースを一人で担当することが多いので、複数で対応することで複数の視点で話し合うことができる。例えば、ベテラン職員と新人をペアにすることでケースに対する議論が深まり、スーパーバイザーの負担軽減に繋がると考えている。

- 人材育成に対する児童相談所 OB（児童福祉司経験者）の活用については、ケースワークのやり方は日々変わるだろうが、共通する理念のようなものや、児童相談所 OB（児童福祉司経験者）の保護者等との接し方や距離感、話術を実際に見て聞いて学ぶことが大切である。

3. コロナ禍において負担が増加していること

- コロナ禍において負担が増加していることは、「家庭復帰に上手く繋がられないこと」「保護者からの訪問及び面接を拒否されること」である。
- 新型コロナウイルス感染症拡大以前であれば家庭復帰に繋がられるケースであっても、コロナ禍では面会ができず延期になるということもある。保護者としては帰ってきてほしいという思いがある中で面会ができず家庭復帰が延期になってしまったため、保護者の焦りや怒り等への対応が必要となることがあった。
- 保護者からの訪問・面接拒否については、子どもの現認等について保護者に丁寧に説明し理解を得るように努めている。保護者や子どもの健康に配慮しながらマスクの着用や消毒等コロナ感染対策を万全に行い、保護者等に安心と安全を確保して臨んでいる。例えば、施設で子どもの面会をする際には、乳児院には1週間前から熱を図る等の管理をしている。しかし、時として保護者から「このコロナの状況でなぜ家に来るのだ」と訪問を拒否されることがあった。

4. 研修の実施状況など

- 研修は、コロナ禍で中断していたが、最近はオンライン会議ツール等を使用しながら新人研修を実施している。新入職員には、4月に約1カ月研修を行った上で5月頃からケースを担当してもらっている。それ以降は、毎月1～2回程度、テーマ別に集合研修を実施している。集合研修のテーマは、例えば、記録の書き方や保護者との対応の仕方（書面でのロールプレイ）、児童相談所の役割、子どもの心理等である。
- OJT は、新入職員にチューターがつき、育成会議をしながらマンツーマンで施設訪問や家庭訪問、同席面接をしながら関わるようになっている。会計年度任用職員として雇用している児童相談所 OB（児童福祉司経験者）に、主に新人の児童福祉司の面接への同席や助言をお願いしている。新人一人につき児童相談所 OB（児童福祉司経験者）一人がつくのが理想だが、そこまではできていない。新人は一人にしない、ということは意識しながら、児童相談所 OB（児童福祉司経験者）を活用しながらチーフやスーパーバイザーで新人の育成を進めている。ただ、児童相談所 OB（児童福祉司経験者）が同席すると、新人が話す機会が減ることもあるため、バランスが難しい。

以上

番号	9				
ヒアリング日時	2022 年 1 月				
ヒアリング対象	A 児童相談所・スーパーバイザー				
ヒアリング対象の体制	地区担当制				
児童福祉司としての経験年数	20 年目	担当 ケース数	0 ケース	担当ケース ワーカー数	9 人

1. 1日の働き方と業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「事務処理」がある。そしてこの事務処理の負荷を軽減するためには、システムの改善が必要だと感じている。システムに蓄積されている情報は援助方針会議等で使用することが多いが、例えば、決定事項の一覧や社会診断の結果、ケースの流れや経過が出せるようになる他、システムの内容を統計に反映できる等、使い勝手がよくなるとよい。
- また、ケース対応に同席して、攻撃的な保護者等対応が困難なケースについては経験年数の少ない児童福祉司にはかなりの負担だと感じている。
- ケースを担当する児童福祉司一人当たりの担当ケース数は 30 ケース前後で、40 ケースを超えることはない。児童福祉司の経験者もまだ 1～2 年の職員が圧倒的に多いため、初回の訪問面接は、虐待以外の相談内容でも、可能な限り複数で対応して経験値を上げられるようにしている。
- スーパーバイザーとしては、原則、児童福祉司 3～4 名を担当することになっているが、現在は人材確保が十分でないため、児童福祉司 6～8 名程度のスーパーバイズを行っており、ケースの進行管理に加え、担当ケースをもたずに主として児童福祉司のフォローをしているフリーの職員への助言を行っている。また所内の会議体については、週 1 回の援助方針会議の他、年 4 回進行管理会議がある。直近 2 カ月で援助方針会議に付議していないケースがないか、進行管理会議で、3 カ月に 1 回、全児童福祉司の持ちケースを洗い出すようにしている。それ以外に、日々の話し合いや日常的なケースの進行管理等も行っている。

2. 業務負荷軽減のための取組等

- 業務負荷の軽減のために必要な取組としては「事務補助者の活用」「経験値を増やすこと」がある。
- 事務補助者の活用については、ケース記録表や児童記録表の名前・住所等は事務補助者が記入しており、児童福祉司の負担軽減につながっていると感じている。ただ、ケースの記録の

