

新潟県新発田児童相談所長 様

新潟県新発田児童相談所の第三者評価
報告書

(令和6年度1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新潟県新発田児童相談所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(2024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

— 目次 —

児童相談所第三者評価の実施方法.....	1
目次.....	3
総評	
総評.....	5
第Ⅰ部 子どもの権利擁護と最善の利益の追求.....	9
第Ⅱ部 児童相談所の組織.....	11
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.....	13
第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援.....	16
第Ⅴ部 社会的養育の推進.....	18
第Ⅵ部 家族とのかかわり・家族への支援.....	19
第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携.....	21

総評

(2024年9月10日(火)～11日(水) 実地調査実施分)

総評

- ・困難を抱える子どもの支援を行ううえで何より大切な、チームによる伴走型の支援が行われており、支援を行う職員の一人ひとりも大切に、風通しのよい児童相談所です。それこそが、困難を抱える子どもの権利回復、権利擁護の基盤です。職員が子どもに真摯に向き合い、丁寧に子どもの意見や意向を聴く面接を実施し、子どもの意向をケースワークの重要な要素として尊重し、子どもへのフィードバックもきちんとしていることが伺えました。
- ・新潟県は、子どもの権利ノートの見直しを計画しているとのこと。児童福祉法改正に基づき、職員の意見聴取の義務化、一時保護所や施設入所児童への意見表明等支援事業が開始されることになりました。この機会に、職員が子どもの権利条約、子ども基本法に列挙される子どもの権利概念を学び直すことをお勧めします。特に家庭において困難を抱える子どもの権利侵害の実体に即して、権利回復のための手段、過程を明らかにし、子ども自身の権利行使を可能にする環境整備を行うという視点をもって、新たな子どもの権利ノートを作成し、子どもへの説明の方法を検討することを期待します。
- ・新潟県では、「精神保健」「女性福祉」「障害福祉」「児童福祉」などの福祉分野を数年サイクルで経験を積むことにより、福祉専門職として総合的な見識を習得できるキャリアパスが組まれています。こうした人材育成システムが機能して、児童相談所内のチーム支援ができる体制が構築されており、経験年数の少ない職員にとっては一人で抱え込んだり、無責任な対応を行ったりすることを回避し、バーンアウト、長期病欠・早期退職の防止及び資質向上に大きく貢献していると考えられます。また弁護士や医師、保健師など、必要な専門職が配置されており、人材や環境の整備は計画的に進められています。ただ、スーパーバイザー(以下、「SV」)をはじめとする管理職に、負担が生じているとも見受けられます。SV 専任職員の配置、児童相談所 OB の活用なども検討してください。
- ・老朽化した合同庁舎の中ではありますが、特に児童相談所は非予測性の高い機関ですから、専用の部屋の確保や公用車の増強は児童相談所主管課(以下、「本庁」)を通じて要求していくことが必要です。現在の庁舎内における現場の工夫は随所に見られますが、不安を抱えながら保護され、来所する子どもの目線で考えると、安心、安全な場所であることが感じられる、もう少し明るい雰囲気が望ましいです。また一時保護所の併設が望ましいことは言うまでもありませんが、現状でも遠隔の一時保護所の職員との観察会議、子どもとの面接などに、オンライン会議を導入することも検討してください。
- ・虐待ケースの通告受付後の職員全体による迅速な対応、通告後の調査、組織内の情報共有の徹底がされています。さらに、適時に行われるケース対応の組織内検討、定例援助方針会議におけるそれぞれの立場、経験、専門性に立脚する多角的な視点からの検討、新人の育成に配慮された情報提供、助言、わかりやすい進行管理など、適切で内容の濃い対応が実施され、組織が活性化されています。加えて、ケースの情報共有は組織内だけでなく、市町村、ケース移管先の児童相談所との間でも、適切かつ丁寧に実施されています。
今後の提案として、より質の高いレベルでの検討、より適切なケース進行管理のため、そして、人事異動等で経験の少ない人材が多数となった場合のことも想定し、様々なアセスメントシートの活用を検討されてはいかがでしょうか。

