

令和6年6月7日

健康福祉部児童家庭課

電話043-223-2345

令和5年度中央児童相談所及び東上総児童相談所における第三者評価 の実施結果について

令和元年に改正された児童福祉法において、「都道府県知事は、児童相談所が行う業務の質の評価を行う等により、当該業務の質の向上に努めなければならない」と規定されているところです。

これに基づき、令和5年度は、中央児童相談所及び東上総児童相談所において第三者評価を実施し、この度その結果がまとまりましたのでお知らせします。

1 児童相談所の第三者評価について

第三者評価を行うプロセス及び評価結果を踏まえ、「機能しているところ」や「改善すべきところ」を確認し、児童相談所の質の確保・向上を図ることを目的とするとともに、今後の千葉県における児童虐待防止対策推進のための参考とします。

なお、千葉県では令和2年度から、おおむね3年に1回の期間で、各児童相談所で評価を実施しております。この評価にあたっては、利用者への情報提供を目的として実施するものではありません。

2 評価の実施方法

(1) 評価業務委託先

一般社団法人 Riccolab. (リッコラボ)

(福祉サービス第三者評価機関 所在地: 東京都渋谷区)

(2) 評価実施日程等

ア 中央児童相談所 (相談部門及び一時保護部門)

(ア) 職員・児童等への調査 令和5年10月中旬～11月上旬

(イ) 訪問調査 令和6年1月9日、1月11日

イ 東上総児童相談所 (相談部門及び一時保護部門)

(ア) 職員・児童等への調査 令和5年10月中旬～11月上旬

(イ) 訪問調査 令和5年12月22日、12月26日

(3) 評価方法

① 児童相談所職員による自己評価とその集計結果の報告

② 措置児童に対する調査 (聞き取り又は書面によるアンケート調査) の実施とその集計結果の報告

③ 関係機関に対する調査 (書面またはインターネットによるアンケート調査) の実施とその集計結果の報告

④ 定例の援助方針会議へのオブザーバー参加

⑤ 訪問調査 (管理・指導職層の職員に対するヒアリング及び取り組みの根拠となる資料・記録類の確認) の実施

⑥ 受審施設に対する評価結果のフィードバック

3 全体講評

(1) これまで行ってきた取組に対して評価を受けた主な項目

ア 中央児童相談所（相談部門）

- こどもの養育について、保護者と一緒に考えて支援する姿勢で説明する機会を持ちながら取組を進めている
 - ・ こどもの養育について、指導するスタンスでなく、保護者と一緒に考えて支援していけるように対応している。
 - ・ こどもを中心に据え、現状のリスク、家庭の課題、児童相談所の関わりが終了するまでのイメージが保護者と共有しやすくなり、保護者の理解・同意に繋がっている。

イ 中央児童相談所（一時保護部門）

- 令和5年度からファミリーサポート会議を立ち上げて取り組み、一時保護期間の短縮につながる等の成果が上がっている
 - ・ 令和5年度から調査課、診断課、保護課の職員がメンバーとなり、一時保護が決定したケースについて、その時点での情報の整理や進行管理を行うことで、その後のケースワークを組織的にサポートするためのファミリーサポート会議（FaST 会議）を立ち上げ、毎週開催している。
 - ・ FaST 会議で一時保護したこどものケースが一括管理でき、支援方針、ケース状況の共有ができています。そのため、こどもと保護者の関係調整等の必要な支援が明確になり、早期対応に繋がっている。

ウ 東上総児童相談所（相談部門）

- 広域な地域を担う中で、管内市町村等児童虐待対応連絡協議会を計画・開催し、ネットワーク構築による支援力向上と連携強化を図っている
 - ・ 6市10町1村と広域な地域を担当している中で、市町村の支援力に差異があり、要保護児童対策地域協議会実務者会議が効果的に運営できるよう助言をする等で、丁寧に対応することを心がけている。
 - ・ 管内の市町村、警察等の関係機関が参加する管内市町村等児童虐待対応連絡協議会を計画・開催し、ネットワーク構築による支援力向上と連携強化を図っている。

エ 東上総児童相談所（一時保護部門）

- 「こども会議」の開催等、こどもが意見表明する機会を増やしており、より多くの意見の把握につながっている
 - ・ こどもの意見や要望を把握する手法として、これまで日誌や日頃の職員とのコミュニケーションを取る場面がある他、隔月で生活アンケートを実施している。
 - ・ 振り返りのアンケートを毎週実施したり、「こども会議」を今年度からスタートする等、より多くの方法を用意することで、意見表明の機会を増やしている。実際に、こどもから多くの声が寄せられており、取組の成果が上がっている。

（2）今後改善の取組が必要と考えられる主な項目

ア 中央児童相談所（相談部門）

- 里親委託及び施設措置先が見つかりにくい状況があるため、こどもの受け皿作りが望まれる
 - ・ 児童相談所では、相談受付の輪番制や、FaST 会議を採用して業務改善を図った効果でこどもの保護日数は短くなっているものの、援助方針が決定されても生活の場が見つからず、長期保護によるストレスが増す状態が続いている。
 - ・ 県全体で新たな里親開拓、施設定員増、新たな施設の開設、さらには、要保護児童を増やさないための虐待防止啓蒙活動、家族関係支援の充実等の取組に期待したい。