入力、事務補助者が対応することが困難なため、児童福祉司に対する記録の書き方等の指導が必要である。また、以前勤務していた別の自治体の児童相談所では、措置費の認定業務にあたり、費用徴収決定の通知等も地区担当の児童福祉司が全て対応していた。しかし、現在勤務している児童相談所では事務職員が通知を出しているため、児童福祉司が費用認定について理解していなかったり、決定通知を直接渡さないと保護者に真意が伝わらなかったりする等、細分化することに対するマイナス面もある。

- また、対応力の向上による負担の軽減のためには、研修の充実等も必要だが、一番大事なものとして経験値を増やすことである。大学卒業後1年目で児童相談所の児童福祉司になることがあり、社会人としての経験も乏しいままケースを担当することはハードルが高いと感じている。児童相談所での経験がなかったとしても、社会人経験を1～2年有しているだけでも、保護者への対応も変わると考えている。児童福祉司個別で保護者に対応することが多いため、なかなか他の職員の対応を見て学ぶことが難しい。

3. コロナ禍において負担が増加していること

- コロナ禍において負担が増加していることは、「一時保護している子どもの予防接種」「施設入所の子どものワクチン接種券等の調整」である。
- その他、面接や家庭訪問について、コロナ禍であっても通常と同じように対面で実施している。ただ、警察から通告があった虐待ケースは保護者としては児童相談所に関わって欲しくないこともあり、「コロナだから来ないでくれ」と言われることがある。その場合は、短時間でよいから、と言いながら粘り強く対応している。

以上

番号	10				
ヒアリング日時	2022 年 1 月				
ヒアリング対象	E 児童相談所・スーパーバイザー				
ヒアリング対象の体制	地区担当と虐待対応（初動調査）とで役割を分担				
児童福祉司としての経験年数	6 年目	担当 ケース数	0 ケース	担当ケース ワーカー数	6 人

1. 1日の働き方と業務負荷の所在

■負荷が重い業務としては、「児童福祉司と保護者の関係がこじれているケースへの対応」「児童福祉司の経験年数や資質を踏まえたスーパーバイズ」がある。

■児童福祉司がほとんど話ができないほど保護者との関係がこじれてから相談されることがあり、そのケースに対する対応は心理的な負担が大きい。このようなケースは特に、「自分でおさめなければいけない」という気持ちが強い3年以上の中堅の児童福祉司が持ってくることが多い。経験年数が少ない児童福祉司は小まめに相談をしてくるため、問題が発生する前にフォローすることができているが、ある程度経験を積んだ中堅の児童福祉司の中にはその判断が十分でないこともあるため、事前に把握できるように努めている。

■児童福祉司の経験年数や資質、技量も様々なため、ケースへの対応が十分でない児童福祉司に対して本人の気持ちを尊重しつつ注意をする際は気を遣うことが多い。落ち込みやすい児童福祉司への指導は特に気を遣い、モチベーションが下がっていると感じる時は、「他の人にも注意したことがある」「誰もが失敗しやすいことである」等、と本人だけでなく誰でも失敗することがあるというニュアンスで伝えるようにしている。また、児童福祉司が「自身の対応のせいで他の誰かが苦勞している」と感じないように、「一人で全てをコントロールすることは難しいこと」を伝え、自信をもってもらうようにしている。併せて、保護者の価値観を理解するために必要な情報等も話している。

2. 業務負荷軽減のための取組等

■業務負荷の軽減のために期待することとしては、「児童福祉司の面接等の技量をあげることに」「ケースに対するこまめな相談」「スーパーバイザーの数を増やすこと」がある。

■児童福祉司の面接等の技量をあげることについては、業務の中で研修を受ける機会を作るように努めている。加えて、面接をする技量上げるために、有料の民間研修の研修費を職場で負担して研修に推薦する取り組みも実施している。研修への参加者はスーパーバイザーから課長に推薦し、課長が認めた者ではあるが、課内の児童福祉司は、全員経験年数が6年