- ・児童養護施設、里親等との連携が手厚くなされ、子どもへの面会、意見聴取等も適切に行われていることがうかがえます。また、措置先の選定にあたり、子どもの特性や意向が考慮され、措置後指導の実施や自立支援計画の見直しも適切に行われていると見受けられました。措置解除後の子どもの援助についても、丁寧に行われています。しかし、里親委託の推進に伴って、里親不調のケースも当然増加します。被虐待等の影響で支援の難しい里子候補は増えています。里親委託にあたっては、委託後に予想される里子の言動や里親と里子の関係性の変化などについて、十分な評価と具体的な対応策を検討し、その上で児童相談所、里親、里親支援関係者が定期的にカンファレンスを開催しながら、協働で里子の養育にあたる意識と実践が非常に大切です。ここでも、チーム支援、伴走支援の理念を実現してください。里親登録増加、研修の充実、養育支援のためにフォスタリング機関の充実が必要です。また、里親担当の児童福祉司については、現在、地区担当福祉司との兼務となっており、専任の里親担当福祉司の配置が望まれます。
- ・18歳以上の子どもへの援助件数が少ないようです。モデルケースがないことが、その一つの原因かもしれません。児童自立生活援助事業等について、施設や里親、また子どもたちにも、十分な周知広報がなされることが望まれます。
- ・保護者等への対応は丁寧で、しっかりと説明もなされています。家族関係評価や家族支援は非常に難しい分野ですが、新潟県児童相談所全体でサインズ・オブ・セーフティを家族支援の基本アプローチとすることを決定し、職員研修を実施していることは評価できます。今後は、当該手法の基本的な考え方を常に意識し、保護者の心情に配慮しながら、生育歴、家族歴などを丁寧に聴き取り、これまで以上に専門性の高い家族支援ができることを期待します。
- ・家族支援をする上で、子どもと保護者等との関係性を正確に把握して評価することが重要です。現在は経験豊富な幹部職員等との組織的検討で評価していますが、より精度の高い関係性評価には、他自治体で活用されている家族関係の評価指標の利用を検討されてはいかがでしょうか。経験値だけによらない客観的評価、また、評価視点の見落としも防ぐことができると考えられます。
- ・要対協地区別会議に、市町村のニーズに応じたテーマで所長が出講して資質向上の取り組みを実施し、市町村の要保護児童対策地域協議会を軸に、地域の支援体制を構築する努力を児童相談所が率先して行っている様子が見受けられました。市町村からの相談や依頼に迅速かつ適切に対応し、専門的な知識や技術に関する支援が行われています。児童相談所が積極的に市町村担当職員と協働で支援する姿勢は、市町村担当職員の励みになり、実践例を通じて市町村担当職員の相談支援能力の向上にもつながります。
- ・市町村のスキルをさらに強化するためには、定期的なフィードバックや外部の専門家を招いた講習、他の地域の優れた事例を学ぶ機会を提供することも考えられます。また、性的虐待など対応の困難な事例にかかわるケース検討会などを、地域の学校も含めた市町村において実施されることをお勧めします。

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"> 子どもの権利ノートの改訂にあたり、職員一人ひとりが、改めて子どもの権利について学び、理解を深め、子どもの意見表明支援の担い手としての自覚を深め、子どもへの権利の説明方法を工夫してください。
児童相談所	<ul style="list-style-type: none"> 困難を抱える子どものケースに対応する現場において、職場内における良好なコミュニケーション、同僚や上司に相談しやすい雰囲気、専門職も含んだチームとしてケースにあたる体制など、全職員が一体となって前向きに取り組むことのできる現在の組織を維持し、推進してください。そのために、現在の業務手順を再確認し、運営指針、マニュアル作成などにより明文化し、人が変わっても組織力を保持できるようにすることを期待します。 子どもの意見表明支援(アドボカシー)が開始されたとのこと。職員との信頼関係を築き、子どもたちの思いを十分に受け止め、子どもの意見をケースワークの基軸に据える取り組みとしてください。 児童票や経過記録に、聴取した子どもの意見を記録する欄を設けることを検討してください。 老朽化した合同庁舎ですが、可能な範囲で、子ども、来談者及び職員の安全・安心の視点から見直しを行い、一時保護所併設を含め、中長期的な設備運営計画を策定することを期待します。 ケース対応の質の向上をはかるため、アセスメントシート、家族関係の評価指標などのツールを導入することを検討してください。
設置自治体	<ul style="list-style-type: none"> 子どもの権利ノートを改訂することになっています。その際には、子どもの権利条約の理念に基づくことはもちろんのこと、困難を抱える子どもの支援を行っている、この児童相談所の現場の優れた実践を大切にしてください。子どもの意見も聞いて、子どもの権利を救済し、擁護できる内容を持つノートの作成を目指すことを期待します。権利ノート作成にあたっては、先進的な取り組みに学ぶことも大切です。子どもも、おとなも、子どもの権利保障について考えを深めることを求める素材とすることを期待してください。 一時保護所が併設されていない状況に鑑み、一時保護所の職員との観察会議や子どもと児童福祉司、心理司との面接などをオンラインで実施する方法、さらに設備構築について検討されることを期待します。 プライバシーに配慮し、子どもの安心、安全の確保が一番に目指されます。そのために、児童相談所の相談業務に照らし、現在の相談・面接室等の環境整備を検討いただきたいと思います。室数の不足や、室内外の設備、環境が不十分であることを認め、現実的な改善策を検討されることを期待します。 車両以外に交通手段がない7市町村の広域エリアを管轄し、一時保護所が併設されておらず、管内に施設が少ない、などの負の条件を考慮し、移動手段である公用車が2台という状況を改善し、早急に台数を増やすことを検討してください。 県として意見表明支援事業を推進すると共に、子どもが発言した意見等に児童相談所や施設の職員が真摯に対応し、子どもにフィードバックすることが重要であること

