

大阪府中央子ども家庭センター長 様

大阪府中央子ども家庭センターの第三者評価

報告書

(令和 5 年度 2 月)

一般社団法人 日本児童相談業務評価機関

J-Oschis
日本児童相談業務評価機関

一般社団法人 日本児童相談業務評価機関

児童相談所第三者評価の実施方法

一般社団法人 日本児童相談業務評価機関は以下の方法で大阪府中央子ども家庭センター第三者評価を実施した。

●評価の方法

2020 年度厚生労働省調査研究事業「児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）」（三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング）を基に日本児童相談業務評価機関が改訂した「児童相談所における第三者評価ガイドライン(2023 年度版)」(以下ガイドライン)を用いて、次の方法で実施した。

1 各所アンケート

・ 自己評価アンケート

58 項目について、児童相談所職員それぞれに自己評価を行ったうえで所全体のとりまとめ評価を実施し、とりまとめ評価を所としての自己評価の結果とした。職員それぞれの評価ととりまとめ評価を評価員が送付を受けた。

・ こどもアンケート

当該児童相談所から措置を受けた小学 4 年生以上のこどもを対象に、施設措置中のこども、里親委託中のこども、在宅指導中のこども(児童福祉司指導は全対象、その他についてはアンケート実施期間中に面会のあったケース対象)に対してアンケートを実施した。各回答を集計し、結果を評価者が送付を受けた。

・ 関係機関アンケート

当該児童相談所から措置を受けたこども(全年齢対象)がいる施設、里親、また管轄市区町村を対象にアンケートを配布し、集計結果を評価者が送付を受けた。

2 事前準備資料

評価に必要と思われる次の資料を施設から徴し、評価者が精査した。

事業概要、研修計画、事務分掌、子どもに対する説明資料（権利ノート等）、その他必要と思われる情報 等

3 実地調査

- (1) 所長・マネジメント層からの全体説明
- (2) 援助方針会議傍聴
- (3) 個別事例ヒアリング
- (4) 新人職員ヒアリング(1～3年目の児童福祉司・児童心理司 等)
- (5) 新人スーパーバイザーヒアリング(SV経験の短い児童福祉司・児童心理司 等)
- (6) 施設見学
- (7) フィードバック

4 報告書の提出

●評価項目の評価

ガイドラインの評価基準に従い、各評価項目は、S～C の4段階で評価した。

評価ランクの考え方

評価ランク	評価基準
S	優れた取り組みが実施されている 他児童相談所が参考にできるような取り組みが行われている状態
A	適切に実施されている よりよい業務水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
B	取り組みが十分でない 「A」に向けた取り組みの余地がある状態
C	重点的に改善が求められる、または実施されていない

総評

(2023 年 9 月 12 日～13 日 実地調査実施分)

優れている点

○全体的に子どもの権利擁護の意識が浸透しています。アセスメントにおいても、常に子どもが何を話していて、どのような意向を持っているのかについて記載があることから、子どもの意向を傾聴し、それを援助方針策定につなげようという姿勢が見受けられました。援助方針会議でもかなり丁寧にこの点を検討していると感じられ、また、職員への聞き取りからも、子どもに現状を理解してもらえるように説明を丁寧に行っている様子が見受けられました。

○子どもの権利ノートも、子どもの年齢・措置先別であわせて作成され、年に 1 度は権利ノートを見ながら話をできているようです。その他、子ども用の視覚資料は豊富に揃えられています。権利ノート研修は府全体で年に 1 回、1 日かけて、事例なども用いながら研修を行っています。

○多忙ながら全体的に職場の雰囲気は良好であり、きちんとコミュニケーションを取ることができている・職員が守られているように感じていると見受けられました。これが、厳しい勤務状況においても相対的に離職率が低くなることに貢献しています。警察 OB、弁護士、医師等の専門家を抱え、それを子ども支援やアセスメントに繋げていることは、特筆すべきものであると感じられました。特に精神科医常勤 2 名を擁したこころの診療所を併設しており、一時保護児童の医学的診断や、必要に応じた TF-CBT などの治療的かわり、病院への委託一時保護の調整、施設入所中の子どもたちの集団治療、職員への研修などが速やかに行われています。これによって一時保護の段階からトラウマに対するケアを行うことができていることは全国モデルとなる体制といえるでしょう。この点は高く評価するべきと考えており、項目 9 は S 判定をつけています。