未満なので、全員に研修参加を薦めている。なお、研修に参加できない人へのフォローは、議事録や研修資料等を後日確認してもらっている。

- ケースに対するこまめな相談については、児童福祉司がスーパーバイザーにケースの相談をするタイミングが遅いことが課題であるため、対応がより困難になる前に児童福祉司からこまめな相談があれば、少しは負担が減ると考えている。ただ、ケースは状態が変わりやすいので、日常的な会話の中で話すことが多い。課長も含めてケースカンファレンスを週に1回実施しているが、複数の児童福祉司が抱える各 60～80 程度のケースを週1回以上の頻度で把握する方法は現時点では思いつかない。
- その他工夫している点として、バディ制の導入がある。経験年数が4年以上の児童福祉司と3年未満の児童福祉司がバディを組んで、保護者との関係性が難しくなる前に先輩の児童福祉司が助言するようにしている。
- スーパーバイザーが担当する児童福祉司が4人くらいであれば、もう少しケースに対する助言や進捗管理に対して余裕が持てると感じている。現在は児童福祉司6名を担当しており、その大半が50～60程度のケースを担当しているので、合計約400ケースが同時に動いている。
- 児童福祉司としての経験年数にこだわらず、例えば、学校の教育現場や、公立・私立を問わずDVシェルターや一時保護所等の隣接した分野での経験がある人が児童福祉司になることは知識や対応の幅を増やす意味でも有益だと考えている。他職種での経験年数は背景知識としてはとても大きく、児童相談所は人への対応が重要なので、入職前の職種の小さな違いは問題ではない。児童相談所に新入職員としてくるよりも障害現場での勤務経験や、他のデイサービスでの勤務経験やアルバイト経験がある人が多い方がスーパーバイザーとしての負担も減る。様々なバックグラウンドの人材を集めることは重要である。

3. コロナ禍において負担が増加していること

- コロナ禍において業務負担が増加していることは、「子どもとの意見交換の場を失ったこと」である。
- 子どもとの意見交換の場を失ったことについては、児童福祉司が学校という場を使って子どもに単独で面談をする、意見交換をする、安全確認をする等の機会を、コロナ禍ということをも理由に拒否する保護者がいたことが負担であった。保護者もコロナ禍であることを理由に、児童相談所との対面面接を避ける、電話にも出ないことがあり負担だった。コロナ禍では家の中にいる方が安全だ、ということで不自由な状況になった。登校を学校から促しづらいことがあった。
- このような状況に対応するため、公用携帯を増やし、画面を通して子どもの状態を確認しながら話をするようにした。また学校の先生の協力もあり、リモート授業の様子を見させてもらう等、子どもの姿を確認することが徐々にできるようになった。

4. 研修の実施状況など

- 児童福祉司は知識の研修は法定研修があるので、児童福祉司に着任してから2年間実施しているだけでなく、都道府県全体で実施している研修にも参加してもらっている。
- ただ、面接の技量をあげることは必要であるが、統一された面接の技法があるわけではないので、基礎的な研修を受けながら、現場で試行錯誤を繰り返しながら面接の技量をあげていく状況になっている。

以上

番号	11				
ヒアリング日時	2022 年 1 月				
ヒアリング対象	C 児童相談所・スーパーバイザー				
ヒアリング対象の体制	地区担当と虐待対応（初動調査）とで役割を分担				
児童福祉司としての経験年数	1 年目	担当 ケース数	0 ケース	担当ケース ワーカー数	3 人

1. 1日の働き方と業務負荷の所在

- 児童福祉司の負荷が重い業務としては、「ケースの相談ができず孤独に陥ること」がある。
- 児童福祉司が、一人でやらなければならない、と思わざるを得ない状況にあるため、スーパーバイザーや同僚等、ケースについての相談相手がいることが大切である。
- また現在、スーパーバイザーとして保健師も含め8名のケースワーカーを担当しているが、負担は大きい。しかし行政組織内に福祉職を長年経験している人が少ないため、スーパーバイザー候補者が足りていないのが現状である。

2. 業務負荷軽減のための取組等

- 業務負荷の軽減のために期待することとしては、「担当ケースの管理」がある。
- 毎週月曜日にミーティングを行い、各ケースについて前週までの状況と今週の計画について共有し合っている。上手くいっていないケースについて、周りからの指摘が多いとますます手がつきにくくなるが、少しずつでも進めることが重要であり、スーパーバイザーが指示するというより、皆でよい方向になるよう話している。また児童福祉司には、厳しい局面の時はスーパーバイザーが対応することや、いつでも相談してほしいということを伝えている。
- 援助方針会議でのケース検討については、緊急度が軽度なものも援助方針会議で検討すると時間が足りなくなってしまうため、事前に援助方針会議で話し合うケースを抽出している。具体的には、警察からの通告で緊急度が軽度なもの、かつ終結相当と判断できるものについては、担当している児童福祉司が終結ヒアリングシートを作成し、所長の前でプレ援助方針会議を開いて説明している。プレ援助方針会議で所長から許可が下りれば、その時点でケースを終結させるような仕組みにしている。

3. コロナ禍において負担が増加していること

■コロナ禍において負担が増加していることは、「重篤な虐待への早期対応が困難であること」である。

■コロナ禍で訪問型から非接触型が推奨されたことによって、重篤な虐待への早期対応が難しくなっていると感じている。例えば、泣き声通告で母親が子どもを折檻している音が聞こえると電話があり、現場に行ったらごみ屋敷であった。ごみ屋敷で生活している自体で重篤なネグレクトであるが、学校に理由を尋ねたところ、コロナ禍で家庭訪問が難しく早期に気が付けなかったということだった。

