

市町向けの 子ども虐待対応マニュアル

～未然防止から

早期発見・対応、保護

子どもの自立支援まで～

滋賀県

(令和2年3月)

目次

第1章 「子ども虐待」の基礎知識	1
1 子ども虐待関連の法律	1
（1）児童福祉法	1
（2）児童虐待防止法	2
2 子ども虐待とは	5
（1）子ども虐待とは	5
（2）法律の定義	6
（3）児童相談所と市町の役割分担	7
（4）しつけと虐待のちがい	8
3 子どもへの影響	9
（1）身体的および知的発達への影響	9
（2）対人関係の問題	9
（3）感情や感覚の調整障害	10
（4）自己および他者イメージの問題	10
（5）逸脱行動の出現	10
（6）人格形成への影響	10
（7）世代間連鎖の問題	11
4 子ども虐待の発生要因	12
5 虐待対応の基本的視点	13
第2章 市町の子ども家庭相談体制と要保護児童対策地域協議会	15
1 市町の子ども家庭相談体制とは	15
（1）福祉・保健・教育の相談窓口	15
（2）子ども家庭総合支援拠点の設置	16
（3）庁内・関係機関連携	16
（4）職員と専門性の確保	24
2 要保護児童対策地域協議会とは	25
（1）要対協の主な特徴	25
（2）「調整機関」の業務	26
（3）会議の三層構造	27
（4）要対協の構成員	28
（5）死亡事例など発生した場合の検証	29
3 子ども家庭相談センターとの連携	30
（1）子ども家庭相談センターの機能	30
（2）連携における子ども家庭相談センターの基本的役割	33
（3）連携における市町の基本的役割	33
第3章 市町における虐待の通告受理から対応・支援まで	34

1 市町における通告の受理、初期対応のあり方	35
(1) 通告の受理.....	35
(2) 通告とその受け方.....	36
(3) 通告受理後の初期対応.....	40
2 在宅支援ケースの役割分担	44
(1) 主担当機関と支援機関.....	45
(2) 調整機関における進行管理.....	45
(3) 主担当機関の決定.....	45
(4) 送致後の通知.....	46
(5) 協力依頼.....	46
(6) 具体的なケースとその役割分担.....	47
(7) 子ども家庭相談センターが通告（相談）を受けた場合.....	49
3 一時保護や施設入所、退所後の支援と役割分担	51
(1) 一時保護について.....	51
(2) 施設入所後の対応.....	52
(3) 家庭引き取りに向けての対応.....	53
(4) 具体的なケースとその役割分担.....	54
4 保護者への支援	55
(1) 支援の過程.....	55
(2) 支援の視点.....	57
(3) 支援関係の形成.....	58
(4) 保護者との接し方.....	60

第1章 「子ども虐待」の基礎知識

1 子ども虐待関連の法律

◇虐待防止は2つの法律によって定められています。

子ども虐待について規定した法律は、「児童福祉法」および「児童虐待の防止等に関する法律（以下「児童虐待防止法」という。）」です。ここでは、この2つの法律について、虐待対応にあたって必要な関連条項を中心に紹介します。

(1) 児童福祉法

児童福祉法は、昭和22年に制定された18歳未満の子どもの福祉全般を掲げた法律で、その内、子ども虐待関連条項は以下のとおりです。子ども家庭相談に関しては、市町村が基礎的な地方公共団体として、子どもの身近な場所における継続的な支援を担い、子ども家庭相談センターは市町村への後方支援および専門的な知識・技術を必要とする事例への対応を担うこととなっています。

①市町村の子ども家庭相談業務（第10条）

市町村は子ども家庭相談業務を行うこととされ、また、専門的な知識・技術を必要とする場合には児童相談所に援助や助言を求めなければならないとされています。

②保育所利用申込の勧奨（第24条第4項）

市町村は児童相談所や県福祉事務所から保育の利用が適当と認める報告または通知を受けた児童について、保護者（親権を行う者、未成年後見人その他の者で、子どもを現に監護する者をいう。以下同じ。）に対して、保育を受けることの申込みを勧奨し、保育を受けることができるよう支援しなければなりません。

③要保護児童発見者の通告義務（第25条）

要保護児童（第6条の3第8項に規定する「保護者のない児童又は保護者に監護させることが不適當であると認められる児童」）を発見した者は、市町村、県福祉事務所または児童相談所へ通告（児童委員を介しての通告も可）する義務があります。

④「要保護児童対策地域協議会」の設置の努力義務（第25条の2～5）

- 要保護児童とその保護者、保護者の養育を支援することが特に必要と認められる児童（要保護児童に該当するものを除く。以下「要支援児童」という。）およびその保護者または出産後の養育について出産前において支援を行うことが特に必要と認められる妊婦（以下「特定妊婦」という。）（以下「要支援児童等」という。）に関する情報交換等を行います。

- 関係機関等に対して情報提供等の協力を求めることができます。関係機関等は協力の求めがあった場合には、これに応ずるよう努めなければなりません。
- 要保護児童対策地域協議会構成員には守秘義務が課され、罰則規定の適用があります。
- 要保護児童対策地域協議会には、関係機関等のうちから地方公共団体の長の指定によって、子どもへの支援の実施状況の把握や関係機関との連絡調整を行う要保護児童対策調整機関（以下「調整機関」という。）を置きます。
- 調整機関には、専門的な知識および技術に基づき調整機関としての業務に係る事務を行う調整担当者をおきます。調整担当者は専門職としての研修を受けなければなりません。□

□

【ポイント：平成28年児童福祉法改正】

平成28年改正では、全ての児童が健全に育成されるよう、児童虐待について発生予防から自立支援まで一連の対策の更なる強化等を図るため、児童福祉法の理念が明確化された。

○児童福祉法の理念の明確化等

- 1 児童の福祉を保障するための原理の明確化（法第1条および第2条）
- 2 家庭と同様の環境における養育の推進（法第3条の2）
- 3 市町村・都道府県・国の役割と責務の明確化（法第3条の3）
 - 市町村は、基礎的な地方公共団として、児童の身近な場所における児童の福祉に関する支援等に係る業務を行う。

（2）児童虐待防止法

児童虐待防止法は、議員立法として平成12年5月に制定され、平成12年11月20日（この日は、児童の権利に関する条約が国連総会で採択された日 平成元年11月20日にちなんでいます。）から施行された子ども虐待対応の基礎となる法律です。

◆基礎条項

①人権侵害である子ども虐待の防止を目的とする（第1条）

子ども虐待は「人権侵害」であると宣言するとともに、子どもの心身の成長および人格の形成に重大な影響を与え、将来の世代の育成に懸念を及ぼすとの認識を示した上で、本法の目的を、児童虐待防止に関する国や地方公共団体の施策を促進し、もって子どもの権利利益の擁護に資することにあるとしています。

②子ども虐待の定義の明確化と禁止（第2条・第3条）

定義についての詳細は、P3参照

保護者による子ども虐待を禁止し、さらに「何人も児童に対し虐待をしてはならない」として、広く子どもに対する虐待を禁止しています。保護者の定義は、親権者、未成年後見人その他の者で、子どもを現に監護する者で、児童福祉施設の施設長なども「保護者」に該当します。

◆未然防止・早期発見・通告に関わる責務・義務

③国、地方公共団体の責務（第4条）

子ども虐待の予防および早期発見、虐待を受けた子どもの保護および自立支援等、また、児童虐待を受けた子どもがその心身に著しく重大な被害を受けた事例の分析は、国および地方公共団体の責務であり、必要な体制の整備に努めなければならないとされています。

④早期発見義務（第5条）

児童福祉に業務上関係のある団体（学校、保育所、病院等）および個人（教職員、保育士、医師等）に対しては、子ども虐待を早期に発見する努力義務を課しています。

⑤通告義務と通告を受理した者の守秘義務（第6条・第7条）

「児童虐待を受けたと思われる児童」を発見した者は、速やかに、市町村、都道府県の設置する福祉事務所または児童相談所へ通告（児童委員を介しての通告も可）する義務があり、これは、他法の守秘義務を上回る法的な義務です。プライバシーの保護や守秘義務を理由として通告義務を果たさないことは許されないとと言えます。また、通告を受理した関係機関および個人は、通告者を特定できる情報を他に漏らしてはいけません。

【topic：住民の意識づくり】

虐待対応は、何よりもまず起こさないようにすること、すなわち未然防止が大切であり、虐待が深刻化する前に支援を始めるには、早期発見、早期対応が必要です。子ども虐待に係る通告義務、子ども虐待が子どもに及ぼす影響などについて、11月の「児童虐待防止推進月間」を中心に、各種広報媒体の活用などにより、住民への虐待防止に向けた啓発を積極的に行っています。

◆通告受理後の対応

⑥通告受理後の安全確認・一時保護等（第8条）

通告を受理した市町村および県福祉事務所の長は、必要に応じて速やかに子どもの安全確認の措置を講ずるとともに、場合によっては児童相談所への送致を行わねばなりません。また、立入調査や一時保護の実施が必要な場合に児童相談所に通知します。児童相談所が通告ないし送致を受けた場合も、同様に速やかに子どもの安全確認の措置を講ずるとともに、必要に応じて、一時保護（児童福祉法第33条）、安全の緊急性がなく子どもおよび妊産婦の福祉に関し情報の提供や相談等を行うことが必要な場合は市町村への送致、子どもの健全な育成に資する事業の実施が適当と認める場合は市町村への通知等を行わねばなりません。

⑦被虐待児に対する支援（第13条の3）

市町村は児童福祉法第24条第3項による調整もしくは要請を行う場合、児童虐待防止への寄与を考慮しなければなりません。また、国や地方公共団体は、被虐待児が年齢および能力に応じた十分な教育が受けられるよう、また自立支援のための施策を講じなければなりません。

⑧資料または情報の提供（第13条の4）

地方公共団体の機関のほか、児童虐待を早期に発見しやすい立場にある医療機関、児童福祉施設、学校等は、市町村長、県福祉事務所長または児童相談所長から求められた場合に、被虐待児童等に関する資料等を提供することができます。

2 子ども虐待とは

(1) 子ども虐待とは

◇子どもの権利を侵害する違法行為です。

児童虐待防止法によると

①子ども虐待は、

- 子どもの人権を著しく侵害するもの
- その心身の成長および人格の形成に重大な影響を与えるもの
- 将来の世代の育成に懸念を及ぼすもの

として、子どもの権利を侵害する行為であると規定しています。

<第1条>

②子どもの親権を行う者は、

- しつけに際して、体罰を加えることその他監護および教育に必要な範囲を超える行為により児童を懲戒してはならず、親権の適切な行使に配慮しなければならない
- 子ども虐待に係る暴行罪、傷害罪、その他の犯罪について、当該児童の親権を行なう者であることを理由として、その責めを免れることはない

と規定し、親権者による虐待を違法行為として明文化しています。

<第14条第1～2項>

◇どこの家庭でも起こりうる社会問題です。

子ども家庭相談センターおよび市町への虐待相談件数は増えつづけ、その内容も多様化し、対応の困難性は高まっています。最悪の場合には、子どもの命が奪われます。

その背景には、核家族化また人間関係の希薄化といった現代の社会、地域、家庭の構造的・複合的な問題があるといえます。このような子育てがしにくい状況にあって、本来、保護者が子育てについて第一義的な責任を有しますが、子ども虐待は子ども自身にとって最も安心できるはずの家庭の中で起こることからその発見や対応が難しく、また、どこの家庭でも起こりうることとしてとらえ、社会全体で取り組むべき重要な課題となっています。

◇虐待対応は県や市町の責務です。

- ① 児童福祉法第3条の3において市町と県の役割・責任が明確化され、第10条では、市町において子ども家庭相談を行うこと、第10条の2では、第10条の業務を行うにあたり、子どもと妊産婦の福祉に関し必要な支援を行うための拠点（市町村子ども家庭総合支援拠点）の整備に努めなければならないと規定され

- ② 児童虐待防止法第4条「国及び地方公共団体（県・市町）の責務等」として、
- 子ども虐待の予防および早期発見
 - 虐待を受けた子どもの保護および自立支援
 - 子ども虐待を行った保護者に対する親子の再統合の促進への配慮その他の虐待を受けた子どもが家庭で生活するために必要な配慮をした適切な指導、支援を行うために、関係機関と連携強化など必要な体制の整備に努めなければならない

と規定されています。

このようなことから、県や市町は、関係機関および住民と連携し、子どもが虐待により命を落とすことがない社会とすることはもちろん、子ども虐待が子どもの人格をゆがめ、次の世代にまで引き継がれるおそれもあるという視点から、子どもが安全で安心して育ていける社会を目指していく必要があります。

（2）法律の定義

◇児童虐待防止法で4つに分類し定義しています。

子ども虐待とは、児童虐待防止法第2条で、保護者がその監護する子どもに対して行う以下の行為で、4つに分類されています。しかし、現実には厳密に分類することは難しく、他の種別の虐待行為を伴う場合があります。

①身体的虐待

子どもの身体に外傷が生じ、または生じる恐れのある暴行を加えること。

（例）• 外傷としては、打撲傷、あざ（内出血）、骨折、頭部外傷、刺傷、たばこによる火傷など。

- 外傷が生じるおそれのある暴行とは、首を締める、殴る、蹴る、投げ落とす、熱湯をかける、布団蒸しにする、溺れさせる、逆さ吊りにする、異物を飲ませる、戸外にしめ出す、縄などにより一室に拘束するなど。

- 外傷が生じるおそれの有無に関わらず、生命に危険を及ぼす行為

②性的虐待

子どもにわいせつな行為をすること、または子どもにわいせつな行為をさせること。

（例）• 子どもへの性交、性的暴行、性的行為の強要・教唆など。

- 性器や性交を見せる。
- ポルノグラフィーの被写体などに子どもを強要する。

【重要：子ども虐待対応の手引き（厚生労働省）】

＜性暴力被害（性的虐待）に関する事実確認の初期調査＞

深刻な怪我やネグレクトの通告と同様、直ちに一時保護の判断を要するので、児童相談所が直接担当することが望ましい。家庭内性暴力被害の疑い通告は、児童相談所に直接通告されるか、もしも市区町村がそうした通告を受理した場合は、直ちに児童相談所に相談または送致する。

