



国立研究開発法人産業技術総合研究所 人工知能研究センター
高岡 昂太 (受託代表者)・坂本 次郎・北條 大樹・橋本 笑穂・
坂上佐知子・村川 尚子・先光 毅士・北村 光司・本村 陽一

三重県児童相談センター
センター長 鈴木 聡

社会福祉法人 恩賜財団母子愛育会 愛育研究所
客員研究員 山本 恒雄

西南学院大学
教授 安部 計彦

流通科学大学
教授 加藤 曜子

昭和女子大学
助教 永野 咲

大阪大学大学院 医学系研究科
特任助教 安藤 絵美子

東京医科歯科大学
プロジェクト助教 伊角 彩

University of Oklahoma Health Science Center
Research Fellow 山岡 佑衣

〒135-0064 東京都江東区青海 2-4-7

産業技術総合研究所 臨海副都心センター 別館 (バイオ・IT 棟)

03-3599-8108 (研究班 代表電話番号)

2019/3/31

平成 30 年度 調査事業報告

子ども・子育て支援推進調査研究事業 (調査研究課題番号 20)

里親担当児童福祉司、一時保護所の児童指導員等及び

市区町村要保護児童対策調整機関職員の勤務実態に関する

横断的全国調査と一都道府県に対する 縦断的 IoT センサーを用いたタイムスタディ



平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

調査研究課題番号 20

事業名: 里親担当児童福祉司、一時保護所の児童指導員等及び市区町村要保護児童 対策調整機関職員の勤務実態に関する横断的全国調査と一都道府県に対する縦断的 IoT センサーを用いたタイムスタディ

調査報告書

【受託者】

国立研究開発法人 産業技術総合研究所 人工知能研究センター

高岡 昂太(受託代表者)・坂本 次郎・北條 大樹・橋本 笑穂・坂上佐知子・村川 尚子・先光 毅士・北村 光司・本村陽

一

【検討委員】

三重県児童相談センター センター所長 鈴木 聡

社会福祉法人 恩賜財団母子愛育会 愛育研究所 客員研究員 山本 恒雄

西南学院大学 教授 安部 計彦

流通科学大学 教授 加藤 曜子

昭和女子大学 助教 永野 咲

大阪大学大学院 医学系研究科 特任助教 安藤 絵美子

東京医科歯科大学 プロジェクト助教 伊角 彩

University of Oklahoma Health Science Center Research Fellow 山岡 佑衣

目次

総合要約.....	6
背景	8
課題の整理.....	8
目的	8
調査構成.....	9
倫理的配慮.....	9
【全国横断業務量アンケート調査】	11
<i>目的と概要.....</i>	<i>11</i>
<i>－ 全国横断調査の手続き.....</i>	<i>11</i>
<i>統計解析手法について.....</i>	<i>11</i>
調査 1： 里親業務担当児童福祉司に関する業務量調査	12
<i>－ 調査設計</i>	<i>12</i>
<i>－ 方法.....</i>	<i>12</i>
集計と統計解析.....	12
結果.....	13
基礎情報	13
調査項目別集計	13
統計解析	16
考察.....	22
調査 2： 要対協 調整業務担当職員に関する業務量調査.....	23
<i>－ 調査設計</i>	<i>23</i>
<i>－ 方法.....</i>	<i>24</i>
単純集計と解析.....	24
結果.....	24
基礎情報	24

調査項目別集計	25
統計解析 1: 業務量/業務負担の増大に関するパターンと要因・機能状態の検討.....	27
統計解析 2 援助の質に関わる変数に対する関連要因の検討	31
考察.....	33
調査 3: 一時保護所 直接処遇職員に関する業務量調査.....	34
- 調査設計	34
- 方法.....	35
集計と統計解析.....	35
結果.....	36
基礎情報	36
調査項目別集計	36
統計解析: 業務量/業務負担の増大と支援状況に関するパターンと要因の検討	39
考察.....	43
【一時保護所における集中縦断ウェアラブル業務量調査】	47
目的と概要.....	47
研究設計.....	47
<装置・唾液中コルチゾール測定器>	52
ウェアラブルデバイス.....	52
Keep It Up について.....	53
唾液センサー	53
懸念・留意事項.....	53
調査 4: 職業性ストレス簡易調査票の記述統計.....	53
方法 / 得点換算方法.....	53
大阪府の児童相談所について	54
三重県の児童相談所について	55
調査 5: 心拍データを用いた業務負荷の基礎検討.....	56
方法.....	56
データ取得手続き	56
結果.....	56

心拍データの基礎統計.....	56
心拍データの可視化(1) 全時間帯.....	59
心拍データの可視化(2) 高心拍時.....	65
解釈の注意点	66
研究 6: 唾液中コルチゾールの測定.....	67
方法.....	67
データ取得手続き.....	67
測定機器の信頼性について.....	67
データ取得期間・タイミング	67
結果.....	67
唾液中コルチゾールデータの基礎統計	67
唾液中コルチゾールデータとの関係について.....	69
研究 7: 部屋と心拍数・滞在時間の関連分析.....	70
方法.....	70
データ取得と目的.....	70
結果.....	70
各部屋と心拍数の関係について.....	70
各部屋と滞在時間について.....	73
考察.....	74
ウェアラブル業務量調査の参考資料	74
ストレス尺度に関する資料.....	74
使用装置等に関する資料.....	75
総合考察.....	75
<全国業務量調査の結果について>.....	75
<一時保護所を対象とするウェアラブル調査の結果について>	76
<結果の総括と提言>.....	77

【巻末資料】 78

(A) 調査項目の設問文と単純集計結果

- A.1 児童相談所里親担当職員に対する業務量調査票
- A.2 要保護児童対策地域協議会に対する業務量調査票
- A.3 一時保護所直接処遇職員に対する業務量調査票

(B) 全国 Web 調査実施後の課題と改善案について

- 調査設計段階(計画、画面設計、その他必要手続き)
- 調査実施段階(電話対応体制、対応件数、問い合わせ内容)
- 調査後段階

【付録】

エグゼクティブサマリー

総合要約

本調査では、(1)児童相談所里親担当職員・要保護児童対策地域協議会調整職員・一時保護所児童直接処遇職員に対する全国横断 Web アンケート調査と、(2)一時保護所児童直接処遇職員に対するウェアラブルデバイスを用いたタイムスタディの2つの業務量実態調査を実施した。

調査の結果、児童相談所里親担当職員・要保護児童対策地域協議会調整職員・一時保護所児童直接処遇職員のいずれにおいても、明確な「業務負担」と、その背後にある「人員不足」が数値的に示された。

児童相談所の里親担当職員については、人員不足と経験年数の不足、里親業務に関わる各種関係部との連携調整などを背景とする業務負担が多いことが明らかとなった。常勤職員を中心とする人員の確保と、現場のニーズに応じた民間委託の支援が必要になると言える。また、擁護支援に関わる相談援助技能を中心とする専門性の不足や、事務職能に関する不足も指摘された。

要保護児童対策地域協議会の調整職員についても、明確な人員不足と相談援助業務・事務職能に関する不足が明確化された。特に、管轄人口が多い/進行管理中の事案件数が多い自治体に顕著な業務負担傾向が認められ、早急な人員確保の必要性がうかがわれた。また、調整職員の兼任状態は、業務量を逼迫するものである。一般事務職員が兼務している実態も数多く認められた。連携機関間で事例に対するリスク・支援方針に関する情報認識の共通性を整えられるという観点を含め、相談援助技能・事例の進行管理/マネジメント技能を中心とする専門性の醸成が必要であることが示された。

一時保護所の直接処遇職員に関しては、主として「環境・体制そのものの課題」「体制・環境に基づく職員負担/支援内容の向上可能性に関する課題」の2点に整理された。具体的には、生活単位の区分維持や個室数の不足、乳児や混合処遇・個別対応職員が不足していることなどがあげられた。これらは、業務量の如何に拘らず、一時保護所が抱える明確な体制上の課題である。業務量の観点からは、休憩時間中の確保が困難であり、休憩時間中の児童への対応が常態化している実態が認められた。休憩時間中の緊急対応や電話対応などが常態化する一時保護所も認められた。基本的な施設/人員体制の早急な整備が必要であると結論できるだろう。一時保護所を対象としたウェアラブル調査の結果は、一時保護所における休憩取得の困難や、高い緊張状態を客観的に示すものとなっていた。強く継続的な生体反応から示された心身への負担から、より一層、労働環境とその体制整備に注力する必要性が示唆された。

今後、社会的養護との連携、関係機関との情報共有と連携、一時保護所での的確なアセスメントに対する社会的要請はより一層増大していくものと見込まれる。調査から得られた具体的な対策として、本稿では以下を提言する。

(1) 児童相談所 里親担当職員

- ・常勤職員の増員(特に、擁護支援に関する実務上の専門性/関係機関調整や事務に関する職能)
- ・民間委託枠の拡大支援(現場のニーズに応じた業務負担軽減のための業務委託)
- ・措置委託可能な里親枠の拡大と里親会対応枠の整備

(2) 要保護児童対策地域協議会 調整職員

- ・常勤職員を中心とする人員拡充(特に、相談支援に関する専門職。管轄人口が多い市区町村は重点的)
- ・相談援助に関わる専門技能の向上(スーパービジョン体制など)
- ・兼任業務の解消
- ・進行管理・マネジメント技術の養成支援
- ・ICT システムによる情報管理システムの導入支援

(3) 一時保護所 直接処遇職員

- ・個室の確保/児童の性年齢に応じた生活区分の確保/混合処遇回避のための施設体制の拡充と改善
- ・直接処遇職員増員(出勤職員 1 名に対して入所児童平均 2.37 人未満: 職員 1 名に対して児童 2 名以下)
- ・夜間帯での職員数確保、常勤職員の配置
- ・個別対応の対応職員の確保

背景

少子化が進む一方で、虐待通告件数は増加の一途をたどる。また、相次ぐ虐待死の報道もあって、児童福祉機関の支援の質に対する社会的要請は高まり続けていると言えるだろう。

児童福祉機関の支援の質の向上を検討するにあたっては、「持続可能性」という視点が必要になる。社会的要請に対応するあまり、福祉機関の許容量を超えた業務負担を強いるような方法で発展させたとして、長期的にその機能を維持することは難しい。持続可能性という視点から福祉機関の支援の質を向上させていくためには、第一に、児童相談所・一時保護所・要保護児童対策地域協議会などの関係諸機関における業務体制や業務負担に関する実態を把握することが肝要となる。

しかし、これらの福祉機関の業務体制は、機関/施設によって多様であり、業務内容も多岐にわたる。そのため、実態を可能な限り把握するためには、「どのような環境/体制の場合に、どの程度の業務量となり、どの程度の負担が職員/組織に生じているのか」について多角的に評価する必要がある。

課題の整理

児童虐待相談対応件数は、平成 11 年から現在まで約 12 倍(平成 11 年度 11,631 件から平成 29 年度 133,778 件)に増加している。その一方で、例えば児童福祉司数の場合、その職員数は約 2.6 倍(平成 11 年度 1,230 人から平成 29 年度 3,253 人)にとどまっている。増加を続ける児童虐待相談対応件数を鑑みれば、児童福祉関連機関の業務は増大の一途をたどっている事が推測されるが、具体的な業務体制や業務負担の実態が明確になっていない。効果的な人員配置や体制構築について、定量的に検討できない現状がある。そこで、本調査では以下の課題に対する調査に取り組む。

- (1) 可能な限り多面的に「業務量・業務負担」を定量化し、
- (2) それらに影響を及ぼしている体制/環境要因を明らかにする。
- (3) さらに、「業務量・業務負担」を含めて、支援の質に関わる指標との関連要因を検討することで、支援の質の向上に関わる内容を検討する。
- (4) また、業務負担について、定量化が困難なものについても、自由記述などを通じて、可能な限り収集することを行う。

目的

本調査の最たる目的は、児童虐待対応に関わる機関職員の業務量と業務負担を把握し、その実態と要因を多角的観点から検討することにある。特に、児童相談所 里親担当職員(以下、里親担当職員)、要保護児童対策地域協議会 調整業務担当職員(以下、要対協職員)、一時保護所 児童直接処遇職員(以下、一時保護所職員)の 3 機関 3 職種の職員に焦点を絞り、業務量・業務負担について調査を行う。

本稿における「業務量」は、事例への対応件数、対応人数、残業時間等、複数の業務関連指標で総合的に判断を行う。また、「業務負担」については、心理的負担、時間拘束上の負担、身体的/生理学的負担など、複数の調査指標を用いて総合的に取り扱う。これらは、業務量や業務負担といった概念が、残業時間などのある1つの定量指標から単純に測定されるものではなく、質的な情報を含む多様な要素を有していることに起因する。そのため、本調査では、ウェアラブル端末を使った生体データ取得とストレス反応度合いの測定を組入れた。

業務量及び業務負担が複数指標によって定量化されたとしても、相対的な比較基準がない中で、その絶対値を「業務負担が軽い/重い」などと解釈することは困難である。そこで、本調査では「当該業務量を抱えている場合に、業務遂行上どのような支障をきたすか、または職員の心身にどの程度負担が生じているか」という、業務達成観点ならびに心身負担の観点から、業務量に関する評価と議論を行う。

調査構成

本委託調査では、里親担当職員、要対協職員、一時保護所職員の業務量ならびに業務負担について検討する。

第一に、3機関に対する全国 Web アンケート調査を実施する。アンケート調査の目的は、(1)業務体制(職務環境)の実態、(2)業務量(担当件数等)の実態、(3)業務負担(心身負担)の状況の把握、(4)対応状況、以上の4点を把握することにある。

しかし、一斉調査によって業務環境や業務内容、心身の負担に関する詳細を把握することは難しい。そこで第二に、都市部と地方部に属する2箇所の一時的保護所を対象に、ウェアラブル端末等を用いた詳細調査を行う。詳細把握にあたっては、(1)職業性ストレス尺度を利用した職場ストレス状況の把握、(2)ウェアラブル端末による心拍データの解析、(3)唾液中コルチゾール測定によるストレス反応度合いの測定、(4)一時保護所の各部屋と心拍数の関係性についての検討の4つを行う。

以下では、「全国 Web アンケート調査」と「ウェアラブル端末等を用いた詳細調査」の2つの調査と、それぞれに含まれるデータの解析結果を報告する。

倫理的配慮

Web 調査については、回答を持って同意内容を取得することを明記し、その上で各組織に専用 Web フォームより回答頂いた。ウェアラブル調査については、Web アンケート(基本属性&職場ストレス尺度)、ウェアラブルデバイスから取得されたデータ(時間・所内空間・所外空間)、唾液サンプル採取について説明資料を渡した。詳しい説明資料については、以下の通りである。

- 1. 当該研究の実施について研究機関の長の許可を受けていること
- 2. 研究機関の名称/研究責任者氏名
- 3. 研究の目的、意義
- 4. 研究の方法、期間
- 5. 研究への参加により生じる利益ならびに不利益、負担及び予測されるリスク
- 6. 研究への参加同意と同意撤回
- 7. 研究への参加に同意しないこと、または同意を撤回することによって不利益な扱いを受けないこと
- 8. 研究に関する情報公開の方法
- 9. 研究計画書及び研究の方法に関する資料の入手または閲覧
- 10. 個人情報の取扱い
- 11. 試料・情報の保管及び廃棄の方法
- データの保管については、紙データは産業技術総合研究所人工知能研究センターにおける IC カード 4 重の鍵の掛かった部屋、かつ、さらに鍵のかかったロッカーに保存すること、及びウェアラブルデバイスのデータは、毎分単位で、国内のクラウドサーバーに暗号化され送信、保存され、2019 年 3 月 31 日以後クラウドデータは全て削除され、上記産総研研究環境にハードディスクで保存されることを明記した。
- 12. 研究資金及び利益相反
- 13. 研究に関する相談について
- 14. 研究終了後の対応
- 15. 研究実施に伴う重要な知見が得られる場合に関する取扱い
- 16. 健康被害に対する補償
- 本研究は非侵襲型の調査研究のため健康被害は想定されないが、万が一スマートウォッチに関して事故が起こった時のために、産総研の普通傷害保険(被保険者用)に加入した。事故が発生した場合には、上記の普通傷害保険、または対象者が加入している労災の使用を含め、保険額が有利な方を選択頂けるようにした。

また、Web 調査に関しては、愛育研究所研究倫理委員会(承認第 3 号)及び国立研究開発法人産業技術総合研究所(人間工学実験事前審査承認(整理番号：人 2018-915))の承認を得た。ウェアラブル調査に関しては、愛育研究所研究倫理委員会(承認第 3 号)及び国立研究開発法人産業技術総合研究所(人間工学実験承認(整理番号:人 2018-903))の承認を得た。

全国横断業務量アンケート調査



【全国横断業務量アンケート調査】

目的と概要

児童相談所 里親担当職員、要対協職員、一時保護所職員の業務量及び業務負担について調査するため、全国児童相談所 212 箇所、全国の要保護児童対策地域協議会設置自治体 1769 箇所(本調査設計段階で把握可能だった自治体数)、全国一時保護所 137 箇所に対する Web アンケート調査を実施。業務体制/環境、業務量、支援の内容/質の担保に関連する情報を収集し、「どのような体制の場合に業務負担が増大しているか」ならびに「当該業務量の結果、支援の内容/質に関わる取り組みの実態とどのように関連しているか」を明らかにすることを目的としている。

－ 全国横断調査の手続き

本調査は、(1) 調査概要・アンケート入力フォームの URL 等を記載した書面の郵送、(2) Web アンケートフォームを介したデータ収集、(3) メール及び電話による質問対応の流れで実施された。調査概要等を含む送付資料の中に実際のアンケート内容を書面で同封し、書面上に回答を記載した後に結果を Web フォームから入力する形式を採用した。児童相談所ならびに一時保護所に関する調査については、児童相談所に一括して送付した。要保護児童対策地域協議会の郵送先は、事前に自治体 Web サイト及び要対協設置要綱から調べて送付した。Web 調査の実施に際して得られた課題と改善案については、巻末資料(B)に整理した。それぞれの機関に対するアンケート調査の内容は全て業務量・業務負担の把握を目的に作成されたが、その内容は異なっている(詳細は各調査の方法に記載)。調査実施時期は 2018 年 11 月 20 日から 2018 年 12 月 20 日の 1 ヶ月間であった。なお、調査期間を超過した回答については、郵送及びメール等による回収を 2019 年 1 月 18 日まで行った。回答は任意であり、項目単位で全ての調査項目について必須回答の設定は行わなかった。アンケートフォームへの回答送信を持って、本調査への参加協力の同意とした。

統計解析手法について

本調査で得られた回答の結果は、(1) 単純集計、(2) 統計解析の 2 つの方法で整理する。単純集計では、得られた回答の該当件数及び割合、平均値とばらつきに関する情報を集計・可視化することで報告する。なお、集計の目的は実態を報告することにある。なお、項目数が多いため、本文中では集計結果の主要部分のみを抜粋して記載し、詳細情報は巻末資料(A)に別途整理する。

単純集計では導き出せない知見を得るために、本項では「決定木分析」と「一般化線形モデル」と呼ばれる統計解析手法を利用する。決定木分析とは、「目的となる設問項目の有無や高低が、どういうパターン(状況)のもとで生じているか」について、可能な限り少ない項目でパターンを把握することができる分析手法である(例えば、「一人あたり残業時間が年間 100 時間以上で、かつ、進行管理ケース数が 50 件以上の場合は、専門的研修が実施できていない割合が 80%」といった結果が得られる)。なお、

決定木分析の結果得られた分岐条件については、因果関係を示すものではないことに重々留意された
い。

また、「他の変数の影響を調整した時に、残業時間に関連する要因は何か?」といった、ある設問項目単独の影響を推定するために、本稿では一般化線形モデル(ロジスティック回帰、負の二項分布回帰)を利用する。目的変数が二値変数(〇〇の有無などの選択肢が二択の設問)の場合は、ロジスティック回帰モデルを利用し、目的変数が0以上の整数(e.g. 残業時間)の場合は負の二項分布を利用する。なお、全ての説明変数は標準化し、一般化線形モデルによる推定結果は標準化された係数を用いて報告する。

調査 1： 里親業務担当児童福祉司に関する業務量調査

－ 調査設計

児童相談所の里親業務担当職員における業務量について調査するため、全 30 項目の Web アンケート調査を実施した。対象となった児童相談所には、中央児童相談所としての役割を担う児童相談センター・子ども総合相談センターを含めた内容の回答を求めた。

各項目は、(1) 管轄人口等の基礎情報に関する項目、(2)専任/兼任等の職務体制に関する項目、(3)業務量・職場ストレスに関する項目、(4)支援の内容/質の担保に関する項目の 4 つの観点から構成した。そのうち、基礎情報に関する 4 項目を除いた 26 項目が主たる調査内容であった。「どのような体制等のパターンや要因がある場合に、業務負担が増大しているか」「どのような体制・状況の場合に、支援の内容/質に関する項目への阻害要因となっているか」について検討することを意図している。

－ 方法

集計と統計解析

データの分析にあたり、各分析トピックで必要になる項目は異なる。選択変数に合わせて欠損値の件数は変動する。単純集計では、欠損を無回答として扱った。統計解析では、欠損値をリストワイズして扱った。解析に利用する説明変数と各項目を利用した際の有効回答率を以下に整理する。

説明変数	【解析 1】 目的変数: 「仕事が時間内に処理しきれない」	【解析 2】 目的変数: 残業時間	【解析 3】 目的変数: 子どもの特徴を踏まえた里親マッチング対応	【解析 4】 目的変数: 自立支援計画の里親への説明	【解析 5】 目的変数: 自立支援計画の見直し	【解析 6】 目的変数: 措置解除件数
管轄人口区分	○	○	○	○	○	○

三年未委託里親割合	○	○	○	○	○	○
里親業務専任体制	○	○	○	○	○	○
里親担当業務 常勤 職員数	○	○	○	○	○	○
里親担当業務 非常 勤職員数	○	○	○	○	○	○
経験年数1年未満職 員数	○	○	○	○	○	○
経験年数1年以上職 員数	○	○	○	○	○	○
経験年数3年以上職 員数	○	○	○	○	○	○
虐待事例の措置件数	○	○	○	○	○	○
虐待以外事例の措置 件数	○	○	○	○	○	○
民間委託(一部また は全部)業務	○	○	○	○	○	○
一人あたり残業時間			○	○	○	○
職場ストレス環境			○	○	○	○
(欠損を除いた児童 相談所数と有効回答 率)	121/161 (75.2%)	138/161 (85.7%)	138/161 (85.7%)	138/161 (85.7%)	138/161 (85.7%)	138/161 (85.7%)

結果

基礎情報

全国の児童相談所 212 箇所に対してアンケート調査を実施した。調査回答期間は 2018 年 11 月 21 日から 12 月 18 日であり、回答のあった児童相談所は 161 箇所となった。なお、調査期間を超過した回答については、郵送及びメール等による回収を 2019 年 1 月 18 日まで行った。回収率は 75.9%であった。調査項目と設問分ならびに、単純集計の結果は巻末資料 A.1 に記載している。

調査項目別集計

【単純集計： 児童相談所里親担当の業務体制】

支所を含め、里親措置に関する業務を担っている児童相談所は、回答の得られた 161 箇所のうち 160 箇所であった。里親担当業務に関する専任体制については、「専任」が 33 件(20.4%)、「専任と兼任両方」が 59 件(36.4%)、「兼任のみ」が 68 件(42.0%)となっていた。「兼任のみ」において、一般業務に占める里親関連業務の割合は、「5%から 25%程度」との回答が 45 件(27.8%)と最も多かった。

専任の場合は専任のみ、兼任を含む場合は里親業務に携わる全職員についての人数を尋ねたところ、常勤職員数は平均 3.09 人、非常勤職員は 0.86 人となった。常勤職員の経験年数については、1 年未満人数が平均 1.13 人、1 年以上 3 年未満が 1.21 人、3 年以上が 1.27 人となっていた。

里親業務の担当状況に関し、「全て民間団体等に委託している業務」について回答を依頼した。具体的には、(1)里親リクルート・開拓、(2)説明会・講演会・広報誌・HP などの発行、(3)里親への研修(登録前・更新・その他)、(4)未委託里親の状況把握、マッチング・事前調整、(5)里親支援中の家庭訪問・電話相談、(6)レスパイトケアの調整、(7)里親の相互交流支援・里親会への参加支援、(8)里親措置解除後のアフターケアに関して民間への完全委託状況について尋ねた。その結果、「(全ての業務について)委託の実施なし」との回答は 111 件(68.52%)と多く、「里親研修への研修」が 33 件(20.37%)と続いた。管轄人口規模が多いほど、(委託を実施している児童相談所の中で)業務の完全委託割合の増加傾向が見受けられた。上記の業務内容に関して、民間団体等に「一部委託している」ものについては、「該当なし」が 60 件(37.04%)と最も多く、他に割合が 30%を超えたものとして「説明会・講演会・広報誌・HP などの発行」「里親の相互交流支援・里親会への参加支援」「里親への研修」が挙げられた。レスパイトケアの調整業務を除く全ての項目で 20%以上の一部委託が認められた。一部委託の傾向は、管轄人口に関わらず全ての管轄人口区分でおよそ同様の傾向が認められた。

【単純集計： 里親担当職員の業務量/業務負担】

里親措置や施設措置を含めた平成 29 年度の合計措置件数は、平均で 66.93 件であり、管轄人口 40 万人以上の児童相談所では全て平均が 75 件以上となっていた。うち、虐待事例における里親措置件数(一時保護実施を除く、週末里親等のあらゆる里親措置形態を含む)は平均 4.01 件となっており、虐待事例を除く里親措置件数は 7.28 件であった。そのうち、里親措置の解除件数は平均 6.32 件となっていた。

里親担当常勤職員(兼任者を含む)の年度累計残業時間は全体平均で 618.67 時間となった。残業時間については児童相談所によって大きく異なっており、管轄人口 100 万人以上の児童相談所では累計 5000 時間を超える児童相談所も存在した。一人あたりの残業時間では、累計 218 時間が平均となった。ただし、一人あたりの時間外労働時間が年間累計 600 時間を超える自治体も複数存在した。

児童相談所の里親担当業務に関して、職業性ストレスの環境評価に関する項目への回答結果では、「非常にたくさん仕事をしなければならない」「時間内に仕事が処理しきれない」「かなり注意を集中する必要がある」などの項目で高い得点が得られていた。このような特徴は管轄人口が大きい区分ほど高い得点になる傾向が観測された。

【単純集計： 支援の内容/質の担保に関わる指標に関して】

里親担当業務としての業務遂行上の専門性を担保するための情報交換や研修への参加状況については、「機会は十分だが、業務量や時間的な理由により専門性向上が不十分」という回答が83件(51.2%)であった。次いで、「機会の不足により専門性向上が不十分」が61件(37.7%)であった。「十分に参加できており、専門性の向上につながっている」と回答したのは13件(8%)となっていた。

【単純集計： 里親業務の実際】

外部機関との連携による成果も含め、里親業務の中で直接児童・里親に関わる対応の状況について5段階で回答を求めた。2が「必要最低限は対応できている」ことを意味し、4が「十分に対応できている」、0が「必要最低限の対応にも大きな不足がある」を示している。数値の平均値を項目ごとに算出したところ、「委託する子どものアセスメント」「子どもの特徴を踏まえた児童と里親のマッチング」「里親と子どもへの事前説明」「自立支援計画の策定と里親への理解を得る説明」「養育上の指導・養育状況の把握」「実親との関係調整」「委託解除時の里親・子どもへの対応」については、全て2から3までの間となった。唯一、「自立支援計画の見直し」については、平均値が2を下回る結果となった。この傾向は、管轄人口区分による明確な差異が認められなかった。

措置後の2ヶ月間における里親への訪問支援状況(民間委託を除く)については、「月に1～2回程度の訪問を固定実施」している児童相談所が123件(75.9%)と大半を占め、月3回以上の訪問を固定実施が22件(13.6%)、「養育不安定時などの場合にのみ訪問」が13件(8%)となった。措置後2年後以降の訪問支援状況(民間委託を除く)については、「半年に一回程度の訪問指導」が73件(45.1%)と最も多く、年に一回程度が40件(24.7%)、「二ヶ月に1回程度の訪問」が28件(17.3%)と続いた。

里親担当職員の人員・専門性に関する不足に関して、複数項目への回答を求めた。「現状の体制で十分満足」の項目に該当した児童相談所は8件(4.9%)にとどまった。「人員が不足している」への該当は120件(74.2%)となり、「養護支援に関する実務上の専門性不足」が109件(67.3%)、「関係機関調整や事務に関する職能の不足」が56件(34.6%)となった。

統計解析

単純集計の結果を踏まえ、本節では「どのような体制等のパターンや要因がある場合に、業務負担や職場ストレスが増大しているか」について、決定木分析と一般化線形モデルを用いた解析を行う。解析の対象となる項目は、業務負担に関する代表的な指標として、(1) 職業性ストレス評価尺度の「時間内に仕事が処理しきれない」による主観的指標と、(2)常勤職員一人あたりの残業時間の2つを取り上げる。その上で、里親ならびに児童への対応状況に関する項目の回答結果をもとに、支援の内容/質の担保に関する項目との関連要因について検討する。なお、一般化線形モデルで推定された「関連性の認められた項目」については、係数の95%信頼区間が0を含まない(調整オッズ比の場合は1を含まない)もののみを抽出して結果を報告する。

【時間内に仕事が処理しきれない】

時間内に仕事が処理しきれないという設問に対して「そうだ」「まあそうだ」と回答した結果を“Yes”とし、「やや違う」「違う」を“No”の二値に変換したのちに、決定木を用いたパターン把握の分析を行った(図 1-1)。その結果、里親担当業務経験の年数が1年未満の職員数が1人以上の場合や、常勤職員数が1人体制の場合、里親業務を兼任のみの常勤職員数4人以上で取り組む児童相談所において、時間内に仕事が処理しきれないと回答する傾向パターンが認められた。

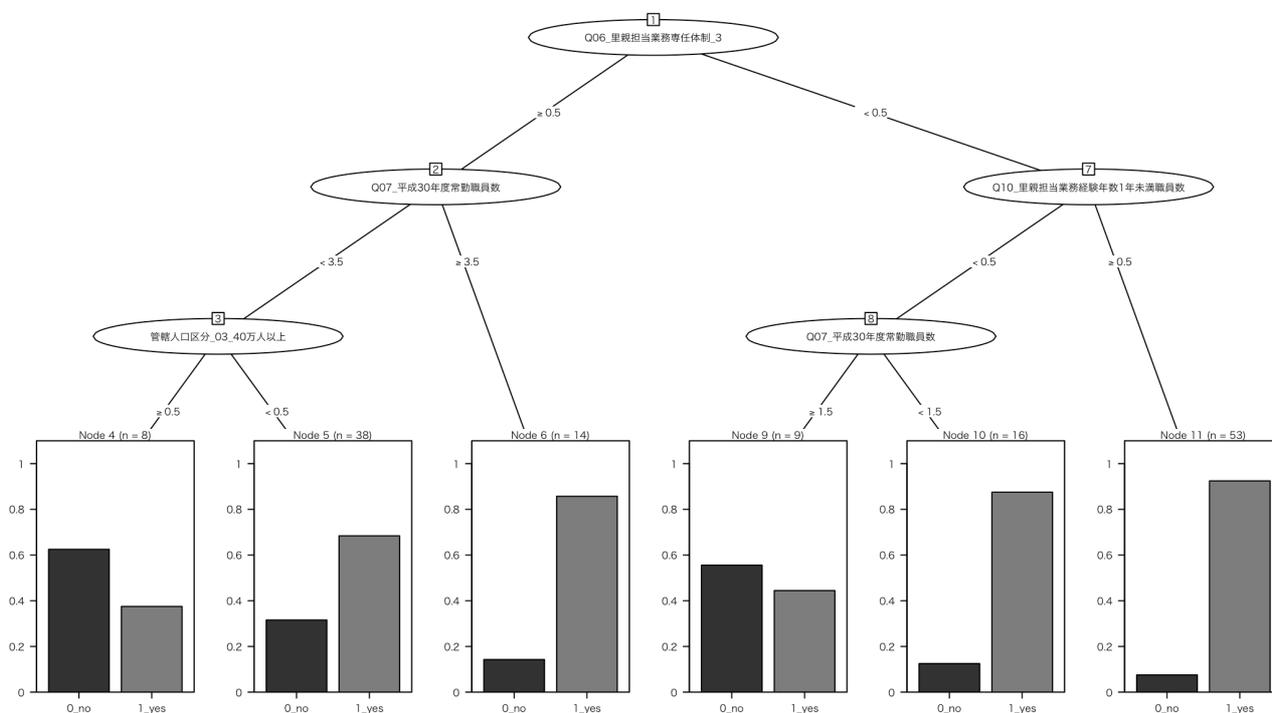


図 1-1 【時間内に仕事が処理しきれない】設問における決定木を用いたパターンの把握

時間内に仕事が処理しきれないという回答に関連する要因についてロジスティック回帰分析を行い、推定された調整オッズ比の95%信頼区間が1.0を含まない変数を抽出した。その結果、

「里親担当業務体制が専任のみ」「管轄人口区分が100万人以上」である場合に時間内に仕事が処理しきれないという回答傾向にあることが示された。専任担当職員が少ないなどの実態背景がうかがわれる。また、「経験年数が3年以上の職員数が多い場合」、「里親支援中の家庭訪問・電話相談を民間に委託している場合」「説明会・講演会・広報誌・ホームページなどの発行を民間委託している場合」には、時間内に仕事が処理しきれない項目に該当しない傾向が認められた。

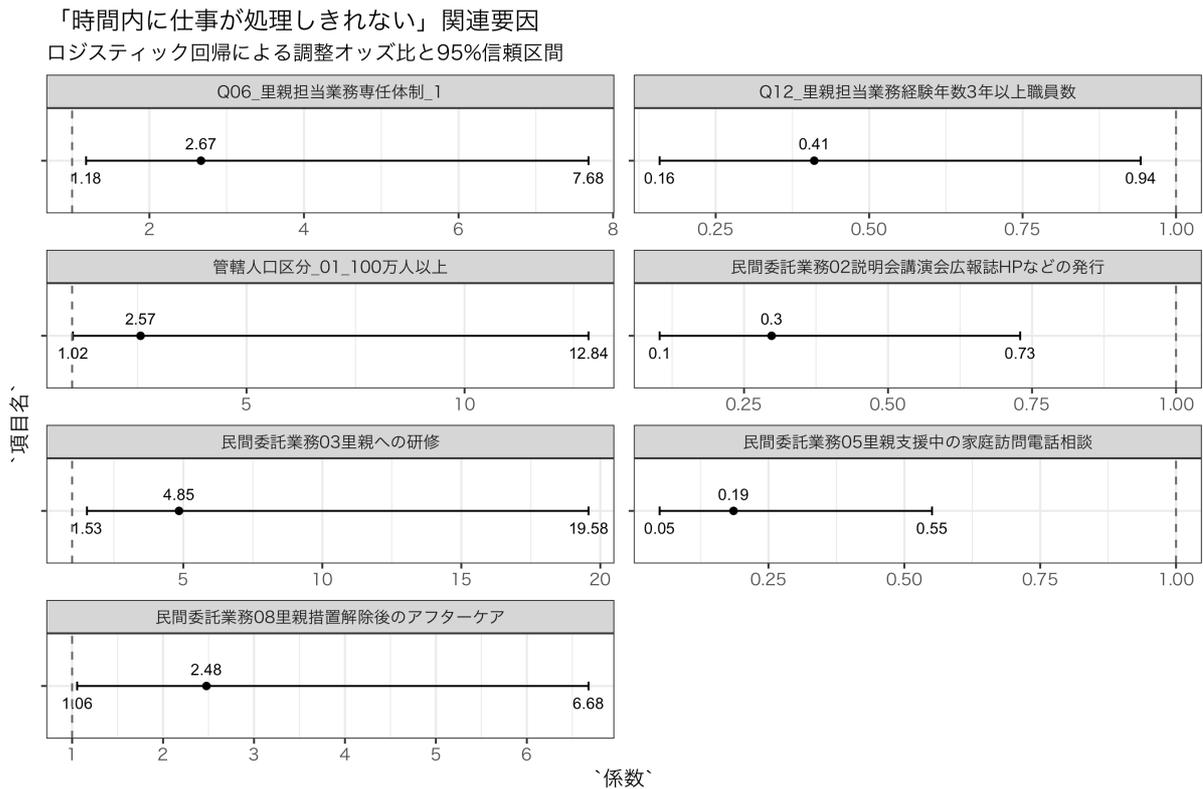


図 1-2 【時間内に仕事が処理しきれない】設問に関連する要因の検討

【残業時間】

残業時間に関連する要因については、「里親業務に関わる常勤職員一人あたりの年間累計残業時間」を目的変数とする一般化線形モデルで検討した。その結果、「経験年数1年以上(3年未満)の常勤職員数が多いほど」残業時間が増大している傾向が認められた。また、里親業務に関わる非常勤職員数と常勤職員数が多いほど残業時間は低減する傾向にあった。

残業時間関連要因

負の二項分布回帰による推定係数と95%信頼区間

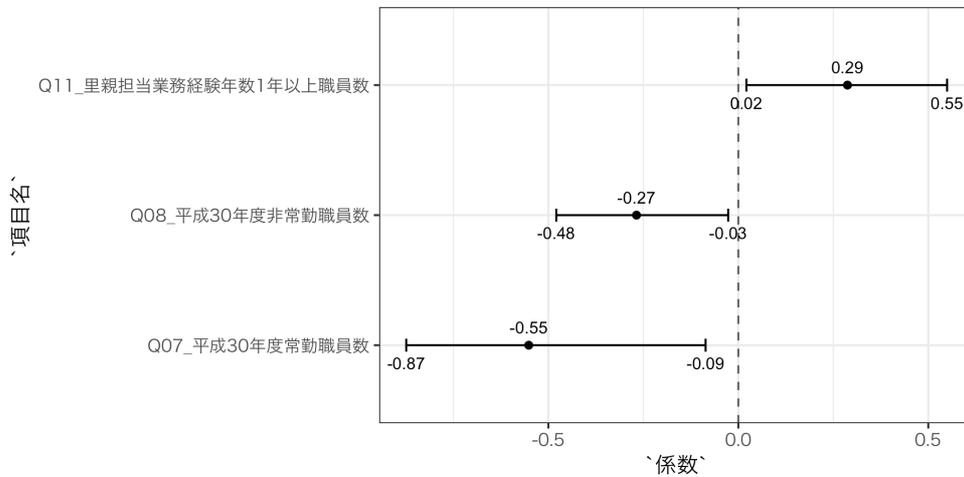


図 1-3 【残業時間】に関連する要因の検討

【子どもの特徴を踏まえた里親マッチング対応】

児童と里親への対応・支援に関する項目として、「子どもの特徴を踏まえた里親マッチング対応」を目的変数とした分析を行った。決定木分析の結果、管轄人口区分が40万人未満の児童相談所ではおよそ8割の児童相談所が「最低限以上、対応できている」という回答となった。パターン条件分岐には「三年未委託里親割合」が情報量を持っており、三年未委託実施割合によってマッチングの実現が左右される傾向が観測された。

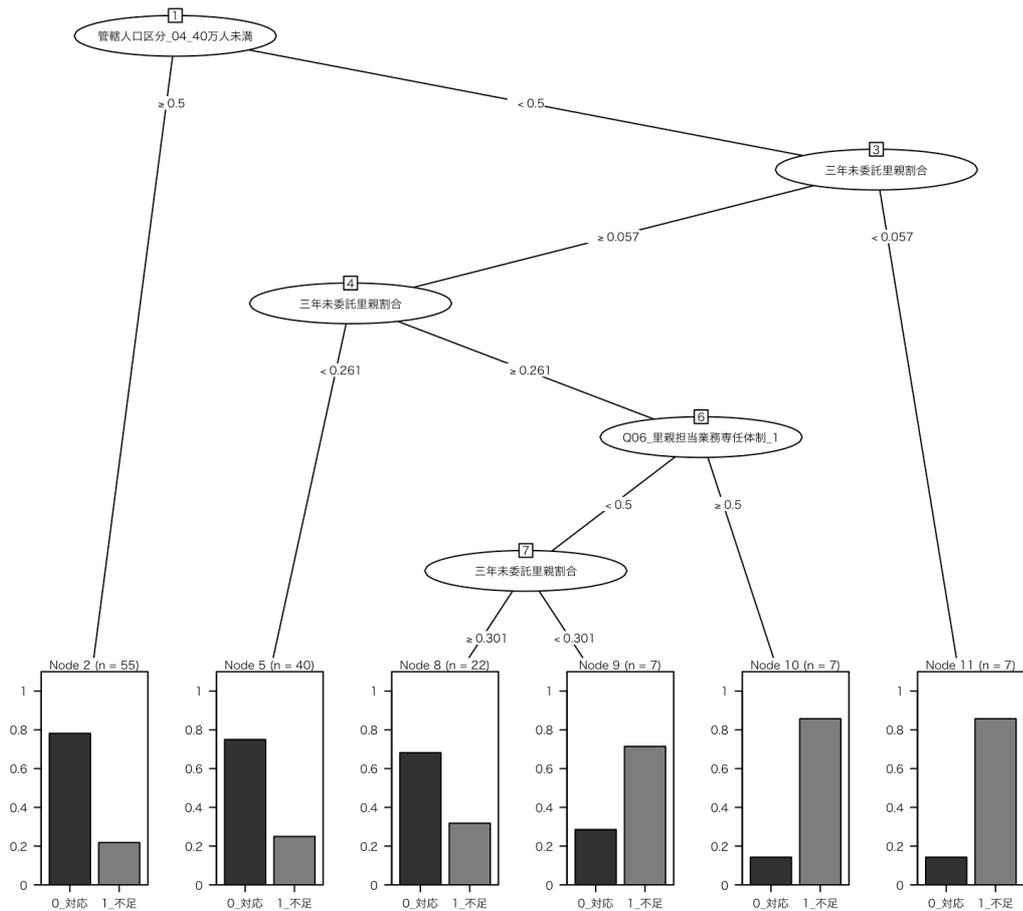


図 1-4 【子どもの特徴を踏まえた里親マッチング対応】設問における決定木を用いたパターンの把握

児童と里親のマッチングの対応状況に関する関連要因をロジスティック回帰により検討したところ、管轄人口区分が100万人以上の児童相談所では「対応に不足がある」傾向があり、里親業務に携わる非常勤職員数が多いほど、マッチング対応が実現されている傾向にあった。

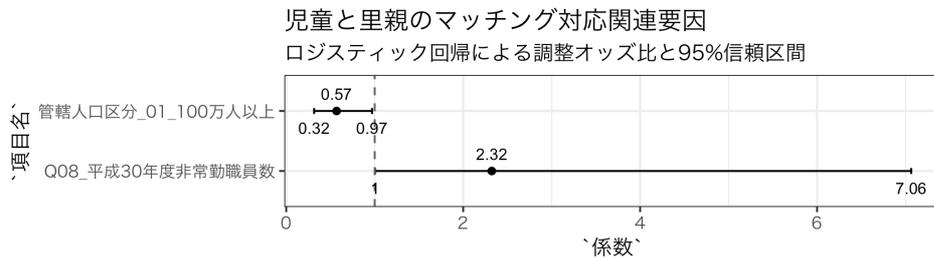


図 1-5 【子どもの特徴を踏まえた里親マッチング対応】設問に関連する要因の検討

【自立支援計画の里親への説明】

自立支援計画に関する里親への説明業務に関しては、虐待事例の措置件数が一定数(本調査では8件)以上の場合に不足している場合が多く、その他複合的な条件下で対応度合いのパターンが変化することが示された。

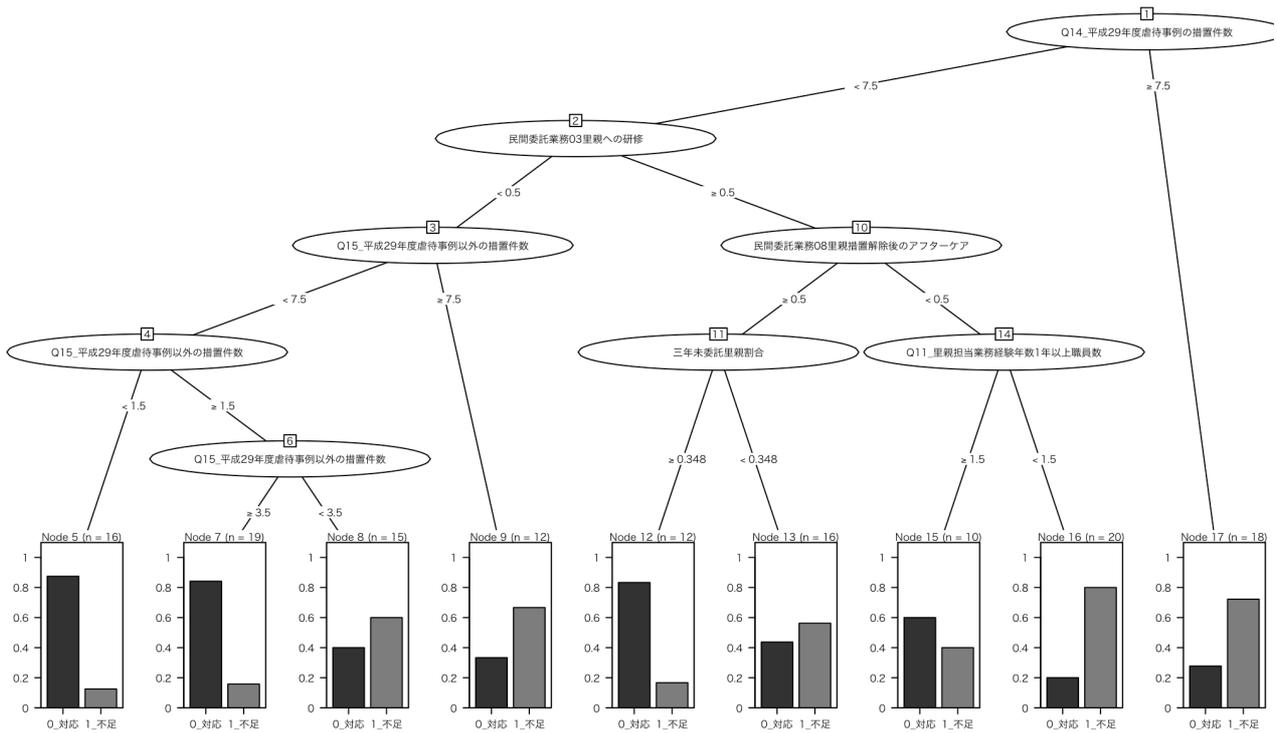


図 1-6 【自立支援計画の里親への説明】設問における決定木を用いたパターンの把握

ロジスティック回帰による結果では、里親担当職員の経験年数が1年以上の職員数が多いほど、対応ができていない傾向にあることが示された。一方、常勤職員数は、その人数が多いほど里親への説明対応に不足がある傾向が示された。兼任による業務の分散によって、不足が生じている可能性がある。

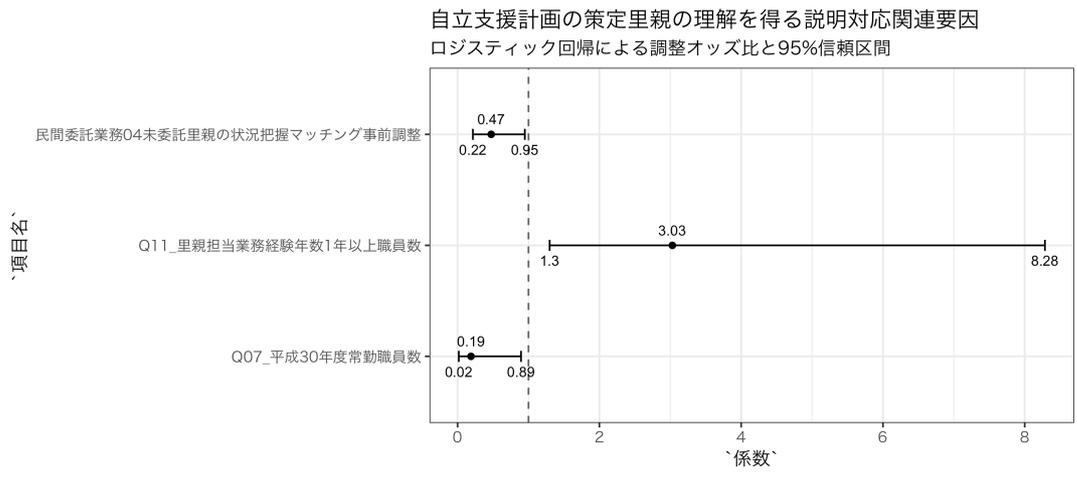


図 1-7 【自立支援計画の里親への説明】設問に関連する要因の検討

【自立支援計画の見直し】

自立支援計画の見直しについてロジスティック回帰を用いて検討したところ、経験年数3年以上の職員数が多いほど、見直し対応ができていない傾向にあることが示された。

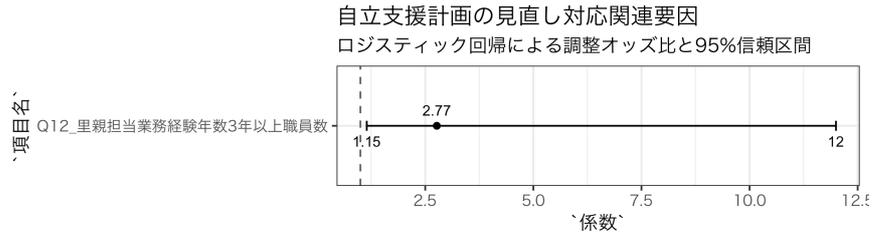


図 1-8 【自立支援計画の見直し】設問に関連する要因の検討

【措置解除件数】

里親措置解除の件数を目的変数とした負の二項分布を用いた回帰分析を実施した。措置件数に関連する要因としては、「里親対象の研修を民間委託により実施している場合」に措置件数が少ない傾向が認められた。また、管轄人口区分では「管轄人口 40 万人未満の児童相談所と比較した時に、40 万人以上、77 万人以上、1000 万人以上の児童相談所では措置解除件数が多い」ことが示された。これは、措置件数の多さに依存するものと思われるが、特に「虐待事例以外の措置件数」が多い場合に、措置解除件数も多い傾向が示された。

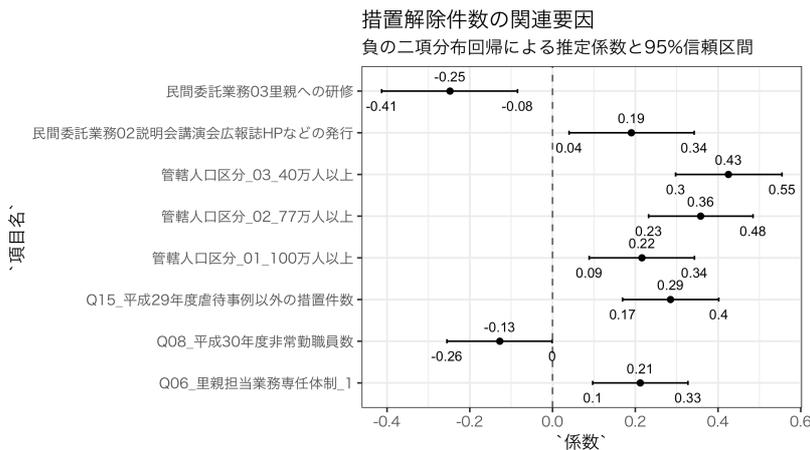


図 1-9 【措置解除件数】に関連する要因の検討

【自由記述式回答による具体的な負担業務の内容】

自由記述方式で、心理的に負担になっている業務、時間拘束上負担になっている業務について質問した。それぞれの設問で特に数の多かった回答を以下にまとめる。

心理的に負担になっている業務

「里親会との付き合い」「未委託里親との付き合い」など、措置後の里親支援以外での里親との付き合いをあげる回答が多くあった。「里親会との付き合い」は、具体的には、「里親会の事務局業務」や「里親会との調整」などがあった。「未委託里親との付き合い」は、特に、社会的養護への理

解が不足する里親や不適切な里親に対する申請取り下げの説明や、受託を催促する問い合わせへの対応についての記述が多く見られた。

委託後の里親支援に関連した内容としては、委託不調や措置解除に伴う子どもや保護者への調整が多く挙げられていた。

時間拘束上負担になっている事業

里親会に関連したイベントや研修、委託家庭の家庭訪問や面談が、土日や夜間に行われることについての記述が非常に多かった。特に家庭訪問や面談は、里親家庭の就労や学童期以降の子どもの帰宅時間の都合上、基本的には夜間や休日になることから、時間外勤務が常態化する実態が明らかになった。

また、事務にかかる時間的な負担をあげる記述も多く見られた。特に多かったのは、里親登録に関わる書類作成。その他には、記録作成や児童相談システムの入力など、内部で情報管理をするための事務作業についての記述もあった。

他には、不定期にかかってくる電話への対応、調整や照会への対応など、情報収集や管理にまつわる記述も複数見られた。

考察

児童相談所における里親業務担当職員の業務負担は、その業務体制や業務の民間委託等などにより、複雑な背景構造を持っている。しかし、単純集計や統計解析の結果から、業務負担の背景にある共通要因をいくつか得ることができた。

第一に、調査項目の回答集計から、「人員が不足している」への該当が74.2%にのぼり、「機会は十分だが、業務量や時間的な理由により専門性向上が不十分」という回答が過半数にのぼるなど、職員負担・支援の質の向上に関する背景に明確な「人員不足」の影響が指摘される。質的側面に関しては、「養護支援に関する実務上の専門性不足」への該当が67.3%となり、「関係機関調整や事務に関する職能の不足」への該当が34.6%となった。里親担当業務に関わる児童相談所職員の業務実態については、「人員の不足」が中心となるだろう。

業務体制については、「専任のみ」が20.4%、「兼任のみ」が42%、「専任と兼任の両方」が36.4%と、児童相談所によって体制に大きな違いがあった。専任・兼任という業務体制にはそれぞれの利点があると考えられるが、たとえ「専任従事者」がいたとしても、職員不足を前提とした時には様々な不足が生じうる。子どもの特徴を踏まえたマッチング対応などでは、専任体制であることによって対応の不足が認められる場合が存在した。「時間内に仕事が処理しきれない」という回答と専任体制との間には正の関連が認められた。人員不足状態での専任体制は、業務の集中と負担を生み出している可能性が考えられる。

職員の採用形態に関しては、(専任・兼任問わず里親業務に関わる)常勤職員が平均3.09人となり、非常勤職員は0.86人であった。常勤職員数については、その人数が多いほど残業時間が少ない。そし

て、3年以上の里親業務担当経験がある職員数が多いほど、時間内の仕事の処理が進む傾向にあり、また、自立支援計画の見直しに関する対応も不足しない傾向にあった。非常勤職員数についても統計解析上着目すべき項目となっており、その人数が多いほど常勤職員の残業時間が少なく、児童と里親のマッチング対応に不足がないといった肯定的関連を有していた。ただし、自立支援計画の策定や、里親の理解を得るための説明対応に関しては、非常勤職員数は負の関連を示した。管轄人口区分等、事例件数の影響を調整した上であっても、常勤・非常勤職員人数の影響が複数指摘された点は大きいと言えるだろう。

民間への業務委託についても、いくつかの項目が業務負担や支援の質に関連した。例えば、「説明会・講演会・広報誌・ホームページなどの発行」や「里親支援中の家庭訪問・電話相談」の民間委託によって、時間内での仕事の処理に関わる業務負担が軽減される傾向が認められた。職員の業務負担軽減に際しては、民間への業務委託も1つの有効な手段となりうる。

また、実際に里親業務を進める中で、「3年以上委託の実施がない里親登録世帯の割合」が全体平均で22.9%であることは、職務遂行上の困難に直結しうる。里親措置に関わるニーズのマッチングには、直接的な困難が生じる可能性がある。措置中の里親世帯に対するケアだけでなく、広報活動などの業務に時間を割かれることも推測される。「里親リクルート・開拓」「説明会・講演会・広報誌・ホームページなどの発行」「里親への研修(登録前・更新・その他)」「未委託里親の状況把握・マッチングと事前調整」「里親支援中の家庭訪問・電話相談」「レスパイトケアの調整」「里親の相互交流支援・里親会参加支援」「里親措置解除後のアフターケア」といった業務に関する民間への一部委託状況について「あてはまるものはない」と回答した児童相談所は60件/162件中(37.04%)となった。人員不足の中で民間委託がない状況が4割弱という結果であることも、特筆すべき点と言える。

調査2：要対協 調整業務担当職員に関する業務量調査

－ 調査設計

本調査では、要保護児童対策地域協議会における「調整機能に関する業務」を、「(1)ケース対応、(2)情報管理、(3)各会議準備、(4)関係機関調整、(5)研修準備、(6)転出入他市連絡、(7)各種申請書作成などを含むもの」として定義した。

調査項目は、(1)管轄人口等の基礎情報に関する項目、(2)職務体制に関する項目、(3)業務量/職場ストレスに関する項目、(4)支援の内容/質の担保に関する項目の4つの観点から、全40項目で構成された。その内、管轄人口区分等の識別4項目を除いた36項目が主たる調査内容であった。「どのような体制等のパターンや要因がある場合に、業務負担や職場ストレスが増大しているか」「どのような項目が、支援の内容/質に関する項目の阻害要因か」について検討することを意図している。

－ 方法

単純集計と解析

データの分析にあたり、各分析トピックで必要になる項目は異なる。それに応じて、欠損値の件数が変動する。単純集計では、欠損を無回答として扱った。統計解析では、欠損値をリストワイズして扱った。解析に利用する説明変数と各項目を利用した際の有効回答率を以下に整理する。

説明変数	【解析1】 目的変数: 「仕事が時間内に処理しきれない」	【解析2】 目的変数: 残業時間	【解析3】 目的変数: 調整機能の機能状態	【解析4】 目的変数: 専門知識研修の不足	【解析5】 目的変数: 個別ケース検討会の不足	【解析6】 目的変数: 援助方針見直しの不足
管轄人口区分	○	○	○	○	○	○
専任体制状況	○	○	○	○	○	○
調整機能外業務	○	○	○	○	○	○
実務者人数	○	○	○	○	○	○
不足職種	○	○	○	○	○	○
不足常勤職員数	○	○	○	○	○	○
不足専門技能	○	○	○	○	○	○
ITシステムの導入状況	○	○	○	○	○	○
進行管理中の事例件数	○	○	○	○	○	○
他機関連携会議参加頻度	○	○	○	○	○	○
残業時間			○	○	○	○
調整機能の機能状態				○	○	○
専門知識研修の不足					○	○
個別ケース検討会の不足						○
(欠損を除いた自治体数と有効回答率)	639/754 (84.7%)	499/754 (66.2%)	499/754 (66.2%)	496/754 (65.8%)	495/754 (65.7%)	493/754 (65.4%)

結果

基礎情報

全国の要保護児童地域対策協議会 1769 箇所(本調査で把握可能だった件数)に対してアンケート調査を実施した。調査案内配送手続きにおける齟齬により、6 箇所の回答が脱落した

(1763 箇所)。調査回答期間は 2018 年 11 月 21 日から 12 月 18 日であり、回答のあった自治体は 760 箇所、回収率は 43.1%であった。なお、調査期間を超過した回答については、郵送及びメール等による回収を 2019 年 1 月 18 日まで行った。調査項目と設問文ならびに単純集計の結果は、巻末資料 A.2 に記載している。

調査項目別集計

要対協調整職員の業務負担に関して、特徴の認められたポイントについて報告する。単純集計に関する詳細な数値については、巻末資料 A.2 調査本設問 1 を参照されたい。

【単純集計: 要対協の業務体制】

要対協調整機能を担う専任体制に関する回答の結果、調整業務の専任体制を有している自治体は 98 箇所であり、全体の 13%であった。子ども家庭相談との兼任が 274 件の 36.3%であり、一般事務職員が調整を行っている自治体が 313 件で全体の 41.5%にのぼった。一般事務職員が調整業務を担うというパターンは、管轄人口 1 万人未満の自治体に特徴的であり、管轄人口 5 万人以上の自治体では子ども家庭相談を兼ねる自治体が大部分を占めていた。

調整業務に関わる管理職を含めた実務者人数については、全体平均で 4.81 人という結果となった。実務者の人数は管轄人口区分内でも、管轄人口区分間でも大きなばらつきがある。例えば管轄人口 50 万人以上の自治体では平均 19.39 人の実務者人数がいるのに対し、5 万人以上の自治体では平均 4.89 人となっていた。実務者人数が管轄人口の規模に必ずしも比例していない可能性がうかがえる。なお、管理職を除く常勤職員は全体平均で 2.71 人、非常勤職員数は平均 1.3 人となっていた。

管理職を含む実務者の中で有している資格は、全体平均で主に看護師・保健師・助産師(46.2%)が全体で最も多く、教員免許(42.6%)、保育士(37.3%)が続いた。管轄人口区分別で見ると、一万人未満では看護師・保健師・助産師が突出して多く(49.3%)、10 万人以上の規模では児童福祉司及び準ずる資格、社会福祉士が占める割合が看護師・助産師・保健師と同等の結果となっていた。

一方、調整業務の遂行にあたり不足している職種について重複を許して尋ねた結果、(1)児童福祉司及びそれに準ずる資格(43.8%)、社会福祉士(35.9%)、看護師・助産師・保健師(35.7%)が上位となった。管轄人口区分別では、特に 10 万人以上・50 万人以上の自治体では事務職のニーズが増加し(それぞれ 25.4%；33.3%)、同じく公認心理師(見込み)の不足を報告する傾向が認められた(19.6%；16.7%)。技能的側面に関しては、ソーシャルワークに関する専門的スキル(61%)、個別相談に関わる専門的スキル(53.5%)となり、過半数の自治体が不足を報告した。次いで、進行管理上のマネジメントスキル(46.2%)と法律に関する専門的知識(41.4%)が続いた。不足する常勤職員での実務者人数については、全体平均で 1.25 人となり、管轄人口 10 万人以上の自治体で平均 1.91 人、50 万人以上で 3.94 人という結果が得られた。

また、環境的側面として、ITシステムの導入実態について聴取した。その結果、564件(74.8%)の自治体が調整機能に関する業務の円滑化・効率化をはかるシステムを導入していないと回答した。この傾向は管轄人口区分によって明確に異なり、5万人以上の管轄人口を持つ自治体では、約半数以上が何らかのITシステム(データ管理システム、書類自動生成、スケジュール管理、タブレット端末等)を、調整機能を担う実務に導入している結果となった。

【単純集計:要対協の業務量/業務負担】

要保護児童の実件数に関して、部分未回答となった33箇所の自治体を除いて集計した結果(727箇所)、全体平均で129人(件)という結果となった。ただし、進行管理中にある児童件数には自治体によって大きなばらつきがあることに留意が必要となる。管轄人口1万人未満の場合は、平均5.83人で自治体間に大きなばらつきは認められないが、例えば管轄人口10万人以上の自治体の場合、平均では251人となるが100件未満の自治体から1000件を超える自治体まで大きなばらつきが認められる。管轄人口という単位から担当事例の件数を見積もる際には、特に管轄人口の多い自治体において大きなばらつきが認められるという結果となった。進行管理中にある要支援児童についても、これと同様の傾向が認められている。このような担当件数に対して、ケース検討頻度等を設定するためのモニタリングランクやリスクアセスメントを利用しているのは全体で188件(24.9%)であった。管轄人口が多いと運用の割合が多いが、半数以下であった。

業務負担に関して、要対協の調整機能を担う職場環境を評価するため、職業性ストレス評価尺度の職場ストレスに関する項目を利用した(<http://www.tmu-ph.ac/topics/pdf/questionnairePDF.pdf>)。全体として、高い平均得点が得られた項目をピックアップすると、順に「かなり注意を集中する必要がある」「一生懸命働かなければならない」「高度の知識や技術が必要な難しい仕事だ」と言った特徴があった。また、管轄人口が増えるほど「非常にたくさんの仕事をしなければならぬ」「一生懸命働かなければならない」「時間内に仕事が処理しきれない」「体を大変よく使う仕事だ」と言った項目が線形に増大しており、時間的・心理身体的に負担が大きい傾向があることが推測された。

【単純集計:支援の内容/質の担保に関わる指標に関して】

モニタリングランクを運用しているとの回答が得られた141自治体(18.6%)のデータでは、ケース検討頻度が6ヶ月以内に設定されている事例が最も多く(平均105.8件)、月に1回以上(平均30.4件)のおよそ3倍程度、年に1回(平均26.9人)のおよそ4倍程度であることが示された。この傾向は管轄人口5万人以上の区分において同様に認められ、事例の多くが半年に一回程度の検討頻度になっていることが示された。

個別ケース検討会議の頻度については、全体で「月に0~1回程度」が36.5%を占め、次いで「上司との相談等で日常業務の中で適宜実施」が25.2%という結果となった。管轄人口

区分が大規模になるほど、ケース検討会議の頻度が増大している傾向が認められた。例えば管轄人口 10 万人以上の自治体では、個別ケース検討会議の開催頻度が月に 4~8 回程度と回答した自治体が 48 件となり、当該区分内での 34.8%を占めた。

個別事例に対するスーパーバイザーの関与については、過半数となる 430 件の自治体で「助言指導を受けていない」(57%)となり、次いで 91 件(12.1%)の自治体で 76%~100%の事例について指導を受けているという二極化した結果が得られた。この結果は管轄人口区分が大規模になる程顕著となり、管轄人口 50 万人以上の自治体の 33.3%が 76%以上の事例についてスーパーバイザーの指導を受けており、27%の自治体が指導を全く受けていないと回答した。なお、本稿では「要保護児童対策地域協議会におけるスーパーバイザー」を、「事例対応に関して、各担当職員に教育・指導を行う専門職」と定義して回答を依頼している。

【単純集計: 調整機能に関する業務の実際】

上記の体制や業務量等を踏まえ、調整機能に関する業務が機能している程度について回答を依頼した結果、「十分に機能している」52 箇所(6.9%)、「機能している」472 箇所(62.6%)という回答が全体の 7 割程度を占めた。一方で、「機能に不足がある」216 箇所(28.6%)、「機能に重大な問題を抱えている」10 箇所(1.3%)という結果も得られており、約 3 割の自治体で調整業務に関わる何らかの機能不全が報告された。

統計解析 1: 業務量/業務負担の増大に関するパターンと要因・機能状態の検討

単純集計の結果を踏まえ、本節では「どのような体制等のパターンや要因がある場合に、業務負担や職場ストレスが増大しているか」について、決定木分析と一般化線形モデルを用いた解析を行う。

解析の対象となる項目(目的変数)は、業務負担に関する代表的な指標として、(1)職業性ストレス評価尺度の「時間内に仕事が処理しきれない」、(2)常勤職員一人あたり残業時間の 2 つを取り上げる。その上で、調整機能の機能状態に関する充足度合いについて得られた回答結果をもとに、機能不足/不全状態に関連する要因を検討する。

【時間内に仕事が処理しきれない】

時間内に仕事が処理しきれないという設問に対して、「そうだ」「まあそうだ」と回答した結果を“Yes”とし、「やや違う」「違う」を“No”の二値に変換したのちに、決定木を用いたパターン把握の分析を行った(図 2-1)。その結果、調査回答時点で「進行管理中にあった事例件数が 39 件以上」の自治体(364 件)の 80%以上が、時間中に仕事を処理しきれないと回答する状態にあった。また、進行管理中の件数が 38 件以下であっても、「事務職能の不足」がある場合(56 件)、その 80%以上の自治体が時間内に仕事を処理しきれないことを報告した。

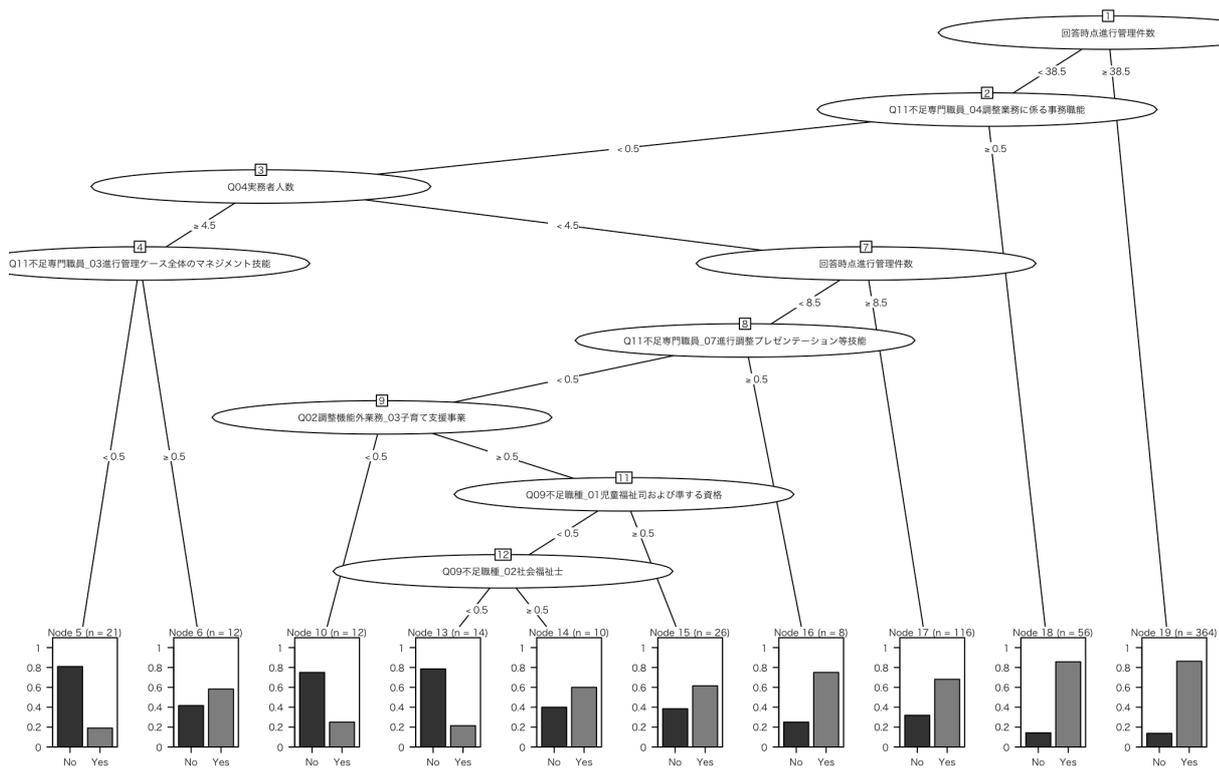


図 2-1 【時間内に仕事が処理しきれない】設問における決定木を用いたパターンの把握

時間内に仕事が処理しきれないという回答に関連する要因について、ロジスティック回帰分析を行い、推定された調整オッズ比の95%信頼区間が1.0を含まない変数を抽出した。その結果、「進行管理中の件数が多い」「事務職能の不足」「進行管理ケース全体のマネジメント技能の不足」「常勤職員の不足」に該当する場合、時間内に仕事が処理しきれない状態になっていることを示唆した。