4. 研修の実施状況など

■研修は、月1回児童相談所全体で実施している研修の他、所内のミーティングにおいて15分ほどの時間で各職員の得意分野について共有してもらっている。例えば、公立病院でソーシャルワーカーとして働いていた人は面接の技法や生活困窮者への制度について話をしている。他にも、精神保健福祉分野に詳しい職員が措置入院や精神保健福祉法に関する情報、引きこもり・ニートの支援の話をしてくれる。本職員は、最近読んだ本で感動したところ等を共有することもある。行政職としての勤務経験を有する職員も多いが、別部署での経験を活かしながら貢献している。児童福祉司という職種に対して、過度に構え過ぎないことも必要である。

以上

番号	12				
ヒアリング日時	2022 年 2 月				
ヒアリング対象	B 児童相談所・スーパーバイザー				
ヒアリング対象の体制	緊急介入とその後の支援で部署を分けている				
児童福祉司としての経験年数	3 年目	担当 ケース数	0 ケース	担当ケース ワーカー数	22 人

1. 1日の働き方と業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「介入と支援の業務の切り分け」「子どもの通学に関する調整等」がある。
- 介入と支援の分離を行い、緊急介入の担当は、虐待の初期相談から保護者への対応、一時保護をした場合は一時保護終了までを担っている。また泣き声通告、面前 DV 通告も緊急介入担当が初期アセスメントを行っている。業務範囲と業務量を勘案しても、緊急介入担当の人数が足りていないと感じている。緊急介入とその後の支援との業務を明確に切り分けることが難しく、運用面で課題を感じている。さらに、緊急対応で保護をしたケースが、保護者とコミュニケーションを取れるようになり緊急対応の必要がなくなると、担当者が変わるため、支援が途切れてしまうことがある。一つ一つのケースについては、どのタイミングで支援担当に引き継ぐのがよいか迷うことが多い。
- スーパーバイザーとして知識と経験は当たり前だが、職員を守る、職員の負担を軽減させることが重要だと思っている。十分にできているわけでないが、普段から職員とコミュニケーションを取ったり、困りごとに対して待ちの姿勢ではなく、自分から声をかけたりすることが必要である。
- 子どもの権利擁護につながる取組として子どもの通学支援を行っているが、保護者との調整、学校との調整、登校の送り迎え・経路の確認等、これまでにない業務が加わっている。

2. 負荷軽減のために必要な取組

- スーパーバイザーとしてスーパーバイズの経験を高めていくことが負担の軽減にもつながると考えている。そのためには、児童相談所での児童福祉司としての経験が豊富な児童相談所 OB（児童福祉司経験者）等の意見を聞く機会をさらに増やした方がよい。
- また、職員がやりがいを持って仕事を長く続けられるようにするためにも、所内における相談体制の充実やスーパーバイザーの資質向上が問われていると感じている。特に経験年数の浅い職員に対しては負担がかかり過ぎないように、担当ケース数や担当業務範囲の管理も必

要であると感じている。この仕事を続けていくためには、一人ひとりの負担を減らし、悩まないようにしたい。

- 一時保護を解除する前から支援担当に徐々に引き継いでいくよう、意識している。面接の中での信頼関係を構築することも難しく、支援担当も多くの業務を抱えているので、細かい点ではあるが意識している。ただし、なかなかスムーズにいったいないのも事実である。

3. コロナ禍において業務負担が増加した業務

- コロナ禍において心理的な負担が増加した業務としては、「感染疑いのある子どもへの対応」がある。
- 保護者が新型コロナウイルスに感染し、子どもの養育が困難となった場合に児童相談所で保護する必要があった。子どもは保護者の濃厚接触者で、陽性に転ずる可能性があるため、2021年度はビジネスホテルを何部屋か借りて対応した。

以上

Ⅲ. 一時保護所（職員）

番号	13
ヒアリング日時	2022 年 1 月
ヒアリング対象	Q 一時保護所・一時保護所職員（保育士）

1. 業務負荷の所在

- 負担感が大きい業務としては、「何度も保護を重ねている子どもや保護されることに納得できていない子どもの対応」「所内業務との兼ね合い」がある。
- 制限をされたことがない子や保護されることに納得できていない子どもが警察に身柄付き通告で一時保護所に入所することもあるが、子どもが我慢できなくなると、暴言を吐いたり、就寝時間を守らず、共有スペースで一夜を明かそうとしたりすることもあった。子どもが集団化して、大人との対立構造が生まれることもあった。部屋の中の壁やものに当たって、壊してしまう子どもや、集団生活にすることが難しく、静養室で過ごす等個別配慮すること多かった。夜勤を2名体制で動くようにした時期もあり、身体的にも精神的にも落ち着かない時期があった。
- 相談体制については、現在のユニットは若手が多いが、可能な限り職員が不満等を溜めこまないようにしている。係長は現場には来ないが、内線等で電話して助言をもらったり、一時保護所専属の心理の職員がいるが、何かあれば一緒に対応してもらっていたりする。また、週に1回児童精神科医が巡回で来ているため、そこで職員のことも含めて相談している。
- 所内業務との兼ね合いについては、子どもに関わる支援・援助がメインの仕事だが、それ以外に年間行事の検討や権利擁護の委員会等所内の仕事もある。毎日所内業務に追われているわけではないが、子どもに密接に関わらなければならないときに、所内の業務に対応することが難しい時もある。
- 生活上のルールを厳しくしておらず、子どもの権利を重視し、個別配慮として対応しているが、逆に対応が難しいこともある。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