	<p>を児童相談所と施設の職員に対して、併せて周知することも行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種記録用紙の整備、新システム導入に伴う基礎データの入力及び物品管理等、児童相談所の相談援助に付随する様々な事務作業を行う事務的補助者を非常勤採用するなど、業務の効率化を検討していただきたいと思います。 ・若手職員が多く、SV が自身の業務に専念できない現状を改善するために、SV 専任職員を配置し、職員の負担軽減のため、追加の人員配置やシフトの見直しなどを行ってください。
<p style="text-align: center;">国</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの意見聴取義務、子どもの意見表明支援制度の導入にあたり、その実施のための具体的条件を定め、周知することが必要です。 ・一時保護所のみならず、児童相談所自体の設備、環境について、来所する子どもの権利保障の視点から現状を見直し、基準を検討していただきたいと思います。 ・児童福祉司、心理司の増強に加え、SV の育成、配置基準について、現場に即した条件を定めることを検討してください。

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

総 評
現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等
<p>(優れている点)</p> <ul style="list-style-type: none">・困難を抱える子どもの支援を行ううえで何より大切な、チームワークによる伴走型の支援が行われており、支援を行う職員の一人ひとりを大切にする、風通しのよい児童相談所でした。そのようなところでは、子ども一人ひとりも大切にされているはずで、職員が大切にされる児童相談所での、チーム支援、伴走支援こそが、困難を抱える子どもの権利回復、権利擁護の基盤であり、実践であるといえるでしょう。・職員と子どもとが直接対話をしている場面を見ることはできませんでしたが、子どもアンケートの結果では、施設措置等の子ども 100%が児童相談所職員に話を聞いてもらえた、82%が自分の気持ちを話すことができたという回答しています。この高い数値は、普段から児童相談所職員が子どもに真摯に向き合い、丁寧に子どもの意見や意向を聴く面接を実施している証と言えます。またケース報告の内容、援助方針会議での意見交換の状況などから、子どもの意向を丁寧に聞き取り、ケースワークの重要な要素として尊重し、子どもへのフィードバックもきちんとしていることがうかがえました。 <p>(今後の取組への提案)</p> <ul style="list-style-type: none">・子どもの約半数が「権利ノートを持っていない、わからない」と回答しています。権利ノートは施設等に入所する子どもにとっては、自身の権利を自覚できる大切なツールで、十分活用されなければなりません。新潟県は、意見表明支援事業を推進する柱の一本として子どもの権利ノートの見直しを計画していますので、この機会に児童相談所職員が権利ノートの存在意味や活用方法について、改めて学ぶ取り組みを検討されてはいかがでしょうか。 <p>児童福祉法改正で令和 6 年度から、児童相談所職員の意見聴取の義務化、一時保護所や施設入所児童への意見表明等支援事業が開始されることになり、子どもの意見表明に着目した支援をすることが求められています。まさに、この時期に、児童相談所の全ての職員が子どもの権利について正しく学び、支援につなげることが重要と考えます。</p> <p>国連子どもの権利条約、子ども基本法に列挙される子どもの権利概念を踏まえつつ、特に家庭において困難を抱える子どもの権利侵害の実体に即して、権利回復のための手段、過程を明らかにし、子ども自身の権利行使を可能にする環境整備を行うという視点をもって、新たな子どもの権利ノートの作成、そして子どもへの説明の方法を検討してください。</p> <ul style="list-style-type: none">・子どもの権利ノートの改訂にあたっては、外部の先進的な活動の情報を取り入れることと共に、現在この児童相談所が行っている子どもへの対応を、次のような視点から言語化することも検討いただきたいと思います。 <p>子どもの人権擁護の根幹、人間の尊厳とは、①生まれてきてよかった、ありのままがいい ②ひとりぼっちではない ③自分の道は自分で選んでいい ということの確信から生まれるものです。この確信を持たずに育ってきた子どもたちに、児童相談所等で出会った新たなおとなたちとの関係において、①、②、③を実感できるように</p>

