

## 児童相談所第三者評価の受審結果について

## 1 主旨

子どもの権利擁護機関としての児童相談所が「機能しているところ」や「改善すべきところ」を確認し、児童相談所業務の質の確保及び向上を図ることを目的として、令和4年度に第三者評価を受審したため、結果を報告する。

## 2 第三者評価の概要

## (1) 実施方法

外部委託により実施(一般社団法人日本児童相談業務評価機関(J-O s c h i s))

## (2) 評価方法

「児童相談所における第三者評価 ガイドライン(案)」(令和2年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業 児童相談所の第三者評価に関する調査研究)(以下「ガイドライン」という。)に基づき、以下の方法により評価を実施。

## ① 各所アンケート

## ・ 自己評価アンケート

児童相談所職員それぞれに自己評価を行った上で、所全体のとりまとめ評価を実施。とりまとめ評価を児童相談所としての自己評価の結果とした。

## ・ 子どもアンケート

児童相談所から措置を受けた小学4年生以上の子どもを対象にアンケートを実施。

## ・ おとなアンケート

児童相談所から措置を受けた子ども(全年齢対象)がいる施設、里親及び各子ども家庭支援センターを対象にアンケートを実施。

## ② 事前準備資料

事業概要、組織図、研修計画、子どもに対する説明資料(子どもの権利ノート)など、評価に必要なと思われる資料の提出を受け、評価を実施。

## ③ 実地調査(令和4年11月15日～16日)

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

## ④ 報告書の提出

(3) 評価項目の構成（ガイドラインより）

構成	評価項目
第Ⅰ部 子どもの権利擁護と最善の利益の優先 － 職員□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えているか	4項目
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、組織としての取り組みが行われているか	8項目
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□とした判断・対応が行えているか	20項目
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	14項目
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われているか	5項目
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 家庭に対して必要な支援を行えているか	5項目
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	9項目

(4) 評価基準

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。

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	やや適切さにかける 「A」に向けた取り組みの余地がある状態
C	適切ではない、または実施されていない 「B」以上の取り組みとなることを期待する状態

### 3 受審結果（詳細は別添参照）

各評価項目に基づく評価結果は以下のとおり。

S	A	B	C	計
4	5 8	3	0	6 5

#### (1) 特に評価された点

##### ① 総評

- ・ 基礎自治体である特別区が設置する児童相談所として、区全体の子ども家庭相談体制を検討した上での役割を意識した取組みが行われているのが、世田谷区児童相談所の特徴。
- ・ 新たに児童相談所をみんなで作り上げようという熱意のもと、試行錯誤を行いながら取り組んでいる様子が見え、良い意味で先例に縛られない自分たちのやり方が構築されつつある。職員同士の風通しが良く、職員が一人で抱え込まずに周りに相談できる雰囲気がある。
- ・ 個々の事例を丁寧に検討し、子どもや保護者の意向も共有され、子どもの権利や虐待被害を受けた子どもの特性などについても考慮された議論が行われている。子どもや保護者の困り感に寄り添い、保護者とも話し合いながら子どもの福祉と権利を保障しようとする姿勢が子ども家庭支援センターと共有された結果、施設や里親に措置される子ども自体が減少し、在宅事例の増加につながっている。

##### ② 各評価項目においてSとして特に評価された点

- ・ 緊急受理の体制は徹底されており、極めて迅速かつ適切に進められていた。また、通告後の安否確認までのスケジュール管理が徹底されており、かつ、その進行状況が可視化されるなど、全体で確認する仕組みが構築されている。
- ・ 子ども家庭支援センターと共通したアセスメントシートによる主担当の振り分け、受理後の調査状況の月ごとの全体会での報告、一時保護中の子どもの週1回の経過報告会議等、在宅指導中の子どもの3か月に1回の状況確認など、虐待対応はシステマティックに行われている。特に児童虐待の予防に関しては、子ども家庭支援センターとの緊密な連携により、「発生予防」から「早期発見・早期対応」、さらには「保護支援」に至るまでの切れ目のない支援が地域内で完結している状況が見ええた。
- ・ 児童福祉司が地区担当制のため担当が途中で交替することがなく、ケースに寄り添った支援が実現できており、臨機に対応することができている。さらに、根気よく保護者の意向に耳を傾けつつ、「子どもの最善の利益」を考える姿勢は評価できる。
- ・ 児童相談所と子ども家庭支援センターとの情報共有システムが充実していて、互いの動きを常に確認できる状態であることは評価できる。