○施設との連携は全体的によくできているように感じられました。もともとは里親から「連絡がとれない」という批判もありましたが、里親支援機関を設置したことによって大きく改善したと評価されています。医療機関との連携もスムーズに取れており、支援の幅に広がりがあります。社会的養護に入ったあとも、子どもと定期的に面談が行われており、相対的には子どもたちが自分の状況を把握しやすくなっています。また、子どもの支援方針について意見が分かれた場合でも、子どもに適切なフィードバックを行うよう努めていると評価できます。なお、25 歳までの相談を受け付けており、支援の切れ目に落ち込んでしまいがちな青少年らに対応できている点において素晴らしい取り組みと考えます。そのため項目 44 には S 判定をつけています。

○養子縁組成立後についても、必要な支援が行われていると見受けられました。フォスティング機関への委託は、啓発だけでなく研修やマッチング等のサポート、さらには委託後の支援もなされています。一時保護所による行動観察等がなされたあとに里親等への委託一時保護を積極的に行っている点は、家庭的養育の促進だけでなく、子どもの権利擁護の観点からも評価できます。

○保護者に対する説明は、保護者向けの視覚的資料を冊子の状態で整備し、毎年その内容や使用方法について職員研修をしたうえで活用がなされており、高く評価できます。虐待対応など感情的に対立を生みやすい場面や、子どものおかれているトラウマの状況、施設入所など複雑な説明場面等でそれらの資料を用い、必要に応じて個々の保護者向けにカスタマイズして使用するなど、正しく理解を求めようとする姿勢が所属全体に明確にあることがうかがわれました。それら資料の整備と活用は、保護者にとってのメリットにとどまらず、経験年数の浅い職員の増加が

課題となっていく児童相談所にとっても、職員の質の向上に寄与するものとしてメリットになると考えます。資料集はすでに第 3 版となっており、必要に応じてワーキングチームにより検討・更新するようなシステムができていることも、常に質の向上を目指していく姿勢として評価できます。このことから、項目 48 は S 判定としています。

○市と連携し、市を支援しながら、在宅での養育を継続できているケースが数多くあることを伺いました。府として面前 DV ケースに関する役割分担のルールを市と協働で作成/アセスメントを共有し、警察とは情報共有のルールを定めているなど、関係機関との役割分担は明確にされていました。児童相談所としては毎年 7 日間の市職員受入研修を継続しており、また、年度ごとに「連携重点市」を定めて体制強化・連携課題などについても協議を行うなど、業務の多忙さから考えると市の支援にかなり努力されている状況と感じられました。大阪府社会福祉審議会児童福祉専門分科会児童措置審査部会（以下、「審議会」という。）は毎月開催され、特に法的対応を経て入所した子どもの家庭復帰に関しては確実に審議会に意見を求めるなど、多い時には 10 件を超える意見聴取や報告があるほど積極的に活用されています。要対協への関与はしっかりとしており、研修の受け入れなども適切に行われていると感じました。市町村から「具体的なアドバイスが得られるので助かる」というコメントが得られており、それはうまくなされているように見受けられました。

改善が望まれる点

○体制に関わる議論にはなりますが、職員の業務過多のためか、子どもから丁寧に意見を聞くべきケースにおいて、それが十分にできていない場合があるように感じられました。たとえば、子どもの親権停止の申立をする際に、子どもに事前説明が行われていない事例がありました。子どもの心情を配慮するという観点から時間を置く判断をされたのかかもしれませんが、子どもの将来にとって極めて重大な手続きに関して、子どもへの説明がかなり事後的になされることは子どもの意見表明権・知る権利を考えると望ましくないと思われます。施設へのアンケート回答からは、「説明はあるものの、無理やり入所させられたという理解の子どもが一定数いる」との意見もありました。こういった特に配慮が必要なケースにおいては、児童相談所の方針を伝える前に子どもの意見を聴いたり、子どもにわかりやすく伝える方法を模索してみたいかがでしょうか。また、援助方針において、子どもの望みと児童相談所の方針が異なる場合には審議会に諮問することが子どもの権利擁護の観点から望ましいと考えます。このことから、項目 58 には B 判定をつけています。