することが、権利回復の要点になります。児童相談所は子どもにそのことを伝えたと共に、権利侵害をしてきた養育者たちに、再び権利侵害をすることがないよう、助言し、支援する機関ということになります。

そのためには、一方的な説明、指導ではなく、子どもとおとな、おとな同士の関係において、互いに敬意を払い、意見を尊重し、対話をしながら、共に歩む、対等なパートナー関係を築いていくことが肝要です。

貴所での実践は、まさに上記のような内実を持っていると思います。そのことを言語化し、子どももおとなも共有できるような権利ノートの改訂を期待します。

- ・子どもの意見表明支援制度(アドボカシー)が開始されたとのこと。その基盤は、日々の職員との対話において、子どもが意見形成、そして意見表明ができる関係を築いていくことです。そして、外部の第三者に話を聞いてもらうためには、外部のアドボカシーと児童相談所職員との信頼関係の構築が必要です。

各地の実践例を研究し、地域の専門家、市民らとの協働により、一時保護所、児童養護施設、里親委託中の子どもの意見表明支援が、子どもの権利保障を実現し、ケースワークの基軸となる実践を目指してください。

- ・子どもからの職員、第三者委員への苦情申し立ての方法、児童福祉審議会への直接の不服申し立て制度について、周知することも必要です。子どもにとってわかりやすい説明となるように、工夫いただきたいと思ます。

- ・一時保護所への往復に時間がかかるため、子どもに頻りに面会に行くことができない状況があります。子どもたちにとっては、初めて出会った信頼できるおとなである児童福祉司や心理司、何度でも会って、話を聞いてほしいという思いがあることは、間違いありません。

代替措置として、一時保護所の協力を得て、子どもとのオンライン面会の実施も、検討されてはいかがでしょうか。対面による面会にはかありませんが、画面越しであっても対話ができることは、子どもには意味あるものになると考えます。

- ・子どもの意見、意向を聴き取った時に、児童票、経過記録、意見書、アセスメントシートなどに子どもの意見や意向を記載する欄を設けて、必ず記録するシステムを検討してください。意見聴取義務が法定化され、その実施を担保する必要があることは勿論ですが、常に子どもの意見表明権を尊重し、重視することを基本とする姿勢が、子どもの権利擁護に資することは間違いありません。

<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	A
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	A