③ネグレクト

子どもの心身の正常な発達を妨げるような著しい減食または長時間の放置、保護者以外の同居人による虐待の放置など保護者としての監護を著しく怠ること。

- (例) ・子どもの健康・安全への配慮を怠るなど。例えば、家に閉じ込める（子どもの意思に反して学校等に登校させない）、重大な病気になっても病院に連れて行かない、乳幼児を家に残したまま度々外出する、乳幼児を車の中に放置するなど。
- ・子どもにとって必要な情緒的欲求に応えていない。（愛情遮断など）
 - ・食事、衣服、住居などが極端に不適切で、健康状態を損なうほどの無関心・怠慢など。例えば、適切な食事を与えない、下着などを長時間ひどく不潔なままにする、極端に不潔な環境の中で生活をさせるなど。
 - ・子どもを遺棄する。

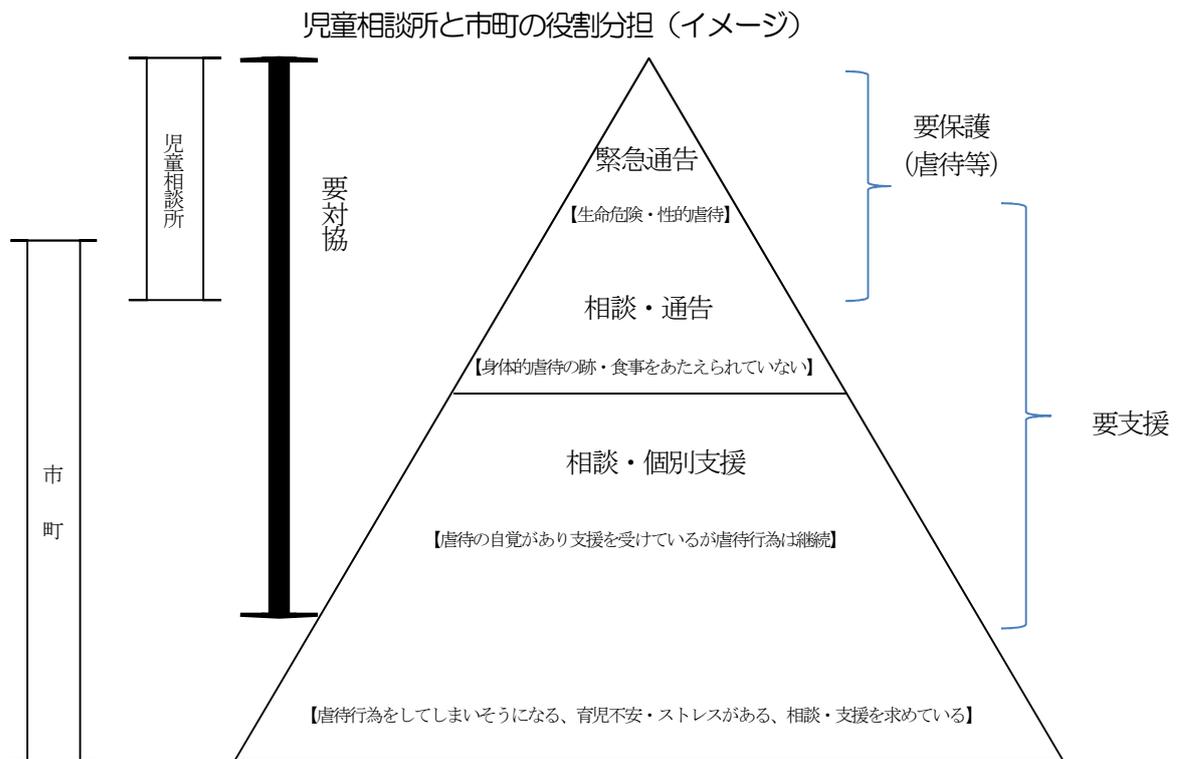
④心理的虐待

子どもに著しい暴言または著しく拒絶的な対応、子どもが同居する家庭における配偶者に対する暴力（ドメスティック・バイオレンス、略して「DV」）など子どもに著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

- (例) ・ことばによる脅かし、脅迫など。
- ・子どもを無視したり、拒否的な態度を示したりすることなど。
 - ・子どもの心を傷つけることを繰り返し言う。
 - ・子どもの自尊心を傷つけるような言動など。
 - ・他のきょうだいとは著しく差別的な扱いをする。
 - ・子どもが同居する家庭におけるDV。

(3) 児童相談所と市町の役割分担

児童相談所は、専門的な知識および技術が必要な相談に応じ、立入調査や一時保護、児童福祉施設への入所等の措置を行い、また市町に対し必要な援助を行うこととされています。一方、市町は業務として子育て家庭の相談に応じ、要保護児童の通告先となることとされています。また、市町は専門的知識や技術を必要とする相談は、児童相談所の援助・助言を求めることとされています。



(4) しつけと虐待のちがい

◇保護者の意図に関わらず子どもの立場から判断します

子ども虐待の見極めをする際に、「虐待なのか、しつけなのか」の判断に迷うことがしばしば問題とされます。しかし、しつけと虐待は同じ延長線上にあるものではなく、質的に違うものです。

「しつけ」とは、子どもの人格や才能等を伸ばし、社会において自律した生活を送れるようにすること等の目的から、子どもをサポートして社会性を育む行為であり、「虐待」とは、保護者の意図や思いにかかわらず、子どもの健全な成長を阻害する不適切な扱いをいいます。例え保護者が「しつけ」ととらえていても、子どもの立場から判断します。その目に見える状況ではなく、保護者が子どもの感情や思いを汲み取ることができて、子どもの立場に立っているかを実務的な基準にしています。

このことから、愛情に根ざしたしつけのつもりであっても、保護者の行為が子どもに著しい害を及ぼすものであれば、それはまさしく虐待であるといえます。虐待は、子どもの側から理解すべきであり、子どもに対する悪影響の有無を最優先して判断しなければなりません。

＜しつけに際して体罰を加えることの禁止（児童虐待防止法第14条第1項）＞

「親権者は、児童のしつけに際して、体罰を加えること、監護・教育に必要な範囲を超える行為により児童を懲戒してはならない」旨を明記しています。

3 子どもへの影響

◇虐待は、子どもに様々な悪影響を及ぼします。

子ども虐待は、その内容、頻度や程度、継続期間によって異なりますが、子どもの心身の発達、人格形成に、以下のような様々な悪影響を及ぼすことがあります。

(1) 身体的および知的発達への影響

①愛情遮断症候群

栄養不良や心理的、情緒的な影響により、器質^{※1}的な疾患によらない身長および体重の増加不良が見られ、また、暴力による器質性の損傷のほか、栄養障害および環境からの刺激や相互関係の不足による中枢神経系の発達不良により、知的発達の遅滞が伴うこともあります。

※1) 器質…組織細胞によって構成される器官の構造的・形状的な性質。

②PTSD (心的外傷後ストレス障害)

過去の虐待等の辛い体験や情景が突然よみがえるフラッシュバックや睡眠中に起きる悪夢や夜驚(悪夢に反応して強い恐怖が生じ、激しく泣く)といった侵入性の精神症状のほか、トラウマ(心理的、精神的な外傷)となった体験につながる会話・人・場所を避ける回避性もしくはそれらの記憶が曖昧になったりする麻痺性の症状があります。

このほか、神経過敏による睡眠障害やADHD^{※2}様の注意集中困難な症状を示すことがあります。

※2) ADHD(注意欠陥多動性障害)…不注意(集中力がない)、多動性(じっとしてられない)、衝動性(唐突な行動)の3つを柱にした年齢あるいは発達に不釣り合いな注意力、および多動性、衝動性を特徴とする行動の障害。

(2) 対人関係の問題

①愛着関係の問題

健康的な心理的・情緒的発達と安定した人間関係の基礎となる愛着^{※3}の形成不全が見られます。すなわち誰とも親密な人間関係が築けなかったり、逆に特に幼少期の場合に初めての人にも誰彼なしに次々とベタベタと接したりすることがあります。また、虐待者へのしがみつきの結びつきを求めることがあります。

※3) 愛着…子どもと養育者との間に形成される身体的・精神的な結びつきを指す。良好な愛着は、その後の安定した対人関係の基礎(基本的信頼関係)となり、また、共感性や道徳性の発達の基礎となります。

②虐待的人間関係の再現性

虐待を受けた子どもは、安心できる環境に置かれると「怒りを買う挑発的な言動」を援助者側にも示します。虐待的な人間関係のパターンを身につけている傾向があり、このパターンに引きずり込まれて、周囲の大人が子どもに暴言を吐いたり暴力を振るったりしてしまう事態が生じることもありえます。

(3) 感情や感覚の調整障害

些細なことがきっかけで激しい感情を爆発させるパニック状態になり、器物を損壊したりリストカット(ナイフで自分の腕を傷つける行為)やヘッドバンギング(自分の頭を壁などに打ち付ける行為)などの自傷行為をしたりする傾向があります。また、親からの見捨てられ体験による喪失感から、深い悲しみと怒りを未処理のまま抱えていることがあります。

(4) 自己および他者イメージの問題

虐待の原因は自分が悪いからと考えて自己イメージを悪化させ、行動や情緒、人格の形成に影響を受けます。そして、自分はダメな人間として自己評価^{※4}や自尊感情^{※5}も低いものとなっていきます。

また、基本的な信頼感を身に付けられず、誰にも「人は裏切るに違いない」といった対人不信感から、「依存と攻撃」または「支配と被支配」の対人関係に陥りやすくなります。

※4) 自己評価…自分自身に対して自分を評価することで、主観的で肯定的な自己評価を自信という場合もあります。自己評価が低過ぎる場合、引きこもりや自傷行為といった問題行動を引き起こす要因となります。

※5) 自尊感情…自分自身を基本的に価値があるものとする評価感情。自分自身の存在や生を基本的に価値あるものとして評価し信頼することによって、人は積極的に意欲的に経験を積み重ね、満足感を持ち、自己に対しても他者に対しても受容的でありえます。

(5) 逸脱行動の出現

虐待による心の深い傷から<犯行為^{※6}や性非行等の様々な問題行動へと走ることがあります。また、叱られるという緊張場面では「凍りつき反応」を見せたり、赤ちゃん返りといった退行行動を示したりする子どももいます。

※6) <犯行為…保護者の正当な監督に服さない性癖があるなど一定の事由があり、少年の性格や環境に照らして、将来、罪を犯す、または刑罰法令に触れる行為をするおそれのある行為。

(6) 人格形成への影響

適切なケアを受けることがないと、虐待による心理的な影響が人格の形成を歪めてしまい、パーソナリティ障害^{※7}や解離性同一性障害^{※8}につながっていく場合があります。また、中には見捨てられに対する激しい

不安や反応を持つに至ります。

※7) パーソナリティ障害…医学的な「病気」ではなく、認知、感情、対人関係および衝動のコントロール面の2領域以上の障害であり、持続的であり社会適応上の重大な障害を招いていて、他の精神障害や薬物の使用によらないものです。妄想性、統合失調質、統合失調型、反社会性、境界性、演技性、自己愛性、回避性、依存性、強迫性の10タイプに分類されています。

※8) 解離性同一性障害…人間は、繰り返し強い心的外傷を受けた場合、自我を守るために、その心的外傷が自分とは違う「別の誰か」に起こったことだとして記憶や意識、知覚などを高度に解離してしまうことがあります。こうした解離が進み、「別の誰か」になっている間の記憶や意識の喪失が顕著になり、あたかも「別の誰か」が一つの独立した人格を持っているかのようになって自己の同一性が高度に損なわれた状態をいいます。

(7) 世代間連鎖の問題

子どもへの虐待は、上記のような子どもへの心身の影響にとどまらず、次世代の親子関係に引き継がれる可能性が指摘されています。ある調査によれば虐待を受けた子どもの3割が自分が親になったとき虐待を繰り返すと言われています。

しかし、逆に見れば、虐待環境にあっても7割の子どもは、友人や配偶者などの支えや、また学校や職場、地域の中で良い体験を重ねることで力をつけて、虐待をしない親になっていると推察されます。

4 子ども虐待の発生要因

◇様々な背景・要因が複合的に絡み合います。

子どもの問題は、家庭の機能や家族内外の関係性といった目に見えないメカニズムに起因して生じていると考えられます。

虐待については、虐待発生の4つの背景や要因（保護者側の事情、家庭内のストレス、社会的孤立、保護者から見た子どもの問題）がいくつか重なると、虐待が発生する可能性があると言われていています。これらが複合的に絡み合って、虐待が生じる構造ができていると考えられます。

支援を行う際は、これらの全体の関係をとらえ、どこにどのような変化が必要かを考えて対応することが求められます。

●虐待発生の4つの背景や要因

①保護者側の事情

被虐待歴、愛着不全、社会的未成熟、人格の偏り、精神疾患、薬物依存、知的障害などによる養育能力の問題、子ども理解の歪み、不適切な育児方法の獲得など

②家庭内のストレス

経済困窮、家族関係の不和、看護・介護を要する状況、育児負担の過重、転居転職など

③社会的孤立

親戚、友人、近隣、関係機関等との社会的なつながりが無いなど

④保護者から見た子どもの問題

発達の問題、障害や性格などを起因とする育てにくさ、期待に応えない行動など

◇悪循環と孤立化が虐待状況を深刻化させます。

保護者の問題や家庭内のストレス等の要因とともに保護者側の虐待を認めない心理状況により虐待が繰り返されます。また、保護者の過剰な要求に対して子どもが適応できなくなって、さらに保護者の怒りを挑発することになり虐待はエスカレートしていきます。さらに、家族の孤立化により支援できない状況重なって、虐待状況は悪循環して深刻化していきます。

5 虐待対応の基本的視点

子ども虐待は、様々な背景、要因が絡み合っていることが多く、例えば「保護者の反省や自覚を促す」「子どもを施設に入れる」などといった単純な一般論ではなかなか解決にはつながりません。子どもの安心・安全を目指して、ケースごとに状況に応じた支援をする必要がありますが、ここでは、支援の基本的視点について整理します。

◇子どもの最善の利益を目的とします。

支援にあたっては、子どもの権利の何が侵害され、何を保障すべきかについて支援者が明確に認識し、また支援者間で共有しつつ取り組むことが必要です。言うまでもなく、最も守られるべき子どもの権利は生存権であり、命が失われないことを最優先課題にしなければなりません。このためには、保護者との信頼関係の維持も大切ですが、保護者の意向に反しても必要な対応をとる場合があります。

