

令和8年5月22日
健康福祉部児童家庭課
電話043-223-2345

令和7年度市川児童相談所及び銚子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7年度は、市川児童相談所及び銚子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 市川児童相談所 (相談部門及び一時保護部門)

(ア) 職員・児童等への調査 令和7年10月上旬～11月上旬

(イ) 訪問調査 令和8年1月上旬～中旬

イ 銚子児童相談所 (相談部門及び一時保護部門)

(ア) 職員・児童等への調査 令和7年10月上旬～11月上旬

(イ) 訪問調査 令和7年12月下旬

(3) 評価方法

①児童相談所職員による自己評価の実施

②措置児童に対する調査 (アンケート調査及び聞き取り調査) の実施

③関係機関に対する調査 (アンケート調査) の実施

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

3 全体講評

(1) 高評価となった主な項目

ア 市川児童相談所（相談部門）

- 市町村や関係機関との連携を密にし、ケースの情報共有を基盤にそれぞれの役割に応じた支援を進められるよう、ネットワーク構築に努めている
 - ・ 子どもや家族の地域生活を支えるうえで市町村等との連携は重要であり、在宅指導および一時保護、施設入所、里親委託、家庭復帰等のいずれの支援においても市町村等との密な連携に努めている。
 - ・ 遠方であっても複数回出向いて市町村等との密な連携を図るとともに、窓口での申請等に立ち会うといった家族の支援等を実施している。

イ 市川児童相談所（一時保護部門）

- 今年度から新たにこども会議を定例開催し、生活ルールや自由時間の過ごし方等について意見や要望を伝える機会を用意する等、意見を表明する機会の充実を図っている
 - ・ こどもが自らの意見を表明する機会として、毎日の日記や毎月の生活アンケート、職員による聞き取り、意見箱の設置、子どもアドボカシー制度に加え、今年度から定例のこども会議を開始するに至っている。
 - ・ 実施方法について、小学生の男女別、中学生の男女別と、年齢や嗜好等の近い小グループで構成し、それぞれ複数の職員がこども会議をファシリテートすることで効果的な話し合いとなるように取り組んでいる。

ウ 市川児童相談所・船橋支所（相談部門）

- 児童相談員による精度の高いインテークが、介入・支援に活用されている
 - ・ 相談の依頼が入った際に、相談課児童相談員がインテークを担当する中で、ケースの概要等について把握するとともに、詳細についてわかりやすく所内各所に伝えており、結果としてケースごとの適切な介入が円滑に進んでいる。
 - ・ 保護者との相談や指導についても、同意確認を積極的に行うことと相まって、分離後についても家庭復帰につなげようという強い姿勢が維持される中、実際に効果を上げている。

エ 銚子児童相談所（相談部門）

- 援助の開始から終結まで、家庭や措置先を頻回に訪問して、丁寧な援助活動を行っている
 - ・ 児童福祉司や心理司は里親宅や措置施設、あるいは在宅指導家庭を訪問して、「顔の見える関係を大切にしたい援助」を心がけている。
 - ・ 自立支援計画の見直し時期には、措置先で子どもの意向確認と援助者の意見を聞き取っている。新たに里親や施設措置を行う時も、事前説明や、見学、体験宿泊に立ち会い、措置直後はできるだけ頻回に様子を見に訪問をしている。

オ 銚子児童相談所（一時保護部門）

- こどもの学力、学習習慣を考慮した学習指導を心がけて、退所後の新たな生活にスムーズに移行できるように援助している
 - ・ 入所時にはこどもの学力、学習意欲等を把握するために学力テストを実施し、課題を抽出して、得意、不得意に応じた学習計画を立てている。2人の学習指導非常勤職員と生活指導員が自作の漢字練習プリント、計算ゲームワークシート、英語学習などを通じて、こどもに学習意欲を高めさせる工夫と学習習慣を身につける援助をきめ細やかに行っている。
 - ・ 登校できないこどもには、児童福祉司から在籍校に働きかけて、教材を持ち込んだ学習で連携を取っている。在籍校との距離、安全確保の可能な範囲で登校支援を行い、通学実績がある。

(2) 今後改善の取組が必要と考えられる主な項目

ア 市川児童相談所（相談部門）

- 職員育成の成果や課題を客観的に把握するしくみを確立することで、職員が目的意識を抱いて能力向上に取り組めるようにしていくことが期待される
 - ・ 職員一人ひとりの学びの成果や習熟度、経験値等を客観的に把握するしくみは十分確立されていない状況がうかがえる。
 - ・ 今後、整備することで職員自身が目的意識を抱いて能力向上に取り組めるようにしていくことが期待される。