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

総 評
現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等
<p>(優れている点)</p> <ul style="list-style-type: none">・経験年数の少ない職員へのサポート体制や職員間での情報共有が充実しており、風通しの良さや、職員が働きやすい職場環境は高く評価できます。特に、経験年数の浅い職員が、通告や相談に対応した際の「電話のそばに集まってくる」バックアップ体制は、担当外の職員も相談電話のやり取りに高いアンテナを張っている証拠で、チームワークによる支援を行うことができる組織が構築され、新人育成にも伴走支援の理念が浸透していると感じられました。経験年数の少ない職員にとっては一人で抱え込んだり、無責任な対応を行ったりすることを回避し、また、組織にとってはバーンアウト、長期病欠・早期退職の防止及び資質向上に大きく貢献していると考えられます。・また、新人職員のヒアリングから緊急携帯所持や深夜・休日の対応で束縛されることはなく、ストレス軽減に配慮した組織づくりがなされていると感じられました。援助方針会議においては、所長、次長、課長らもケースワークのSVとして参加する体制ができており、心理、保健師らの適切な関与、助言があり、医師、弁護士などの専門職との連携も円滑になされています。その結果、ケースについての情報が十分に共有され、多角的な視点からのケースマネジメントが実施できていると思われれます。 <p>(今後の取組への提案)</p> <ul style="list-style-type: none">・一時保護所の併設を望む声がアンケートやヒアリングから多く聞かれました。児童相談所に小規模な一時保護所が設置されれば、時間的ロスの解消だけでなく、保護児童の安心感と児童相談所のアセスメント機能の強化につながると考えます。・面接室、心理検査室及び会議室並びに現在2台保有する専用の公用車については、必要に応じて児童相談所の入居する合同庁舎全体の資源を視野に入れて調整されておりますが、特に児童相談所は非予測性の高い機関であり、専用の部屋及び公用車の増強は本庁を通じて要求していくことが必要です。現在の庁舎内での現場での工夫は随所に見られますが、不安を抱えながら保護され、来所する子どもの目線で考えると、安心、安全な場所であることが感じられる、もう少し明るい雰囲気であることが望ましいです。・新潟県では、「精神保健」「女性福祉」「障害福祉」「児童福祉」などの福祉分野を数年サイクルで経験を積むことにより、福祉専門職として総合的な見識を習得し、発揮可能なキャリアパスが組まれています。人材確保の増強に伴う経験年数の浅い職員の指導・育成とケース数の軽減のため、SVをはじめとする管理職にしわ寄せが生じていると感じられました。SV専任職員の配置、児童相談所OBのアドバイザーを活用する方法が考えられるかもしれません。・保健師が常勤配置されたことによって児童相談所の保健医療分野の専門性の強化につながっています。ま

た、市町村の母子保健や精神保健、医療機関との連携強化にも大きな役割を果たしています。今後は新潟県児童相談所に配置された保健師同士の横のつながりを強化し、児童相談所における保健師の活躍の場を広げて、組織力を一層、向上していただきたいと思います。

- ・専門職である児童福祉司や児童心理司がケースワークや心理判定等に専念できるよう、専門職以外でもできる事務作業を担当する非常勤職員を別に配置し、専門職の業務負担を軽減することを検討されてはいかがでしょうか。

- ・児童記録票等、必要な記録の作成・管理については、旧来からの管理方法に問題はありませんが、児童相談記録の新システム導入に伴い、デジタル媒体と紙媒体の両者が混在するなど、現時点においては必ずしも省力化にはつながっていないようです。まず、個々の職員の慣れや習熟に期待するのではなく、研修機会を設けて職員が使いこなせるようにしていくことが求められます。そして、本庁は今後、他の自治体の先進的な事例を参考に研究し、デジタル化の目的、利点を職員が共有し、よりよいシステムの活用を目指していただきたいと思います。また、各種仕様についても、職員の意見が反映され、業務負担の軽減に繋がるものへ改善していくことを期待します。さらに、今後一層、子どもの意見聴取等措施が重視されますので、新システムに「子どもの意見及び意向」を記載する欄を追加することもご検討願います。

- ・運営基本方針が策定されており、それぞれの項目が方針にしたがって実現されていると見受けられました。貴所の良さを確認し、継承していくために、運営方針を職場全体で定期的に見直し、確認、共有することができれば、なお意義あるものになると考えます。

<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	A
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	S
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	A
No.8	児童相談所の業務の質の向上、効率化のための取り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り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