また、支援者側にとって最善と思われる対応が、当然に子どもにとって最善の利益といえるとは限りません。将来にわたる子どもの心身の成長、発達の影響を踏まえつつ、支援者側の枠組みで一方向的に進めるのではなく、何をすることが子どもにとって本当に安心感や安全感が持てて、子どもの思いにかなうことなのか、子ども側に立って考えて子どもの最善の利益につながる支援目標を立てることが必要です。

子どもの不安や心配なことをしっかりと受け止めて、混乱した状況にある子どもに対して期待や希望につながるような個別、具体的な配慮が望まれます。

◇保護者にも支援が必要です。

虐待対応においては、保護者の問題が強調されがちですが、一方向的に保護者を責めることは解決につながりません。

虐待をする保護者の多くは複雑な問題を抱えながら孤立状態に陥っており、子どもへの関わりに不安を感じていたり、虐待的行為をしてしまう自分を責めていたりする場合があります。子どもには愛情を感じながらも、適切な育児方法や家事技術が習得されていなかったり、自身の知的障害や精神障害などにより子どもの問題にうまく対処できず、混乱したり冷静さを失っていることもあるのです。また不安定な生活や育児負担の中で生じるストレスを子どもにぶつけてしまうなど、結果として虐待状況に追い込まれているケースも多々見られます。

もちろん虐待行為そのものを許容することはできませんが、保護者自身への支援も同時に求められます。理想的な子育てはどの保護者にとっても難しいことであり、時に虐待的行為をしていても、他の場面では、あるいは条件を整えば適切で健全な関わりができる保護者もたくさんいます。問題点ばかりを指摘し、努力や成果を評価されなければ誰も前向きな気持ちになれないものです。

先に述べたように、状況によっては保護者と対立しても子どもを守る姿勢は必要ですが、基本的には保護者を解決への協働者（パートナー）にとらえ、ともに問題解決を図るように支援を展開することが求められます。保護者と支援機関（者）が問題への認識を共有し、保護者が安定して子育てができる環境を作っていくために、生活の安定や心理的ケアなどを進めていくことが重要となります。

第2章 市町の子ども家庭相談体制と要保護児童対策地域協議会

虐待対応は子ども家庭相談センターと市町の2系統となっており、市町も虐待対応に責任を持つ機関です。市町には子ども家庭相談体制の充実と、それに伴う要保護児童対策地域協議会（以下「要対協」という。）を中心とした連携体制の整備が重要となっています。

1 市町の子ども家庭相談体制とは

◇市町は子どもと家庭に最も身近にある子ども家庭相談の窓口です。

(1) 福祉・保健・教育の相談窓口

市町における主な子ども家庭相談の窓口としては、児童福祉部局（児童虐待防止主管課）、保健部局（母子保健主管課等）、教育委員会部局（学校教育主管課）が想定されます。各市町においては、これまでそれぞれの特色を生かした相談体制が整備されてきました。

市町は子どもと家庭に最も身近にある子ども家庭相談の窓口であり、これらの相談体制の有機的な連携が期待されます。具体的には、要対協の主な構成員として、相談ケースを情報共有し、支援方法を検討する過程で、相互の連携、役割分担を効果的に行うことができます。

児童福祉部局（児童虐待防止主管課）

市には福祉事務所に家庭児童（子ども家庭）相談室が設置され、子ども家庭相談の窓口として機能しています。また、町においても児童福祉部局が、健康福祉事務所（子ども家庭相談室）※と連携し、子ども家庭相談を行っています。

児童福祉部局が、要対協の要保護児童対策調整機関（以下「調整機関」という。）の役割もあわせて担うことが多いですが、この場合は、支援機関としての子ども家庭相談の窓口と、調整機関の2つの役割を明確に区別することが大切です。

※【健康福祉事務所（子ども家庭相談室）】

県の機関で、市町、子ども家庭相談センターと並んで通告受理機関であり、通告の内容を確認し、町や子ども家庭相談センターと連携し、調査・対応を行っています。

また、生活保護やひとり親家庭支援を受けている家庭からの相談の中で、虐待（疑い）や不適切な養育ケースの子どもを早期に把握します。

保健部局（母子保健主管課等）

市町の保健部局は、母子保健・精神保健活動の中で、不適切な養育の把握や支援をおこないます。虐待の予防や早期発見はもとより、具体的な個別の支援を行うこともあります。すべての妊産婦、新生児、乳幼児に自然な形で接点もて、継続して関わることができるという、他の機関には無い機能をもっています。また、来所型の支援とともに、訪問型の支援機能も併せ持っており、柔軟な対応が可能です。

保健活動で早期に把握したハイリスクケースを、時期をみて児童福祉部局や教育委員会部局につないだり、要対協において他の関係機関と連携して支援したりすることで、妊娠期からの切れ目ない支援が実現できます。したがって、それらの部局との日常的な連絡調整やケースの共有・検討の場は不可欠といえます。

また、県保健所や医療機関等とつながりがあるので、これらの機関とは保健部局を通じて連携すると容易となることもあります。

教育委員会部局（学校教育主管課）

市町教育委員会では、各学校において子ども虐待への対応が迅速かつ適切に行えるよう指導・支援に努めています。また、要対協の一員として、調整機関である児童福祉部局等と連携しながら、虐待を受けた子どもはもちろんのことすべての子どもの健全育成に努めています。

（2）子ども家庭総合支援拠点の設置

平成28年児童福祉法の改正により、市町は子どもと妊産婦の福祉に関し、実用の把握、情報の提供、相談、調査、指導、関係機関との連絡その他の必要な支援を行うための拠点（子ども家庭総合支援拠点。以下、「支援拠点」。）の設置が義務付けられました（努力義務）。（児童福祉法第10条の2）

支援拠点の設置とは、物理的な場所ではなく機能の設置を言います。支援拠点はコミュニティを基盤にしたソーシャルワークの機能を担い、すべての子どもとその家庭および妊産婦等を対象として、その福祉に関し必要な支援に係る業務全般を行います。その支援に当たっては、子どもの自立を保障する観点から、妊娠期（胎児期）から子どもの社会的自立に至るまでの包括的・継続的な支援に努めます。

国は「児童虐待防止対策体制総合強化プラン」（新プラン）において、市町の相談体制を強化するため、2022年度までに全市町村に支援拠点を設置するとしています。市町においては、支援拠点の設置に向けた検討が必要です。

（3）庁内・関係機関連携

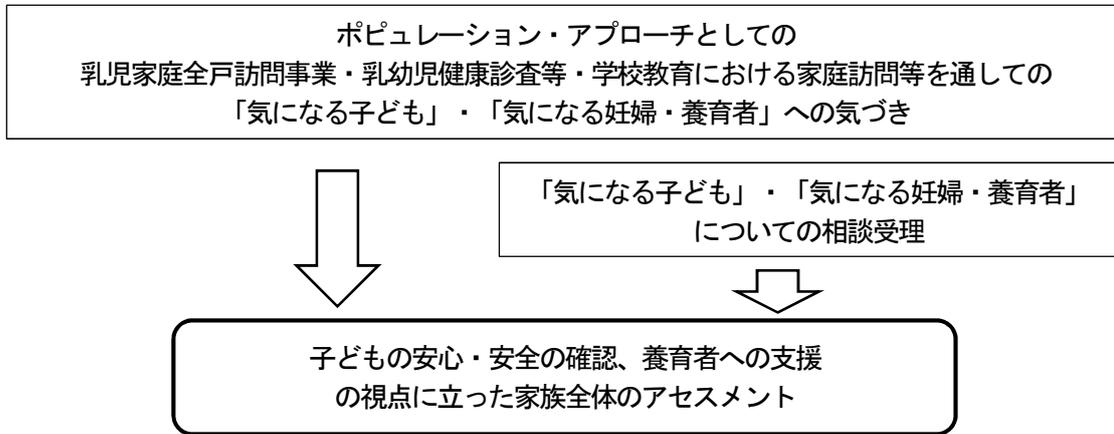
「市町」とは、児童虐待防止主管課だけでなく、保育主管課、母子保健主管課、人権施策主管課、教育委員会事務局など子どもに関わる職場から、住民窓口などその他不特定多数に関わる職場まで、市町のあらゆる部局が該当します。

このことから、各部局において、早期に発見することができるよう子ども虐待に関する認識を高めるとともに、住民などからの通告や相談を受けた場合にどのように対応するのか、直接相談対応しない部局が相談を受けた場合に要対協の調整機関（主に児童虐待防止主管課）にどのようにつないでいくのか、庁内できちんと決めておく責任があります。また夜間、休日の通告受理や初期対応に関する体制整備も必要となります。

◇関係機関と連携し虐待予防・早期発見、相談・支援を行います。

【厚生労働省 市町村子ども家庭支援指針】

市町村における子ども家庭相談の受付経路は、①ポピュレーション・アプローチとしての母子保健における乳児家庭全戸訪問事業や乳幼児健康診査等並びに学校教育における家庭訪問等を通して「気になる子ども」や「気になる妊婦・養育者」への気づきと、②「気になる子ども」や「気になる妊婦・養育者」についての相談や通告の受理、の2点に大別される。



保健所、市町保健センターとの連携

保健所や市町保健センターは、母子保健活動や医療機関との連携を通じて、養育支援が必要な家庭に対して積極的な支援を実施する等虐待の発生防止に向けた取組を始め、虐待を受けた子どもとその保護者に対して家族全体を視野に入れた在宅支援を行っています。

妊娠の届出や乳幼児健診等の母子保健施策は、妊産婦等と接触する機会となっており、悩みを抱える妊産婦等を早期に発見し相談支援につなげるなど、子ども虐待の予防や早期発見に繋がります。

◆母子健康手帳交付からの支援

母子健康手帳は、母子保健法に基づき、市町に妊娠届を出した妊婦に交付されます。妊娠初期からの母子の一貫した健康記録であり、妊婦健診や健康相談、乳幼児健診、予防接種および子どもの病気での受診といった内容が記録されます。

①母子健康手帳交付時の情報収集

母子健康手帳の交付時に保健師などの専門職が対応し、面接や妊婦へのアンケートを行うことで、多くの情報を得ることができます。要支援家庭の早期把握のためには、それらの情報を十分に活用することが重要です。

②ハイリスク情報の把握・活用

母子健康手帳の交付をきっかけに出産に至る過程で、医療機関から以下のようなハイリスクな状態が把握でき、子育て支援の必要性の判断につながられます。

- 婚姻形態・状況：未婚、内縁
- 母の妊娠出産等：10代の妊娠・出産、望まない妊娠・出産、多胎、低出生体重児出産、多子妊娠・出産、慢性疾患、精神的な問題あり
- 妊娠中の状況：定期健診未受診、飛び込み出産
- 生活のストレス：経済的な問題、パートナーとの関係

◆乳幼児健康診査（乳幼児健診）での支援

母子保健の活動の場として、市町で乳幼児健診が実施されています。この乳幼児健診は、単に障害や疾病の早期発見のみでなく、保護者が子育ての困難さや悩みを相談することにより、保護者および子どもの心身の健康の向上を図るために実施されています。

子育てへの不安や虐待の兆候なども早期に発見しやすく、早期に子育て支援サービスやその他の支援につなぐことができ、状況が深刻化する前の段階での対応が可能となります。

また、保健師が保護者と信頼関係を結ぶことにより、家族と社会との接点ができ、その後の支援はより円滑になっていきます。

①不適切な養育に気づくための問診

乳幼児健診の場で、保健師は、保護者との直接面談の機会をもちます。この場面は、保護者の思いや悩みをしっかりと受け止める貴重な場面です。受診した子どもとその保護者との健診の場でも出会いを大切に、保健師は、「指導者」ではなく、「援助者」として関わり、子育て支援の場となるよう心がけ、その場で終了せず、次へ続く対応を心がけています。

②乳幼児健診から総合的な子育て支援体制

健診体制や、健診後の支援体制の整備によって、健診の場が子育て支援の場として機能し、不適切な養育を早期に発見し、虐待を予防していくことにつながります。そのため、健診未受診家庭に対しては、電話、文書、家庭訪問等により勧奨し、受診等に結びつけるよう努めます。受診等の勧奨に対し、拒否するまたは反応のないなど合理的な理由なく受診しない子どもの家庭については、虐待発生のリスクが高く、支援について検討が必要な家庭と考えられますので、児童福祉部門と母子保健担当部門が連携して、関係機関から情報を集め、安全確認の必要性について検討し、子どもの状況の確認に努めます。さらに、転出入児のフォローなども含めて、保健だけでなく関係機関（者）との連携で総合的な子育て支援体制の整備を図る必要があります。

◆家庭訪問による支援

母子保健活動と連携することにより、自然な形で子どもや保護者が生活する場へ出向き、支援を行うことができます。

生後28日を経過しない乳児のいる家庭に保健師や助産師、看護師といった専門職が訪問する新生児訪問指導や乳幼児健診の未受診家庭への訪問をはじめ、生後4か月を迎えるまでの全ての乳児のいる家庭を訪問し養育環境などの把握を行い、必要なサービス提供につなげる「乳児家庭全戸訪問事業（こんにちは赤ちゃん事業）」や、様々な原因で特に養育支援が必要になっている家庭に対して養育等に関する具体的な指導・助言や家事等の援助を行う「養育支援家庭訪問事業」など、国の事業を活用して、きめ細かな訪問活動を行っていくことが求められています。

◆医療機関との連携を通じた発見・支援

保健・医療・福祉が緊密に連携し、対外的なネットワークを組んでいくことは、支援の強化につながります。特に、産科・小児科などの医療機関との連携を密にし、妊娠期、新生児期のより早い時期から要支援家庭の把握に努め、適切な情報提供と継続的な支援体制の強化を図ります。

①ハイリスクとして把握されたケースのフォロー

母子保健活動においては、妊娠期から周産期、産後の新生児訪問等の様々な場面での関わりを通して、不適切な養育の発見・支援につなげることが可能です。

県では、妊娠から産後を通じてハイリスク妊産婦の保健指導の充実を図るとともに、早期にハイリスク新生児の支援を行うために、医療機関との連携体制を整えています。

ハイリスク児への育児支援＝児童虐待発生予防といわれており、障害の早期発見対応といった視点に加えて児童虐待予防の視点に立って、「ハイリスク妊産婦・新生児援助事業」に取り組んでいます。周産期等の医療機関からの連絡票を活用することによって支援が必要なケースの早期発見が可能となり、また早い段階からの支援を開始することができます。