イ 市川児童相談所（一時保護部門）

- 生活単位の小規模化やユニット化等、家庭に近い環境整備に向けた方向性を明確に定めて取り組んでいくことが期待される
 - ・ 一時保護のニーズが依然として高いことから、年間を通して定員の2倍程度のこどもを受け入れての運営を余儀なくされている。一方で、2026年7月から船橋市児童相談所が開設され、定員30名の一時保護所がスタートすることに伴い、約半数のこどもが移行することが想定されている。
 - ・ 今後は、一時保護所の生活単位の小規模化やユニット化に向けて、整備する方向性を明確にして中・長期計画を立案し取り組むことで、一層、個別性の高い生活支援につなげていくことが期待される。

ウ 市川児童相談所・船橋支所（相談部門）

- 安定的にSVを配置することで、迅速な決定やOJTの充実を図っていくことが期待される
 - ・ 新規職員の採用活動等を通して職員の増員に努めている一方で、SVの役割を担う職員が安定的に配置されていない状況となっており、難しい案件について迅速に判断するまでに時間がかかることや、OJTを進める際にも苦慮する場面がみられる。
 - ・ 今後は、業務の効率化を図る観点からも安定的にSVを配置することでスムーズな業務遂行につなげていくことが期待される。

エ 銚子児童相談所（相談部門）

- 業務の質の向上や効率化を一層推進していくために、定期的に業務点検するしくみを整備する等で、計画的に取り組んでいくことが期待される
 - ・ 業務の効率化に向けて、手書きによる文書作成からデータ入力への移行や電話対応の音声データをデータ変換する等の取り組みを進めている。一方で、定期的に業務手順の見直しや非効率と感じている領域を集中的に検討する機会が用意されていない状況がうかがえる。
 - ・ 県全体の児童相談所のマニュアルの見直しも含め、計画性を持って業務の質の向上や効率化を推進していくことが期待される。

オ 銚子児童相談所（一時保護部門）

- 新たに事業計画書を取りまとめ、理念や基本方針、年度の重点目標等を冒頭に掲げ、年間を通して達成を目指していく仕組みの導入が期待される
 - ・ 現在のところ、職員の業務分担や年間予定表、所内研修、所外活動等を明示して計画的な運営となるように取り組んでいる。一方で、こどもへの養育・支援の進め方等について職員の養育観に相違が生じている状況がうかがえる。今後は、単年度の事業計画書を取りまとめ、冒頭に理念や基本方針、年度の重点目標等を掲げて職員間で共有するとともに、判断に迷った際に振り返ることで養育観等の統一を図り、年間を通して達成を目指す仕組みを新たに導入していくことが期待される。

4 評価結果に対する被評価機関（各児童相談所）の所感

（1）市川児童相談所

《相談部門》

市や関係機関との密な連携に努め、他児相との移管時には齟齬が生じないようにきめ細やかな対応を心掛けている点、家庭養育推進チームによる包括的な支援が為されている点に対し高い評価をいただけたことは職員にとって大きな励みとなった。改善点として挙げられた職員育成の成果や課題を把握する仕組みの確立については今後も主管課と協議していくこととし、職場環境の整備については改善に向け出来る工夫を重ねていきたい。また、こどもの意見聴取をより確実に出来る仕組み作りについては、本評価後に主管課主導で更なる工夫が為されている。今後も引き続きこどもたちの意見を丁寧に聴き取る取り組みを続けていきたい。

《一時保護部門》

こどもの意見表明の機会充実に向けこれまで様々な取り組みを行ってきたが、新たにこども会議の定例開催など更なる充実に向けた試みに対し高い評価を得られた。また、職員間のこまめな情報共有、一時保護課行事に課を超えて多くの職員が参加しこどもたちがより多くの体験を出来るよう支援している点についても良い評価をいただけた。改善点として挙げられた生活単位の小規模化等環境整備に向けた取り組み、人員体制の確保については主管課と協議を重ね改善を図ってきたい。