「時間内に仕事が処理しきれない」関連要因
ロジスティック回帰による調整オッズ比と95%信頼区間

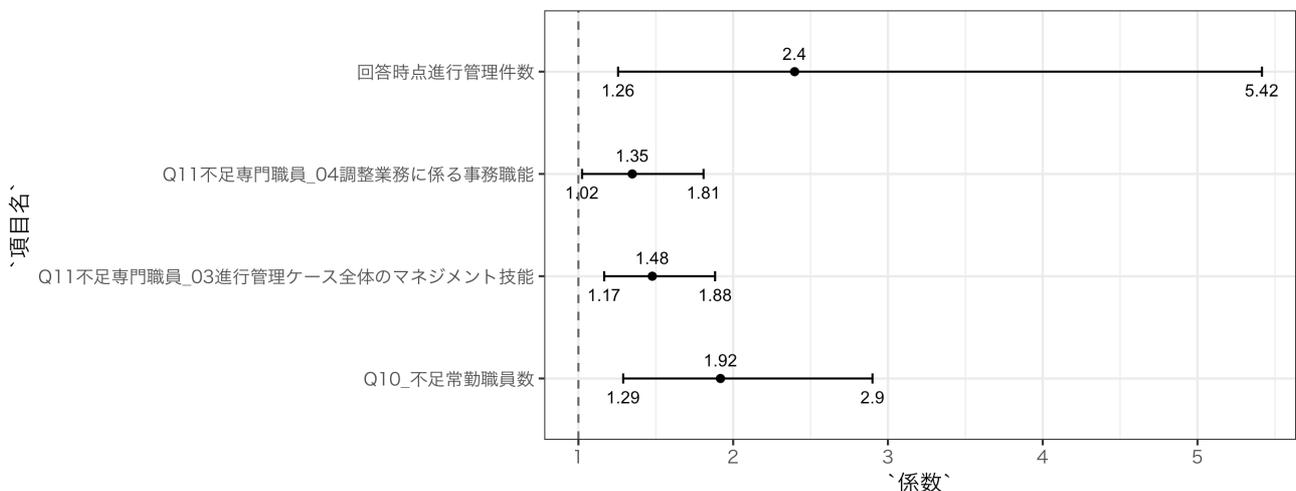


図 2-2 【時間内に仕事が処理しきれない】設問に関連する要因の検討

【残業時間との関連要因】

実務者職員一人あたりの残業時間の増加と関連する要因については、時間の分布が右に裾の長い分布形状を有していたため、負の二項分布を用いた非線形回帰分析により検討した(図2-3)。解析で得られた推定値の95%信頼区間が0を含まない項目を抽出した結果、管轄人口が1万人未満の自治体を基準とした場合に、管轄人口が1万人以上の自治体では残業時間が増大する傾向が確認された。また、進行管理ケース全体のマネジメント技能の不足や、常勤職員数不足、手当てに関する業務を兼任している場合に残業時間の増大が認められた。

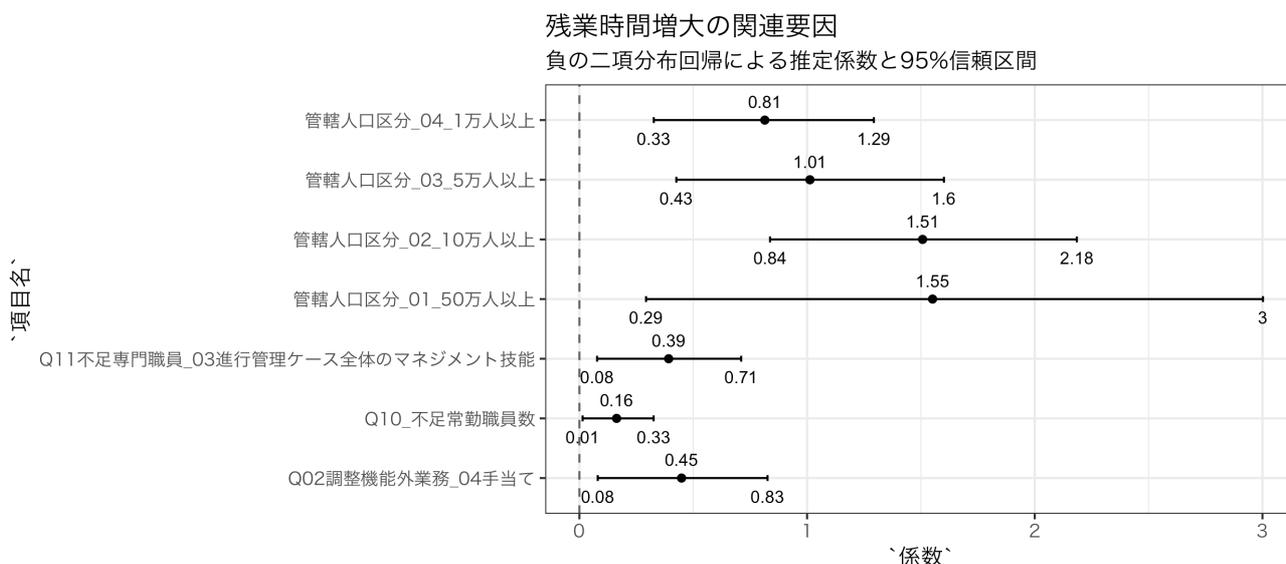


図 2-3 【残業時間】に関する要因の検討

【調整機能の機能不足/不全】

要対協の調整機能について、その機能状態に関する回答結果を二値に変換して解析を行った。すなわち、「機能に重大な問題を抱えている」「機能に不足がある」を“Yes”とし、「十分に機能している」「機能している」を“No”として、決定木及びロジスティック回帰によってパターンと関連要因を検討した。

決定木による分析の結果、調整機能の機能不全に関わる主な要因として「進行管理ケース全体に関するマネジメント技能の不足」「実務者人数が少ないこと」「進行管理中の件数の多さ」があげられた。これらは、職務の量的側面に関する結果である。また、職務の質的側面については、「ソーシャルワーク的支援に関する技能不足」「公認心理師(見込み)の不足」「児童福祉司及び準ずる資格の不足」が局所的な条件下で調整機能不全に関わっている可能性が示された(図2-4)。

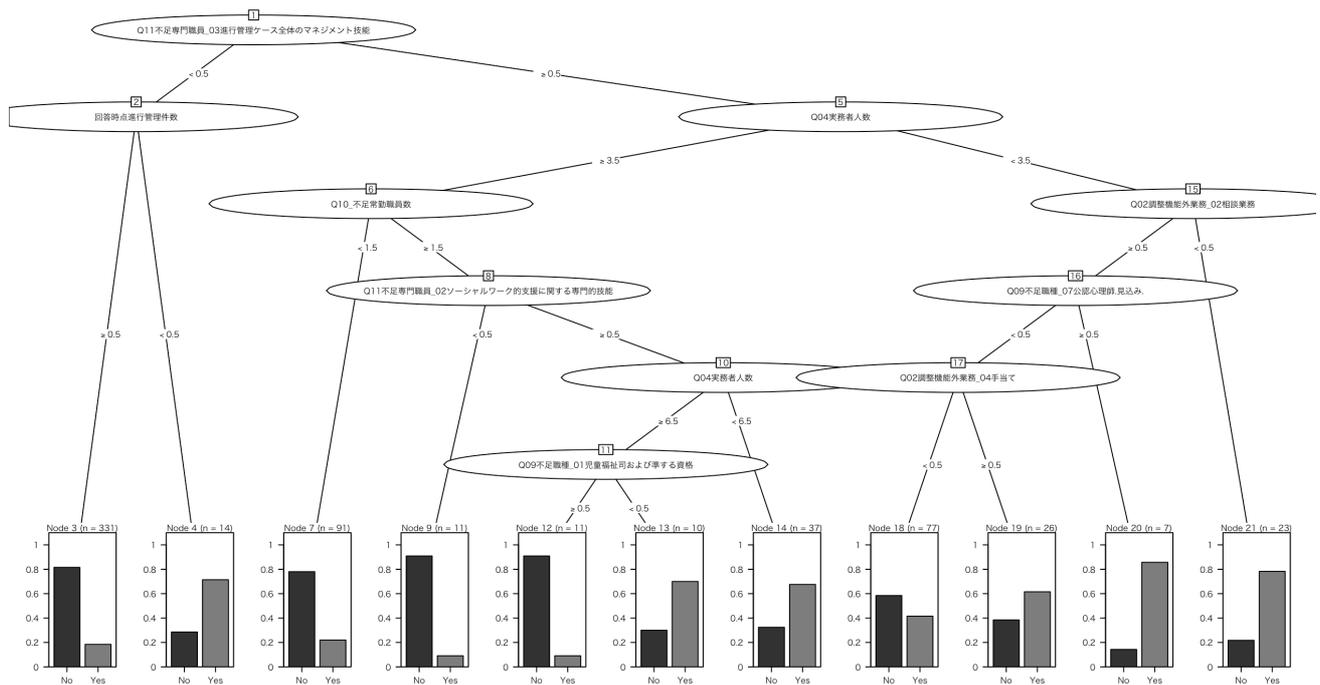


図 2-4 【調整機能の機能不足/不全】設問における決定木を用いたパターンの把握

機能不全に関する関連要因についてロジスティック回帰を用いて検討した。その結果、「関係機関との連携調整技能の不足」「進行管理ケース全体のマネジメント技能不足」「常勤職員の不足」の3つが機能不全と関連した。なお、実務者人数は多いほど調整機能不全ではないという負の関連が示された(図 2-5)。

調整機能不全の関連要因

ロジスティック回帰による調整オッズ比と95%信頼区間

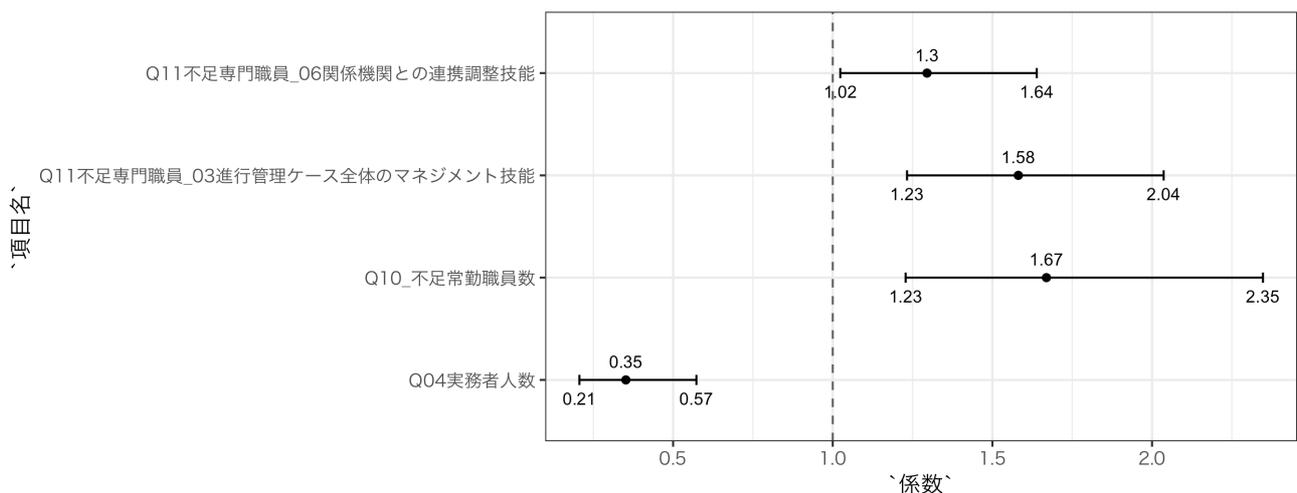


図 2-5 【調整機能の機能不足/不全】設問に関連する要因の検討

統計解析 2 援助の質に関わる変数に対する関連要因の検討

続いて、専門知識の向上や支援の内容や質に関わる項目に関する解析結果を報告する。この時、予測対象となる項目は(1)調整機能の機能状態、(2)専門的知識に関する研修の不足、(3)個別ケース検討会の不足、(4)援助方針見直しの不足を取り上げる。

【専門知識に関する研修の不足】

専門知識に関する研修不足の有無に関連する要因を抽出するため、ロジスティック回帰を実施した。その結果、機能状態の不足/不全の報告がある場合、モニタリングランク運用がなされていない場合、精神保健福祉士の不足が研修の不足に関連を示した(図 2-6)。

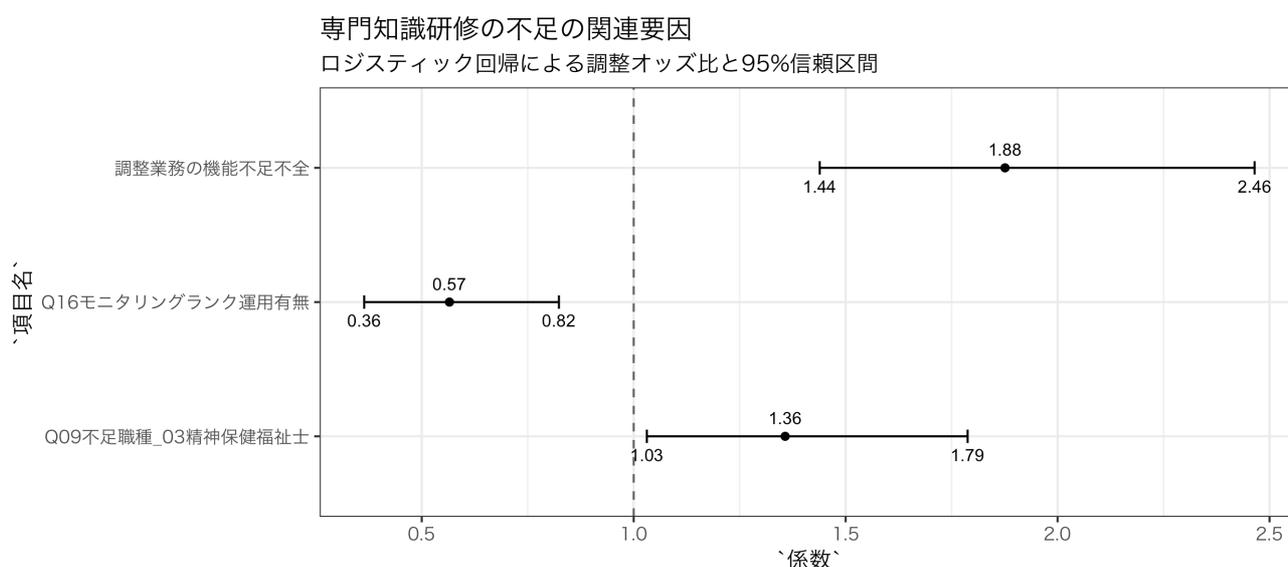


図 2-6 【専門知識に関する研修の不足】に関連する要因の検討

【個別ケース検討会の不足】

ロジスティック回帰による推定の結果、個別ケース検討会の頻度不足に関しては「調整業務の機能不足/不全」「専門知識研修の不足」「進行管理件数」「ソーシャルワーク的支援に関する専門的技能の不足」「実務者人数が少ない場合」が、個別事例の検討会開催不足との関連を示した(図 2-7)。

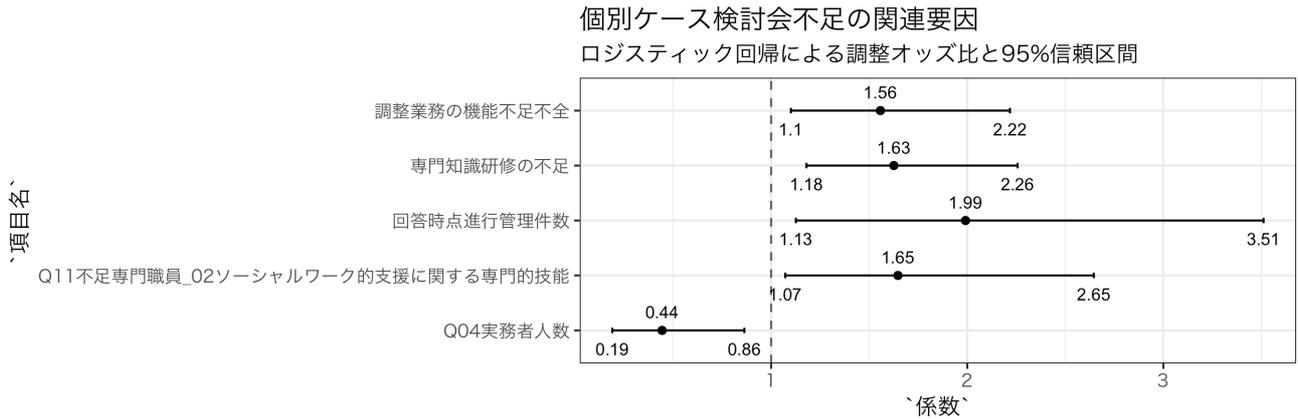


図 2-7 【個別ケース検討会の不足】に関連する要因の検討

【援助方針検討頻度に関する不足】

援助方針検討頻度については、「調整業務の機能不足/不全」「個別ケース検討会の不足」「進行管理ケース全体に関するマネジメント技能の不足」「社会福祉士の不足」「子育て支援事業との兼業」「モニタリングランクを運用していない」場合に、不足と関連した(図 2-8)。

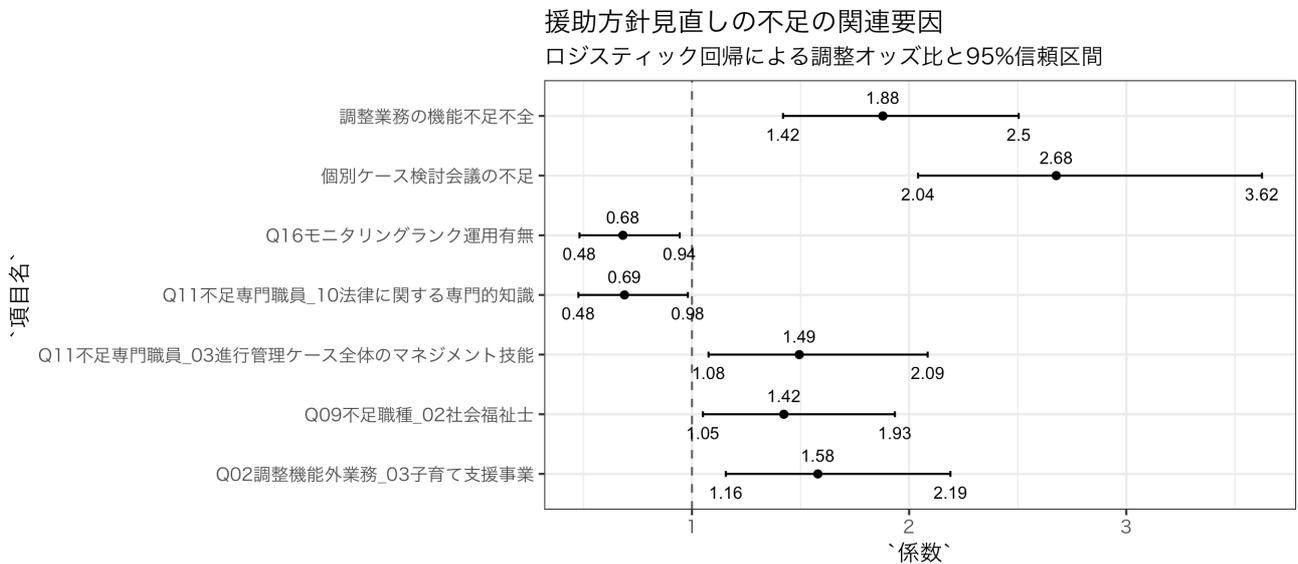


図 2-8 【援助方針検討頻度に関する不足】に関連する要因の検討

【自由記述式回答による具体的な負担業務の内容】

自由記述方式で、「身体的心理的に負担になっている業務」「時間拘束上負担になっている業務」「調整機能に関する業務について感じる困難」について質問した。それぞれの設問で特に数の多かった回答を以下にまとめる。

身体的心理的に負担になっている業務

そもそもの人員不足やスキル不足をあげるコメントが非常に多く見られた。それらの背景に起因する負担として、具体的には「夜間休日の対応が多く、プライベートが確保されない」「保護者対応の難しさ」「他機関との調整連携の難しさ」「子どもの命に関わる職務の責任の重さ」などのコメントが多く書かれていた。

時間拘束上負担になっている事業

緊急対応や24時間の相談対応、及びそれらに備えて待機しておかなければならないことについての記述が多く見られた。コメントの中で、保護者に携帯番号を伝え、頻繁に長時間の電話対応をしている実態が複数確認された。

またケース会議や面談が夜間に行われることが前提となっており、超勤が常態化しているという記述も多くあった。ケース会議や面談、相談対応、一件一件にかかる時間が長いことについての記述も複数あった。

会議資料作成やケース記録などの事務については、情報整備がされていないことに起因する作業効率の悪さを指摘するコメントが複数あった。

調整機能に関する業務について感じる困難

人員不足のために十分な安全対応ができないというコメントが多くあった。「対応方法の検討や進行管理に十分な時間がかけられない」「一時保護の必要性を感じていても、児相のキャパシティの問題から家庭復帰となることがある」

また要対協の役割が不明確で権限がないために、調整が難しいというコメントも多かった。「一時保護の必要性があっても決定できない。児相の判断で決まってしまう。」「関係機関によって、危機管理意識が違い、情報を共有してもらえない。」「学校が保護者との関係性を優先し、調査に非協力」

情報が十分に集まらない中で、調整担当が判断しなければならない状況に対する不安のコメントも複数あった。「何を持って安全としていいか分からず不安」「調整担当は1名、スーパーバイズ機能なし」「ケース検討の決定の妥当性に疑問を感じる」

考察

要保護児童対策地域協議会における業務量に関して、その体制や環境的側面からの検討を行った。そして、当該業務量の結果生じている支援の内容/質に関して、業務量を含めた観点から検討した。その結果、残業時間・時間内での仕事の処理が終わらないことに関しては、「管轄人口が多い」「進行管理中の件数が多い」「進行管理ケース全体のマネジメント技能の不足」「常勤職員の不足」といった環境/体制に関する要因が抽出された。加えて、「事務職能の不足」「手当て業務の兼任」という状況が、残業等の時間的負担を増大させていることが示唆された。単純集計の結果から、専門的知識に関する研

修が不足していると回答した自治体の割合が20.4%であったのに対して、事務に関する研修の実施についてはその不足が35%となっている。専門的知識の向上が支援の質の向上に繋がりをいうまでもないが、もう1つの着眼点として「事務職能の向上」に関する取り組みにより、業務負担の軽減に寄与する可能性が考えられる。単純集計の結果では、管轄人口区分の増大に比例して事務職の不足が占める割合が大きくなっている。業務体制の向上をはかるにあたっては、事務機能の強化を検討する必要があるだろう。なお、調整機能に関する業務の円滑化・効率化をはかるITシステムは、調査回答自治体のうち564箇所(74.8%)で導入されていない。管轄人口の多い自治体においても、その90%以上が未導入・データ管理システムのみ導入となっている。事務に関するITシステムの導入によって、業務負担軽減の可能性も期待される。

このような業務量実態を含めて、支援の内容/質に関わる指標との関連を検討した。具体的には、専門的知識研修の不足、個別ケース検討会議の不足、援助方針検討頻度の不足を目的変数に取り上げた。その結果、それぞれの変数と関連する要因には共通した特徴は見受けられず、個別に特徴的な関連要因が認められた。ただし、いずれの項目についても「調整機能の機能不足/不全」との関連が示されている。専門的研修や個別事例への検討時間、リスクアセスメント等を含めた援助方針の見直しに割く時間の確保が、支援の質の向上に有効に寄与する可能性がある。支援の質の向上に関して詳細に延べれば、モニタリングランク制の未運用、精神保健福祉士の不足、ソーシャルワーク的技能の不足が関連要因としてあげられた。どの管轄人口区分でも、共通して不足が報告されている児童福祉司やそれに準ずる職能や社会福祉士に関する職能のニーズは高い。援助方針の見直し頻度の不足については、個別検討会議の頻度不足とも関連したことから、日常的な枠組みでのケース検討を確保するゆとりと、検討に必要な専門人材(ソーシャルワーク、精神保健福祉等)の参加が必要になると推測される。リスクアセスメント等を含めた専門的な見地からの援助計画によって、要対協における支援の質や重篤事例の見落とし等を防止できる可能性がある。

調査3: 一時保護所 直接処遇職員に関する業務量調査

ー 調査設計

一時保護所の直接処遇職員(給食や学習支援を専門に担当する職員を除く)を対象に、業務量に関連する調査を実施した。調査項目は、(1)施設規模や職員体制に関する基礎項目、(2)業務量/職場ストレスに関する項目、(3)支援の内容/質の担保に関する項目の3つの観点から全49項目で構成された。そのうち、調査用の識別子に関する項目を除いた46項目が主たる調査内容であった。実態の記述的把握と、「どのような体制等のパターンや要因がある場合に、業務負担や職場ストレスが増大しているか」を中心に検討することを意図している。

－ 方法

集計と統計解析

データの解析にあたり、各分析トピックで必要になる項目は異なる。全国の一時保護所の設置箇所数に対して調査項目が多いため、解析上の理由で(多重共線性と介入可能性を考慮するため)変数選択を行っている。また、アンケート項目の選択肢は、適宜0または1の二値データ等に変換処理している。欠損値はリストワイズして扱った。解析に利用する説明変数と、各項目を利用した有効回答率を以下に整理する。

説明変数	【解析1】 目的変数: 残業時間	【解析2】 目的変数: 職員 休憩時間取得困 難度	【解析3】 目的変数: 個別対 応の実施余裕
児童相談所施設内併設状況	○	○	
平日/休日の昼間/夜間 最小人数	○	○	○
非常勤平均動員日数の差 (平成30年度10月 - 8月)	○	○	○
定員数	○	○	○
児童生活用の個室数	○	○	○
性年齢による生活区分の維持状態	○	○	○
個別対応職員体制確保状況	○	○	○
混合処遇必要職員確保	○	○	○
混合処遇の施設単位分担状況	○	○	○
休日電話対応業務の内容	○	○	○
平成29年度平均入所率	○	○	○
平成29年度定員超過延べ日数	○	○	○
事故トラブル発生頻度	○	○	○
特別配慮必要児童の平均保護日数	○	○	○
特別配慮必要児童の平均保護人数	○	○	○
(欠損を除いた自治体数と有効回答率)	57/91 (62.6%)	62/91 (68.1%)	62/91 (68.1%)

結果

基礎情報

全国の一時保護所 137 箇所に対してアンケート調査を実施した。調査協力の依頼書面は、児童相談所に対して送付した。調査回答期間は 2018 年 11 月 21 日から 12 月 18 日であり、回答のあった自治体は 91 箇所、回収率は(66.4%)であった。なお、調査期間を超過した回答については、郵送及びメール等による回収を 2019 年 1 月 18 日まで行った。調査項目と設問文ならびに単純集計の結果は、巻末資料 A.3 に記載している。

調査項目別集計

一時保護所における直接処遇職員の業務負担に関して、特徴の認められたポイントについて報告する。単純集計に関する詳細な数値については、巻末資料 A.3 を参照されたい。

【単純集計: 一時保護所の業務体制/環境】

一時保護所の設置場所については、施設内に併設されている場合が 77 件(84.6%)となっており、児童相談所とは異なる場所に設置されている箇所が 12 件(13.2%)となっている。施設の定員数は平均 21.94 人となっており、その値のばらつきは大きく、回答が得られた一時保護所の中では最小 6 人から最大 70 人となっていた。施設における個室数は平均 3.28 室となっており、個室がないと回答した一時保護所は 91 箇所中 35 箇所(38.5%)であった。

一時保護所に勤務する直接処遇職員に関して、平成 29 年度 4 月時点では、常勤職員数の平均人数は 13.69 人であり、平成 30 年度 4 月時点では 14.39 人であった。ただし、職員数は施設によって異なり、1 人から 71 人までばらつきが存在した。非常勤職員数も同様に、平成 29 年度の平均で 12.99 人、30 年度の平均で 12.84 人となっており、0 人から 71 人までのばらつきが認められた。非常勤職員は登録人数と実際の勤務実態が異なるものの、およそ常勤職員と同数程度認められた(ただし、施設ごとにそのバランスは異なる)。平成 30 年 8 月及び 10 月の非常勤職員の累計動員日数を月別で尋ねたところ、それぞれ平均 89 日ならびに 85 日となっていた。

夜間帯の職員体制について、常勤/非常勤職員の観点から状況を尋ねたところ、91 箇所中 27 箇所(29.7%)の一時保護所において「嘱託職員/非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合が常態化」しているとの回答が得られた。次いで、「嘱託職員/非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合がある」との回答が 22 件(24.2%)と多く、一時保護所の夜間体制については常勤職員中心型と非常勤職員中心型で二極化する傾向が認められた。

運用上不足を感じる専門職員について重複を許した回答を求めたところ、児童指導員(65 件, 71.4%)、保育士(64 件, 70.3%)、専門的ケア対応を行う対応協力員(46 件, 50.5%)が過半数の一時保護所で不足しているという結果が得られた。

【単純集計: 運用実態】

「性別や年齢によって入所児童の寝室が分けられているなどの生活区分がある」と回答した一時保護所は 73 箇所(80.2%)であり、17 件(18.7%)の児童相談所では、性別/年齢による生活区分があると回答されなかった。また、生活単位の区分を行っている場合において、生活区分が常時保たれているとの回答は 52 件(57.1%)であり、生活単位区分が維持できていない場合がある一時保護所は 21 件(23.1%)であった。

直接処遇職員の平日/休日の昼間基本人数は平均でそれぞれ 5.67 人及び 4.81 人であり、夜間では平日/休日ともに平均 2.83 人となっていた。ただし、施設によって大きなばらつきがあることに留意されたい。平成 30 年 8 月及び 10 月において、直接処遇職員が最小だった日の人数について尋ねたところ、直接処遇職員の平日/休日の昼間最小人数は平均 4.34 人及び 4.59 人であり、夜間では 2.75 人ならびに 2.67 人であった。

児童の生活支援に関して、外出動向などの個別対応を実施するための職員体制については、「十分に確保できている」と回答したのが 1 箇所(1.1%)であり、必要最低限確保できているとの回答が 39 件(42.9%)となっていた。また、「確保できていない」との回答が 35 件(38.5%)であり、「全く確保できていない」との回答が 14 件(15.4%)であった。過半数の一時保護所において、個別対応を想定した職員が確保されていなかった。乳児や混合処遇の観点からの必要職員の確保状況については、「満身に確保できている」との回答が得られた一時保護所は 91 件中 2 箇所(2.2%)であり、「必要最低限の確保」は 29 箇所(31.9%)となっていた。過半数が「確保できていない」47 箇所(51.6%)と回答し、11 箇所(12.1%)の一時保護所が「全く確保できていない」と回答した。乳児や混合処遇などの個別配慮に関して、他の一時保護所や委託先との役割分担が行われているかについては、「役割分担を行っているが個別配慮はできていない」と回答した一時保護所が 18 箇所(19.8%)であり、最低限以上の個別配慮が実施されているとの回答は 52 件(57.1%)であった。

児童の安全に関わるトラブルの発生頻度については、「ほとんど発生していない」が 27 件(29.7%)であり、月に 1 回から 3 回程度が 38 件(41.8%)となっていた。91 件中 25 件(27.5%)の一時保護所で月に 4 回から 6 回以上の児童間トラブルが生じていると回答され、そのうちの 13 箇所は月の半数以上でトラブルが発生しているという回答が得られた。

【単純集計: 一時保護所直接処遇職員の業務量/業務負担】

平成 29 年度における一時保護所の保護件数を回答の得られた 66 件(72.5%)の実件数で整理する。虐待以外の保護件数は平均 595.9 件であり、虐待種別では身体的虐待平均 223.19 件、心理的虐待平均 83.47 件、性的虐待平均 35.91 件、ネグレクト平均 157.96 人となっていた。一時保護の延べ日数は平均で 5153.77 日となっていた。平均入所率については、その平均が 55%となっており、91 件中 6 件の一時保護所では平均入所率が 100%以上であった。超過延べ日数の平均は 42.6 日であり、超過日数が 1 日以上の状態が 91 箇所中 36 箇所とな

っていた。入所率や職員体制の観点から一時保護を断らざるを得ない場合がどの程度あるかについて尋ねたところ、「全くない」と回答した一時保護所は91件中17件(18.7%)にとどまり、「全依頼件数の5%未満程度生じている」が36件(39.6%)、5%～10%程度が19件(20.9%)、11%～25%程度が10件(11%)、26%～50%程度生じているが6件(6.6%)となっていた。

平成30年10月において夜間休日などに対応した合計件数の平均は8.81件であり、また、非行児童や精神疾患の疑いがある不安定な児童、自傷・他の入所児童や職員への攻撃的態度等の理由による配慮が必要な児童の保護人数は、平成30年8月及び10月において、平均約3.6人程度となっていた。また、特段の配慮が必要な児童の延べ保護日数の平均は約66日となっていた。

時間外労働に関して、平成29年度の常勤職員年度累計残業時間を聴取したところ、一人あたり残業時間は平均で314.25時間という結果が得られた。また、宿直職員等の夜間休憩を含めた職員の休憩時間が取得困難となっている度合いについて尋ねたところ、「休憩時間が所定時間適切に確保できない場合が勤務日の大半を占める」との回答が全体の1/4程度を占め(回答91件中22件, 24.2%)勤務日の半数近くを占め、休憩時間が所定時間確保できない状態が「たまに」程度未満の一時保護所は51箇所(56.0%)であった。

職場ストレス環境に関しては、「一生懸命働かなければならない」「かなり注意を集中する必要がある」「各職員は自分のペースで仕事ができない」といった項目が特徴的な項目であった。

【単純集計: 支援の/質の担保に関わる指標に関して】

個別の同行外出など、児童に対する個別対応の実態について聴取したところ、「特別な場合のみ実施している」の回答が最も多く、91件中の47件(51.6%)であった。常時実施しているのが8件(8.8%)となっていた。「職員体制上実施する余裕がないゆえに特別な場合のみ実施」が21件(23.1%)であり、「職員体制上、実施する余裕がないゆえに、実施していない」が10件(11%)であった。

夜間の緊急対応等を含めて児童対応職員が入所中の児童に対応できない場面がどの程度あるか尋ねた結果では、12箇所(13.2%)の一時保護所で「頻繁に生じており、運用上の支障がある場合がある・支障が懸念される」「常態化しており、運用上の支障が生じている」と回答された。夜間体制に限定した場合は、16件(17.6%)の一時保護所において、緊急一時保護やトラブルの際に運用上の支障がある/懸念される、または、運用上の支障が大きいという結果が得られた。

統計解析: 業務量/業務負担の増大と支援状況に関するパターンと要因の検討

単純集計の結果を踏まえ、本節では「どのような体制等のパターンや要因がある場合に業務負担や職場ストレス、支援に関する不足が生じているか」を検討する。方法として、決定木分析と一般(化)線形モデルを用いた解析を行う。

解析の対象となる項目(目的変数)は、業務負担と支援の質の担保に関わる代表的な指標として、(1) 残業時間、(2) 休憩時間の取得困難状態、(3) 個別対応の実施困難を取り上げる。なお、以下に示す一般(化)線形モデルの解析結果については、95%信頼区間が0を含まなかった(調整オッズ比を報告する場合は1を含まなかった)項目についてのみ、結果を抽出して報告する。

【残業時間との関連要因】

直接処遇職員(常勤職員一人あたり)の残業時間との関連要因について検討するため、残業時間を目的変数とする決定木、ならびに負の二項分布を用いた非線形回帰分析を行った。

決定木分析の結果、児童生活用の個室数が7室以上の場合、非常勤平均動員日数の差(10月と8月)が延べ日数8日より多い場合、定員数が28人以上の場合に、相対的に残業時間が多い傾向が認められた。

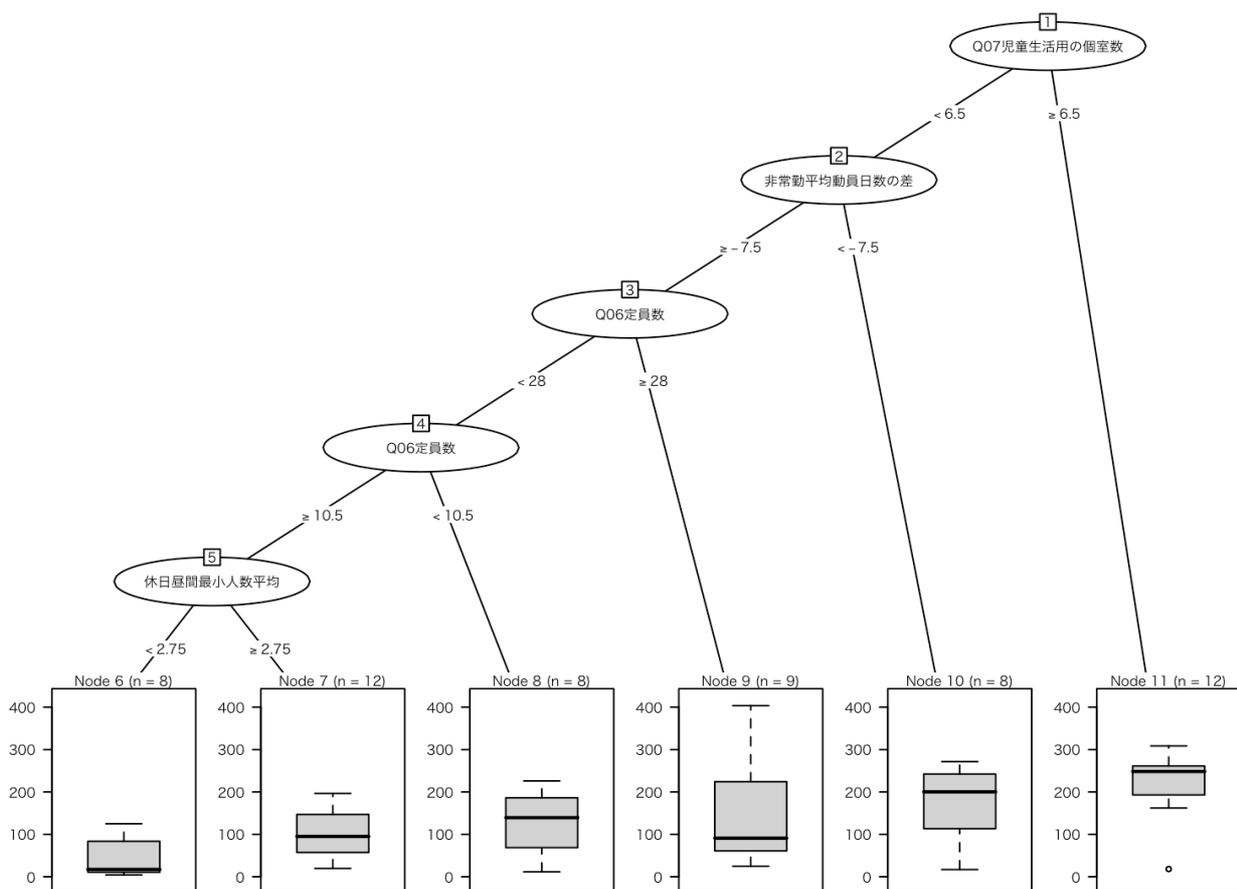


図 3-1 【残業時間】を目的変数とした決定木を用いたパターンの把握

負の二項分布を用いた非線形回帰を用いた結果、定員数が多い・個室数が多い場合に残業時間が増加する傾向が認められた。また、個別対応職員の確保状況が「全く確保できていない」と回答した場合、残業時間が少ない傾向が確認された。

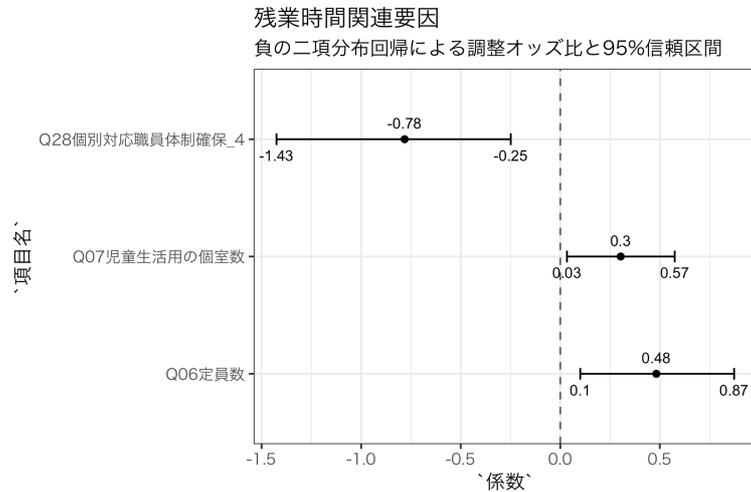


図 3-2 【残業時間】に関連する要因の検討

【休憩取得困難の関連要因】

休憩取得の困難に関連する要因について決定木分析を用いて検討したところ、「平均保護日数が16日以上であり、個室数が6室以下」の場合に、休憩時間が確保できない状態が月の半数以上程度となっている(14/18箇所)傾向が認められた。

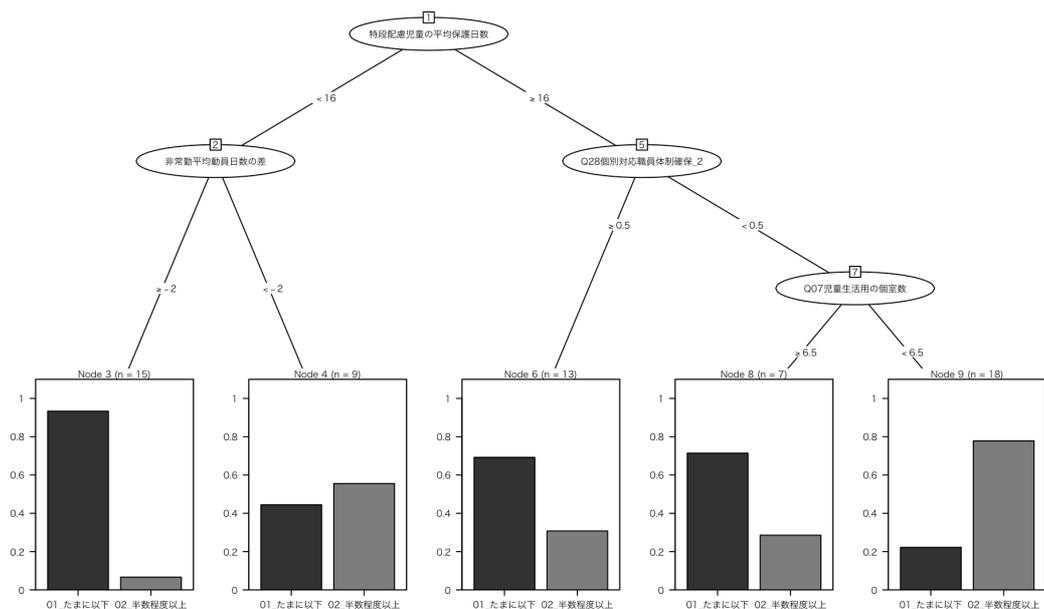


図 3-3 【休憩取得困難】に関して決定木を用いたパターンの把握

「休憩時間が適切に取得できない状態が月の半数程度以上を占めている場合」を0とし、「たまに未満」を1の二値データに変換した上でのロジスティック回帰を用いた推定の結果、推定された標準化回数(対数スケール)では、「休日の電話対応が業務に含まれない場合(調整オッズ比と95%信頼区間: OR = 37.54[5.02, 521])」「混合処遇に対する施設単位での役割分担が機能していない場合(OR = 0.07, 0.53)」「個室数が少ないほど(OR = 1.39[1.04, 1.95])」「定員数が少ないほど(OR = 1.17[1.02, 1.38])」において、休憩の確保が困難になっている傾向にあることが示された。

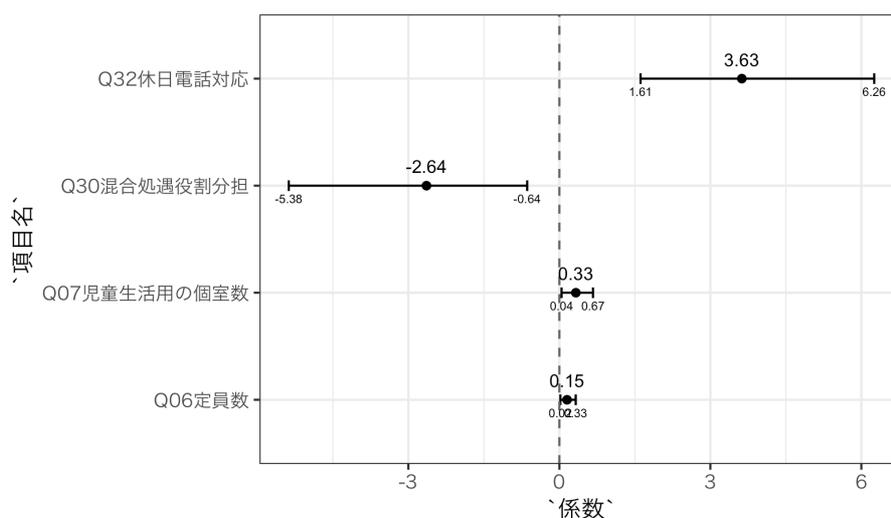


図 3-4 【休憩取得困難】に関連する要因の検討

【個別対応の実施困難に関わる要因】

個別対応の実施可能状況について、「ゆとりがある」場合を0、職員体制上個別対応の余裕がないを1として解析を行った。決定木分析の結果、「個別対応職員が必要最低限確保されている場合」及び、特段配慮が必要な保護児童の平均保護人数が2人以下の場合に、「個別対応のゆとりがある」という回答が多い傾向があった。

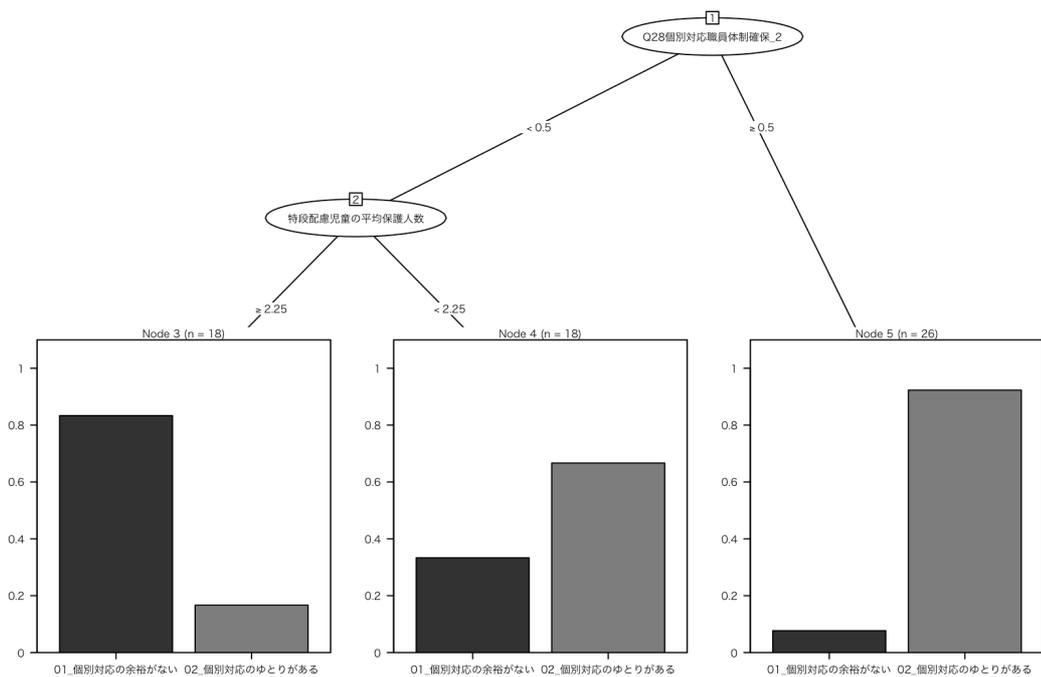


図 3-5 【個別対応の実施可能状況】設問における決定木を用いたパターンの把握

個別対応の実施困難状況を予測する要因についてロジスティック回帰を用いて検討したところ、「平均入所率が多いほど(OR = 1.1[1.00, 1.30])」「昼間の最小人数が少ないほど(OR = 0.16[0.06, 0.61])」個別対応の余裕がない傾向にあることが示された。

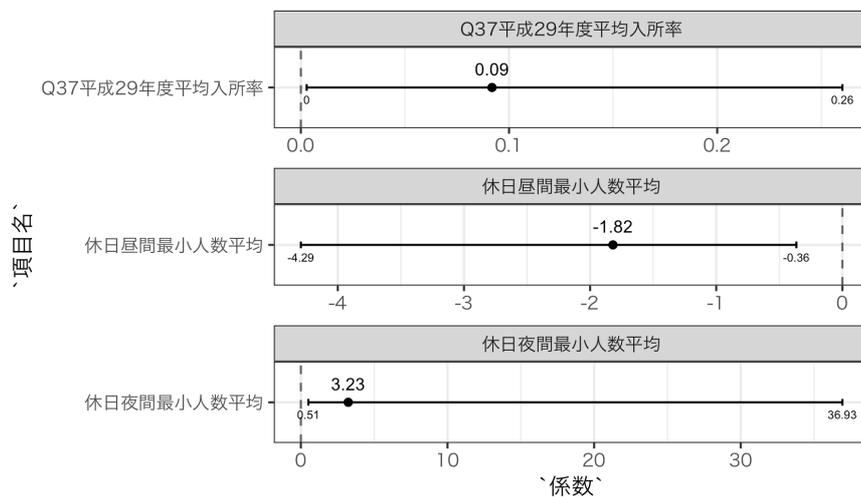


図 3-6 【個別対応の実施可能状況】設問に関連する要因の検討

【自由記述式回答による具体的な負担業務の内容】

自由記述方式で、「児童安全の観点から不足を感じていること」「身体的心理的に負担になっている業務」「勤務時間的負担になっている業務」について質問した。それぞれの設問で特に数の多かった回答を以下にまとめる。

児童の安全の観点から不足を感じていること

慢性的な職員の不足と、保護児童に対して個室数などの設備の不足についての記述が非常に多かった。職員の不足は、特に夜間休日の不足についてのコメントが多かった。

身体的心理的に負担になっている業務

通告対応、緊急対応、児童対応などを行うにあたり慢性的な職員不足があるというコメントが非常に多く、「休憩時間が取れない」「夜勤時にほとんど休めない」などのコメントが複数あった。子どもへの対応については「暴力的な子ども、攻撃的な子ども」など特別な配慮が必要な子どもへの対応をあげるコメントが多くあった。「定員超過が様々な業務の負担を増加させている」というコメントもあった。

勤務時間的負担になっている業務

慢性的な人員不足についてのコメントが非常に多く、特に夜間の人員不足についてのコメントが多かった。負担になっている業務としては、緊急対応や電話対応などの突発的な対応が多くあげられており、ここでも、夜間の緊急対応についてのコメントが目立った。また、対応に追われ、ケース記録や会議資料作成などの事務作業に手が回っていないようで、負担になっている業務として事務作業をあげるコメントも多かった。

考察

一時保護所の直接処遇職員を対象とした業務量調査の結果は、主として「環境・体制そのものの課題」「体制・環境に基づく職員負担/支援内容向上可能性に関する課題」の2点に整理される。

「環境・体制そのものの課題」に関しては、(1)生活単位の区分が維持されていないこと、(2)児童指導員や保育士、専門的ケア対応を行う対応協力員等が不足していること、(3)乳児や混合処遇のための対応職員が不足していること、(4)個別対応職員が不足していること、(5)嘱託職員/非常勤アルバイトを中心とした夜間対応体制によって夜間緊急対応における運用上の支障が生じていること、そして、(6)入所率と職員体制を理由とする一時保護不可能な事例の存在、の6つが要点として整理されるだろう。これらは、いずれも単純集計の結果単独で「不足がある」ことを示しているものであり、業務量の如何に拘らず、一時保護所が抱える明確な体制の課題である。特に、入所率や職員体制を背景として「保護を必要とする場合に保護がなされない」ことは、支援の質

を担保する(最低限かつ)最大の課題と言えるだろう。保護の実施そのものを可能にする施設体制の確保とともに、保護を断らざるを得ない場合などには、「保護をしないことによる危険性」を適切に評価する仕組みなど相応の補完策が求められる。

直接処遇職員の業務量の観点からは、一時保護所の定員数が多く、児童生活用の個室が多いほど、業務時間が増大している傾向が認められた。直接処遇職員数が少ない中で、複数児童に対して個別に対応するといった業務構造が推測される。残業時間に関する決定木の結果からは、非常勤の動員日数が月単位で安定しない場合、それを常勤職員がカバーすることによって残業時間が多くなっている可能性が推測された。

宿直勤務を含めた休憩時間の確保困難状況について整理すると、児童生活用の個室数が一定以上少ない場合に休憩時間が確保できない傾向が観察された。休憩時間中の児童への対応が常態化している一時保護所も存在している。こういった状況の背景には、集団寝室等を理由とするトラブル等が推測される。休憩時間の確保困難と関連する他の可能性として、夜間及び土日祝日の虐待通告電話対応が業務に「含まれていない」場合に、休憩時間の確保が困難になっている傾向が認められた。業務外での業務対応による休憩時間の圧迫が生じているものと推測される。

なお、個別対応の実施困難に関わる要因としては、第一に、個別対応職員の体制確保状況に関わる。個別対応職員が必要最低限確保されている場合は、「対応の余裕がある」傾向にある。そして、特別な配慮が必要な児童の平均保護人数が少ない場合、昼間の職員人数が多い場合、平均入所率が少ない場合に、個別対応のためのゆとりが得られている傾向が示された。支援の質向上について個別対応に着眼すれば、特段の配慮が必要な児童等の要因を考慮した上での対応職員の確保が必要になると考えられる。

【現状の一時保護所における対応人数の実態】

こういった課題を生じさせる職員体制水準を一般的に了解可能な形式に落とし込むため、「職員一人あたりの対応児童人数」を算出した。このとき、3つの条件組み合わせでの「一人あたり対応人数」を算出した。算出の際には、昼間と夜間による場合分け、基本人数と最小人数(平成29年10月の最小対応人数)、平均対応人数(平成29年度の実際の対応人数)と最大対応人数(施設定員数)の組み合わせを利用した(図3-7)。

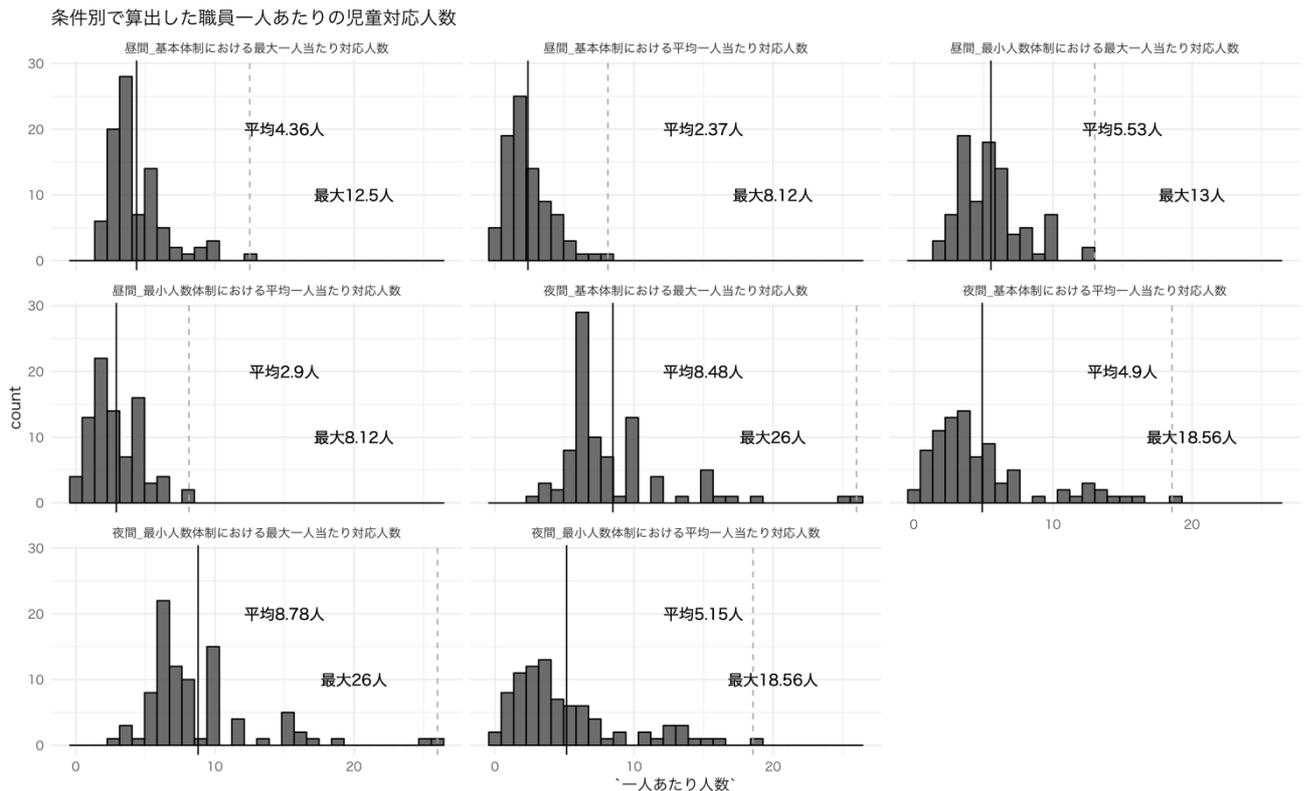


図 3-7 各条件下で算出した対応人数の度数分布と平均値

集計の結果、一人あたり人数は時間帯や条件によって変化していた。最も児童に対して職員数が手厚い条件は、昼間の基本体制における平均一人あたり対応人数となっていた(2.37人)。すなわち、「通常の勤務体制が守られた中で、入所児童が平均数」である場合の条件である。ただし、一時保護所によっては、当該条件でも一人あたり 8.12 人の児童担当数を持つ一時保護所も存在した。一方、昼間において最も平均人数が手薄になる条件は、平成 29 年度 10 月時点の最小人数(実績)で、定員数の児童を担当した場合であった(5.53人)。すなわち「非常勤職員が確保できない/病欠等による常勤職員不足が生じていた際に、入所人数が満員だった場合」が想定される。なお、当該条件での一人あたり担当人数は 13 人となっていた。

- 一 夜間帯における職員一人あたり対応人数は、最も整った条件下で 4.9 人となっており(基本体制での平均入所数の場合)、最も対応が手薄になる条件では平均 8.78 人となっていた。施設によっては、一人あたり 26 人という一時保護所も存在した。
- 一 一時保護所では、児童養護施設のような長期的な生活空間ではない特殊な状況・短期間の中で、児童に対する個別のアセスメントを実施し、支援方針の立案を行う。現状では、昼間の対応人数が 2.37 人程度となっているが、入所人数や職員体制の条件によっては 5.53 人程度にまで増加することが認められた。なお、この数値は平均値であり、場所によっては昼間で一人あたり最大 13 人の対応する一時保護所も存在した。一時保護所本来の「緊急保護/リスクアセスメント機能」を十全に働かせるにあたっては、入所児童に対する個別の対応時間が必要になるだろう。個別の対応を実現するにあたっては、上記で整理したように、「(個別対応が余儀なくされる)特段

配慮が必要な児童」を考慮した「職員人数の確保」が必要となる。現状の「昼間の基本体制で平均一人あたり 2.37 人」という指標には、不足があると言える。

一時保護所の職員が対応する一人あたり児童人数には、「どの一時保護所か」「時期」「昼間・夜間」によって異なるばらつきが生じている。「タイミング」や「一時保護所」によって対応が著しく手薄になるという実態は、平均値で議論することで見落とされてしまう。児童の安全の観点からは十分に憂慮すべき点である。

【一時保護所における集中縦断ウェアラブル業務量調査】

目的と概要

一時保護所における職員の心理的・身体的負担について多面的に検討するため、一時保護所2箇所を対象にウェアラブルデバイス及び唾液コルチゾール濃度測定を用いたストレス調査を実施。全国 Web アンケート調査で得られる残業時間や各種回答では得ることができない、実際の勤務に直結したデータ収集を行う。具体的には、一時保護所における個々の直接処遇職員に対して、(1)調査協力時での職業性ストレス評価尺度への回答、(2)出退勤時のストレス度合いを測定するための唾液中コルチゾール濃度測定、(3)出勤時間中の心拍数の測定、(4)出勤時間中の施設内位置情報の測定を行う。得られたデータから、実際的な勤務の様相を定量的に示すことで、一時保護所における勤務実態について整理する。

研究設計

<対象>

本調査において、研究同意の取れた参加者数は以下の通りである。

- (1) 大阪府 児童相談所 10名(男性5名, 女性5名), 平均年齢33.8歳であった。
- (2) 三重県 児童相談所 9名(男性6名, 女性3名), 平均年齢41.6歳であった。

参加者の職種は、社会福祉士、看護師、事務職等であった。

<手続き>

- (1) ウェアラブル端末へのユーザー登録を実施。協力職員は、登録時に事前質問をPC端末から回答した(役職・年齢・性別、職業性ストレス尺度)。
- (2) 「ウェアラブル端末を身につけたまま通常業務をしてください」と教示し、通常業務時にウェアラブル端末を着用。
- (3) 終業時に唾液サンプルを所定の手続きに従って採取し、冷蔵保管。ウェアラブル端末を外し、電源を切ったのち、充電を行う、
- (4) 業務量結果を表示したWebページを、URL付きメールで個別職員に自動配信した。

上記(2)～(4)を、依頼期間中の登録された出勤職員に対して依頼した。

詳しいログイン手続きは以下に表示する。

1. ユーザー登録(初回のみ)

以下の URL へアクセスして、ユーザー登録を行ってください。

URL : 

ユーザー名、E-mail、パスワードを入力し、「登録」ボタンをクリックしてください。

※パスワードは好きな 4 桁の数字を入力します。



アンケートが表示されるので、画面の指示に従って回答してください。

登録完了画面が表示されたら、ウォッチにてログインを行ってください。



2. 業務量ビューワ閲覧

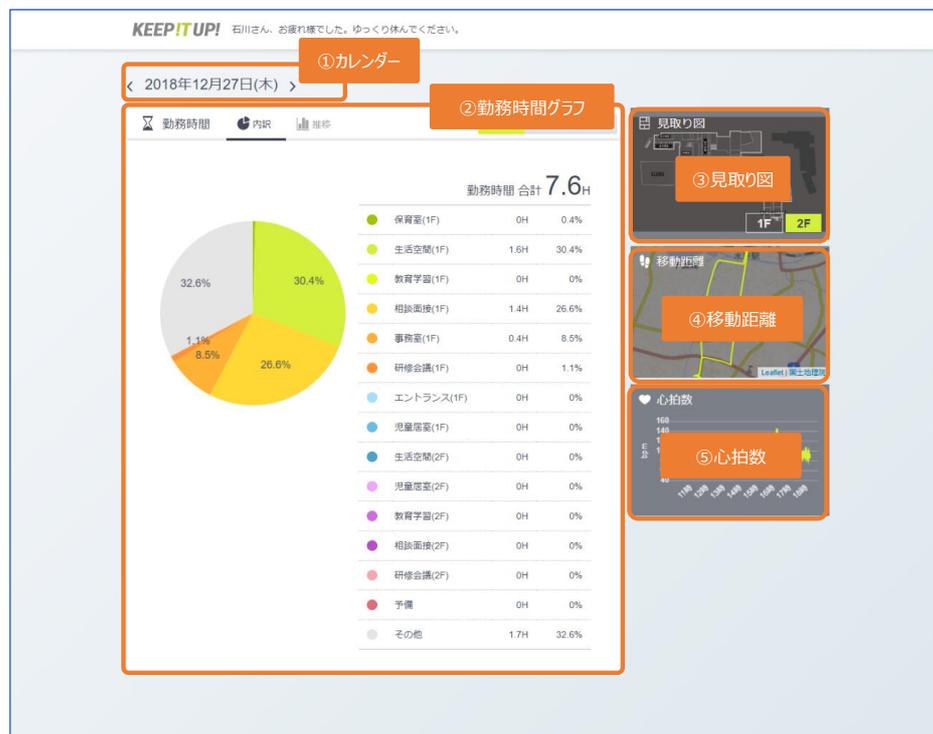
以下の URL から、計測データの確認ができます。

URL : 

ユーザー名をリストから選択し、ユーザー登録時に設定したパスワード(4桁の数字)を入力して、「ログイン」ボタンをクリックしてください。



■業務量ビューワ画面



- ① カレンダー
日付をクリックするとカレンダーが表示され、指定した日付のデータを閲覧することが可能です。
- ② 勤務時間グラフ
「内訳」では、部屋ごとの滞在時間の内訳を見ることができます。
「推移」では、時間ごとの滞在時間の推移を見ることができます。
- ③ 見取り図
屋内の移動の軌跡が表示されます。
- ④ 移動距離
屋外の移動の軌跡が表示されます。
- ⑤ 心拍数
心拍数グラフが表示されます。

1. 初期設定

本体右側面の上のボタンを押して表示されるアプリ一覧の中から、「Keep it up!」をタップしてください。



アクセス許可が表示された場合は、承諾(☑)マークをタップしてください。



アクセス許可を行うと、施設コード入力画面が表示されます。「施設コード」をタップすると、数字入力画面となるので、施設コードを入れて決定(☑)マークをタップします。

施設コード：



入力されている施設コードが正しいことを確認し、確定ボタンを押します。



施設コードが正常であれば、しばらくしてログイン画面が表示されます。

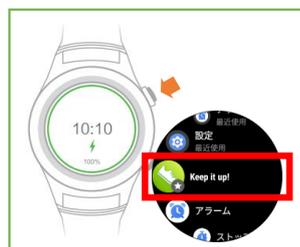
※エラー画面が表示された場合、施設コードを確認し、もう一度初期設定を行ってください。



2. ログイン(業務開始時)

本体右側面の上のボタンを押して表示されるアプリ一覧の中から、「Keep it up!」をタップしてください。

※アクセス許可画面、施設コード入力画面が表示される場合は、初期設定を行ってください。



「ユーザー名」をタップするとユーザー選択画面が表示されるので、自分のユーザー名を選択します。

「パスワード」をタップするとパスワード入力画面が表示されるので、パスワードを入力して決定(Ⓢ)マークをタップします。ユーザー名とパスワードが入力されていることを確認し、「ログイン」ボタンを押します。



パスワードが正常であれば、しばらくしてスタート画面が表示されるので、「START」ボタンを押してください。

※エラー画面が表示された場合、パスワードを確認し、もう一度ログインを行ってください。



<装置・唾液中コルチゾール測定器>

ウェアラブルデバイス

本研究では、Huawei 社の海外版 Huawei Watch 2 をウォッチ型ウェアラブルデバイスとして選定した(<https://consumer.huawei.com/jp/wearables/watch2/>)。

選定理由は、

- ① 心拍数センサー/ジャイロセンサー
- ② Android OS のため Java での開発が可能
- ③ Bluetooth 内蔵
- ④ ウォッチ自体に SIM カード挿入&通信可能
※Apple Watch で開発をすると、通信に iPhone6 以降が必須になるため除外
※日本版 Huawei Watch はウォッチ自体での SIM 通信ができないため
- ⑤ 2018 年 10 月時点で、同サイズの中でも最もバッテリーの持ちが良かった
- ⑥ 男性・女性職員が業務中に腕に付けるため、重さとデザイン性・防水防塵の機能性を考慮したためである。

詳しいスペックは以下に示す。

サイズ：幅: 45 mm 縦: 約 48.9 mm 厚さ: 12.6 mm 重さ: 約 57 g
ディスプレイ：1.2 インチ AMOLED
画面解像度：390×390 pix 326 ppi
バッテリー：420 mAh
OS：Android Wear OS2
Bluetooth® 4.1 BLE + BR / EDR、 802.11b/g/n 1 × 1
通信規格：6 軸センサー (加速度センサー + ジャイロセンサー)、CAP センサー、心拍センサー (PPG)、バロメーター、コンパス、アンビエントライトセンサー
対応 OS：Android™ 4.3 + / iOS™ 8.2+
メモリ：RAM： 768 MB / ROM： 4 GB
カラー：カーボンブラック
連続使用時間：
通常使用： 約 2 日間 / ウォッチモード (歩数計測時)： 約 3 週間 (※2 防水：IP68 (※1))

ただし、実際に当時最も大バッテリーなウェアラブルデバイスだとしても、Bluetooth と GPS 利用の上、毎秒～分単位での通信については、開発の中で電池の持ちが 4～5 時間程度となってしまったため、昼休みなどに一度交換が必要となった。そのため、20 台のウォッチを購入し、一人あたり 2 台のウォッチを配布。1 台を使用中に、もう 1 台は必ず充電中という環境を作ることで、データ取得を職員の皆さんにご協力頂いた。

Keep It Up について

産総研で Web フォーム、毎日の業務終了後の業務状況のフィードバック Web、ウェアラブルデバイスのウォッチ UI のデザイン、ウォッチアプリ開発、及びクラウドサーバーと DB を構築し、タイムスタディ用プラットフォームを完成させた。

また、Keep it up のアプリ名とロゴについては、英語で「頑張れ!」「最後までやり遂げる」という意味があり、業務開始前に調査協力頂くユーザーに対する本タイムスタディ調査の協力に対する感謝を込めて、Cheerful なイメージを表現した。

唾液センサー

本研究では、Dunbar et al. (2015)の提案した唾液コルチゾール濃度測定を実施し、参加者のストレス程度を生理的指標として定量化した。定量化する際に、唾液中ストレスマーカー分析装置「SOMA Cube Reader」(エムピージャパン株式会社)を使用した。また、測定は、10%程度誤差が生じるため、これを少しでも減らすために2人の測定員による測定を実施し、その平均値を分析に用いた。

懸念・留意事項

本ウェアラブル調査の解釈に先立ち、懸念・留意点として、サンプルサイズが全19人(大阪10人、三重9人)しかいないことをあげておく。そのため、ウェアラブルデータ及び分析のみで一時的保護所の現状を全て把握することは不可能であるが、傾向や特徴の一端を捉えられる可能性がある。その点に注意しつつ以降をお読みいただきたい。

調査 4: 職業性ストレス簡易調査票の記述統計

方法 / 得点換算方法

職員のストレス状態を測定するために、職業性ストレス簡易調査票(<http://www.tmu-ph.ac/topics/pdf/questionnairePDF.pdf>)をウェアラブル調査の前に実施した(調査票詳細は、以下 http://www.tmu-ph.ac/topics/stress_table.php)。本尺度は、男女ごとに各因子の適正値が異なっているため、素点換算票を(<http://www.tmu-ph.ac/topics/pdf/sotenkansan.pdf>)をもとに得点化し、集計した。以下、閾値としているのは、上記の素点換算票の各性別の「高い/多い」の水準に該当することを表している。