②子育て・女性健康支援センターとの連携による妊娠期からの支援

児童虐待の未然防止のためには、望まない妊娠などについて相談できる機関の周知や体制の充実、知識を得る機会の促進が重要です。

子育て・女性健康支援センターでは、妊娠出産に関する悩みを含む、女性のライフステージに応じた健康相談を実施しています。多胎妊娠の妊婦やその夫を対象とした両親教室の開催など、対象者の規模から、単独の市町では実施の少ない支援にも取り組んでおり、こういった支援をはじめ、児童虐待防止に向けた連携を図ることで、各市町の支援の幅が広がることが期待されます。

③精神保健との連携による子育て支援

保健との連携による虐待対応に当たって、母子保健とともに大きな力となるのが、精神保健です。例えば保護者が精神的に不安定な場合などは、ケースによっては、思いどおりにならない子どもに手がでたり、子育てがつらくなって暴言を吐いたり、家事や育児ができずにネグレクトになるケースがあります。このような場合は、出会ったり、家庭に入ったりするのが困難なこともあり、孤立が深刻化すると、子どもが死に至る危険性もはらんでいます。

このような事態に陥らないよう、早い時期からの精神保健との連携による支援は大変心強いものであり、医療との連携をスムーズにするためにも積極的に協力依頼をする必要があります。

※各場面における早期発見のための気づきシート…参考資料1

幼稚園、学校、教育機関との連携

学校等では、子どもや家族の情報共有や取組方針の明確化など校内の組織的な対応および通告（後）の関係機関との連携の中心的な役割を担う児童虐待対応教員を幼稚園、小中学校、県立学校において位置づけ、子ども虐待の早期発見と適切な対応に努めています。児童虐待対応教員が関係機関との連携を図る窓口としての役割を担い、要対協の一員として、必要に応じて子どもや家族への支援を行います。

また、市町の要対協や子ども家庭相談センターが関わっている児童虐待ケースの子どもの情報を市町または子ども家庭相談センターへ定期的に提供しています。

◆学校等（幼稚園、小・中・高等学校）との連携

学校は、支援を要する妊婦、子どもおよびその保護者に日ごろから接する機会が多いことから、非行や虐待を受けている子ども等の通告が早期に図られ、適切な支援ができるよう日頃から連携を十分に図っておくことが必要です。学校や子ども家庭相談センター、警察等と十分な協議を行い、複数の関係機関等の協力による支援が必要な場合には、要対協で支援方針について協議を行うなど円滑な機関連携のための体制を整えておきます。

また、要対協の進行管理台帳に登録されている子どもであって、学校に在籍する子どもについては、定期的に、学校から当該子どもの出欠状況の情報提供を受け、状況把握および対応方針の検討を組織的に行うようにします。虐待の発生予防のためには、子どもおよびその保護者等の状況を把握し、積極的に支援を行うことが重要であることを学校等に対して周知し、積極的な情報提供を依頼することが必要です。

※市町村または児童相談所への定期的な情報提供に関する指針「7緊急時の対応」

要保護児童等について、学校・保育所等は保護者等から欠席の理由について説明を受けている場合であっても、その理由の如何にかかわらず、休業日を除き引き続き7日以上欠席した場合（不登校等による欠席であって学校・保育所等が定期的な家庭訪問等により本人に面会ができ、状況の把握を行っている場合や入院による欠席であって学校・保育所等が医療機関等からの情報等により状況の把握を行っている場合を除く。）には、速やかに市町村等に情報提供する。

Q 他市町の学校に在籍している場合の情報把握の方法はどうか。

A 同市町内の学校と同様の対応となります。ただし、他市町の学校とは普段からの連携はないと思われることから、当初の情報提供依頼時においては、学校を訪問するなどし、丁寧な説明と今後の積極的な支援・協力を求め、情報提供等について具体的な方法等を協議し、円滑な連携ができるような体制を整えておきます。

◆教育委員会との連携

教育委員会が行う教育相談に必要な応じ協力するなど十分な連携を図ります。また、要支援児童等に関する情報提供については、教育委員会も提供主体の対象となるため、教育委員会に対しても積極的な情報提供を依頼します。

- 滋賀県教育委員会では、月1回の県スパック会議を開催し、関係機関との情報交換や行動連携により、課題のある児童・生徒の支援に努めています。また、関係機関との連携の中心的な役割を担う児童虐待対応教員を対象に、その任務の確認と資質の向上を図る研修を実施し、虐待の未然防止と早期発見に努めています。
- 市町教育委員会では、各学校において子ども虐待への対応が迅速かつ適切に行えるよう指導・支援に努めるとともに、市町の要対協の一員として、市町の児童福祉部局・保健部局、健康福祉事務所（県子ども家庭相談室）、子ども家庭相談センター等と連携しながら、虐待を受けた子どもはもちろんのことすべての子どもの健全育成に努めています。

Q 小学校から虐待通告(情報提供)があった。その際、今ようやく保護者との関係ができつつあるところなので、小学校から通告したことが保護者に絶対分らないようにしてほしいとの要望を受けた。しかし、保護者に対して虐待の事実を確認すればおのずと学校からの情報を元に行っていることは分かってしまう。このような場合どうすればよいか。

A 市町の担当者が通告した者を特定させるものを漏らすことはない（児童虐待防止法第7条）が、地域・近隣住民あるいは家族、親族からの相談とは異なり、通告をした機関が特定される可能性が高いこと、学校の教職員は、児童虐待の早期発見および児童の保護への協力を努めなければならないこと（児童虐待防止法第5条第1項、第2項）を説明し理解を得るようにします。保護者から学校へ問合せ等があった場合は、児童虐待の早期発見および児童の保護への協力を努めなければならないこと、児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者は通告する義務がある（児童虐待防止法第6条第1項）ことを説明するとともに、学校は、子どもの健やかな成長のため、市町と連携して保護者と協力して取り組んでいく姿勢であることを保護者に示してもらうよう依頼します。

保護者からの抗議や保護者との信頼関係の崩壊を恐れて通告自体を躊躇することのないよう、児童虐待防止への理解を促し、学校の立場での対応と協力について確認しておくことが大切です。

保育所との連携

保育所では、子どもや家族の情報共有、取組方針の明確化など各保育所内の組織的な対応、通告（後）の関係機関との連携を図るための対外的な窓口として役割を担う児童虐待対応職員を所内の事務分掌に位置づけ、子ども虐待の早期発見と適切な対応に努めています。児童虐待対応職員が関係機関との連携を図る窓口としての役割を担い、要対協の一員として、子どもや家族への必要な支援を行います。

また、要対協や子ども家庭相談センターが関わっている児童虐待ケースの子どもの情報を市町または子ども家庭相談センターへ定期的に提供しています。

保育所は、登園時や保育活動中などあらゆる機会に子ども虐待の早期発見が可能であるため、日頃から保育所との連携を密にし、要保護児童（虐待を受けたと思われる児童を含む。）の通告が早期に図られるよう体制を整えておきます。

また、要対協の進行管理台帳に登録されている子どもであって、保育所に在籍する子どもについては、定期的に、保育所から当該子どもの出欠状況等の情報提供を受け、その情報を組織的に評価し、必要に応じて個別ケース検討会議を開催するなどにより、状況把握および対応方針の検討を組織的に行うようにします。虐待の発生予防のためには、子どもおよびその保護者等の状況を把握し、積極的に支援を行うことが重要であることを保育所に対して周知し、積極的な情報提供を依頼することが必要です。

※児童福祉法第24条第4項

市町村は、第25条の8第3号又は第26条第1項第5号の規定による報告又は通知を受けた児童その他の優先的に保育を行う必要があると認められる児童について、その保護者に対し、保育所若しくは幼保連携型認定こども園において保育を受けること又は家庭的保育事業等による保育を受けることの申込みを勧奨し、及び保育を受けることができるよう支援しなければならない。

児童委員・主任児童委員との連携

児童委員・主任児童委員は、通告の仲介（住民と市町・子ども家庭相談センターとの橋渡し）をする役割があります。（児童福祉法第25条、児童虐待防止法第6条）市町の要対協の一員として、子どもや家族への必要な支援を行います。

子ども家庭支援に関する研修などに児童委員・主任児童委員の参加を求め、地域における児童委員・主任児童委員の要対協等へ積極的に出席し情報交換を密にするなど、協力関係を築くことに努めます。児童委員・主任児童委員との連絡を密にし、家庭や子どもの状況の把握や福祉サービスを利用するための情報の提供その他の援助について協力を依頼します。協力を依頼するときには個別ケース検討会議などへの出席を依頼し、依頼する内容と報告時期や報告方法など具体的に説明をします。

警察との連携

警察は、①子ども虐待事案に係る子どもの安全確認および保護、子ども家庭相談センターへの通告、虐待者の検挙、被害を受けた子どもへの支援、②非行少年に係る捜査および調査、少年相談活動、街頭補導活動、継続補導活動、③家出少年の捜索・発見・保護等を行っています。市町の要対協の一員として、子ども家庭相談センター等関係機関と連携を図るとともに、対象事案に対して積極的な意見具申を行います。

刑事事件として立件の可能性があると考えられる重篤な事案、保護者が子どもの安全確認に強く抵抗を示すことが予想される事案等については、早急に子どもの安全を確保するため、警察および子ども家庭相談センターと情報共有を図り、連携して対応します。

要対協の代表者会議のみならず、支援を行っているケースについて定期的な状況のフォローを行う実務者会議や個別ケースについて具体的な支援の内容等を検討する個別ケース検討会議についても警察の参画を求め、警察との情報交換、意見交換が積極的に行われるよう努めます。

医療機関との連携

児童虐待防止法第5条において、医療機関は子ども虐待を発見しやすい立場にあることから、早期発見に努めることとなっています。また、同法第6条において、虐待を受けたと思われる児童を発見したら、速やかに通告する義務があります。

市町の要対協の一員（構成員でない場合、関係機関からの協力）として、子どもや家族への必要な支援を行います。

子ども家庭支援を行うに当たって、子どもや保護者の疾患や障害などで、診断や治療などの医学的支援が必要と考えられる時には医療機関を紹介して、診断や治療を依頼します。特に、精神的に不安定状態にあり、自殺企図などのおそれがあるなど緊急を要すると判断される場合には、子ども家庭相談センターとも連携しつつ、同行して医療機関につなげる必要があり、このような業務を円滑に進めることができるよう、地域の医師会や医療機関との協力、連携体制の充実を図ることが必要です。

地域の医療機関に対し、要保護児童を発見した場合の通告窓口を周知するなどにより、子ども虐待を医療機関が発見した場合には、速やかに市町や子ども家庭相談センターに通告されるよう体制を整えておくとともに、子どもの身体的・精神的外傷に対する治療や、精神医学的治療を必要とする保護者の治療が適切に行なわれるよう体制整備に努めます。また、支援が適切かつ円滑に行われるためには、地域の医師会や医療機関との連携は必要不可欠であり、子ども虐待について対応してもらえる医療機関の確保に努めることが必要です。

また、支援を要する妊婦、子どもおよびその保護者に日頃から接する機会が多い医療機関等が、これらの者を把握した場合には、市町への情報提供に努めることとされています。虐待の発生予防のためには、支援を要する妊婦、子どもおよびその保護者の状況を把握し、市町が積極的に支援を行うことが重要であることを医療機関に対して周知し、積極的な情報提供を依頼することが必要です。

(4) 職員と専門性の確保

市町の子ども家庭相談件数の増加に対応するためには、児童虐待防止主管課をはじめ児童家庭相談担当部に人的資源を質量ともに確保することが基本となります。人口規模や相談件数等地域の実情に応じて児童福祉司^{※9}たる資格を有する職員の配置など、安全確認や調査、支援、連携などの市町の役割に的確に対応できる必要な職員を確保するとともに、組織としての責任者を明確にしておくことが重要です。

特に初期の判断が子どもの安全を左右しかねない虐待対応では、一定の見立てができる専門性をもった職員の配置は大きな課題といえます。また、継続した支援を行うためにも職員の専門性は重要であり、人員の確保だけでなく、研修、スーパーバイズが受けられるような支援の基盤作りが大きな意味を持っています。

例えば、異動の期間を長くし職員の習熟度を高める、複数の職員が担当し異動時期をずらすことで経験・知識の蓄積を継承していく、近隣市町との連携においてスーパーバイザーを確保する、県が実施する研修への参加や市町支援強化事業（スーパーバイザー派遣・ケースマネジメントアドバイザー事業）の活用なども考えられます。

※9) 児童福祉司…児童相談所（子ども家庭相談センター）に配置される任用資格を持った職員であり、子どもの福祉に関する事項について、子どもや保護者などからの相談に応じ、専門的技術に基づく、助言指導、施設入所などの支援を行います。

2 要保護児童対策地域協議会とは

◇要対協は法定協議会です。

市町が設置する要対協は、児童福祉法第25条の2による法定協議会で、市町において、福祉、保健、医療、教育など関係機関（者）で構成され、要保護児童もしくは要支援児童およびその保護者または特定妊婦（以下「要支援児童等」という。）に関する情報、その他要保護児童の適切な保護または要支援児童もしくは特定妊婦への適切な支援を図るために必要な情報の交換を行うとともに、要保護児童等に対する支援内容に関する協議を行う組織のことです。

市町が要対協の運営が円滑に進むよう調整機関を指定するとともに、原則として、代表者会議、実務者会議および個別ケース検討会議を設置し、これら三層構造のもと、それぞれが有効に機能することで、適切な支援を図っていくものです。

以下、要対協の主な機能や構成などを示します。

(1) 要対協の主な特徴

①責任体制の明確化（児童福祉法第25条の2）

要対協を設置した市町長は、要対協の運営の中核となる調整機関や構成員（（4）参照）などを公示することが義務付けられており、そのことにより、要対協の責任体制が明確になります。

②守秘義務による情報共有（児童福祉法第25条の5）

要保護児童等の支援にあたっては、本人や家族の同意が得られない場合が多くあります。そのため、要対協の全ての構成員（構成員であった者を含む。）に守秘義務が課されており、法令上の守秘義務のない個人（学識経験者等）や任意団体なども加えることが可能となります。そのことによって、支援に必要な個人情報の提供・共有を行い、適切な支援を行うことができます。