○国の配置標準に対して児童心理司は 5 割、児童福祉司は 2 割人員が足りておらず、全体として業務過多の状況であることに加え、新人ケースワーカーの割合が増えており、かなりリソースが逼迫しているようです。結果として長時間残業が一部職員においてよく見られる状況になっています。このことから、項目 5、7、12 は B 判定をつけています。

○データ管理についてはシステムを導入し、そこへ情報を集約する方針をとってはいますが、デジタル化に伴い見直すべき日常業務が変わっていないため、現場で紙に書いて後ほどそれを入力するなど、手間が一部において増すという状況になっています。また、Teams を昨年導入したものの、それを使いこなすまでには至っていないようです。さらに、建物が狭くフロアが分かれているため、相談対応課と育成支援課のコミュニケーションが難しい場合があるように

感じられました。面接室も足りていないとの声もあり、建物が老朽化していることも踏まえると、建て替えなども検討が必要ではないかと考えられます。

○各種意思決定が「議論を重ね、その結果として着地する」という方法で行われていますが、最低限の効率化や議論の精緻化はできるのではないかと考えられます。また、きょうだいがいるケースにおいて、実際に虐待を受けた子どものみが保護されるものの、他のきょうだいについては十分なアセスメントがなされていないように見受けられるケースもあるように思われました。家庭全体をきちんとアセスメントする・子どもの安全を守るという観点からは、一度全員を保護したうえで家族全体をアセスメントし、その後を検討するのが望ましい場合もあるように思われます。上記に鑑み、項目 19 と 21 については B 判定としています。

○勤務状況が過酷であることも関連していると思われるが、在宅になった家庭に対する指導が十分でないという職員の声が上がっています。こういったことが虐待死にもつながりかねないため、注意が必要と考えます。これについては、自己評価も B が多いことから項目 25 については B 判定をつけています。

○一時保護中のケースと措置入所中のケースで対応所管課が分かれています。一時保護後の措置入所に伴い、全ての担当者が変更される点は子どもにとっても大きな負担になります。生活の環境が変わる子どもにとっては、担当児童福祉司が変わることはやむを得ないとしても、様々な話を聞いてもらった児童心理司だけでも一貫して関わることができないか検討していただければと思います。この点から、項目 36 と 43 には B 判定をつけています。

○社会的養護において、令和 4 年度の里親委託率が 14.6%と全国平均を下回っており、里親の数も大きく増えていません。この改善のためには、一般的な広報活動に加え、草の根的な宣伝活動も必要ではないかと考えられます。また、児童養護施設からも、子どもの状況が定期的に共有されないために行き違いが生じることもあるので、この点については改善が必要ではないかと考えられます。また、職員の入れ替わりが多いことは、子ども・里親・施設ともに改善が必要な点としてあげられています。自立支援計画の見直しが適切に行われるための連携が十分でないように感じられます。地域の青少年人口及び高年齢児童の警察からの通告による一時保護の増加状況、さらに当児相において自立支援を積極的にしていることに鑑みると、自立援助ホームが絶対数として足りていないようです。これについても手当が必要であると考えられます。このことから、項目 45 については B 判定をつけています。

○市との連携については、ケースごと・地域ごとに対応すべき事項や程度が異なってきますが、困難ケースや市の不安が高いケース等では時間をかけた丁寧な対応が必要となってきます。しかし、人員配置が十分でない現状において、それは困難なようです。アンケートからも、一部の市からは迅速な反応が得られないというコメントがありました。これらに鑑み、項目 54 は B 判定としています。