イ 中央児童相談所（一時保護部門）

- 外部研修の受講や措置先の施設見学等、実体験の機会を増やして専門性をさらに高めていくことが望まれる
 - ・ 外部研修の受講や措置先の施設見学等で、児童相談所以外の施設の養育・支援の状況について直接知る機会が少ない状況がうかがえる。
 - ・ 今後、職員一人ひとりの育成計画の中に盛り込む等により、所外で様々な経験や知識を得る機会を増やしていくことが望まれる。

ウ 東上総児童相談所（相談部門）

- 人材育成のしくみをさらに強化し、着実な育成に繋げていくことが期待される
 - ・ 全体として勤務経験年数が浅い職員が多く、職員一人ひとりの育成計画を定め年間を通して進捗管理しながら業務習得を目指したり、職員育成に専念できる立場の職員（グループリーダー等）の配置が少ない状況がうかがえる。
 - ・ 今後、それぞれについて整備を進めることで、人材育成体制を強化し、着実な育成に繋げていくことが期待される。

エ 東上総児童相談所（一時保護部門）

- こどもの健康管理に必要とされる職員を配置することで、健康維持に向けた取組の充実が望まれる
 - ・ こどもたちが健康で生活できるため、一時保護所の看護師を募集はしているが配置できていない。また、保健師は3カ所の児童相談所を兼務しており常駐はしていない。
 - ・ 一時保護所の看護師と東上総児童相談所専従の保健師の配置に期待したい。

4 評価結果に対する被評価機関（各児童相談所）の所感

（1）中央児童相談所

＜相談部門＞

初動から「危害の明確化」「危害継続によるこどもへの影響」「こどもの安全のために目指すべきゴールの設定」を意識した取組については、当所が今年度一番力を入れてきた部分であり、その部分を評価して頂けたことは職員にとって大きな励みになる。改善点として挙げられた点については当所だけで解決できる問題ではなく、引き続き主務課とともに打開策を検討していきたい。

＜一時保護部門＞

一時保護所での生活の大原則である「安全で安心できる生活」を出来るだけ高いレベルで用意できるよう日々職員は力を尽くしている。ただ、一時保護案件の多さや対応の複雑化、措置委託先の空きの無さ等で、保護期間が長くなり様々な問題が発生し、その解決への対応に追われているのもまた事実である。今回良い点として評価頂いた点はさらに充実させるように、改善点については出来る部分から少しずつ取り組んでいくこととしたい。

（2）東上総児童相談所

＜相談部門＞

こどもの安全確認を最優先に業務に取り組んできているが、職員個人及び組織として改めて業務を振り返ることができ、良い点、改善点を多角的な視点でとらえる機会となった。業務の多忙さはあるものの、今後のより良い組織対応を検討、構築するポイントの整理ができた。

一方、今後のより良い業務運営については、児童相談所と主務課が引き続き協力し、対応していく必要性を強く感じた。

《一時保護部門》

力を入れて取り組んできた『こどもの意見を聴き、生活に取り入れる』ということについて、こどもにも職員にも当たり前になりつつあることが一定の評価を受け、実感できたことが良かった。更なる改善に取り組むモチベーションとなった。

指摘された事項については、主務課とともに取り組むべき課題が大きいですが、現場でもできる工夫を重ねていきたい。

5 今後の県としての取組について

○ 児童相談所の整備

松戸市及び印西市内での児童相談所の新設や、柏市及び銚子市内での児童相談所の建替えの他、老朽化した各施設への適切な修繕を行う等、引き続き一時保護所を含めた児童相談所の整備を計画的に進めていきます。

○ 児童相談所の人材育成・確保

令和5年11月に策定した人材育成基本方針に基づき、新たに実施するマネジメント研修やキャリア研修等により人材育成を着実に進めるとともに、専用サイトや動画・パンフレット等による情報発信、仕事体験を含む職場説明会の実施等、職員確保に向けた広報活動を強化することで、児童相談所の人材育成・確保を図っていきます。

○ 家庭養護の推進

里親のリクルート、研修、支援等を一貫して担うフォスタリング機関（里親養育包括支援機関）により、里親に対して包括的な支援を引き続き行うとともに、里親に対する研修、里親推進員による支援を行う体制を構築する等、家庭養護の推進を図っていきます。

○ こどもの権利擁護の推進

こどもの権利擁護推進のため、一時保護所等へ入所するこどもの意見表明等を支援していきます。

○ ICT化の推進

令和4年2月から稼働を開始した児童相談所業務支援システムの更なる機能の充実や、電話でのやり取りを自動で文書として記録する機能等を有する音声マイニングシステム等の導入に向けた取組みを進めることで、業務のICT化を促進し、職員の業務効率化、業務負担の軽減を図っていきます。