

岡山市こども総合相談所長 様

岡山市こども総合相談所の第三者評価
報告書

(令和5年度3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

総評

(2023年9月12日~13日 実地調査実施分)

良いところ

○本児童相談所（以下児相）には、児相の重要な機能である、社会診断・心理診断・行動診断・医学診断・法的対応も可能なソーシャルワーカーや、心理士、医師、保健師、児童指導員、保育士、弁護士など多数の専門職種が配置されています。特に、児童精神科医による医学的診断やソーシャルワークプロセスへの関与、職員へのコンサルテーションなど優れた実践を行っており、高く評価できます。また、岡山県からの児相経験年数 22 年の所長補佐の配置は、今後の児相にとって大きなチャンスとなり得る人事だと思いました。

○受理したケースを 1 件 1 件丁寧にアセスメントしようとする姿勢をもち、不適切な養育へのリスクがあれば、児相として積極的に係属していこうという方針で業務が行われている点も高く評価できます。

○一時保護された子どもの保護期間が、最低限に抑えられています。一時保護は、さまざまな生活上の制限があり、必要最小限でなければなりません。全国平均が 40 日程度であるのに対して、当児相の平均入所日数は 15 日程度であり、これは、全国的にもトップクラスの短さです。援助方針会議において、一時保護された子どもの状態を丁寧に報告し、全所的に把握し、必要ならば委託一時保護を積極的に行っていることがこのような結果につながっていると思われ、高く評価できます。

○地域の、特に児童精神科医療領域のリソースが他の自治体に比較して恵まれており、そのことをフルに活用して児童精神科医療への結びつけが迅速に行われています。

○虐待死亡案件を受けて「アセスメントシートの利用解説書」などの実務ガイドラインを作成し、地域子ども相談センター（以下、地こ相」という）との連携強化の指針としている点は評価できます。

○援助方針会議では、若手を含む各担当部署の職員により、「child first」の視点からの発言が積極的になされていました。このことは、子どもとの関係において、場面に応じて質の高い対応がすべての担当部署においてできていることの証左であり、岡山市子ども総合相談所の大きな資産になると思われました。

課題 1 職員実働数が少なすぎる

○児童福祉司（以下福祉司）と児童心理司（以下心理司）の実働数が不足しています。福祉司については、人口比に基づく法定数を満たしています。しかし、そもそもその人口 3 万人に 1 人の児童福祉司の配置は、福祉司一人当たりの業務量が児童虐待相談及びそれ以外の相談を併せて、児童虐待相談 40 ケース相当になるよう求めたものです。このことを考えれば、貴市における業務量は膨大となっており、一人の福祉司が適切に調査や相談支援を行える数を大幅に超えていると見受けられます。結果として、滞留するケースが発生してしまう可能性が高くなります。

○心理司の数も、産前産後休暇、育児休業中の職員を含めれば法定数を満たしているものの、教育相談部門（特別支援教育の要否）や医療機関からの依頼による心理検査・発達検査の実施を余儀なくされており、“児相で受理し、児相でなければ対応できないケース”の心理的なアセスメントや心理的支援が十分に行えない事態が生じています。

特に心理司は職員の年齢層が偏っており、当児相ではちょうど産前産後休暇、育児休業が重なって

実働職員数でカウントした場合は不足してしまっています。実数が少ない専門職種のために、休業による代替職員も確保できていない現状があります。

○貴市及び国の死亡検証報告書において人員体制の見直しが求められ、今年度より、今までの警察OBに加えて、現役の警察官を一名配置していますが、対応が十分とは言えません。組織内のオーバーワーク等危険因子が財政・人事当局に伝わっていない可能性があるのではないのでしょうか。管理職は福祉司や心理司の担当業務量の多さについて具体的なデータを示し、財政・人事当局と粘り強く折衝していただきたいと思います。

○組織として課長やスーパーバイザー(指導教育担当福祉司および指導教育担当心理司。以下、「SV」)は配置されていますが、実働人員不足から地域担当など一般職員業務の補填をせざるを得ず、その結果としてSV業務やケース進行管理を行えないことが慢性化しています。