- 業務負荷の軽減のために必要なこととしては、「医療機関との連携」がある。
- 医療機関に繋がった方がよいと感じる子どもが多く、一時保護所に医師を常勤で配置してほしい。職員の目の前で子どもが自分の首を絞めて危なかったケースもあった。職員もどうしてよいか分からなくなる時がある。フロア以外の目が届きにくいところでは、ヘルプも出せなかったりする。職員が「薬を飲んで休んだ方がいいのでは」と思っても、精神科治療になると親の同意が必要なため、スムーズにはいかない。医師の視点で子どもの状況に対する対応について意見をもらえるとよいと感じている。

3. コロナ禍において、業務負担が増加した業務とそれに対する対応

- コロナ禍において負担感が増えた業務としては、「コロナ感染に伴う養育困難な子どもの一時保護」「リフレッシュ方法の検討」がある。
- 保護者が陽性になった場合に養育困難となった濃厚接触者の子どもを一時保護所で預かることになり、職員が有志で集まり数名預かったが、生活の導線や検査の方法等、検討することが多く対応に苦慮した。
- 一時保護所の性質上、子どもが外出しにくい、コロナ禍でさらに外出がしづらくなり、子どものリフレッシュ方法の検討に苦慮した。開設準備の時には、公園でご飯を食べたり、バスで気分転換に出かけたりすることも考えていたが、コロナ禍で全て中止となってしまった。

4. 研修の実施状況など

- 研修は、行政職員としての全体研修や児童相談所関係の研修がある。採用年数が異なり、昨今、若手職員が多いため、分散して研修に参加している。一時保護所に配属予定の職員と児童福祉司職に就く職員が合同で実践的な研修も開催されたほか、他の自治体への派遣等も行った。

以上

番号	14
ヒアリング日時	2021 年 12 月
ヒアリング対象	P 一時保護所・一時保護所職員（児童指導員）

1. 業務負荷の所在

- 子どもの状態によって、ストレスの状態が変わる。子どもの入れ替わりが激しい時やすぐ暴れてしまう子どもや自分の思い通りにならない時に要求を飲ませようとしてくる子ども、スタンドライトの導線を引っ張って首に巻きつける等自傷行為をする子どもがいる時は特に心理的な負担が大きい。
- 自分の思い通りにならないと暴れて壁を傷つけたり、他の子どもにケガをさせてしまったりすることがある。そのような子どもが一人いると、職員の手が特定の子どもに集中してしまうため、日々の業務に支障が出る。また、子どもが誤学習してしまうことがあり、連鎖していくことがある。そのため、集団全体がそのような雰囲気になると大変である。日々一人一人に声掛けして、ダメなことはダメということを冷静に対応していくようにする。
- 自傷行為をする子どもについては、個室で対応しているが、その際は自傷行為に繋がるようなものを身の回りに置かないように注意している。
- 職員はシフト制なので、入れ替わる度に子どもの情報を引き継いでいる。子どものファイルがあり、簡単な子どもの特徴や動向を載せている。朝夜の職員が入れ替わるタイミングでその日の様子を引き継いでいる。空き時間には「こういうことがあった」と逐一の報告も行っている。
- 問題行動が多い子どもがいる場合は、その子どもへの対応についてユニットで話し合っている。現場の職員の話し合いが中心にしながらも、一時保護所での勤務経験の長い本一時保護所の課長が各ユニットで話し合っていることに対して適宜助言をしている。相談は、直属の係長に話すことが多い。本一時保護所では、一人だけで何かをまとめることが少なく、常に遅番の職員や夜勤者がいる等、チームで話し合いながら仕事を進めている。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

- 触法の子どもの入ってくることも少なくなく、その子に対する対応について警察等に相談できると心理的な負担は減る。児童相談所には警察が一名いるが、一時保護所には配置されていないため、相談しやすい距離に警察が配置されているともう少し安心して子どもの話が聞ける。
- 加えて、職員が多ければ多いほど、子どもへの対応可能な人数が変わるので、もう少し大人の目があれば心理的な負担は減る。