また、次の資料(<https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/pdf/150803-1.pdf>) の合計点数を使う方法に基づき、高ストレス者に該当するかどうかについて検討した。その結果、大阪府で男女各1名の参加者が高ストレス者に該当した。そして、この両名は、若手の参加者ではなかった。

以下の表は、公益社団法人 全国労働衛生団体連合会とメンタルヘルス専門委員会が実施した平成 28 年全衛連ストレスチェックサービス実施結果報告書 P.24 表 13(<http://www.zeneiren.or.jp/cgi-bin/pdfdata/20170823111121.pdf>)と、本研究の平均ストレス得点の比較である。この全衛連の調査は、様々な業種に対し、上記のストレスチェックを大規模に行った調査である。そのため、全衛連の結果を一般的なストレスチェックの結果として本研究と比較可能であると考えた。その結果、ストレスチェック調査票の A 群の全体・男性平均得点が全衛連の結果よりも高く、女性では、B 群が全衛連の結果よりも高いことがわかった。しかしながら、差は小さくなく、本調査におけるサンプルサイズが 19 名であることを考えると、これだけで、一般的な群と一時保護所における平均得点間に差があるとは言い切れず、今後さらなる検討が必要であろう。

表 4-1 平均ストレス得点の比較

	全衛連ストレスチェック サービス実施結果報告書 P.24 表13より			本調査		
	B群	A群	C群	B群	A群	C群
	心と からだに 現れた反応 29項目	仕事の ストレス 要因 17項目	サポート 9項目	心と からだに 現れた反応 29項目	仕事の ストレス 要因 17項目	サポート 9項目
全体	56.4	41.7	19.7	55.1	42.1	16.6
男性	55.9	41.8	19.8	52.1	43.5	16.9
女性	57.4	41.5	19.5	59.3	40.3	16.3

大阪府の児童相談所について

表 4-2 各ストレス因子の基礎統計 (大阪府)

		総合			男性				女性			
		平均	SD	最小(大)	平均	SD	最小(大)	閾値	平均	SD	最小(大)	閾値
ストレスの原因と 考えられる因子	Q_心理的な仕事の負担_量	9.2	1.3	12	9.8	1.5	12	12↑	8.6	0.9	9	12↑
	Q_心理的な仕事の負担_質	9.9	1.2	11	10.2	1.1	11	12↑	9.6	1.3	11	11↑
	Q_自覚的な身体的負担度	3.1	0.7	4	3.2	0.8	4	4↑	3	0.7	4	4↑
	Q_職場の対人関係でのストレス	5.7	1.9	10	6.8	1.9	10	10↑	4.6	1.3	6	10↑
	Q_職場環境によるストレス	2	0.8	3	1.8	0.8	3	4↑	2.2	0.8	3	4↑
	Q_仕事のコントロール度	7	2.2	3	6.2	2.3	3	4↓	7.8	1.9	5	3↓
	Q_技術の活用度	3.3	0.5	3	3.4	0.5	3	1↓	3.2	0.4	3	1↓
	Q_仕事の適正度	3.4	0.5	3	3.2	0.4	3	1↓	3.6	0.5	3	1↓
ストレスによって 起こる心身の反応	Q_働きがい	3.5	0.7	2	3.4	0.9	2	1↓	3.6	0.5	3	1↓
	Q_活気	7.4	2.5	4	8.2	2.8	5	3↓	6.6	2.3	4	3↓
	Q_イライラ感	6.3	2.7	12	5.2	2.5	9	10↑	7.4	2.6	12	11↑
	Q_疲労感	7	2.7	12	6	2.1	9	11↑	8	3.1	12	12↑
	Q_不安感	6.6	2.1	9	6.2	2.6	9	10↑	7	1.6	9	11↑
ストレス反応に 影響を与える因子	Q_抑うつ感	11.3	4.6	21	9	3.1	13	17↑	13.6	5.1	21	18↑
	Q_身体愁訴	20.3	8	38	17	5.7	23	27↑	23.6	9.2	38	30↑
	Q_上司からのサポート	8.3	2.4	3	8.4	3.1	3	4↓	8.2	1.8	6	3↓
	Q_同僚からのサポート	9.3	1.4	7	9.8	1.3	9	5↓	8.8	1.5	7	5↓
	Q_家族友人からのサポート	10.1	2.2	6	10	1.9	8	6↓	10.2	2.7	6	6↓
	Q_仕事や生活の満足度	6.7	0.9	5	6.4	1.1	5	3↓	7	0.7	6	3↓

*閾値以上(以下)になると、ストレス程度が特に高い(低い)ことを表す

上記の高ストレス者チェックに加え、単純に1つの因子でも閾値を超えた参加者(カッコ内は閾値を超えた因子数)は、男性3人(4因子、1因子、1因子)、女性3人(5因子、2因子、1因子)であった。男性において複数人が閾値を超えた因子は「職場の対人関係でのストレス」因子(2人)であり、この因子は「私の部署内で意見のくい違いがある」、「私の部署と他の部署とはうまが合わない」、「私の職場の雰囲気は友好的である」の3項目で構成された因子である。女性において複数人が閾値を超えた因子は、「心理的な仕事の負担_質」因子(2人)であり、この因子は「かなり注意を集中する必要がある」、「高度の知識や技術が必要なむずかしい仕事だ」、「勤務時間中はいつも仕事のことを考えていなければならない」の3項目で構成された因子である。

大阪の児童相談所において、男性職員の多くは対人関係(部署)に関して強いストレスを感じており、女性職員の多くは質的な要因に関する仕事の負担を抱えており、強いストレスを感じていることがわかった。

三重県の児童相談所について

表 4-3 各ストレス因子の基礎統計 (三重県)

	総合			男性				女性				
	平均	SD	最小(大)	平均	SD	最小(大)	閾値	平均	SD	最小(大)	閾値	
ストレスの原因と 考えられる因子	Q_心理的な仕事の負担_量	9.11	1.5	12	9	0.9	10	12↑	9.33	2.5	12	12↑
	Q_心理的な仕事の負担_質	9.44	1.7	12	9.67	1.8	12	12↑	9	2	11	11↑
	Q_自覚的な身体的負担度	3	0.7	4	2.83	0.8	4	4↑	3.33	0.6	4	4↑
	Q_職場の対人関係でのストレス	5.22	0.8	6	5.17	0.8	6	10↑	5.33	1.2	6	10↑
	Q_職場環境によるストレス	1.89	0.9	4	2.17	1	4	4↑	1.33	0.6	2	4↑
	Q_仕事のコントロール度	6.78	1.4	5	7	1.4	5	4↓	6.33	1.5	5	3↓
	Q_技術の活用度	3.33	0.5	3	3.17	0.4	3	1↓	3.67	0.6	3	1↓
	Q_仕事の適正度	3.44	0.5	3	3.33	0.5	3	1↓	3.67	0.6	3	1↓
	Q_働きがい	3.67	0.5	3	3.67	0.5	3	1↓	3.67	0.6	3	1↓
ストレスによって 起こる心身の反応	Q_活気	7	2.2	3	6.83	1.3	6	3↓	7.33	3.8	3	3↓
	Q_イライラ感	5.11	1.4	6	5.17	1.3	6	10↑	5	1.7	6	11↑
	Q_疲労感	5.78	1.4	7	6	1.1	7	11↑	5.33	2.1	7	12↑
	Q_不安感	5.56	1.7	9	6	1.7	9	10↑	4.67	1.5	6	11↑
	Q_抑うつ感	8.11	2.6	12	8.83	2.9	12	17↑	6.67	1.2	8	18↑
	Q_身体愁訴	18.1	4.4	25	19.5	4.9	25	27↑	15.3	1.2	16	30↑
ストレス反応に 影響を与える因子	Q_上司からのサポート	9.89	1.4	8	9.83	1.3	9	4↓	10	1.7	8	3↓
	Q_同僚からのサポート	9.56	0.7	9	9.33	0.5	9	5↓	10	1	9	5↓
	Q_家族友人からのサポート	9.67	2.5	4	8.83	2.6	4	6↓	11.3	1.2	10	6↓
	Q_仕事や生活の満足度	6.33	1.2	4	5.83	1	4	3↓	7.33	1.2	6	3↓

*閾値以上(以下)になると、ストレス程度が特に高い(低い)ことを表す

上記の閾値を超えた参加者(閾値を超えた因子数)は、男性3人(1因子、2因子、1因子)、女性2人(3因子、1因子)であった。各性別において複数人が閾値を超えた因子はなかったが、男女を通して複数人が閾値を超えた因子は、「心理的な仕事の負担_質」因子(2人)、「自覚的な身体的負担度」因子(2人)であり、前者は、前節にて説明した項目で構成され、後者の因子は「からだを大変よく使う仕事だ」の1項目で構成された因子である。

三重の一時保護所において、職員の多くは質的な要因による仕事の負担を感じており、仕事の多くについて身体的負担が高いことを自覚していることがわかった。

調査 5: 心拍データを用いた業務負荷の基礎検討

方法

データ取得手続き

心拍数は、ウェアラブルデバイス装着時に 30 秒おきに測定した。

結果

心拍データの基礎統計

大阪府の児童相談所についての集計

各個人ごとの心拍数の集計値(記述統計値)を表にまとめ、その下の図は、各個人の心拍数のヒストグラムである。心拍数は、安静時が 60-90 程度とされ、90 以上の心拍数は一般的に脈が早いとされる。本調査では、人によっては平均時の 2 倍程度である 200 程度を頻繁に取る参加者もいることがわかる。この記述統計をもとに、心拍数と行動の関連性について探っていく。

表 5-1 各参加者の心拍数の基礎統計 (大阪府)

心拍数の基礎集計				
最小値	中央値	平均値	最大値	SD
55.0	102.0	102.6	193.0	20.6
52.0	97.0	97.3	149.0	9.6
52.0	95.0	96.1	176.0	16.2
47.0	93.0	92.6	155.0	13.8
48.0	69.0	76.0	168.0	19.3
53.0	94.0	95.2	209.0	19.5
50.0	105.0	105.8	210.0	19.5
50.0	95.0	98.7	210.0	24.4
45.0	79.0	82.4	209.0	18.0
51.0	101.0	100.0	191.0	18.3

*各行が個人を表す

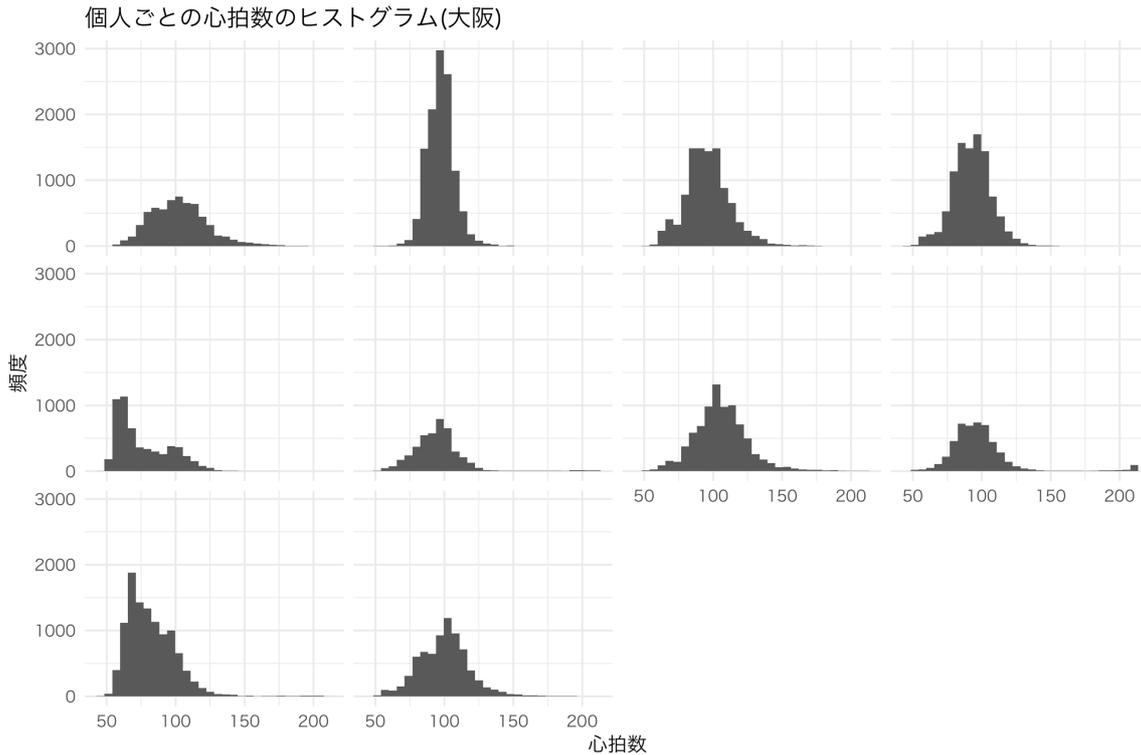


図 5-1 各参加者の心拍数のヒストグラム (大阪府)

次にストレス得点と心拍数の関連性について見ていく。関連を見る際の大きな注意点として2点あげることができる。1つ目は、ストレス得点の解釈についてである。本研究では、調査前に実施したストレスチェック得点を用いる。そのため、ウェアラブルデバイスを装着中に発生した様々な事柄によるストレスによる影響については考えることができない。これを踏まえ、ストレス尺度との関連は心拍数についてもあえて日や時間帯に区切らず、調査期間全体の平均値を用いて議論する。2つ目は、サンプルサイズ(参加者数)の影響についてである。本研究の参加者は、10人であり、この人数で変数間の相関関係について議論を行うことは、統計学的観点から結果の解釈を大きく誤ってしまう可能性がある。そこで、本稿では、統計学の検定力分析の枠組みに基づいて、本調査の参加者数で議論可能なストレス得点と心拍数の関係性について議論していく。

検定力分析とは、統計的帰無仮説検定において、現在のサンプルサイズのもとで有意水準と検定力を定めたのち、どれだけの効果量が得られたら解釈可能か検討する分析手法の1つである。また、この考え方を利用し、設定した有意水準と検定力のもとで特定の効果量を得るためにどれだけのサンプルサイズが必要となるのかを算出することができる。ここでは、前者を用いて、現在のサンプルサイズのもとで有意水準と検定力を定めたのち、統計学的に解釈可能な効果量(ここでは相関係数)を算出し、その値以上、つまり解釈可能な変数間の相関が存在するかについて議論を行う。

本研究では、今回の参加者(10人)のもとで、有意水準として一般的によく用いられる0.05の基準を採用し、検定力を0.80と設定した場合に解釈可能な相関係数の下限値を算出した。その結果、 $r \leq |0.769|$ であった。つまり、この数値以上の相関係数の出た変数同士については、今回の参加者数をもとに議論することができるだろう。そして、ここでは心拍数を二つの指標に変換した。1つ目は、「心拍異常時間(分)」である。これは、心拍数が異常値(150以上)を計測した時間を集計した指標である。2つ目は、「高心拍時間(分)」である。これは、心拍数が高い(120以上)時間を集計した指標である。これをもとに、ストレス得点と心拍数間の相関係数を算出した。

その結果、上記の値を超えた変数はなかった。最も高かったのは、「自覚的な身体的負担度」と「心拍異常時間」間の相関係数であった($r = -0.63$)。

三重県の児童相談所についての集計

各個人ごとの心拍数の集計値(記述統計値)を表にまとめ、その下の図は、各個人の心拍数のヒストグラムである。人によっては、平均時の2倍程度である200程度を頻繁に取る参加者もいることがわかる。また、三重県の参加者は、通常的心拍数の分布に加え、心拍数150のあたりに小さな分布があることがわかる。つまり、三重県の一部の参加者は、通常的心拍数状態と異常(高いという意味)心拍数状態の2状態が存在する可能性がある。これらをもとに、心拍数と行動の関連性について探っていく。

表 5-2 各参加者の心拍数の基礎統計 (三重県)

心拍数の基礎集計				
最小値	中央値	平均値	最大値	SD
52.0	108.0	106.5	165.0	16.3
45.0	97.0	101.1	210.0	29.4
58.0	98.0	98.9	168.0	15.0
47.0	101.0	104.4	209.0	27.2
54.0	87.0	90.7	179.0	16.8
54.0	92.0	100.6	209.0	30.3
58.0	85.0	87.0	156.0	13.4
54.0	93.0	93.1	177.0	14.6
54.0	96.0	96.7	204.0	17.6

*各行が個人を表す

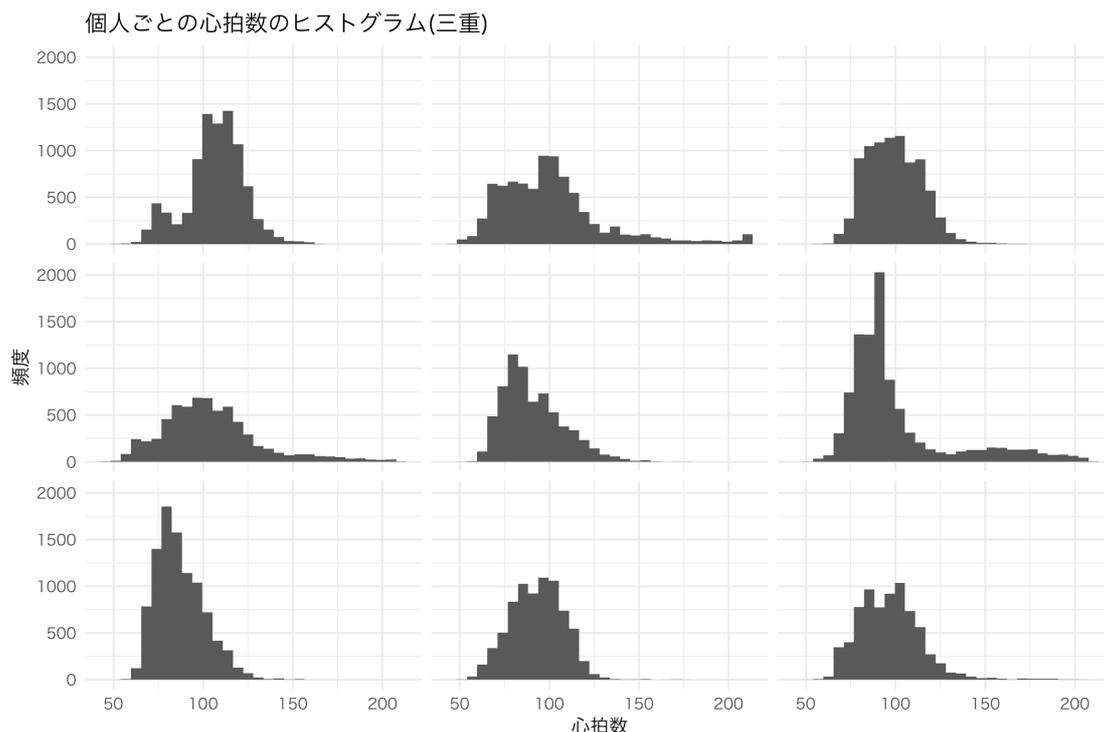


図 5-2 各参加者の心拍数のヒストグラム (三重県)

次にストレス得点と心拍数の関連性について見ていく。大阪府同様の解釈の懸念があるため、三重県の解釈でも統計学的検定力分析の枠組みに基づいて、本調査の参加者数で議論可能なストレス得点と心拍数の関係性について議論していく。

本研究では、今回の参加者(9人)のもとで、有意水準として一般的によく用いられる 0.05 の基準を採用し、検定力を 0.80 と設定した場合に解釈可能な相関係数の下限値を算出した。その結果、 $r \leq |0.7997|$ であった。つまり、この数値以上の相関係数の出た変数同士については、今回の参加者数をもとに議論することができるだろう。そして、ここでは心拍数を二つの指標に変換した。1つ目は、「心拍異常時間(分)」である。これは、心拍数が異常値(150以上)を計測した時間を集計した指標である。2つ目は、「高心拍時間(分)」である。これは、心拍数が高い(120以上)時間を集計した指標である。これをもとに、ストレス得点と心拍数間の相関係数を算出した。

その結果、上記の値を超えた変数はなかった。最も高かったのは、「自覚的な身体的負担度」と「心拍異常時間」間の相関係数であった($r = -0.71$)。

心拍データの可視化(1) 全時間帯

大阪府

大阪府における個人別・日別全時間帯の心拍数の変動を下図に示した(図 5-3a, b; 図 5-4a, b は、図 5-3a, b をラフに描いた(平滑化した)もの)。1本の線が参加者一人分の変動を表す。また、各図中の点線は、安静時の心拍数目安である 60 と 90 を表す。各参加者の心拍は基本的に安定しているが、時折、急激な心拍の上昇を確認することができる。そして、夜

間時の心拍変動に着目してみると、常に90以上を上回っており、夜間休憩をしっかりと取れていない、もしくは取っているのかもしれないが心拍が安静になってはいないことが読み取ることができる。また、高くなった参加者について、次節以降で詳細にみていく。

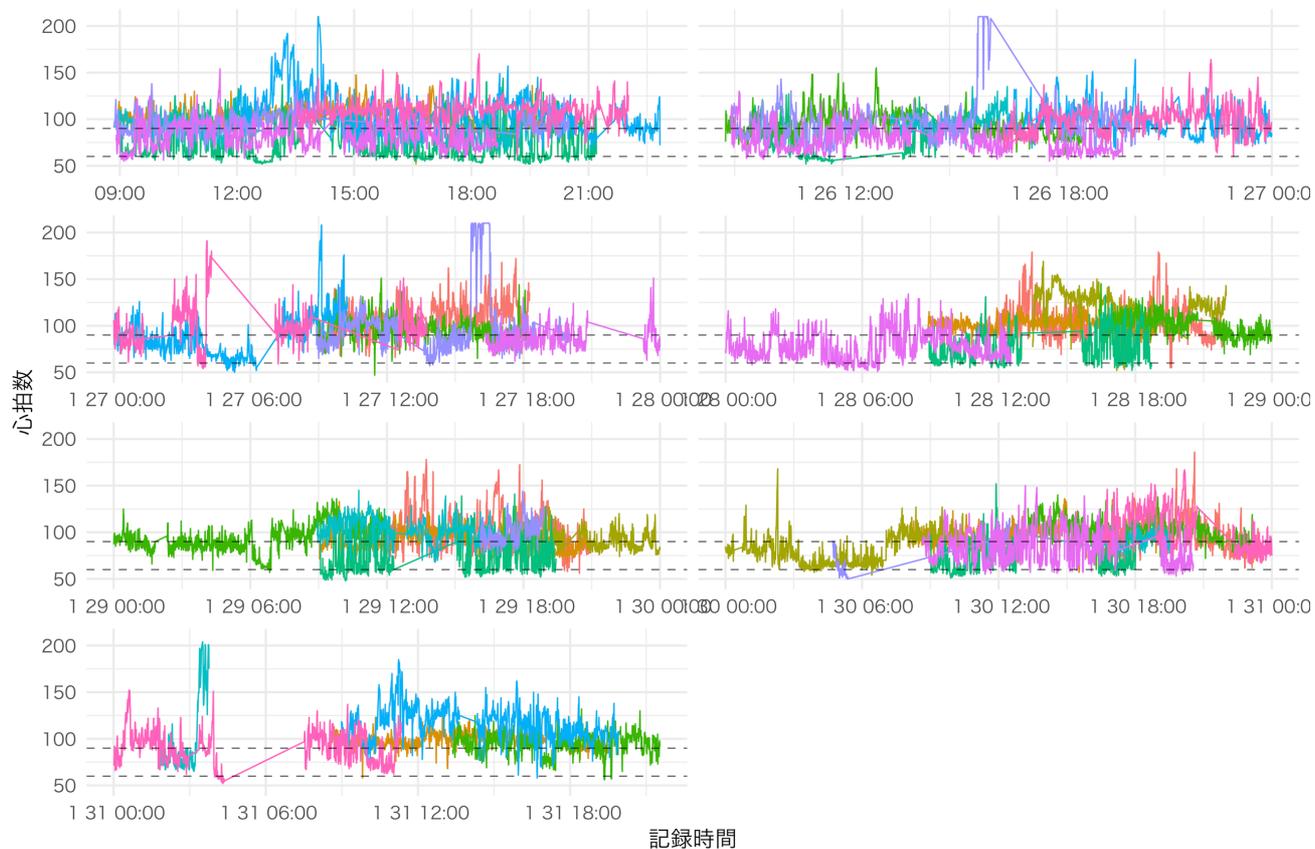


図 5-3a 各参加者の心拍数の時系列変動 (大阪府 前半)

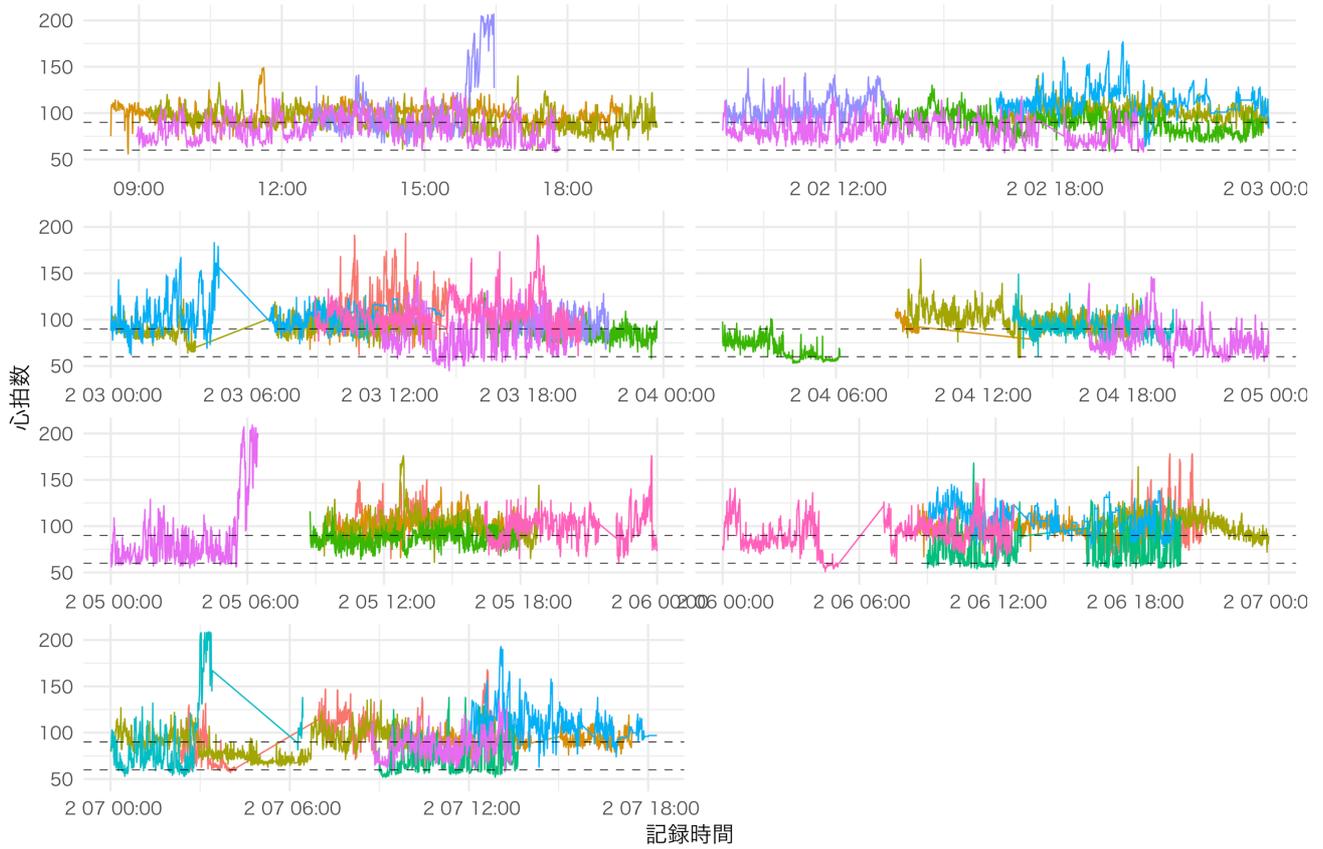


図 5-3b 各参加者の心拍数の時系列変動 (大阪府 後半)

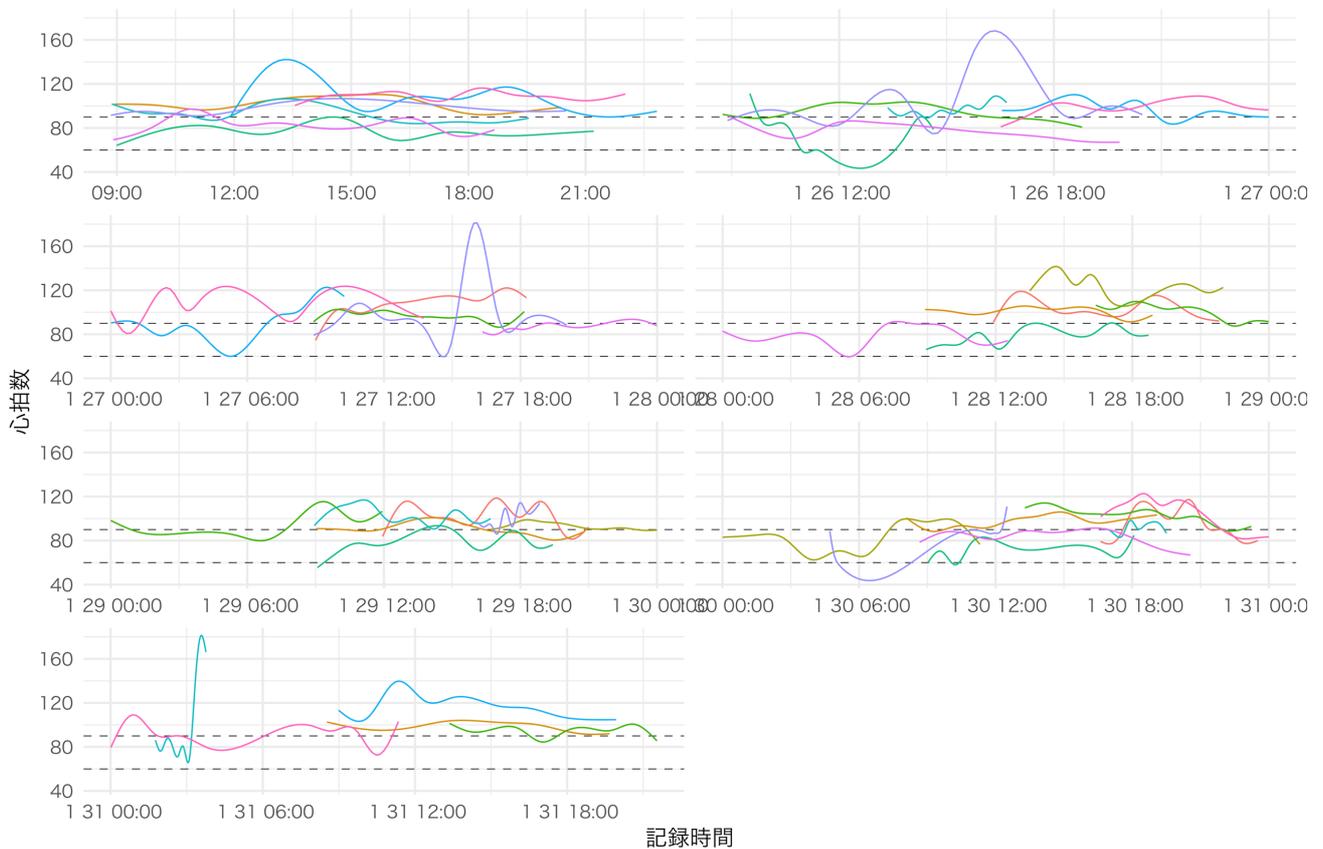


図 5-4a 各参加者の心拍数のラフな時系列変動 (大阪府 前半)



図 5-4b 各参加者の心拍数のラフな時系列変動 (大阪府 後半)

三重県

三重県における個人別・日別全時間帯の心拍数の変動を下図に示した(図 5-5a, b; 図 5-6a, b は、図 5-5a, b をラフに描いた(平滑化した)もの)。1本の線が参加者一人分の変動を表す。前節の記述集計からも明らかになったように、一部の参加者は、心拍数がかなり高い状態が存在することが読み取れる。例えば、2月9日の17:00ごろから、0:00ぐらいまで常に高い心拍数の参加者がいることがわかる。心拍数が長時間を通して高い特徴は、大阪府では観測することができなかった。そして、これらの参加者の詳しい変動は次節以降見ていく。また、大阪府に加えて三重県での夜間時の心拍変動に着目してみると、常に90以上を上回っており、夜間休憩をしっかりと取れていない、もしくは取っているのかもしれないが心拍が安静になってはいない参加者が存在することが読み取れる。



図 5-5a 各参加者の心拍数の時系列変動 (三重県 前半)

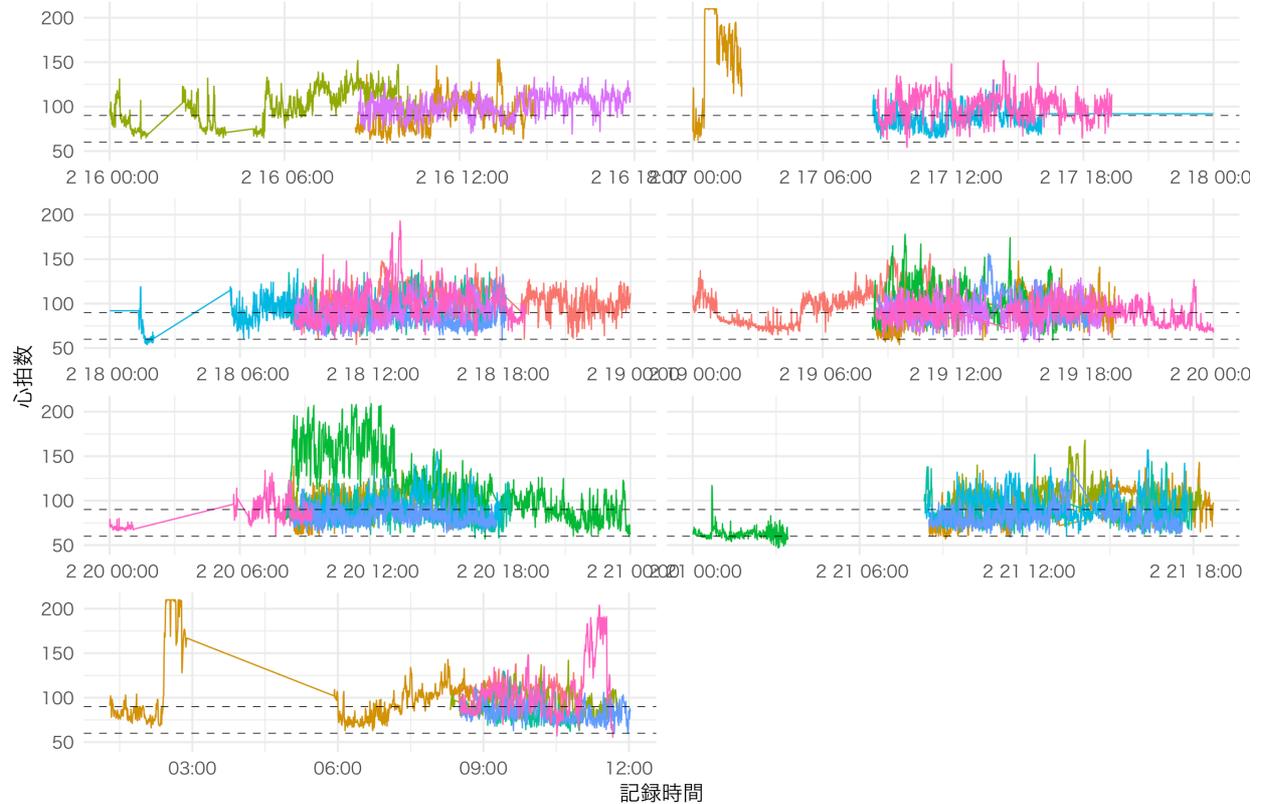


図 5-5b 各参加者の心拍数の時系列変動 (三重県 後半)

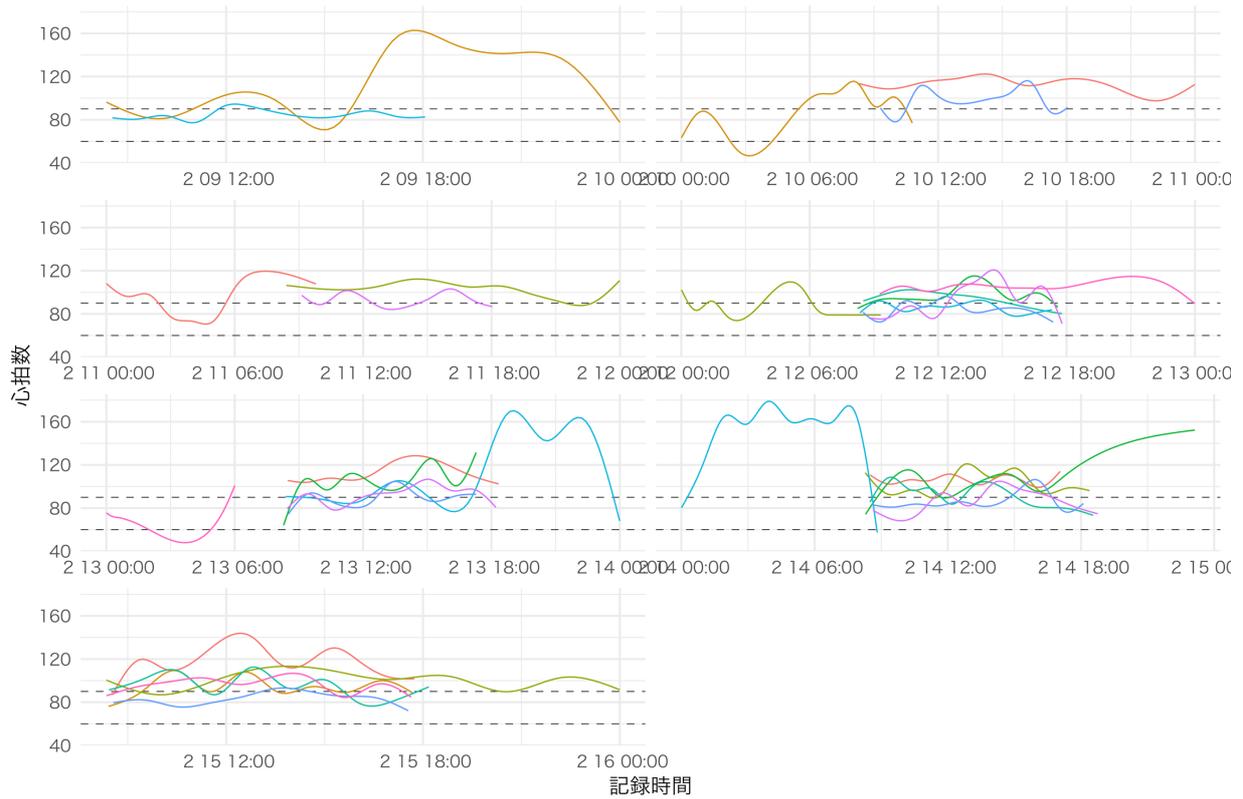


図 5-6a 各参加者の心拍数のラフな時系列変動 (三重県 前半)

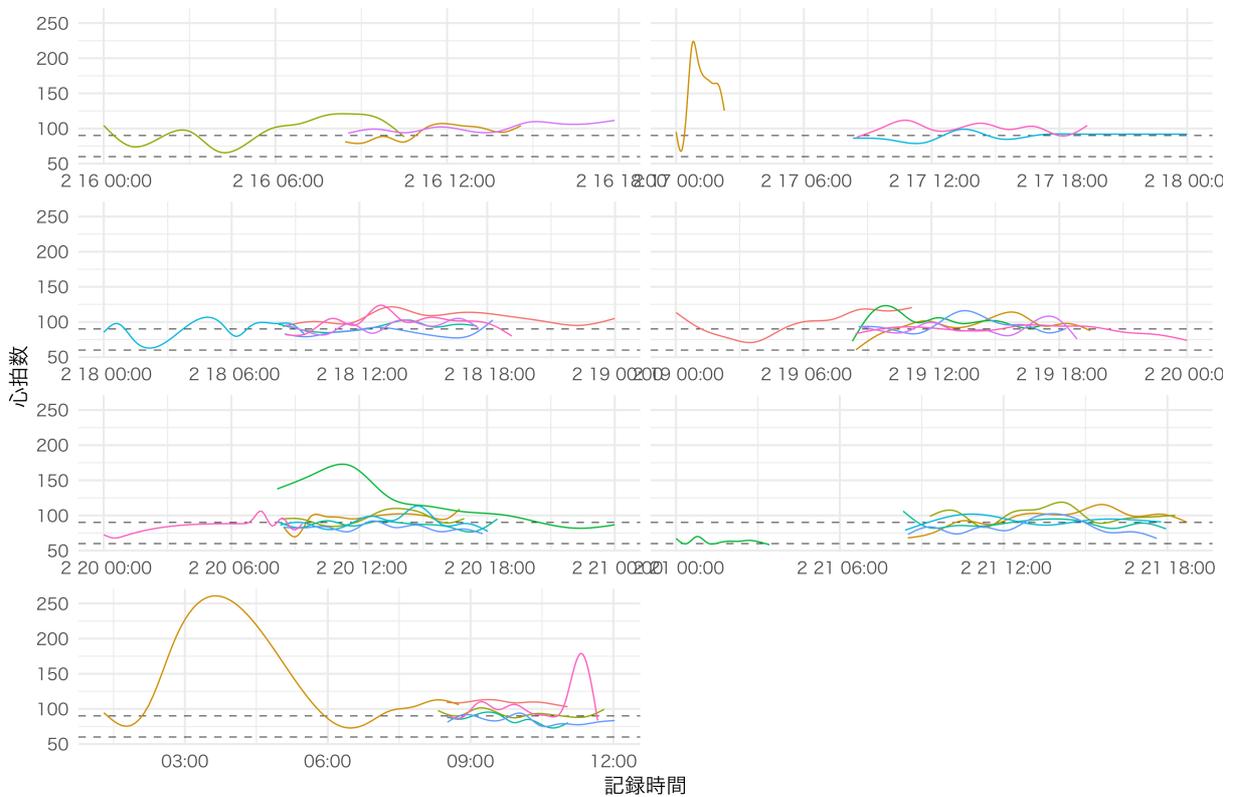


図 5-6b 各参加者の心拍数のラフな時系列変動 (三重県 後半)

心拍データの可視化(2) 高心拍時

以下の図は、大阪(上側)と三重(下側)の高心拍数を観測した参加者の心拍変動を表したものである。大阪は、1/26-27、2/1で、三重は、2/9,13-14である。これらの時間帯に起こった出来事を各府県に問い合わせ心拍上昇の裏付けを行った。



図 5-7 高心拍時の時系列変動(上：大阪府, 下：三重県)

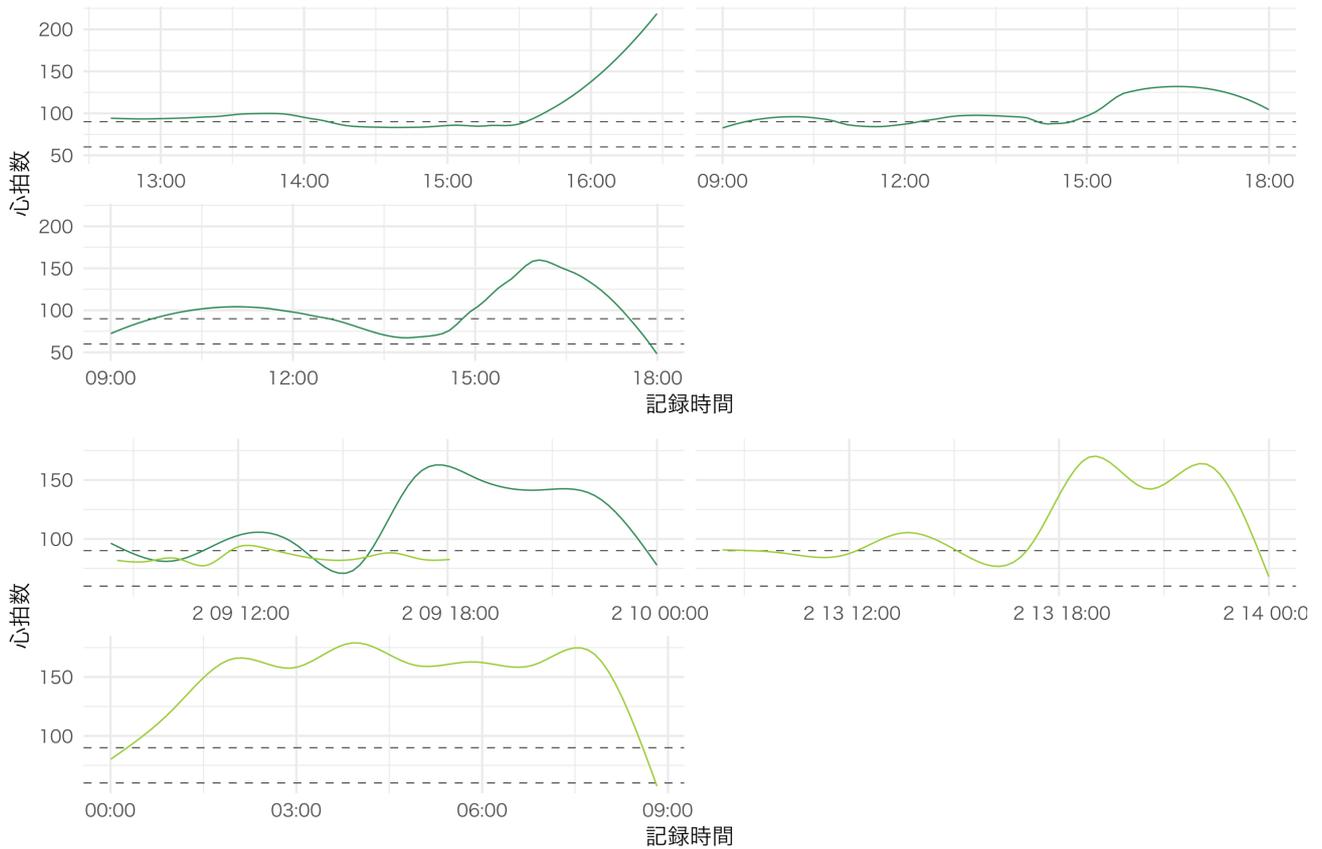


図 5-8 高心拍時のラフな時系列変動(上：大阪府、下：三重県)

大阪府(上図上側)

参加者の1人が、16時ごろに心拍数が一時的に上昇していることが確認できる。これは、子ども同士がどの子と活動するかで揉めたトラブル対応や、インフルエンザに罹患した子どもの対応や他の子から隔離するといった対応のため、職員の心拍数が上昇していたことが後のヒアリングで判明した。

三重県(上図下側)

参加者2人が、6時間または12時間程度、高心拍数を維持していることがわかる。これは、多数の電話対応や、緊急かつ重大なケースの入所対応に追われたこと、夜間に新人に3人の子ども対応が重なったことが大きな原因であると考えられる。

解釈の注意点

ここでは、心拍数が特に高くなった時点の参加者に起こった内容について、調査後に回答を求めた。そのため、心拍が高くなった内容と類似の対応を他の時点でも行っているが心拍数が上がっていないケースが存在するかもしれないが、今回それについては検討していない。そのため、あくまで、上記の心拍の裏付けは1つの可能性にすぎず、実際にどのような

過程を経て心拍数が上昇しているかについてはより多面的な精査が必要とされる。しかし、これまで一時保護所職員の業務量を本研究のように動的に可視化した研究は存在せず、このような可視化と解釈可能性を示し、今後の検討のための道筋を拓いたという意味で進展であることを記載しておきたい。

研究 6: 唾液中コルチゾールの測定

方法

データ取得手続き

データは、エムピージャパン株式会社の唾液中ストレスマーカー分析装置 SOMA Cube Reader を利用した。基本的な手順は同装置の手順に則り、実施した。

手順を簡単に記述すると、唾液は専用綿棒のボリュームインジケータが青色に変わるまで吸収させ、専用の容器で保存した。そして、調査期間終了後に専用の測定機器を用いて一括でコルチゾール値を測定した。測定に際し、1人の研究員が唾液サンプルを測定プレートに点滴し、2人の研究員がそれぞれ別の Cube Reader で読み取り、その平均値を測定されたコルチゾール値として、後述の分析を行った。

測定機器の信頼性について

本測定機器を用いた測定では、コルチゾール測定値の誤差は10%程度とされている。しかしながら、調査者の唾液サンプルを2つの測定プレートに染み込ませ、テスト測定を4試行を行った結果、3組は、同一唾液サンプルでほぼ同じコルチゾール測定値を示したが、1組だけコルチゾール測定値が5nM(ナノモラ)と10nMを観測した。つまり、同一唾液サンプル内でも、測定プレートへの採取の仕方で10%以上の誤差があることが判明した。本稿に記述の唾液中コルチゾール分析の結果は、このような大きな測定誤差があるかもしれないデータ結果であることを前提に読み進めていただきたい。また、このような観点からコルチゾール分析結果が示すのは、あくまで1つの解釈例であることに注意していただきたい。

データ取得期間・タイミング

大阪府の一時保護所では、2019年1月25日から、2019年2月7日までの14日間、三重県の児童相談所では、2019年2月9日から、2019年2月22日までの14日間で唾液を採取した。大阪府は、終業時に唾液採取を行い、三重県では、参加者の感じたストレス出来事の発生から30分後の唾液を採取した。

結果

唾液中コルチゾールデータの基礎統計

大阪府と三重県におけるコルチゾール値の平均を次表にまとめた。高いコルチゾールの値は、ストレス状態が高いことを示す。また、1以下の具体的なコルチゾール値は「<1」と表示され計測できなかったため、今回、1以下だったものは全て1に変換している。

表 6-1 各府県のコルチゾールの基礎統計

府県	最小値	平均値	最大値
大阪府	1.1	2.8	12.9
三重県	1.1	5.1	32.7

単位はnM(ナノモーラ)

大阪府と三重県のコルチゾール値を比較すると、大阪府よりも三重県の平均コルチゾール値と最大コルチゾール値が大きいことがわかった。しかし、これは三重県の唾液採取がストレス事象の発生した30分後に行われており、ストレスが高い時点の結果であるため、一概に三重と大阪の違いについてこれ以上深く言及することはできないだろう。

次に、具体的に各参加者のコルチゾール値を可視化したものが下図である。横軸が参加者、縦軸がコルチゾール値である。そして、1つの箱ひげが各参加者を表している。黄緑色が大阪府の調査、緑色が三重県の調査結果である。

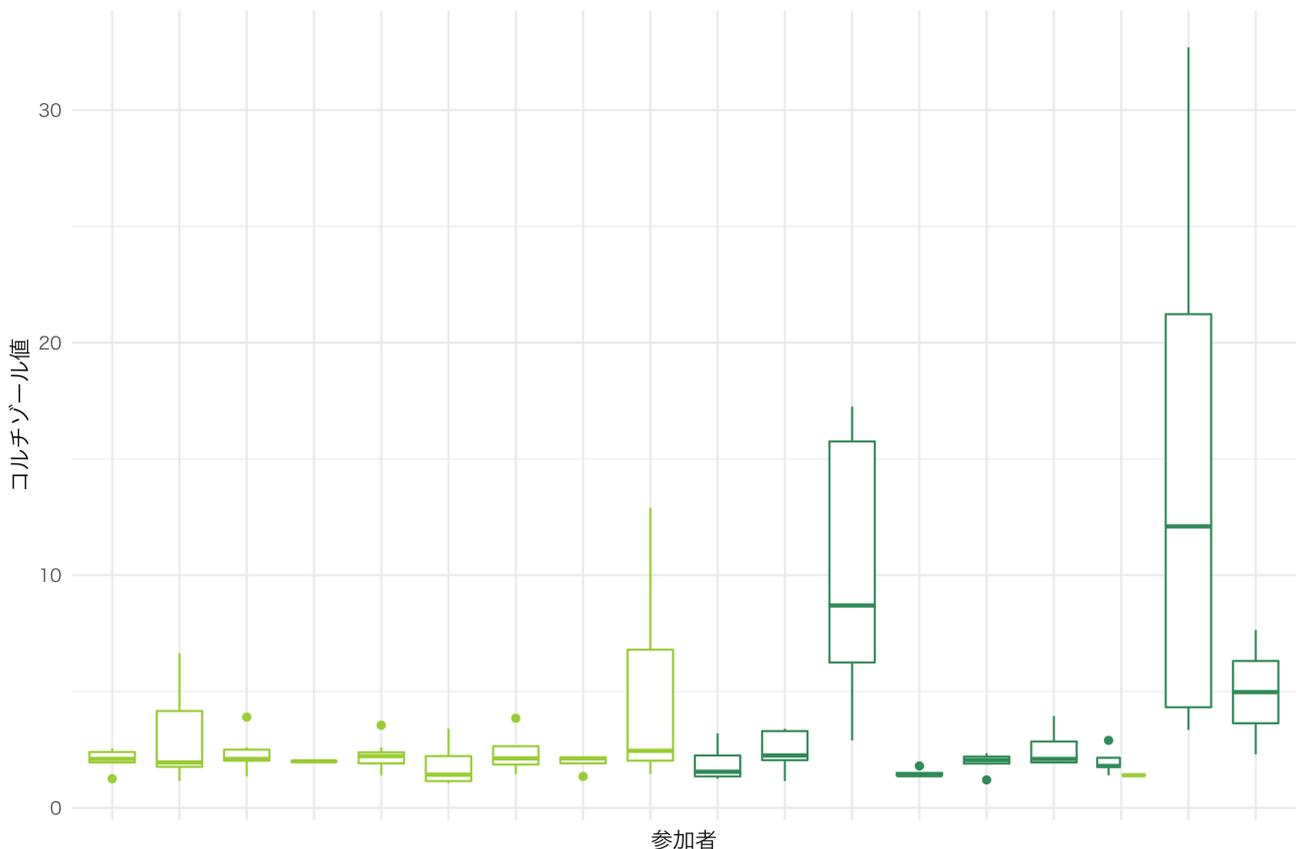


図 6-1 各参加者のコルチゾール値に関する箱ひげ図 (左側：大阪府, 右側：三重県)

各府県を通してみた場合、基本的にストレスが高くない参加者が多い一方で、ストレス値(コルチゾール値)の分散が大きい人が数名確認される。そして、ストレス値の高い参加者の最

も低いコルチゾール値が、ストレス値の低い参加者の最高値よりも高いことが確認できる。つまり、コルチゾール値が高い参加者は平常のコルチゾール値も高い可能性がある。ただ、今回は参加者のベースラインのコルチゾール値を測定していないので、これについては今後検討する必要がある。また、参加者の持病がストレス状態に影響を与える可能性が考えられるが、これについては倫理申請時に認められなかったので検討することができなかった。

唾液中コルチゾールデータとの関係について

コルチゾールの測定値とストレス尺度の得点を照らし合わせてみたところ、コルチゾール値が高いにも拘らず、ストレス尺度得点は低いケースや、コルチゾール値も尺度得点も高いケースが存在した。もし仮に、コルチゾール値の測定方法とストレス尺度による計測が妥当であるとするならば、コルチゾール値が高いにも拘らず、尺度得点が低いケースは、自覚的なストレスを感じていないが、身体的(生理的)にストレスを感じている可能性がある。また、両方とも高いケースは、生理的にも自覚的にもストレスを感じて疲弊している可能性があるかもしれない。また、コルチゾール値が高い参加者は年配の人もいたが、若い参加者で経験が少ない人た次いで特に高い傾向があった。

研究 7: 部屋と心拍数・滞在時間の関連分析

方法

データ取得と目的

各部屋に設置されている部屋情報センサーがウェアラブル端末のセンサー情報を受け取り、入室と退室を管理するシステムになっている。本研究では、これを利用し、どの部屋にいるときに心拍数が高いのか？とどの部屋の滞在時間が最も多いのか？について検討した。

結果

各部屋と心拍数の関係について

大阪府

下表は、大阪府児童相談所内の部屋ごとの心拍数の基礎集計結果である。左上から平均心拍数順に並んでいる。男子居室に在室している時の平均心拍数が高く、会議室にいるときの平均心拍数が最も低かった。また、談話スペースや浴室付近にいるときの心拍数が高いことがわかる。

表 7-1 部屋別心拍数の基礎集計 (大阪府)

部屋名	心拍数					部屋名	心拍数				
	最小値	中央値	平均値	最大値	SD		最小値	中央値	平均値	最大値	SD
男子居室1	70	97	98.1	128	13.5	事務室	64	94	94.3	128	12.7
男子居室2	77	96	98.1	128	12.5	保育室2	70	94	94.3	128	13.2
談話スペース	83	98	96.1	107	8.6	面接室	64	94	93.9	128	12.5
女子用浴室	74	96.5	95.4	119	11.8	学習休憩室	76	91	93.6	116	11.4
学習室1	65	95	95.3	128	13.2	学習移動用スロープ	70	93.5	93.4	126	13.8
個別棟事務室	64	96	95.3	128	12.5	医務室	64	92	92.9	126	11.8
幼児居室	64	95	94.7	128	13.5	小学生学習室	70	91	92.6	126	13.3
女子居室2	74	95	94.6	114	10.4	判定室1	71	90	90.9	115	11.8
女子居室1	71	94	94.5	128	12.9	2F中央	77	88	87.2	96	8.2
食堂1	64	94.5	94.5	128	12.3	判定室2	71	88	87.2	102	11.3
学習室2	65	94	94.4	128	12.6	相談室1	82	88	87	91	4.6
保育室1	70	94.5	94.4	126	12.7	会議室3	71	85	83.1	91	6.9
運動場出口	64	94	94.3	128	12.6						

*左上から平均値順並べている

次に、同様の集計表を男女別に作成した。男女に分けて集計する際に、観測数が1ケースのみになってしまったものは集計表から除外している。男女に分けたことによって新たに判明したことがいくつかある。それは、参加者の性別と子どもの性別が一致している、つまり同性の居室にいる際に平均心拍数が高いことがわかった。一方で、異性の居室にいる際は平均心拍数がそんなに高くないことがわかった。さらに、男性の参加者が男子居室に在室している際の平均心拍数は他の部屋よりも高いが、女性の参加者が女子居室に在室している場合の平均心拍数は、浴室付近や談話スペース、学習室にいる時間に在室しているときよりも低いことがわかった。

表 7-2 男女別・部屋別心拍数の基礎集計 (大阪府)

部屋名	男性参加者					部屋名	女性参加者				
	最小値	中央値	平均値	最大値	SD		最小値	中央値	平均値	最大値	SD
男子居室1	76	97	99.2	128	13.3	女子用浴室	74	97	97	119	11.9
男子居室2	77	97	99.2	128	12.6	談話スペース	83	97.5	95.8	107	9.3
保育室2	71	96.5	98.4	128	15.1	学習室1	74	95	94.9	119	12
医務室	77	96	97.4	126	12.4	女子居室2	74	95	94.8	114	10.7
個別棟事務室	72	97	97.3	128	11.8	保育室1	70	94	93.9	119	12.2
幼児居室	65	96	97	128	15.3	女子居室1	73	92.5	93.7	124	12.5
女子居室1	71	96	96.7	128	13.9	面接室	64	94	93.4	119	11.3
学習移動用スロープ	71	96	96.1	126	15.9	学習室2	70	93.5	93.3	119	12
食堂1	65	96	96.1	128	13.1	幼児居室	64	94.5	93.3	119	12.1
保育室1	71	96	96.1	126	14.3	保育室2	70	92	93.1	119	12.4
学習室1	65	94.5	95.7	128	14.2	食堂1	64	94	93	119	11.3
事務室	65	96	95.5	128	12.8	運動場出口	64	93	92.9	124	12.4
運動場出口	65	96	95.4	128	12.8	事務室	64	92	92.8	124	12.4
学習室2	65	96	95.3	128	13.1	学習移動用スロープ	70	89	90.6	109	11.6
小学生学習室	76	91	95.1	126	15.4	個別棟事務室	64	90.5	90.5	118	13
面接室	65	93	94.5	128	13.5	小学生学習室	70	90	90.3	109	11.3
学習休憩室	76	91	92.5	116	11.7	男子居室1	70	91	89.7	105	13.2
女子居室2	89	91	92	96	3.6	医務室	64	90	89.5	109	10.3
判定室1	71	89	89.9	115	12.2	男子居室2	82	87	87.5	94	5.5
相談室1	88	89.5	89.5	91	2.1						
女子用浴室	77	88	87.8	97	8.9						
2F中央	77	88	87.2	96	8.2						
判定室2	71	88	87.2	102	11.3						
会議室3	71	84.5	82.7	91	7.4						

三重県

下表は、三重県児童相談所内の部屋ごとの心拍数の基礎集計結果である。左上から平均心拍数順に並んでいる。三重県同様に男子居室に在室している時の平均心拍数が高く、会議室にいるときの平均心拍数が最も低かった。また、談話スペースや浴室付近にいるときの心拍数が高いことがわかる。

表 7-3 部屋別心拍数の基礎集計 (三重県)

部屋名	心拍数					部屋名	心拍数				
	最小値	中央値	平均値	最大値	SD		最小値	中央値	平均値	最大値	SD
男子居室1	70	98.1	97	128	13.5	事務室	64	94.3	94	128	12.7
男子居室2	77	98.1	96	128	12.5	保育室2	70	94.3	94	128	13.2
談話スペース	83	96.1	98	107	8.6	面接室	64	93.9	94	128	12.5
女子用浴室	74	95.4	96.5	119	11.8	学習休憩室	76	93.6	91	116	11.4
学習室1	65	95.3	95	128	13.2	学習移動用スロープ	70	93.4	93.5	126	13.8
個別棟事務室	64	95.3	96	128	12.5	医務室	64	92.9	92	126	11.8
幼児居室	64	94.7	95	128	13.5	小学生学習室	70	92.6	91	126	13.3
女子居室2	74	94.6	95	114	10.4	判定室1	71	90.9	90	115	11.8
女子居室1	71	94.5	94	128	12.9	2F中央	77	87.2	88	96	8.2
食堂1	64	94.5	94.5	128	12.3	判定室2	71	87.2	88	102	11.3
学習室2	65	94.4	94	128	12.6	相談室1	82	87	88	91	4.6
保育室1	70	94.4	94.5	126	12.7	会議室3	71	83.1	85	91	6.9
運動場出口	64	94.3	94	128	12.6						

*左上から平均値順に並べている

次に、大阪府同様に男女別に集計表を作成した。男女に分けて集計する際に、観測数が1ケースのみになってしまったものは集計表から除外している。大阪府同様に、参加者の性別と子どもの性別が一致している、つまり同性の居室にいる際に平均心拍数が高いことがわかった。一方で、女性の参加者の場合、男子居室にいる際の平均心拍数は全部屋の中でも最も低かった。

そして、男性参加者が個別棟事務室に在室している際の平均心拍数は高い一方で、女性が個別棟事務室に在室している際の平均心拍数は男性よりも低かった。

表 7-4 男女別・部屋別心拍数の基礎集計 (三重県)

部屋名	男性参加者					部屋名	女性参加者				
	最小値	中央値	平均値	最大値	SD		最小値	中央値	平均値	最大値	SD
男子居室1	76	97	99.2	128	13.3	女子用浴室	74	97	97	119	11.9
男子居室2	77	97	99.2	128	12.6	談話スペース	83	97.5	95.8	107	9.3
保育室2	71	96.5	98.4	128	15.1	学習室1	74	95	94.9	119	12
医務室	77	96	97.4	126	12.4	女子居室2	74	95	94.8	114	10.7
個別棟事務室	72	97	97.3	128	11.8	保育室1	70	94	93.9	119	12.2
幼児居室	65	96	97	128	15.3	女子居室1	73	92.5	93.7	124	12.5
女子居室1	71	96	96.7	128	13.9	面接室	64	94	93.4	119	11.3
学習移動用スロープ	71	96	96.1	126	15.9	学習室2	70	93.5	93.3	119	12
食堂1	65	96	96.1	128	13.1	幼児居室	64	94.5	93.3	119	12.1
保育室1	71	96	96.1	126	14.3	保育室2	70	92	93.1	119	12.4
学習室1	65	94.5	95.7	128	14.2	食堂1	64	94	93	119	11.3
事務室	65	96	95.5	128	12.8	運動場出口	64	93	92.9	124	12.4
運動場出口	65	96	95.4	128	12.8	事務室	64	92	92.8	124	12.4
学習室2	65	96	95.3	128	13.1	学習移動用スロープ	70	89	90.6	109	11.6
小学生学習室	76	91	95.1	126	15.4	個別棟事務室	64	90.5	90.5	118	13
面接室	65	93	94.5	128	13.5	小学生学習室	70	90	90.3	109	11.3
学習休憩室	76	91	92.5	116	11.7	男子居室1	70	91	89.7	105	13.2
女子居室2	89	91	92	96	3.6	医務室	64	90	89.5	109	10.3
判定室1	71	89	89.9	115	12.2	男子居室2	82	87	87.5	94	5.5
相談室1	88	89.5	89.5	91	2.1						
女子用浴室	77	88	87.8	97	8.9						
2F中央	77	88	87.2	96	8.2						
判定室2	71	88	87.2	102	11.3						
会議室3	71	84.5	82.7	91	7.4						

各部屋と滞在時間について

次表は、各府県の部屋とその平均滞在時間(秒)と合計滞在時間(時間)と全時間を通してその部屋にいた割合を集計したものである。表は、各府県の合計滞在時間ごとにソートされた結果である。三重県及び大阪府の両方で事務室にいる時間が全体の3割を超えており、次点で教育学習もしくは生活空間にいる時間の割合が高いことがわかる。

表 7-5 部屋種類別の合計滞在時間及び全時間における割合

場所	部屋名	合計滞在時間(時間)	全時間割合	場所	部屋名	合計滞在時間(時間)	全時間割合
大阪	事務室(1F)	408.3	35%	三重	事務室	99.7	32%
大阪	生活空間(1F)	350.1	30%	三重	教育学習	80.3	26%
大阪	教育学習(2F)	257.9	22%	三重	生活空間	61.5	20%
大阪	児童居室(2F)	76.5	7%	三重	児童居室	49.4	16%
大阪	保育室(1F)	34.6	3%	三重	エントランス	16.8	5%
大阪	幼児居室(1F)	15.7	1%	三重	その他	2.5	1%
大阪	相談面接(1F)	13.8	1%	三重	保育室	1.0	0%
大阪	生活空間(2F)	2.8	0%	三重	相談面接	0.7	0%
大阪	研修会議(2F)	2.4	0%				
大阪	相談面接(2F)	0.0	0%				
大阪	中央(2F)	0.0	0%				

考察

大阪府、三重県の両方で男子居室に在室している際の平均心拍数が高いことが判明した。これは、参加者は男子児童と接する時に特に注意を払っているのではないかと考えられる。また、浴室付近での心拍数も高いことがわかった。これは、浴室で万が一事故等が起きないように他の部屋よりも注意を払うため、心拍数が高くなったのではないかと考えられる。一方で、事務室や会議室にいる際は、平均心拍数に加え、最大心拍数も他の部屋ほど高くなく、安定していることがわかる。つまり、これらの子どもと直接関わらない部屋では心拍数がそこまで高くないことがわかった。

また、各部屋と滞在時間の関係でわかったことは、職員が事務室に全体の3割ほど滞在していることがわかる。このことから、一時保護所の職員が子どもとの直接対応以外の業務に大きな時間を取られていることがわかる。本来、ここで職種別の滞在時間を算出することでより詳細について検討することができるかもしれないが、サンプルサイズの少なさと匿名性の観点からこの部分は省略する。

ウェアラブル業務量調査の参考資料

ストレス尺度に関する資料

- 公益社団法人 全国労働衛生団体連合会, 平成28年全衛連ストレスチェックサービス実施結果報告書(<http://www.zeneiren.or.jp/cgi-bin/pdfdata/20170823111121.pdf>)
- 厚生労働省, ストレスチェック等の職場におけるメンタルヘルス対策・過重労働対策等(<https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/> 、左記URL内の「数値基準に基づいて「高ストレス者」を選定する方法 [PDF形式:240KB] 」が本調査使用基準)

- 職業性ストレス簡易調査票について (http://www.tmu-ph.ac/topics/stress_table.php)
- ◇ 職業性ストレス簡易調査票(<http://www.tmu-ph.ac/topics/pdf/questionnairePDF.pdf>)
- ◇ 素点換算票(<http://www.tmu-ph.ac/topics/pdf/sotenkansan.pdf>)

使用装置等に関する資料

- FEASYCOM, FeasyBeacon Mini (<http://www.feasycom.com/product/show-254.html>)
- Huawei, Huawei Watch 2 (<https://consumer.huawei.com/jp/wearables/watch2/>)
- エムピージャパン株式会社, 唾液中ストレスマーカー分析装置 SOMA Cube Reader (<http://www.mpjapan.co.jp/cubereader.html>)
- Dunbar, J., Jehanli, A., & Hazell, G. (2015). 7 Evaluation of a new point of care quantitative cube reader for salivary analysis in the english premier league soccer environment. (上記装置に関する論文)

総合考察

本調査の最たる目的は、児童虐待対応に関わる機関職員の業務量と業務負担を把握し、その実態と関連要因を多角的観点から検討することであった。本節では、(1)児童相談所里親担当職員、一時保護所直接処遇職員、要保護児童対策地域協議会 調整機能担当職員に関する全国 Web アンケート調査の結果、そして、(2)一時保護所直接処遇職員に対するウェアラブル業務調査の結果を要約し、総合的な考察と提言を行う。

<全国業務量調査の結果について>

・児童相談所 里親担当職員

児童相談所の里親担当職員は、明確な人員の不足が認められた。そして、「専門性を向上させる研修の機会は十分だが、業務量や時間的理由により専門性向上が不十分」と言った回答が過半数にのぼるなどの実態が得られた。また、専任・兼任のそれぞれの利点が存在すると言えるが、専任者が配置された場合であっても、同時に複数に対応するような場面では明確な業務量の増大が生じる。職員の経験年数も十分であるとは言えず、初年度、3年未満、3年以上の経験を有する職員の割合が1:1:1程度となっていた。経験が豊富な職員がいないことにより、時間内の業務の処理が困難となり、自立支援計画の見直しも不足する傾向があった。なお、このような実態に対して非常勤職員を増員した場合には、自立支援計画の策定や里親への説明対応の十分性が低下する傾向がデータに基づいて懸念された。また、これらの結果は「管轄人口」すなわち児童相談所が抱える事例規模を調整した上でであっても認められた。単純に「事例数が多いから忙しい」という訳ではなく、事例に対する人員の確保状況や里親対応などによって、地方部などの児童相談所でも上記様傾向が認められていることには留意されたい。この様な業務実態の緩衝要因として機能しうる民間委託については、業務負担を軽減するものも存在すれば、かえっ

てその対応に業務負担が増大する内容も存在した。説明会・講演会・ホームページなどの発行や里親への家庭訪問・電話対応は民間委託によって負担軽減が見込まれた。里親業務を遂行する上で、里親会への対応や、長期間委託のない里親による業務上の負担は大きい。自由記述による職員負担の訴えからは、多くの声が寄せられた。