総 評
現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等
<p>(優れている点)</p> <ul style="list-style-type: none">・通告受付後の対応は、その都度、幹部職員参加のもと緊急受理会議を開催し、当面の方針を決定して対応しています。警察通告は、通告書の收受を待たず、電話が入った時点で緊急受理会議を開催しています。休日夜間通告には、平日は職員輪番による遅番勤務で対応、それ以外の時間帯は中央児童相談所経由で課長等幹部に入った通告を課長等の指示のもとで対応しています。虐待通告に対して全職員が電話受け付けできるようにトレーニングされ、全職員で対応しています。通告電話を受け付けた職員の周りに自然と他職員が集まり、適切な指示を出したり必要な調査をしたりなど職員間の協力体制が確保されています。・通告後の調査は、児童相談所職員の目視による安全確認を原則に適切に対応しています(関係機関が目視確認している場合は除く)。そして、確認後は幹部職員へ迅速に報告することが常態化しており、組織内の情報共有とケース対応の組織内検討が適切になされています。・定例会議は、援助方針会議や判定会議のほか、各週でケース区分(継続指導、児童福祉司指導、未処理ケースなど)に応じて開催し、全職員が参加しています。全体共有すべき数ケースに時間をかけしっかりと検討する、それ以外のケースは担当者から簡単に経過を報告するシステムで、会議は参加職員にとって専門性向上の研修の場ともなっています。簡単な経過の報告のみでも、常に幹部職員が当該ケースの概要や展開状況を把握しているため実務上の支障は出しておらず、会議の場を利用してケースの進行管理が適切になされています。会議は受理の時点から、ケースの情報、課題を多くの職員が共有しており、そのうえで、それぞれの立場、経験、専門性に立脚する意見、疑問を述べあい、多角的な視点からの検討が丁寧に行われていました。常に子どもにとっての最善の利益保障、子どもの意見の尊重が意識されていたと思います。また新人の育成に配慮された情報提供、助言もなされています。さらに、定例会議以外にも、臨時援助方針会議及び臨時判定会議等を適時開催し、常に組織内検討ができる体制となっています。このような内容の濃い、活性化した会議運営が維持、継承されていくための意識的な努力を期待します。・ケースの情報共有は組織内だけでなく、市町村にも積極的に情報提供して共有しています。他児童相談所へのケース移管手続きは、原則に沿って移管先児童相談所との同行訪問や移管先関係者とのケース会議を開催するなど、適切かつ丁寧に実施しています。・虐待ケースの受理・調査・指導支援の一連の手続き、幹部職員等によるケース進行管理は適切に実施しており、また、職員は一人で抱え込むことなく適時、上司に報告・相談しながらケース対応を行っています。受理会議、臨時援助方針会議及び臨時判定会議等を適時開催し、常に組織内検討をするスタイルは、小規模児童相談所である貴所の強みであり、今後も継続することが望ましいと思います。

(今後の取組への提案)

- ・経験豊富な幹部職員が常に参加した形でケース検討を実施し、組織的なケース進行管理もできており、現在、特段の問題はありません。しかし、より質の高いレベルでの検討、より適切なケース進行管理のため、そして、人事異動等で経験の少ない人材が多数となった場合のことも想定し、今後は様々なアセスメントシートの活用を検討されてはいかがでしょうか。組織内での検討結果が、科学的、客観的に妥当なのかどうかをシートで再確認する仕組みがあった方が望ましいと考えます。既に国をはじめ、各自治体が工夫し作成したアセスメントシートが児童相談所の現場で使用されていますので、貴所で必要とされるアセスメントシートを見つけ活用されてはいかがでしょうか。特に、死亡事例検証では、ケースの担当が市町村であった場合などに、過去の経過や虐待リスクの評価に乖離が生ずることが課題と指摘されています。共通リスクアセスメントツールを共有の上使用することで、より客観的かつ的確なアセスメントが期待できますので、市町村に対して本ツール活用を周知することを検討していただければと思います。
- ・一時保護施設を持たない貴所の場合、保護児童に対する保護所職員の意見などが援助方針会議で共有されない面があります。職員全てがパソコンを所持している状況でもありますので、一時保護所を有する児童相談所の保護所職員が部分的にでもオンラインで援助方針会議に参加することや、会議前に意見を資料として提出してもらうなどの方法も検討されてみてはいかがでしょうか。
- ・職員アンケートの中で、障がい者(児)や日本語が十分でない相談者への対応が十分ではない点が課題と回答されていました。障がい者(児)や日本語が十分でない相談者への対応を強化するために、専用のサポートツールや通訳の導入、また、職員への研修の実施などを検討していただきたいと思います。全国には児童相談所や虐待のパンフレットを多国言語で作成している、特定の通訳機関と協力提携をしている自治体もありますので、情報収集等を行うことも検討してください。

<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	A
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

総 評

現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等

(優れている点)