- 現在、掃除と洗濯業務、学習支援を外部委託している。余暇活動として、民間団体等に子どもたちへのイベント等を委託できると負荷が減る。子どもたちにとって、毎日が同じことの繰り返しにならないように、イベント等を打つ等日々の暮らしに変化を与えられるとよい。
- 以前別の一時保護所に勤務していた時は、掃除・洗濯も業務に入っていたため、子どもをみながら対応していた。学校と同じように、学習室を子どもたちと一緒に掃除することは個人的にはよいと感じている。ただし、「面倒くさいので、掃除をしたくない」という子どももいるため、強制するのではなく、自分の気持ちよいと感じるところまで掃除をしてもらうことがポイントである。学習支援は、元教員が学習指導員として行っている。
- 一方、外部委託にもリスクはある。例えば余暇活動を外部委託する場合、大人が子どもに関わる専門の方であればよいが、ちょっとした子どもとの関わりの中で大人が言い過ぎてしまうこともある。また様々な業者が一時保護所内に入れるようになることにより、一時保護している子どもの保護者が業者を装い、侵入してきてしまうことも考えられる。

3. コロナ禍において、業務負担が増加した業務とそれに対する対応

- コロナ感染者の発生を考慮し、コロナ感染対策のために分園の開設を行った。分園を実際に使ったのは1回だけであったが、子どもたちがより家庭的な雰囲気でも過ごせるようにと、2～3人安定した子どもを分園に移すこともあった。分園を増やしたことにより、夜勤勤務者が一人増えてしまい、職員の負担が増えた。
- コロナ禍の子どもの受け入れについては、新しく入所した子どもは、入所時点で熱がなかったとしても、経過観察をするために分園で2日間隔離するようにした。そのため、日中の主な集団のところにつく人が減ることがあったので、大変だった。さらに、職員に感染者が出てしまったり、ワクチン接種の副作用で休む職員が増えたりと、人手が減る場面があった。
- 消毒等の業務はもちろんのこと、食事については子ども同士の距離が取れるように食事の場所は食堂からリビングまで場所を広めにとって対応する等した。感染拡大防止のために、子どもへのマスク着用徹底等の個別の声掛けが増えた。

4. 研修の実施状況など

- 所内の研修では、子どもとの関わり方等について経験の長い職員から話を聞くことがあった。また、研修という形ではないが、近隣自治体の一時保護所に派遣として働きながら、月に1日程度帰庁日があり、そこでは、本一時保護所に入職が決定している職員で本一時保護所の具体的な運営方法や運営方針等について検討をすることもあった。
- 研修については、今後事例検討等が多くあるとよい。また、交換研修のように、他の一時保護所に行き、子どもへの接し方や各ケースに対する対応等について知れると自身の所属する一時保護所の課題等も明らかになる等よい点が多いと考えている。

以上

IV. 一時保護所（責任者）

番号	15
ヒアリング日時	2022 年 1 月
ヒアリング対象	N 一時保護所・課長

1. 業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「精神疾患や発達障害を持っている子どもへの対応」がある。
- 最近では精神科疾患や発達障害がある子どもが増えているので、そのような子どもたちへの支援の方法について、悩みながら対応している。一人の子どもを大事にすることと集団生活という接点の中でどのように支援を進めていくかの悩みはあると思う。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

- 業務負荷の軽減のために必要なこととしては、「課題のある子どもに対する対応力の強化」「一時保護所以外でレスパイト可能な仕組みの構築」がある。
- 職員全体の経験年数が浅いため、子どもが問題行動を起こした時の対応力の強化が必要である。保育士や幼稚園教諭の養成機関等の出身者も多いが、課題のある子どもへの支援の観点についての知識や経験がまだ足りておらず、トラウマや発達障害の研修を受けた方がよいと感じている。また保育士資格を持っているだけの人だと、自己覚知の研修が少ないように感じている。小さい子どもはすぐに変化していくので指導したがる傾向がみられるが、「待つ」訓練も必要だと思う。
- 一時保護所だけで終結する仕組みではなく、医療や地域の子育て支援の機関やサービス等、一時保護所以外でレスパイト可能な仕組みが必要である。医療が必要なのになかなか対応できていないということもある。一時保護が長期化している子どもは今後の不安からストレスを抱える傾向があるため、一定期間が経った後、施設や里親等の受け皿が必要である。東京都は、児童心理治療施設がないので、そのような子どもが滞留していると感じている。
- 現在、清掃、洗濯、施設管理については業務委託している。
- また、外部人材の活用については、医師 2 名に週 1 回ずつ来てもらっている。1 名は、小児科医で健康面のチェック（入所時の健診を含む）、もう 1 名は、児童精神科医で、子どもの精神面のチェックや、職員がどのように子どもと関わったらよいかということについての助

言してもらっている。児童精神科医には、子どもとの面接や職員への助言のほかに、子どもと一緒にヨガをしたり、遊んでもらったりしている。

- ボランティアの活用については、行事の時に、児童福祉司を志している学生を中心に来てもらい、夏の会・冬の会の行事の企画や運営を手伝ってもらっている。理容は、2団体がボランティアとして来てくれている。