総括して、児童相談所里親担当職員の業務実態としては、「業務が時間内に処理しきれない」状況が大半を占め、現状の体制で十分満足と回答した児童相談所は8件(4.9%)のみにとどまった。業務負担によって専門性を高められる機会が十分に取得できておらず、擁護支援に関する実務上の専門性、関係機関調整や事務に関する職能の不足が解消されない実態が浮き彫りとなった。早急な人員確保体制が必要であると言える。

・要保護児童対策地域協議会 調整機能担当職員

要保護児童対策地域協議会の調整職員については、「管轄人口が多い」「進行管理中の事例件数が多い」「進行管理ケース全体のマネジメント技能の不足」「常勤職員の不足」と言った環境/体制に関する要因が指摘された。加えて、「事務職能の不足」、「手当で業務の兼任」など、事務業務との兼任体制が職務上の負担を増大させていることが示唆された。業務の円滑化を図るITシステムも75%程度の自治体で導入されていないという結果となっている。情報技術システムの導入も、積極的に検討する必要があるだろう。また、調整機能の職員の課題として、事例に対する相談支援の専門性の不足が示された。事例対応に関わる判断への不安の声が数多く寄せられ、特にソーシャルワーク・精神保健福祉等の相談援助に関わる専門職能の不足が訴えられた。

・一時保護所 直接処遇職員

一時保護所の直接処遇職員に関しては、主として「環境・体制そのものの課題」「体制・環境に基づく職員負担/支援内容の向上可能性に関する課題」の2点に整理された。具体的には、生活単位の区分維持や個室数の不足、乳児や混合処遇・個別対応職員が不足していることなどがあげられた。支援の質の向上と個室数の確保は関連を示し、一方で個室数の増大によって職員の業務量は増大する。これらは、業務量の如何にかかわらず、一時保護所が抱える明確な体制上の課題である。

業務量の観点からは、休憩時間中の確保が困難であり、休憩時間中の児童への対応が常態化している実態が認められた。休憩時間中の緊急対応や電話対応などが常態化する一時保護所も認められた。基本的な施設/人員体制の早急な整備が必要であると結論できるだろう。

＜一時保護所を対象とするウェアラブル調査の結果について＞

都市部と地方部の一時保護所におけるウェアラブル調査を実施。これにより、客観的な指標をもって職員の業務負担状況を数量化・可視化することが可能となった。特に、「夜間休憩中に、実際に休息を得ることができていない」と言った現場場面が心拍数データとして得られた事実は大きい。夜間帯の緊急対応で継続的に高心拍状態が続く場面も認められ、職員の高い身体的・心理的負担が生じている

ことが客観的な事実として示すことが可能となった。位置情報の測定によって、現場職員の大きな負担をかけることなく、実務実態が数量化されたことも特筆すべき知見である。事務所に3割・児童対応に3割・学習/教育環境に2割程度の滞在が認められており、業務内容を客観的な指標をもとに推測することが可能となった。一時保護所における本来的な機能(児童の保護とリスクのアセスメント)という観点から、記録事務や児童の相談援助などの割合を再考する上で有効な測定手段となるだろう。

<結果の総括と提言>

児童相談所里親担当職員、要保護児童対策地域協議会調整職員、一時保護所直接処遇職員。これらの職種はいずれも「人員不足」状態にあり、業務上の負担が明確に指摘可能な状態となっている。早急な人員確保が第一となるだろう。その上で、各職員の専門性を向上させる取り組みが必要となる。特に、事例(や里親)に関わる際の相談援助技能の向上はどの職員職種でも指摘されている。そして、一時保護所においては、個室や混合処遇に対応可能な環境など、環境的側面からの体制強化が前提として必要であることが示された。

今後、社会的養護との連携、関係機関との情報共有と連携、一時保護所での的確なアセスメントに対する社会的要請は増大していくと考えられる。本調査で得られた知見をもとに、具体的な対策として以下を提言する。

(1) 児童相談所 里親担当職員

- ・常勤職員の増員(特に、擁護支援に関する実務上の専門性/関係機関調整や事務に関する職能)
- ・民間委託枠の拡大支援(現場のニーズに応じた業務負担軽減のための業務委託)
- ・措置委託可能な里親枠の拡大と里親会対応枠の整備

(2) 要保護児童対策地域協議会 調整職員

- ・常勤職員を中心とする人員拡充(特に、相談支援に関する専門職。管轄人口が多い市区町村は重点的)
- ・相談援助に関わる専門技能の向上(スーパービジョン体制など)
- ・兼任業務の解消
- ・進行管理・マネジメント技術の養成支援
- ・ICTシステムによる情報管理システムの導入支援

(3) 一時保護所 直接処遇職員

- ・個室の確保/児童の性年齢に応じた生活区分の確保/混合処遇回避のための施設体制の拡充と改善
- ・直接処遇職員増員(出勤職員1名に対して入所児童平均2.37人未満:職員1名に対して児童2名以下)
- ・夜間帯での職員数確保、常勤職員の配置
- ・個別対応の対応職員の確保

巻末資料

(A)調査項目の設問文と単純集計結果

- A.1 児童相談所里親担当職員に対する業務量調査票
- A.2 要保護児童対策地域協議会に対する業務量調査票
- A.3 一時保護所直接処遇職員に対する業務量調査票

(B) 全国 Web 調査実施後の課題と改善案について

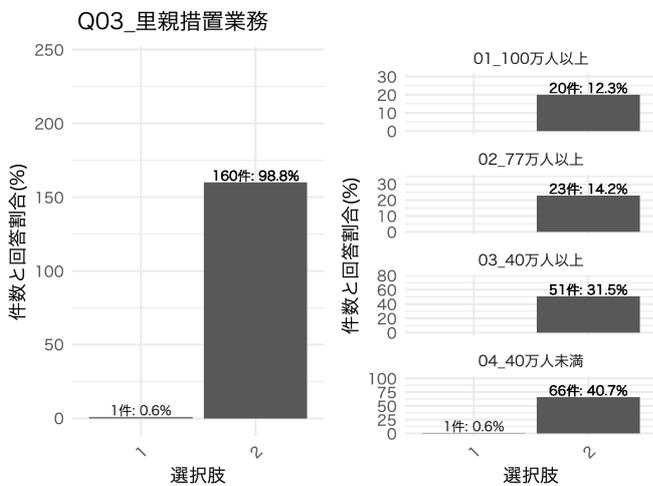
- 調査設計段階(計画、画面設計、その他必要手続き)
- 調査実施段階(電話対応体制、対応件数、問い合わせ内容)
- 調査後段階

(A) 調査票項目及び単純集計結果の一覧

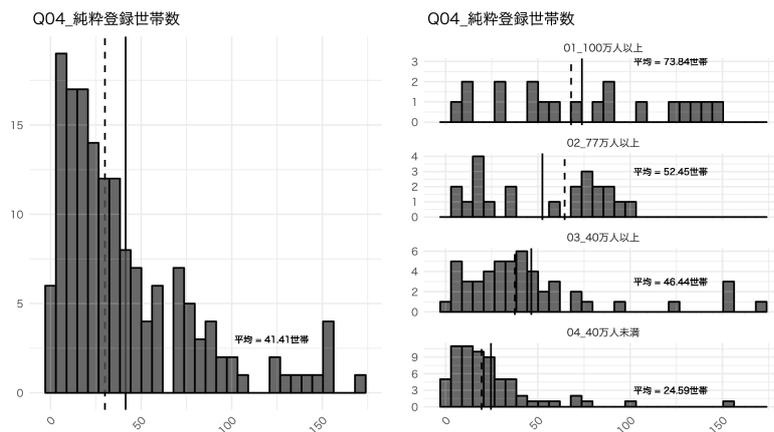
A.1 児童相談所(里親担当職員)に対する業務量調査票

調査本設問 1: 貴児童相談所では、里親措置に関する業務を行っていますか。

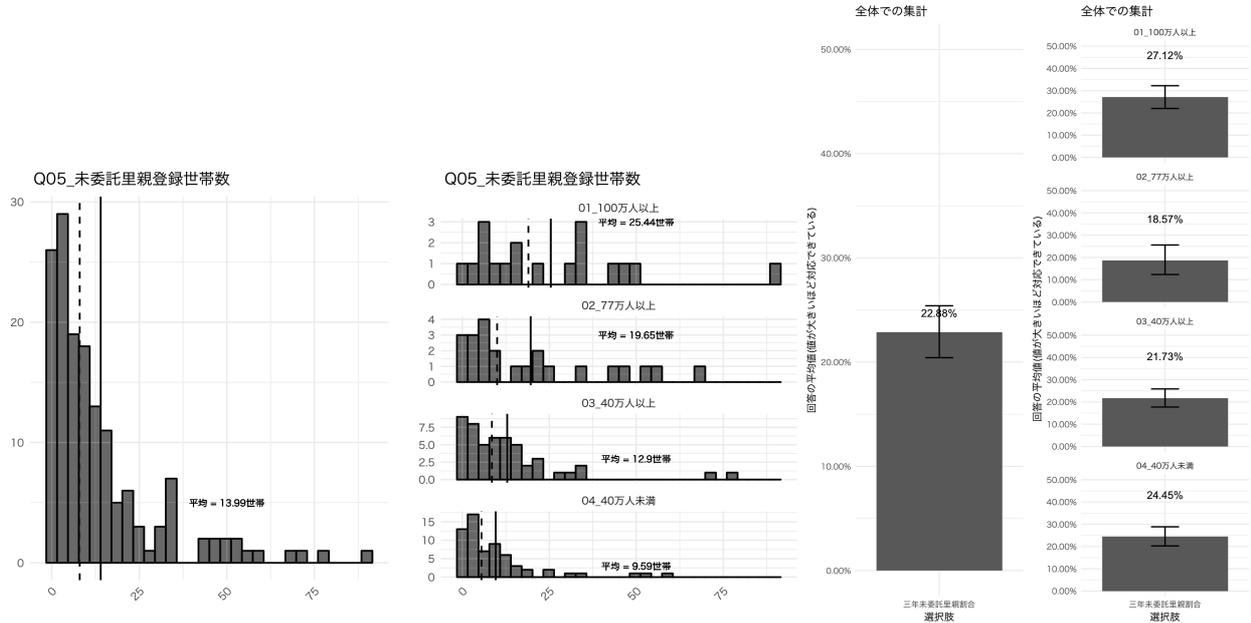
番号	選択肢内容
1	いいえ
2	はい



調査本設問 2: 本調査の回答時点における、新規に委託可能な里親登録世帯数(純粹登録世帯数)をご記入ください。

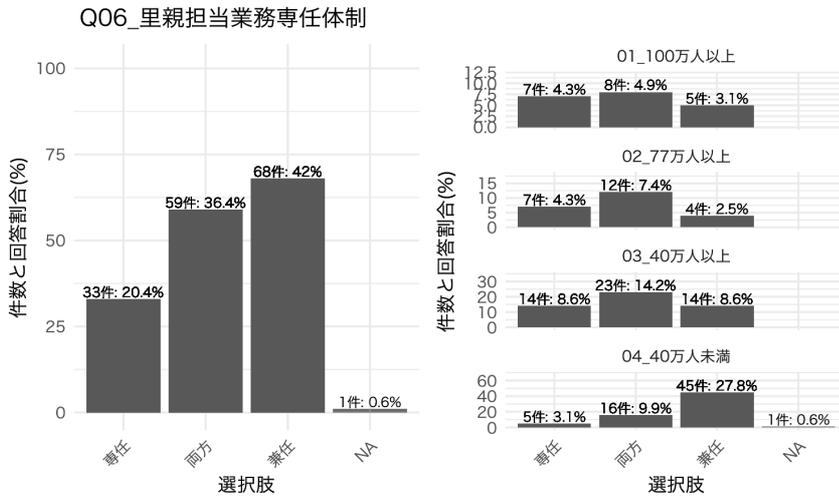


調査本設問 3:前問における新規に委託可能な里親登録世帯数のうち、調査回答時点で3年以上委託の実施がない里親登録世帯数を記入してください。

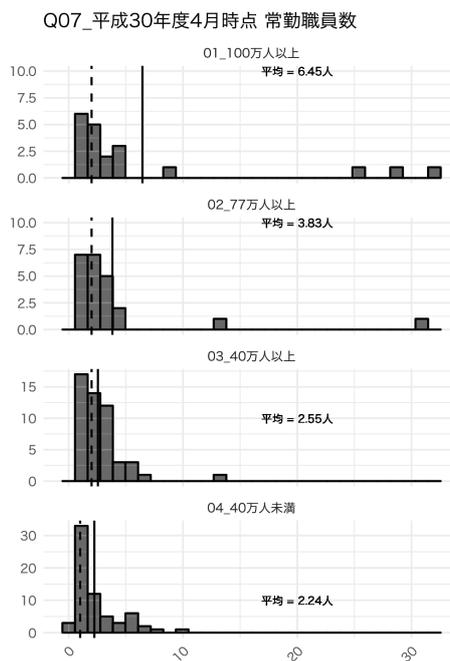
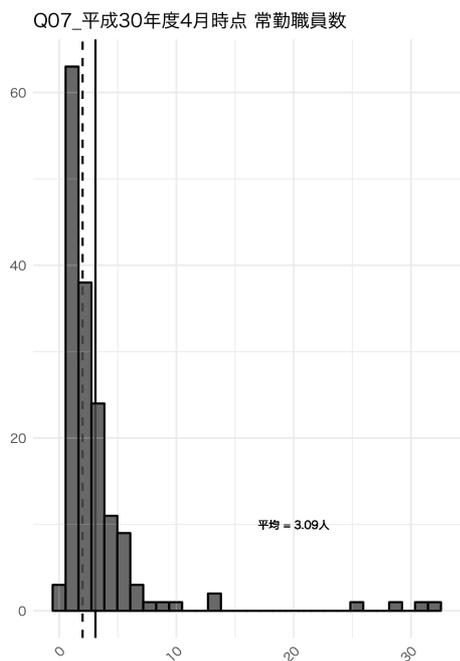


調査本設問 4:里親担当業務の専任体制について最も近いものを選択してください。

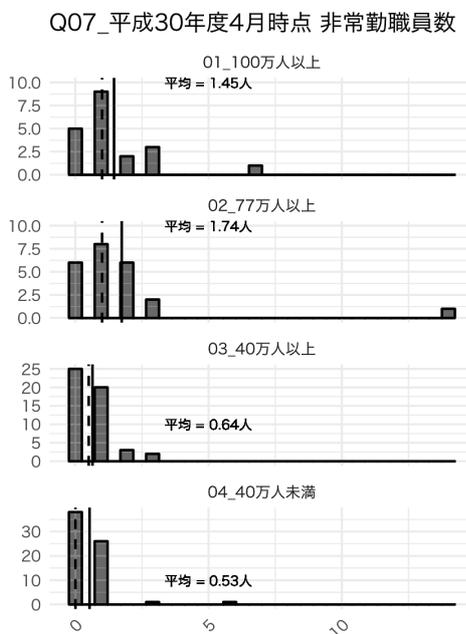
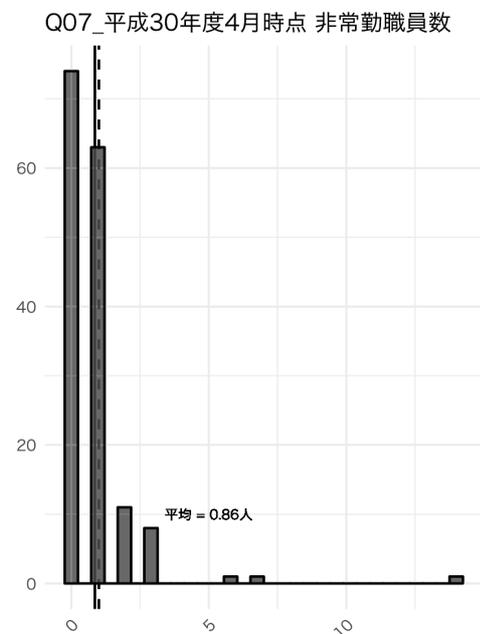
番号	選択肢内容
1	専任職員のみで担当
2	専任と兼任の混合で職務を担当
3	兼任のみで職務を行っている



調査本設問 5:平成 30 年度 4 月時点での、里親業務に携わる「常勤職員」の人数を記入してください。(専任の場合は専任常勤職員数を。兼任がある場合は、里親業務に携わる全ての職員人数を記入してください)



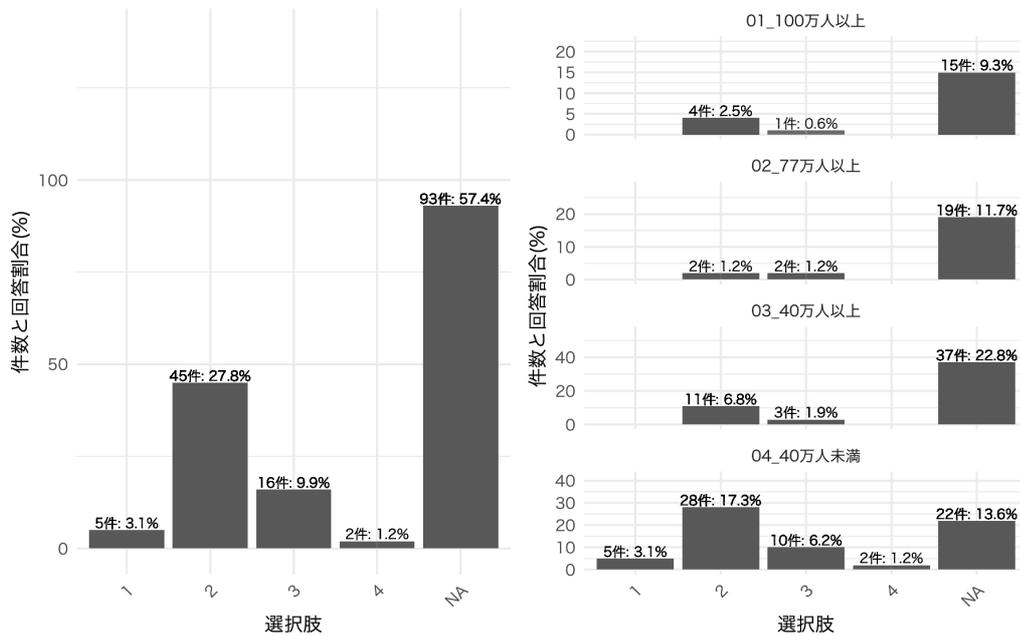
調査本設問 6:平成 30 年度 4 月時点での、里親業務に携わる「非常勤職員」の人数を記入してください。(専任の場合は専任非常勤職員数を。兼任がある場合は、里親業務に携わる全ての職員人数を記入してください)



調査本設問 7:先ほど「兼任のみで(里親制度に関わる)職務を行っている」と回答された場合にお尋ねします。兼任担当者の業務全体に占める里親制度関連業務割合はどの程度ですか。最も近い選択肢を回答してください。

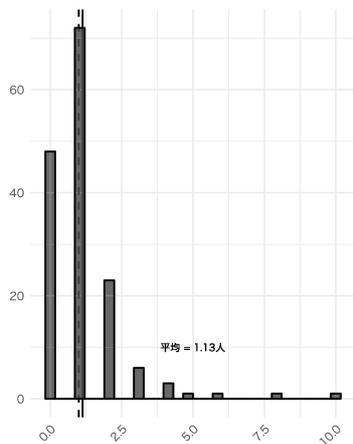
番号	選択肢内容
1	里親業務はおよそ 5%未満
2	里親業務はおよそ 5%から 25%程度
3	里親業務はおよそ 26%から 50%程度
4	里親業務は 51%以上

Q09_兼任担当者里親制度関連業務割合

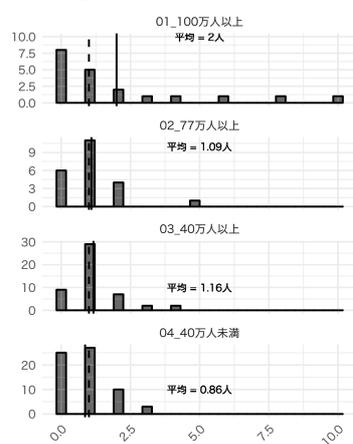


調査本設問 8:里親担当職員の里親担当業務経験年数についてお尋ねします。経験年数が1年未満の人数を記入してください。(専任の場合は該当する専任常勤職員人数を。兼任がある場合は、里親業務に携わる全ての職員人数について、記入してください)

Q10_里親担当業務経験年数1年未満

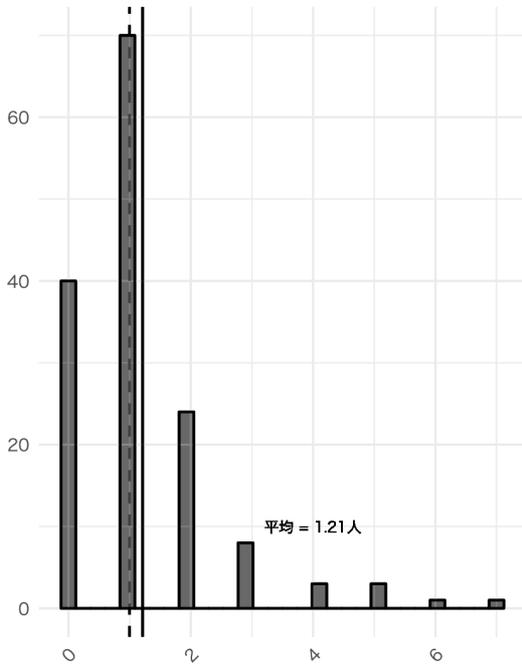


Q10_里親担当業務経験年数1年未満

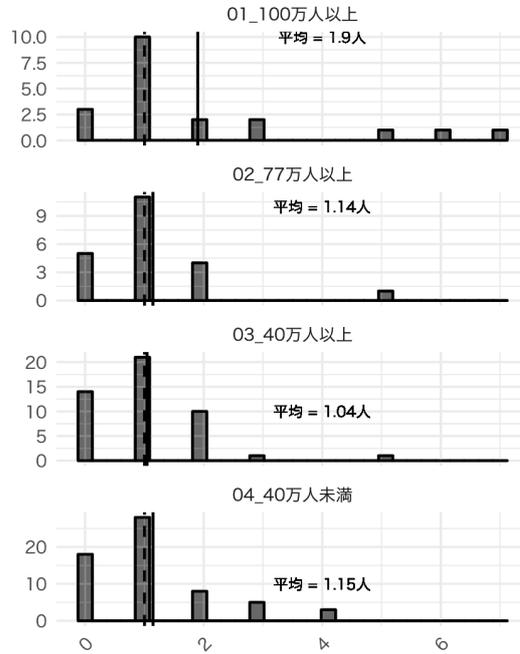


調査本設問 9:経験年数が1年以上～3年未満の人数を記入してください。(専任の場合は該当する専任常勤職員人数を。兼任がある場合は、里親業務に携わる全ての職員人数について、記入してください)

Q11_里親担当業務経験年数1年以上

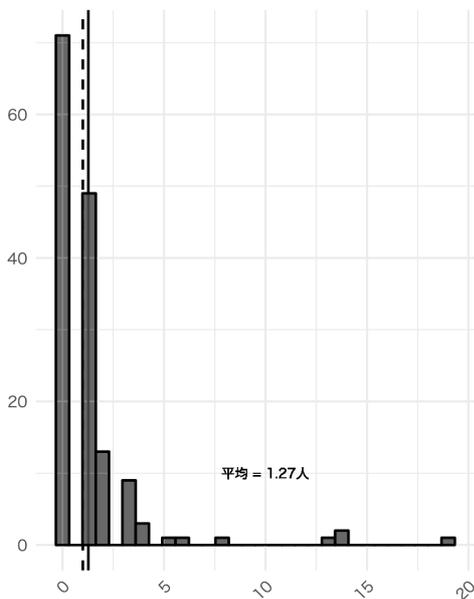


Q11_里親担当業務経験年数1年以上

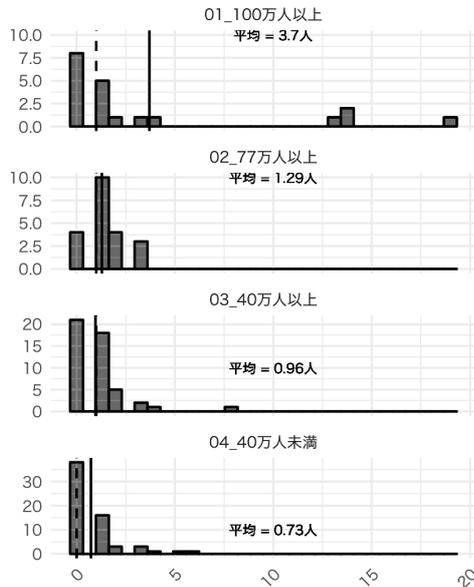


調査本設問 10:経験年数が3年以上の人数を記入してください。(専任の場合は該当する専任常勤職員人数を。兼任がある場合は、里親業務に携わる全ての職員人数について、記入してください)

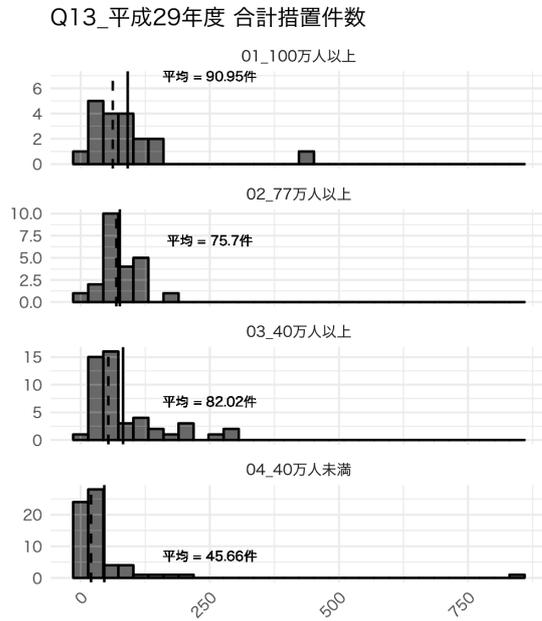
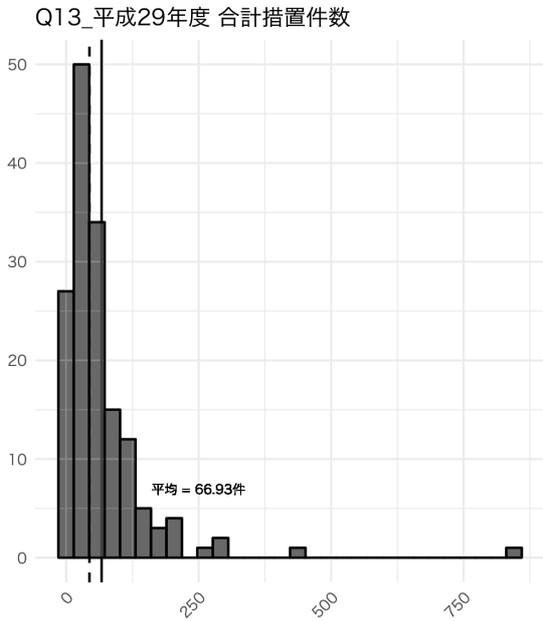
Q12_里親担当業務経験年数3年以上



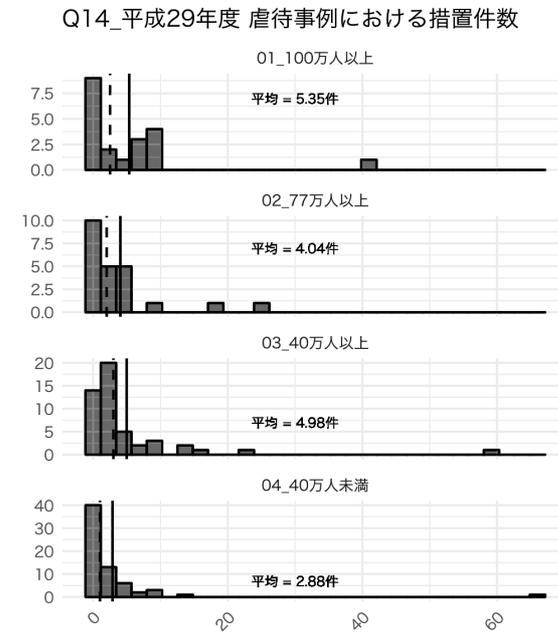
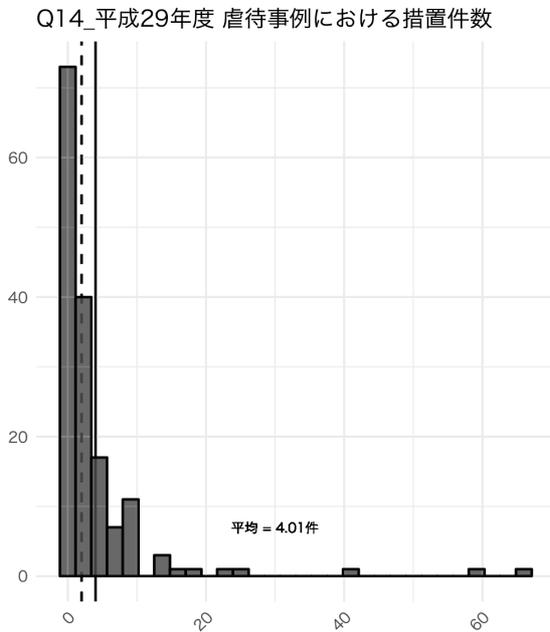
Q12_里親担当業務経験年数3年以上



調査本設問 11: 貴児童相談所の平成 29 年度の合計措置件数をご記入ください。(児童福祉施設、指定発達支援医療機関・障害者支援施設、里親・ファミリーホーム等の全ての施設型措置の合計件数)

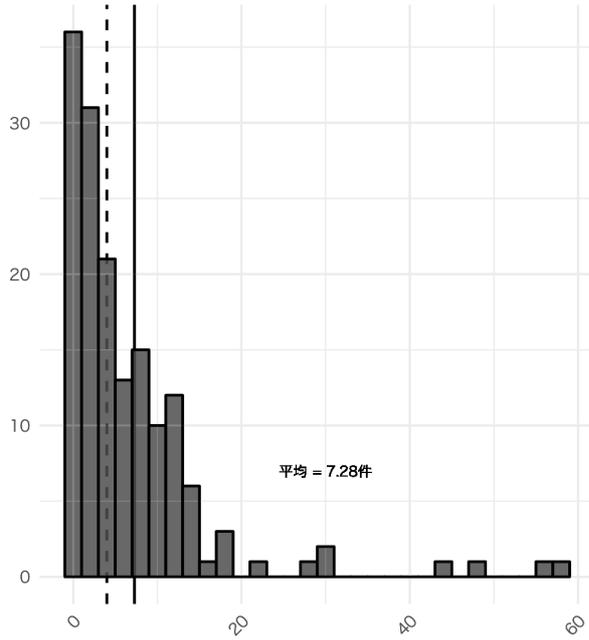


調査本設問 12: 平成 29 年度の虐待事例における、里親措置件数(一時保護実施委託を除く。週末里親等のあらゆる里親措置形態を含む)を記入してください。

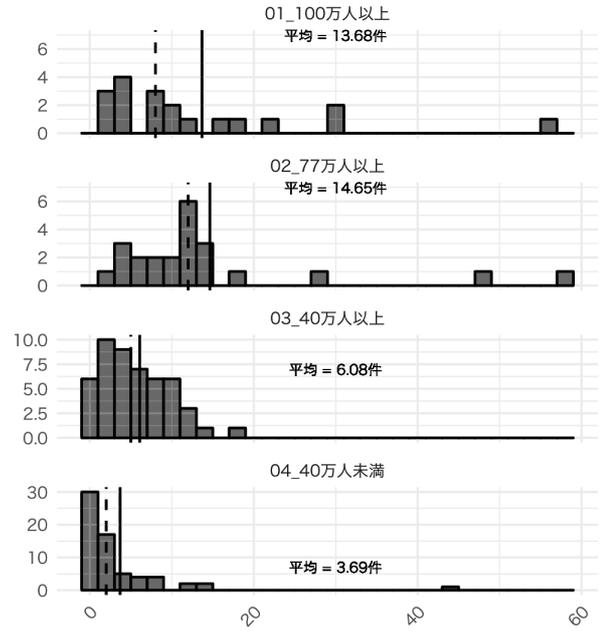


調査本設問 13:平成 29 年度における、虐待事例以外の里親措置件数を記入してください。

Q14_平成29年度 虐待事例以外の措置件数

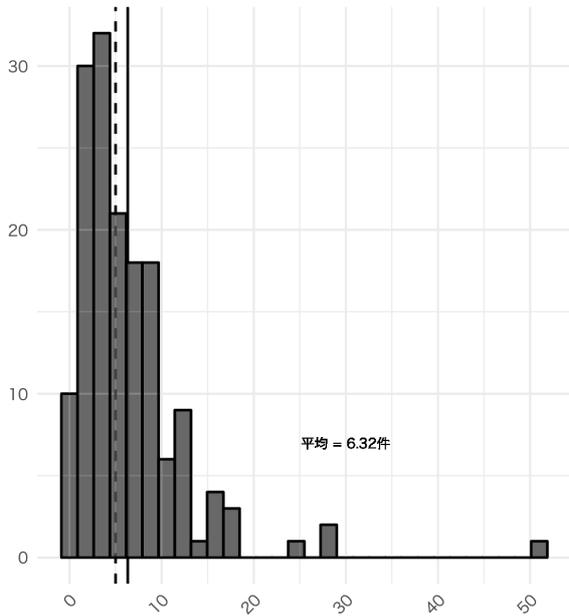


Q14_平成29年度 虐待事例以外の措置件数

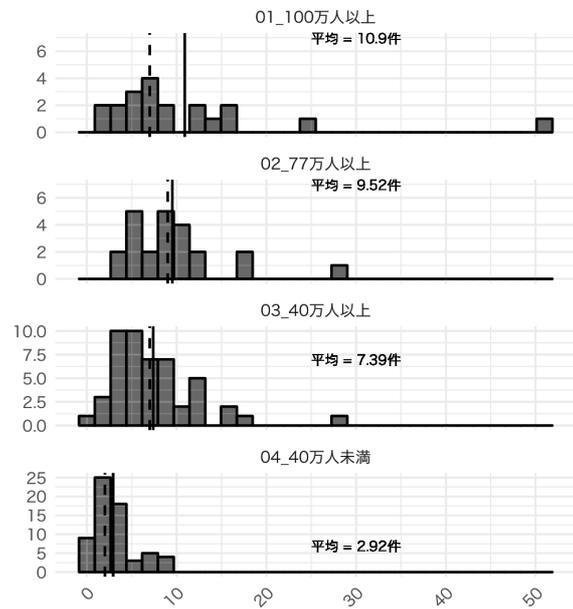


調査本設問 14:平成 29 年度における、里親措置解除件数を記入してください。

Q14_平成29年度 里親措置解除件数

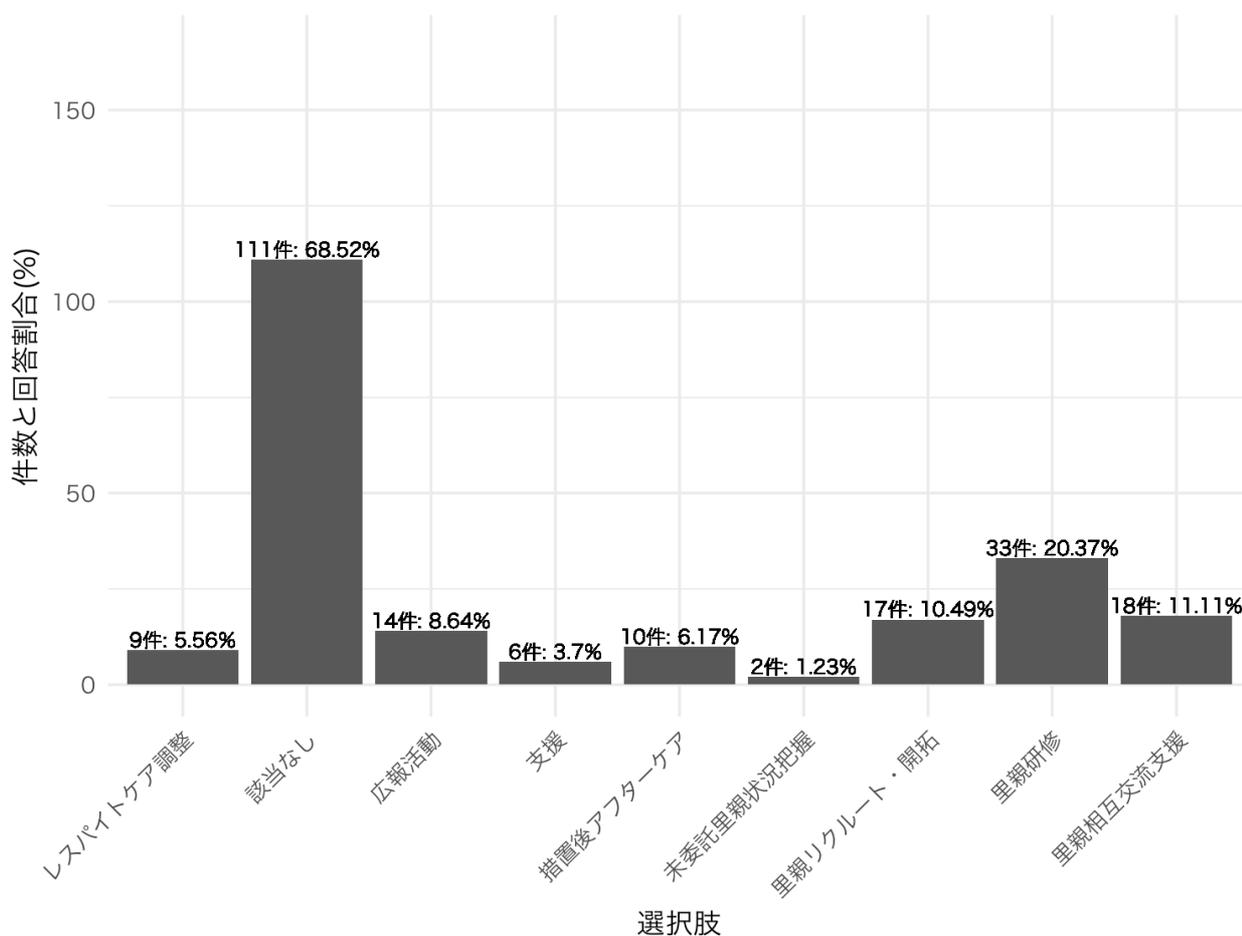


Q14_平成29年度 里親措置解除件数



調査本設問 15:以下の里親関連業務のうち、民間団体等に「全て委託している」ものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	里親リクルート・開拓
2	説明会・講演会・広報誌・HPなどの発行
3	里親への研修(登録前、更新、その他)
4	未委託里親の状況把握、マッチング・事前調整
5	里親支援中の家庭訪問、電話相談
6	レスパイトケアの調整
7	里親の相互交流支援・里親会参加支援
8	里親措置解除後のアフターケア
9	あてはまるものはない

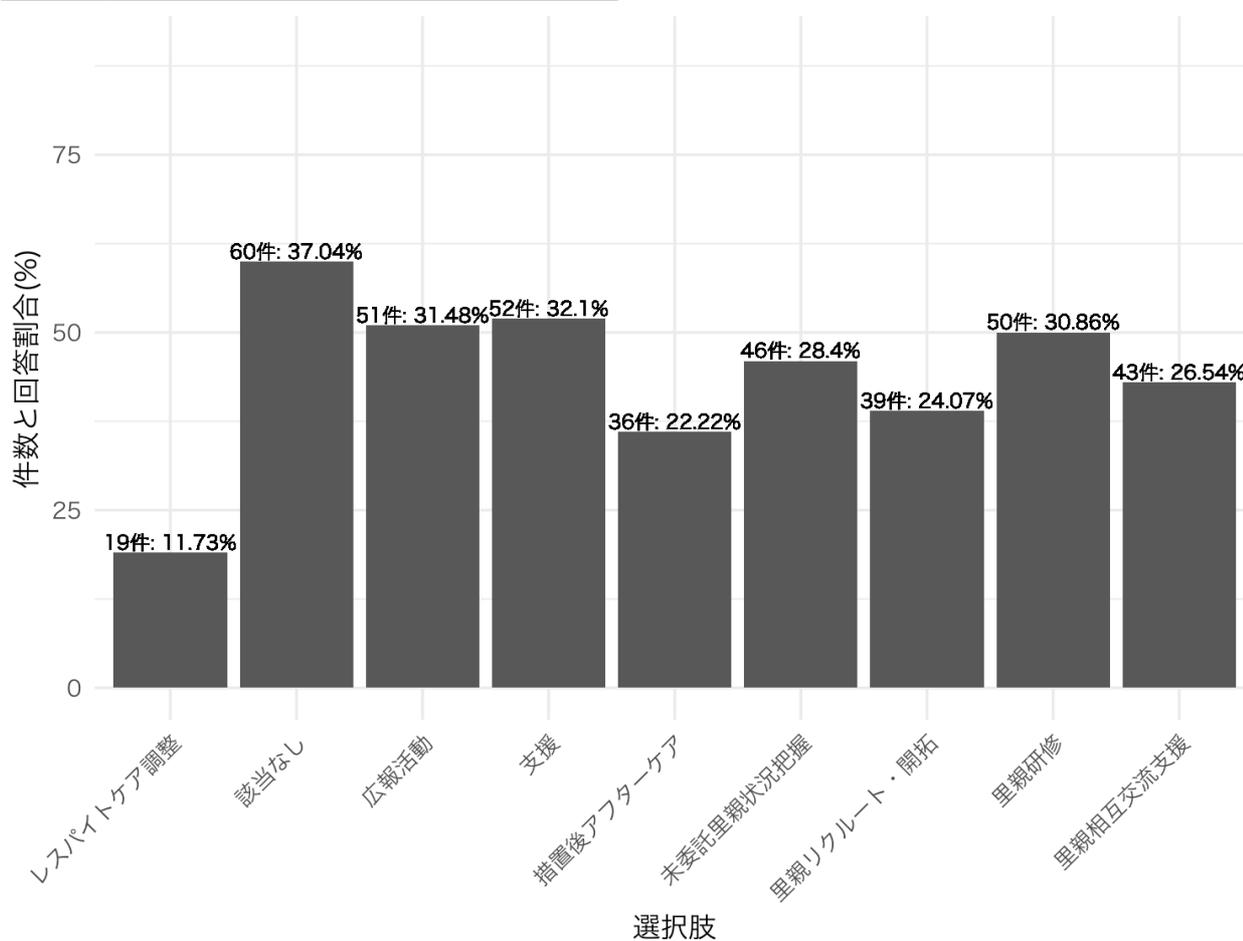


管轄人口区分別集計

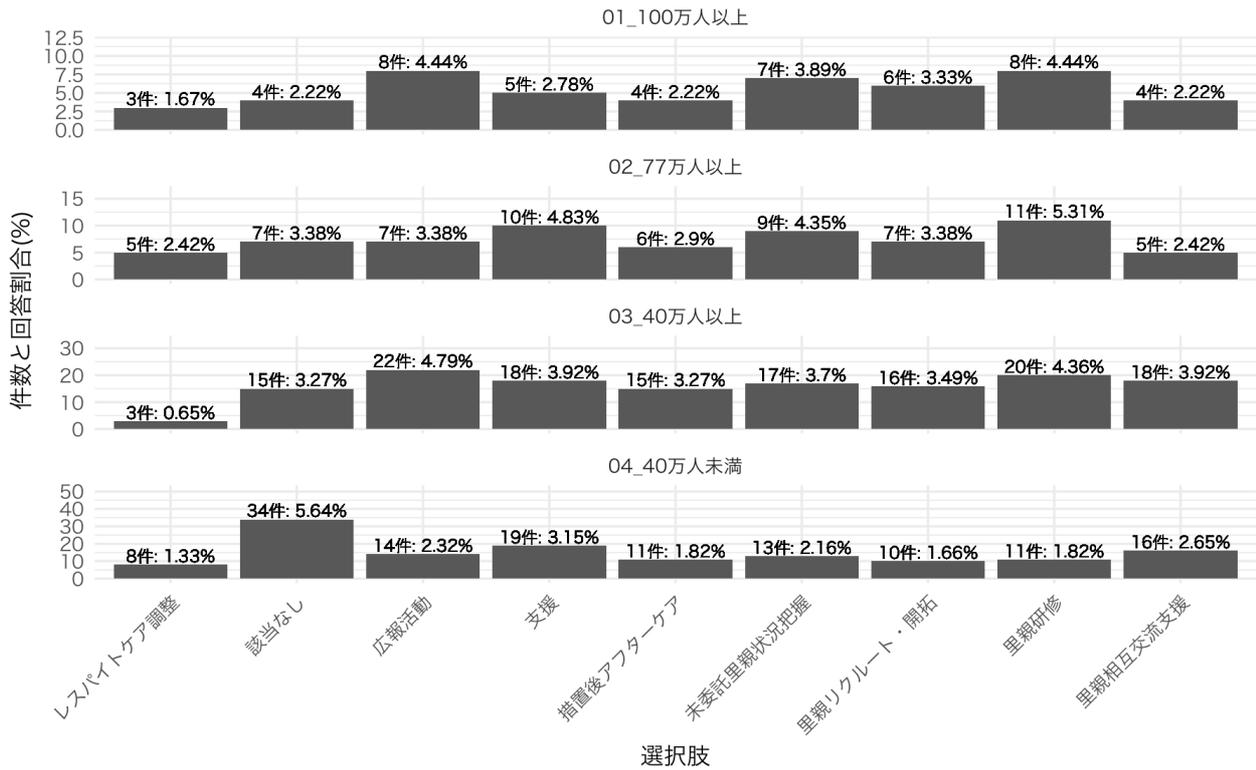


調査本設問 16:以下の里親関連業務のうち、民間団体等に「一部委託している」ものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	里親リクルート・開拓
2	説明会・講演会・広報誌・HPなどの発行
3	里親への研修(登録前、更新、その他)
4	未委託里親の状況把握、マッチング・事前調整
5	里親支援中の家庭訪問、電話相談
6	レスパイトケアの調整
7	里親の相互交流支援・里親会参加支援
8	里親措置解除後のアフターケア
9	あてはまるものはない

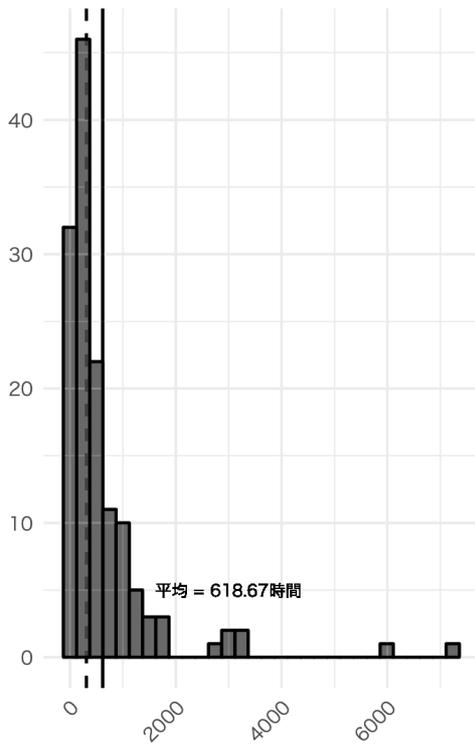


管轄人口区分別集計

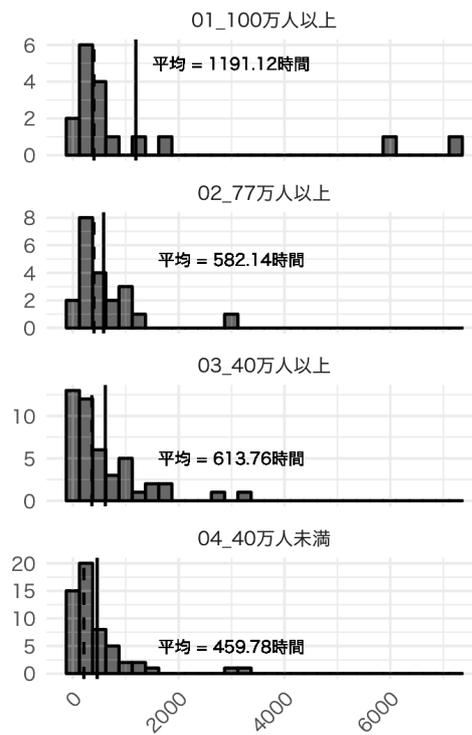


調査本設問 17:平成 29 年度における、里親担当常勤職員(兼任者を含む)の年度累計残業時間を記載してください。

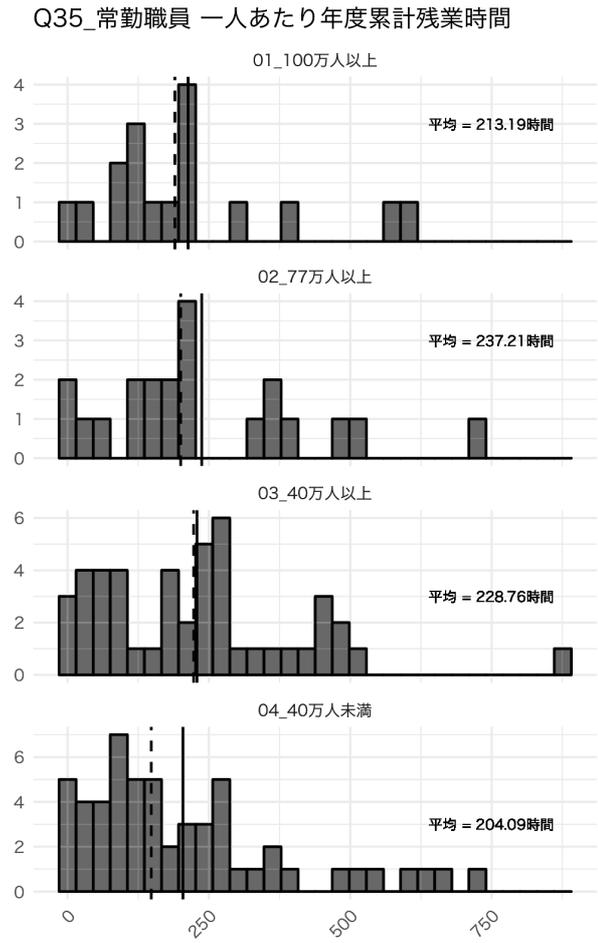
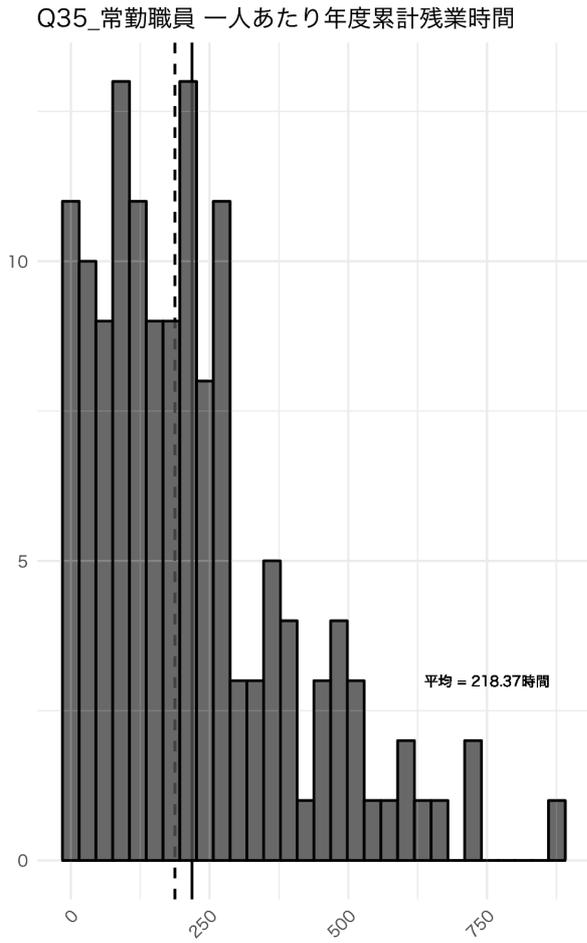
Q35_常勤職員 年度累計残業時間



Q35_常勤職員 年度累計残業時間



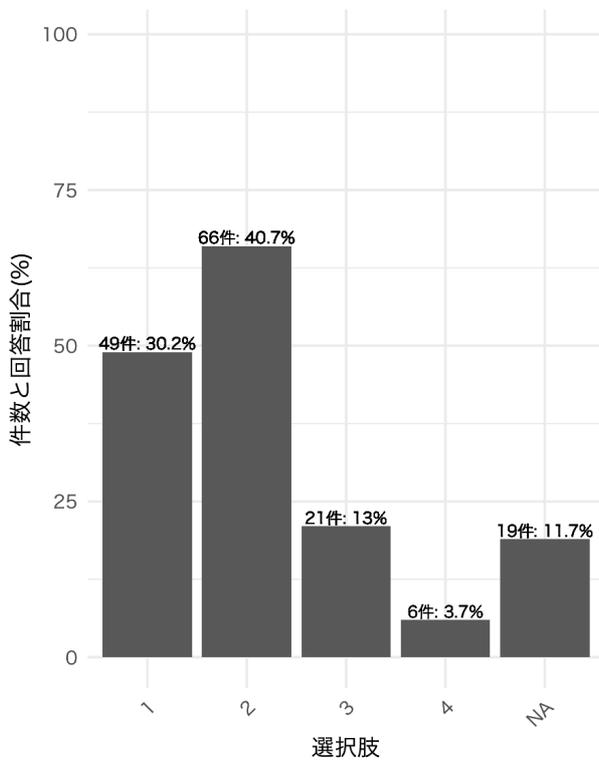
(補足) 常勤職員一人あたりの残業時間の度数分布



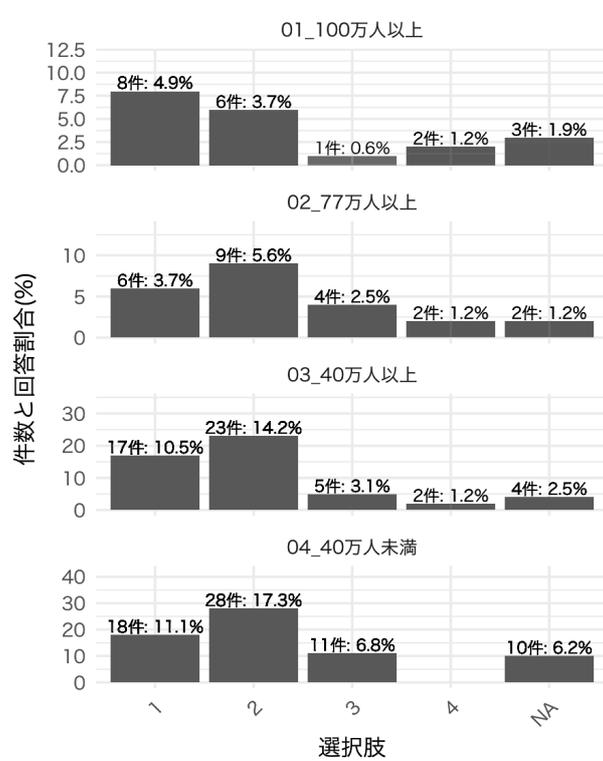
調査本設問 18:平成 29 年度における、里親担当(兼任者含む)の常勤職員の平均有給消化率(有給合計取得日数/合計有給付与日数)を以下から選択してください。

番号	選択肢内容
1	25%未満
2	25～50%
3	51%～75%
4	76%以上

Q35_常勤職員 平均有給消化率

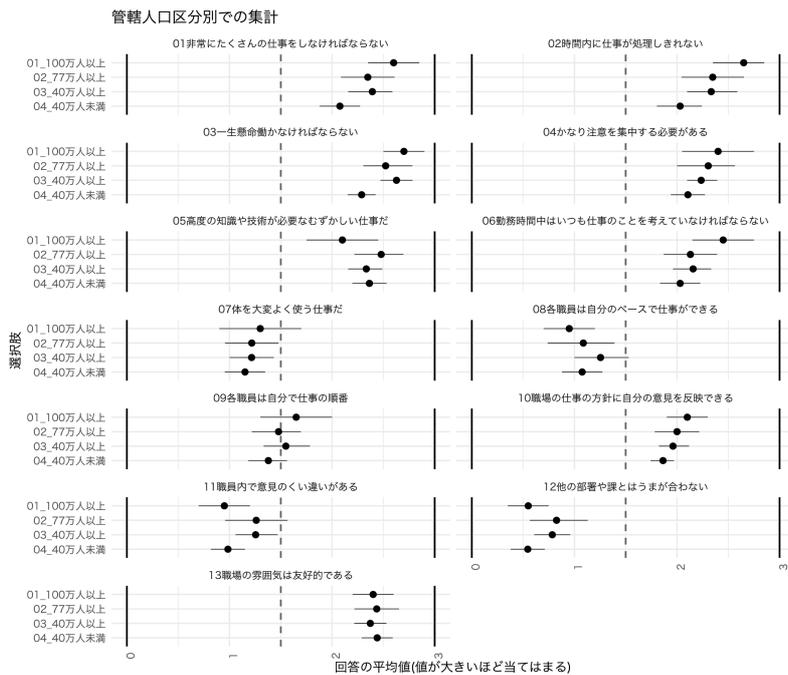
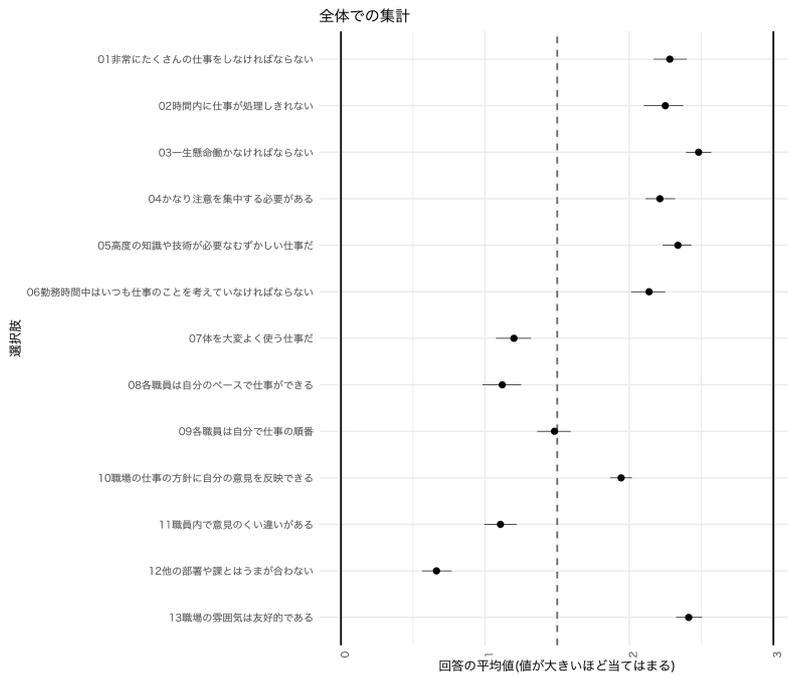


Q35_常勤職員 平均有給消化率



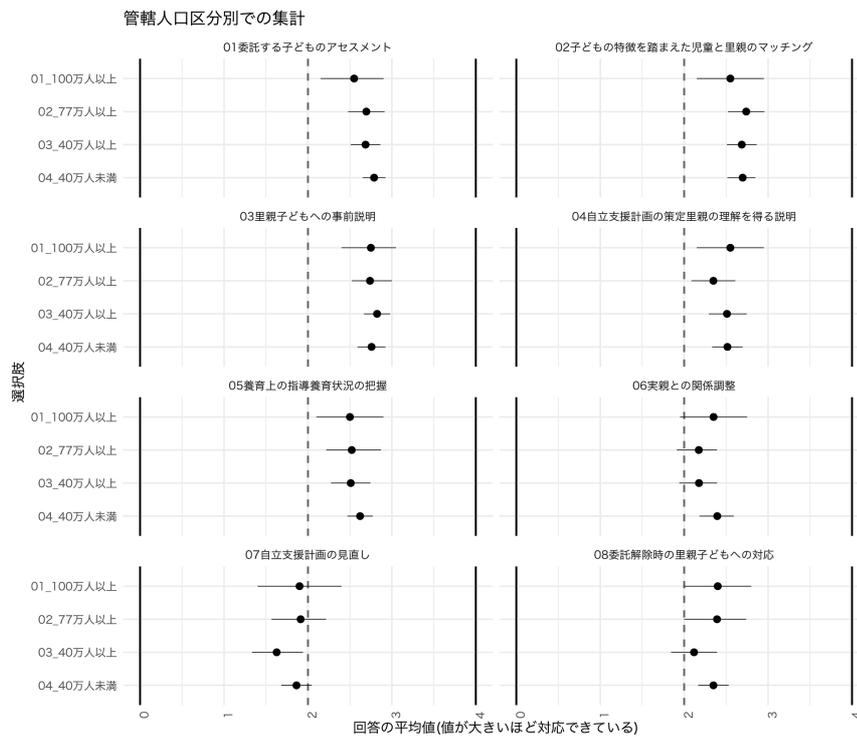
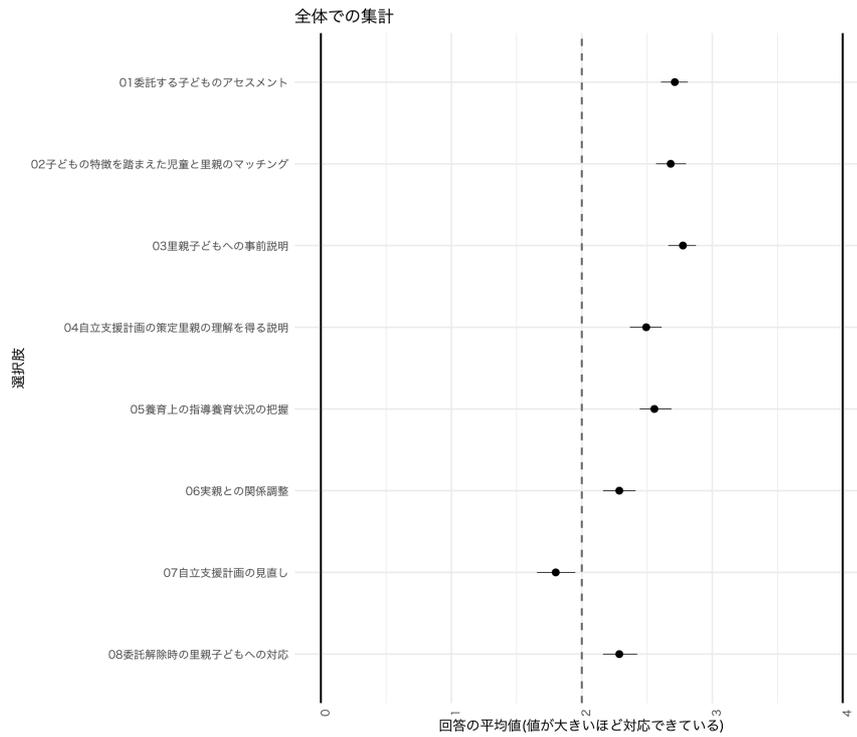
調査本設問 19:里親担当職員の全体的な業務についてお伺いします。最もあてはまるものを選択してください。

番号	選択肢内容
3	そうだ
2	まあそうだ
1	ややちがう
0	ちがう



調査本設問 20: 下記業務のそれぞれについての状況(外部機関との連携による成果も含め)について、あてはまるものを選択してください。

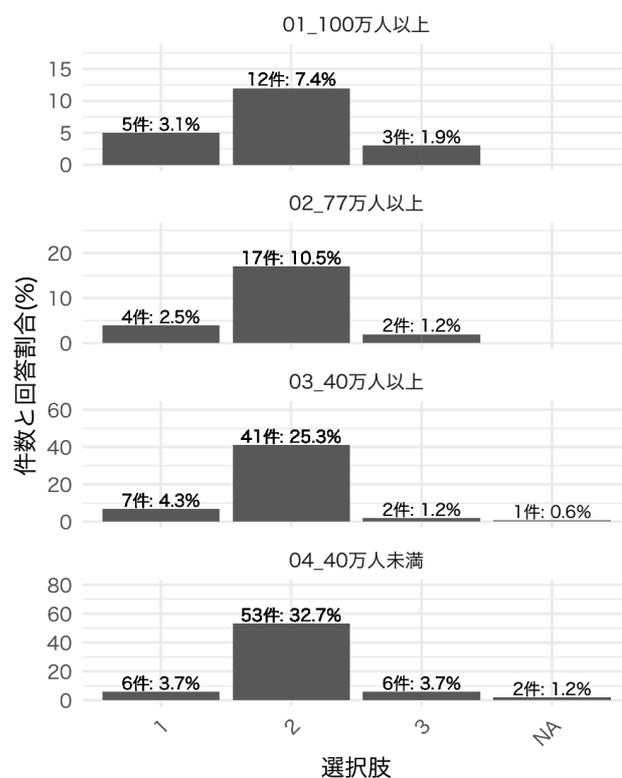
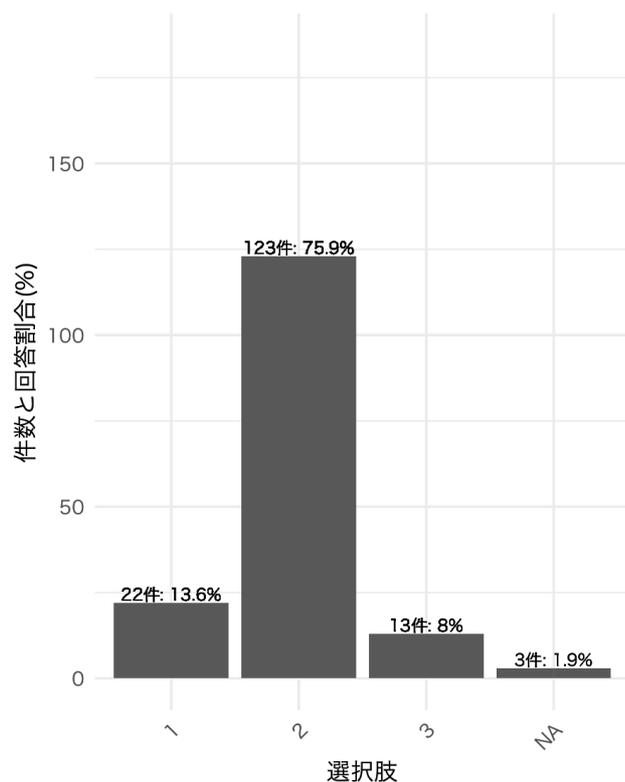
番号	選択肢内容
4	十分に対応できている
3	およそ対応できている
2	必要最低限は対応できている
1	最低限の対応にも不足がある
0	最低限の対応にも大きな不足がある



調査本設問 21: 「措置後 2 ヶ月間」における里親への訪問支援状況(民間への委託内容は含まない)について、以下の選択肢から最も近いものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	月 3 回以上の訪問を固定実施
2	月 1～2 回程度の訪問を固定実施
3	養育不安定時などの場合にのみ訪問

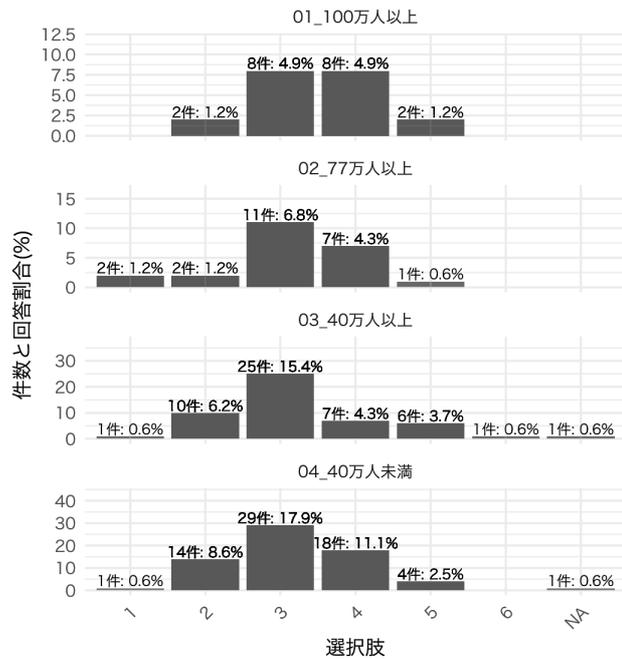
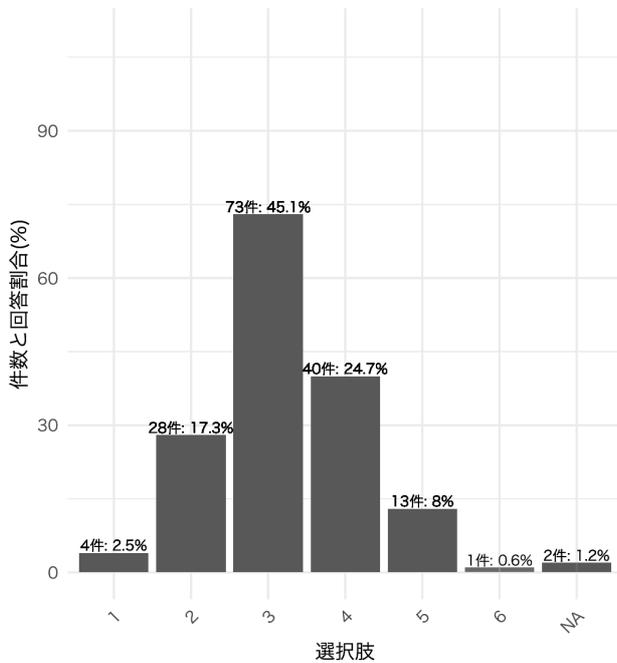
Q58_措置後2ヶ月里親訪問支援状況



調査本設問 22: 「措置後 2 年後以降」における里親への支援状況(民間への委託内容は含まない)について、以下の選択肢から最も近いものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	毎月 1 回程度の訪問指導
2	2 ヶ月に一回程度の訪問指導
3	半年に 1 回程度の訪問指導
4	1 年に 1 回程度の訪問指導
5	養育不安定時などの場合にのみ指導・訪問
6	訪問指導は行っていない