《相談部門（船橋支所）》

精度の高いインテークや家族関係支援を意識した対応、そして船橋市児童相談所開設に向け様々な支援を積極的に行っている点を評価いただけたことは職員にとって励みになり、今後の支所業務遂行に向けモチベーションが更に高まる機会となった。改善点として挙げられたSV機能の更なる充実については主管課とも協議し改善を図っていきたい。また、こどもの意見聴取をより確実に出来る仕組み作りについては、本所同様にこどもたちの意見を丁寧に聴き取る取り組みを続けていきたい。

（2）銚子児童相談所

《相談部門》

当所の援助活動について、「家庭や措置先を頻回に訪問して、丁寧な援助活動を行っている」と評価されたことは、日頃から職員が「顔の見える関係を大切にした援助」を心がけてきた成果であり、大きな励みとなった。また、各課を超えた協力体制や実務に直結する所内研修が、運営基盤の安定化につながっている点も肯定的に受け止めている。一方で、「業務手順の定期的な点検」や「関係機関を含めた力量向上」が課題として示されたことは重要であり、業務効率化の取組や研修計画の見直しを進める必要性を再認識した。今後も評価結果を踏まえ、より質の高い支援体制の構築に努めていきたい。

《一時保護部門》

当所がこどもの学習支援や児童福祉司との連携において一定の成果を上げている点が認められたことは、大きな励みとなった。こどもの学力や学習習慣に応じて支援してきたこと、そしてこどもの最善の利益を最優先に考えて関係機関と連携してきたことが、日々の取り組みを評価していただけた結果だと受け止めている。一方で、事業計画書の整備や備蓄品管理、緊急時対応の具体化など、組織として改善すべき課題も明確になった。特に職員間の養育観の統一や、災害時の提供体制の明確化は早急に取り組むべき重要な課題である。今回の指摘を真摯に受け止め、より質の高い支援体制の構築に努めていきたい。

5 今後の県としての取組について

○ 児童相談所の整備

本年4月に開所した印旛郡市を管轄する印旛児童相談所に続き、松戸市・鎌ヶ谷市を管轄する松戸児童相談所の開所を秋頃に予定しています。また、令和9年度には柏児童相談所及び銚子児童相談所の建替えを行っていきます。さらに、今後は老朽化・狭隘化の進む君津児童相談所の基本計画の策定を行う等、引き続き県が所管する児童相談所全体の整備を計画的に進めていきます。

○ 児童相談所職員の確保

児童福祉専門職員採用サイトや、SNS、動画・パンフレット・説明会等による情報発信、オンラインや仕事体験を含む職場説明会の実施等、広報活動を強化するとともに、インターンシップ・キャリア実習の拡充や、合格者への情報発信、合格者同士が交流する機会を設けることにより、人材の確保に取り組みます。

○ 児童相談所職員の育成

令和5年11月に策定した「千葉県児童福祉専門職員 人材育成基本方針」に基づき、市町村等との人事交流により多様な業務経験の推進を図るとともに、SV研修の受講奨励を計画的に行うなど階層別や職種別の研修の充実や、業務に関連する資格取得を支援することにより、一人ひとりのキャリアアップの実現に取り組みます。

また、職員が日々、やりがいと意欲をもって安心して働けるよう、人材育成の取組とあわせて職場の環境づくりを推進します。

○ 職場環境の改善

職員の意見を聞きながら、わかりやすい業務冊子の作成や、メンタルヘルスに関する研修の実施、児童福祉業務に精通した相談員が、業務上の悩みごとや心配ごとについての相談を受ける「児童福祉専門職員お悩み相談室」の運営などを通じて、働きやすい職場づくりを推進します。

また、一時保護部門について、必要に応じて、勤務体制の見直しなどに取り組みます。

○ 業務改善・業務効率化の推進

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や、一時保護所職員向けのシフト作成ツールの導入等、業務のICT化を促進することで、職員の業務効率化、業務負担の軽減を図っていきます。

また、虐待相談等に24時間365日対応できる電話相談窓口「子ども家庭110番」を整備するほか、民間事業者に児童の安全確認の一部を委託するなど、民間委託の活用により、職員の業務負担の軽減を図るとともに、体制を強化しています。

○ こどもの権利擁護の推進

令和6年度から一時保護所へ入所するこどもに対して行っている意見表明等支援事業を児童養護施設に拡大するとともに、一時保護所の児童への学習支援を民間業者に委託し学習支援体制を強化する等、こどもの権利擁護に向けた更なる支援を図っていきます。

○ 家庭養育の推進

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、市町村と社会的養育施設、里親とのより綿密な連携体制を構築し、家庭養育の推進を図っていきます。