なお、その守秘義務に反し、秘密を漏らした場合には、児童福祉法第61条の3により、1年以下の懲役または50万円以下の罰金が課せられます。例えば、会議に参加する国や地方公共団体、法人格を持つ関係機関の職員が所属機関内で情報共有することは可能となる一方で、個人の資格で参加している場合には、同職種であっても情報を漏らすと守秘義務違反となります。

③関係機関への協力要請（児童福祉法第25条の3）

要対協は、必要に応じて、要対協の構成員以外の機関等に対して、資料または情報の提供、意見の開陳その他必要な協力を求めることができますが、今後、支援において双方向の情報交換を行うことが見込まれる場合は、協力要請時に、構成員として参加を要請しておくことが適当です。

Q 保護司や元里親等の個人への協力要請の取扱いはどうか

A 児童福祉法第25条の3に基づく、要対協からの依頼に対する情報提供は守秘義務や個人情報保護に関する規定違反にはならず、児童の福祉に関連する職務に従事する者その他の関係者として個人に対しても情報の提供、意見の開陳を求めることができます。今後、支援において双方向の情報交換を行うことが見込まれる場合は、協力要請時に、構成員として参加を要請します。

【重要：要保護児童対策地域協議会設置・運営指針（厚生労働省）】

地方公共団体の長は、地域協議会を設置したときは、厚生労働省令で定めるところにより、その旨を公示しなければならない（児童福祉法第25条の2第3項）。

調整機関に名簿を設置した場合については、個人資格での参加者（児童福祉法第25条の5第3号の資格で参加している者）については、「〇〇市長が指定する者」と公示することが可能であるので、原則として個人名を公示することのないようにすることが適当である。また、

- ① 守秘義務を課せられている対象者を特定する必要があること
- ② 守秘義務は構成員及び構成員であった者に課せられていること

から、名簿は常に最新のものとしておくとともに、過去の名簿についても保存しておく必要がある。

(2) 「調整機関」の業務

調整機関は児童福祉部局（主に児童虐待防止主管課）が指定されることが想定されますが、具体的にどの関係機関等を調整機関として指定するかは市町の子ども家庭相談体制によります。

厚生労働省策定の市町村子ども家庭支援指針では、児童虐待ケースの全てにおける進行管理台帳の管理、主担当機関の確認などが求められ、調整機関としての役割がますます重要になってきていることから、子ども家庭相談の専門職員とは別に、専門的な知識及び技術に基づき調整機関の業務に係る事務を行う調整担当者も置くものとされています。

① 要対協に関する事務の総括

- 協議事項や参加機関の決定等の要対協開催に向けた準備
- 要対協の議事運営
- 要対協の議事録の作成、資料の保管等
- 個別ケースの記録の管理
- ケース進行管理台帳（様式10）の管理

② 支援の実施状況の進行管理

- 関係機関等による支援の実施状況の把握
- 要対協が支援対象とする全ての虐待ケースについて進行管理台帳を作成し、個別ケース検討会議における主たる担当機関（以下「主担当機関」という。詳細は第3章2（1）参照）、支援方法などの決定や、実務者会議における主担当機関の確認
- 支援方針などの見直し内容などを記載し、管理します。

③ 関係機関等との連絡調整

- 個々のケースに関する関係機関等との連絡調整（個別ケース検討会議におけるケースの再検討を含む）

(3) 会議の三層構造

要対協は原則的に三層の構造となっていますが、実際の構成、運営は、これにこだわらず、市町の実情や工夫により、それぞれが組み立てていくことになります。

①代表者会議

市町の相談・支援を行う部局だけではなく、市町全体で発見し、支援につなげていく体制作りが必要になるため、広範囲の部局、または関係機関の代表等による会議です。年1～2回開催し、市町の現状の把握、実務者会議などの活動状況の報告、効果的な支援システムの構築などの検討を行います。

- ア 要保護児童等の支援に関するシステム全体の検討
- イ 実務者会議からの要対協の活動状況の報告と評価

②実務者会議

実務者会議は、関係機関の支援の状況を把握している実務の担当で構成される会議です。構成員としては市町の児童福祉・保健・教育委員会の各部局、子ども家庭相談センター、健康福祉事務所（県子ども家庭相談室）などが考えられます。

厚生労働省策定の市町村子ども家庭支援指針では定期的に3か月に1度開催することが適当とされています。なお、市町の実情に応じて、回数を増やすなどの配慮が必要です。また、相談件数の少ない市町で、個別ケース検討会議と併せて、実務者会議を同時に開催することは可能ですが、会議の性格や位置づけを明確にし、開催する必要があります。

- ア 要対協が支援対象とする全ての虐待ケースについての定期的な状況のフォロー、主担当機関の確認、支援方針の見直し、終結の判断
- イ 定例的な情報交換や、個別ケース検討会議で課題となった点の更なる検討
- ウ 要保護児童等の実態把握や、支援を行っているケースの総合的な把握
- エ 要保護児童対策を推進するための啓発活動
- オ 要対協の年間活動方針の策定、代表者会議への報告

③個別ケース検討会議

個別の要保護児童等に対する具体的な支援の内容等を検討するために開催する会議です。その子どもに直接関わりを有している担当者等により適時開催します。

- ア 関係機関が現に対応しているケースの緊急度・重症度の判断などのアセスメント
- イ 要保護児童等の状況の把握や問題点の確認
- ウ 支援の経過報告およびその評価、新たな情報の共有
- エ 支援方針の確立と役割分担の決定およびその認識の共有
- オ ケースの主担当機関と主たる支援機関の決定
- カ 実際の支援、支援方法、支援スケジュールの検討
- キ 次回会議（評価および検討）の確認

■実りある会議（個別ケース検討会議）のためのポイント

① 会議は、短時間に複数のケースについて、それぞれに重要な判断や何らかの結論を出すことが求められるとともに、立場や視点の異なる複数の参加者がいるため、円滑かつ効果的な進行が問われることから、ネットワーク会議の持ち方マニュアル（参考資料2）を参考に、実りのある会議になるよう努めてください。

よくある適切ではない会議のパターンとして、次のようなことがあげられます。

- 特定の個人の意見しか出ず、参加者の共有ができない。
- 毎回、情報交換だけに終わり、結論が出ない。
- 互いの問題点の指摘や批判、あるいは役割の押しつけに終始し、連携が図れない。

② 自らケースを担当している職員が会議の進行を行うのは、冷静な議論や議事の妨げとなることもあり、事例提出者と進行者を分けることが望まれます。また、記録者も別に定め、会議録を作成し、会議の参加者が検討結果を共有することも大切です。

(4) 要対協の構成員

各市町の実情に応じて、例えば、以下のような関係機関（者）から、有効な社会資源を中心に構成員とすることが望ましいといえます。

(児童福祉関係)

- 市町の児童福祉（児童虐待防止、保育所担当、その他児童福祉）等の担当部局
- 福祉事務所（市の場合）
- 子ども家庭相談センター
- 健康福祉事務所（県子ども家庭相談室）
- 保育所
- 子育て支援センター
- 児童養護施設等の児童福祉施設（児童家庭支援センター）
- 里親
- 児童館
- 民生委員児童委員協議会、民生委員・児童委員（主任児童委員）
- 社会福祉士
- 社会福祉協議会

(保健医療関係)

- 市町の母子保健等の担当部局
- 市町保健センター
- 保健所
- 地区医師会、地区歯科医師会、地区看護協会
- 医療機関
- 医師、歯科医師、保健師、助産師、看護師
- 精神保健福祉士
- カウンセラー（臨床心理士等）

(教育関係)

- 教育委員会
- 幼稚園、小学校、中学校、高等学校、特別支援学校

(警察・司法関係)

- 警察署
- 弁護士会、弁護士

(人権擁護関係)

- 法務局
- 人権擁護委員

(その他)

- NPO
- ボランティア
- 民間団体
- 学識経験者

Q 要対協でケース管理している中学校等所属のある児童が家出したときの捜索、対応等について、主として指揮をとるのは家庭児童相談室であるのか。

A 要対協でケース管理している場合は、調整機関（主に児童虐待防止主管課）が関係機関との連絡・調整を行うことが想定されますが、必ずしも調整機関である必要はないと考えます。緊急事態等が発生した場合の連絡体制のあり方については、事前に要対協において確認しておくことが必要です。

(5) 死亡事例など発生した場合の検証

児童虐待防止法（第4条）により、県は虐待死亡事例（心中を含む。）などが発生した場合に、滋賀県社会福祉審議会児童虐待事例検証部会（常設で設置する第三者による検証組織）を開催し、事例の検証を行います。

「検証」の基本的な考え方や進め方などについては、「地方公共団体における児童虐待による死亡事例等の検証について（平成20年3月14日付 雇児総発第0314002号 厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長通知）〈改正 H30.6.13 子家発0613第1号〉」のガイドラインに基づきます。誰が悪いのか犯人さがしをするものではなく、体制やシステムなど何に問題があったのかの課題を見つけ、再発防止につながるものであり、関係する市町、関係機関の参加・協力をお願いします。

また、市町においても、虐待死亡事例（心中を含む。）などについては、要対協を活用するなどにより、事例の自己点検、関係機関における再発防止に向けた検証を行うことが重要となります。

3 子ども家庭相談センターとの連携

◇子ども家庭相談センターは、専門的な機能や親子分離など法的権限を有する機関です。

市町にとって、子ども家庭相談センターは虐待対応における最も重要な連携機関です。

市町は相談を受け対応しているケースに関して、必要に応じて子ども家庭相談センターに専門的診断や助言・同行調査など協力を求めたり、市町で対応困難なケースに関して、立入調査や一時保護を求めたりすることができます。

これらの機能活用を適切に行うためにも、市町の担当者は子ども家庭相談センターについて理解を深めておくことが必要です。

(1) 子ども家庭相談センターの機能

子ども家庭相談センターは、児童福祉法により18歳未満の子どもに関わる各種の相談に応じ、医学的、心理学的、教育学的、社会学のおよび精神保健上の判定に基づき、子どもおよびその保護者に支援を行っています。県内3か所に子ども家庭相談センター（中央、彦根、大津・高島）が設置されています。県内の市町をそれぞれ管轄し、それぞれに一時保護所を併設し、緊急時の子どもの保護にも備えています。虐待対応系の児童福祉司らが虐待通告を受けての初動対応を担い、相談系の児童福祉司が各種の相談を担当し、判定系の児童心理司や医師とチームを組んで相談に応じています。

平成17年4月に市町が児童家庭相談窓口として明確化されて以降、虐待の未然防止や早期対応の取り組みの中心は市町とされるとともに、子ども家庭相談センターの役割は市町への後方支援および専門的な知識・技術を必要とする事例の対応へと重点化されています。

子ども家庭相談センターは、次のとおり、相談機能等とともに、立入調査、一時保護および児童福祉施設等への措置といった他機関にはない法的権限を有する専門機関です。

なお、子ども虐待とドメスティックバイオレンス(DV)は密接な関係があり、子ども家庭相談センターは、児童相談所の機能と併せて、配偶者暴力相談支援センター（大津・高島子ども家庭相談センターは除く。）としての相談機能も有しています。（中央子ども家庭相談センター、彦根子ども家庭相談センターは婦人相談所を併設）

①基本的機能 ※（ ）内は児童福祉法の条項

(ア)市町村援助機能

市町村による子ども家庭相談への対応について、市町村相互間の連絡調整、市町村に対する情報の提供その他必要な援助を行う機能（法第12条第2項）

(イ)相談機能

子どもに関する家庭その他からの相談のうち、専門的な知識および技術を必要とするものについて、必要に応じて子どもの家庭、地域状況、生活歴や発達、性格、行動等について専門的な角度から総合的に調査、診断、判定（総合診断）し、それに基づいて援助指針を定め、自らまたは関係機関等を活用し一貫した子どもの援助を行う機能（法第12条第2項）

(ウ)一時保護機能

必要に応じて子どもを家庭から離して一時保護する機能（法第12条第2項、第12条の4、第33条）

(エ)措置機能

子どもまたはその保護者を児童福祉司等に指導させ、または子どもを児童福祉施設、指定医療機関に入所させ、または里親に委託する等の機能（法第26条、第27条（法第32条による知事の権限の委任））

- 児童福祉司指導措置（法第27条1項第2号）
- 児童福祉施設等入所措置
- 保護者の同意等のある場合（法第27条1項第3号）
- 家庭裁判所の承認を得て強制的に行う場合（法第28条1項第2号）
- 立入調査・質問（法第29条）

Q 子ども家庭相談センターは、ケース種別を「2号」、「3号+2号」と表現するがどういう意味か

A 児童福祉法第27条第1項に規定する該当の号を意味しています。

- 「2号」は、子どもが在宅の状態で行われる児童福祉司等の指導措置（2号）のケースとなります。
- 「3号+2号」は、子どもが施設入所措置（3号）の状態で行われる児童福祉司等の指導措置（2号）のケースとなります。

②民法上の権限 ※（ ）内は児童福祉法の条項

- (ア) 親権者の親権喪失、停止もしくは管理権喪失の審判の請求、またはこれらの審判の取消の請求（第33条の7）
- (イ) 未成年後見人選任の申立ておよび申し立て中の親権の代行ならびに未成年後見人解任の請求の申立て（第33条の8、9）

③児童虐待防止法における機能、役割 ※（ ）内は児童虐待防止法の条項

- (ア) 市町および県福祉事務所とともに、児童虐待通告の受理機関（第6条）
- (イ) 市町および県福祉事務所とともに、通告のあった子どもの安全確認義務（第8条）
- (ウ) 子どもの住所および居所への立ち入り調査権（第9条）

児童相談所長が、「子ども虐待が行われているおそれがある」と認めるときは、子どもの住所・居所に立ち入り、必要な調査・質問をすることができます。なお、正当な理由がないのにこれを拒み、妨げ、

忌避し、答弁せず、虚偽の答弁をしたり、子どもに答弁させず、または虚偽の答弁をさせたりした者は、50万円以下の罰金（児童福祉法第61条の5）に処せられることがあります。