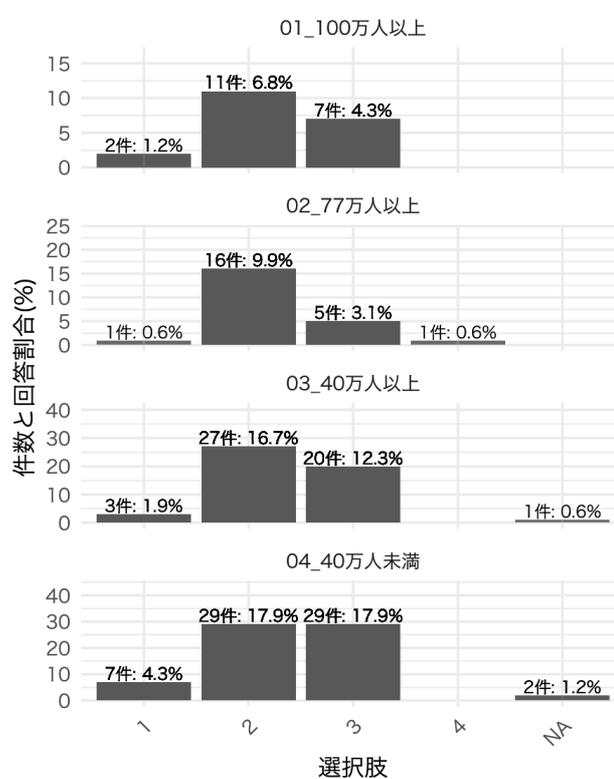
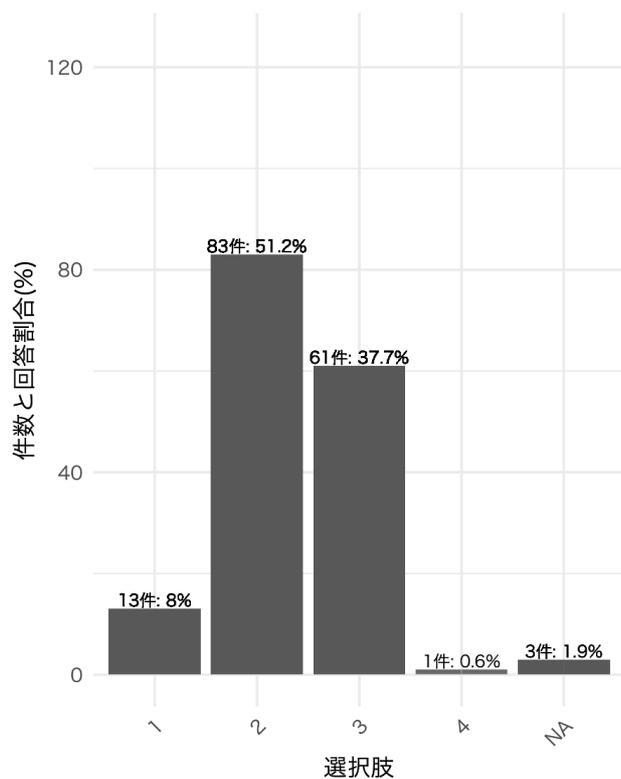
Q59_措置後2年以降里親訪問支援状況



調査本設問 23:里親担当業務としての「業務遂行上の専門性」を担保するための情報交換や研修への参加状況について、最も近いものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	十分に参加できており、専門性の向上に繋がっている
2	機会は十分だが、業務量や時間的な理由により専門性向上が不十分
3	機会の不足により専門性向上が不十分
4	専門性向上のための特別な研修等は不要

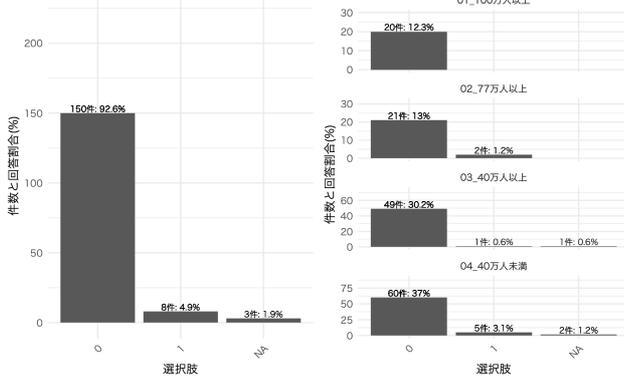
Q60_情報交換研修参加状況



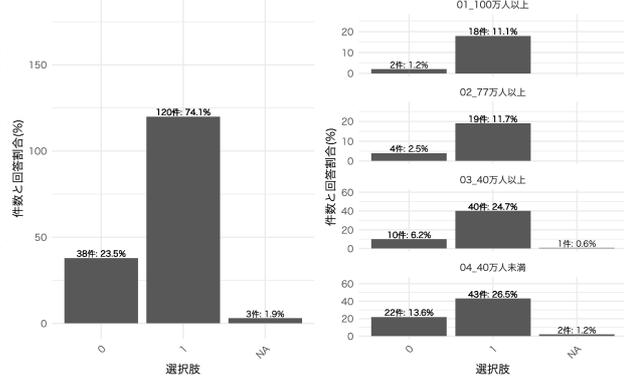
調査本設問 24:里親担当職員の人員・専門性に関する不足について、該当するものを選択してください。(いくつでも)

番号	選択肢内容
1	現状の体制で十分満足
2	人員が不足している
3	養育支援に関する実務上の専門性が不足している
4	関係機関調整や事務に関する職能が不足している
5	支援を充実させる上での情報が不足している
6	その他

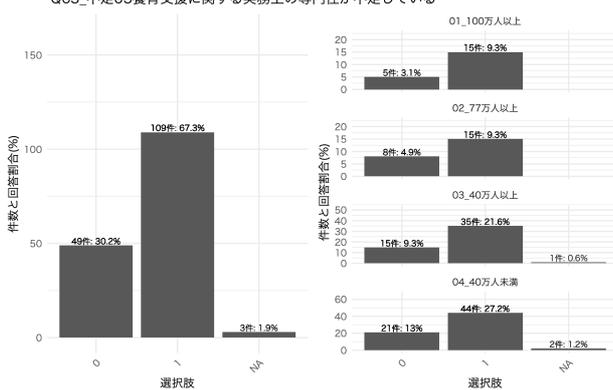
Q61_不足01現状の体制で十分満足



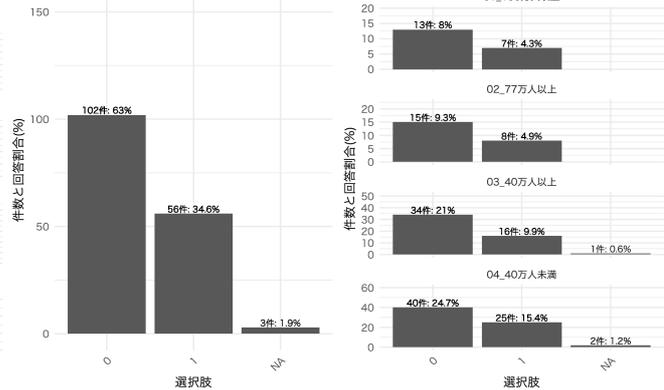
Q62_不足02人員が不足している

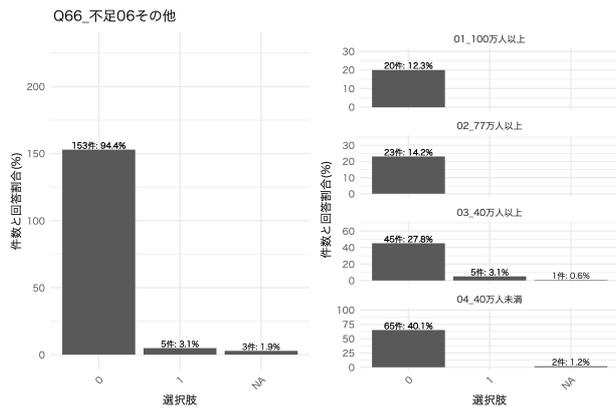


Q63_不足03養育支援に関する実務上の専門性が不足している



Q64_不足04関係機関調整や事務に関する職能が不足している





<その他の解答例>

- ・情報が多くて把握しきれない
- ・民間含めて(里親)担当職員数は十分だが役割分担は不明確

調査本設問 25.里親担当職員の身体的・心理的負担となっている業務について、可能な限り記述してください。(ご自由にお書きください)

<普及、啓蒙、リクルーティング>

- ・休日の広報活動(普及、啓発活動、里親募集)
- ・社会的養護の実態と里親希望者の希望に開きがあることが多く、登録につながりにくい事
- ・社会的養護への理解が不足している里親希望者との面接
- ・里親登録数の増加により、新規登録のための調査、書類整備や里親登録前研修、更新研修等も増えていること
- ・里親制度説明会、認定前研修、登録更新研修、里親会行事等への参加など、土・日・祝日出勤が多い

<里親会との付き合い>

- ・里親会との調整、里親会の事務局業務、里親会費の徴収など
- ・里親の相互交流支援や里親会参加支援は、通常業務に加えて休日に行われる

<未委託里親との付き合い>

- ・不適な里親希望者への申請取下げの説明
- ・未委託の里親さんに、委託児童がなかなか見つからないとき
- ・長期未委託里親から「いつ受託できるか」問い合わせへの対応
- ・未委託里親への対応で、里親のモチベーション維持への支援にプレッシャーを感じる
- ・未委託里親家庭(周りの里親)によるクレーム
- ・委託困難里親への説明、適格とは言い難い里親申請者への対応

<委託後の里親との付き合いや支援>

- ・不安の高い里親の対応
- ・社会的養育としての里親委託の理解が十分でない里親への対応
- ・個性の強い里親の対応
- ・自己主張の強い里親の対応
- ・里親宅の訪問、里親との面接が、近年のライフスタイルの変化等(仕事等)により、夜の時間帯となってしまうこと

<不調時のフォロー>

- ・不調になった際の対応(児童や里親へのフォロー)
- ・里親措置解除後の児童、里親のフォロー

<里親の養育支援の難しさ>

- ・里親や里子のニーズに応じた助言ができるだけの専門性が不十分なこと
- ・里親養育が必ずしもうまくいかない事
- ・子どもの抱え込みにより、家庭内が見えにくいこと
- ・里親委託、一時保護の増加に伴い、里親家庭での状況把握、不調時の早期対応について、常に継続した緊張感を持っていること

<兼務による負担>

- ・兼務のため、虐待対応と里親対応で頭や気持ちを切り替えなければならないこと
- ・兼務のため、里親担当業務全般の事務時間確保、調整等の負担が大きいくと里親や里子のニーズに応じた助言ができるだけの専門性が不十分なこと
- ・里親担当業務は他の児童福祉司業務と兼務のため、里親担当業務全般に事務時間確保、調整等の負担大。
- ・兼務のため、必要性は強く感じているものの、里親宅への訪問、里親や委託児童との面接が出来ないことに大きなジレンマを感じる
- ・兼務で十分な時間が取れないこと

<人員不足からくる負担>

- ・一人職場であり、組織的に対応を検討することが難しいこと、相談相手がいないこと
- ・非常勤職員が欠員のため、業務全般を独任で業務負担している状況が長期に続いており、身体に支障をきたしている
- ・対人支援の経験がない職員が配属されて業務が担えず、他の職員の負担になっている

調査本設問 26.里親担当職員の時間拘束上の負担となっている業務について、可能な限り記述してください。(ご自由にお書きください)

<普及、啓蒙、リクルーティング>

- ・フォーラム、研修の実施にかかる業務が、相当な割合を占める。また、いずれも土・日・祝日など時間外勤務になることが多い。
- ・研修会や説明会を休日に開くことが多いため、時間外勤務に繋がりがやすい。

<里親会との付き合い>

- ・休日に行われる里親行事
- ・土日祝に研修や里親サロン、里親会行事が集中しており、時間が拘束される
- ・里親会活動支援(勤務時間外の里親会役員会への参加、里親会行事支援など)
- ・里親会の事務局

<未委託里親との付き合い>

- ・里親登録者も就労しており、登録者との面接が時間外業務になること

<家庭訪問や面談の時間帯>

- ・里親が仕事をしている場合、日中の訪問、通所ができず、夜の対応となってしまう。
- ・家庭訪問・面接は里親の勤務都合上で夜間、休日になることが多い
- ・里親都合による夜間の家庭訪問
- ・中高生の支援は帰宅後の対応となるため時間外になる
- ・平日子ども(学齢児)に面接しようとするとう帰宅時間に都合上、時間外勤務となる
- ・高齢児と訪問面接する際に、部活動の都合上、時間外訪問が多くなってしまう

<移動>

- ・保護所への長距離移動
- ・里親宅の移動距離
- ・遠方の調査・指導、遠隔地への訪問
- ・管内が広く訪問等移動に時間がかかる
- ・管内施設、里親等への移動時間

<事務作業>

- ・里親登録のための部会提出資料の作成が膨大であり、かなり時間を要している。
- ・里親新規登録にまつわる調査・記録
- ・里親登録希望者にかかる調査・意見書作成
- ・里親登録または認定の適否のための調査と適否を明らかにする書類の作成業務。
- ・里親啓発活動における事務処理業務
- ・事務処理が煩雑である
- ・記録作成などの所内業務
- ・児童相談システムへの入力

<緊急対応・待機>

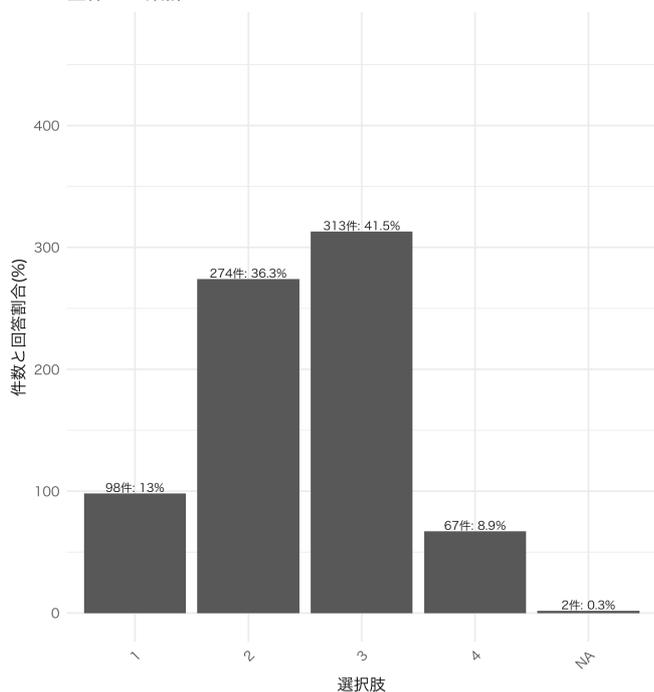
- ・電話等の問い合わせが多数あり、時間的に拘束される。
- ・不定期に行われる調整・照会への回答
- ・新生児委託は、出産がいつになるか不明
- ・里親宅への緊急一時保護委託の対応

A.2 要保護児童地域対策協議会に対する業務量調査票

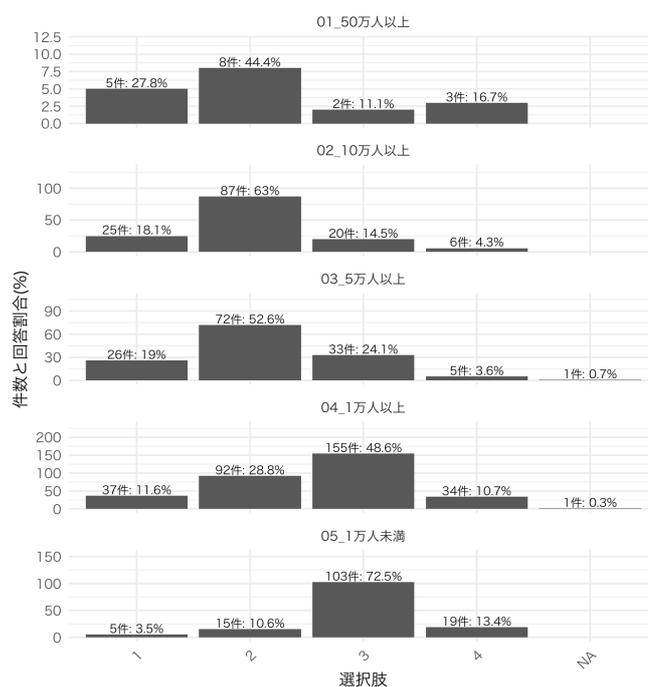
調査本設問 1: 要保護児童対策地域協議会における「調整機能に関する業務」について、調整機関としての専任体制状況について、当てはまるものを回答してください。

番号	選択肢内容
1	調整機関としての専任体制(専任職員)がある
2	子ども家庭相談を兼ねている
3	一般事務職が調整機能を担っている
4	その他:[FA]

全体での集計



管轄人口区別集計



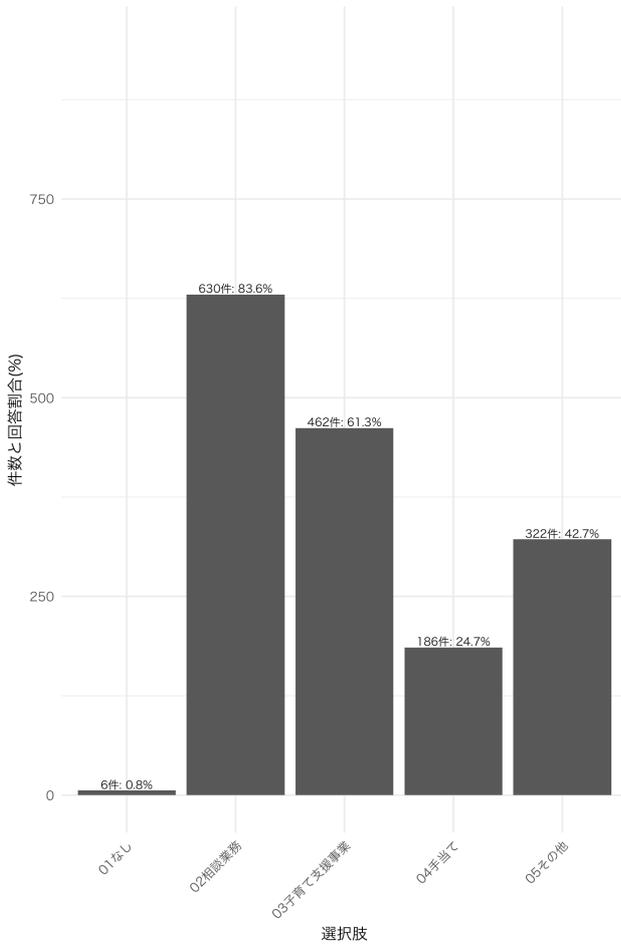
<その他項目の解答例>

- ・ 子ども家庭相談を兼ねた一般事務職が兼任
- ・ 保健福祉センターで業務を担っている
- ・ 総合相談系の相談対応職員が担っている
- ・ 保健師による兼務
- ・ 子ども家庭相談、障害児支給決定、ひとり親相談、母子保健機能を兼ねている
- ・ 係長/副所長が兼任
- ・ 障害担当の社会福祉士が兼ねている
- ・ 児童家庭相談、DV 相談、障害に関する相談、地域包括支援業務を兼務

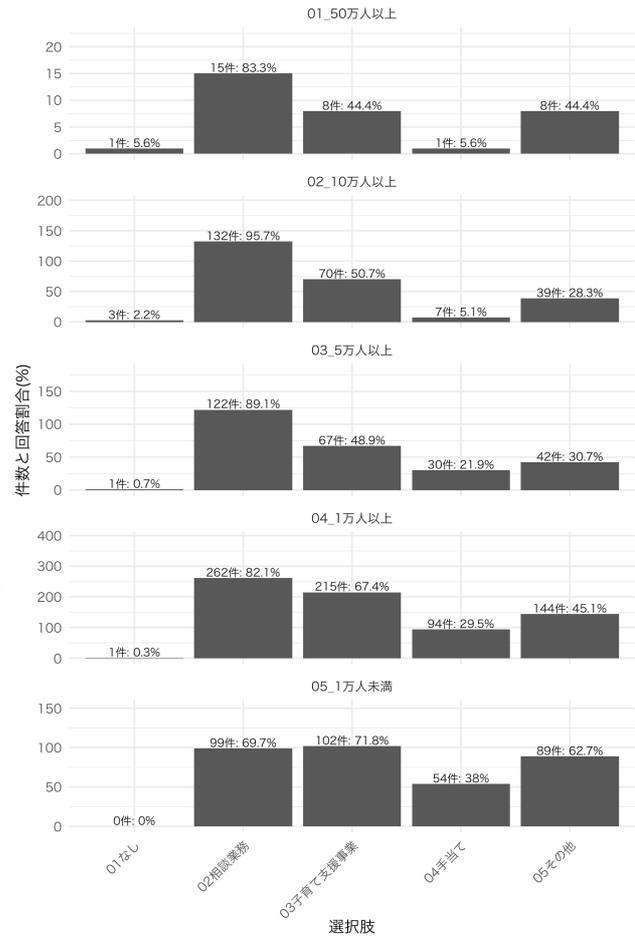
調査本設問 2: 「調整機能に関する業務」を担当する職員が調整機能に関する業務以外で担っている業務を下記から選択してください。(いくつでも)

番号	選択肢内容
1	なし
2	相談業務
3	子育て支援事業
4	手当て
5	その他

全体での集計

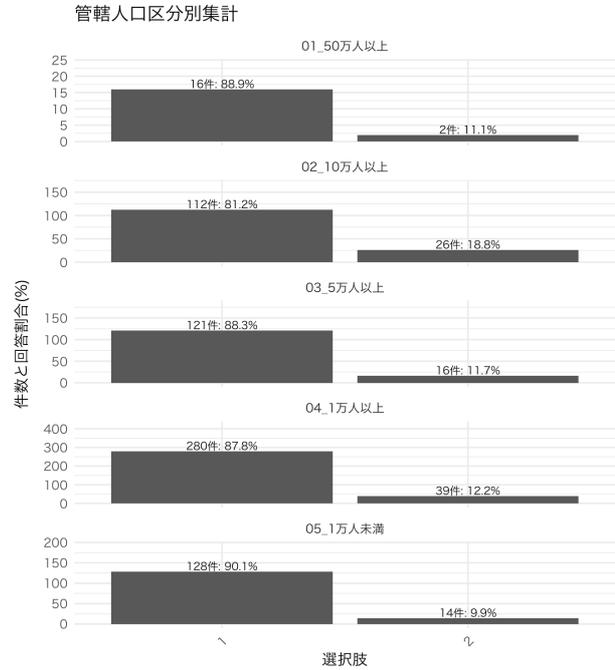
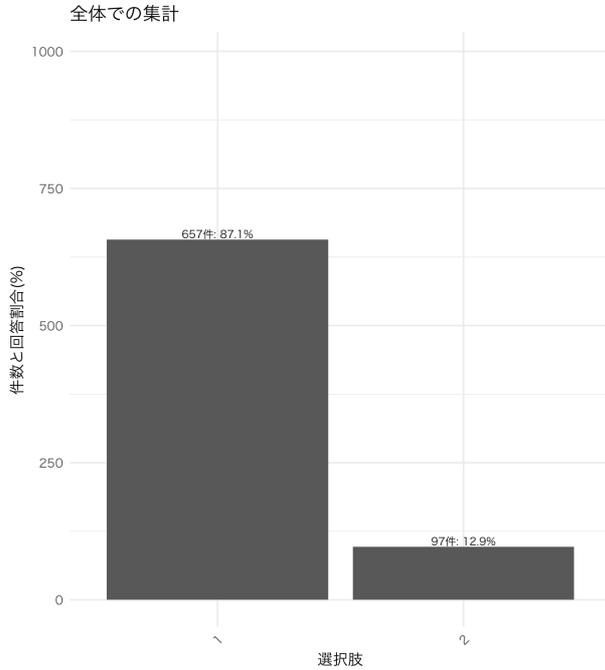


管轄人口区別集計

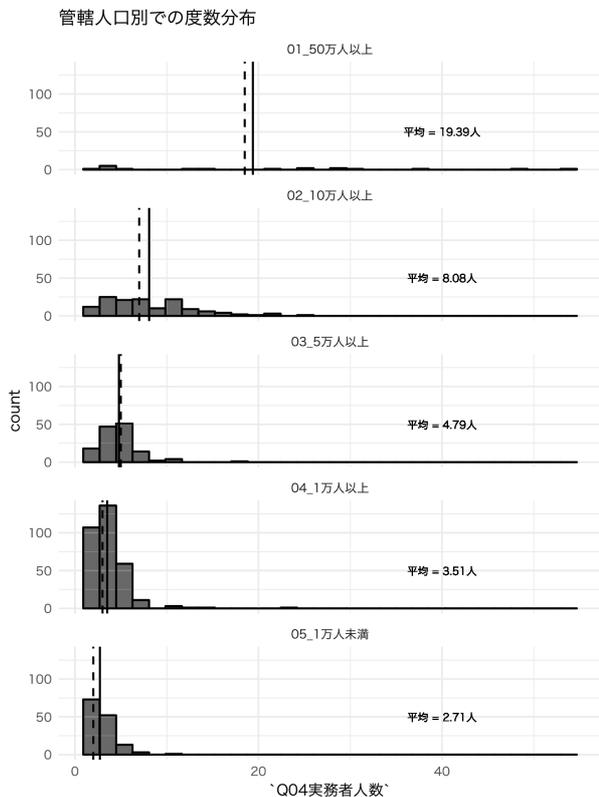
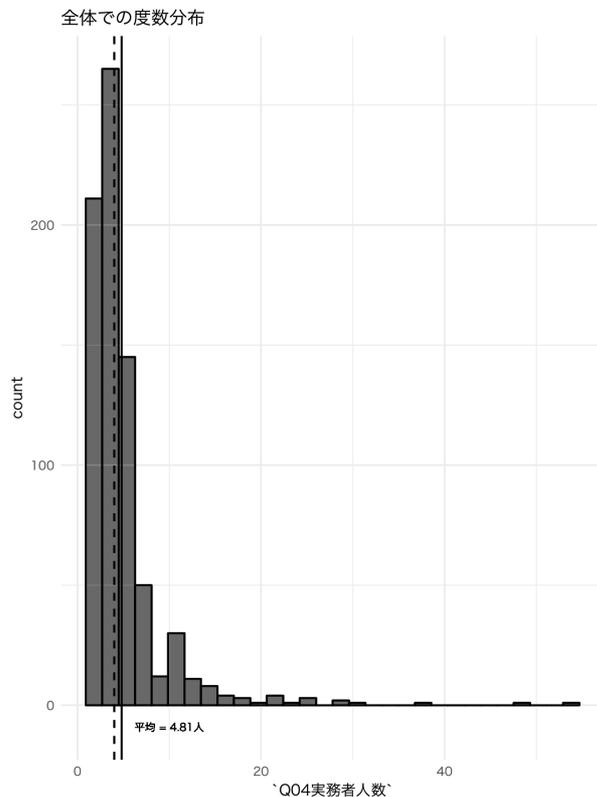


調査本設問 3:平成 29 年度と平成 30 年度で、児童家庭相談ならびに要保護児童対策地域協議会の調整機関としての職員体制に大きな変更(専任・兼任などの体制変更/実務者職員人数の 1.5 倍以上の増員)がありましたか。

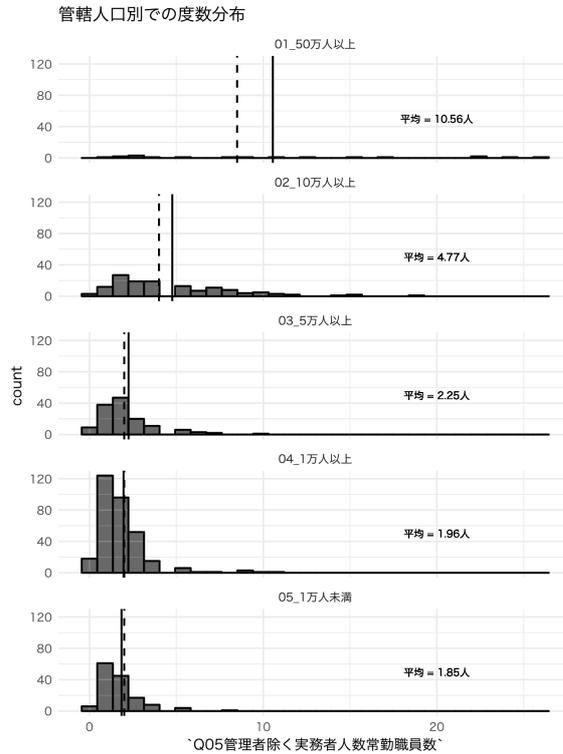
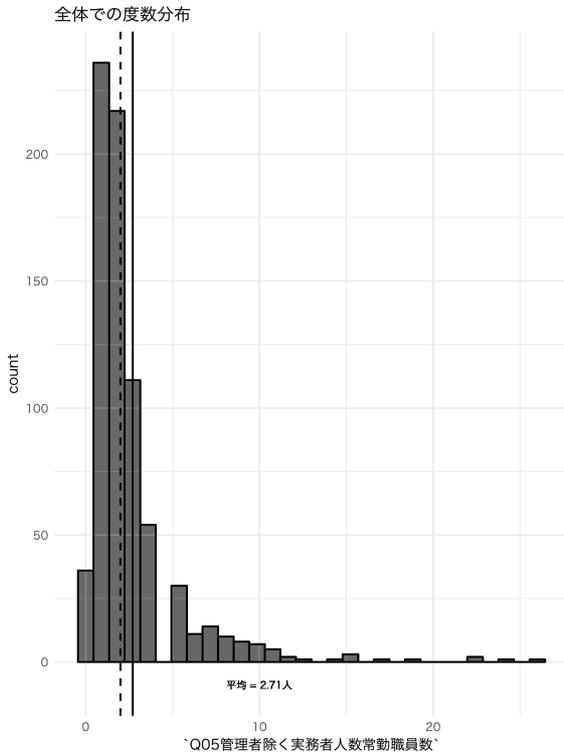
番号	選択肢内容
1	0.なし
2	1.あり



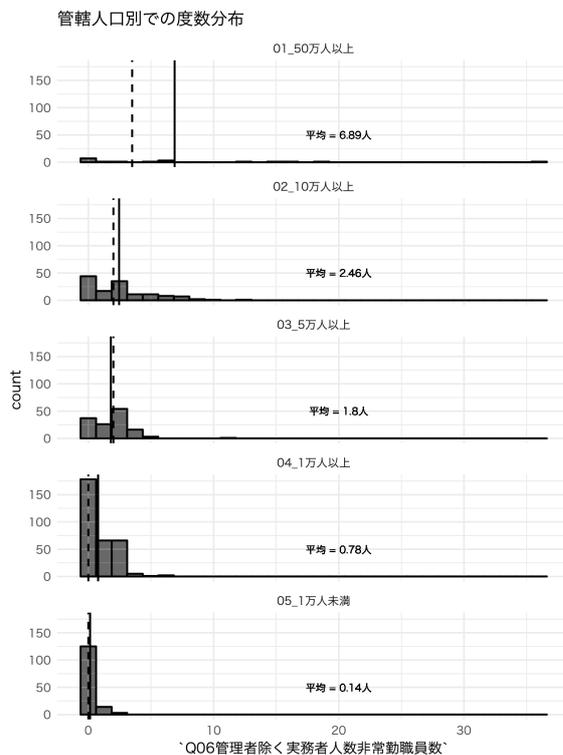
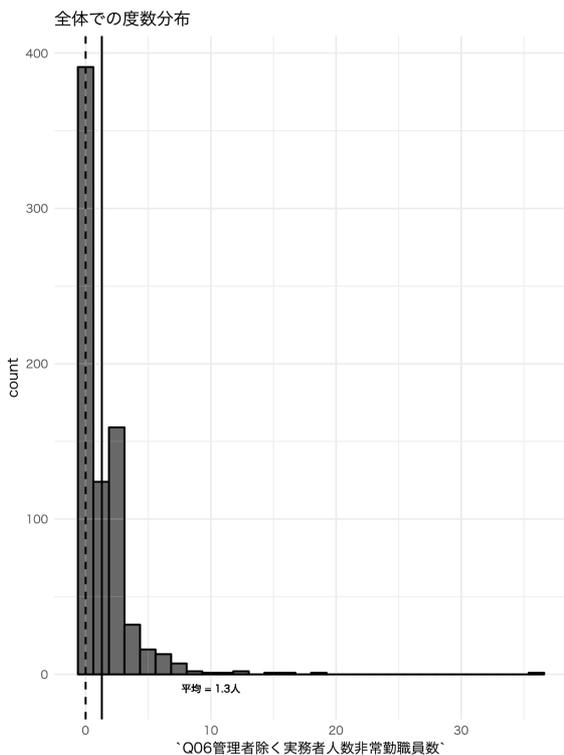
調査本設問 4:調整機能に関する業務に携わる職員についてお尋ねします。管理職を含め、実務者人数は何名いますか。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 5:調整機能に関する業務に携わる職員についてお尋ねします。管理職を除く実務者人数について、「常勤職員」は何名いますか。(半角数字でご記入ください)

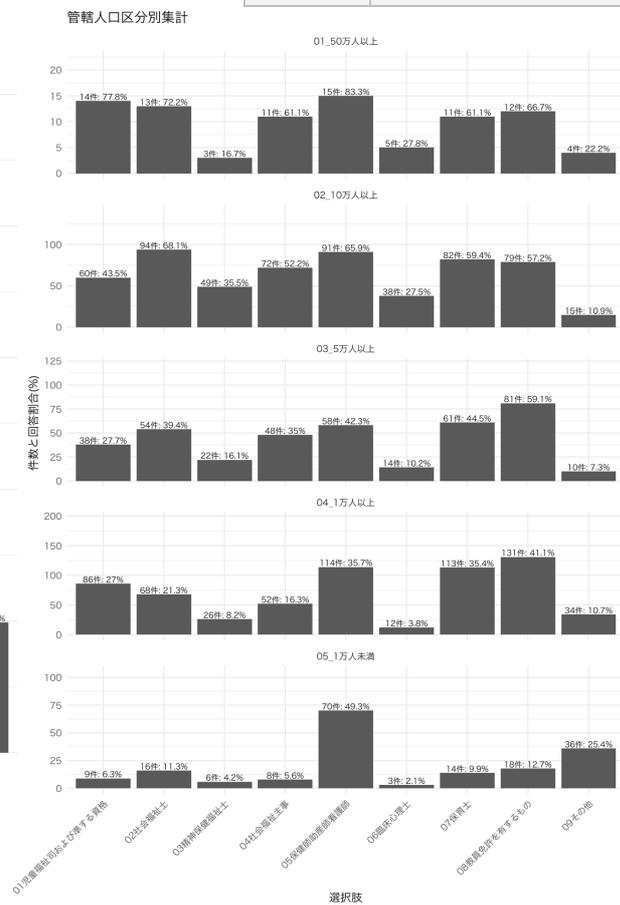
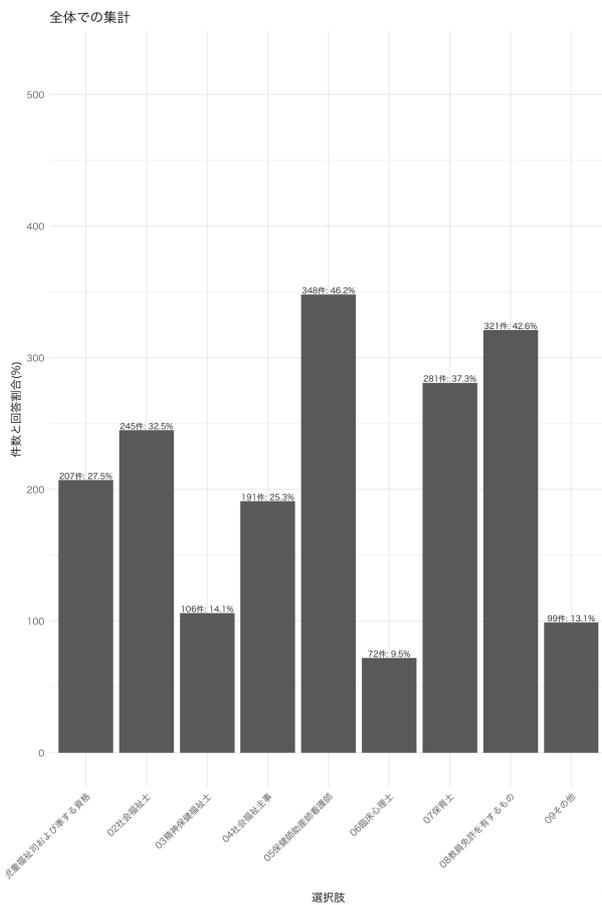


調査本設問 6:調整機能に関する業務に携わる職員についてお尋ねします。管理職を除く実務者人数について、「非常勤職員」は何名いますか。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 7:管理職を含め、調整機能に関する業務に携わる担当実務者が有している資格を下記から選択してください。(いくつでも)

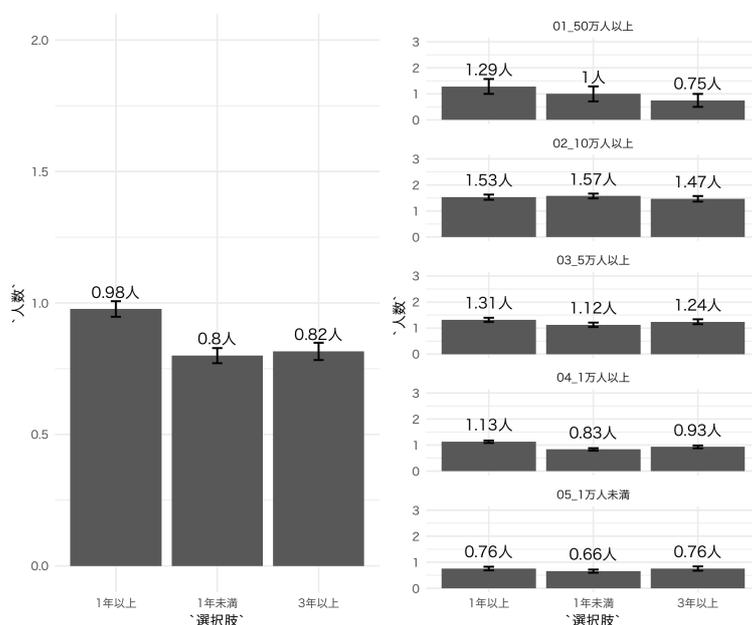
番号	選択肢内容
1	児童福祉司及び準ずる資格
2	社会福祉士
3	精神保健福祉士
4	社会福祉主事
5	保健師・助産師・看護師
6	臨床心理士
7	保育士
8	教員免許を有するもの
9	その他：[FA]



<その他の項目の解答例>

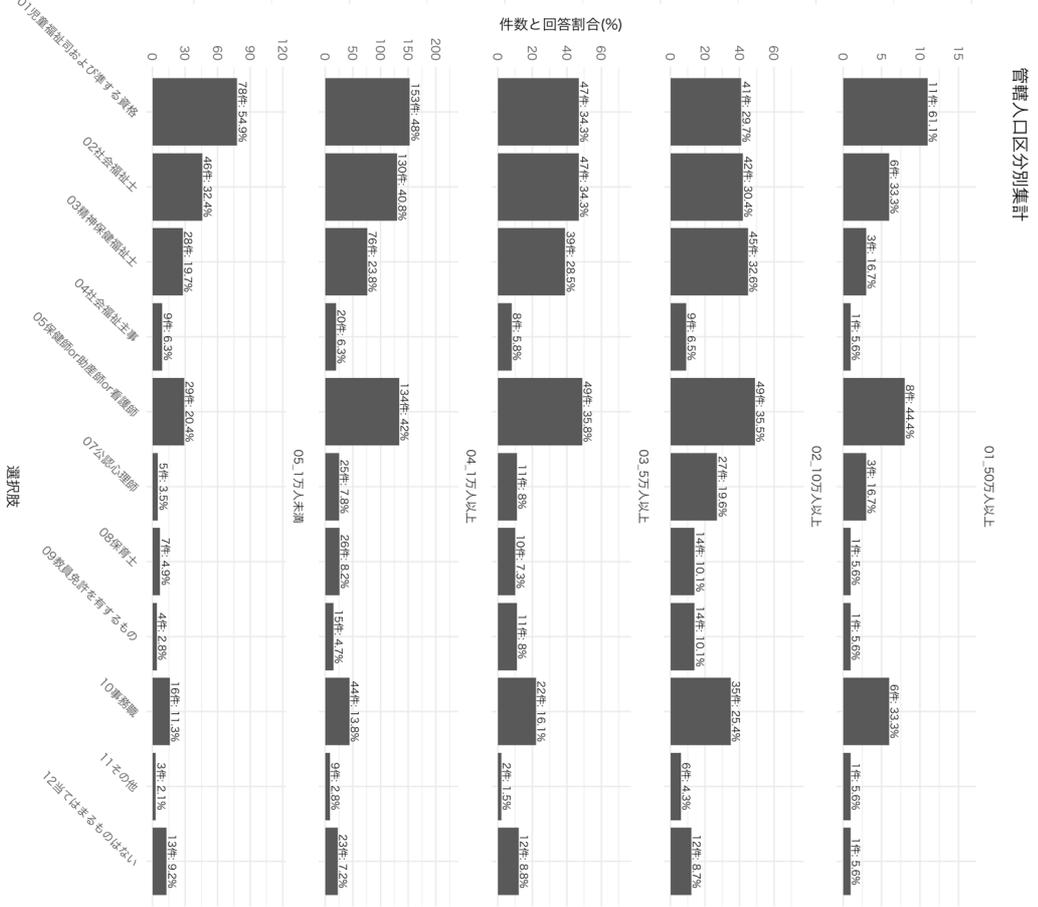
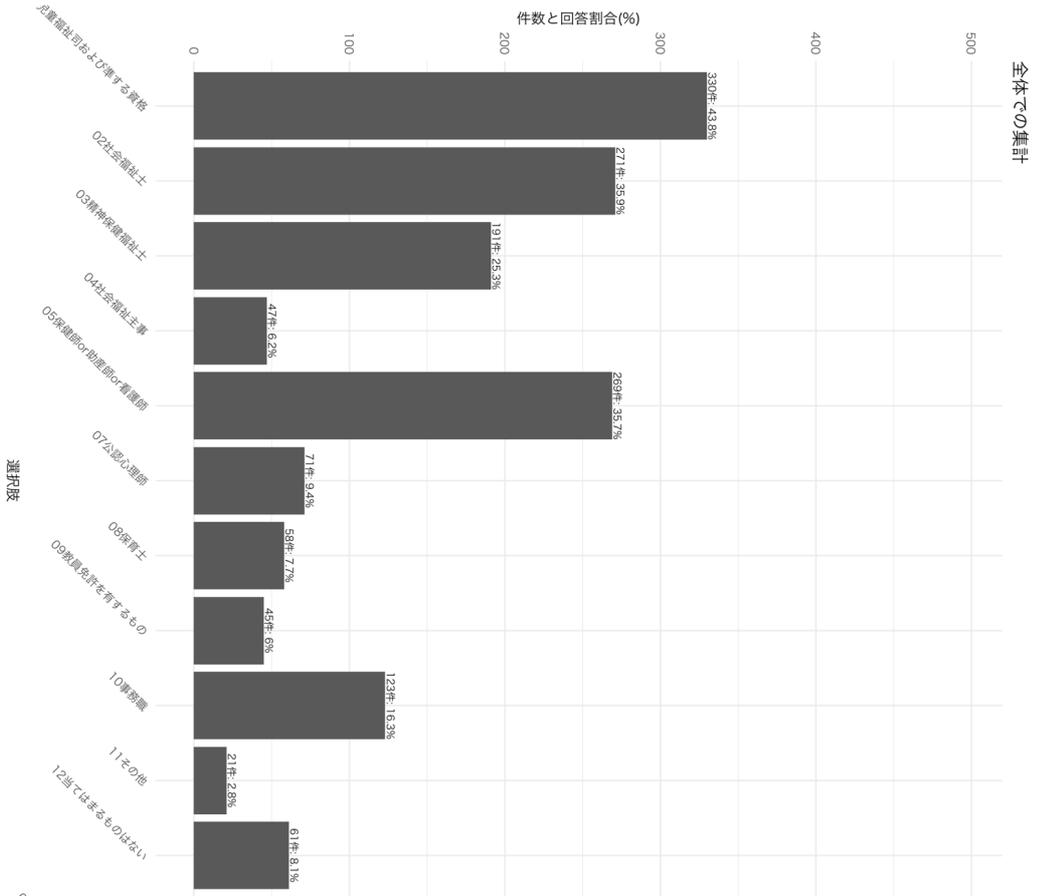
- ・介護士
- ・介護福祉士
- ・言語聴覚士
- ・管理栄養士

調査本設問 8~10:調整機能に関する業務に携わる担当実務者の経験年数についてお尋ねします。調整業務に関する実務経験が1年未満の人数を記入してください。(半角数字でご記入ください)/調整業務に関する実務経験が1年以上~3年未満の人数を記入してください。(半角数字でご記入ください)/調整業務に関する実務経験が3年以上の人数を記入してください。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 11:調整機能に関する業務を遂行するにあたり、不足していると感じる職種を選択してください。(いくつでも)

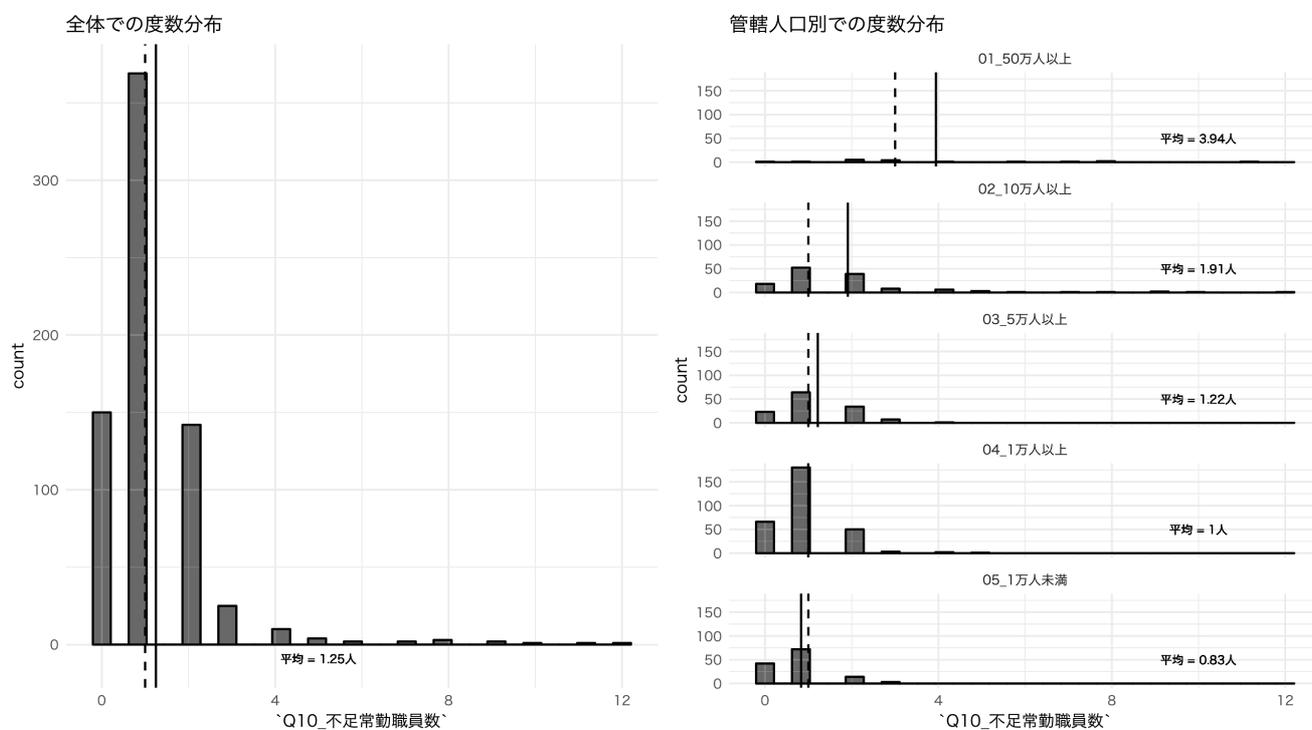
番号	選択肢内容
1	児童福祉司及びそれに準する資格
2	社会福祉士
3	精神保健福祉士
4	社会福祉主事
5	保健師・助産師・看護師
6	臨床心理士
7	公認心理師(取得見込み者)
8	保育士
9	教員免許を有するもの
10	事務職
11	その他:[FA]
12	当てはまるものはない



<その他の項目の解答例>

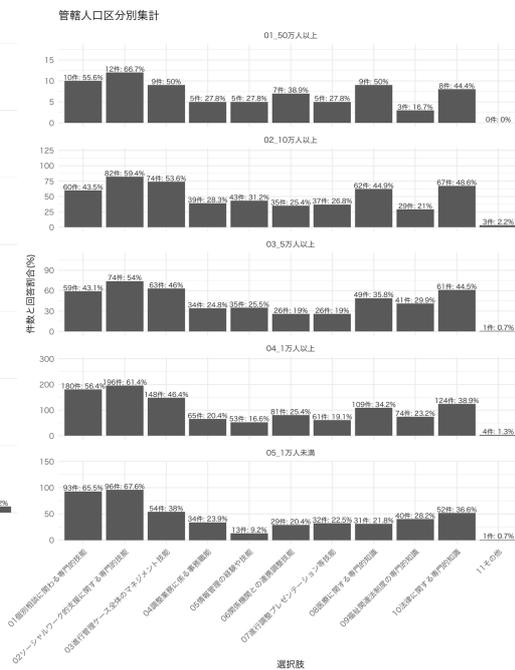
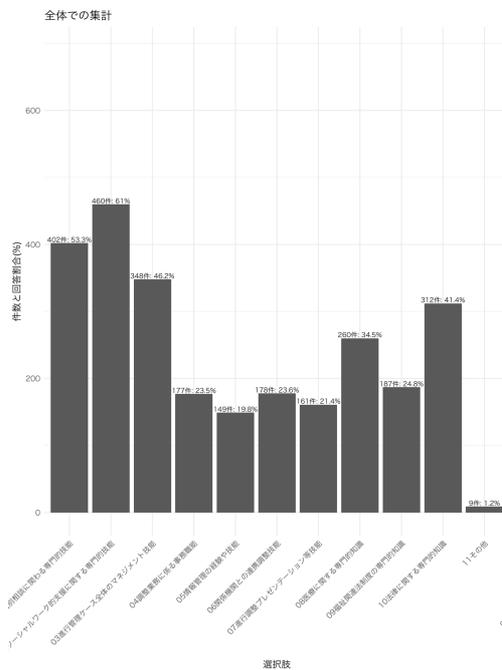
- ・療育関係職
- ・医師
- ・職種を問わず(人員不足)
- ・弁護士
- ・スーパーバイザー
- ・有資格者全般

調査本設問 12:職員体制に関して、調整機能に関する実務者に関して、不足していると感じられる常勤職員数を記入してください。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 13:調整機能を運用するにあたり、どのような“業務上の専門性を持っている職員”が不足していると感じますか。(いくつでも)

番号	選択肢内容
1	個別相談に関わる専門的スキル
2	ソーシャルワーク的支援に関する専門的スキル
3	進行管理ケース全体のマネジメントスキル
4	調整業務に係る報告書、申請書等作成などの事務職能
5	名簿管理などの情報管理に関する IT システムやコンピュータ操作に関する経験やスキル
6	関係機関との連携・関係調整に関する実務的スキル
7	連携会議等における進行調整、プレゼンテーション等のスキル
8	医学・医療に関する専門的知識
9	生活保護等の福祉関連法律・制度に関する専門的知識
10	民法、刑法、民事訴訟法、刑事訴訟法等の法律に関する専門的知識
11	その他：[FA]



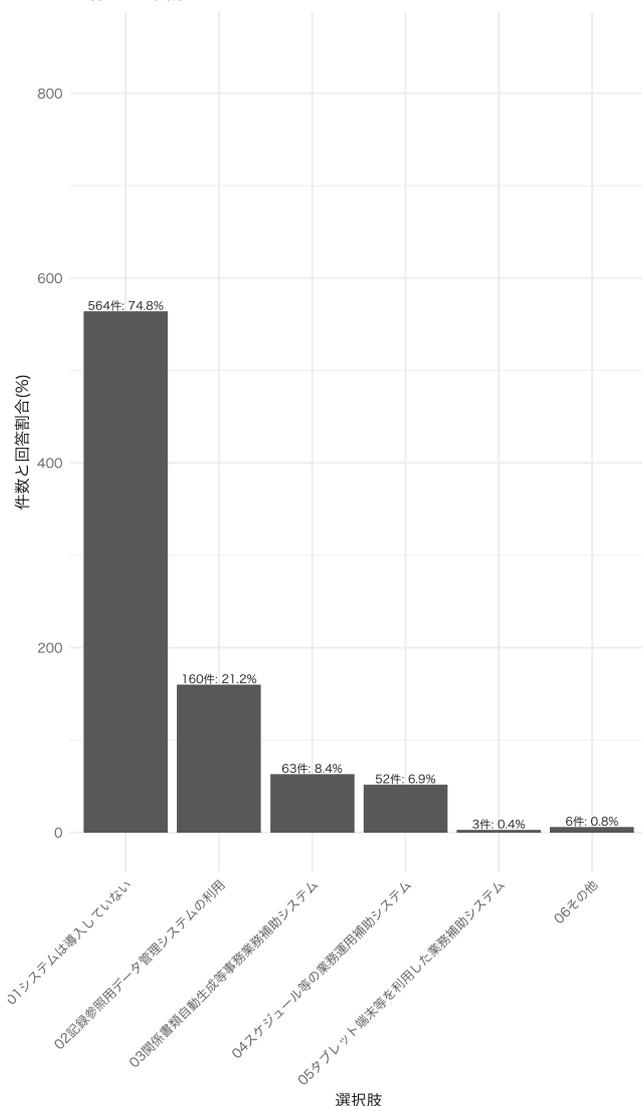
＜その他の項目の解答例＞

- ・心理面に関する専門的知識
- ・行政に関する事務技能
- ・不登校・非行に係る知識

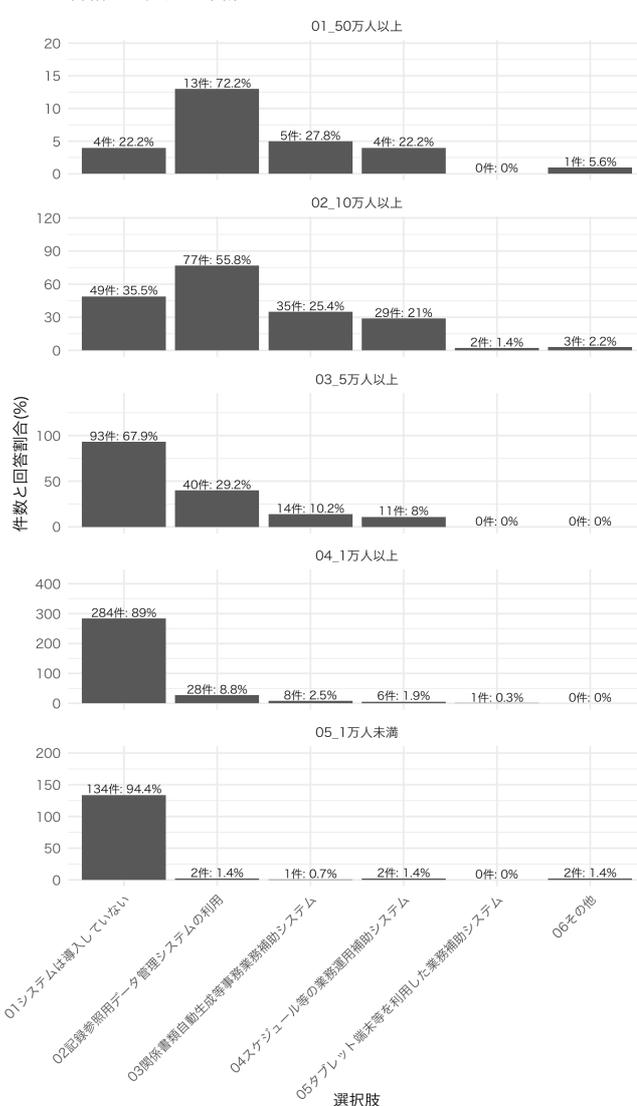
調査本設問 14:調整機能に関する業務の円滑化・効率化を図る IT システムを導入していますか。
以下の選択肢から、調査回答時点で導入しているものを選択してください。(いくつでも)

番号	選択肢内容
1	システムは導入していない(紙または表計算ソフト等による管理・運用)
2	記録・参照用データベース・データ管理システムの利用
3	関係書類の自動生成等、事務業務補助を担う IT システム
4	担当者スケジュールや訪問日程等、調整業務の運用補助を担う IT システム
5	閉域ネットワークなどを活用した、タブレット端末等を利用した業務補助システム
6	その他:[FA]

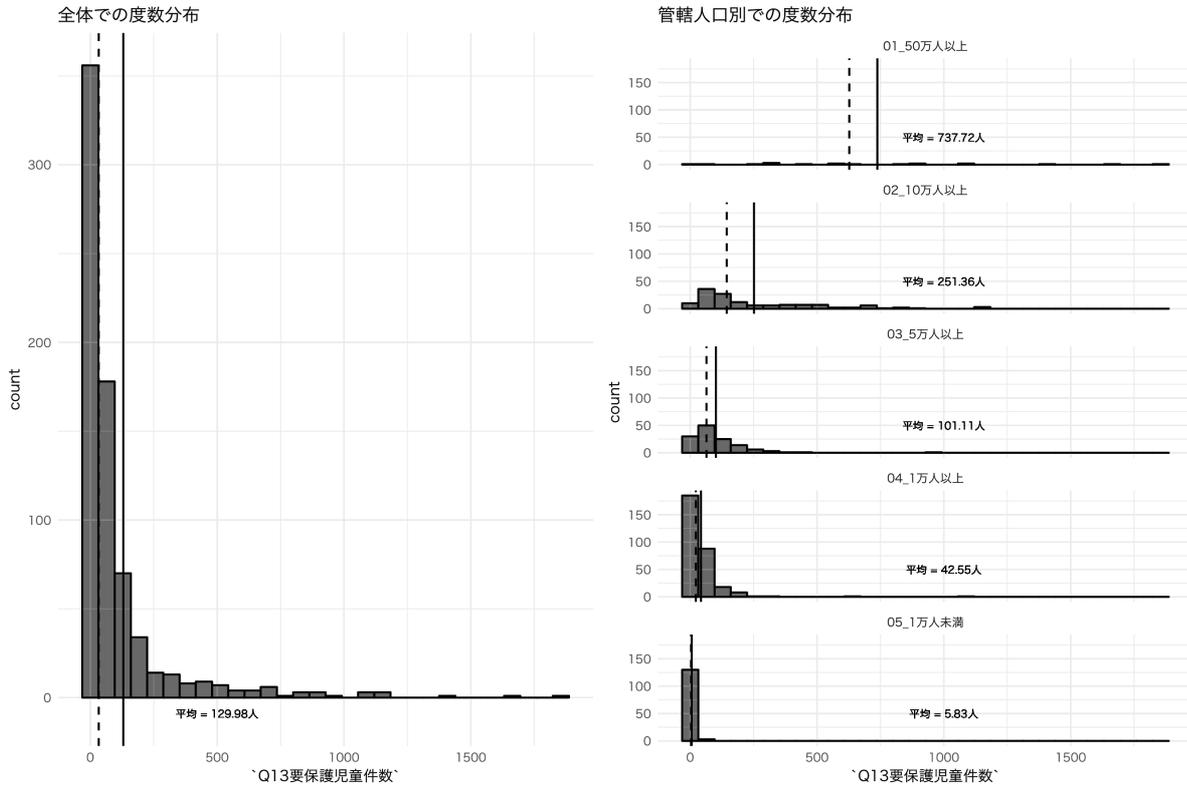
全体での集計



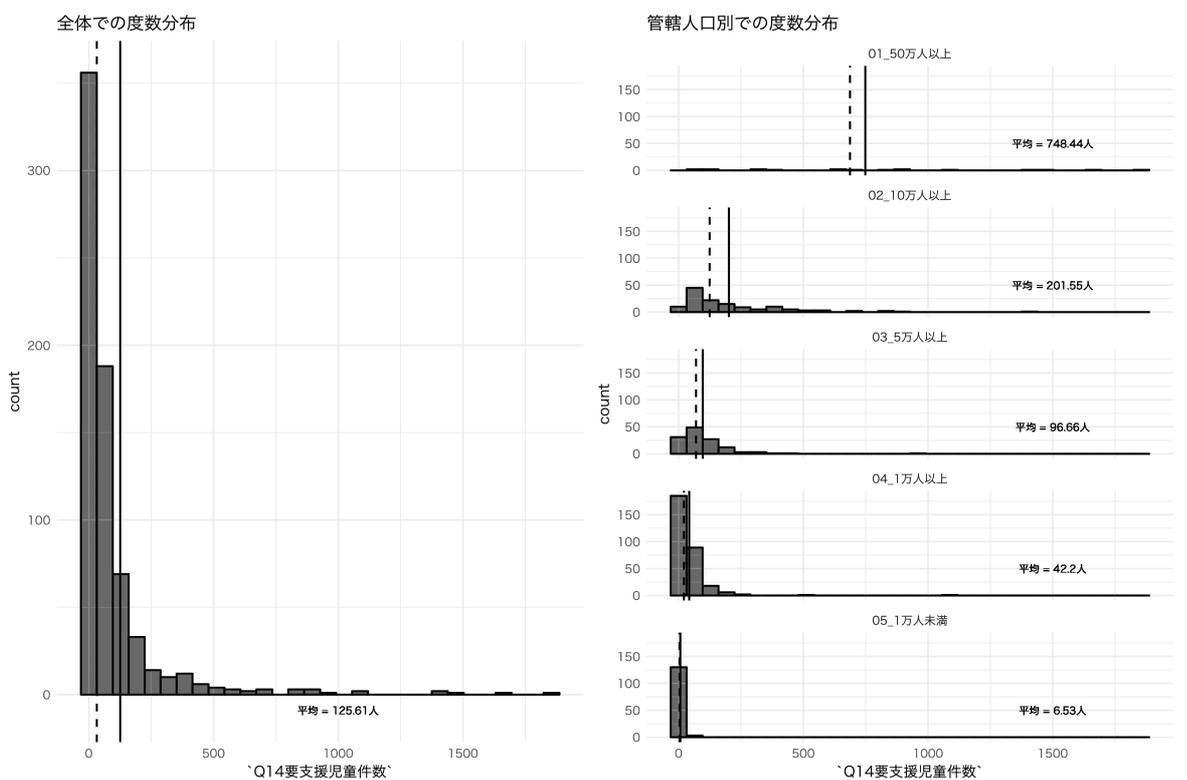
管轄人口区別集計



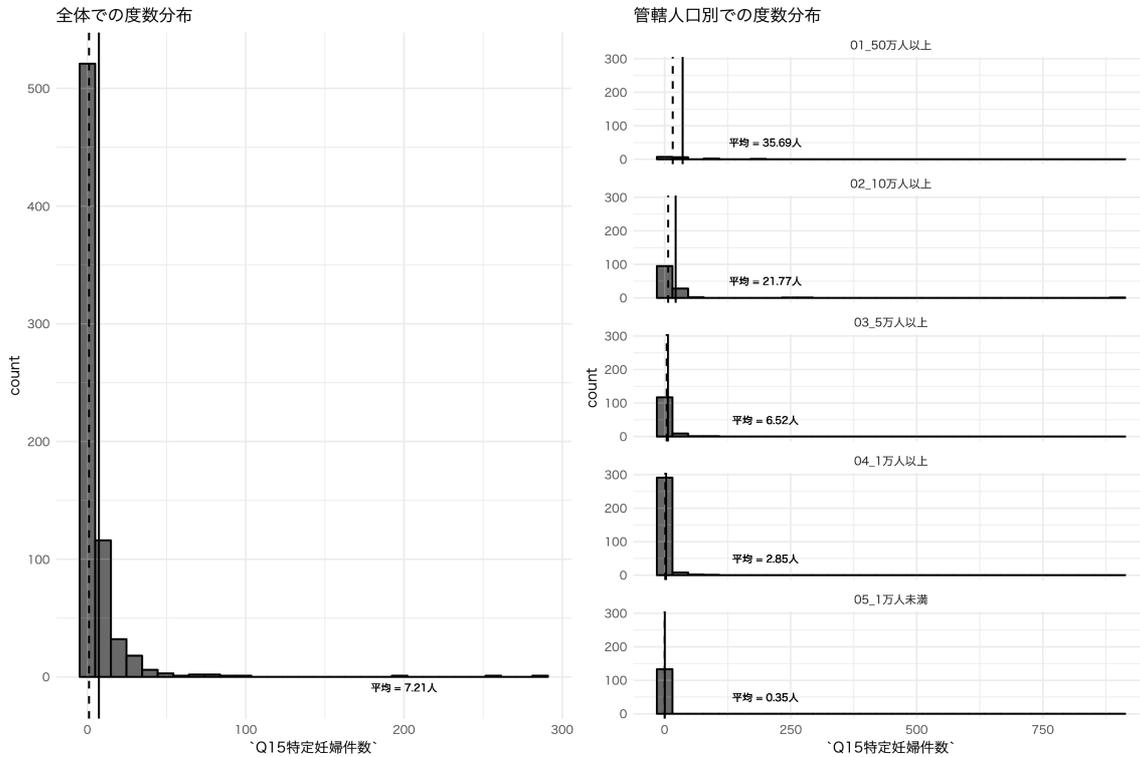
調査本設問 15:調査回答時点で進行管理中にある「要保護児童」の件数を入力してください。なお、訪問対応などが一度も実施されていない事例も含まれます。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 16:調査回答時点で進行管理中にある「要支援児童」の件数を入力してください。なお、訪問対応などが一度も実施されていない事例も含まれます。(半角数字でご記入ください)

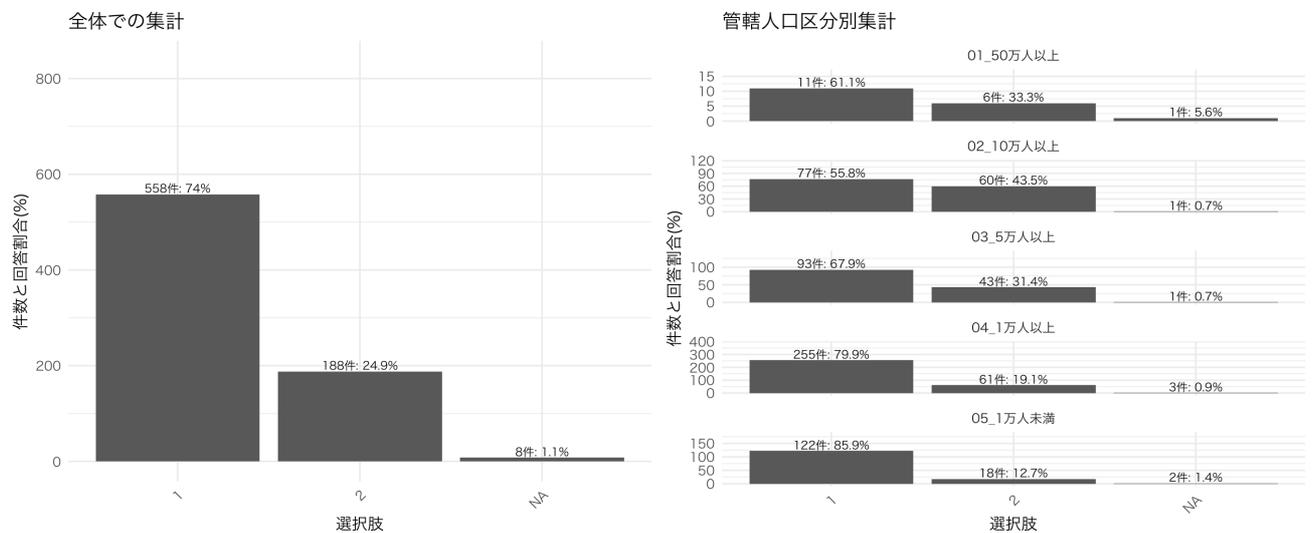


調査本設問 17:調査回答時点で進行管理中にある「特定妊婦」の延べ件数を入力してください。なお、訪問対応などが一度も実施されていない事例も含まれます。(半角数字でご記入ください)

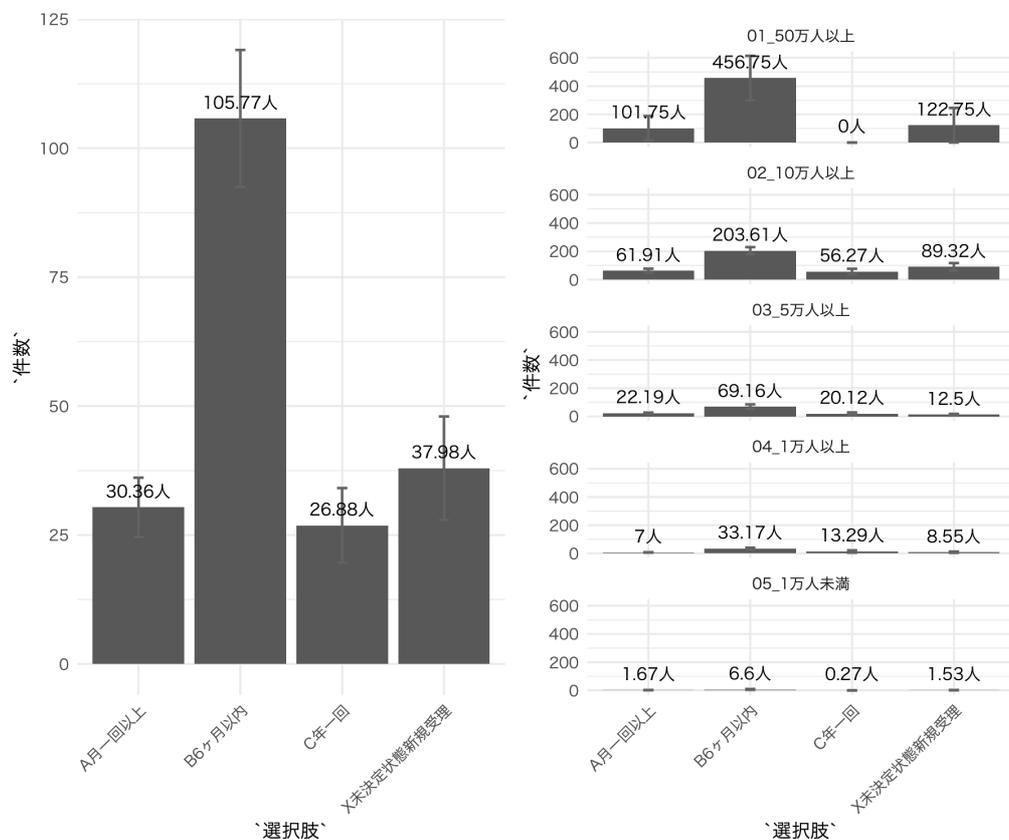


調査本設問 18:ケースの進行管理に関して、ケース検討頻度を設定するための事例の重篤度判定やリスクアセスメント(以下、モニタリングランクと表記)などを運用していますか。