3. コロナ禍において、業務負担が増加した業務とそれに対する対応

- コロナ禍において負担感が増えた業務としては、「濃厚接触者の子どもの対応」がある。
- 居室が潤沢ではなかったため医療的な隔離の状況をつくらなければならなかったが、同じ自治体内の保健所から一時保護所内での感染症対策について説明を受けたため、早期に体制を整えることができた。

4. 研修の実施状況など

- 研修については、一部は外部研修を活用しているが、所内においても会議やグループワークをしながら、研鑽している。特に、観察会議や援助方針会議への参加は、職員の支援技術の向上に役立っている。
- また一時保護所の職員は、児童相談所の職員（児童福祉司等）と比較して、専門職としての位置づけが弱いと感じている。児童福祉司の資格要件が国で定められる方向性が強いなか、こういった点も改善していければよいと思う。

以上

番号	16
ヒアリング日時	2021 年 12 月
ヒアリング対象	M 一時保護所・一時保護所課長

1. 業務負荷の所在

- 負担感が重い業務としては、「子どもの発言等に対するアンガーマネジメント」「個々の子どもの抱えている背景や直近の状況を素早く把握すること」がある。
- 一時保護所での業務では、子どもの発言が大人の怒りに触れることがあるが、大人がそのまま感情を出してしまうわけにはいけないので、アンガーマネジメントをしないといけない。この点の疲労感が一番大きい。特に夜間や土日等の上司がいない時は、現場の職員に判断から決断まででするところまで求められるため、心理的負担が高い。加えて、シフト制で交代勤務のため、長いと 15 時間くらい拘束される。そのため、肉体的な疲労感が心理的な負担に加え、追い打ちをかけることがある。
- また、個々の抱えている子どもの背景や、自分が勤務していない時間にどのようなことが起きたのかを素早く把握する必要があり、心理的な負担が大きい。担当ユニットの子どもだけではなく、全てのユニットの子どもの記録も目を通す必要がある。子どもに関する記録は、現在導入しているシステムは使い勝手がよくないため、紙で行っている。別の一時保護所に勤務していた時には、一時保護の名簿が出て、名前を押下すれば、記録に移り、読むことができたので、便利であった。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

- 業務負荷の軽減のために必要なこととしては、「職員間での子どもの情報の引継ぎ」「十分な職員の配置」「医師からの助言」「理容や通訳業務に対するボランティアの活用」がある。
- 負荷軽減のために、単に人を増やせばよいということではない。人数が増えるほど、伝達漏れが発生する可能性が高くなり、リカバリーコストがかかる。そのため、職員の支援の質を向上させていくことが重要である。
- 職員間での子どもの情報の引継ぎは、朝と夕の職員が入れ替わるタイミングで実施しており、全体会及びユニットごとでの引継ぎを行っている。
- 十分な職員の配置については、30 分単位で業務を積み上げて、現場に入れる日がどのくらいあるのか、研修参加日を引いて、一人当たりどのくらい実務につけるか、必要人数を計算

し、根拠を持って算出を行った。人員配置については、計画段階で都道府県とよく話し合い、調整を行った。

■医師からの助言については、所内で事例検討会を実施する際に、児童相談所の嘱託医である児童精神科医から助言等をもらっている。

■ボランティアの活用については、子どもへの散髪や、外国籍の子どもに対する通訳がある。通訳のボランティアを活用したきっかけは、ある子どもが周囲の状況についていけず、パニックを起こし、意思を発出することが困難になる場面があったためである。以前は職員が対応をしていたが、手に負えなくなってしまうため、急いでボランティアで通訳できる方を探し、子どもと英語で会話をしてもらったところ、子どもの状態が落ち着いた。

■現在、清掃・洗濯、調理（食材調達も含む）を外部に委託している。清掃や洗濯を外部委託すると、児童との関わりに時間を割けることはよい反面、子どもの生活を身近な大人が支えるという観点から見ると、見えないところで綺麗になっている、というのは子どもの養育を支援していくことにならないとも感じている。社会的養護の観点から見ると、子どもの発達のためには、家事的な労働を奪うのではなく、家庭に戻すことが重要である。負担を減らすために委託するという方法もあるが、子どものことを考えて、清掃や洗濯、掃除等を一緒に行うことも大切である。一時保護所の目指すべき方向は、児童養護施設の地域通所のようなものを地域に多数つくることである。例えば、一軒家を5～6件置いて、それぞれが家庭としての機能を持ち、人員配置をしていくことが子どもの成長にとっては有効である。