取組み主体	課題、取組むべき事項、具体的な取組み内容の提案 等
職員	○子どもの意見表明権の保障が必要であり、そのために“まずは子どもに対する丁寧な説明から始まる”という意識付け、そして援助方針会議において「当該審議事項における子どもの意見」を共有することを徹底すること。 ○日々の業務から改善できそうな点をひろいあげ、少しずつ児童相談所の実務を発展させていくこと。
児童相談所	○相談対応課と育成支援課の役割分担がなされているが、児童心理司までもがケースの状況によって変更となってしまう点は子どもにとっても大きな負担である。各課の役割分担は現状を維持するとしても、子どもに関わる職員がすべて変更されてしまう状況は改善を検討する。 ○市町村や関係機関、地域の人々向けに児童相談所の平素の活動内容や取組を伝える広報活動を進め、採用活動をより効果的に進めること。 ○システムや Teams などテクノロジーの活用、および、既存業務の見直しを通じた業務の効率化・精緻化を図ること。
設置自治体	○児童相談所業務についての広報活動の強化。人員配置が国が定める基準を満たしておらず、それによって、スーパーバイザー（以下、SV という。）等の職員の業務過多が顕在化しており、メンタルによる休職や離職も目立っている。若手職員の異動による配置だけでなく、経験者の中途採用なども積極的に効果的に行う必要がある。そのための広報活動が必須となる。 ○里親の広報や啓発、説明会の開催などの強化。里親の登録数が劇的には改善しておらず、委託率も低いままの状態となっている。本庁も含めた対策が必須と考えられる。 ○市職員にも一定の虐待対応経験のある職員を配置するように働きかけることで、児童相談所に事案送致をする必要性の低いケースについて市レベルで対応することができる能力をつけること。 ○児童相談所建物の建て替えの検討。老朽化が進んでおり、かつ現在の組織体制に合致しない構造になっているため、予算もかかるが建て替えの検討が望まれる。
国	○職員採用難を解決するための国としての取り組みを実施すること。 ○優れた事例を他の児童相談所にも共有する仕組みを構築すること。

第Ⅰ部 子どもの権利擁護と最善の利益の優先

－ 職員一人ひとりが、子どもが権利の主体であることを意識した対応を行っているか

<各評価項目の評価>

項目	評価項目	評価結果
No.1	子どもへの向き合い方は適切であるか	A
No.2	子どもの権利が守られるための説明や支援等を適切に行っているか	A
No.3	子どもにとって重要な場面において、子どもに対する説明と意見聴取を行っているか	A
No.4	子どもの意見や意向を尊重する対応を行っているか	A

第Ⅱ部 児童相談所の組織

－ 児童相談所の機能を果たすために必要な体制が確保され、組織としての取組みが行われているか

<各評価項目の評価>

項目	評価項目	評価結果
No.5	児童相談所の機能を十分に発揮するために必要な組織・体制が確保されているか	B
No.6	組織的な判断や対応が行える組織運営・体制となっているか	A
No.7	職場環境としての法令順守や環境改善に取り組んでいるか	B
No.8	児童相談所の業務の質の向上、効率化のための取り組みを実施しているか	A
No.9	児童福祉司、児童心理司、一時保護所等の職員に必要な専門性が確保されるための取り組みを行っているか	S
No.10	情報の取り扱いが適切に行われているか	A
No.11	児童記録票等、必要な記録が適切に作成・管理されているか	A
No.12	児童虐待や児童相談所の業務に関する地域の知識や理解を高めるための広報活動を計画的に実施しているか	B

第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理

<各評価項目の評価>

項目	評価項目	評価結果
No.13	相談・通告の受付体制が確保されているか	A
No.14	相談・通告のあったケースに関し、必要な情報収集を迅速かつ的確に行っているか	A
No.15	受理会議が適切に開催され、組織的な検討・判断を行っているか	A
No.16	子どもの生命を最優先した、安全確認・安全確保が行われているか	A
No.17	一時保護の要否について適切な判断及び迅速な対応が行えているか	A
No.18	アセスメントに必要な調査が行えているか	A
No.19	アセスメントが適切に行われているか	B
No.20	特にリスクの高いケースについて、必要十分な調査及びアセスメントが行われているか	A
No.21	援助方針会議が、適切な頻度・タイミング、体制で開催されているか	B
No.22	援助方針の決定に関する判断が適切に行われているか	A
No.23	援助方針の内容は適切か	A
No.24	市区町村がかかわるケースについて、援助方針に関する市区町村への説明や意見反映等を行っているか	B
No.25	在宅指導中の子どもに対する支援は適切に行われているか	B
No.26	指導や措置を行っているケースについての進行管理が適切に行われているか	A
No.27	指導や措置を行っているケースについて、市区町村に対する情報共有を適切に行っているか	A
No.28	児童相談所の変更に際し、十分な検討が行われているか	A
No.29	「情報提供」または「ケース移管」を行う児童相談所における手続きが適切に行われているか	A
No.30	「情報提供」または「ケース移管」を受ける児童相談所における手続きが適切に行われているか	A