- ・児童養護施設、里親等との連携が手厚くなされ、子どもへの面会、意見聴取等も適切に行われていることが見受けられます。施設や里親には職員が自立支援計画策定の時期に合わせて訪問し、子どもとも面接をしています。子どもアンケートでは、「児童相談所職員に話を聞いてもらったか、話をすることができたか」との設問に対して肯定的な回答がほとんどで、職員が子どもとの面接を丁寧に行っていることがわかります。措置解除後の子どもの援助についても、丁寧に行われています。
- ・措置先の選定にあたり、子どもの特性や意向が考慮されています。措置後指導の実施や自立支援計画の見直しも適切に行われていると見受けられました。施設や里親からの評価が高く、円滑なコミュニケーションがとられている様子がうかがえます。
- ・面会・通信制限や接近禁止命令については該当するケースがなかったとのことでしたが、今後該当するケースが発生した際には、適切に対応できる体制が整っていると見受けられます。

(今後の取組への提案)

- ・施設アンケートの回答に、乳児との面会がないという意見も一部ありました。会話ができない乳児といえども、一人の人間です。会話はできなくとも乳児の様子を直接見て、職員と情報交換することは大切なことです。子どもにしっかりと向き合う姿勢を、今後も継続していくよう常に心掛けていただきたいと思います。
- ・個別ヒアリングの中で里親と里子のマッチングや関係性の評価が不足したまま委託し、不調となった事例の紹介がありました。里親委託の推進に伴って、里親不調のケースも当然増加します。被虐待等の影響で、支援の難しい里子候補は増えています。里親委託にあたっては、委託後に予想される里子の言動や里親と里子の関係性の変化などについて、十分な評価と具体的な対応策を検討しておくことが必要と考えます。その上で、児童相談所、里親、里親支援関係者が定期的にカンファレンスを開催しながら、協働で里子の養育にあたる意識と実践が非常に大切です。ここでも、チーム支援、伴走支援の理念を実現してください。
- ・18歳以上の子どもへの援助件数が少ないようです。モデルケースがないことが、そのひとつの原因かもしれません。児童自立生活援助事業等について、施設や里親、また子どもたちにも十分な広報がなされ、周知を図ることが望まれます。

<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

総 評	
現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等	
<p>(優れている点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童養護施設の不足を補うために、里親登録が進められ、里親委託率が高いことが明らかです。児童相談所が研修を企画し、里親の専門性向上に向けた取り組みが進められており、フォスティング業務、養子縁組業務ともに適切に行われています。里親制度の理解促進や、登録里親数の増加に向けた取り組みも熱心に行われています。養子縁組成立後も家庭の意向を汲みながら、必要な支援が適切に提供されています。今後もこの方針に変更はないものと見受けられる以上、さらなる里親開拓、支援を期待します。 	
<p>(今後の取組への提案)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・里親登録増加、研修の充実、養育支援のためにフォスティング機関の充実が必要です。また、里親担当の児童福祉司については、現在、地区担当福祉司との兼務となっており、専任の里親担当福祉司の配置が望まれます。 ・里親委託前にカンファレンスを行う際、児童福祉の専門家である施設の場合と異なり、里親は、児童相談所から提供される専門的な所見や情報を十分に読み込むことができないことが考えられます。委託する子どもの情報が正確に伝わるよう、提供した情報に対して、解説や補足説明を加えるなどの工夫が必要です。 ・新潟県全体の里親登録数の中で、養子縁組里親が占める比率が約半数と高い状況にあり、養子縁組里親への委託を中心に養子縁組を推進していくことが、現実的な方策と考えられます。養子縁組里親のもとに委託された里子と縁組が成立すると、里親を辞退するケースが多くなりますが、縁組後も児童相談所が子育ての相談に乗ることができることを事前に周知したり、里親が居住している市町村の子育て支援部門を紹介するなど、縁組後に元里親が孤立せず、元里子の養育で困ることのないよう、アフターフォローの取組みを積極的に検討されてはいかがでしょうか。特別養子縁組の場合も、同様の取り組みが必要だと考えられます。 	