番号	選択肢内容
1	いいえ
2	はい

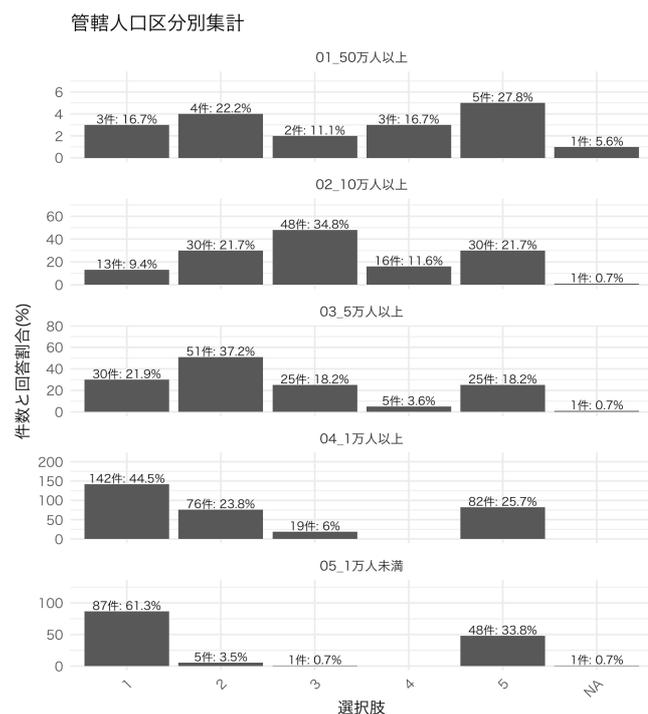
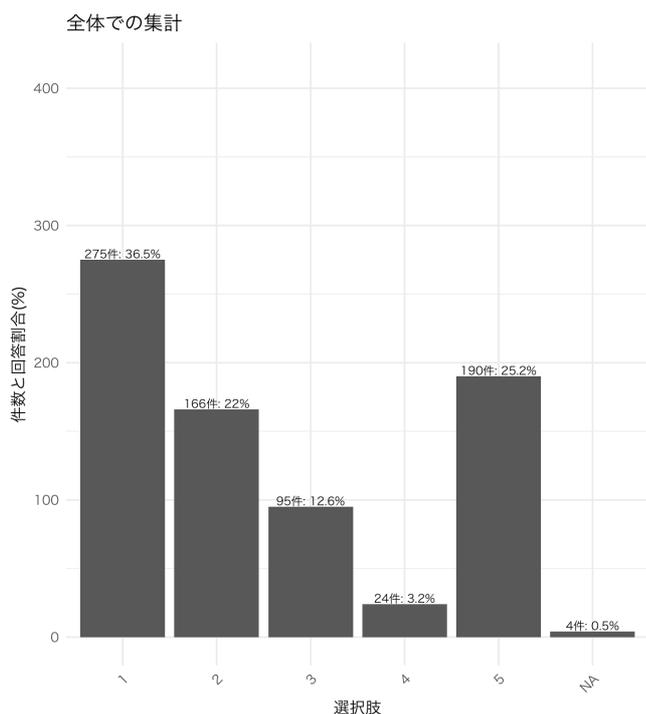


調査本設問 19-22:進行管理上のモニタリングランクを運用している場合、または、ケース検討頻度が事例ごとに設定されている場合、下記に「(X)未決定状態／新規受理」、「(A)月一回以上」、「(B)6ヶ月以内」、「(C)年一回」の該当件数を記入してください。(半角数字でご記入ください)



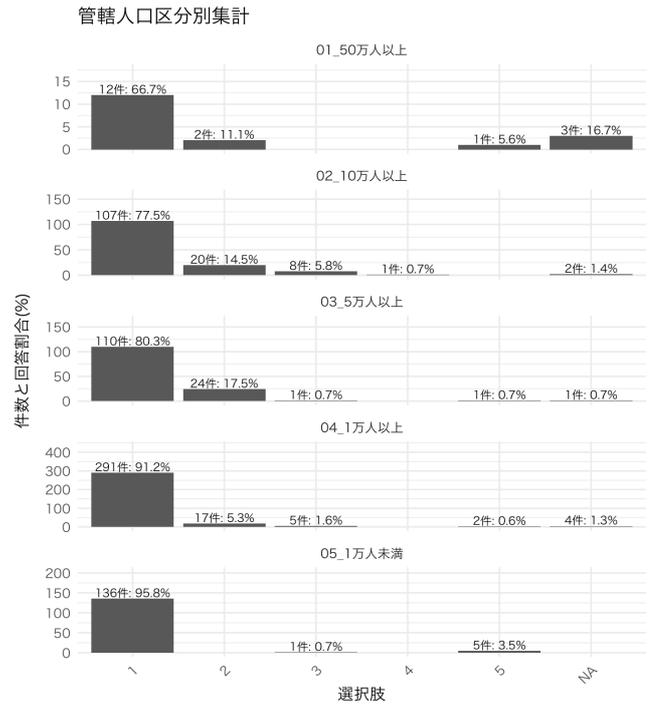
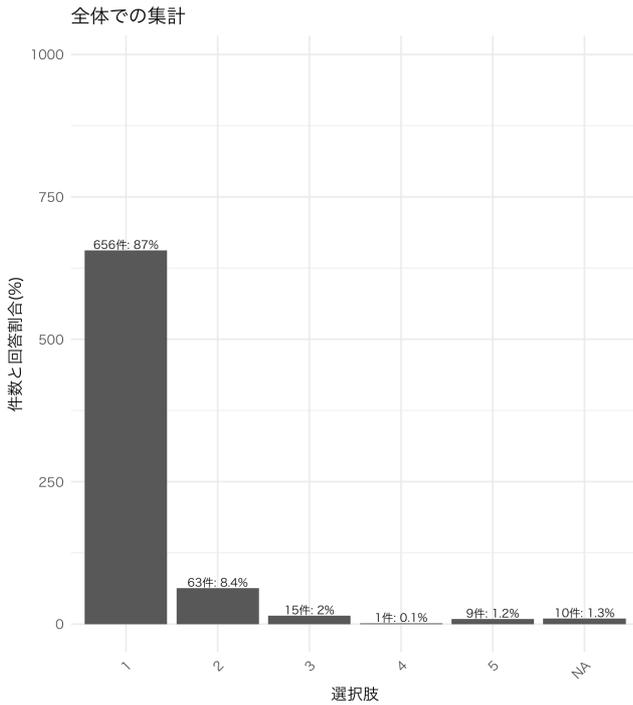
調査本設問 23: 「調整機能に関する業務」に携わる部署内での、個別ケース検討会議の頻度についてお尋ねします。一月あたりの平均的な個別ケース検討会議の頻度について、次のうち最も近い選択肢を選択してください。

番号	選択肢内容
1	月に0~1回程度
2	月に2~3回程度
3	月に4~8回程度
4	月に9回以上
5	上司との相談等で、日常業務の中で適宜実施している



調査本設問 24: 「調整機能に関する業務」に携わる担当実務者について、他機関での連携会議には、最も多い職員でどの程度の頻度の参加をしていますか。

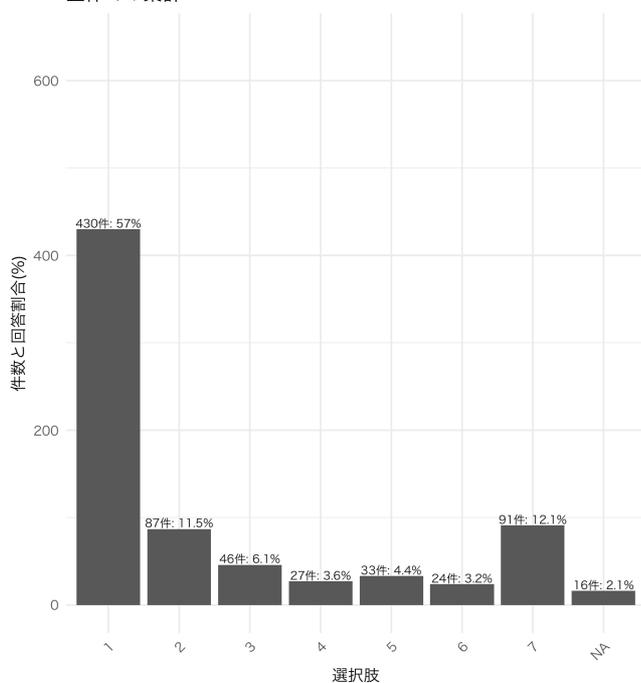
番号	選択肢内容
1	月に0~5回程度
2	月に6~10回程度
3	月に11~20回程度
4	月に21~30回程度
5	上記以上の回数



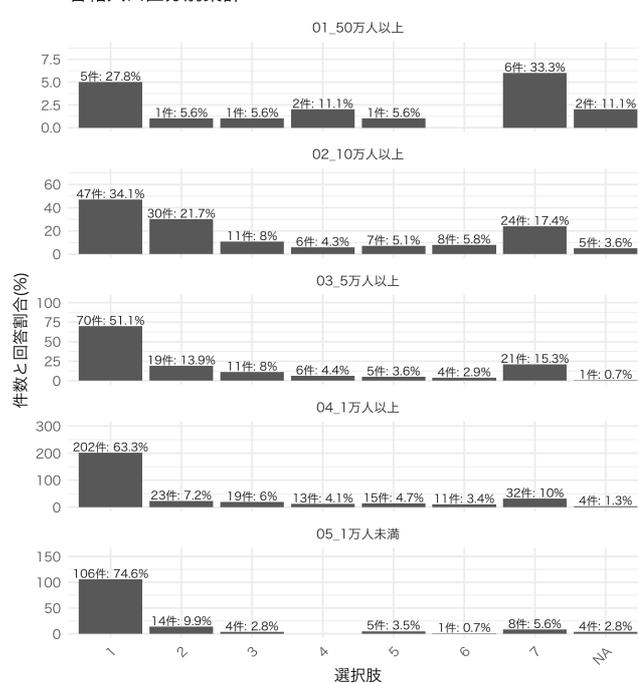
調査本設問 25:個別事例への対応に関するスーパーバイザー(事例対応に関して、各担当職員に教育・指導を行う専門職)の関与度についてお尋ねします。要保護児童、要支援児童、特定妊婦の全ての事例において、スーパーバイザーの指導または助言等を受けている事例が、全体の何%程度か以下の選択肢から最も近いものを回答してください。

番号	選択肢内容
1	スーパーバイザーの指導または助言を受けていない
2	0%より多く、5%未満の事例について指導または助言を受けている
3	5%～10%の事例について指導または助言を受けている
4	11%～25%の事例について指導または助言を受けている
5	26%～50%の事例について指導または助言を受けている
6	51%～75%の事例について指導または助言を受けている
7	76%～100%の事例について指導または助言を受けている

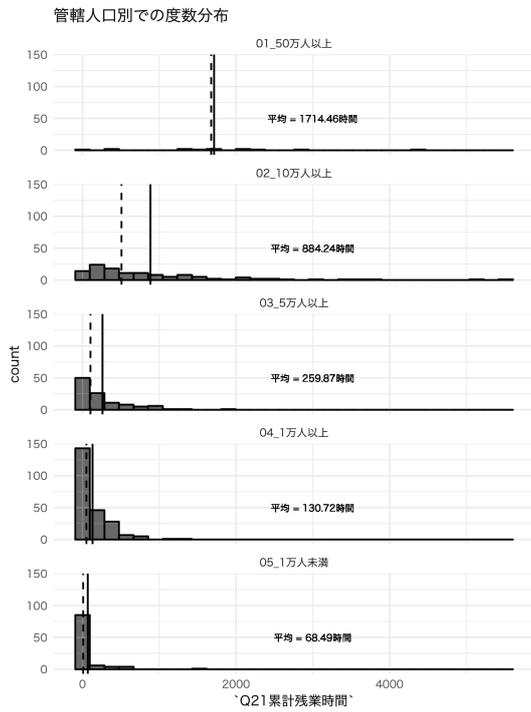
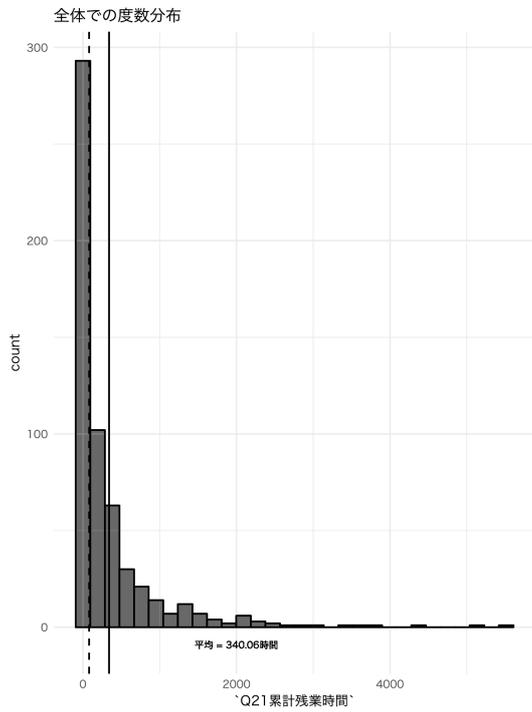
全体での集計



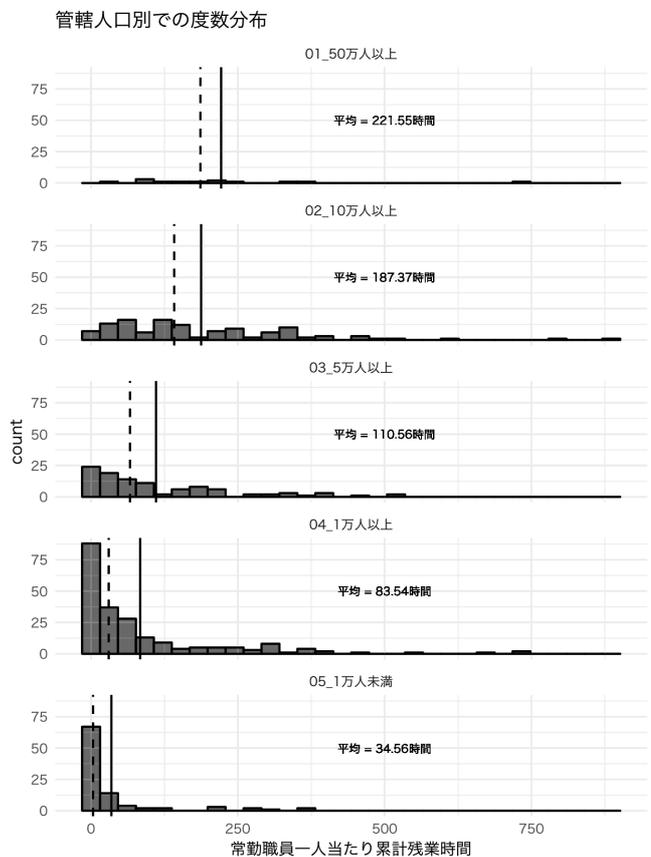
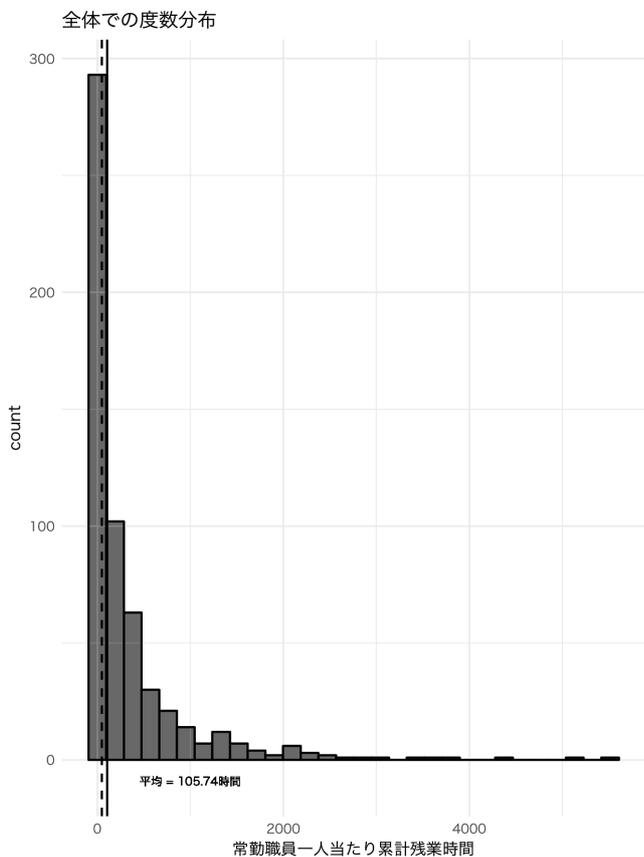
管轄人口区分別集計



調査本設問 26: 「調整機能に関する業務」に関わる担当実務者(常勤職員)の、平成 29 年度累計残業時間を記載してください。(担当常勤実務者の全員分合計時間)(半角数字でご記入ください)

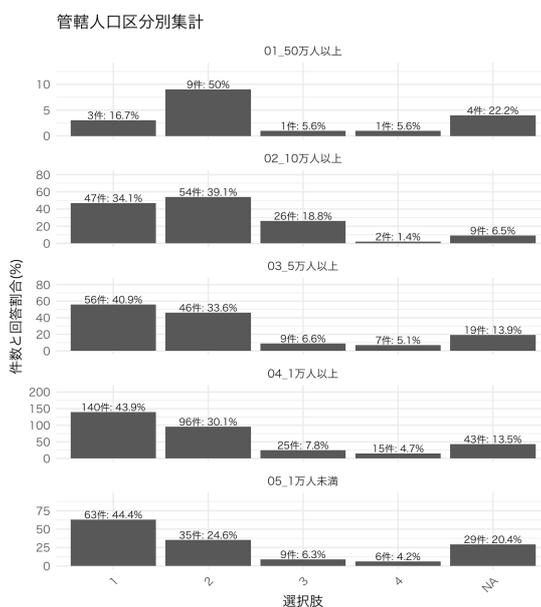
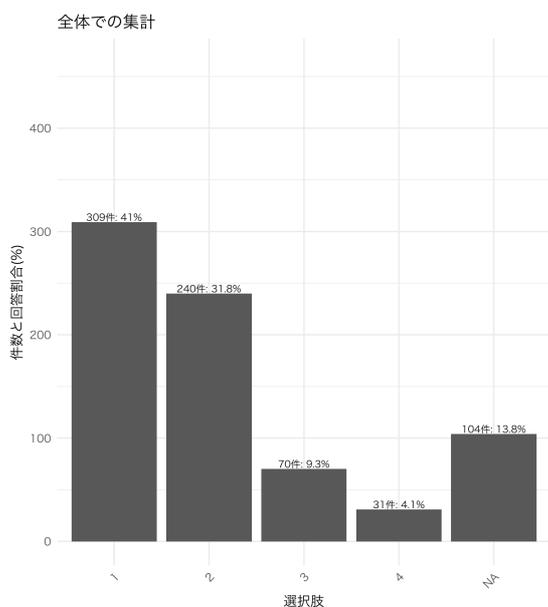


(補足)常勤職員一人あたりの累計残業時間



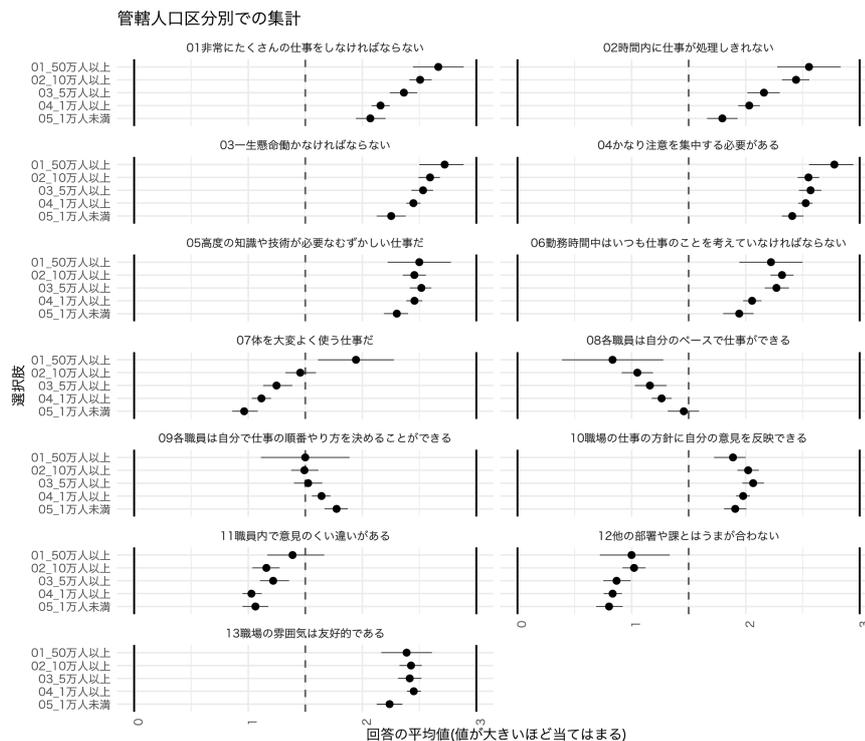
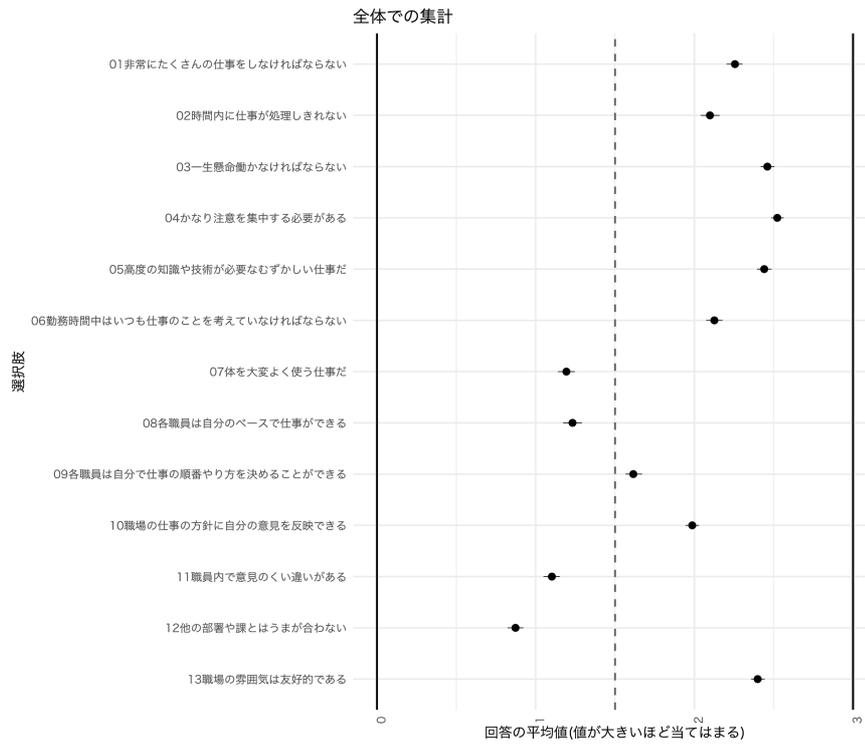
調査本設問 27: 「調整機能に関する業務」に関わる常勤職員の、平成 29 年度平均有休消化率を以下から回答してください。

番号	選択肢内容
1	25%未満
2	25～50%
3	51%～75%
4	76%以上



調査本設問 28: 「調整機能に関する業務」実務者が担当する全体的な職務内容についてお伺いします。最も当てはまるものを選択してください。※この設問は、それぞれ横方向(→)にお答えください。

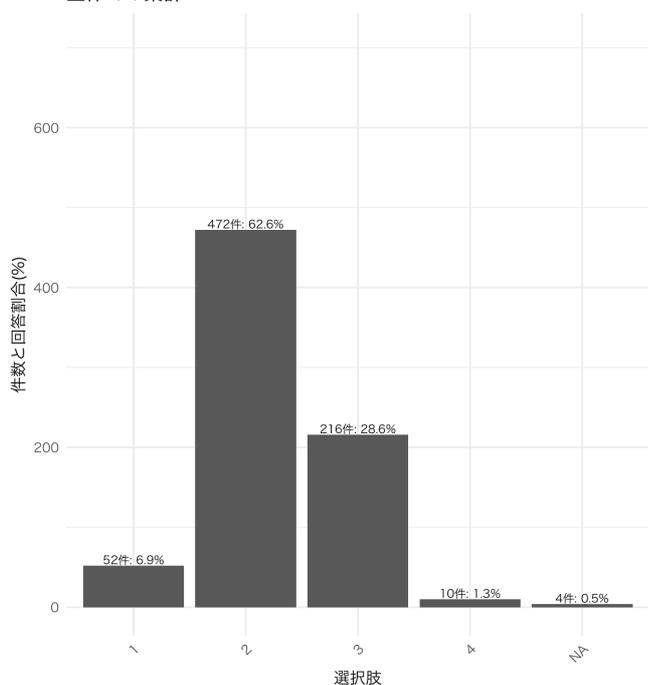
得点	選択肢内容
3	そうだ
2	まあそうだ
1	やや違う
0	ちがう



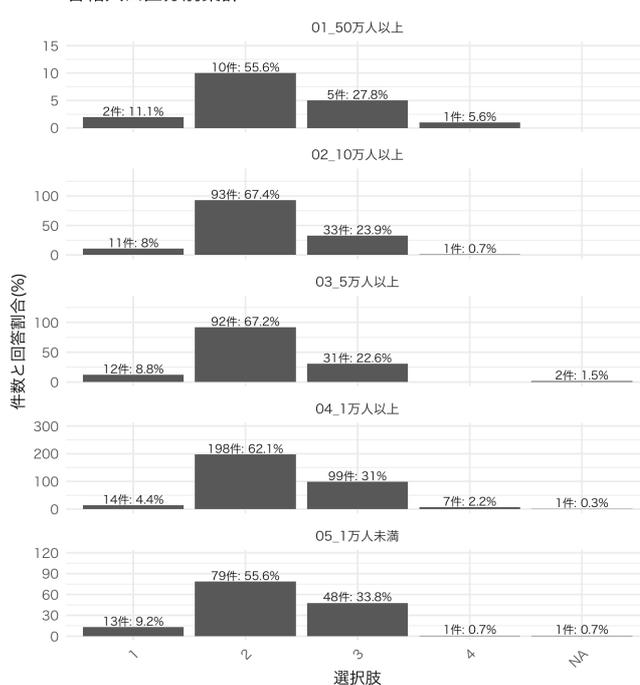
調査本設問 29:児童安全の観点から、現在の「調整機能に関する業務」がどの程度機能していると思われますか。

番号	選択肢内容
1	十分に機能している
2	機能している
3	機能に不足がある
4	機能に重大な問題を抱えている

全体での集計



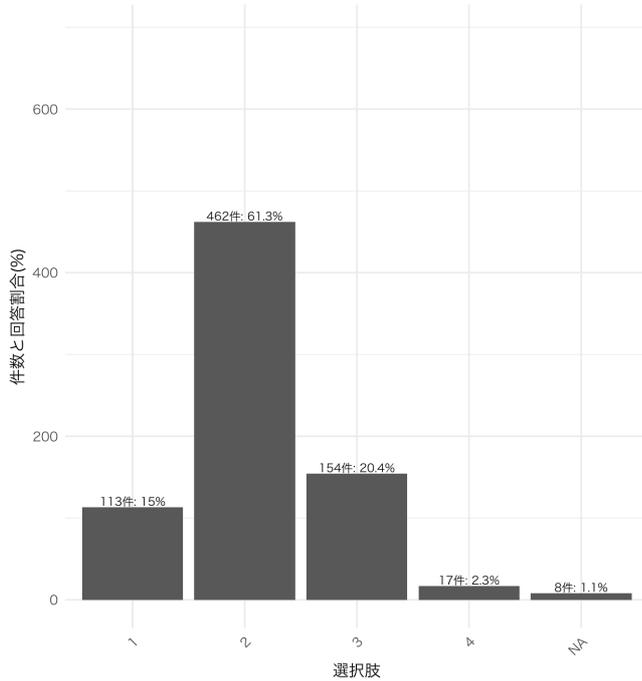
管轄人口区分別集計



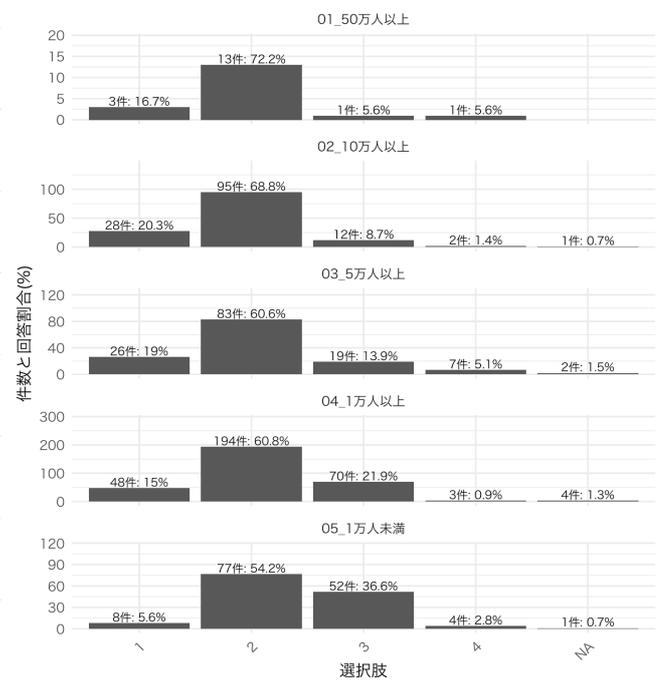
調査本設問 30:調整機能に関する業務実務者の資質向上を目的とした、「専門知識に関する」研修の実施について最も近いものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	研修の機会を十分に確保・実施している
2	研修の機会を最低限確保・実施している
3	研修の機会が確保できておらず、不足している
4	OJT(職務実践を通じて専門性を高める)やスーパービジョンの形式で対応している

全体での集計



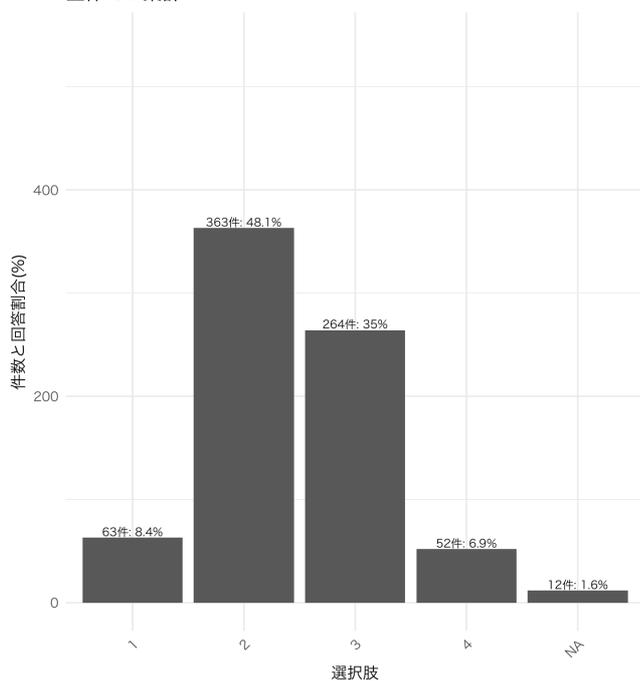
管轄人口区分別集計



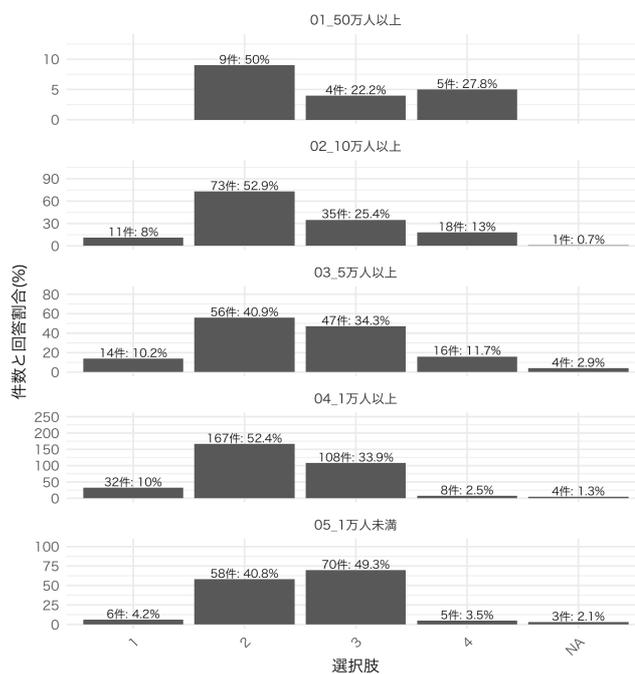
調査本設問 31:調整機能に関する業務実務者の資質向上を目的とした、「事務に関する」研修の実施について最も近いものを選択してください。

番号	選択肢内容
1	研修の機会を十分に確保・実施している
2	研修の機会を最低限確保・実施している
3	研修の機会が確保できておらず、不足している
4	OJT(職務実践を通じて専門性を高める)やスーパービジョンの形式で対応している

全体での集計

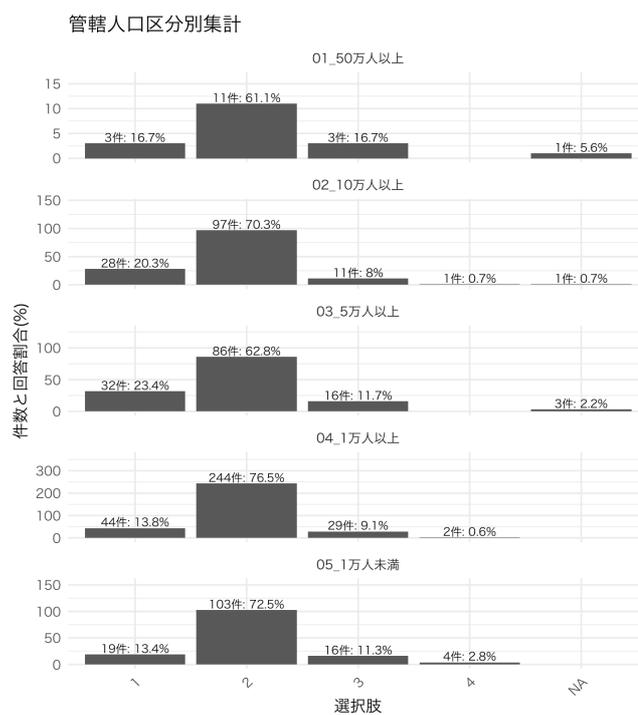
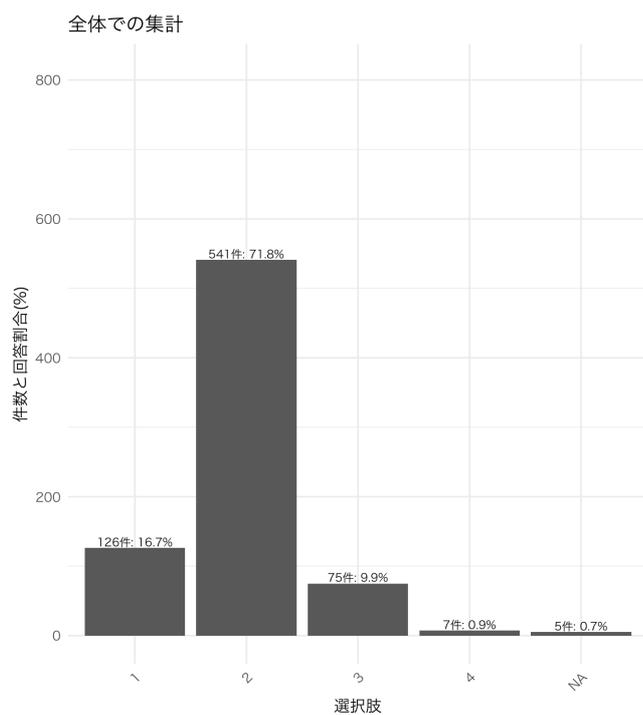


管轄人口区分別集計



調査本設問 32:個別ケース検討会議の機会・頻度についてお尋ねします。事例の数や内容に対するケース検討の実施状況について、最も近いものを選択してください。

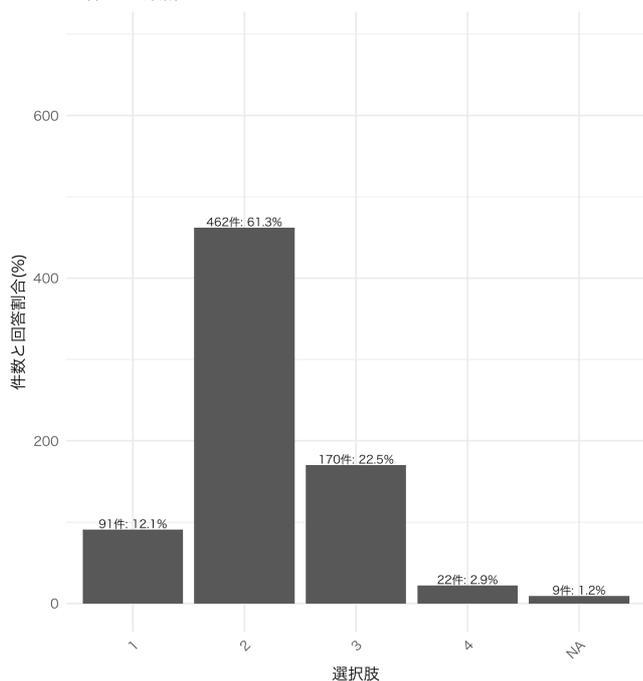
番号	選択肢内容
1	十分な機会が確保できている
2	必要最低限は確保できている
3	ケース検討の機会が不足している
4	ケース検討の機会が著しく不足している



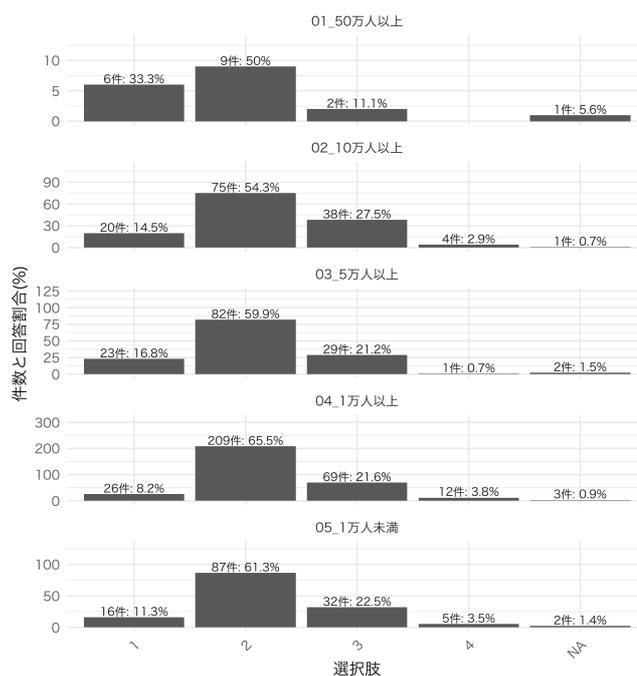
調査本設問 33:援助方針の見直しについてお尋ねします。事例の数や内容に対する「ケースの再検討を含めた援助方針の見直し」の実施状況が最も近い選択肢を選んでください。

番号	選択肢内容
1	十分な検討機会が確保できている
2	必要最低限は確保できている
3	検討の機会が不足している
4	検討の機会が著しく不足している

全体での集計



管轄人口区分別集計



調査本設問 34.「調整機能に関する業務」実務者の身体的・心理的負担となっている業務やその理由について、可能な限りを記述してください。(ご自由にお書きください)

<専門性不足に伴う負担>

- ・的確な対応ができていないか不安
- ・事務職が担当だとマネジメントや会議等の進行が難しい
- ・数日の研修を受講しただけで相談業務から調整業務までやらないといけない
- ・担当年数が浅く知識不足を感じているが、取りまとめをしないといけない
- ・ケース対応時の自分の言動や判断が適切か不安
- ・専門知識がない中での他機関職員との協議
- ・研修体制が整っていない

<人員不足に伴う負担>

- ・一人体制、相談相手がいない
- ・兼務のためチーム力がない
- ・調整担当をしながらケース担当をすると時間がない
- ・専任でないため連絡統制が難しい
- ・育児休暇を取得した際の代替職員確保が難しい
- ・スーパーバイザーがいない
- ・調整機関としての機能が発揮できる体制でない

<対応件数の増加による負担>

<記録や資料作成>

<時間外対応(夜間、休日)による負担>

- ・兼務のため残業になってしまう
- ・ケース数が多く記録するものが追いつかず残業
- ・学校との会議の場合放課後のため残業
- ・保護者との面談が夕方以降
- ・24時間365日いつでも即対応しないといけない
- ・システム導入がされていないため管理体制が整わない
- ・長期案件のスムーズな引き継ぎができない

<休日の対応、時間外勤務による負担>

- ・長時間勤務
- ・不規則な勤務形態
- ・夜間対応

<他機関との連絡調整、連携>

- ・事務的な連絡

- ・多部署等から理解を得られない
- ・医師から協力が得られない
- ・児相との関係性
- ・見立ての相違
- ・対応方針の不一致
- ・他課、他機関からの厳しい言葉
- ・他機関の不理解
- ・児相負担軽減のためか強引な送致や調査協力を求められる
- ・担当者がその地域の住民のため、距離が近く厳しい対応が難しい
- ・自宅や自身の子どもへの影響

<保護者対応に関する負担>

- ・精神疾患を伴う場合への対処による負担
- ・虐待と認識していない保護者への対処
- ・威圧的、高圧的な保護者への対応
- ・支援拒否家庭への対応
- ・不登校を問題視していないことへの対応
- ・過去の業務上の関係者への対応
- ・今後の展開が見えないことによる負担
- ・電話対応

<責務の重さに基づく負担>

- ・命に関わる
- ・支援方法が限られジレンマ
- ・児童を救うためにとった行動で家族離散などもあり得る
- ・社会的関心が高い/大きな社会的責任を伴う
- ・特定妊婦対応で市職員の対応だけに留まってしまい強制力がない
- ・業務内容がハードなのに給与水準が低い
- ・虐待の悲惨な現実を目のあたりにする
- ・ケース対応に関する負担
- ・支援策が必ずしも提案できない
- ・支援家庭の清掃業務
- ・暴言を吐かれる
- ・虐待者への支援指導
- ・異動に伴う相談者との関係構築の負担

調査本設問 35.「調整機能に関する業務」実務者の時間拘束上の負担となっている業務やその理由について、可能な限りを記述してください。(ご自由にお書きください)

<他機関連携に伴う調整>

- ・ケース会議の日程調整。多機関に連絡し、調整するのに時間がかかる。
- ・ケース検討会議を開催する場合には、スムーズな会議運営を行うため、会議までの期間に関係機関と個別に事前打ち合わせなどを行っており、時間的負担が大きい
- ・関係機関との会議等の日程調整。担当者不在の場合、なかなか調整がつかず、その間に他の機関に予定が入ってしまい、調整し直しになってしまう。
- ・関係者の部署が分かれているため、会議日程を調整する時に都合を合わせるのに苦労している
- ・個別ケース会議開催時の他機関との日程調整(多くの関係機関に関与してもらいたいが、その分日程が合わなくなり調整に時間を要する)
- ・関係機関からの情報収集、連絡等が厳しい

<会議の時間帯>

- ・時間外のケース会議が多い
- ・学校在籍児童のケース会議の場合、担任教諭に参加してもらうため、夕方からの開催になることが多い。
- ・ケース会議等の開催においては、担当医の参加が必要なケースが多いため、医師の都合を最優先とし、当課を含めた多機関にやむを得ず時間的な負担を強いるケースが発生している。
- ・ケース会議が放課後となることが多いため、時間外勤務が増え、育児時間が保障されない職員もある。

<会議時間の長さ>

- ・会議の長時間化、会議への出席(拘束時間の長さ)

<家庭訪問や面談の時間帯>

- ・家庭訪問等は当事者が帰宅する夜間のため業務時間外となることが多い
- ・支援会議、家庭訪問、安否確認などで夜間・休日対応が多い
- ・家庭訪問については、相手の都合に合わせる必要があることから、夜間や休日での対応が必要となるため
- ・児童相談所からの同席面談や同行訪問が今年度非常に増加している。特に児童相談所での同席面談は、一時保護中の子ども達や、仕事後の保護者と面談することが多く、夜遅くまでかかることが多い
- ・保護者や子ども達が精神疾患や発達障害がある場合、主治医との面談が必要なこともあり、主治医の外来勤務後の面談となることが多く、その際は夜が遅くなることもある。
- ・夜間訪問、時間外にしか面談することができない家庭がある。

<安否確認にかかる時間>

- ・会えない時に何度も訪問(安否確認の為)、子どもの現認を行うまでは、何度も足を運ぶ
- ・要保護児童となった対象者の安否確認。特に件数が多い訳ではないが、自宅等に出向いての確認に時間を要している。
- ・複雑な家庭への家庭訪問は不在の場合も多く、時間がとられる割に成果がないことが多い。

通報時に家庭訪問で何度も不在が続いた時は時間的な拘束があり、精神的に負担になる。

<面談や相談の時間の長さ>

- ・相談者によっては、時間を大幅に超えて話をする人もいるため、時間が読めない。
- ・相談業務について、人話の途中で時間を区切ることが難しく、長時間の相談業務がある場合は他の業務ができないため、時間拘束上の負担となっている。
- ・精神疾患をもつ保護者の電話対応など
- ・メンタルや発達障害のある保護者への相談対応では、助言指導やケースワークの範囲をこえ、カウンセリングに近いようなかわりを要するため、相談が長時間に及ぶことが多々ある
- ・精神疾患、発達障害の母の対応(時間的に長くなる傾向がある)

<保護者への対応>

- ・約束した時間に相談者が来ない、会えない
- ・自立して手続き等できない親への同行支援
- ・虐待で送致した場合に児童相談所が方針決定する間に、保護者からの照会があった場合の対応

<兼務による負担>

- ・兼務のため時間確保が困難
- ・相談業務、ひとり親家庭の給付事業、DV対応等を兼務しており、ほぼそれらの対応で1日が終わってしまう
- ・他の業務と兼任であるため、その他事務上外せないスケジュールがあると、時間外に相談ケースの対応をせざるを得ない
- ・保育所等子育て事業の事務を兼任しているため、虐待関係に携わる時間がとれない
- ・専任の職員はいないので、関係機関の担当者と連絡がつきにくいことがある。

<人員やスキル不足による負担>

- ・人手不足のため専任を置けない、職員数が不足している
- ・担当不在時、代わりに対応できる者がおらず、席を外せない
- ・家庭訪問等、必ず2人で訪問しなければならないが、実質仕事をしている者が2名しかいないこと。
- ・専門的知識が必要だが体制が整っていない
- ・非常勤は労働条件により残業が困難

<ケース数の増大>

- ・要保護・要支援児童、特定妊婦の増加、ケース数の増加や困難度の増加
- ・ケースが長期化することで職員の業務量が増える
- ・職員数の不足により、ケース対応に従事する職員が担当する事務量が增大しており、時間外勤務対応となっている
- ・実務者が担当しているケース数が多く、時間的な負担となっている。

<移動による負担>

- ・学校や関連機関を定期的に巡回支援を行っているため、外勤が長い。そのため、庁舎に戻ることが遅く残業形式をとらなければいけない。
- ・入院、転居などによる市外、県外への訪問

<情報共有と連携>

- ・実態を把握するための情報集約・連携に時間がかかる
- ・入力支援、供覧可能なツールが無いので記録作成時間とその後の供覧時間に多くの時間を費やす
- ・本市では、児童相談記録システムが導入されておらず、紙ベースで個票管理している。担当者不在ではケースの詳細い内容や書類もどこに保管しているのかわからない。
- ・実務者会議を開催する際に、事例報告を町内全小・中学校、幼稚園・保育園、対象児童の通う高校、母子保健担当部署から提出してもらっており、その取りまとめに時間がかかる
- ・非常勤職員でのみ構成されているため、各会議への出席や関係機関との情報共有が困難な場合がある。

<事務作業、デスクワーク>

- ・本市では、児童相談記録システムが導入されておらず、データで管理していないため、調査・統計の照会や要対協資料の作成の負担が大きい
- ・煩雑な事務全般
- ・通告受理に係る調査や書類が大きい
- ・通告の受理・緊急対応、電話・窓口相談対応に伴い、事務処理を行う時間の確保が難しい。そのため、市役所の閉庁時間(夜間・休日)に記録の作成や所属の事務を行わなければならない。
- ・相談記録のシステム入力
- ・記録(入力)作業(日誌、管理表、統計表、検索簿等がシステム化されていないため)
- ・国・県からの調査統計業務、統計やアンケートの回答等
- ・統計処理(国報告以外に業務量把握のための日報入力あり)

<会議資料作成>

- ・会議資料の作成
- ・個人のデータをシステム管理をしていないため、資料作成に時間がかかる。
- ・会議準備、報告書作成に時間を要し、他業務と同時進行する過程で、無理が生じる
- ・他の業務と兼任で行っているため、会議の準備(事前情報収集、資料作成等)に時間を要する
- ・実務者会議やケース会議を行う時の資料づくりなど、あまり時間時間に余裕のない中作成しなければならない
- ・システムがないために情報管理が整備されておらず、会議等の様式毎に資料を作成する必要がある

<ケース記録>

- ・ケース対応に付随してくるケース記録に時間がかかる
- ・通告や、相談が重なる場合も多々あり、そういった場合は一日中電話や関係機関との対応に追われ、後に膨大な量の記録を起こさなければならない
- ・要保護、要支援児童に関する情報が多く寄せられ、その記録に時間がかかる
- ・ケース記録、要対協の資料作成、量が多いため
- ・ケース対応記録やケース会議録の作成
- ・相談支援、緊急対応と並行して記録に残す事が必要であり、デスクワークとケースワークのマネジメントが大変
- ・ケース対応自体が勤務時間外で、その後記録整理を行っている

- ・会議資料の作成や日々のケース記録、ケース管理の事務に時間がかかるので、ITシステムやデータベース化などで効率よくできると良い

<緊急対応・待機>

- ・48時間以内の安全確認による夜間の業務
- ・要保護児童の保護者や虐待案件は、夜訪問することや緊急は夜のことが多い
- ・家庭訪問等による突発的な時間外勤務、休日対応等がある
- ・いつ対応が必要になるか予測がつかないため、他の業務との調整が難しい
- ・虐待通報があってから24時間以内の対応が義務付けられているため、気が休まらない
- ・緊急保護児童の保護や搬送
- ・48時間以内の現認時、対象児童が就学・就園していない場合の現認
- ・金曜日夕方の通告となると、48時間以内の安否確認が負担となる

<24時間対応・待機>

- ・24時間相談対応の携帯を所持、24時間体制の虐待相談対応
- ・2人の相談員がそれぞれ携帯電話をもち、親御さんに電話番号を伝え、24時間対応している
- ・2人の相談員がそれぞれ携帯電話をもち、応援ステーション代表番号も携帯に転送し、緊急時や土日祝日当番で相談対応できる体制をとっている
- ・緊急対応用の携帯電話を持っているが、夜間や休日に児童相談所や警察から連絡があり、対応すると時間的に拘束される

<継続的な電話対応>

- ・関係機関からの通告のために常勤職員が24時間拘束されている状態
- ・電話相談やケース訪問等で昼休みが拘束される
- ・繰り返す長時間の電話対応

調査本設問36. 児童安全の観点から、「調整機能に関する業務」について感じる困難な点や、不足している点、その背景理由について可能な限り回答してください。(ご自由にお書きください)

<安全や対応に確信が持てない>

- ・何をもって安全かと言われると、必ずしも絶対とは言い切れず、心配を感じることも事実です。
- ・聞取りのみで判断すること
- ・小規模市町村なので調整担当者は1人担当であり、判断に迷うことがある。
- ・専門的な知識のある資格者がいないため、判断に不安がある。
- ・常勤職員が1名体制であることからスーパーバイズ機能が不在。ケース検討の結果の妥当性に疑問を感じることもある。児童相談所に相談するタイミング(状況判断や遠慮など)に悩むことがある。
- ・重いケースが増えているため、対応が難しい。

- ・職場にはスーパーバイズを受けられるような専門職がいなく、支援してもらっている児童相談所も遠いこと。
- ・ケース対応において、スーパーバイザーがいらないため、児童相談所に助言指導を仰ぐ必要があり、助言指導が十分受けれていない。
- ・ケースにより状況が異なるため、児童やその家庭にとって、何が最善の方法・選択なのか、行政が判断できない場合がある。
- ・身体的虐待はほとんどなく、親の様々な養育の問題(経済的・ひとり親・精神障害・病気など)があるケースなど、児童が本当に安全かどうか分からない場合がある。
- ・対応件数が少なく経験不足もあり、遂行・対応スキルに不足や不安がある。1件相談があがると、個別性もあり、どう進めていくか、時間をとられる。これでよいのか不安あり。

<専門性の不足>

・短期間で人事異動があるため、職員のスキルアップ及び専門性の持続が難しい。経験年数の不足により、専門知識の知識が不足しているため不安がある

- ・調整業務を行うための知識や経験が育たない。理由としては、調整担当は一人しかいないため、人事異動によって全く知識のない職員が担当となるため。上司に関しても同様。課内の職員の体制に関しても、専任の職員はおらず、全員複数の業務を兼務しているため、お互いの業務を補助しあうことが難しい。
- ・人材育成に時間がかかる
- ・経験のある管理職の配置
- ・規模が小さい自治体は調整機能の部署に配置される人員数が限られ、人事異動で替わることもある。専門職も少ない。
- ・心理アセスメントや心理ケアなど、子どもに直接関与する専門職がいらないこと
- ・一般職員のみで構成されているため、専門的知識を有する者が必要
- ・経済的困窮や離婚問題などが絡む案件では、専門的な知識が乏しく、対応に苦慮することがある。(他機関に協力を依頼して対応する)
- ・子どもへの面談スキル
- ・法令解釈不足

<調整や連携の困難>

- ・保護者との信頼関係を優先するため、関係機関からの通告が遅れるケースが多々ある
- ・学校との連携が難しい。例えば、身体的虐待通告があっても調査のための来校を断られたり、保護者への声掛けを断られたことがある。
- ・要対協について学校等の理解、校長は理解していても担任は理解していないケースが見受けられる。
- ・話し合いを重ねて理解を得たとしても、校長が異動となると白紙に戻る。
- ・学校や幼稚園との認識の差が大きいと思う。たとえば、一時保護を実施しようとする際に、子どもが辛い思いをすることを避けたい、とそこを第一に考える要対協と、普段の生活から切り離されることの弊害を第一に考える学校との意思統一がはかれない。ずいぶん協力体制はとれていると思うが、この認識の差は個人差でもあるが大きいと感じている。

- ・児童の安全のみを優先する関係機関においては、当該家族の近未来を念頭に置いた行動がなされない事があり、以降の信頼関係の構築が困難になる
- ・医療機関や教育機関等との「児童の安全の観点」に温度差があることがあり、支援/入りにくさや対応が後手になることがある。「当事者との関係を悪くしたくない」「通院を中断させたくない」などの各機関の判断がある。
- ・病院の Dr.の認識不足。(あきらかに虐待のケガをして受診しているのに通告せず家に帰す。精神の親の病状調査等非連携。)
- ・病院から児童や保護者の情報を得ようとしても断られる場合がある。
- ・「養育が困難である」の基準が、各関係機関で異なるため、支援するしない、保護するしないの議論についてしばしば衝突や不満が出てくること。
- ・要対協は児童福祉法に基づき運営しているが、学校や警察は別の根拠による独自の判断・行動基準があるため、統一的な対応の調整が難しいケースがある。
- ・児相その他の関係機関と情報共有すべきかどうかの線引きが難しく感じる。
- ・要保護児童の見守りネットワークに民生委員も関わってもらえると良いと思う反面、情報共有の範囲や連携方法にやや難しさを感じる。全ての情報共有は必要ないと思うが、民生委員によっては必要以上の情報を求められることもあり困ることがある。
- ・情報連携不足：各機関の危機管理の意識には多少の差があり、調整機関として収集しておきたい情報があがってこないこともある。

<役割の不明確さや権限がないこと>

- ・児童相談所や警察署とは違い、役割が不明確
- ・警察との情報共有において警察側は全件情報共有及び情報のあつたものは告発ととらえ、不作為行為とならぬよう原則全件目視のスタンスを貫かれている。児童相談所、市の要対協等関係機関の役割を遵守した対応ができず、対応のしづらさが生じている。
- ・代表者会議・実務者会議を長らく開催していないため、関係機関に要対協が周知されていないと感じる。
- ・過去に虐待の死亡事例がないことで、要保護児童対策地域協議会の参加者もあまり切迫感、責任感を持って参加していない現状がある。会議の趣旨や必要性について度々議題としているが、進行管理でもほとんど意見が出てこない。
- ・親が治療や介入を拒否するが、強制的に介入することもできない。
- ・介入が困難な場合や介入を拒まれた場合の対応に限界がある(強制力等なし)。
- ・家庭に介入することにおこがましさを感じる。児相だけでなく市町村職員にも権限がほしい。
- ・調整しても、安全確保の権限は児相にゆだねるしかないこと。
- ・児童相談所と違い、児童の安全を守るための一時保護等の権限が市町村にはないため、対応が難しい
- ・児童保護の権限がない(送致したとしてもこちらが望む対応となるかは分からないため)
- ・調整であるため最終的な決定は児相にしかない。児相は、肝心な情報をださない、意見を反映してくれない。

・調整機関には一時保護等の権限はないのに、対応を求められることがある。(児童相談所が一時保護しなかった場合の対応を考えなければならないが、支援策がない。)

・児童相談所も様々な権限が弱すぎると常に感じているが市町村の要対協は、さらに何の権限も持ち合わせていない。児童虐待の第一の通告窓口であるにも関わらず、権限がないことは、とても精神的に苦しいし、仕事をする上で困難にあたることが大変多い。

・市(家庭児童相談室)の業務として「保護」に関わることに限界がある。児童相談所の充実や警察対応が必要

・ケースの世帯に対して、強制的に介入できる権限がない。困難ケースへの最終的なフォローは市がしなければならない。児相と市との見解の違いや温度差が、その後のフォローに影響が出る場合がある。何か事件が起きると、市の責任を問われる世相があるが、最近の困難ケースの傾向を鑑みると、マンパワー的にも専門的な関わりについても、市には限界があり、市や児相が絶えず見張ることはできないことを知ってほしい。

・関係機関とうまく連絡が取れず、役割の押し付け合いになる。

<人員不足から十分な対応ができないこと>

・増え続ける通告に対応が追いつかず、いつか大きな事件が起きてしまうのではないかという不安が付きまとっている。

・対応すべきケース数が増加している中、対応方法の検討や進行管理に十分な時間をかけられない場合があります。

・非常勤の職員の採用のため、途中退職が多く、続かないこと。

・町職員の人数が増えない中、虐待の第一義的対応を町が行わなければならない、通告後の家庭の支援も続いていくため、ケース増える一方だが職員の数が増えない。圧倒的に職員の数不足している。

・係内に常勤職員が1名しかおらず、非常勤職員が時間外勤務を余儀なくされている点。人員配置の増はなかなか難しく、やむを得ず、担当者が犠牲になっている。

・相談員一人あたりの虐待相談ケース数だけでも、100件を超える件数を抱えているため、相談員が担当のケース全てを十分に把握することができず、児童安全の観点から職員数が絶対的に不足している。

・要対協で管理するケース数が多すぎて、十分に関係機関と協議、方針のすり合わせを行う時間が確保できない。

・定期的な進行管理会議が開催できておらず、適切なケース進行管理ができていない。

・長期間関わらなければならないケースが多いため、対象人数が増え続けている。人員の配置はその増加に追いついていないし、専門知識のある担当者がすぐに見つかるわけではない点。

・ケース会議を開催する必要性を感じていても、ケース担当者の多忙や人員不足により、調整や準備に必要な時間が不足するため、実施しづらい場合がある。

・その場の対応に精いっぱい、ケースの進行管理をする余裕がない。

<一時保護や児相のキャパシティ不足からくる不安>

・市として一時保護をお願いしたいと思っても、ネグレクト家庭など命にかかわらなければ市の見守りになり、なかなか解決の目途が立たない。

・一時保護等から家庭復帰する際、児相の判断で行っている。ケースの中には、市が不安に感じているケースもある為、今後児相にこの点について検討してもらうよう相談している。

- ・児童相談所の人不足なのか、要対協のケースの中で県事案のものであっても、見守り・今後の処理方針について腑に落ちないことが多い。

<兼務であるため十分に対応できないこと>

- ・児童虐待を専門に仕事をしているわけではなく、兼務しているため専門的な対応は難しい。
- ・専任で対応する職員がいない。体制が整っていないため。兼任職員では、十分なケース会議、実務者会議を実施する時間的余裕がない。
- ・小規模な自治体では専任の専門職の配置が困難であり、事務職が兼務せざるを得ない。
- ・他の業務と兼務であるため、「調整機能に関する業務」のみ集中して実施することができない。
- ・要対協担当の保健師は、予防接種や母子保健事業も兼務しているため、仕事が溜まってしまう。
- ・調整担当者が、専任ではないので、急なケースに対応出来ない(不在や、他の会議などのため)ことがある。
- ・専任者をおくほど人的に余裕がない。

<日程調整、情報共有に手間や時間がかかる>

- ・相談内容等を紙ベースで記録・整理しており、システム管理していないことから、関係機関との情報共有が迅速にできず、要保護児童等の安全確認等が十分に行えない可能性がある。

- ・複雑なケースは関係機関が多数となり、会議の日程調整等、各機関との連絡に時間を要する。
- ・一つのケースで関係機関が多い場合、召集が難しい。また、ケース会議の際、関係機関から情報を引き出せず、会議後支援方法が変更になる場合がある。
- ・“要支援児童”について、台帳等が現在なく、情報の把握やデータの管理が困難である。
- ・多くの期間が関わるケースが増えており、情報共有や日程調整に手間がかかる
- ・連携の取りづらい機関がある。(別システムの使用、庁舎外施設など)
- ・システムによる情報共有化が必要

<夜間休日対応、48時間ルールへの難しさ>

- ・安全確認については、調整担当課主導で行わざるを得ない現実がある。48時間ルールの中で人員確保、対応に苦慮している。

- ・職員が不足しており、夜間や日・祝日での緊急対応できる体制が整っていない。
- ・休日夜間の対応は、市の宿直経由で担当の個人携帯に連絡が入るので、必ずしも迅速な対応ができるとは限らない。
- ・安否確認の困難さ。家庭訪問をしても面談できなかつたり、不在であつたりして直接安否確認できない家庭がある。
- ・土日祝日、夜間対応のできる職員が不足している。正職員の中に、再任用(週3日または4日)が複数おり、残りの少数当番制で緊急体制をとっているが、児童安全の面で万全とは言えない。
- ・相談員の面接や訪問が多く、緊急受理会議をタイムリーに実施することができず、安全確認を48時間以内に行うことができない場合がある。
- ・通報(情報提供)受理から48時間以内の対応が現状では困難。

<利用できる地域資源・社会資源の不足>

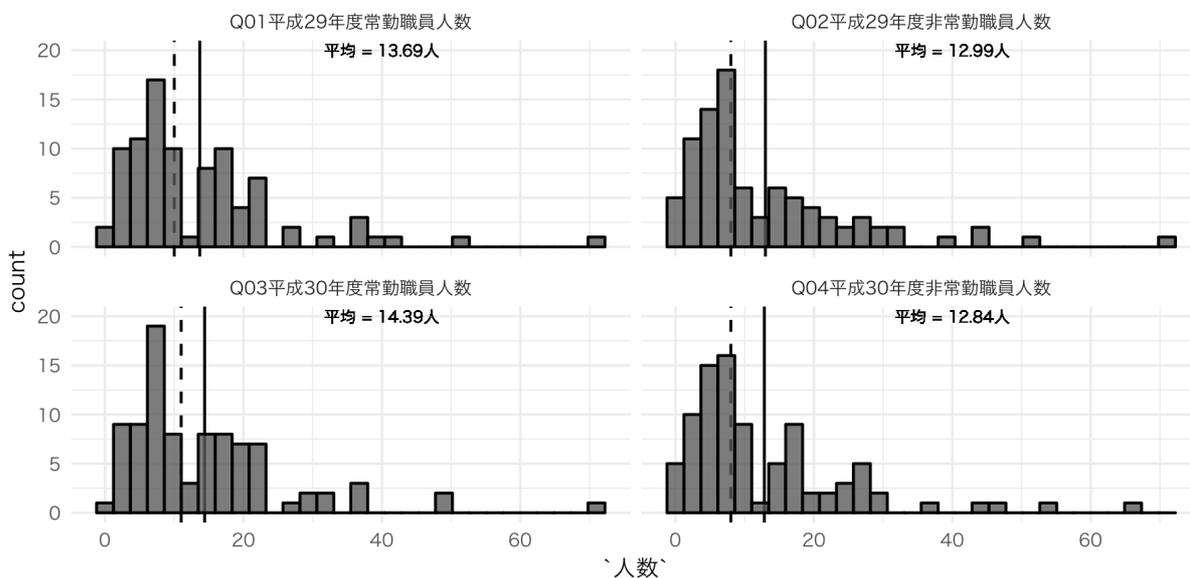
- ・一時保護所がオーバーフローであることを背景に、保護を求めても受け入れられず家庭に帰される場合が多々あり、閉塞感を覚える一方地域の支援では困難な場合がある。また、児童相談所と見立てが異なりギャップを感じる。
- ・児童相談所による一時保護が必要な程度ではないが、親子が一時距離を置く方法として、ショートステイや、緊急一時保育が考えられるが児童人口(11万人)に対して社会資源が不足して必要な日に使うことができない。関係機関の立場に固執されることがあり、対話が噛み合わず調整が難しくなることがある。
- ・町内にファミリーサポート、ショートステイ、トワイライトステイがなく、緊急的な場合には、児童相談所に一時保護を依頼している。
- ・入所施設の収容能力が低く適切な措置ができるが不安である。
- ・夜間お勤めされるひとり親等について、子どもを預かってくれる場が無い。
- ・地域の在宅サービスが不足している。
- ・支援や見守りを十分に行えるサービスや体制が地域に無く、各関係機関の調整をする中でとても貧弱な調整をすることしかできない。
- ・特に要支援の家庭は、親・子どもに支援が必要だが、福祉サービスを使いたくても、人がいないという課題がある。
- ・個別支援がより活発化していけるための社会資源の検討や提言が不足している。悪化はしないまでも抜本的な改善が見られないから支援者側のモチベーションを低下させないようなアプローチが不足している。
- ・町内に依頼できる里親登録がなく、必要な場合があっても受け入れてもらえない。地域的に複数世代で同居している家庭が多いため、要保護児童や里親、または委託一時保護への共通理解や協力が難しい。
- ・父母の教育の場や継続的な相談の場の不足を感じます。また、こどもに発達特性がある場合も多く、障がい児福祉サービスの利用ができない軽度な児童の支援が少ないと思います。

<安全確認や保護者指導の難しさ>

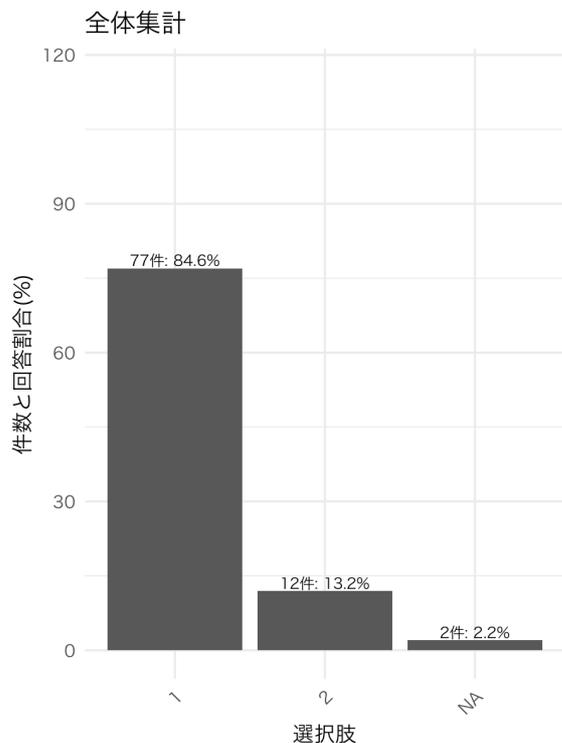
- ・児童宅への家庭訪問の際、留守や保護者がいない場合など
- ・居住実態がわからない家庭の場合、何かしらの機関と児童(またはその家族)に接点がないと、安全を確認することが難しい。
- ・要保護家庭の面接拒否への対応
- ・調整機能に関する業務といえども、直接関わることも多く、ネグレクト等では、指導した事項が実施できない保護者が多いため何度も指導を繰り返している。
- ・長期間姿が確認できていない不登校児童の安全確認。
- ・支援に拒否的、また精神疾患や発達障害を抱える保護者の対応。
- ・定期的に訪問して安全を目視することが難しい。