3. コロナ禍において、業務負担が増加した業務とそれに対する対応

■コロナ禍において負担感が増えた業務としては、「感染拡大の防止のための消毒作業や子どもへの声掛け」「病休者等の職員に対するケア」がある。

■感染拡大の防止のために、ついたて等の消毒作業が多くなっている。子どもの距離感、接触、会話等についての注意が増えたことも心理的な負担が増えた。子どもによっては、注意して2～3日もつこともあれば、毎日注意しないといけないこともある。また三密を徹底的に避けるために、被虐待児に対して「しゃべるな」「近づくな」「接触するな」と注意できるかということと子どもの状態によっては難しい場面もある。

■コロナ禍に想定以上に職員の病休者が出た。精神的な要因と身体的な要因の両面があったが、精神面のケアについては、職員のスキルアップを図ることで軽減していく必要もあるため、職員の研修機会を充実させている。

4. 研修の実施状況など

- 月2回、所内でミニ研修とミニミニ研修を実施している。ミニミニ研修は職員の関心事や得意なことについて職員が全体に共有をするようなものである。ミニ研修は、理論的な話を加えながら、困難な子どもに対する関わり方等について課長が話をしている。また、子どもへの対応スキルについては、効果的な対応の共通項が分かってきたため、それを身に付けるためのプログラムを外部の講師が組み、所内研修として提供している。
- 研修は、必ずしも全員が受講できているわけではない。現時点では、未受講者へのフォローアップは、受講者が所内で伝達研修を行っている。ただ、伝達研修だと研修を受講した職員のプレゼンテーション能力にもよってしまうため、他の職員に研修内容が伝わり切らないことがある。学習を強制させても意味がないため、学習することの効果を実感してもらうことが大事である。

以上

番号	17
ヒアリング日時	2022 年 1 月
ヒアリング対象	0 一時保護所・課長

1. 業務負荷の所在

- 負荷が重い業務としては、「経験年数の少ない職員の育成」がある。
- 経験年数が少ない職員の中には、子どもへの生活指導の際に、どのように対応したらよいか判断できない職員が多いように感じている。子どもへの対応方法は、社会福祉士等の養成課程で学んでいると思うが、実践がなかなか伴っていない。また入所者も多いので、夜勤者と日勤者間の引継ぎを限られた時間で行うためには、ポイントを押さえることが求められるが、まだ身に付いていない職員もいる。現在、経験年数が少ない職員が多いので、気付いた時点での指導が必要となるが、子どもに目を向ける時間を増やさなければならないので、特に経験年数の少ない職員を指導できる職員を増やしたい。

2. 業務負荷の軽減のための取組等

- 業務負荷の軽減のために必要なこととしては、「県主催の基礎研修への参加」「指導者を増やすこと」「心理療法担当職員の配置」がある。
- 2021 年度より県の研修の実施方法が変わり、他の児童相談所職員や先輩職員との交流が行えるような、基礎研修が実施されるようになった。基礎研修では、インテークの仕方等を学ぶことができるため、職員に研修参加を必須としている。
- 職員の県主催の基礎研修参加を通じて、対応力向上に加えて、所内においてもその場で職員を指導できる職員を増やしていくことが必要である。県主催の研修の中には、3～5年目以上の職員を対象として、若手を育成する観点も含めた内容が提供されているため、研修参加を通じて、指導者を増やしていきたいと考えている。
- 現在の入所者のうち、ADHD 等の障害のある子どもが半数程度いる。学習指導を担当する職員 3 名の他に、会計年度任用職員の児童指導員 1 名も学習に入っている。そのうち、正規職員 1 名、会計年度任用職員 3 名は教員免許をもっており、子ども達も落ち着いて学習をしているが、発達障害等の子どもが増えると、さらに職員を増員する必要性も生じると考えている。また、併設の児童相談所には心理療法担当の職員がいるが、一時保護所の業務ばかりに従事する訳にはいけないので、一時保護所にも会計年度任用職員の心理療法担当の職員を早急に配置したいと思っている。

- また、保健師や看護師も一時保護所に配置されているとよい。併設の児童相談所には看護師が配置されているが、何かあった際の対応を考えると、一時保護所にも看護師が配置されていることが望ましい。さらに幼児対応の層を厚くするためには、保健師も配置されているとよい。保育士資格を有している職員はいるが、児童相談員としての業務もあるので、その点をカバーする意味でも保健師の配置が望まれる。

3. コロナ禍において、業務負担が増加した業務とそれに対する対応

- コロナ禍において負担感が増えた業務としては、「子どもの隔離に伴う人員の追加配置」「感染拡大防止に関する業務」がある。
- コロナ禍に入所する子どもは、感染予防の観点から健康観察のため、同じフロアではあるが集団から少し離れた個室に入所してもらった。そこに人員を追加配置するための調整が大変であった。
- また、消毒作業や子どもに対して、黙食やマスクの着用を呼び掛けたり、それらができない子どもに対して気にしてあげたりすることも職員の負担になっている。

以上

令和３年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
児童相談所における児童福祉司等の勤務実態等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