課題2 地こ相による児童虐待への役割分担が十分に行えておらず、児相が受けざるを得ない

○基礎自治体としての家庭児童相談機能は、各行政区内に地こ相が置かれており、児相と地こ相の分担基準の考え方は示されていました。しかし、児相と行政区との間の主担当の整理や、市町村送致などの対応が現実的にはあまりなされていないことがうかがわれたので、児童福祉法に立ち返って児相と地こ相の分担の見直しが必要と思われる。評価者には、他の自治体と比較して児相に負担がかかりすぎているように映りました。

○虐待相談に対する児相の援助方針決定の内訳を見ると、そのほとんどが「継続指導」であり、「助言指導」「市町村送致」「市町村指導委託」がほとんど採られていませんでした。このことが、上記の実態をよく示しているかと思えます。児相の側も、方針として相談の主担当を地こ相に委ねて、自らの担当業務を整理しようとする姿があまり見られませんでした。

課題3 相談の受理から終結までが適切に構造化されていない

○調査で拝見した児童記録票には、相談案件毎にいつどのような対応を決定したか(受理・処理・終結)という記載が明確になされておらず、また虐待相談では、同一児童の同一案件に対する異なった機関からの複数の通告を、必ずしもその都度受理していないということが分かりました。児童相談所運営指針では、相談・通告は一つの相談通告に対して、受理→終結処理(具体的には助言指導) / 受理→措置→措置解除により終結 / 受理→継続指導開始→継続指導終結 / 受理→処理としての送致、とされています。受理においては調査の方針、継続指導や児童福祉司指導においては援助プランを立てる上での事前評価としてのアセスメント、継続的指導中におけるモニタリング、終結にあたってのエバリュエーションの流れがあります。こうした援助の流れの各局面で「判定会議」「援助方針会議」により、合議されるのが児相です。また、こうした流れが滞らないようにするための、対応決定をめぐるケース進行管理が重要であり、それぞれの局面における合議を確実にできるよう、相談進行の構造化をはかることが必要と思われました。

○膨大な担当ケース数の慢性的な蓄積の背景には、ケースマネジメント方法の構造的な問題があるのではないのでしょうか。「1受理・1処理」という基本枠組みからの相談管理方法を根本的に見直し、上記の「相談進行の構造化」をタイムリーに行うことで、現下の慢性的な状況はかなり整理されると思われる。

ました。そのことを行う中で、うまく機能していない SV 業務も、“援助計画に基づく継続的な対応を要する相談”と、“終結させる相談”をはっきりと識別させることで、先行き見通しをもった明確なケース進行管理や有効なスーパーバイズを効率的に実現することができるように思われました。以上の整理は、虐待相談において特に必要と思われ、まず児相の業務の見直しとその改善を遂行することが、地こ相との相互連携の実際を構築できることにつながるものと思われま。

課題4 虐待の捉え方の見直し

○岡山市と岡山県ではいくつかのツールや考え方を共有していました。岡山市が政令指定都市になるにあたり、児相を開設するうえでは、こうした取り組みは極めて有効であったとも思われます。しかし、特に、面前 DV を虐待とするかどうかについては、全国標準と乖離している状況が見受けられました。全国では心理的虐待としてとらえて対応しているのに対して、当児相では「ハイリスク家庭」ととらえている事例が数多く見受けられました。個々の事例に対しては、虐待だから／虐待でないからということではなく、あくまで子どもや家庭の解決すべき課題として援助が行われていますが、それらは「養護その他」として受理され、虐待事例としてカウントしてない結果、福祉司の配置基準に反映されず、また他の自治体に比べて虐待相談対応件数が少ないように見えてしまいます。