(工) 保護者への出頭要求、再出頭要求（第8条の2、第9条の2）

児童相談所長は、保護者に対し子どもを同伴して出頭することを求め、必要な調査または質問することができます。保護者が出頭の要求に応じない場合は、立入調査等を行います。

(オ) 子どもの住所および居所への臨検または子どもの搜索（第9条の3～9）

保護者が再出頭要求を拒否した場合で虐待が行われている疑いがあるときは、児童相談所長はあらかじめ裁判所の裁判官の許可を受けて、子どもの居所等に臨検し子どもを搜索することができます。

(カ) 警察署長への援助要請等（第10条）

児童相談所長が、子どもの安全確認、一時保護、立入調査または質問を行おうとする場合で、職務執行のために必要があると認める時は、子どもの所在地を管轄する警察署長に援助を求めることができ、場合によっては援助を求めなければなりません。

(キ) 子ども虐待を行った保護者への指導（第11条）

保護者が指導勧告に従わなかった場合、児童相談所長は子どもを一時保護や審判による入所措置等をとることができます。

(ク) 面会または通信制限（第12条）

児童福祉法第27条に基づく施設等入所措置、または児童福祉法第33条に基づく一時保護の措置がとられた場合、虐待の防止および子どもの保護の観点から、保護者が子どもと面会したり通信したりすることを制限することができます。

(ケ) 一時保護（第12条の2）

児童福祉法第27条の同意等の入所措置児童について、保護者からの引渡し、面会、通信の求めがあった場合でも、これにより子どもの保護に支障を来す場合には、児童福祉法第28条の強制入所措置を行うまでの間、子どもを一時保護できます。

(コ) つきまといまたははいかいの禁止命令（第12条の4）

知事または児童相談所長は、児童福祉法第28条に基づく施設等入所措置がとられた場合、保護者に対してその身边へのつきまといや住居や就学する学校等の付近へのはいかいを禁止することを命ずることができます。

(サ) 資料または情報の提供（第13条の4）

地方公共団体の機関のほか、市町長や県の福祉事務所長または児童相談所長から求められた場合に、児童虐待を早期に発見しやすい立場にある民間の医療機関、児童福祉施設、学校等は、被虐待児童等に関する資料等を提供することができます。

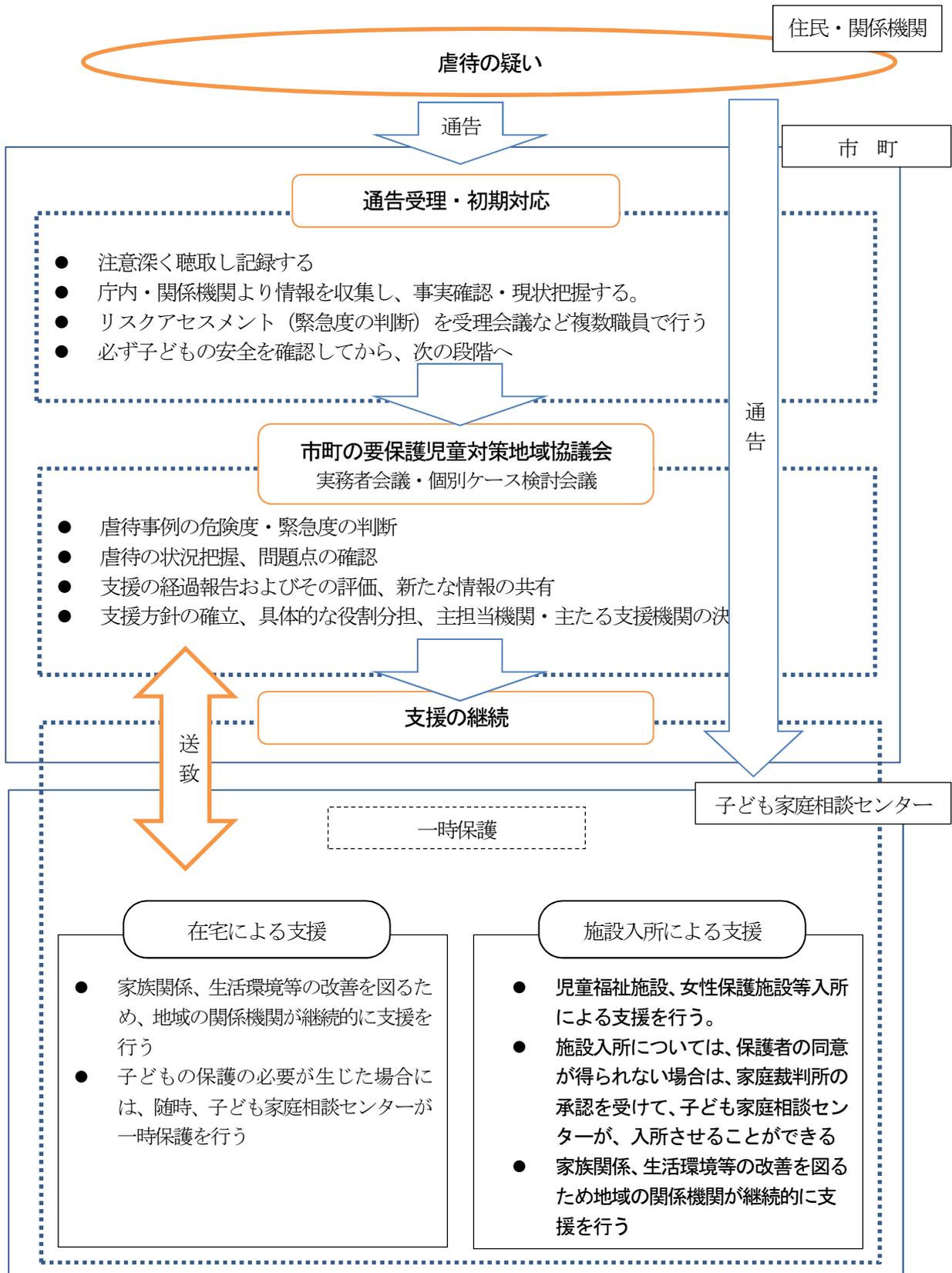
(2) 連携における子ども家庭相談センターの基本的役割

- ①見立てや支援方針の困難な場合における的確な助言
- ②保護者等への援助技術のスキルアップ支援
- ③個別ケース検討会議におけるスーパーバイズ
- ④各種アセスメントにおける技術的指導
- ⑤初期対応における危機管理への適切な指導
- ⑥市町および要対協への事例情報提供

(3) 連携における市町の基本的役割

- ①子どもや保護者への日常的できめ細かい支援とモニタリング
- ②社会資源の活用や福祉サービスの提供およびそれらのコーディネート
- ③子ども虐待防止の地域啓発への取り組み
- ④子どもに関する情報の一元管理と提供
- ⑤要対協のコーディネートおよびケースマネジメント
- ⑥子ども家庭相談センターが通告受理したケースの安全確認、情報収集、立入調査等の協力

第3章 市町における虐待の通告受理から対応・支援まで



1 市町における通告の受理、初期対応のあり方

(1) 通告の受理

◇市町は、通告の受理機関です。

各市町は、子どもと家庭に最も身近にある子ども家庭相談窓口（法第10条）であり、虐待通告先（児童虐待防止法第6条）としても位置づけられています。特に、子どもに関わる福祉・保健・教育分野の各部局は、地域における虐待通告受理後の初期対応窓口ということになります。また、身近な相談機関として、虐待を受けている子ども本人からの相談を受ける可能性もあります。

市・町の関係部局のどこに相談が持ち込まれても、迅速に情報収集し、要対協の調整機関（主に児童虐待防止主管課）が中心となって、情報の集約をおこない、関係機関と連携、支援につなぐことができるシステムの整備を図る必要があります。

夜間休日対応については、虐待ホットライン*がありますが、市町においても、宿直・日直職員から調整機関への連絡体制、および複数職員による対応体制を組み、備えておく必要があります。

* 虐待ホットライン…中央子ども家庭相談センター内に24時間（平日夜間や土日休日）の電話相談対応を行っています。

TEL077-562-8996（FAX可）

Q 実際の居住地と住民票とが異なるケースの対応はどのようにするのか

- A (1) 子どもの保護者（親権を行う者、未成年後見人その他子どもを現に監護する者）の居住地を管轄する市町村が原則として行います。（居住地主義）。居住地とは、人の客観的な居住事実の継続性又はその期待性が備わっている場所をいい、住民票記載の「住所」や民法の「住所」または「居所」と必ずしも一致しません。
- (2) 保護者の居住地が不明な棄児、迷子等は、子どもの現在地を管轄する市町村となります。
- (3) 警察からの要保護児童に係る通告は、児童相談所になされますが、警察で110番通報等により子ども虐待が疑われるなど要保護児童と疑われる情報を把握した場合、通告の要否を判断するため、子どもの現在地を管轄する市町村に当該子どもに係る過去の対応状況等について照会がなされます。これを受け付けた市町村にあっては、記録等を確認し適切に回答するほか、緊急性を判断し、警察、児童相談所等と連携して迅速な安全確認を実施するなど、子どもの福祉を最優先した判断を行います。
- (4) 子どもの居住地と保護者の居住地とが異なる場合は、子どもの福祉および子ども家庭相談窓口の利用の利便等の事情を考慮し、関係市町村と協議の上、ケースを管轄する市町村等を決定します。
- (5) 電話による相談は、原則として子ども・保護者等の居住地を問わず、当該相談を受け付けた市町村において行い、必要に応じ管轄市町村等に紹介します。

（参考：厚生労働省 市町村子ども家庭支援指針）

(2) 通告とその受け方

◇「虐待を受けたと思われる」相談は、すべて「通告」です。

文書、口頭、電話等、その方法にかかわらず、虐待の疑いのある子どもについて相談（情報提供を含む。）があった場合は、原則すべて「通告」として受理します。通告には、直接住民からある場合と、関係機関からの場合があります。いずれの場合も、通告者を特定させる情報を漏らすことは児童虐待防止法で禁じられています。

通告者は、不安を感じている場合が多いので、通告を受ける側は、慎重に対応しなければなりません。特に、子ども本人からの相談を受ける場合、聞き取りについては特別な配慮が必要です。

■通告者の不安に対して…

子どもを守るために必要な情報提供が安心して出来るよう、以下のことを伝えてください。

- 通告は、医師や公務員の守秘義務違反にはなりません。守秘義務より通告義務が優先します。（児童虐待防止法第6条第3項）
- 事実を具体的に証明する必要はありません。
間違っても罰せられません。（児童虐待防止法第6条第1項）
- 通告した人が特定されないように、秘密は守られます。（児童虐待防止法第7条）

■通告者からの聞き取りの手順は…

通告者に不安を与えないように、相手のペースに合わせつつ、できるだけ多くの情報を正確に聴取しますが、重要なのは事実関係です。その内容を、虐待通告受付票（様式2）に記入しますが、必ずしもすべての項目について情報を得る必要はありません。

幼稚園や学校からの通告の場合、通告書（様式3）によるものについても、詳細について虐待対応教員や担任等から直接聴取します。

最初は、通告そのものに謝意を伝え、続けて「どんなことがありましたか」「何か気になることがありましたか」と通告者が何でも話せるように問いかけます。その話の中で、事実関係が明確にならない場合、「それはいつのことですか」「今も続いていますか」「その発言は誰がしたのですか」「本人はどう言っていましたか」などと具体的に聞き取ります。

また、通告者が主観的な判断で語っている場合は「そう思ったのはどんなことがあったからですか」「それはあなたがそう思ったのですか。それとも本人が言ったのですか」などと、根拠となる事実を確認しましょう。感情的に混乱している場合は、「驚かれたでしょうね」「戸惑われたのもよくわかります」「落ち着いてお話になれることからお伝えください」など、情緒的な言葉掛けをする。話を続けることにためらいがある場合は、先にあげた匿名性が確保されることを伝えるほか、「お話しただく上で、なにか気になることはありますか」など、通告者の疑問や不安を明確にしてそれを解消するよう心がけましょう。

●通告受理の会話例

◆ 住民からの通告（電話の場合）

① 通告の不安を和らげる。

「どこに相談したらいいのかわからなくて…」

「はっきり虐待と分かっているわけではないのですが…」

「近所のことなので、わたしが電話したことが分かります…」



「お電話をお受けしているのは、〇〇課の〇〇です。よくご連絡いただきましたね。
はっきりした証拠や証明は必要ありません。
また、どなたからの情報かは絶対に漏らすことはありませんので、安心してお話下さい。」

② 相手の話をまず聞く。（通告票の該当欄に記入しながら）

「何からどう話して良いのか…」



「どういことでしょうか。話しやすいことから結構です。
ご心配いただいているお子さんの状況についてお話下さい。」

③ 子どもを確定する。

「お子さんの名前、保護者の名前、住所など、おわかりでしたら教えてください。」
「兄弟については、いかがでしょうか。」

④ 通告票にそって情報を確認する。（すでに聞いた内容と未確認項目の確認）

「今お話しいただいた内容を確認のため繰り返します。～ということよろしいか。」
「もう少し～について、詳しく聞かせていただいてもよろしいでしょうか。」

⑤ 今後の協力を依頼し、了解を得る。

「わたしに何か出来ることはないでしょうか。」



「今後ご協力をいただきたいことができた場合、こちらからご連絡をさせていただいてよろしいでしょうか。
お名前と連絡先をお伺いしてよろしいですか。ご無理なら遠慮無く言って下さいね。」

⑥ 対応結果についての情報提供は出来ないことを伝える。

「その後、子どもがどうなったか教えて頂けますか。」



「ご心配はよくわかりますが、プライバシーの保護のため、詳しくはお伝えできません。ご了承いただいた
うえで、ぜひ今後も見守っていただきますようお願いいたします。」

⑦ 通告のお礼と担当窓口を伝える。

「ご連絡いただいた情報は、子どもの安全のために役立たせていただきます。
ほんとうにありがとうございました。」
「ご心配な状況が改善せず、続くようでしたら、またご連絡をお願いします。
窓口は、〇〇ですので、よろしくお願ひします。」

*緊急の場合は110番、119番通報をするように伝える。

●上手な面接の仕方

◆養育者との面接

①『しっかり聴く』

★「何を」聴くのか

話をしっかり聴くには、相手の問題点だけに注目しないことが大切です。問題点に注目しすぎると、知らず知らずのうちに相手を責める態度になってしまいます。どのような時にどのような気持ちになるのかというところを聴いて、その人なりの行動や感じ方を理解していくことを心がけてください。