## (2) 課題とされた点

### ① 総評

- ・ 児童相談所業務の経験者が少なく、初めて児童相談所に勤務する職員が多い。その結果として、係長（SV）や課長にかかる負担が大きくなっている。
- ・ 子ども家庭支援センターの側からみると、児童相談所に主導的に関与してもらいたい案件について、なかなか対応してくれないという不満を感じることもある様子が見えてくる。他の児童相談所に比べ子ども家庭支援センターとの情報共有がかなりよくできていることからすると、さらに一歩進んで事案の振り分けについて双方の考えのすり合わせがスムーズにいくよう、双方の協力体制の維持が重要。

### ② 各評価項目においてBとして課題とされた点

- ・ 子どもが権利ノートの説明を誰から受けたかというアンケートの項目で、「施設職員や里親」の割合が高くなっており、あらためて子どもと一緒に権利ノートを読み、社会的養護の元で暮らす子どもの意見表明の重要性について話し合う機会を設けられるとよい。
- ・ 援助方針の策定にあたり、毎回の援助方針会議で行われる一時保護所入所中の子どもについての状況確認や、定期的な在宅支援ケースの見直しがあるなどのチェック機能はあるが、アセスメントや支援計画への反映が十分とはいえない部分が散見された。
- ・ 首都圏全体の課題ではあるが、社会的養護の受け皿が十分ではなく、家庭からの分離が必要な子どもに対して子どもの特性ではなく「空いた施設にお願い」せざるを得ない状況。都区間での広域利用体制となっている事情などもあり簡単ではないが改善の必要はある。

## 4 受審結果を踏まえた今後の取組みについて

第三者評価で特に評価された点は引き続き適切に対応していくとともに、課題とされた点については、今後改善に向けて取り組むものとする。

### (1) 児童相談所職員の更なる専門性向上及び業務効率化について

職員の経験不足やアセスメント力の向上に向けた対策として、引き続き、計画的な人材育成研修を実施していくことなどに加えて、今後は、判断の質の向上及び判断に要する時間の短縮に資するためのAIを活用したリスクアセスメントの導入について検討していく。

併せて、職員の業務負担を軽減するため、子どもや保護者との面接時や、関係機関への訪問先で迅速かつ効率的に経過記録を作成できるよう、訪問時にはタブレット端末の導入を検討するなど、業務の一部ICT化をとおして、業務効率化に向けた取組みを推進する。

### (2) 子ども家庭支援センターとの更なる連携について

引き続き、合同会議など既存の会議体を活用しながら相互理解を深めていくほか、今後、児童相談所職員と子ども家庭支援センター職員間の交換研修により、それぞれの視点に基づいたケースワークを実際に経験するなど、さらに両者の相互理解を深める取組みについて検討する。

(3) 子どもの権利に対する認識の向上について

子どもの権利擁護にかかる周知については、社会的養護の元で暮らす子どもに対し、措置入所等の際に子どもの権利ノートを年齢や発達状況に応じて丁寧に説明を行うほか、施設訪問時に定期的に再周知を図ることを徹底する。

併せて、現在世田谷区児童福祉審議会臨時部会で議論されている「児童相談所が関わる子どもの権利擁護に関する検討」の結果を踏まえ、児童相談所職員一人ひとりが制度的アドボカシー（※）としての役割をさらに発揮できるよう、取組みを進める。

※ 制度的アドボカシーとは、児童相談所職員、里親・施設職員、教員等の、行政サービスとして子どもを支援する専門性を有する職員等によるアドボカシー。（国調査研究報告書より）

(4) 社会的養護の受け皿の拡充について

社会的養護の受け皿の拡充に向けては、フォスタリング業務の包括的な委託をとおし、里親登録の更なる増加に向けて取り組むほか、ケアニーズの高い子どもについては、都外施設等も含め幅広く子どもの特性に対応できる施設を探しながら対応していく。また、施設が受け入れられるために必要な支援方策を都や他の児童相談所設置区とも連携して検討するなど、必要な取組みを進める。

5 次回の受審予定について

次回は国のガイドラインの考え方を踏まえ、令和7年度を目途に児童相談所第三者評価を受審することとする。

第三者評価は、「評価の実施」「改善の取り組み」「改善した結果についての確認・評価」というプロセスが必要となり、改善の取り組みとその効果が確認できる状況になるまでには一定の期間を要することから、3年に1回のサイクルでの定期的な実施が望ましいと考えられる。（ガイドラインより）

6 今後のスケジュール（予定）

令和5年度中 受審結果から得られた改善点に係る取組み検討・実施

令和6年度中 改善した結果についての確認・評価

令和7年度中 児童相談所第三者評価受審