A.3 一時保護所(直接処遇職員)に関する業務量調査票

調査本設問1～調査本設問4:平成29年度4月時点の「常勤職員」と「非常勤職員」、平成30年度4月時点の「常勤職員」と「非常勤職員」の人数を記入してください。

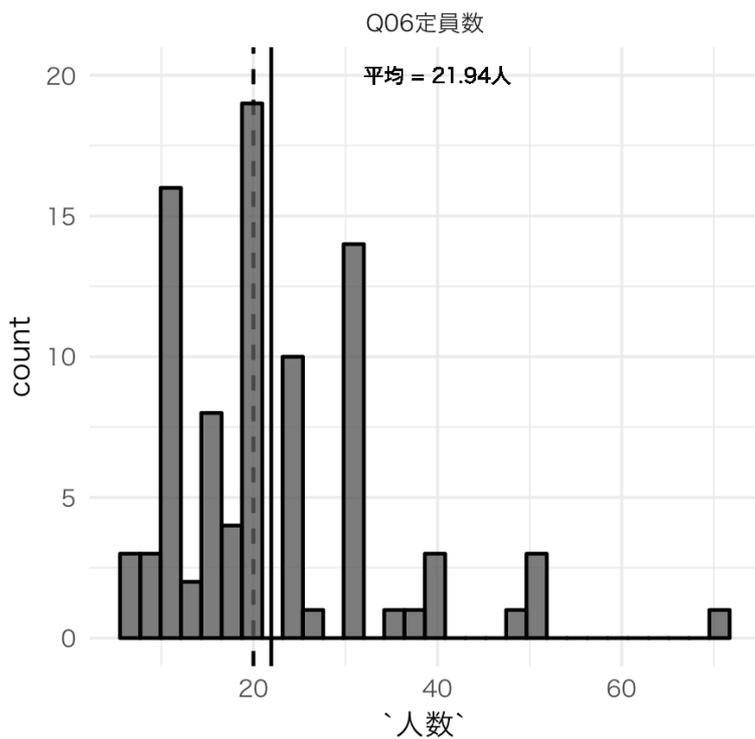


調査本設問5:貴一時保護所は、児童相談所の施設内に併設されていますか。

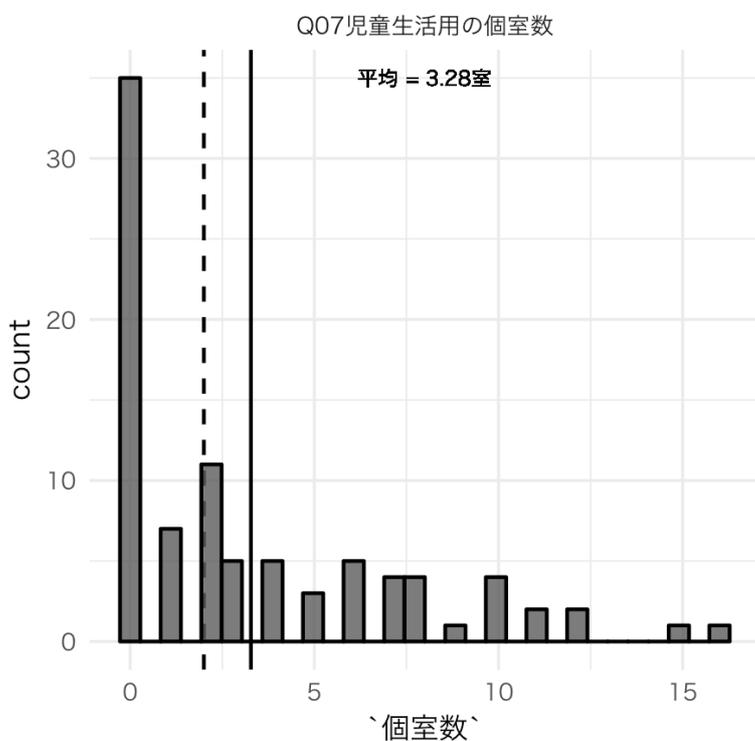


番号	選択肢内容
1	児童相談所の施設内に併設
2	児童相談所とは異なる場所に設置

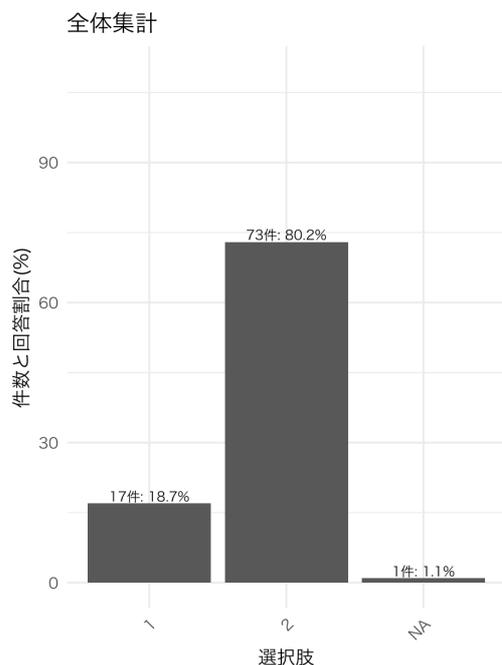
調査本設問 6: 貴一時保護所の定員数を記載してください。(半角数字でご記入ください)



調査本設問 7: 貴一時保護所における児童生活用の個室数を回答してください。(半角数字でご記入ください)

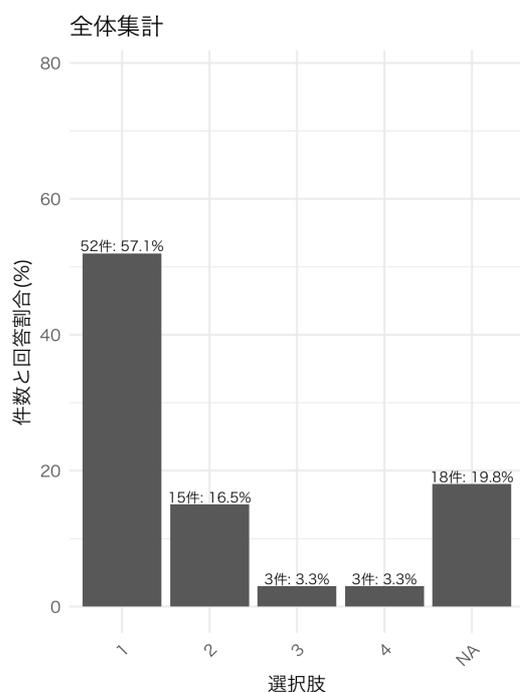


調査本設問 8:性別や年齢によって入所児童の寝室が分けられているなど、性別／年齢別での児童の生活区分(以降、生活単位区分と表記する)が行われていますか。



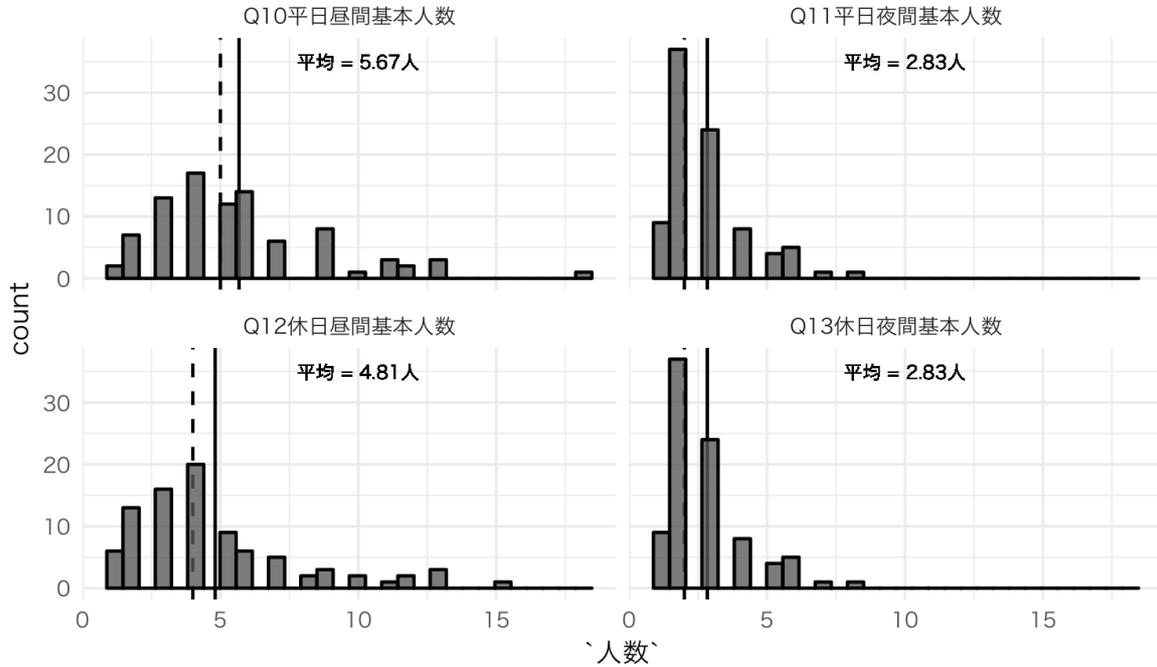
番号	選択肢内容
1	いいえ
2	はい

調査本設問 9:前問より「入所児童の性別や年齢等による生活単位の区分」を行っている場合、運用上の実態として最も当てはまるものを回答してください。

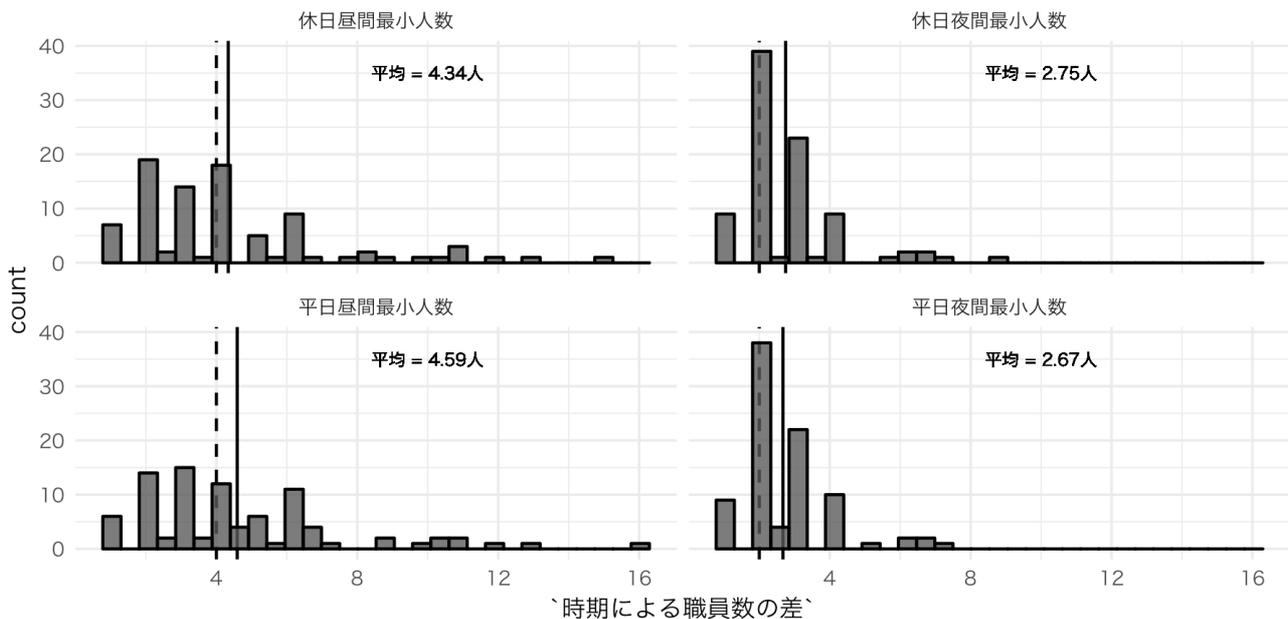


番号	選択肢内容
1	入所児童の性別や年齢で区分した生活単位は、常時保たれている
2	入所児童の性別や年齢で区分した生活単位は、月の半分以上保たれている
3	入所児童の性別や年齢で区分した生活単位は、月の半分以上保たれていない
4	入所児童の性別や年齢で区分した生活単位の、不成立が常態化している
5	入所児童の性別や年齢で生活単位の区分は行っていない

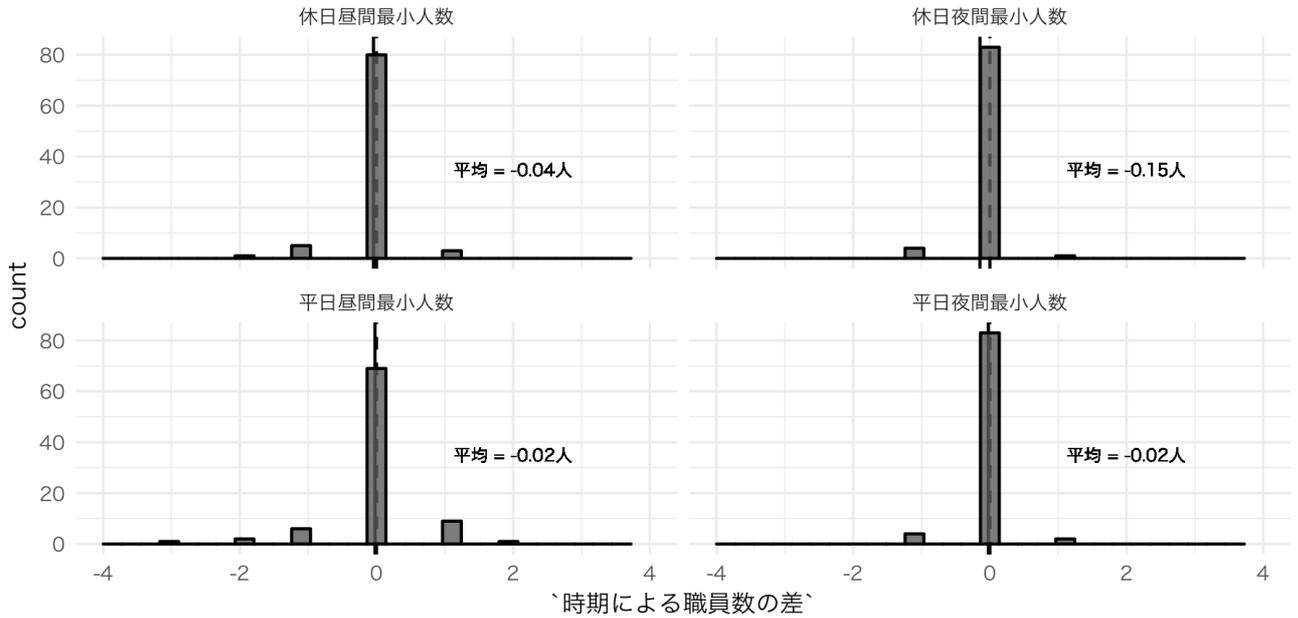
調査本設問 10～調査本設問 13:事務職員・給食・学習支援員などを除き、児童に直接対応する職員の基本出勤体制を人数で記載してください。(常勤・非常勤・アルバイト等を含む)



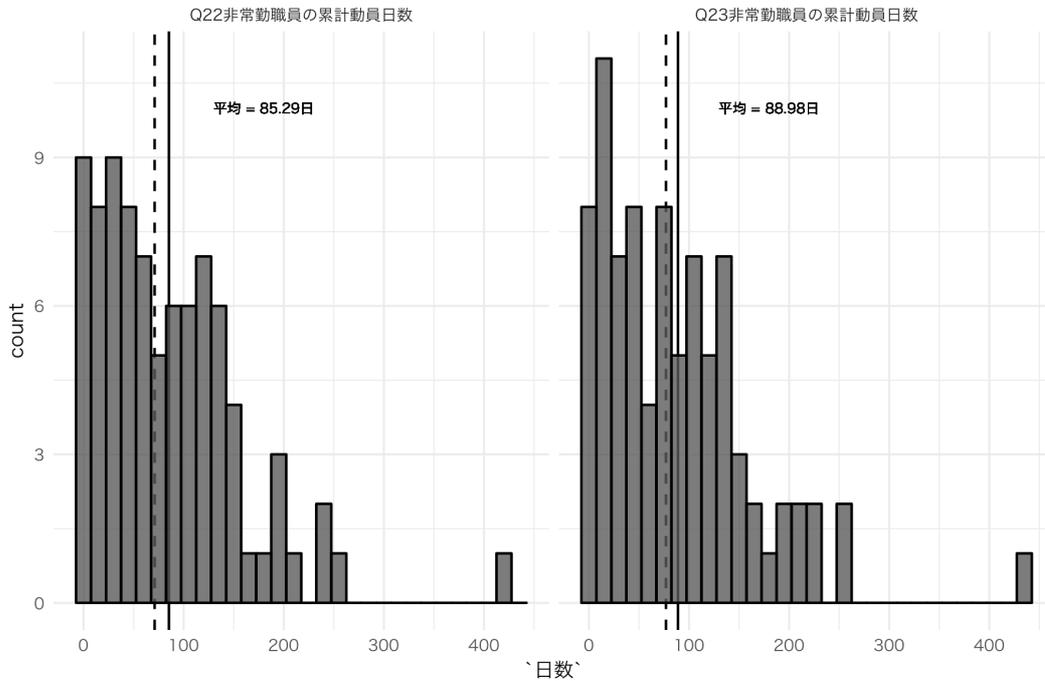
調査本設問 14～調査本設問 15:事務職員・給食・学習支援員などを除いた、児童に直接対応する職員の出勤体制についてお尋ねします。平成 30 年 8 月、平成 30 年 10 月において、下記項目それぞれで最も人数が少なかった時の人数を記載してください。(常勤・非常勤・アルバイト等を含む)(半角数字でご記入ください)



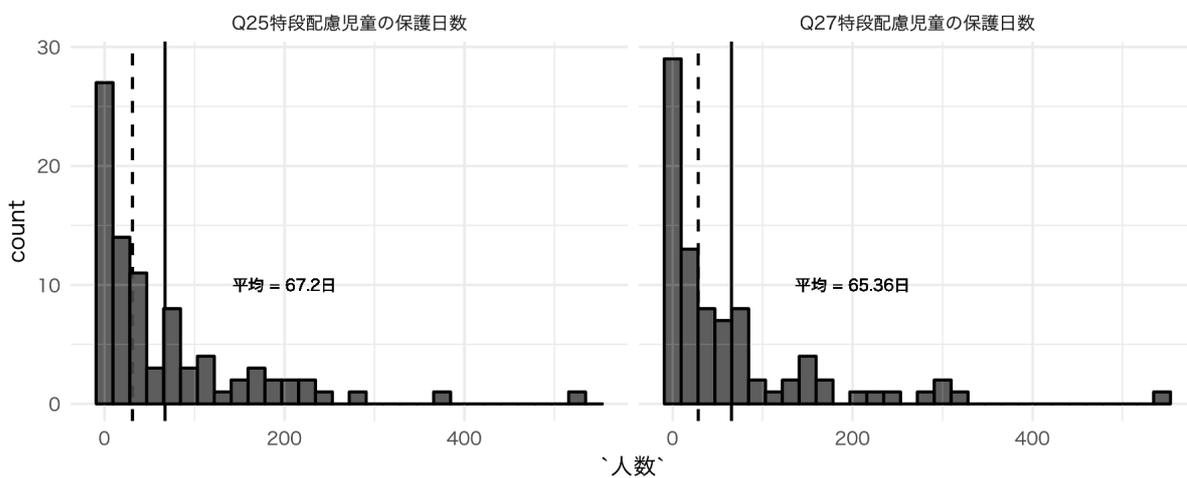
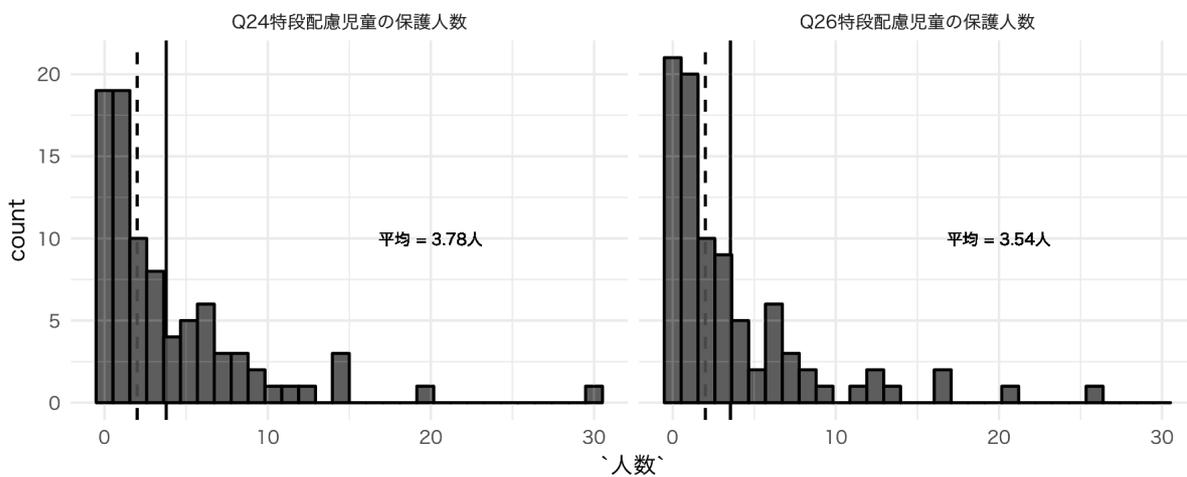
(補足) 図では最小人数の差を度数分布で描画



調査本設問 16~17:平成 30 年 8 月に及び平成 30 年 10 月に関して、事務職員・給食・学習支援員などを除いた児童に直接対応する(直接処遇)非常勤職員の累計動員日数(各非常勤出勤者の出勤日数を合計したもの)を記入してください。(半角数字でご記入ください)

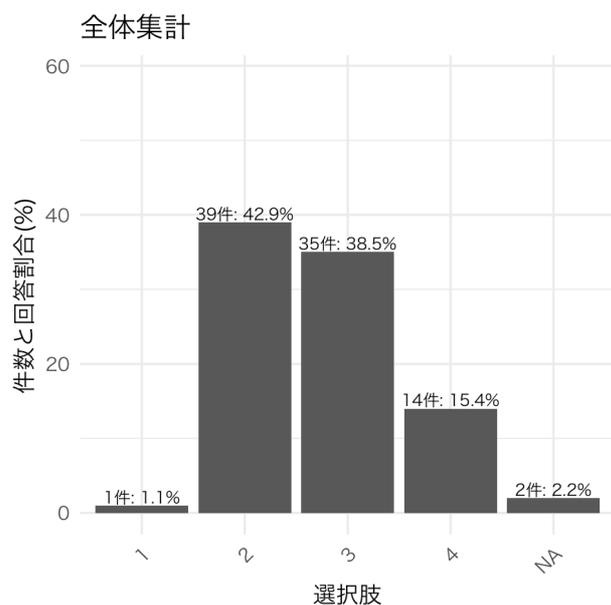


調査本設問 18～21:平成 30 年 8 月と平成 30 年 10 月のそれぞれにおいて、不安定な非行児や精神疾患の疑いがある児童など、本人の自傷や他の入所児童ならびに職員への攻撃・攻撃的態度等の理由によって、特段の配慮及び対応が必要だった児童の保護人数(前月からの継続含む)と保護日数を記入してください。(半角数字でご記入ください)



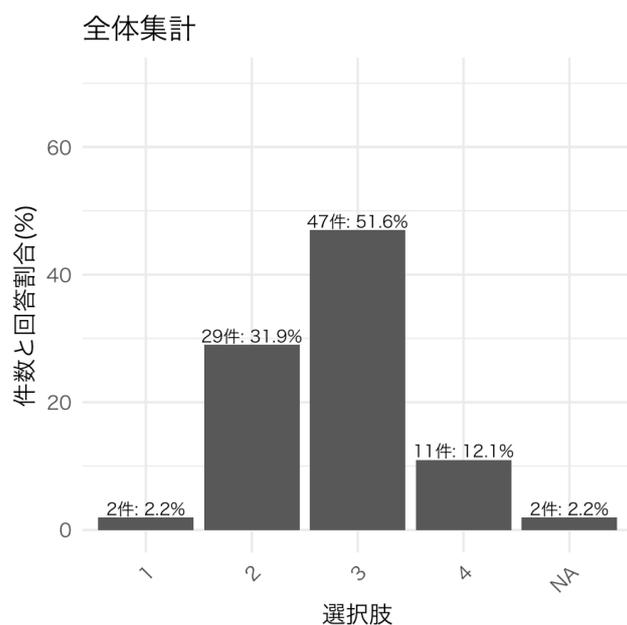
注) 左が平成 30 年 10 月、右列が 8 月期を示す

調査本設問 22:児童の生活支援に関して、外出同行などの個別対応を実施するための職員体制を確保していますか。



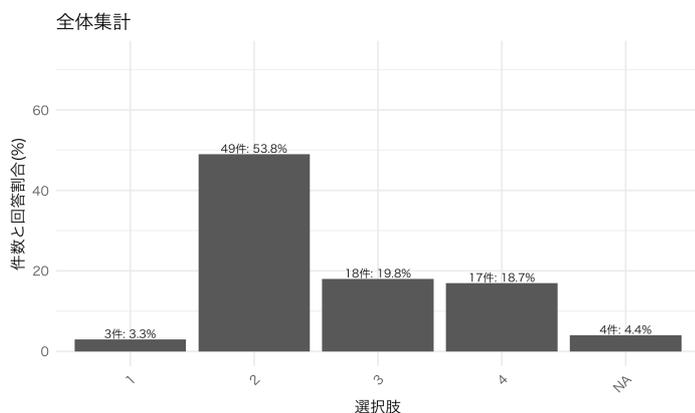
番号	選択肢内容
1	十分に確保できている
2	必要最低限は確保できている
3	確保できていない
4	全く確保できていない

調査本設問 22:乳児や混合処遇など、個別配慮が必要な児童という観点から、一時保護所に必要な職員が確保されていますか。



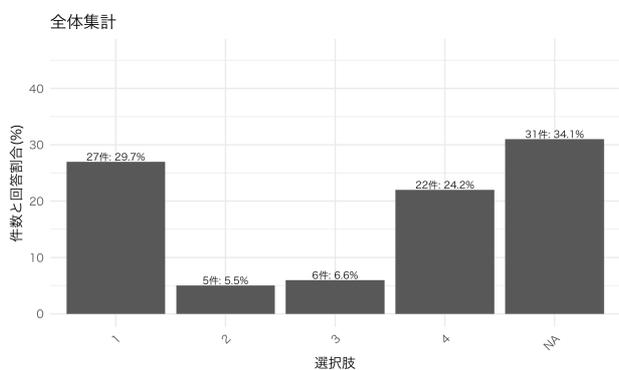
番号	選択肢内容
1	満身に確保できている
2	必要最低限は確保できている
3	確保できていない
4	全く確保できていない

調査本設問 23:乳児や混合処遇など、個別配慮が必要な児童という観点から、他の一時保護所や委託先との役割分担が行われていますか。



番号	選択肢内容
1	役割分担を行っており、個別配慮が十分にできている
2	役割分担を行っており、最低限の個別配慮ができている
3	役割分担を行っているが、個別配慮はできていない
4	役割分担は行っていない

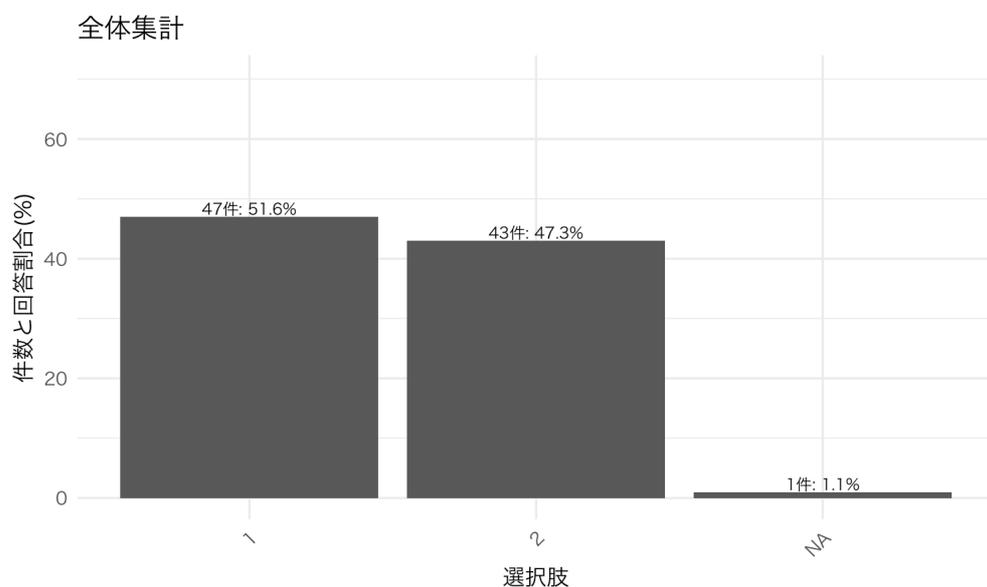
調査本設問 24:夜間帯の職員体制について、常勤／非常勤の観点から現在の状況を選択してください。



番号	選択肢内容
1	嘱託職員／非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合が常態化
2	嘱託職員／非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合が月のほとんど
3	嘱託職員／非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合が月の半分以下
4	嘱託職員／非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合がある

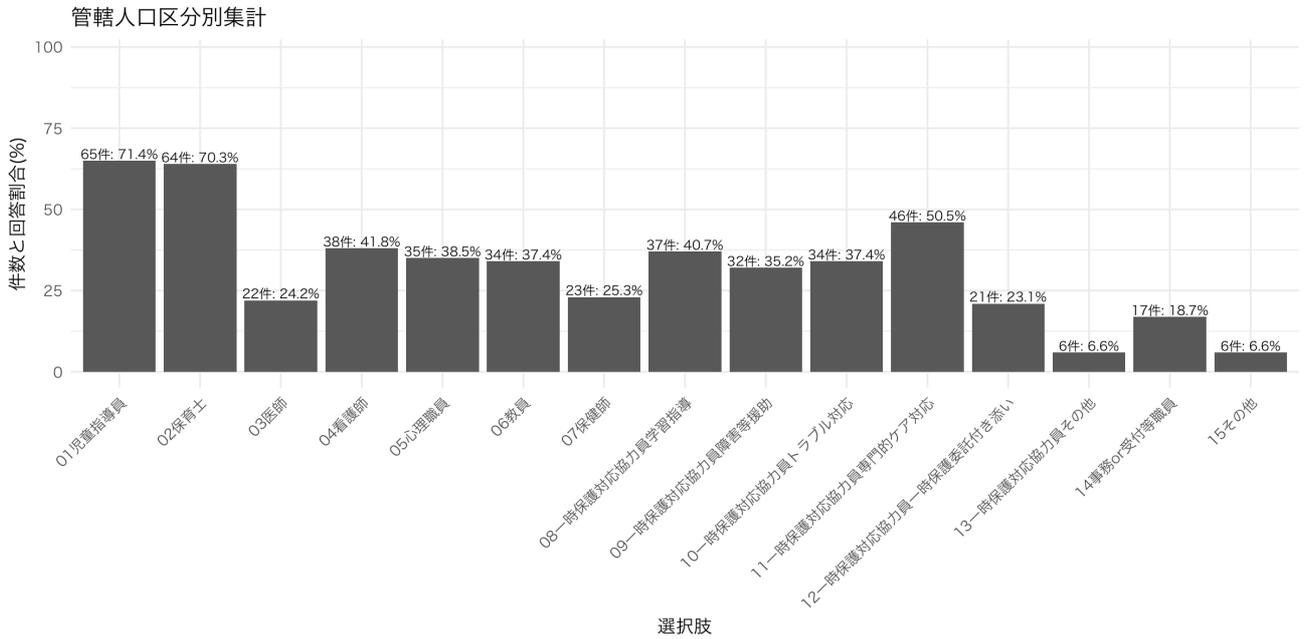
調査本設問 25:夜間及び土日祝日の虐待通告の電話対応は職務に含まれていますか。

番号	選択肢内容
1	含まれていない
2	含まれている



調査本設問 26:現在の運用上、児童安全の観点から不足を感じる専門職員を選択してください。(いくつでも)

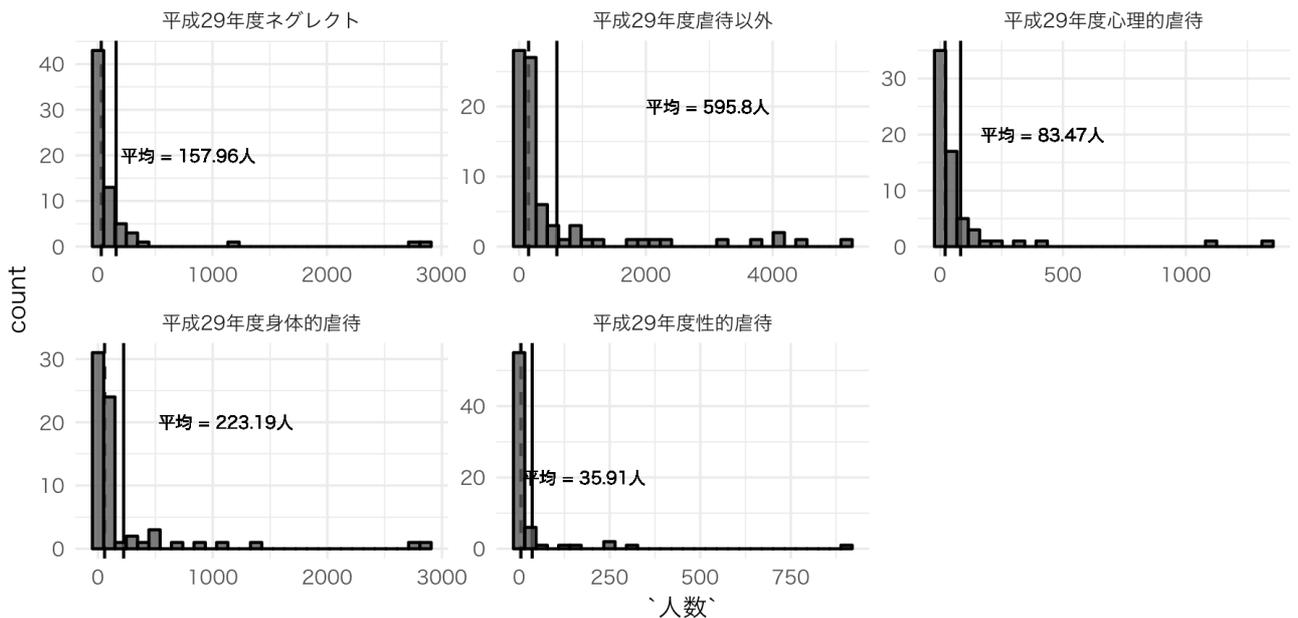
番号	選択肢内容
1	児童指導員
2	保育士
3	医師・歯科医師(精神科医・児童精神科医・小児科医、その他含む)
4	看護師
5	心理職員
6	教員
7	保健師
8	一時保護対応協力員(学習指導)
9	一時保護対応協力員(障害等援助)
10	一時保護対応協力員(トラブル対応)
11	一時保護対応協力員(専門的ケア対応)
12	一時保護対応協力員(一時保護委託付き添い)
13	一時保護対応協力員(その他)
14	事務/受付等職員



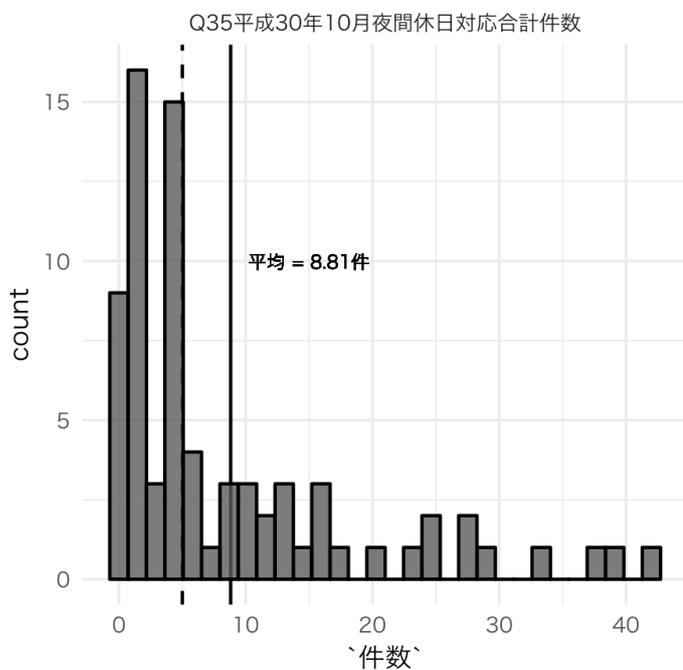
<その他の解答例>

- ・運転手(公用車)
- ・栄養士
- ・夜間宿直指導員

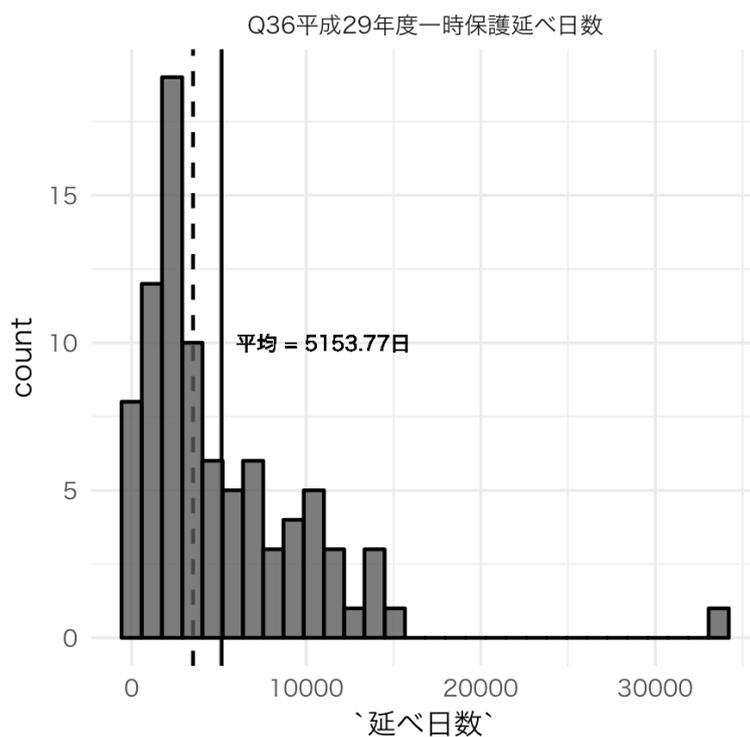
調査本設問 27:平成 29 年度における虐待通告以外、虐待通告(虐待相談)での一時保護延べ人数(実施委託含む)をお答えください。



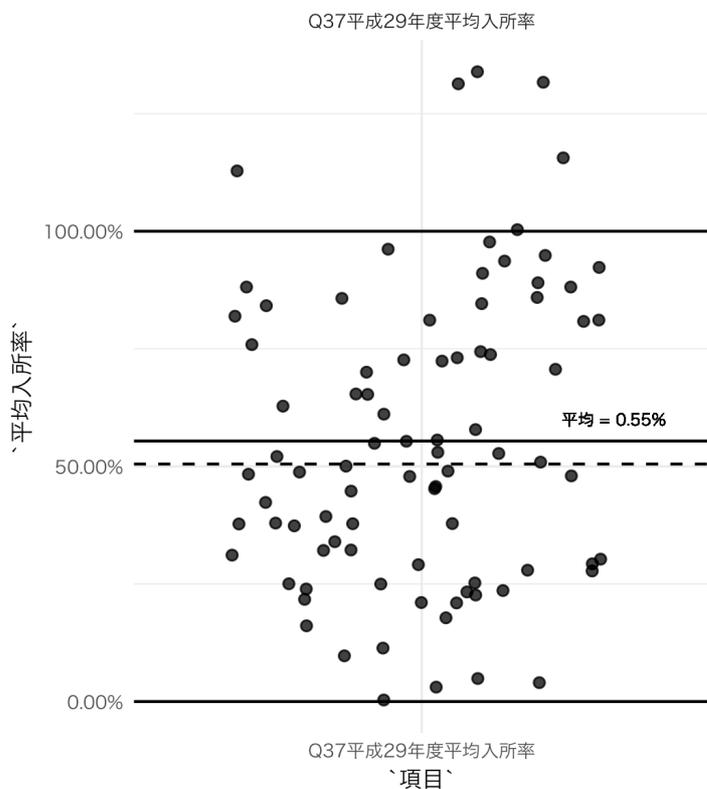
調査本設問 28:平成 30 年 10 月における、夜間・休日などに急遽対応した「夜間・休日対応」の合計件数を記載してください。



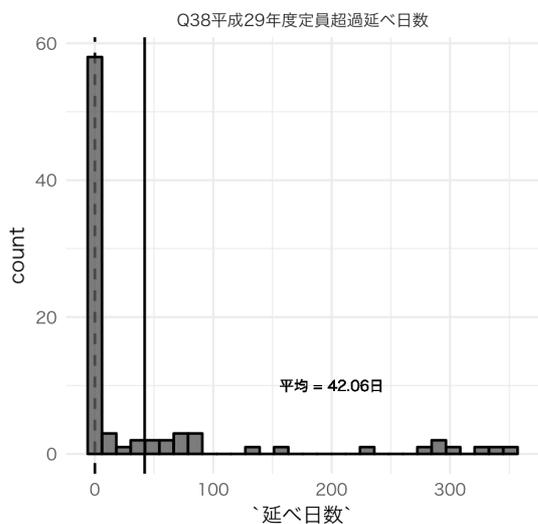
調査本設問 29:平成 29 年度における、一時保護の延べ日数を回答してください。(各入所児童の保護日数を全入所児童分合計したもの。)



調査本設問 30:平成 29 年度における、平均入所率(調査本設問 32 一時保護延べ日数 ÷ 365 ÷ 定員数 × 100)を回答してください。

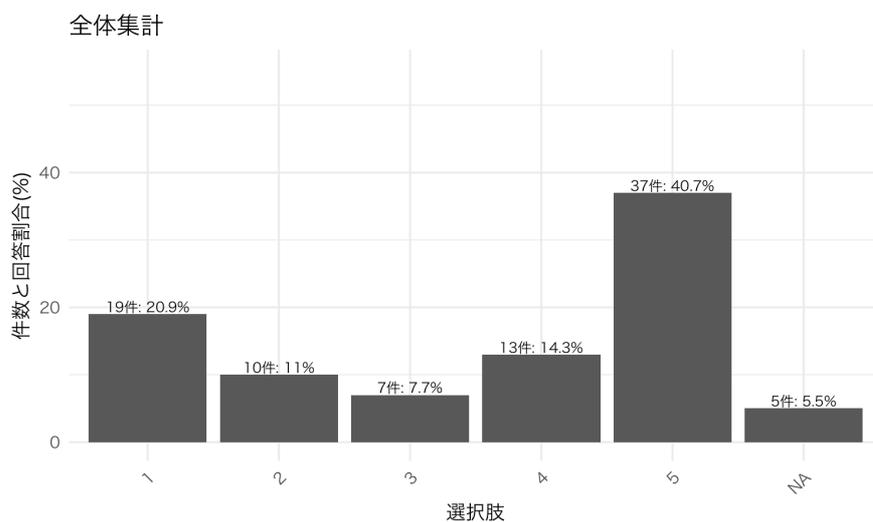


調査本設問 31:平成 29 年度における、定員を超えていた延べ日数を回答してください。(半角数字でご記入ください)



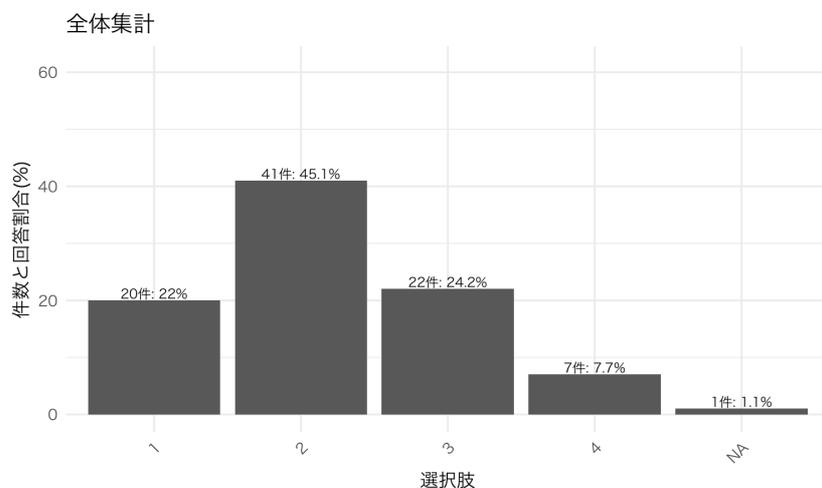
調査本設問 32:児童の年齢・性別等で異なる生活単位の区分を行っている場合、乳幼児、学童等の「いずれかの生活区分における定員の超過状況」についてお尋ねします。以下から、最も近い選択肢を選んでください。

番号	選択肢内容
1	0. 性別・年齢等による児童の生活単位の区分は行っていない
2	1. 児童の生活単位のいずれかの区分は、常に想定定員を超過している状況にある
3	2. 児童の生活単位のいずれかの区分は、月の半分以上で想定定員を超過している
4	3. 児童の生活単位のいずれかの区分が想定定員を超過しているのは月の半分以下である
5	4. 児童の生活単位のいずれかの区分が想定定員を超過することはない・減多にならない

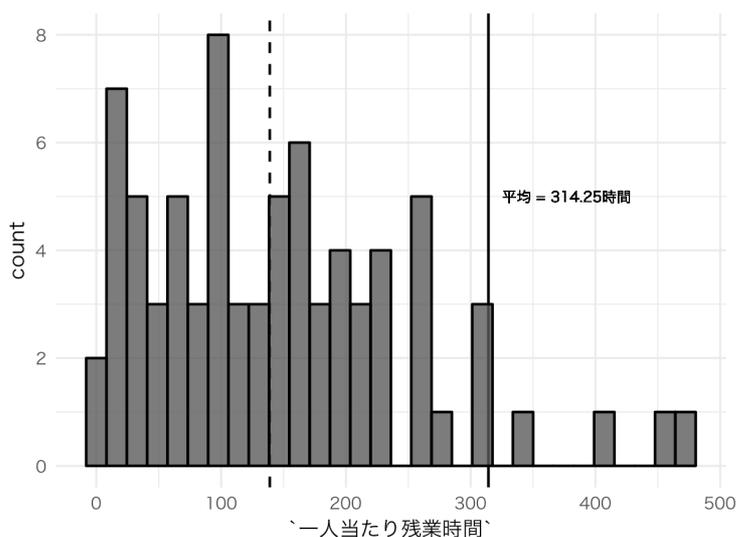


調査本設問 33:判定会議及び援助方針支援会議への一時保護所職員の参加について最も近いものを回答してください。

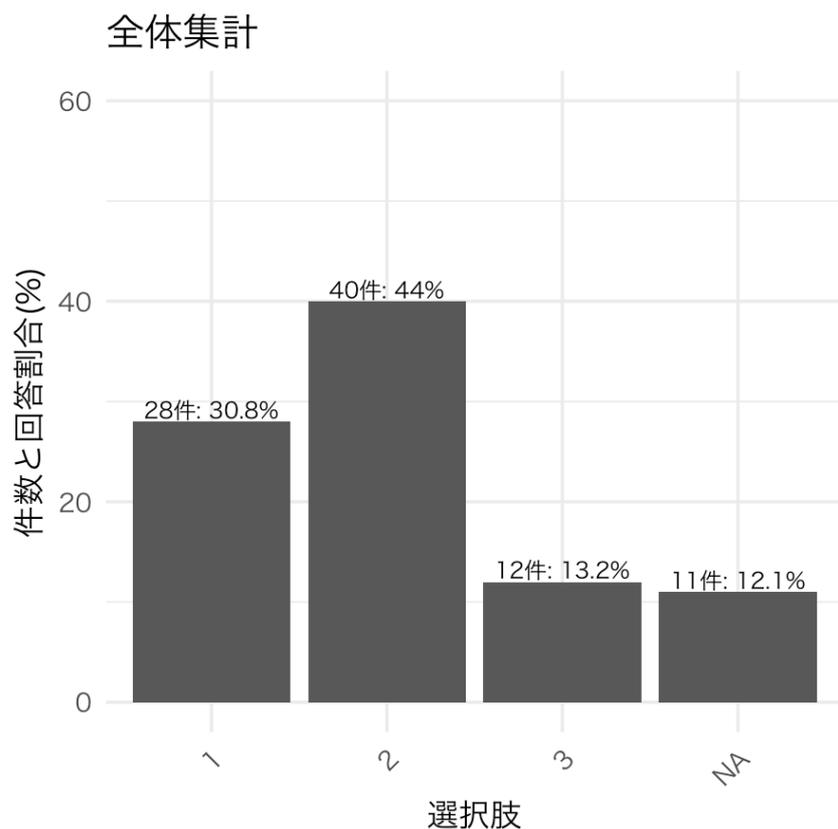
番号	選択肢内容
1	上席者のみ出席
2	上席者と、必要に応じて職員が出席
3	立場に関わらず、必要に応じて職員が出席
4	基本的には出席せず、一時保護所担当職員が個別のやりとりをする



調査本設問 34:平成 29 年度の常勤職員の年度累計残業時間を記載してください。(各職員の年度合計残業時間を常勤職員分全てで足し合わせたもの)(半角数字でご記入ください)

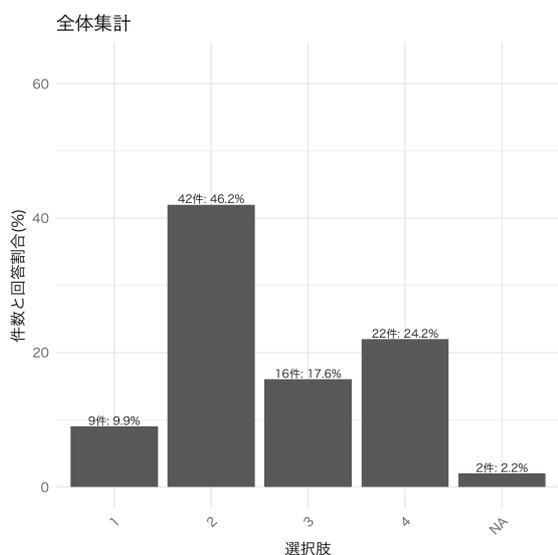


調査本設問 35:常勤職員の有給消化率(取得日数合計/付与日数合計)を以下から回答してください。



番号	選択肢内容
1	25%未満
2	25-50%
3	51%-75%
4	76%以上

調査本設問 36:宿直職員等の夜間休憩を含めた職員の休憩時間が、引き継ぎや緊急対応などの業務によって取得困難となっている度合いについて回答してください。

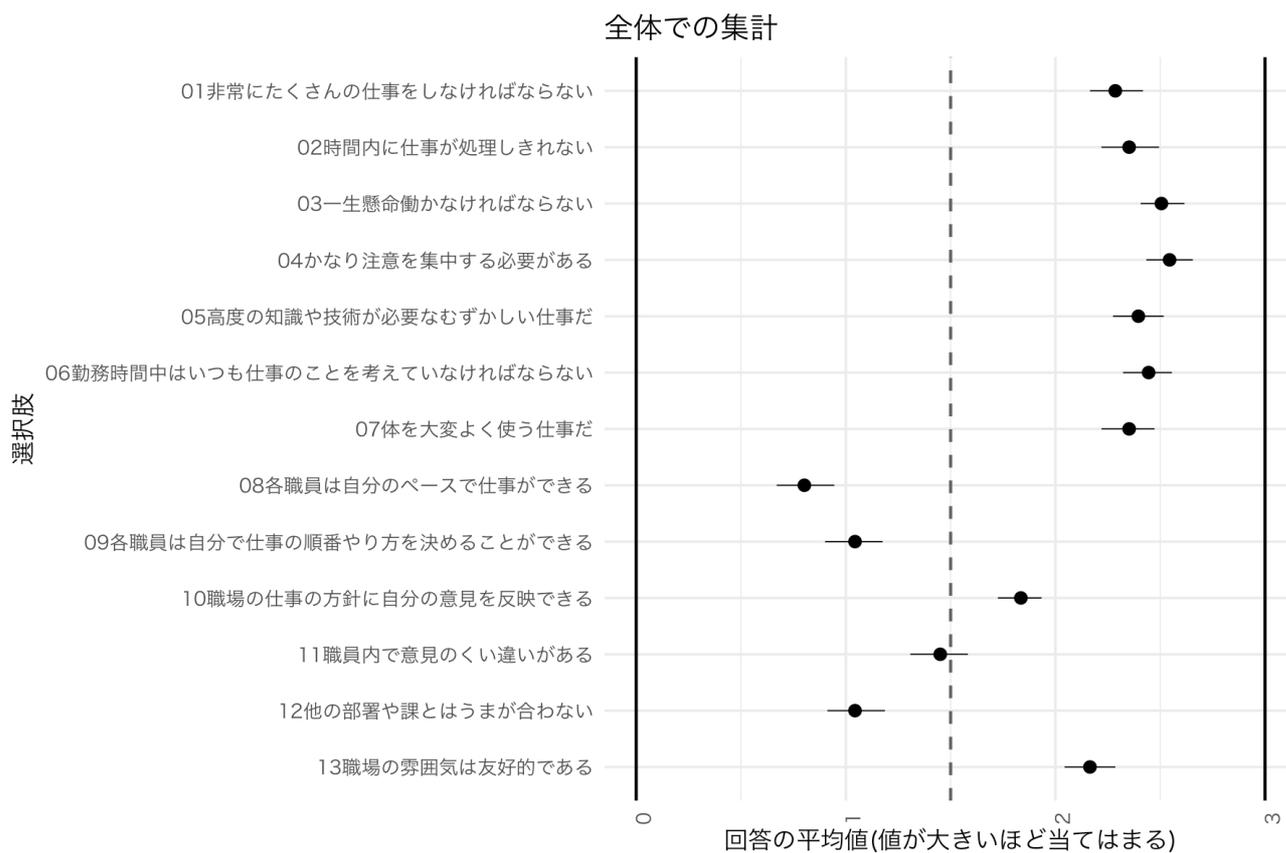


番号	選択肢内容
1	休憩時間は所定時間 適切に確保できている
2	休憩時間が所定時間 適切に確保できないことがたまに生じる
3	休憩時間が所定時間 適切に確保できない場合が勤務日の半数近くを占める
4	休憩時間が所定時間 適切に確保できない場合が勤務日の大半を占める

調査本設問 37:一時保護所職員の全体的な業務内容についてお伺いします。最も当てはまるものを選択してください。

番号	選択肢内容
3	そうだ
2	まあそうだ
1	やや違う
0	ちがう

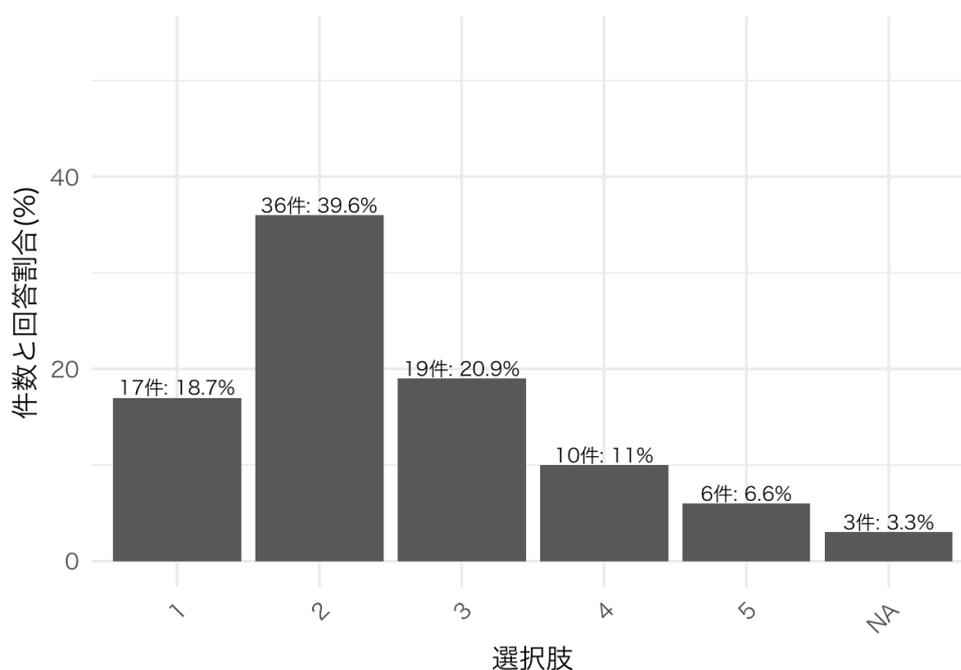
図では得点の方向を反転させている。



調査本設問 38:入所率や職員体制の観点から一時保護依頼を断らざるを得ない場合がどの程度ありますか。最も近いものを以下の選択肢から選択してください。

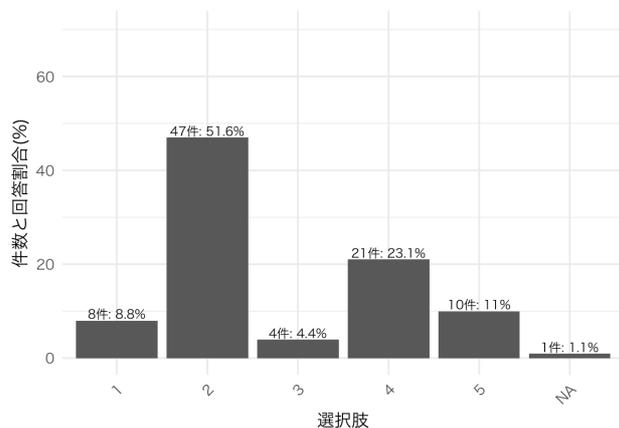
番号	選択肢内容
1	0. 全くない
2	1. 全依頼件数の 5%未満程度生じている
3	2. 全依頼件数の 5%~10%程度生じている
4	3. 全依頼件数の 11%~25%程度生じている
5	4. 全依頼件数の 26%~50%程度生じている
6	5. 全依頼件数の 51%以上生じている

全体集計



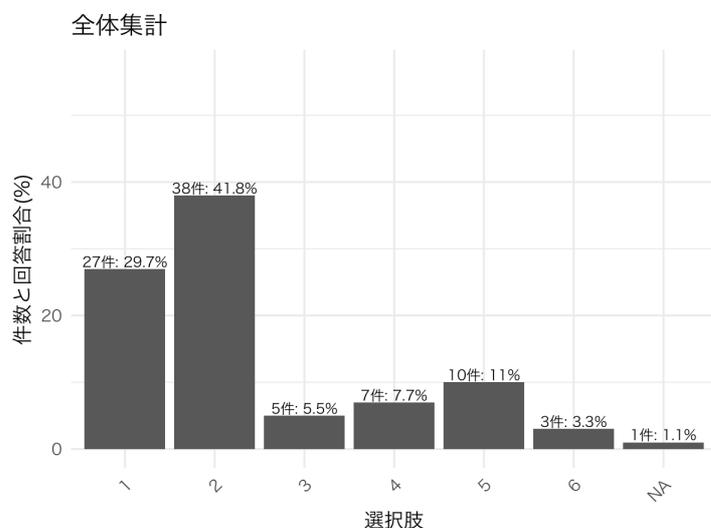
調査本設問 39:個別の同行外出など、児童に対する個別対応を実施していますか。最も近い選択肢を選んでください。

全体集計



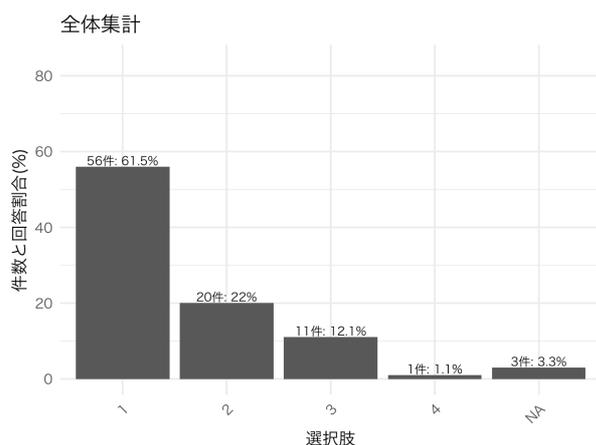
番号	選択肢内容
1	常時実施している
2	特別な場合のみ実施している
3	実施していない
4	職員体制上、実施する余裕がない (ゆえに特別な場合のみ実施)
5	職員体制上、実施する余裕がない (ゆえに実施していない)

調査本設問 40:児童安全に関わる事故・トラブルの発生頻度について以下から最も近い選択肢を選んでください。



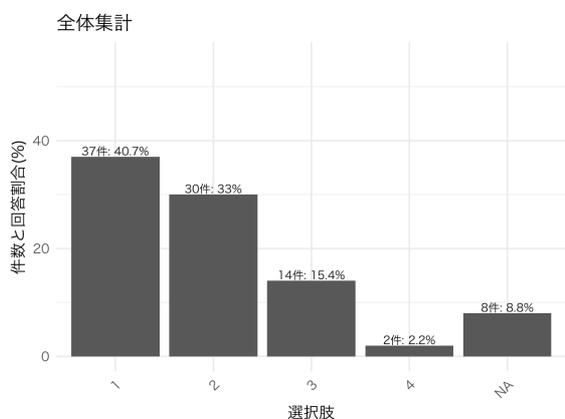
番号	選択肢内容
1	発生していない／ ほとんど全く発生していない
2	児童間のトラブルや事故が、 月に 1-3 回程度生じている
3	児童間のトラブルや事故が、 月に 4-6 回程度生じている
4	児童間のトラブルや事故が、 月に 7-10 回程度生じている
5	児童間のトラブルや事故が、 月の半数以上で生じている
6	児童間のトラブルや事故が、 月のほとんどの日で生じてい る

調査本設問 41:夜間の緊急対応時などで対応職員の手が取られるなどの場合を含め、児童対応職員が入所中の児童に対応できない場面(保護所内の対応可能職員が 0 人になる場面)がどの程度あるか、最も近い選択肢から回答してください。



番号	選択肢内容
1	減多になく、運用上 支障は生じていない
2	頻繁に生じるが運用上 支障はないと判断される程度
3	頻繁に生じており運用上 支障がある場合がある・支障が懸念さ れる
4	常態化し、運用上 支障が生じている

調査本設問 42:夜間の職員体制に限定して、緊急一時保護やトラブル発生時への対応に関して、選択肢から最も近いものを選択してください。



番号	選択肢内容
1	緊急一時保護やトラブルの際に 満足な対応ができない事態は滅多になく、 運用上の支障は生じていない
2	緊急一時保護やトラブルの際に、 満足な対応ができない事態が頻繁に生じるが、 補完的な対応が可能で運用上の支障はない
3	緊急一時保護やトラブルの際に、 満足な対応ができない事態が頻繁に生じており運 用上 支障がある場合がある・支障が懸念される
4	緊急一時保護やトラブルの際に、 満足な対応ができない状態が常態化し、 運用上の支障が大きい

調査本設問:児童安全の観点から不足を感じている(施設職場環境、職員人数や体制など)ことについて自由にご記入ください。

<施設整備の課題: 全般的事項>

- ・職員は休憩や仮眠する場所がない。
- ・施設老朽化による不具合が頻発。
- ・トイレの不足。
- ・学習スペースの不足。
- ・施設・設備の老朽化が著しい。
- ・トイレ・洗面所等設置の個室がない。
- ・エアコン等の設備が不十分。
- ・一時保護所の定員は、5部屋で15人としている。1部屋あたりの部屋の面積は13.5平方メートルで現在の基準を満たしていないことに不安を感じる。
- ・男女別棟になっていない。バリアフリーになっていない。学習環境が整っていない。
- ・施設改修、修繕等の提案しても予算がつかない。つきにくい。だましだまし使用している状況。
- ・男女各棟の奥側に非常口がない。
- ・植栽、門扉で囲まれているが、人の出入りが防げるわけではない。"
- ・各種修繕を行うための予算が下りない

- ・運動できるスペース及びそれに対応できる職員の不足。
- ・特別対応室横に浴室が設置されている
- ・女子学齢児と幼児が分かれて落ち着いて過ごすための職員の増配置
- ・人員配置や施設設備が不十分である。
- ・児童の生活スペースに死角が多く児童把握に支障がある。
- ・施設の老朽化(地方交付税不交付団体でもあり厳しい予算となっている)
- ・県庁所在地にある一時保護所は遠方のため使い勝手が悪く、当所の仮設的一時保護所で数泊緊急対応し、児童福祉施設や里親に一時保護を委託するのが通例。"
- ・警察からの身柄付き通告が右上がり増加し、施設方針となっても入れない状況で、一時保護所、里親、児童養護施設、児童心理治療施設、知的障害児施設が不足している。
- ・保護児童数の増加が著しく、居室数が対応難しくなっている。"
- ・子どもにとって心理的な違和感・圧迫感がない施設であることと、外部侵入・無断外出がないような塀・壁などの設備との両立が難しい。
- ・一時保護所の定員超過が続き、長期化していることから、分散できる施設の確保
- ・男女混合処遇の改善、感染症対策、耐震強度の問題
- ・施設が旧基準で整備されたままであり、施設・設備の老朽化が進んでいる。
- ・男女のフロアが離れており、児童把握が難しい。夜勤が、男子1名、女子1名のみのため、身柄通告の受入れ等の際の手が足りない。
- ・施設から男女居住スペースの分離。食堂の設置
- ・学齢児童全体が見渡せる構造ではなく、死角が多い。
- ・環境も狭い建物内で過ごす時間が長く、戸外で思い切りスポーツなどをする場所がない。
- ・一時保護所の勝手口から、自由に出入りが可能である。実際に困ったことはないが、不安定な児童が入所した場合に不安である。
- ・建物の構造(死角が多い)に不足がある
- ・一時保護所の施設自体が古く、築年数もかなり経ち、居室が共同部屋となっているため、個室対応が難しい状況になっている。
- ・定員超過が常態化しているので、今のハード面では子どもの寝る場所の確保すら困難である上に、対応できる職員が全く足りていない状態である。

<施設整備の課題: 個室/生活の区分環境/静養室がない>

- ・男女の居室が同じフロアにあるため、夜間は男女居室間を施錠しているが、宿直職員が男性職員のため夜間の女子居室での異変に気づきにくい。
- ・幼児と小学生、中学生、中卒児を分けて処遇するためのスペースと必要時に仕切ることができる設備
- ・男女居室が各1室のみ。個室や学習室がない。食堂で始終過ごす場合もありストレスになる。
- ・個別配慮を可能にする個室と対応する人員の余裕ある配置
- ・女子棟の個室がない

- ・"精神不安定な児童やプライバシーの確保で個室運用が必要であるが、定員は2人部屋としている。
 - ・個室確保できる建物が必要
 - ・全ての児童を混合処遇しており、個室等もなく、安全確保に不安な時はある。
 - ・個室の数が不足している
 - ・施設の構造や体制上、混合処遇であること。
 - ・精神不安定やパニック、暴力等の他害行為で個別対応を要する場合の個室に不足がある
 - ・暴力的、不穏、情緒不安定等の児童がクールダウンで使用する専用部屋がない。
- "
- ・個室がなく、不安定な児童や静養の児童がいる場合の対応が難しい。
 - ・不安定な状態になった時に落ち着かせるためのクールダウンルーム、個室、職員(児童指導員)不足
 - ・構造上、男女を完全に分けた生活を提供することはできていない。また、完全に男女別とした場合は、人員が不足する。

<職員数の不足に関連する課題>

- ・正規職員の不足
 - ・夜間において、大学院生を中心とした嘱託職員のみで対応している。
 - ・平日夜間や、宿休日に正職員がいない。また、二人で児童指導や庁舎管理、電話対応させているため、問題が発生したときの対応が著しく困難となる。
 - ・入所人数が増えた時、暴力的、不穏な児童が入所した際は、現在の職員体制、勤務体制では丁寧な関わりが困難。
- "
- ・保護所の混合処遇が日常的である中で、対応職員が十分に配置されていない。
 - ・兼務職員と非常勤で(一時保護の)対応をしている。一時保護ガイドラインに基づけば個別対応、通学等を行うには職員の増員、車の配置が必要。
 - ・保護児童は常時定員以上の状況が続き、また高齢化が進む中、一方で発達障害・知的障害等対応の難しい児童が増加している。これらの要因から、精神的に不安定な児童が増加したり、児童館のトラブルも多発しているが、こうした対応の難しい児童の個別対応を行ったり、トラブルを未然に防止等するための職員配置が十分でないなど、職員人数・体制的な不足がある。
 - ・特に、日勤職員の勤務時間でない夜勤帯(17:15～翌8:30)の職員体制は、基本的に指導員(男性)1人と保育士(女性)1人で30人の児童集団の対応を行う体制であり、不足している。"
 - ・保護児童人数に対して職員体制が手薄な時がある。
 - ・夜間、休日の職員数が最低人数であり余裕がない。
 - ・保育士が1名少ないため女子児童のケアが十分ではない。
 - ・当所の一時保護所は6人定員となっているが、実際には1名ないしはきょうだいのみの保護しかできない。仮設的なもの。一時保護所専従の職員は居らず、職員のほぼ全員が宿直業務をこなす体制。よって全ての面で不足している。
 - ・発達障害等対人スキル等に問題のある児童が多くなり、定員30人を夜間や早朝に2名で見るのは難しくなってきた。

- ・個別対応の人員が不足している。"
- ・一時保護所が1カ所しかなく、学童の男女、幼児の部分ユニットで児童の支援を行っているが、児童定員30名に対する職員の定数が不足している。正職員8名直接処遇職の定数になっており、ユニット別の安心した支援が提供できない状態である。
- ・自傷行為等のある児童が入所した時は、夜間2人の体制では目が届きにくく、昼間の職員体制をやりくりして対応するには限界がある。
- ・常に定員を大幅に上回る児童が保護されており、施設、環境、職員体制いずれも限界を超えている。夜間の受け入れ体制、病児の夜間対応など常に人員不足で児童の安全配慮が万全でない。
- ・特に夜間帯の職員の不足が一番大きい
- ・夜間及び休日は、非常勤職員が2名で対応しているが、庁舎管理業務及び電話対応を行っているため、児童の対応を・非常勤職員1名で行わないといけない状況に職員人数の不足を感じている。
- ・平日の昼食後の食器洗いは、児童指導員、保育士、学習指導員が交代で行っている。平日の朝食後、土日祝日の朝食後、昼食後の食器洗いは、非常勤職員が行っている。児童数が多いときは食器の数も多く、時間内(児童の休み時間)に終わらせることが難しい。このため、児童を見る職員が減るため、児童の対応に不安を感じる。
- ・発達特性の強い児童には職員が一对一で対応しないとイケないため、他事に対応する職員が足りていない。"
- ・年齢、保護理由の違う混合処遇のため、入所児童が落ち着いて生活できる施設、設備や、入所児童一人一人に対応できる職員、入所児童間のトラブルの防止及び対処ができる職員の確保
- ・全般的に児童対応の人員が不足している。土日などが手薄になりやすい。人員を増やしたうえで、全て正規職員として欲しい。
- ・夜勤の正規職員の配置が1名である(もう1名は嘱託員)。
- ・保護所班長(SV)のローテーション勤務の免除、宿直体制ではなく夜勤化、居室の個室化、広い運動場、体育館、研修に参加できる職員配置
- ・幼児、低学年、高学年、中学生以上と年齢にばらつきがあり、それぞれ複数名居る場合には、特に夜間に職員の数が不足していると感じる。(例：幼児3名、低学年2名、高学年2名、中学生3名うち個別対応児2名)の場合は手が回らない)
- ・保健師が1名であり、体制に難ありと感じる。薬の管理や通院などの児童の健康面において必要不可欠の対応が、保健師の不在時には困難が多く、なかなか休みも取れない状態である。
- ・夜間は正規職員1名で対応しており(他1名は非常勤補助員、22:00まで)夜間の受け入れが多いことや、人材確保(補助員)の難しさから、正規職員2名での夜間体制をとることが必要と考えている。(職員数としてあと4名増が必要)
- ・日中の対応職員が不足している。常勤職員があと2名は必要。
- ・夜間の対応についても、本来、常勤職員2名の体制としたいところ。
- ・障害児・非行児童がいる中での職員配置が十分でない。
- ・個別に対応する職員が不足している。
- ・保護課以外の職員が日直、当直に入るときに、支援の統一が図りにくい

- ・職員数、職員休憩時間の確保に不足がある
- ・保育士、児童指導員の増員が必要
- ・休日夜間に暴力等の問題行動があった場合、1～2名の直接処遇職員のみでの対応となり不安が常にある。
- ・男子棟、女子・幼児棟が完全に独立しているため、配置されている職員数に比して厳しい運用となっている。特に夜勤帯の体制に不足を感じる。

