

大阪府東大阪子ども家庭センター長 様

大阪府東大阪子ども家庭センターの第三者評価
報告書

(令和7年度12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東大阪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(2025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

57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

(2025年8月5日(火)～6日(水) 実地調査実施分)

総評

○ 東大阪子ども家庭センター（以下、「貴センター」とする）は人口規模に比して対応件数が多い地域を担当され、日々の緊急対応の多さや非行ケースの多さから相談対応に困難を抱えることが多いと想定されます。そのような状況に対して、丁寧なソーシャルワークが展開されているという印象を受け、個々の職員の資質の高さや組織的対応の的確さがそれを支えているものと高く評価できます。

○ 職員へのヒアリングでは、職場の風通しのよさや、人間関係の良好さ、スーパーバイザー（以下、SV）や管理職が職員の意見をよく聴いて助言をされていること、職員への声掛けを丁寧にされていることなどが話されており、職場の雰囲気の良いさを感じ取ることができました。この点は高く評価できると思います。

○ 非常に丁寧な研修と、人材育成へのアプローチが府として取り組んでいます。特に長年の積み重ねである様々なツールの開発はすぐれており、他の自治体の参考になるものです。また、その活用について、個々のケースに応じてアレンジするなどの丁寧な取り組みをされています。この点は職員の資質の高さとともに高く評価できる点です。

○ 子どもの意向を聞き取りながら、子どもの意向に沿った支援の実現に向けて援助方針会議を複数回実施した事例の報告がありました。これは、子どもの意思を無視しない姿勢として高く評価できると思います。

○ 所内の組織を、相談対応課と育成支援課とに分けることで、それぞれの業務を明確化し、もれなく集中して対応をすることが可能になっています。また、そのことで家族支援の手法も拡充されてきています。さらに、多様な働き方が可能となり働きやすい職場作りの一助となっていることが確認できました。これらは現在の組織運営の良い点です。

○ 一方で、ソーシャルワークのステージによって所内の組織編成を分けることで、個々の職員が児童相談所全体としての動きを把握しにくくなったり、他課の取り組み内容が見えにくくなっています。とりわけ貴センターの建物構造上の問題から、課ごとに部屋を分けなければならず、フロアも違うため、相互の情報共有が乏しくなりがちです。こうしたデメリットを改善するための工夫が求められると考えます。

○ この点について、初期対応を当番制にして多くの職員が初期対応を経験できる機会があることは評価できます。また、ケースの引継ぎを両者同席で行うなど、重なり合うことでスムーズに引き継げるように工夫されていることが評価できます。今後はより一層他課のケースの動きや対応について知ることができるよう、共同での事例検討や援助方針会議への広範な職員の参加等が求められると考えます。

○ 貴センターの質の高い取り組みの一方で、職員の残業の多さに懸念があります。職員の負担を軽減し、有効なソーシャルワークをさらに推し進めるためには、人員増が不可欠です。児童福祉司及び児童心理司の増員を府全体として積極的に図ってください。とりわけ児童心理司の配置比率が低いことが懸念されます。子どもの心理診断の充実や心理ケアの一層の推進、家族への支援の強化のために、児童心理司と児童福祉司の比率が1対2となることを目標にした配置を進めてください。

○ 援助方針会議の参加者が少ないと思われます。援助方針会議は職員にとっては一つの研修の場ともなるものであり、他の担当者や他の部署のケース内容や対応状況を知り意見交換することは職員のスキルアップにつながるものです。できるだけ多くの職員の参加の下に援助方針会議を開催する必要があると考えます。そのため、援助方針会議を定例化し、援助方針会議に提案するケースを明確にして、心理診断・医学診断・行動診断・子どもの意向や家族・関係者の意向等の資料も提出したうえで、組織的に検討することが必要ではないかと考えます。

○ 貴センターの内装をもう少し明るくするとよいと感じました。来所者にとってもほっとできる場となるような工夫が求められると思います。壁や調度品の風合いなどは工夫できるのではないのでしょうか。また、建物の構造上、執務室が離れざるを得ない点について、フロアの統合ができないかどうかなど、建築家のアドバイスをを入れて検討されることをお勧めします。所長のデスクは職員に近い場所に設定されてもよいかと思ひます。

○ 休職者や退職者がいることや、職員に求められる資質に対して経験年数の少ない職員については一定のプレッシャーとして感じられている可能性があることから、職員へのメンタルケアや個々の職員が経験値を積みながら育成される人材育成の計画化をさらに進めていただきたいと思います。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所のソーシャルワーク全体を見通す力を意識的に付けられるように、他課の情報共有を意識的に行う、関与した事例がその後どのような経過になっているかを意識的に聴く、などの取り組みがあるとよいと思ひます。
児童相談所	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の残業を削減するための工夫について、組織としての検討を期待します。 ・所内の環境整備について、来所者が気持ちよくゆったりと過ごせるよう工夫をされるとよいと思ひます。調度品、壁の装飾、ソファ、明るさなど、子どもに親しみのある環境が整備されるとよいのではないかと感じました。
設置自治体	<ul style="list-style-type: none"> ・児童福祉司と児童心理司の配置について改善をお願いします。特に児童心理司が児童福祉司に対して1対2となるように配置増を積極的に図ってください。 ・執務環境について、組織一体的な運営ができるような構造に、全面改築が必要と考えます。 ・時間外労働の短縮に向けた取り組みを積極的に行っていただきたいと思います。
国	<ul style="list-style-type: none"> ・大阪府のように子どもや保護者にわかりやすいツールを整備した実践を全国に広げてください。 ・児童相談所の改築や設備に対する予算を増額してください。

第Ⅰ部 子どもの権利擁護と最善の利益の追求

－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	S
No.2	子どもの権利についての説明を適切に行っているか	A
No.3	様々な場面で子どもに対する説明と意見聴取、記録の作成を適切に行っているか	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	S

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、一時保護所職員等の職員に必要な専門性が確保されるための取組みを行っているか	A
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

第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理

－虐待から子どもの生命を守ることを第一とした判断・対応が行えているか

<各評価項目の評価>

項目	評価項目	評価結果
No.12	相談・通告の受付体制が確保されているか	A
No.13	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.14	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.15	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.16	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.17	アセスメントに必要な調査が行えているか	A
No.18	アセスメントが適切に行われているか	A
No.19	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.20	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.21	援助指針(援助方針)の決定に際し、組織的に適切な判断が行われているか	A
No.22	援助指針(援助方針)の内容は適切か	A
No.23	市区町村(中核市および特別区を含む)がかかわるケースについて、援助指針(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	A
No.24	在宅指導中の子どもと保護者に対する支援は適切に行われているか	A
No.25	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.26	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.27	児童相談所の所管の決定に関し、十分な検討が行われているか	A
No.28	「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.29	「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.30	社会的養護を必要とする子どもの援助指針(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.31	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.32	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.33	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.34	援助指針(援助方針)の見直しが適切に行われているか	A
No.35	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	A
No.36	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.37	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.38	一時帰宅における対応が適切に行われているか	A
No.39	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.40	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.41	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.42	こどもの状況に応じ、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	A
No.43	18歳以上について、支援を行っているか	A

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.44	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	A
No.45	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.46	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.47	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	A
No.48	保護者の理解・同意を得られるよう努めているか	A
No.49	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.50	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.51	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.52	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.53	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	A
No.54	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.55	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.56	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.57	児福審からの意見聴取や報告を適切に行っているか	A