★『信頼関係をつくる』ための聴き方

ア) リラックス

しっかりと聴くためには体も心もゆったりとしている必要があります。どこにも力が入らない穏やかな姿勢を工夫してください。

イ) 適度なアイコンタクト

真剣にしっかりと話を聴いていることが伝わります。相手の顔を見て話すことが大切ですが、鋭い視線にならないよう注意しましょう。

ウ) 短い応答

『相づち』や『うなずき』、話された内容の反復を心がける。「ええ」「そうですね」などの相づちと「〇〇なんですね」と話されたまま言葉を反復することで、しっかりと聴き取ることができます。

②『質問攻め』では話せない

★ 情報収集だけでは支援にならない

『何か起きているのかを明らかにすることで支援の方針を考えていく』これは大切なことではあるのですが、情報集めばかりになってしまうと支援関係が困難なものになってしまいます。相手の考え方や行動の取り方をまず知ることが必要です。

★ オープンな問いかけ

「はい」「いいえ」といった応答になるような問いかけや「何々をさせるのが難しかったですか？」といった誘導的な話し方では、支援者の都合のよい情報だけを集めることになります。言葉を少なくして、応答をあまり限定しないことで現状をどのようにみているのかを知っていただくことが大切です。

〔例1〕「家族構成は？」「あなたのお仕事は？」ではなく、「ご家族は？」とすることで、話し相手が一番話したいことから話すことが可能になります。

〔例2〕「それについてもう少し話していただけますか？」「その時にどういう気持ちでしたか？」とすることで、その人なりに考えを深めていくことが可能になります。

③『指示では人は変らない』

★ 指示をしてしまうのは、相手を受容できていないからです。

話された内容から問題点が見えてきた場合、ここを改善すればよいと指示（助言）することは簡単ですが、できなくて苦しんでいる人に「あなたはダメです」ということを伝えることになります。養育者自身の苛酷な生育歴や精神疾患、経済的困窮、夫婦不和、混乱した生活、社会的孤立等が複雑に絡んで問題が発生している場合が多いのです。

★ 事態を見直すための応答

話された内容やその中に込められた感情を、支援者の言葉でわかりやすくまとめて伝えることで、事態を見直すことになり、自分と子どもの状態および関係を客観視し、自分なりの適切な対応を見出ししていくことが可能になります。

■子ども本人からの相談を受けたら…

市町においては、子ども対象の電話相談窓口を設置している場合や、学校（園）など子どもと接する機会の多い場面で、子どもから直接虐待を受けていると相談されることがあります。この場合、まさかと思うような内容であっても、しっかりと子どもの話に耳を傾けてください。子どもに話したことを後悔させないように、大人は落ち着いて対応しましょう。

子どもが話してくれた勇気を評価し「良く伝えてくれたね。一緒にどうしたらいいか考えたいので、もう少しお話してくれるかな」「お話ししてくれてありがとう。もう少しどんなことがあったかわかると、あなたを助ける方法が考えやすくなるので、こちらが聞くことを教えてほしいのだけれどいいかな」と相手が話せる気持ちになるような言葉掛けをします。

子どもが用いた言葉を大事にして「そうか『嫌なこと』されたんだね。」と、まずは「いやだと感じた気持ち」を十分受け止めます。その上で「その『嫌なこと』ってどんなことかな」などと子どもの安心と安全を守るために必要な範囲で、無理のないように事実関係を確認していきましょう。年齢に応じた言葉づかいを心がけ、話しやすい雰囲気を作ることも大切です。

●上手な面接の仕方

◆子どもとの面接

①面接のねらい

- ★ 子どもが今必要としている支援は何なのかを理解して、その支援が可能な限り得られるように手配する。
- ★ 虐待の後遺症を最小限にする。
- ★ 子どもの精神的回復を図り、再び虐待を受けたときのための対応を図る。

②共感をもって耳を傾ける。

- ★ 子どもの言うことを暖かく受け止め、ひたすら聴いてあげることが子どものその後の心の回復につながります。
- ★ 多くの子どもは、こんなことを話したら怒られるかもしれないという気持ちを持っています。従って、「話してくれてありがとう。」とはっきりと子どもに伝えることが大切です。
- ★ 多くの子どもは、誰にも信じてもらえないと思っています。従って、「あなたの言ったことを信じるよ。」とはっきり子どもに伝えることが大切です。
- ★ 多くの子どもは、自分が悪かったのだと思い込んでいます。従って、「あなたが悪いんじゃないだよ。」と何度も言う必要があります。

③子どもの立場に100%立つ。

- ★ 子どもの視点から問題を理解する。
- ★ 子どもが今どんな気持ちでいるのか、どんな心理に支配されているのか理解する。
- ★ その上でどう対応することが子どもの内的な強さと自信に働きかけることにつながるのかを考える。
- ★ 再び虐待されないために何ができるかを子どもと一っしょに考える。

●建設的な虐待対応のために

支援には、共感や受容が必要なのですが、虐待対応において全面受容の姿勢は、虐待を容認してしまうこととなります。何のための支援なのかを明確に自覚し、「虐待は容認できない」という姿勢をきちっと示していくことが大切になります。虐待対応は、通常の支援のように生活全般を理想的な状態に近づけていくのではなく、子どもにとって安全な、虐待とならない養育方法への変更を求めていくこととなります。そのためには、毅然とした姿勢を維持しながら、良好な関係性をいかに構築していくのがポイントになります。

(1) 支援者には、「虐待の再発や悪化を認めるわけにはいかない」という譲れない線があります。

- ★ 「お子さんに、こんな力をつけてほしいという望みはよくわかりますが、そのために叩くという方法をとるのはまずいです」
- ★ 「このようなことが続くと子どもに悪影響があるし、一緒に暮らせなくなってしまうこともあります」
- ★ 「難しいことだろうけれど、今とは少し違った接し方ができるように一緒に考え、実行していきましょう」

(2) 支援の関係性を良好にするために

- ★ 支援者側の考えや見立てだけで支援を構成するのではなく、保護者や子どもの言い分に耳を傾け、支援の中に取り入れていく。
- ★ 判断の誤りがある場合もあり、あらゆる可能性を視野に入れ、柔軟に対応していく。
- ★ リスクとストレングス（強み）をバランスさせて支援をおこなっていく。

(3) 子どもの安全に焦点を合わせ、工夫をサポートします。

- ★ 虐待にだけ注目するのではなく、生活全般を見ていくことが必要になります。良好な養育についての話を尋ねることで、スキルアップをサポートすることが可能になります。話題の中に出てきた安全につながる関わりを際立たせるように質問をしていきます。
- ★ 「問題を解消するというよりも、安全につながるいい関わりを増やすことを一緒に考えましょう」
- ★ 「うまくやれていることは何も変える必要が無い」「うまくいかないなと思ったら、他のやり方を試してみよう」「うまくいったら、繰り返しましょう」
- ★ 「え～、何でそんなことをしてみようと思ったの?」「違う結果出たということは、何かいつもと違ったことしたんじゃないですか?」

(3) 通告受理後の初期対応

◇市町として速やかに対応します。

次の流れにそって速やかに対応しますが、子ども虐待事例対応フローチャート・チェックリスト（様式1）を参考にしてください。

①受理会議の開催

- 虐待通告受付票（様式2）または通告書（様式3）に基づいて、虐待通告受理簿（様式4）に記入します。

- 受理会議で、上記の様式2～3により、所属内の複数職員と情報を共有し、初期対応を協議します。
- この段階で、虐待ケースフェイスシートおよび受理会議資料等（様式5）を会議資料として使用することもできます。
- 何より重要なのは、状況が生命の危機など差し迫った段階にあるかどうかの判断です。緊急度アセスメントシート（様式6）を活用して緊急度が高いと判断した場合は、「④子ども家庭相談センター送致」へ

②関係機関からの情報収集

- 関係機関と連絡を取り、できるだけ情報を収集します。また、誰が通告者（情報提供者含む）であるかといった情報が漏れることのないよう、十分な配慮が必要です。

■虐待状況を把握するための情報収集は・・・

通告受理の段階では、家庭の状況など、子どもを取り巻く情報については非常に断片的であり、詳しくわからない場合が多いものです。そこで関係機関や情報提供者からの情報を収集する作業が必要不可欠となるわけですが、支援の実施にあたっては詳細な聴取が必要であり、できるだけ直接出会うことが望ましいといえます。

どのような情報が必要かは、在宅支援共通アセスメント・プランニングシート（様式7）の項目を参考にしてください。

また、関係機関から情報を収集する場合においては、市町の役割とともに、子どもの安全を守る責任があるということについて説明と理解を得る必要があります。また、医療機関や「要対協」の構成員以外の関係機関等に対しては、必要に応じて協力依頼書（様式8-1、様式8-2）で情報提供の協力依頼をします。

③子どもの安全確認

- 子どもの安全確保を最優先し、速やかに、子どもに直接出会うことで安全確認します。

■初期調査（情報収集）の目的は子どもの安全確認・・・

調査の第1の目的は子どもの安全を迅速に確認することです。

- 安全確認の方法としては目視による確認を基本とします。
- 通告者からの情報を基に子どもの所属を確認し、どこかの機関が子どもに関わっている状況、時間帯であれば、関係機関（保健センター、保育所、幼稚園、学校等）に問い合わせ、子どもに関する現況等、情報収集を行います。

■子ども家庭相談センターに通告があった場合・・・

子ども家庭相談センターに直接通告があった場合、48時間以内^{※13}に、関係機関（保健センター、保育所、幼稚園、学校等）において、また直接に家庭へ赴き、子どもの安全確認をします。いずれの場合も、各市町福祉・保健関係職員などに協力依頼することが多いのが実情です。最優先されるべき子どもの安全確認に際しては、機関の枠を超え、より早く対応できる市町の協力が不可欠といえます。

なお、子ども家庭相談センターは、市町や関係機関に対して、事前に通告内容を説明し、安全確認の目的や実施方法、結果報告等の了解を得る必要があります。

※13) 48時間以内…平成19年1月の児童相談所運営指針改正により、虐待対応についての安全確認を行う時間ルールとして、「48時間以内が望ましい」と明記されたのを受け、県では、滋賀県児童虐待防止計画において「遅くとも48時間以内」と明記しています。

Q 虐待通告（情報提供）を受けて調査に出向いたが、保護者から拒否または保護者からの言動から調査に応じない理由が虚偽と感ぜられる場合はどうするのか

A 子どもの安全確認は直接目視による確認が基本となります。48時間以内に安全確認ができない場合は立入調査を実施する必要がありますので、子ども家庭相談センターへ立入調査の実施について口頭により通知します。子ども家庭相談センターは、市町から立入調査の実施について通知があった場合には、必要に応じて警察へ援助要請を行い、立入調査を行います。立入調査の結果を市町へフィードバックします。

④緊急の場合子ども家庭相談センター送致

- 緊急の保護が必要な場合等は、速やかに子ども家庭相談センターへ送致します。このような緊急時の送致の場合、送致書（様式9）は事後でかまいません。
- また、事件性がある場合は警察への通報、受診や入院が必要な場合は医療機関への連絡等、必要に応じ関係機関に連絡します。

■緊急対応が必要かどうかの判断は……

早急に保護するなどの対応が必要な場合があります。緊急度の判断は非常に難しく、総合的な判断が必要です。緊急度リスクアセスメントシート（様式6）等の活用により、必ず複数の職員で判断しましょう。

判断が難しい場合は、子ども家庭相談センターの判断をあおぐこととなりますが、以下に緊急対応が必要な例をあげます。

- 身体的虐待やネグレクトの程度がひどく、生命の危険や身体的障害を残す危険がある。
- 乳幼児で身体的虐待が繰り返されている。
- 極端な栄養障害や慢性の脱水傾向がある。
- 保護者が子どもに必要な医療措置をとらない。
- 子どもが家出し連絡がつかない、または居所が確認できない。（特に子どもが幼い場合、厳寒期である場合、好ましくない人物との接触が疑われる場合、自殺をほのめかすような言動や手紙がある場合など）
- 虐待者が覚醒剤を使用している。
- 虐待が非常に衝動的になっている。
- 性的虐待が強く疑われる。
- 危険性の高い情報がありながら、保護者が子どもに会わせない。

Q 施設入所措置となった児童のケース管理はどうするのか

A 引き続き、要保護児童としてケース管理をします。

子ども家庭相談センターで対応している施設入所等の措置を行っている子どもの保護者やその家庭の支援について、家庭復帰支援の一環として子ども家庭相談センターと連携しながら対応します。市町（支援拠点）は、子ども家庭相談センター等と十分連携を図りつつ、保護者から分離されて里親委託等の措置をされている子どもの状況を把握し、地域で生活している保護者や家族、きょうだいの状況を把握するとともに、子どもとの関係構築のための支援を行う必要があります。その支援を継続しながら、子どもが里親委託等の措置が解除されるに当たっては、新たな関係性を構築できるような支援を行う必要があります。

（参考：厚生労働省 市町村子ども家庭支援指針）

⑥要対協の個別ケース検討会議の開催

- 緊急性がないと判断したケースについても、その後の対応については、単独で判断せず、関係機関による個別ケース検討会議を開催し、支援方針や支援内容、役割分担などを決定します。その後も、定期的に個別ケース検討会議を開催し、見直しを行っていきます。
- 検討会議では、在宅支援共通アセスメント・プランニングシート（様式7）を作成し検討します。
- 在宅支援共通アセスメント・プランニングシートの利用方法については、県が行う研修の受講、所属内研修の実施、在宅支援共通アセスメント・プランニングシート利用解説書を参照するなどによって理解を深めてください。

■記録の整理とケース管理

虐待相談の場合は、虐待ケースフェイスシートおよび受理会議資料等（様式5）や、在宅支援共通アセスメント・プランニングシート（様式7）を使って、ケースの支援過程を記録し管理します。

なお、実務者会議において、支援方針や役割分担などの確認を行い、調整機関がケース進行管理台帳（様式10）に整理します。

■初期対応から継続支援へ…

初期の対応が適切かどうか、その後の支援に大きく影響します。施設入所、在宅支援にかかわらず、再び虐待が起こらないように、地域での家族全体への支援が必要です。

地域の役割は、初期対応だけではなく、むしろその後の継続的な支援にあるといえます。そのためにも、身近な地域で日頃から顔の見える連携が大切です。市町が直接実施する支援としては、経済的安定のための各種手当や生活保護の適用、保育所利用などの社会サービスの活用、子どもや保護者との面接・家庭訪問による状況把握、心理的ケアなどが想定されます。