課題5 各種ガイドラインの実効化を

虐待死亡案件を受けて、「アセスメントシートの利用解説書」などの様々なガイドラインが策定されていますが、現下の実務では、この内容に準拠した事務処理と情報の共有に忙殺されてしまっていることを聞き取りました。地こ相との相互連携では、アセスメントシートなどの共有は重要なことですが、援助の実務では実際にそれぞれが担うアクションプランや、その役割分担などへの相互合意が求められ、そのことへの PDCA サイクルによる点検とその結果の共有によって、援助している者同志の絆が形成されます。関係機関のアンケートでは、そのような連携が十分ではないとの記述が多く見られ、また担当ケース数の多さから十分に対応できていないことも聞き取りました。上に述べた援助実務での連携が行われた時に、整備されている各種ガイドラインが有効なものになるのではないかと考えます。

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	<p>○職員各位におかれましては、業務量の多さのみに打ちひしがれることなく、若手も含めた各セクションの所員が、その時々の子どもへの対応を「child first」の視点で実践し、子どもについての的確に語る事ができており、高く評価します。</p> <p>○「慢性的な担当ケース数の累積」、「心理司の多忙による福祉司との連携対応が十分にできないこと」、「スーパーバイズ機能が実質的に機能できていないこと」、「関係機関との連携が十分行えないこと」などについては、組織の問題である抜本的な人員不足の問題だけではなく、各職員が行う現在の相談遂行のあり方にも起因していないか、職員内でも一度認識し直してみてください。</p>

児童相談所

○現在の人員不足の解消が、基本的かつ喫緊の課題であることを職場として認識し、現下の児相の実態を本庁人事課などに伝え、人員不足の解消に努めてください。現在のスタッフの児相経験年数の浅さも大きな課題です。

○同時に、現在の一人あたりの担当数の極端な多さが、単に数量の問題だけでなく、ケースマネジメントや進行管理上の課題と大きく連動していることについて、抜本的に検討してください。業務の慢性的な累積は必ず軽減・解消することが可能であり、なおかつその上で識別された継続ケース対応の継続的な検討を行う事ができはじめれば、地こ相や施設等との連携が活性化できるのではないかと考えます。一人あたりの担当ケース数が適切な件数となるように上限の設定をしていただきたいと思います。

○平成 21 年度から常勤児童精神科医が配置され、令和 5 年度に児相経験 22 年の県職員を所長補佐に任用したことは、児相として大きなチャンスにつながると思われます。さらに、例えば SV 級のポストにも、児相経験の豊かな職員を外部からの交換人事でもう 1 名配置できれば、児相変革の機動力が大きく上がるのではないかと考えられました。外部の目が複数になった時に、配属された方の連携によって、職場内への良好な影響力はさらに大きくアップするはずです。

○虐待死亡案件を契機として、令和 5 年度に「アセスメントシート利用解説書」の制定などの実務ガイドラインが作成されましたが、逆にそこで示されたフォーマットに支配され、定められた事務を消化することそのものが目的となってしまうのではないかと警戒していただきたいと思います。具体的な援助プランは、あくまでも具体的なアクションプランが有効と考えます。

○心理司が担う、教育委員会・医療機関などからの心理診断依頼は、児相の本来業務外であり、これらを担当することによって児相の心理司としての業務遂行に影響が出ているようなので、早急にこの業務の見直しが行われることを期待します。もし、岡山市の事情で、専門機関である児相が当該業務を担当しなければならないということであれば、そのための人員を別途配置する必要があると思われます。

○メンタル疾患を伴う療養休暇もしくは退職職員が継続していることや、そのことに伴う業務の補填を SV が行い、そのためにスーパーバイズを十分に果たせないことについては危機感をもって対策を講じる必要があります。

○記入しやすいアセスメントシートへの改良や、何のためのアセスメントなのか等の研修が重要です。

○進行管理や地こ相との協働・連携において、プラットフォーム化された相談システムなど ICT を活用し、デジタル推進担当部署の協力を得ながら、職員の負担を減らす対策を考えたほうがよいでしょう。