<専門性/専門人材の不足に関連する事項>

- ・発達障害児やその疑いのある児童等、個別対応が必要な児童の保護が多くなり、専門性のある職員が必要と感じる。
 - ・医療的ケアをスムーズに受けられる精神科病院との連携
 - ・質の向上を図ることができる系統だった研修体制が取れない
 - ・発達障害や精神疾病などの課題のある児童が多く、また、保護児童が定員超過する場合の職員の手当がなされていないことなど、現在の職員配置基準(最低基準)では体制が不十分である。
 - ・専門職としての直接処遇職員が不足
 - ・居室数と医療の専門職員が不足している
 - ・学習指導に専門性のある職員の確保、研修体制等
 - ・心理職員の必置化が必要であると感じる。当所では現在ポストが空いており、心理ケア面が不十分である。専門知識があり、「指導」とは別にフリーで動くことのできる人がいれば児童の精神面の安定化に繋げられるのでは。
 - ・各児童相談所とのやりとり(入所打診の対応や面接日時の連絡)や渉外業務、事務などを福祉的な目線で行うことのできる人材が不足している
 - ・心理職員や保育士など、専門的スキルのある人材が欠如しているため、個別対応なども中身が十分ではないと感じる。
- 保護所の職員数が少ないため児童が多い時は、見守りができない。
- ・夜間や休日に児童の対応をしながら電話対応もしなければならないこと。
 - ・慢性的な定員超過に対して、指導員の経験が圧倒的に不足している。
 - ・看護師または保健師の配置(専任)が必要

<児童への対応に関する不足事項>

- ・常態的に満床を超過しており、職員体制に無理が来ている。
- ・宿直体制であり、身柄付保護や無断外出対応等夜間対応大変である。
- ・勤務職員の少ない夜間・休日の虐待通告や相談が増えており、その対応に一時保護所の職員が当たっている。そのため、業務量が増加している。
- ・風取りのため必要最小限度の窓の開閉幅を制限しているが、無断外出等がある。児童の閉そく感緩和のため必要だが、安全管理上の問題を感じている。
- ・医療職(保健師)が他部門との兼務であり、児童の受診付添対応ができない。
- ・情緒の児童が多く、児童が落ち着かないことによる他への対応困難

- ・個別対応が必要な児童が複数在籍してる時、全てに対応できず暴力や器物破損、無断外出につながってしまうことがある。

(B) 全国 Web 調査実施後の課題と改善案について

自治体や行政機関に対して、Web アンケートフォームを活用した調査の実践例は少ない。本節では、Web 調査での手続きを概括し、調査運用段階で必要となった配慮や各種対応について整理を行う。

B.1 Web 調査手続きについて

Web アンケートフォームを用いた調査の利点は、(1)住所登録手続きなどの調査対象者情報登録コストの削減、(2)郵送コストの削減、(3)回答手続き全般における時間的コストの削減、(4)データ入力コストの削減、(5)集計・解析用のデータ整形コストの削減などが利点としてあげられる。封筒に住所と宛名を記載する手間や、印刷、回答結果の手入力、入力データの整形など、多くの手続きがクリアされる。紙資料をベースとした調査方法よりも圧倒的な時間短縮が可能であり、回答者の負担も大幅に減らすことが可能だ。学術研究やマーケティングリサーチなどの文脈で幅広く用いられ、アンケート調査の主流になっていると表現しても良いだろう。調査項目に対する回答方式に制限を与えることで(単一選択肢のみへの回答制限など)回答結果の混乱を防止することも可能であり、必須回答設定等を行えば欠損の防止につながる。画面設計を工夫することで、回答者が感じる回答のしにくさについても緩和することができる。

しかし、自治体・行政を対象とした場合には、その性質上、特にセキュリティ上のアクセス制限などの障壁が存在する。また、調査協力に際した回答内容の決済を実施する際には、紙媒体での出力が必要になる場面もある。次節以降では、Web 調査の設計・運用時点で生じた各種課題を手続きのフローに沿って整理することで、後続の調査実施者の参考資料とする。

B.2 Web フォームを想定した調査項目の設計

Web アンケートフォームは、Web プログラミングサービスの制約から、回答方式を事前に定める必要がある。多くの場合、(1)単一選択回答方式、(2)複数選択回答方式、(3)短文テキスト回答方式(数値入力など)、(4)長文テキスト回答方式などで構成される。他にも、マトリックス回答形式やラジオボタン型など様々な回答方式が存在し、目的に合わせてあらかじめ想定を行う必要がある。

また、「項目 A で 1 と回答した場合にのみ、項目 B の質問に回答する」と言った場合には、設問文による案内とともに、プログラム上の制約を与える場合もある。具体的には、項目 A で 1 と回答した場合にのみ、項目 B の設問が表示されるといった仕組みである。項目の設計段階から想定することで、不必要な重複回答を防止することができる。

Web アンケートフォームの作成と回答データの管理については、民間のリサーチ事業会社に発注を行った。独自にサーバーを設置してフォームを開設することなく、セキュリティの担保がなされた環境で回答結果の蓄積が可能となる。画面設計に関して回答者視点からの助言を得ることも可能である。回答システムに関する質問への対応や、回収状況などの確認に関して対応が得られる場合もある。

B.3 調査開始手続き

一般的な Web アンケートを開始する際には、調査フォームが開設されたフォーム URL を、メール等の電子媒体を用いて案内することで完了する。特定の個人に向けての回答を依頼する場合やフォームへのアクセスを制限する場合などは、別途案内した ID とパスワードを入力することで回答可能なページを用意するなどの方法を選択することもできる。

自治体や行政を対象とした本調査においては、メールに記載された URL が自治体内のシステム環境からはアクセスできない場合などが存在するため、別途異なる方法を選択した。具体的には、郵送による調査案内を実施したのちに、データを Web アンケートフォームで回収するという方法である。郵送内容を以下に整理する。

- (1) 依頼状と研究説明文書
- (2) 調査フォームの短縮 URL コードと自治体 ID が記載された用紙
- (3) 調査回答時の留意事項や手続きに関する説明文書
- (4) アンケート調査フォーム(設問文や選択肢が記載されたもの)

これらの資料を事前に送付し、Web アンケートフォームへのログインと回答をもって調査への協力同意とした。

B.4 調査運用に関する手続き

送付した資料に含まれるアンケートフォーム情報(設問文と選択肢)は、事前確認の上の参加同意を得るための参照情報としてだけでなく、回答内容の決済を採る際の紙面資料としても活用された。手続きとして、「アンケートフォームへの入力前に、一度紙面に回答を整理し、その後にアンケートフォームへ入力する」という流れで回答を依頼した。決済が必要な場合は、入力内容を記録した紙面を利用してもらった。

調査への回答期間はおよそ 1 ヶ月間とし、その間には各種質問や入力トラブルに関する対応を調査実施者が行った。運用体制としては、およそ 2000 箇所及ぶ調査対象期間に対して、電話対応 3 名体制、メールによる質問対応者 1 名の体制で各種質問やトラブルに対応した。

B.5 調査期間中の対応内容

調査期間中には、電話による調査内容への質問やメールによる質問が寄せられた。受電件数は 86 件であった。主な質問内容は、(0)調査項目の文言に関する質問、(1) 自治体のシステムから回答ができないことに関する質問、(2) 入力ミス等による再回答の依頼、(3) 回答期限が過ぎてしまう場合の対処であった。

調査項目の文言については、Web アンケートの実施とは無関係のため内容を割愛する。以下では、各種質問に対する対処法について整理する。

(1) 自治体のシステムから回答ができない

「Web アンケートフォームに入ることができない」といった問い合わせが生じた原因には、(a)外部インターネットへのアクセスができない環境でアクセスを試みた場合、(b) 同一自治体ネットワーク内の複数 PC で同一の IP アドレスが付与されているために(同一ネットワーク内に属する異なる児童相談所などからのアクセスなどが例となる)、ある端末を使用する施設からの回答があれば、他の端末を利用した施設からのログイン時に「回答済み」と表示されるなどの内容となっていた。後者の場合は、管轄の情報課による調整手続きを依頼するか、回答内容を pdf 化してメールで個別収集するか、郵送による回答受付という形式で対処した。また、(c) 短縮 URL の入力ミスなどの場合もあった。

(2) 入力ミス等による再回答の依頼

本調査では、回答の最終確認画面の設置を行っておらず、最終設問に回答することで自動的に「回答完了」となる設計を行っていた。そのため、「あらかじめ Web フォームの設問を確認しようとした」「間違った入力をしたまま送信されてしまった」などのトラブルが生じた。このようなケースに対しては、予備 ID をあらかじめ対象機関ごとに発行しておき、予備 ID を用いた再回答手続きを依頼する形式で対処した。回答確認画面は、こういった入力ミスや修正に対応する際に必須であることが課題として認識された。また、回答内容の確認画面を印刷する機能は、決済を行う際に有用であるため、可能な限りその設定を利用することが推奨される。

(3) 回答期限が過ぎてしまう場合の対処

Web アンケートフォームを民間調査会社などに依頼した場合、その運用期間には制限が生じることが多い。すなわち、期間外の回答締め切りが生じ、締め切りまでに回答の得られたデータが整理され、納品されるという手続きとなる。ゆとりを持った期間設定を行うことは、締め切り後の回答に対応する上で有効な手段となる。

本調査では、締め切り後における回答の受付を随時実施した。方法として、調査依頼段階で送付した設問文と選択肢内容に記載された回答を、pdf 化してセキュリティメールで送付するか、郵送による回答の受付を行った。

B.6 回収率と Web 調査の有効性について

本調査における回収率は、児童相談所で 75.9%(161 箇所/212 箇所、敷設元となる児童相談所に依頼状を送付した一時保護所で 66.4%(91 箇所/137 箇所)、要保護児童対策地域協議会(市区町村を主とする自治体/事務所)で 43.1%(760 箇所/1763 箇所)となった。

従来の郵送調査法と比較すると決して高い回答率とは言えない。しかし、悉皆データが必要な場合などの目的ではなく、全体の傾向を捉えるなどの目的が主となる場合には、Web アンケート調査は有効な手段となるだろう。

今後は、行政や自治体の ICT 化が避けられない状況へと変化することが見込まれる。そのような時代に合わせて、協力者の調査負担を軽減し、調査者の実施コストを大幅に削減する Web 調査手法は需要が高まると考えられる。本調査で得られた手続き上の知見をもとに、今後の調査実施の際の参考とされたい。



はじめに

本稿は、平成30年度子ども・子育て支援推進調査研究事業 調査研究課題番号20「里親担当児童福祉司、一時保護所の児童指導員等及び市区町村要保護児童対策調整機関職員の勤務実態に関する横断的全国調査と一都道府県に対する縦断的 IOT センサーを用いたタイムスタディ」の結果要約資料である。

本事業では、(1) 児童相談所里親担当職員・要保護児童対策地域協議会調整職員・一時保護所児童直接処遇職員に対する全国横断 WEB アンケート調査（以下全国横断 WEB アンケート調査）、(2) 一時保護所児童直接処遇職員に対するウェアラブルデバイス（IOT センサーを含む）を用いたタイムスタディ（以下、タイムスタディ）の2つの業務量実態調査を実施した。

CONTENTS 目次

はじめに	P2
第1章 調査概要	P3
第2章 全調査結果の総括と提言	P4
第3章 児童相談所： 里親業務担当職員に関する業務量調査の結果	P5
第4章 要保護児童地域対策協議会： 調整職員の業務量調査の結果	P9
第5章 一時保護所： 児童直接処遇職員に関する業務量調査の結果	P15
A. 全国 Web アンケートを用いた調査結果	P15
B. IoT センサーとウェアラブル端末を用いた調査	P19
C. 一時保護所調査の総括	P21
第6章 全調査結果の総括と提言（再掲）	P22

1. 里親担当職員・要対協調整職員・

一時保護所直接処遇職員に対する全国横断 WEB アンケート調査

調査時期 2018年11月20日～2018年12月20日

調査対象 児童相談所 212 箇所、要対協 設置自治体 1769 箇所、一時保護所 137 箇所

調査構成 Web アンケート調査 (26 項目～45 項目)

- ① 基礎情報に関する項目
- ② 施設・体制に関する項目
- ③ 業務量・心身負担に関する項目
- ④ 支援の質・実態に関する項目

回収数 / 回収率

- ・児童相談所（里親業務担当）：161 箇所（75.9%）
- ・要保護児童対策地域協議会：760 箇所（43.1%）
- ・一時保護所（直接処遇職員）：91 箇所（66.4%）

2. 一時保護所直接処遇職員に対するタイムスタディ

調査時期 2018年1月25日から2月22日

調査対象 大阪府（1月25日～2月7日）・三重県（2月9日～2月22日）の一時保護所

調査構成 ウェアラブル端末・IoT センサー・ストレス尺度・唾液中コルチゾール測定

- ① ウェアラブル端末を用いた勤務時心拍数の測定
- ② IoT センサーを用いた保護所内滞在時間の測定
- ③ 職業性ストレス簡易調査票（参照：<http://www.tmu-ph.ac/topics/pdf/questionnairePDF.pdf>）による職場ストレスの測定
- ④ 唾液サンプル採取によるコルチゾール濃度の測定

児童相談所里親担当職員、要保護児童対策地域協議会調整職員、一時保護所直接処遇職員。これらの職種はいずれも「人員不足」状態にあり、業務上の負担が明確に指摘可能な状態となっている。早急な人員確保が第一となる。その上で、各職員の専門性を向上させる取り組みが必要となる。特に、保護者（里親含む）や児童に関わる際の相談援助技能の向上は、どの職員職種でもその不足が指摘される。一時保護所においては、個別対応を可能とする人員の確保に加え、個室や混合処遇に対応可能な施設環境など、環境的側面からの体制強化が前提として必要であることが示された。

今後、里親を含めた社会的養護との連携、関係機関との情報共有・調整機能、一時保護所での的確なアセスメントなど、児童虐待対応を取り巻く関係諸機関への社会的要請は増大していくと考えられる。本調査で得られた知見をもとに、具体的な対策として以下を提言する。

1. 児童相談所 里親担当職員

- 常勤職員の増員（特に、養育支援に関する実務上の専門性 / 関係機関調整や事務に関する職能）
- 民間委託枠の拡大支援（現場のニーズに応じた業務負担軽減のための業務委託）
- 措置委託可能な里親枠の拡大と里親会対応枠の整備と支援

2. 要保護児童対策地域協議会 調整職員

- 常勤職員を中心とする人員拡充（特に、相談支援に関する専門職。管轄人口が多い市区町村は重点的）
- 相談援助に関わる専門技能の向上（スーパービジョン体制など）
- 兼任業務の解消
- （リスクアセスメントに基づく）進行管理システム / マネジメント技術の養成支援
- ICT 情報管理システムの導入支援
- 支援に関わる保護や措置等意思決定の権限強化に関する検討

3. 一時保護所 直接処遇職員

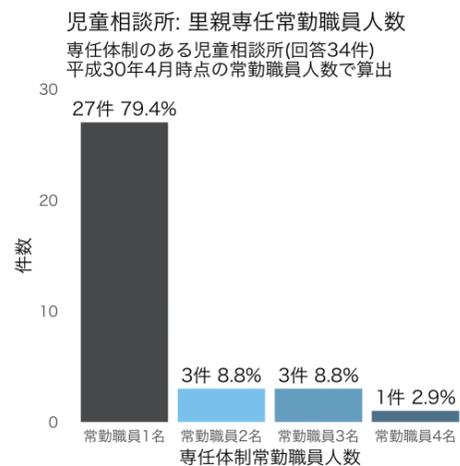
- 個室の確保 / 児童の性年齢に応じた生活区分の確保 / 混合処遇回避のための施設体制の拡充と改善
- 特に保護依頼件数の多い一時保護所に対する直接処遇職員増員（少なくとも出勤職員1名に対して入所児童平均 2.37人未満）
- 夜間帯での職員数確保、常勤職員の配置
- 個別対応職員（外出同行などの対応職員 / 不安定な要配慮児童への対応職員）の確保

児童相談所：里親業務担当職員に関する業務量調査の結果

児童相談所における里親業務担当職員の業務負担は、その業務体制や業務の民間委託等により、複雑な背景構造を持っている。しかし、単純集計や統計解析の結果から、業務負担の背景にある共通要因をいくつか得ることができた。

職員体制に関して

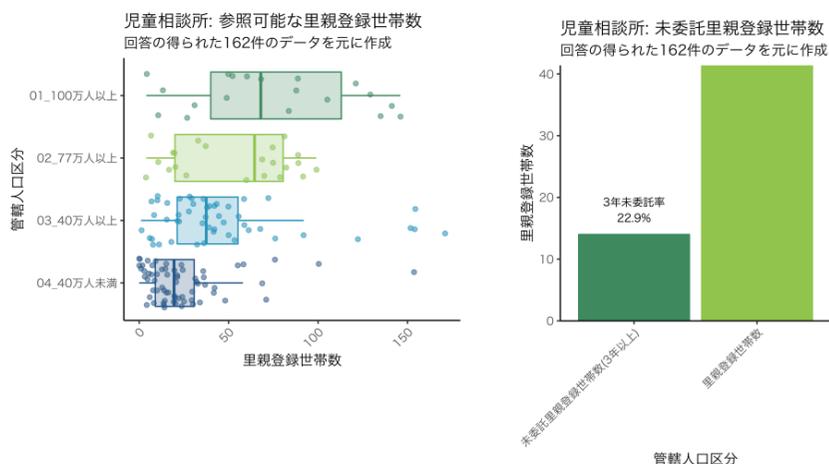
調査の結果、里親業務体制については「専任のみ」が20.4%、「兼任のみ」が42%、「専任と兼任の両方」が36.4%となっていた。解析の結果から、専任体制であることは、子どもの特徴を踏まえたマッチング対応に不足があること、「時間内に仕事が処理しきれない」と関連した。人員不足状態での専任体制は、業務の集中と負担を生み出している可能性が考えられる。右図は専任体制をもつ児童相談所の担当常勤職員数を示す。約80%において常勤職員1名で専任体制を担っていた。



職員の採用形態に関しては、(専任・兼任問わず里親業務に関わる)常勤職員が平均3.09人となり、非常勤職員は0.86人であった。常勤職員数については、その人数が多いほど残業時間が少ない傾向があった。経験年数の観点からは、3年以上の里親業務担当経験がある職員数が多いほど時間内に仕事の処理が進む傾向にあり、また、自立支援計画の見直しに関する対応も不足しない傾向にあった。非常勤職員数についても統計解析上着目すべき項目となっており、その人数が多いほど常勤職員の残業時間が少なく、児童と里親のマッチング対応に不足がないといった回答と関連していた。ただし、自立支援計画の策定や、里親の理解を得るための説明対応に関しては、非常勤職員数はネガティブな関連を示した。

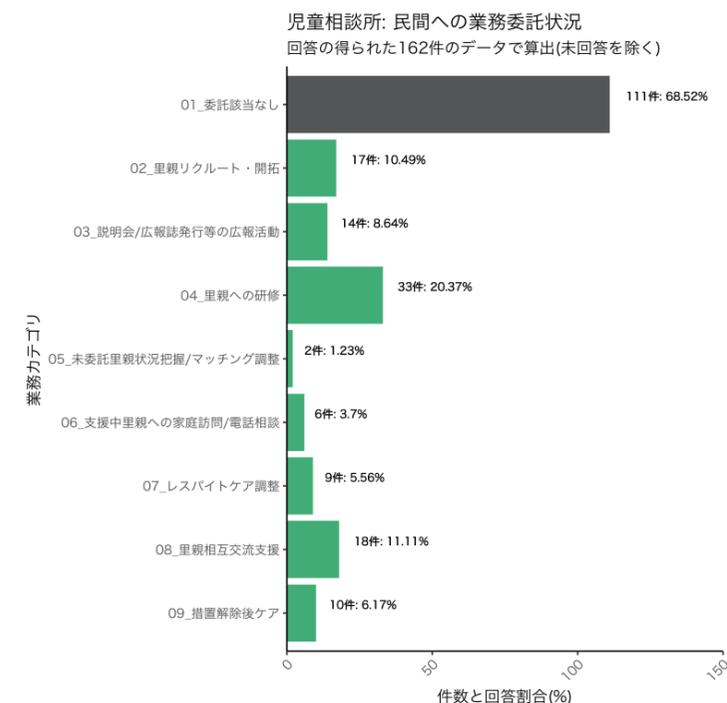
里親登録状況について

児童相談所が措置先として参照可能な里親登録世帯数は、その平均で40世帯程度となっていた。管轄人口区分(都市部か地方部か)によって、登録世帯数は異なっている。純粋な里親登録世帯のうち、3年以上委託の実施がない里親世帯の割合は全体の約23%となった。里親登録世帯のおよそ4分の1程度は、児童と里親のマッチング等の課題により活用が難しい現状が示された。里親リクルートに関する積極的な取り組みの必要性が指摘できる。



業務内容と民間委託に関して

里親業務担当職員の業務の幅は広い。特に、兼任の場合は虐待対応やその他の相談業務と並行する。里親リクルートや児童とのマッチング、相談対応など、代表的な里親業務の民間委託状況(全委託項目)では、約70%の児童相談所で「全委託の該当なし」という結果となった(下図)。専任の場合、その多くが一名の常勤職員でこれらの業務を運用していることが推測される。



業務上の負担について

調査では、身体的・心理的負担になっている業務、時間拘束上の負担となっている業務について自由記述式による回答を求めた。以下に、その結果を抜粋して整理する。

人員不足からくる負担

- 一人職場であり、組織的に対応を検討することが難しいこと、相談相手がないこと
- 非常勤職員が欠員のため、業務全般を一人で業務負担している状況が長期に続いており、身体に支障をきたしている
- 対人支援の経験がない職員が配属されて業務が担えず、他の職員の負担になっている

普及、啓蒙、リクルーティング

- フォーラム、研修の実施にかかる業務が、相当な割合を占める。また、いずれも土・日・祝日など時間外勤務になることが多い。
- 研修会や説明会(普及、啓発活動、里親募集)、里親サロンを休日に開くことが多いため、時間外勤務に繋がりがやすい。
- 社会的養護の実態と里親希望者の希望に開きがあることが多く、登録につながりにくい事
- 社会的養護への理解が不足している里親希望者との面接
- 里親登録数の増加により、新規登録のための調査、書類整備や里親登録前研修、更新研修等も増えていること
- 里親制度説明会、認定前研修、登録更新研修、里親会行事等への参加など、土・日・祝日出勤が多い



里親の養育支援の難しさ

- 里親や里子のニーズに応じた助言ができるだけの専門性が不十分なこと
- 里親委託、一時保護の増加に伴い、里親家庭での状況把握、不調時の早期対応について、常に継続した緊張感を持っていること

職務内容・職務条件からの負担

- 保護所等管内施設、里親宅への長距離移動による負担
- 里親登録者の就労等事情や中高生への支援により、登録者との面接が夜間や休日の時間外業務になること

事務作業

- 里親登録のための部会提出資料の作成が膨大であり、かなり時間を要している。
- 里親新規登録にかかる調査・意見書作成と、それにまつわる調査・記録・啓発活動における事務処理など

緊急対応・待機

- 電話等の問い合わせが多数あり、時間的に拘束される。
- 不定期に行われる調整・照会への回答
- 新生児委託は、出産がいつになるか不明のため緊急対応が必要
- 里親宅への緊急一時保護委託の対応

兼務による負担

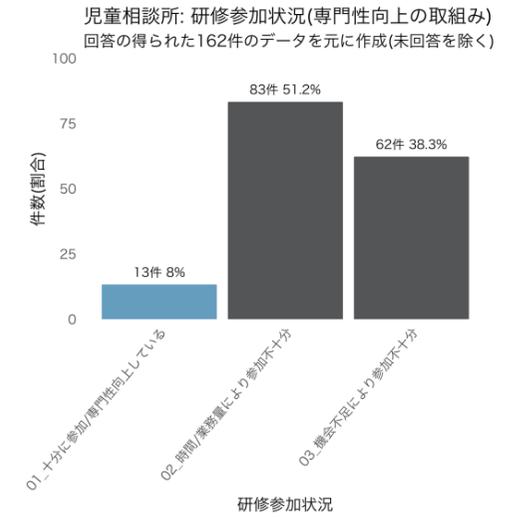
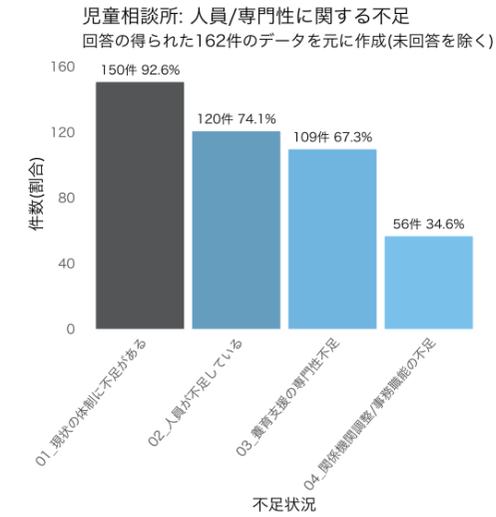
- 兼務のため、虐待対応と里親対応で頭や気持ちを切り替えなければならないこと
- 里親担当業務は他の児童福祉司業務と兼務のため、里親担当業務全般に事務時間確保、調整等の負担大。
- 兼務のため、必要性は強く感じているものの、里親宅への訪問、里親や委託児童との面接が出来ないことに大きなジレンマを感じる

里親会 / 未委託里親との付き合い

- 里親会との調整、里親会の事務局業務、里親会費の徴収など
- 里親の相互交流支援や里親会参加支援は、通常業務に加えて休日に行われる
- 里親希望者への申請取下げの説明
- 長期未委託里親から「いつ受託できるか」問い合わせへの対応
- 未委託里親家庭（周りの里親）によるクレーム、委託困難里親への説明、適格とは言い難い里親申請者への対応

人員不足と専門性向上の困難

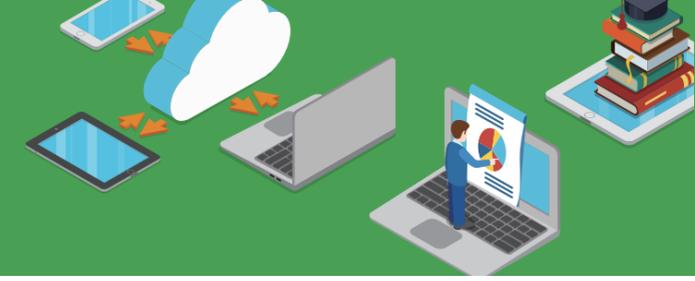
様々な業務上の負担から、体制に関する不足について回答を求めたところ、「現状の里親担当業務体制に不足がある」と回答した児童相談所は92.6%(回答のあった162件中150件)となった(右図 左パネル)。具体的には、人員の不足(74.1%)、養育支援の専門性不足(67.3%)、関係機関調整/事務職能の不足(34.6%)と続いた。専門性の向上にまつわる取り組み(研修への参加に着眼)について回答を依頼した結果では、約半数の児童相談所が「時間/業務量による参加不十分」と回答した。



要約

- 人員不足が著しく、専任の場合は一人の常勤職員担当者で多岐にわたる業務をこなしており、兼任の場合は里親関連業務に十分な時間を割くことができない現状が報告されている
- 夜間や土日祝日の時間外勤務も多く、心理的・身体的な負担となっている
- 重なる業務の中で、専門性を高める取り組みが十分に行えていない。

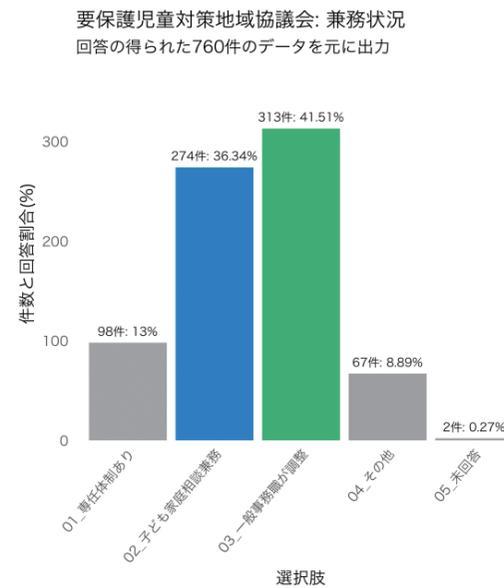
要保護児童地域対策協議会： 調整職員の業務量調査の結果



要保護児童対策地域協議会における業務量に関して、その体制や環境の側面からの検討を行った。そして、当該業務量の結果生じている支援の内容 / 質に関して、業務量を含めた観点から検討した。以下では、その主たる集計 / 分析結果を報告する。

職員体制に関して

専任体制に関する回答の結果、調整業務の専任体制を有している自治体は 98 箇所であり、全体の 13% であった。子ども家庭相談との兼任が 274 件の 36.3% であり、一般事務職員が調整を行なっている自治体が 313 件で全体の 41.5% に登った。一般事務職員が調整業務を担うパターンは、管轄人口 1 万人未満の自治体に特徴的であり、管轄人口 5 万人以上の自治体では子ども家庭相談を兼ねる自治体が大部分を占めていた。



心理的・身体的な負担 / 時間拘束上の負担

調査では、身体的・心理的負担になっている業務、時間拘束上の負担となっている業務について自由記述式による回答を求めた。以下に、その結果を抜粋して整理する。

兼務 / 人員不足に関する負担

- 人手不足のため専任を置けない、職員数が不足している。担当不在時、代わりに対応できる者がおらず、席を外せない。
- 常勤職員が1名しかおらず、非常勤職員が時間外勤務を余儀なくされている点。人員配置の増はなかなか難しく、やむを得ず、担当者が犠牲になっている。
- 通告後も家庭支援は続いていくため、ケースが増える一方だが職員の数が増えない。圧倒的に職員数が不足している。ケース検討や進行管理に十分な時間をかけられない。
- 相談員一人あたりの虐待相談ケース数だけでも 100 件を超える件数を抱えているため、相談員が担当のケース全てを十分に把握することができず、児童安全の観点から職員数が絶対的に不足している。
- 定期的な進行管理会議が開催できておらず、適切なケース進行管理ができていない。
- 長期間関わらなければならないケースが多いため、対象人数が増え続けている。人員の配置はその増加に追いついていないし、専門知識のある担当者がすぐに見つかるわけではない点。

- 兼務のため時間確保が困難。相談業務、ひとり親家庭の給付事業、DV対応等を兼務しており、ほぼそれらの対応で1日が終わってしまう
- 要対協担当の保健師は、予防接種や母子保健事業も兼務しているため、仕事が溜まってしまう。

専門性不足に伴う負担

- 一人体制、相談相手がいない、的確な対応ができていない不安、担当年数が浅く知識不足を感じているが、取りまともをしないといけない。
- ケースにより状況が異なるため、児童やその家庭にとって、何が最善の方法・選択なのか、行政が判断できない場合がある。親の様々な養育的問題（経済的・ひとり親・精神障害・病気など）があるケースなど、児童が本当に安全かどうか分からない場合がある。
- 事務職が担当だとマネジメントや会議等の進行が難しい、専門知識がない中での他機関職員との協議
- 数日の研修を受講しただけで相談業務から調整業務までやらないといけない
- 研修体制が整っていない、スーパーバイザーがいない
- 短期間で人事異動があるため、職員のスキルアップ及び専門性の持続が難しい。経験年数の不足により、専門知識の知識が不足しているので不安がある
- 調整業務を行うための知識や経験が育たない。理由としては、調整担当は一人しかいないため、人事異動によって全く知識のない職員が担当となるため。上司に関しても同様。課内の職員の体制に関しても、専任の職員はおらず、全員複数の業務を兼務しているため、お互いの業務を補助しあうことが難しい。

時間的拘束

- 会えない時に何度も訪問（安否確認の為）、子どもの現認を行うまでは、何度も足を運ぶ。家庭訪問等は当事者が帰宅する夜間のため業務時間外となることが多い。
- 支援会議、家庭訪問、安否確認などで夜間・休日対応が多い、学校との会議は放課後、保護者との面談が夕方以降のため時間外業務が多い。会議の長時間化、会議への出席（拘束時間の長さ）、時間外のケース会議が多い。
- 不規則な勤務となり、夜間対応もある。24時間365日いつでも即対応しないとけない。
- 24時間相談対応の携帯を所持、24時間体制の虐待相談対応。2人の相談員がそれぞれ携帯電話をもち、親御さんに電話番号を伝え、24時間対応している。
- ケース会議が放課後となることが多いため、時間外勤務が増え、育児時間が保障されない職員もある。育児休暇を取得した際の代替職員確保が難しい。

他機関との連絡調整、連携

- ケース検討会議を開催する場合には、スムーズな会議運営を行うため、会議までの期間に関係機関と個別に事前打ち合わせなどを行っており、時間的負担が大きい
- 関係機関との会議等の日程調整。担当者不在の場合、なかなか調整がつかず、その間に他の機関に予定が入ってしまい、調整し直しになってしまう。

- 関係者の部署が分かれているため、会議日程を調整する時に都合を合わせるのに苦労している
- 個別ケース会議開催時の他機関との日程調整（多くの関係機関に関与してもらいたいが、その分日程が合わなくなり調整に時間を要する）
- 他課、他機関からの厳しい言葉や不理解、強引な送致や調査協力を求められる場合がある。
- 医療機関や教育機関等との「児童の安全の観点」に温度差があることがあり、支援/入りにくさや対応が後手になることがある。「当事者との関係を悪くしたくない」「通院を中断させたくない」などの各機関の判断がある。
- 情報連携不足:各機関の危機管理の意識には多少の差があり、調整機関として収集しておきたい情報があがってこないこともある。

日程調整、情報共有に手間や時間がかかる

- 相談内容等を紙ベースで記録・整理しており、システム管理していないことから、関係機関との情報共有が迅速にできず、要保護児童等の安全確認等が十分に行えない可能性がある。
- 複雑なケースは関係機関が多数となり、会議の日程調整等、各機関との連絡に時間を要する。
- 一つのケースで関係機関が多い場合、召集が難しい。また、ケース会議の際、関係機関から情報を引き出せず、会議後支援方法が変更になる場合がある。
- “要支援児童”について、台帳等が現在なく、情報の把握やデータの管理が困難である。
- 多くの期間が関わるケースが増えており、情報共有や日程調整に手間がかかる
- 連携の取りづらい機関がある。(別システムの使用、庁舎外施設など)
- システムによる情報共有化が必要

保護者対応に関する負担

- 相談業務について、話の途中で時間を区切ることが難しく、長時間の相談業務がある場合は他の業務ができないため、時間拘束上の負担となっている。
- メンタルや発達障害のある保護者への相談対応では、助言指導やケースワークの範囲をこえ、カウンセリングに近いようなかわりを要するため、相談が長時間に及ぶことが多々ある
- 虐待と認識していない保護者、威圧的、高圧的な保護者への対応、支援拒否、暴言を吐かれる。

事務作業、デスクワーク

- ケース対応自体が勤務時間外で、その後記録整理を行っている。
- 入力支援、供覧可能なツールが無いので記録作成時間とその後の供覧時間に多くの時間を費やす。調査・統計の照会や要対協資料の作成の負担も大きい。
- 児童相談記録システムが導入されておらず、紙ベースで個票管理している。担当者不在ではケースの詳しい内容や書類もどこに保管しているのかわからない。
- 通告の受理・緊急対応、電話・窓口相談対応に伴い、事務処理を行う時間の確保が難しい。そのため、市役所の閉庁時間(夜間・休日)に記録の作成や所属の事務を行わなければならない。
- システムがないために情報管理が整備されておらず、会議等の様式毎に資料を作成する必要がある。会議準備、報告書作成に時間を要し、他業務と同時進行する過程で、無理が生じる。
- 相談支援、緊急対応と並行して記録に残す事が必要であり、デスクワークとケースワークのマネジメントが大変

- 会議資料の作成や日々のケース記録、ケース管理の事務に時間がかかるので、IT システムやデータベース化などで効率よくできると良い

役割の不明確さや権限がないこと

- 児童相談所や警察署とは違い、役割が不明確。市（家庭児童相談室）の業務として「保護」に関わることに限界がある。児童相談所の充実や警察対応が必要
- 児童相談所も様々な権限が弱すぎると常に感じているが市町村の要対協は、さらに何の権限も持ち合わせていない。児童虐待の第一の通告窓口であるにも関わらず、権限がないことは、とても精神的に苦しいし、仕事をする上で困難にあたることが大変多い。
- 強制的に介入できる権限がない。困難ケースへの最終的なフォローは市がしなければならない。児相と市との見解の違いや温度差が、その後のフォローに影響が出る場合がある。何か事件が起きると市の責任を問われる世相があるが、最近の困難ケースの傾向を鑑みると、マンパワー的にも専門的な関わりについても、市には限界があり、市や児相が絶えず見張ることはできないことを知ってほしい。
- 市として一時保護をお願いしたいと思っても、ネグレクト家庭など命にかかわらなければ市の見守りになり、なかなか解決の目途が立たない。

夜間休日対応、48時間ルールの難しさ

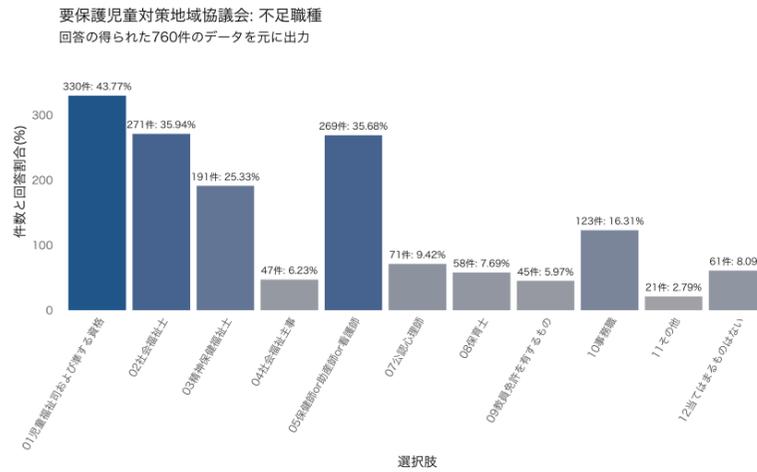
- 安全確認については、調整担当課主導で行わざるを得ない現実がある。48時間ルールの中で人員確保、対応に苦慮している。
- 職員が不足しており、夜間や日・祝日での緊急対応できる体制が整っていない。
- 安否確認の困難さ。家庭訪問をしても面談できなかったり、不在であったりして直接安否確認できない家庭がある。
- 土日祝日、夜間対応のできる職員が不足している。正職員の中に、再任用（週3日または4日）が複数おり、残りの少人数当番制で緊急体制をとっているが、児童安全の面で万全とは言えない。
- 相談員の面接や訪問が多く、緊急受理会議をタイムリーに実施することができず、安全確認を48時間以内に行うことができない場合がある。
- 通報（情報提供）受理から48時間以内の対応が現状では困難。

利用できる地域資源・社会資源の不足

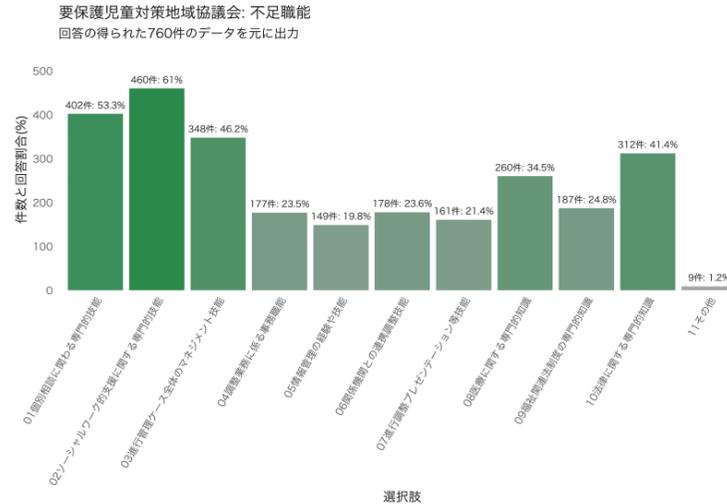
- 一時保護所がオーバーフローであることを背景に、保護を求めても受け入れられず家庭に帰される場合が多々あり、閉塞感を覚える一方地域の支援では困難な場合がある。また、児童相談所と見立てが異なりギャップを感じる。
- 入所施設の収容能力が低く適切な措置ができるが不安である。
- 支援や見守りを十分に行えるサービスや体制が地域に無く、各関係機関の調整をする中でとても貧弱な調整をすることしかできない。
- 依頼できる里親登録がなく、必要な場合があっても受け入れてもらえない。地域的に複数世代で同居している家庭が多いため、要保護児童や里親、または委託一時保護への共通理解や協力が難しい。

不足する職種 / 職能

一方、調整業務の遂行にあたり不足している職種について重複を許して訪ねた結果、(1) 児童福祉司およびそれに準ずる資格(43.8%)、社会福祉士(35.9%)、看護師・助産師・保健師(35.7%)が上位となった。管轄人口区別では、特に10万人以上・50万人以上の自治体では事務職のニーズが増加し(それぞれ25.4%;33.3%)、同じく公認心理師(見込み)の不足を報告する傾向が認められた(19.6%;16.7%)。技能的側面に関しては、ソーシャルワークに関する専門的スキル(61%)、個別相談に関わる専門的スキル(53.5%)となり、過半数の自治体が不足を報告した。次いで、進行管理上のマネジメントスキル(46.2%)と法律に関する専門的知識(41.4%)が続いた。不足する常勤職員での実務者人数については、全体平均で1.25人となり、管轄人口10万人以上の自治体で平均1.91人、50万人以上で3.94人という結果が得られた。



実務上の技能的観点から不足している職能について重複を許して回答を求めた結果、特にソーシャルワークや相談援助に関する専門的スキルの不足が訴えられた(右図)。そして、進行管理ケース全体をマネジメントする技能、法律に関する専門的知識、医療に関する専門的知識の不足が訴えられた。

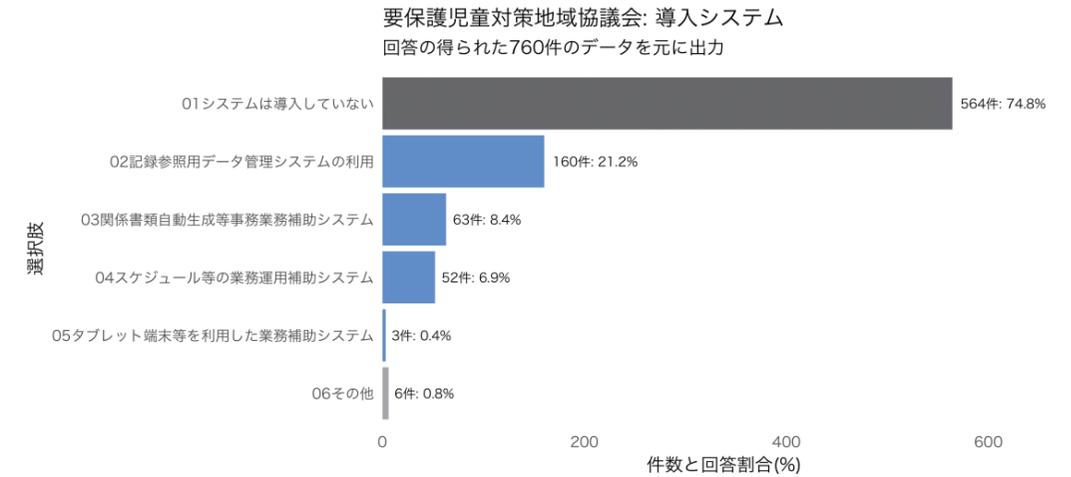


時間外労働 / 業務量に関して

統計解析の結果、残業時間・時間内での仕事の処理が終わらないことに関しては、「管轄人口が多い」「進行管理中の件数が多い」「進行管理ケース全体のマネジメントスキルの不足」「常勤職員の不足」といった環境 / 体制に関する要因が抽出された。加えて、「事務職能の不足」「手当て業務の兼任」という状況が、残業等の時間的負担を増大させていることが示唆された。単純集計の結果から、専門的知識に関する研修が不足していると回答した自治体の割合が20.4%であったのに対して、事務に関する研修の実施についてはその不足が35%となっている。専門的知識の向上が支援の質の向上に繋がりは言うまでもないが、もう1つの着眼点として「事務職能の向上」に関する取り組みにより、業務負担の軽減に寄与する可能性が考えられる。単純集計の結果では、管轄人口区分の増大に比例して事務職の不足が占める割合が大きくなっている。業務体制の向上をはかるにあたっては、事務機能の強化を検討する必要があるだろう。

職務支援に関わるシステムの導入状況について

なお、調整機能に関する業務の円滑化・効率化をはかるITシステムは、調査回答自治体のうち564箇所(74.8%)で導入されていない(下図)。管轄人口の多い自治体においても、その90%以上が未導入・データ管理システムのみ導入となっている。事務に関するITシステムの導入によって、ケース記録や情報共有、資料作成に関する大幅な業務負担軽減の可能性が期待される。



支援の質の向上に関して

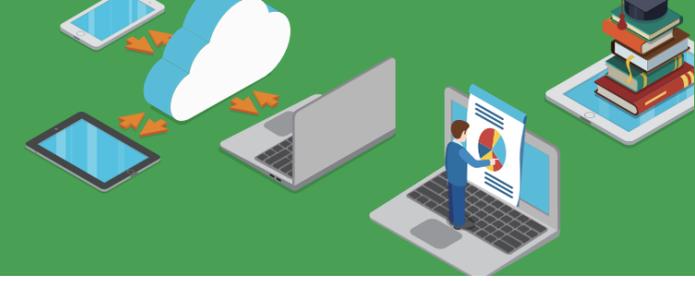
統計解析を用いて支援の内容 / 質に関わる指標との関連を検討した。具体的には、専門的知識研修の不足、個別ケース検討会議の不足、援助方針検討頻度の不足を目的変数に取り上げた。その結果、それぞれの変数と関連する要因には共通した特徴は見受けられず、個別に特徴的な関連要因が認められた。ただし、いずれの項目についても「調整機能の機能不足 / 不全」との関連が示された。専門的研修や個別事例への検討時間、リスクアセスメント等を含めた援助方針の見直しに割く時間の確保が、支援の質の向上に有効に寄与する可能性がある。支援の質の向上に関して詳細に述べれば、モニタリングランク制(重篤度に応じた訪問頻度の設定)の未運用、精神保健福祉士の不足、ソーシャルワーク的スキルの不足が関連要因としてあげられた。

どの管轄人口区分でも、共通して不足が報告されている児童福祉司やそれに準ずる職能や社会福祉士に関する職能のニーズは高い。援助方針の見直し頻度の不足については、個別検討会議の頻度不足とも関連したことから、日常的な枠組みでのケース検討を確保するゆとりと、検討に必要な専門人材(ソーシャルワーク、精神保健福祉等)の参加が必要になると推測される。リスクアセスメント等を含めた専門的な見地からの援助計画によって、要対協における支援の質や重篤事例の見落とし等を防止できる可能性がある。

要約

- 兼務を中心とする少人数体制の中で、関係機関との調整、記録・情報整理、相談対応・緊急対応など虐待対応に関わる総合的な業務を実行している。
- 夜間や土日祝日の時間外業務が多く、24時間体制の場合もあり労働力の再生産困難が推測される。人員の明確な不足がある。
- 一般事務職が兼任することも多く、虐待対応 / 相談支援に関わる専門性が不足。スーパーバイザーの設置や研修機会も不十分であり、事例対応に不安が伴い続ける
- 情報システムの導入もほとんど行われておらず、記録業務、情報連携、資料作成に多くの時間を費やしており、負担が大きい。
- リスクアセスメント等の運用も困難となっており、ケース検討の頻度も十分に得られず、支援の質を向上させることが困難な現状が明確に存在すると考えられる。

一時保護所：児童直接処遇職員に関する業務量調査の結果



A 全国 WEB アンケート調査の結果

一時保護所における児童直接処遇職員の業務量に関して、その体制や環境的側面からの検討を行った。そして、当該業務量の結果生じている支援の内容 / 質に関して、業務量を含めた観点から検討した。以下では、その主たる集計 / 分析結果を報告する。

一時保護所の体制

調査集計の結果、一時保護所の施設の定員数は平均 21.94 人。ばらつきは大きく、回答が得られた一時保護所の中では最小 6 人から最大 70 人となった。施設における個室数は平均 3.28 室であり、個室がないと回答した一時保護所は 91 箇所中 35 箇所 (38.5%) であった。一時保護所に勤務する常勤直接処遇職員の在籍者数は平成 30 年度 4 月時点で 14.39 人であった。ただし、職員数は施設によって異なり、1 人から 71 人までばらつきが存在した。非常勤職員数も同様に、平成 29 年度の平均で 12.99 人、30 年度の平均で 12.84 人となっており、0 人から 71 人までのばらつきが認められた。平成 30 年 8 月および 10 月の非常勤職員の累計動員日数を月別で尋ねたところ、それぞれ平均 89 日並びに 85 日となっていた。夜間帯の職員体制について、常勤 / 非常勤職員の観点から状況を尋ねたところ、91 箇所中 27 箇所 (29.7%) の一時保護所において「嘱託職員 / 非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合が常態化」しているとの回答が得られた。次いで、「嘱託職員 / 非常勤アルバイトが運用の中心となっている場合がある」との回答が 22 件 (24.2%) と多く、一時保護所の夜間体制については常勤職員中心型と非常勤職員中心型で二極化する傾向が認められた。

運用上不足を感じる専門職員について重複を許した回答を求めたところ、児童指導員 (65 件, 71.4%)、保育士 (64 件, 70.3%)、専門的ケア対応を行う対応協力員 (46 件, 50.5%) が過半数の一時保護所で不足しているという結果が得られた。

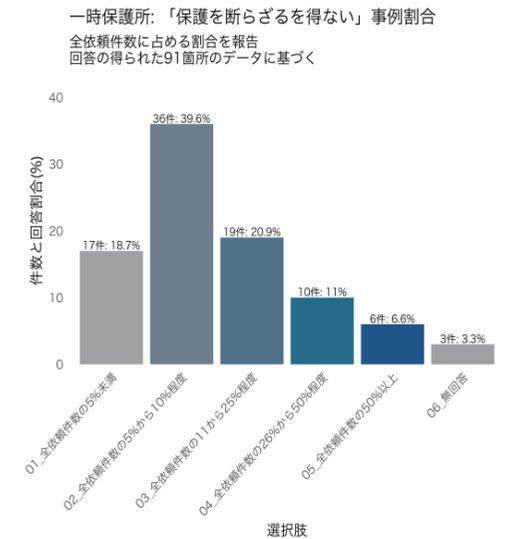
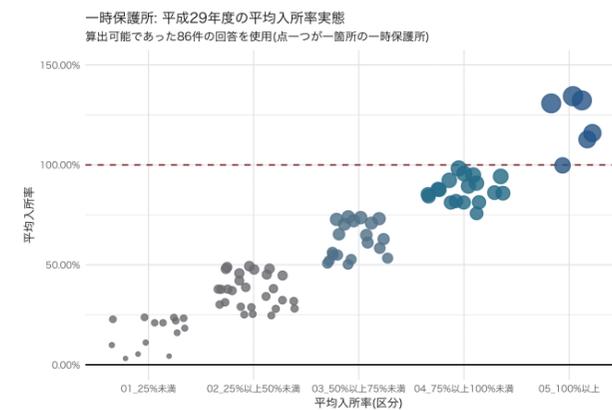
職員一人あたりの対応児童人数

アンケートで聴取した基本出勤体制と平均入所児童数を用いて直接処遇職員 1 名あたりの対応児童数について整理したところ、昼間における職員一人あたり対応人数は 2.37 人であった。なお、この数値には一時保護所によって明確なばらつきが存在し、最小値 0 名 (四捨五入により 0 が発生している) から最大 8.12 人まで違いが認められた。また、平成 30 年 10 月における「職員が確保できず、最も出勤人数が少なかった日」の職員数を用いて定員数の児童が入所した場合を想定すると、昼間で最大 13 名の一時保護所が想定された。夜間については、平均で職員一人当たり 4.9 人の児童に対応しており、最大 18.56 名までばらつきが認められた。最小人数体制の想定では、一人当たり 26 名の児童に対応する場面も想定された (下表)。夜間緊急対応等により入所児童に対応できない場面が「頻繁に生じており支障が懸念される / 生じている」一時保護所は全体の 13.2% (12 件) 報告されており、夜間の職員体制に関して「緊急一時保護やトラブルの際に十分な対応ができない事態が頻繁に生じており、運用の支障がある / 支障が大きい」との報告は 17.6% (16 件) の一時保護所で報告されている。このことを鑑みた場合、昼間一人あたり対応人数が 2.37 人、夜間 4.9 人という実態は十分であるとは言えない。そして、一時保護所に大きなばらつきが認められていることから、特に入所児童数が多い、または、職員数が少ない一時保護所に関しては、早急な人員確保が求められる。

条件種別	最小値	平均値	最大値	最大値と最小値の差
昼間_基本体制における最大一人当たり対応人数	1.67	4.36	12.5	10.83
昼間_基本体制における平均一人当たり対応人数	0	2.37	8.12	8.12
昼間_最小人数体制における最大一人当たり対応人数	1.88	5.53	13	11.12
昼間_最小人数体制における平均一人当たり対応人数	0	2.9	8.12	8.12
夜間_基本体制における最大一人当たり対応人数	3	8.48	26	23
夜間_基本体制における平均一人当たり対応人数	0	4.9	18.56	18.56
夜間_最小人数体制における最大一人当たり対応人数	3	8.78	26	23
夜間_最小人数体制における平均一人当たり対応人数	0	5.15	18.56	18.56

一時保護所の運用実態

一時保護所の運用実態として、平成 29 年度の平均入所率 (保護延べ日数の合計 ÷ 365 日 ÷ 定員数) と、一時保護を断らざるを得ない事例の割合に関する報告結果を取り上げる。数値回答のあった 86 件の一時保護所のうち、平均入所率が 100% を超える一時保護所は 6 件存在し、常時 75% 以上となる運用上ほぼ満床状態の一時保護所も数多く認められた (下図 左パネル)。また、「全依頼件数に対して、保護を断らざるをえなかった事例数の割合」について回答を依頼したところ、5% 以上の事例について保護が困難だったという一時保護所が 78% を占めた。中でも、全依頼件数の 50% 以上で保護を断らざるをえない状況と回答した一時保護所が 6 件存在した (下図 右パネル)。

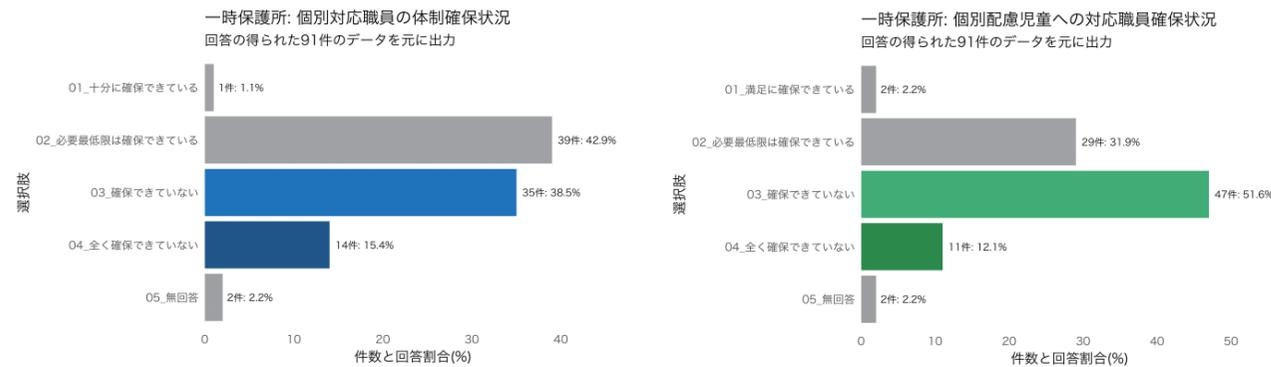


一時保護所における不足：特に施設環境に関する自由記述情報

- 施設が旧基準で整備されたままであり、施設・設備の老朽化が進んでいる。
- 定員超過が常態化しているので、今のハード面では子どもの寝る場所の確保すら困難である上に、対応できる職員が全く足りない状態である。
- 全ての児童を混合処遇しており、個室等もなく、安全確保に不安な時はある。
- 精神不安定やパニック、暴力等の他害行為で個別対応を要する場合の個室に不足がある
- 暴力的、不穏、情緒不安定等の児童がクールダウンで使用する専用部屋がない。
- 個室がなく、不安定な児童や静養の児童がいる場合の対応が難しい。
- 保護所の混合処遇が日常的である中で、対応職員が十分に配置されていない。
- 自傷行為等のある児童が入所した時は、夜間2人の体制では目が届きにくく、昼間の職員体制をやりくりして対応するには限界がある。
- 常に定員を大幅に上回る児童が保護されており、施設、環境、職員体制いずれも限界を超えている。夜間の受け入れ体制、病児の夜間対応など常に人員不足で児童の安全配慮が万全でない。
- 夜間及び休日は、非常勤職員が2名で対応しているが、庁舎管理業務及び電話対応を行っているため、児童の対応を非常勤職員1名で行わないといけない状況に職員人数の不足を感じている。
- 常態的に満床を超えており、職員体制に無理が来ている。

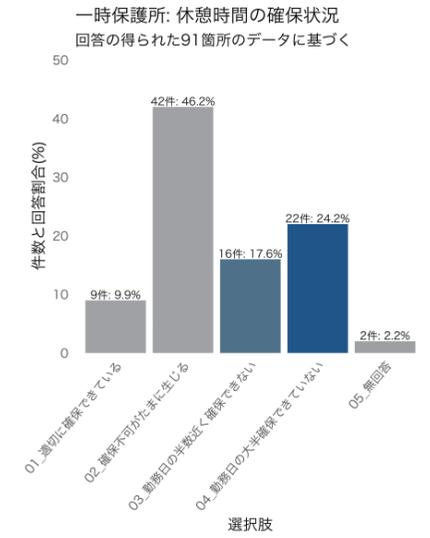
個別支援の人員不足

一時保護所における個別対応について、本調査では「外出同行などの対応：個別対応」と「特段の配慮が必要な攻撃性の高い児童などへの対応」の2つの側面から、対応職員の確保状況に関して回答を求めた（下図）。その結果、外出同行等の個別対応が可能となる職員の確保状況については、「確保できていない/全く確保できていない」の回答が49件（53.9%）を占めた（下図 左パネル）。また、個別配慮児童への対応については、「確保できていない/全く確保できていない」の回答が58件（63.7%）となり、同様に過半数の一時保護所で個別配慮児童への対応人員が確保できない状態であることが示された（下図 右パネル）。



勤務実態：休憩取得状況に着眼して

一時保護所直接処遇職員の勤務実態に関して、休憩時間の取得状況について回答を求めた。その結果、「勤務日の半数近く・勤務日の大半で休憩が確保できていない」という回答が91箇所中38箇所（41.8%）の一時保護所で認められた。一方、「適切に確保できている」と回答された割合は9.9%（9件）であり、全体の1割未満にとどまった（右図）。



B IoTセンサーとウェアラブル端末を用いた調査

IoTセンサーとウェアラブル端末を用いた調査では、協力の得られた2つの一時保護所で調査を実施し、(1)勤務時間中の心拍数測定、(2)一時保護所内滞在時間の測定、(3)職業性ストレス尺度への回答を求めた。各所で協力を得られた参加者は、10名、9名の計19名である。以下の結果を一時保護所全体に一般化することは難しいため、一時保護所の実態のひとつとしてご覧いただきたい。

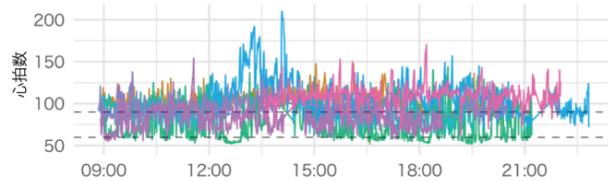
(1) 勤務時間中の心拍数測定

一時保護所は、緊急での保護対応や攻撃性の高い児童への対応、児童間のトラブルで緊張状態が頻繁に生じる。心拍数の測定によって、勤務時間中の身体状態を測定・客観化した。

右図は、ある一日の心拍数の変動を示す。上パネルは昼間時における各職員の心拍数の推移を色別で示している。一般的に平常時の心拍数と言われる1分あたり60から90の区間に破線を引いている。野外運動の時間帯なども含まれるが、高い心拍数の観測が見て取れる。

心拍数変動の例

ある一日の複数職員の心拍変動(破線は60-90区間を示す)



心拍数変動の例

ある一日の単一職員の心拍変動例(破線は60-90区間を示す)



下パネルは、ある個人の昼間・夜間時の心拍数の推移を抜粋したものである。昼間時の唐突な心拍の上昇や、夕方以降(複数電話対応、緊急かつ重大なケースの入所対応と後に聴取)の持続的な高い心拍数が観測されている。また、夜間帯(深夜・明朝)においても高い心拍数が観測されている(経験年数の浅い職員による重複夜間対応と後に聴取)。過度の緊張状態が夜間を通じて持続している状態が明確になっている。宿直職員の夜間休息時間の確保困難を客観化したデータであると言えるだろう。

(2) 一時保護所内滞在時間の測定

下表は、調査を行った2つの一時保護所のうちの1つの保護所の部屋ごとの心拍数の集計である。男子居室に在室時の平均心拍数が他の部屋に在室時の平均心拍数よりも高く、次いで談話スペース、浴室、学習室1という順になった。そして、相談室1や会議室3が最も平均心拍数が低く、SD(データのばらつき)も小さい、つまり、この部屋にいる際は、心拍数が安定している可能性がある。しかし、以下の集計を職員の性別に分けて集計し直すと、職員の性別と子ども居室の性別が同じ場合(例えば、男性職員が男子居室にいる場合)のほうが異性の居室にいるよりも平均心拍数が高かった。このような特徴は、もう一つの一時保護所の部屋ごとの心拍数集計でも同様である。詳細は、調査報告書本文を御覧いただきたい。

部屋名	心拍数					部屋名	心拍数				
	最小値	中央値	平均値	最大値	SD		最小値	中央値	平均値	最大値	SD
男子居室1	70	97	98.1	128	13.5	事務室	64	94	94.3	128	12.7
男子居室2	77	96	98.1	128	12.5	保育室2	70	94	94.3	128	13.2
談話スペース	83	98	96.1	107	8.6	面接室	64	94	93.9	128	12.5
女子用浴室	74	96.5	95.4	119	11.8	学習休憩室	76	91	93.6	116	11.4
学習室1	65	95	95.3	128	13.2	学習移動用スロープ	70	93.5	93.4	126	13.8
個別棟事務室	64	96	95.3	128	12.5	医務室	64	92	92.9	126	11.8
幼児居室	64	95	94.7	128	13.5	小学生学習室	70	91	92.6	126	13.3
女子居室2	74	95	94.6	114	10.4	判定室1	71	90	90.9	115	11.8
女子居室1	71	94	94.5	128	12.9	2F中央	77	88	87.2	96	8.2
食堂1	64	94.5	94.5	128	12.3	判定室2	71	88	87.2	102	11.3
学習室2	65	94	94.4	128	12.6	相談室1	82	88	87	91	4.6
保育室1	70	94.5	94.4	126	12.7	会議室3	71	85	83.1	91	6.9
運動場出口	64	94	94.3	128	12.6						

*左上から平均値順並べている

右表は、各部屋の滞在時間を集計したものである。両一時保護所とも、事務室にいる時間が全体の3割程度で、そして、生活空間・教育学習などの子どもと関わる時間が5~6割程度であった。ただ、この結果は各部屋のIoTセンサーとウェアラブル端末の通信記録であり、実際に部屋で何をしていたのかについてはここではわからない。

場所	部屋名	合計滞在時間(時間)	全時間割合	場所	部屋名	合計滞在時間(時間)	全時間割合
大阪	事務室(1F)	408.3	35%	三重	事務室	99.7	32%
大阪	生活空間(1F)	350.1	30%	三重	教育学習	80.3	26%
大阪	教育学習(2F)	257.9	22%	三重	生活空間	61.5	20%
大阪	児童居室(2F)	76.5	7%	三重	児童居室	49.4	16%
大阪	保育室(1F)	34.6	3%	三重	エントランス	16.8	5%
大阪	幼児居室(1F)	15.7	1%	三重	その他	2.5	1%
大阪	相談面接(1F)	13.8	1%	三重	保育室	1.0	0%
大阪	生活空間(2F)	2.8	0%	三重	相談面接	0.7	0%
大阪	研修会議(2F)	2.4	0%				
大阪	相談面接(2F)	0.0	0%				
大阪	中央(2F)	0.0	0%				

(3) 職業性ストレス尺度の結果

右表は、様々な業種に対し、ストレスチェックを大規模に行った調査である全衛連ストレスチェックの平均得点と本調査のストレスチェックの平均得点を比較したものである。その結果、全体と男性群で仕事のストレス要因の平均得点が高く、女性群では心と身体に現れた反応の平均得点が高かった。

また、既存の算出方法に基づいて高ストレス者に該当する参加者の有無を検討したところ、全19名の参加者のうち、男女各1名が高ストレス者の基準を上回った。そして、より詳しく記述した因子ごとにストレス状態が最も危険とされる水準(「高い/多い」)を超えている人は両一時保護所とも複数人ずつ存在していることがわかった。

全衛連ストレスチェック サービス実施結果報告書 P.24 表13より				本調査		
B群	A群	C群		B群	A群	C群
心とからだに 現れた反応 29項目	仕事の ストレス 要因 17項目	サポート 9項目		心とからだに 現れた反応 29項目	仕事の ストレス 要因 17項目	サポート 9項目
全体	56.4	41.7	19.7	55.1	42.1	16.6
男性	55.9	41.8	19.8	52.1	43.5	16.9
女性	57.4	41.5	19.5	59.3	40.3	16.3

C 一時保護所調査結果の総括

一時保護所の直接処遇職員を対象とした業務量調査の結果は、主として「環境・体制そのものの課題」「体制・環境に基づく職員負担 / 支援内容向上可能性に関する課題」の2点に整理される。

「環境・体制そのものの課題」に関しては、(1) 生活単位の区分が維持されていないこと、(2) 児童指導員や保育士、専門的ケア対応を行う対応協力員等が不足していること、(3) 乳児や混合処遇のための対応職員が不足していること、(4) 個別対応職員が不足していること、(5) 嘱託職員 / 非常勤アルバイトを中心とした夜間対応体制によって夜間緊急対応における運用上の支障が生じていること、そして、(6) 入所率と職員体制を理由とする一時保護不可能な事例の存在、の6つが要点として整理される。これらは、いずれも単純集計の結果単独で「不足がある」ことを示しうるものであり、業務量の如何に拘らず、一時保護所が抱える明確な体制の課題である。特に、入所率や職員体制を背景として「保護を必要とする場合に保護がなされない」ことは、支援の質を担保する（最低限かつ）最大の課題と言える。保護の実施そのものを可能にする施設体制の確保とともに、保護を断らざるを得ない場合などには、「保護をしないことによる危険性」を適切に評価する仕組みなど相応の補完策が求められる。

直接処遇職員の業務量の観点からは、一時保護所の定員数が多く、児童生活用の個室が多いほど、業務時間が増大している傾向が認められた。直接処遇職員数が少ない中で、複数児童に対して個別に対応するといった業務構造が推測される。残業時間に関する統計解析の結果からは、非常勤の動員日数が月単位で安定しない場合、それを常勤職員がカバーすることによって残業時間が増大している可能性が推測された。

個別対応の実施状況に関しては、個別対応職員の体制確保状況が最大の要因となっており、個別対応職員が必要最低限確保されている場合は、「対応の余裕がある」傾向にあることが示された。また、特別な配慮が必要な児童の平均保護人数が少ない場合、昼間の職員人数が多い場合、平均入所率が少ない場合に、個別対応のためのゆとりが得られている傾向が示された。支援の質向上について個別対応に着眼すれば、特段の配慮が必要な児童等の要因を考慮した上での対応職員の確保が必要になると考えられる。

宿直勤務を含めた休憩時間の確保困難状況について整理すると、児童生活用の個室数が一定以上少ない場合に休憩時間が確保できない傾向が観察された。休憩時間中の児童への対応が常態化している一時保護所も存在している。こういった状況の背景には、集団寝室等を理由とするトラブル等が推測される。休憩時間の確保困難と関連する他の可能性として、夜間および土日祝日の虐待通告電話対応が業務に”含まれていない”場合に、休憩時間の確保が困難になっている傾向が認められた。業務外での業務対応による休憩時間の圧迫が生じているものと推測される。

休憩時間の取得困難等を含めた一時保護所における勤務実態に関しては、ウェアラブル端末を用いた心拍数の測定により客観的な情報として可視化することが可能となった。具体的には、深夜・明朝時間帯の高い緊張状態や、休憩時間が確保できていない実態が明瞭に測定された。特に、滞在空間測定から児童対応場面での緊張状態が強いことが示唆された。そして、心拍数で測定された生理的反応が高まる児童処遇場面は、対応職員の業務の半数以上の時間を占めている。このような環境での職務によって、高い職業性ストレス状態となっている職員が複数認められている。一時保護所における勤務は心理的・身体的に高い負荷を伴うものである。持続的な支援の質の向上を目指すにあたっては、職員の心身の負担を考慮したゆとりある人員配置や、状況を整理可能な専門性 / 経験を持った人材の配置が必要であると言える。

児童相談所里親担当職員、要保護児童対策地域協議会調整職員、一時保護所直接処遇職員。これらの職種はいずれも「人員不足」状態にあり、業務上の負担が明確に指摘可能な状態となっている。早急な人員確保が第一となる。その上で、各職員の専門性を向上させる取り組みが必要となる。特に、保護者（里親含む）や児童に関わる際の相談援助技能の向上は、どの職員職種でもその不足が指摘される。一時保護所においては、個別対応を可能とする人員の確保に加え、個室や混合処遇に対応可能な施設環境など、環境的側面からの体制強化が前提として必要であることが示された。

今後、里親を含めた社会的養護との連携、関係機関との情報共有・調整機能、一時保護所での的確なアセスメントなど、児童虐待対応を取り巻く関係諸機関への社会的要請は増大していくと考えられる。本調査で得られた知見をもとに、具体的な対策として以下を提言する。

児童相談所 里親担当職員

- 常勤職員の増員（特に、養育支援に関する実務上の専門性 / 関係機関調整や事務に関する職能）
- 民間委託枠の拡大支援（現場のニーズに応じた業務負担軽減のための業務委託）
- 措置委託可能な里親枠の拡大と里親会対応枠の整備と支援

要保護児童対策地域協議会 調整職員

- 常勤職員を中心とする人員拡充（特に、相談支援に関する専門職。管轄人口が多い市区町村は重点的）
- 相談援助に関わる専門技能の向上（スーパービジョン体制など）
- 兼任業務の解消
- （リスクアセスメントに基づく）進行管理システム / マネジメント技術の養成支援
- ICT 情報管理システムの導入支援
- 支援に関わる保護や措置等意思決定の権限強化に関する検討

一時保護所 直接処遇職員

- 個室の確保 / 児童の性年齢に応じた生活区分の確保 / 混合処遇回避のための施設体制の拡充と改善
- 特に保護依頼件数の多い一時保護所に対する直接処遇職員増員（少なくとも出勤職員1名に対して入所児童平均 2.37人未満）
- 夜間帯での職員数確保、常勤職員の配置
- 個別対応職員（外出同行などの対応職員 / 不安定な要配慮児童への対応職員）の確保