<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

総 評
現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等
<p>(優れている点)</p> <ul style="list-style-type: none">・保護者等への対応は丁寧で、しっかりと説明もなされています。ここ数年間、児童福祉法 28 条をはじめとした保護者との法的争いのケースがない、また、児童福祉審議会に意見を求めるようなケースもないという状況は、保護者に対して真摯に向き合い、丁寧なケースワークがなされている証とも言えるのではないのでしょうか。・児童相談所業務において、家族関係評価や家族支援は非常に難しい分野で、児童虐待防止法で親への指導・支援が規定されてから 20 年以上となりますが、未だに児童相談所の現場では苦慮しています。そのような状況の中で、新潟県児童相談所全体でサインズ・オブ・セーフティを家族支援の基本アプローチとすることを決定し、職員研修を実施していることは評価できます。 <p>注) サインズ・オブ・セーフティーとは</p> <p>子ども虐待を解決するためのソーシャルワークのひとつの方法です。当事者（子どもとその養育者）の意見・考え、家族自身が持っている強さ、資源（リソース）に焦点を当て、当事者と専門職が協働することによって、家族自身とその安全を守る人（親族、友人、知人など）が子どもを守るための新たなネットワークを創ることで、当事者が主体となって、安全を構築していくことを支援するアプローチです。</p> <p>(今後の取組への提案)</p> <ul style="list-style-type: none">・サインズ・オブ・セーフティによるアプローチは、既に多くの児童相談所が実践しています。当該手法は、子どもの安全を第一に将来に向けて現実的な解決策を考える、家族自身に問題解決能力があると考え家族の持つ強みに着目する、当事者である家族等と一緒に解決策を考えるなどを基本的な考えとしていますが、これらは児童相談所が対応するケース全てに共通する支援のあり方で大切な視点だと思います。今後、当該手法の基本的な考え方を常に意識し、保護者の心情に配慮しながら、生育歴、家族歴などを丁寧に聴き取り、これまで以上に専門性の高い家族支援ができることを期待します。・家族支援をする上で、子どもと保護者等との関係性を正確に把握して評価することが重要です。現在は経験豊富な幹部職員等との組織的検討で評価していますが、より精度の高い関係性評価には、他自治体で活用されている家族関係の評価指標の利用を検討されてみてはいかがでしょうか。評価指標を使用することによって、経験値だけによらない客観的評価、また評価視点の見落としも防ぐことができると考えられます。有効な評価指標の情報収集をしてみることをお勧めします。

<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Ⅳ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

総 評
現状と課題（良い点、改善が必要な点）、今後の取組みに関する提案 等
<p>(優れている点)</p> <ul style="list-style-type: none">・地区別会議により、市町村のニーズに応じたテーマで所長が出講しているなど、法定研修以外の資質向上の取り組みを実施されていることは、貴所が管内の関係機関との連携等を重視している姿勢の現れです。また、市町村の要保護児童対策地域協議会を軸に、地域の支援体制を構築する努力を児童相談所が率先して行っている様子が見受けられました。・市町村からの相談や依頼に迅速かつ適切に対応していること、専門的な知識や技術に関する支援が行われていることが見受けられました。また、関係機関アンケートにおいて、児童相談所との連携ができていたとの回答が多く寄せられていました。・市町村との情報共有という点では、児童相談所が積極的にケース情報を提供して、市町村担当者と協働で支援する姿勢が感じ取れます。児童相談所が市町村の力を借りてケース支援を進めていこうという姿勢は、市町村担当職員の励みになり、実践例を通じて市町村担当職員の相談支援能力の向上にもつながります。 <p>(今後の取組への提案)</p> <ul style="list-style-type: none">・貴所は管内の7市町村に対する後方支援を果たす役割があり、地域によっては重点的に市町村職員の資質向上に向けた取り組みに注力することが求められるでしょう。市町村のスキルをさらに強化するためには、定期的なフィードバックや外部の専門家を招いた講習、さらに他の地域の優れた事例を学ぶ機会を提供することも考えられます。また、性的虐待など対応の困難な事例にかかわるケース検討会などを、地域の学校も含めた市町村において実施されることをお勧めします。・関係機関との連携においては、県立病院との間で医療関係者との連携や役割分担が図られています。併せて民間の医療機関との関係づくりも図っていただきたいと思います。また、警察との人事交流は現在OBも含めて行っていないようですが、連絡会議や合同研修会を今後も継続されることを期待します。・関係機関アンケートでは、児童相談所への相談担当者が分かりにくいことを指摘する回答もありましたが、関係者への情報共有、相互の役割理解・役割分担及び対等な立場での意見交換等による貴所の持つチーム支援、伴走支援の強みを、発揮していくことで改善できると考えます。

<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