<p>設置自治体</p>	<p>○現状の児相現場では、マンパワー不足と、そこから生じる担当ケースの慢性的な累積が生じていると思われます。そして、このことの解消がなければ現場の改善は見込まれず、ひいては子どもの命を守れない状況にも繋がることを、喫緊の課題として深く理解する必要があるでしょう。そのためには現場目線や子ども目線で政策に反映させていく必要があります。このことは、設置自治体の責任にもつながります。これは喫緊の課題と思われます。</p> <p>○虐待死亡案件を経て、対応強化のための数種の事務マニュアルや共通アセスメントシートを制定されましたが、そこで定められたことが各地域や現場において、実践的で本当に良い方向に寄与できているかについての検証を行う必要があります。ガイドラインの制定が、さらなる事務量の増加となって現場を圧迫しているのではないかと危惧します。具体的な援助に向けたアクションプランが創成できていなければ、ガイドラインそのものが業務逼迫や連携ができないことへの足かせとなる可能性があり、このことについて懸念されます。</p> <p>その他、心理司の児相本来業務以外の実務を担当している実態など、上の児相に対して述べたことは、そのまま設置自治体の課題であると考えます。</p> <p>○相談部門の執務室は一人当たりの業務スペースが手狭で、こうした状態が恒常化している場合、作業効率や情報管理の低下を招く恐れもあります。本庁舎のリニューアルに伴い、今後、現執務室の拡大及びミーティングスペース・検査室等も機能充実を図る必要性が高いと思料いたします。</p> <p>○専門職の育児休業代替について、単に会計年度職員を当てるのではなく、例えば「育児休業職員は配置基準に加えないことを市としてルール化する」、「産育休を見越した採用を行う」等、実効ある対策が必要です。</p> <p>○児相と地こ相の役割分担について、児童福祉法が規定している市町村と県の役割分担に沿って、地こ相の役割分担について抜本的に見直す必要があるように思われます。</p>
<p>国</p>	<p>今回の調査を通して、国レベルでの対応を求めたい点がいくつか見えてきました。</p> <p>○まず、虐待の対応件数の全国報告において、同一人口規模の児相設置自治体間での虐待相談対応件数の計上方法に大きな乖離が見られます。虐待通告があった際に、虐待程度の評価によるのではなく、すべて虐待相談として受理している児相と、そうでない児相とで、対応件数の差が非常に大きくなります。虐待相談として計上する際の統一ルールを示す必要が今一度あるのではないのでしょうか。社会はその数を現実と受け止めます。</p> <p>○面前DVによる、警察通告からの「心理的虐待」の相談件数が極めて多数にのぼっていることが、虐待相談対応件数の急激な増加の一因となっていることは周知のとおりです。そして、その場合でも、児相は虐待相談として定められた初期対応を行わなければならない、現場の仕事量の増加に大きく関連していると思われます。面前D</p>

Vのすべてが虐待ケースとして深刻でない訳ではありませんが、通告内容によって初期対応や事案の対応方法について、柔軟な対応が可能なガイドラインの教示がそろそろできないものでしょうか。現在の児相における業務量の軽減を図ることもまた、そのことによって喫緊なケースに対する濃密な対応が可能となる条件を作り出すことができ、結果として子どもの命を守ることに寄与できるのではないかと考えます。

○児童相談所の体制強化のプランが二次にわたって示されました。特に福祉司数については、一人当たりの業務量が児童虐待相談及びそれ以外の相談を併せて、児童虐待相談 40 ケース相当になるよう人口 3 万人に一人を基準としました。福祉司数の算出に当たっては、虐待対応件数を反映させる補正はあるものの、都市部においては、福祉司一人当たり 40 ケース相当を大きく超過しており、職員の中途退職、休職などが相次いでいるだけでなく、適切な児童相談への対応が著しく困難な状況となっている自治体が少なくありません。福祉司の配置は地方交付税頼みとなっている自治体が多く、交付税算定方法は児童相談所の体制強化を大きく左右します。強化プラン本来の趣旨である福祉司一人当たり 40 ケース相当が確実に実現できるための施策を強く要望します。

○慢性的な人員不足に対しては、単に職員を大幅に増やすだけでは、児相キャリアに乏しい経験値の浅い職員集団が形成されることにもなります。近未来において職場全体のキャリアアップが図れるような、先行投資の視点を持った体制充実のマスタープランの検討が必要です。