第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援

－ 社会的養護で生活する子どもへの支援の質を高め、子どもの権利を擁護しているか

<各評価項目の評価>

項目	評価項目	評価結果
No.31	社会的養護を必要とする子どもの援助方針の決定に関する判断・調整は適切に行われているか	A
No.32	里親委託・入所措置等による援助を開始するにあたり、援助者と十分な協議を行っているか	A
No.33	措置開始や措置変更等による援助内容の変更の際には、子どもの負担が少なくなるよう配慮した対応を行っているか	A
No.34	里親や施設等が行う援助内容等に関して必要な確認・助言・支援等を行っているか（指導委託・あっせん・里親委託・入所措置等）	A
No.35	援助方針の見直しが適切に行われているか	A
No.36	自立支援計画の見直しが適切に行われるよう、里親・施設との連携を密に行っているか	B
No.37	面会・通信制限や接近禁止命令は、適切な判断・手続きのもとで行われているか	A
No.38	里親や施設等において、児童相談所の介入・調整等が必要な事案が発生した場合に、適切に対応しているか	A
No.39	一時帰宅における対応が適切に行われているか	A
No.40	措置や指導等の終結の判断が、慎重かつ適切に行われているか	A
No.41	措置の解除後の援助について、十分に協議・調整をしているか	A
No.42	入所措置や一時保護の解除時及び解除後の子ども等に対する支援は適切に行われているか	A
No.43	子どもの状況に応じ、児童自立生活援助につなげ、必要な支援等を行っているか	B
No.44	18歳を超えても、必要なケースについて支援を行なっているか	S

第Ⅴ部 社会的養育の推進

－ 家庭養護や養子縁組、家庭支援などの社会的養育を推進するための取り組みが行えているか

<各評価項目の評価>

項目	評価項目	評価結果
No.45	家庭養護を推進するためのフォスティング業務の実施体制の構築に取り組んでいるか	B
No.46	養子縁組を行うにあたり、必要な判断・手続き等が適切に行われているか	A
No.47	養子縁組成立後も必要な支援等を行っているか	A

第Ⅵ部 家族とのかかわり・家族への支援

- － 子どもの権利・最善の利益の擁護のために家庭と向き合っているか
- 家族に対して必要な支援が行えているか

<各評価項目の評価>

項目	評価項目	評価結果
No.48	適切な場面において、保護者に対する説明と意見聴取を行っているか	S
No.49	保護者の理解・同意を得られるよう努めているか	A
No.50	保護者への在宅指導は、計画に基づき適切に行われているか	A
No.51	親子関係再構築に向けた適切な指導・支援を行っているか	A

第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携

- － 児童相談所の機能を発揮するための連携体制を構築しているか
- 児童相談所の機能・専門性を活かした地域支援を行っているか

<各評価項目の評価>

項目	評価項目	評価結果
No.52	関係機関との役割分担や連携方法等が明確になっているか	A
No.53	児童相談所と市区町村との連携強化を図るための取り組みをしているか	A
No.54	市区町村からの相談等について、迅速かつ適切に対応しているか	B
No.55	市区町村が行う相談対応・調査・指導に対し、必要な支援等を行っているか	A
No.56	要対協の運営において、児童相談所として求められる役割・機能を果たしているか	A
No.57	市区町村の子ども家庭相談等を行う職員の資質向上に関する取り組みを実施しているか	A
No.58	児童福祉審議会からの意見聴取や報告を適切に行っているか	B