また、何らかの変化をいち早く把握し緊急事態を察知できるのも、身近な地域の関係機関です。市町の判断により、立入調査や一時保護の実施について、子ども家庭相談センターへ立入調査や一時保護の実施に関する通知書（様式11）もしくは口頭により通知します。

■支援している家庭が転居したら…

児童虐待防止法第13条の4により、子ども虐待に関連する必要な資料または情報を提供することができることが規定されており、転居先の市町村が転居元の市町村に対して情報を求めることができます。

（参考）全国児童相談所長会において、平成19年7月12日付で「被虐待児童の転居及び一時帰宅等に伴う相談ケースの移管及び情報提供等に関する申し合わせ」を行い、全国の児童相談所間においては統一的な対応をしています。

【重要：市町村子ども家庭支援指針（厚生労働省）】

<第2勝 第3節 11. 転居への対応>

支援を行っている家庭が他の自治体に転出する際には、連携を図りつつ対応してきた関係機関等に連絡するとともに、児童福祉法第25条等に基づき、転出先の自治体を管轄する市町村等に通告し、ケースを移管する。

ケース移管に当たっては、移管元の市町村は、支援を行っていた家庭の転出先やこれまでの対応状況など必要な情報を提供するなど、移管先の市町村等と十分に連携を図ることが必要である。転居の場合、子どもへの権利侵害に関する危機感が伝わらない危険が高いことを意識し、必要に応じて児童相談所も同席の上で引継ぎを行うこととし、できる限り移管先の担当者とのコミュニケーションをとって詳細な調査の結果や判断を伝えるとともに、移管先の担当者の氏名やどのような内容を報告したのかを記録に残すべきである。さらに、必要に応じて、移管先の市町村等において移管先の児童相談所に引継ぎ状況の確認を行うこと。

また、移管元の市町村の要保護児童対策地域協議会において、対象となる子どものケース管理を行っていた場合は、移管先の市町村の要保護児童対策地域協議会においてもケース登録し、関係機関の連携・協力の下、必要な援助を継続すること。その際、自治体間の認識の差をなくす観点から、移管先の市町村は、ケース移管後、少なくとも1か月間は移管元の市町村の支援方針を継続し、1か月を経過した時点で、移管先の市町村は新たな環境下での家族の状況等をアセスメントし、支援方針を継続するか否かを判断すること。

2 在宅支援ケースの役割分担

◇市町として子ども家庭相談センターとの役割分担を明確にすることが重要です。

市町と子ども家庭相談センターの児童家庭相談業務における役割分担について、厚生労働省策定の市町村子ども家庭支援指針では、以下のように記載されています。

<市町村の主な役割>

- ① 常に母子保健、教育等とも連携しながら、当該市町村に在住する子どもの情報を得ることに努め、子どもの福祉の向上に努める必要がある。
- ② 市町村において子どもの権利を守る文化を醸成する必要がある。
- ③ 妊娠期（胎児期）から子どもが自立するまでの切れ目のない支援を行うことが求められる。
- ④ 保健、教育、医療、警察、司法等と連携を密にして、連携においても切れ目のない支援を行う。
- ⑤ 住民等からの通告や相談又は乳児家庭全戸訪問事業（こんにちは赤ちゃん事業）や新生児訪問指導により把握した支援が必要な子どもや家庭に関しては、子どもの安全のアセスメントとニーズアセスメントを行い、一般の子育て支援サービス等の身近な各種の資源を活用することで対応可能と判断されるケースについては、市町村が中心となって対応する。
- ⑥ 市町村（支援拠点）が通告や相談を受けた段階で、子どもの安全が脅かされている危機状態と考えられる場合には遅滞なく児童相談所に連絡する。それ以外の場合には、子どもの安全やリスク及びニーズを判断するための情報収集を行い、立入調査や一時保護、専門的な判定、あるいは児童福祉施設への入所等の行政権限の発動を伴うような対応が必要と判断されるケースについては、児童相談所に送致する等の連携を行う。
- ⑦ また、子どもの心身の安全が脅かされる状態に至る可能性はあるものの、親子分離をせずに在宅での支援が適切と考えられる場合は、市町村が中心となり、要保護児童対策地域協議会等で様々な機関と連携しながら、後述の支援計画を作成して、支援を行う。
- ⑧ 里親委託を解除した後や施設を退所した後に子どもが安定した生活を継続できるよう、児童相談所とも連携しながら、相談や定期的な訪問等を行い、子どもを支え見守るとともに、家族が抱えている問題の軽減化を図る。
- ⑨ 市町村（支援拠点）は、常に子どもが安全であるかを確認し、子どもの安全が脅かされている状態が生じた場合には、状況に応じた児童相談所との連携を行う。
- ⑩ 妊婦への支援は市町村が中心となって行うが、配偶者間暴力やその他の暴力被害、ストーカー被害、自傷や自死、精神的混乱などの危険がある時には、状況に応じて、警察、精神保健等との連携が必要であり、都道府県の精神保健福祉センターとの連携も視野に入れる必要がある。

<児童相談所の主な役割>

- ① 個別のケースに関する初期対応や支援の進捗状況の管理、行政権限の発動の必要性の判断も含め、児童家庭相談への市町村の対応について技術的援助や助言を行う。
- ② 一般の国民等からの直接通告や相談を受け、あるいは市町村では対応が困難なケースの送致を受け、立入調査や一時保護、児童福祉施設への入所等の都道府県にのみ行使が可能な手段も活用しつつ、子どもや保護者に対する専門的な支援を行う。この場合にも、当該市町村に状況を説明しつつ、協働・連携できる部分について情報交換と見立ての共有等を行う。
- ③ 施設を退所した子どもが安定した生活を継続できるよう、子どもやその保護者に対し、児童福祉司指導などの専門的な支援を行う。

虐待の起きている家庭の約9割のケースは、在宅のまま支援が行われています。

複数の支援機関が関わることが多く、その中で、市町と子ども家庭相談センターの連携が求められますが、どちらが主担当機関であるのか、曖昧になるおそれがあることから、主担当機関や役割分担を明確にする必要があります。以下、それらについて整理します。

(1) 主担当機関と支援機関

①主担当機関

主担当機関とは、ケースの支援のマネジメントに関する責任を担う機関のことであり、市町か子ども家庭相談センターのどちらかとなります。マネジメントとは、アセスメントや支援計画の策定と実施などの支援全体の推進・調整を行うことをいいます。

②支援機関

支援機関とは、要対協における、市町の各部局・機関、子ども家庭相談センター、健康福祉事務所（県子ども家庭相談室）、保健所、保育所、学校、医療機関などの構成員のうち、個々のケースを直接的・間接的支援している機関をいいます。特に、直接支援の中心的な機関（複数の機関の場合もあります。）を「主たる支援機関」といいます。

(2) 調整機関における進行管理

要対協が支援対象とする全ての虐待ケース（子ども家庭相談センターが主担当機関のケースを含む。）について進行管理台帳（様式10）を作成し、個別ケース検討会議における主担当機関、支援方法などの決定や、実務者会議における主担当機関の確認、支援方針などの見直し内容などを記載し、管理します。

市町は、子ども家庭相談センターが主担当機関である場合、子ども家庭相談センターから市町に主担当機関が移る場合、子ども家庭相談センターが主担当機関のまま終結する場合、子ども家庭相談センターから家族や支援情報（支援の終結情報も含む。）などの提供を受けることとなります。

(3) 主担当機関の決定

①市町から子ども家庭相談センターに移る場合

市町は、通告（相談）を受けた時には、速やかに受理会議を開催し、情報収集、直接目視による子どもの安全確認を行います。虐待ケースの緊急度・重症度は、一律に点数化などで判断基準を設けることは難しいことから、市町の子ども家庭相談体制の実情等により、市町長が、自ら対応することが困難と判断した場合（児童福祉法第27条措置、医学的・心理学的判断等、立入調査や一時保護（子ども家庭相談センターの職務権限による「一時保護」のことを指す。）が必要と認めるケースなど）には、主担当機関は市町から子ども家庭相談センターに移ります。この手続きのことを、児童虐待防止法第8条による「送致」

といます。

送致されたかどうかの行政手続き上の確認を徹底し、ケースの責任の所在を明確にするため、原則として文書で送致を行います（様式9）。送致書には、相談・通告受付票や児童記録票、在宅支援共通アセスメント・プランニングシートなどの参考資料を添付し、子ども家庭相談センターと情報を共有します。

具体的には、要対協の個別ケース検討会議や実務者会議において主担当機関の決定や確認を行い、市町自ら対応することが困難であると判断した場合に、市町は子ども家庭相談センターに送致します。それらの会議は相反する方向にならないための協議をする場であり、主担当機関が子ども家庭相談センターであることが合意できた場合、市町が作成する送致書には、会議の議事録など主担当機関を明示した書面の添付などを簡略化できます。

なお、市町が受理会議を開催し、情報収集した上で、立入調査や一時保護の必要のある場合など緊急度・重症度が高いと判断したケースは、早急に、子ども家庭相談センターに口頭により送致することとし、後日、送致書を送付します。

②子ども家庭相談センターから市町に移る場合

子ども家庭相談センターは、市町からの送致後に一定効果的な支援が行われ、子どもの安全に関する緊急性がないという判断がなされた結果、援助方針会議などで、市町の支援や関係機関による援助等を要すると判断されるケースは、要対協における協議を踏まえ、市町に文書で送致します（様式9）。送致書には、相談・通告受付票や児童記録票、在宅支援共通アセスメント・プランニングシートなどの参考資料を添付し、市町と情報を共有します。

（4）送致後の通知

市町長は、市町から子ども家庭相談センターへの送致後に、立入調査や一時保護の必要があると認められた時は、児童虐待防止法第8条第1項第2号により、子ども家庭相談センターに対して通知をすることができます。この通知は子ども家庭相談センターへの追加情報をを行うための手段であり、文書（様式11）もしくは口頭により行います。ただし、その対応については子ども家庭相談センター自身が判断するものとします。

なお、市町が送致する際には、その旨を送致書に明記することとします。

（5）協力依頼

協力依頼には、市町が子ども家庭相談センターに助言や同行調査・訪問等を依頼する場合や、子ども家庭相談センターが市町に子どもの安全確認や家族の生活実態情報の収集・提供を依頼する場合があります。また、市町や子ども家庭相談センターは保育所、学校、保健所、医療機関など関係機関に対しても、協力を求める場合があります。必要に応じて文書で依頼します（様式8-1、要対協会長名の場合は8-2）。

(6) 具体的なケースとその役割分担

市町が地域から通告（相談）後の初期対応をしている時点では、市町が主担当機関ですが、その後の対応や手続きについて、次のようなケースが考えられます。

なお、一時保護、施設入所措置・里親委託（以下「施設入所等」という。）やその解除の場合については、「3 一時保護や施設入所、退所後の支援と役割分担」（38頁）で整理しています。

（センター：子ども家庭相談センターの略）

■ケース1 <必要に応じて要対協（個別ケース検討会議・実務者会議）開催、市町が対応できるケース>

- ①市町は、通告受理機関として、児童記録票を作成、速やかに受理会議の開催、情報収集直接目視による子どもの安全確認を行う。
- ②必要に応じて要対協（個別ケース検討会議・実務者会議）の開催
※センターに助言や同行調査・訪問等を依頼する場合、その他関係機関に情報提供などの協力依頼を行う。
- ③その結果、比較的軽微なケースなどの場合、市町は子どもや保護者に対して、「助言指導」や「継続指導」を行う。

主担当機関：市町

■ケース2 <市町が早急にセンターに送致するケース>

- ①市町は、通告受理機関として、児童記録票を作成、速やかに受理会議の開催、情報収集を行う。
- ②立入調査や一時保護の必要があるなど、緊急性、重症性が高い場合、早急に、市町はセンターに送致を行う。
- ③センターは児童記録票を作成、受理会議の開催、情報収集を行う。
- ④センターは、速やかに対応し（遅くとも48時間以内に）、立入調査など子どもを直接目視することを基本とする安全確認を行う。必要に応じて一時保護を行う。援助方針会議を開催。
- ⑤センターは主担当機関として援助方針のもと子どもや保護者に対応する。（在宅支援（2号指導））
- ⑥市町はセンターからの支援情報をもとに、必要に応じて、子どもや保護者に対する継続支援を行う。

主担当機関：センター

■ケース3 <原則要対協（個別ケース検討会議・実務者会議）開催、市町が対応することが困難と判断するケース>

- ①市町は、通告受理機関として、児童記録票を作成、速やかに受理会議の開催、情報収集、直接目視による子どもの安全確認を行う。
- ②原則的に要対協（個別ケース検討会議・実務者会議）の開催
※センターに助言や同行調査・訪問等を依頼する場合、関係機関に情報提供などの協力依頼を行う。
- ③その結果、市町が自ら対応することが困難と判断した場合（児童福祉法第27条措置、医学的・心理学的判定等、立入調査や一時保護が必要と認めるケースなど）には、市町はセンターに送致する。
- ④センターは児童記録票を作成、受理会議の開催、情報収集を行う。
- ⑤センターは、必要に応じて、立入調査など子どもを直接目視することを基本とする安全確認を行う。必要に応じて一時保護を行う。援助方針会議を開催。
- ⑥センターは主担当機関として援助方針のもと子どもや保護者に対応する。（在宅支援（2号指導））
- ⑦市町はセンターからの支援情報をもとに、必要に応じて、子どもや保護者に対する継続支援を行う。

主担当機関：センター

■ケース4 <ケース2・3の後、一定効果的な支援が行われた結果、センターが市町対応が可能と判断するケース>

- ①センターは援助方針会議などによって市町対応が可能と判断される場合、要対協（個別ケース検討会議・実務者会議）の協議を踏まえ、市町に主担当機関を移す。
- ②センターは、必要に応じて、子どもや保護者に対する「継続指導」および「助言指導」を行う。
- ③市町はセンターからの支援情報を受けて、子どもや保護者に対する「助言指導」や「継続指導」を行う。

主担当機関：市町

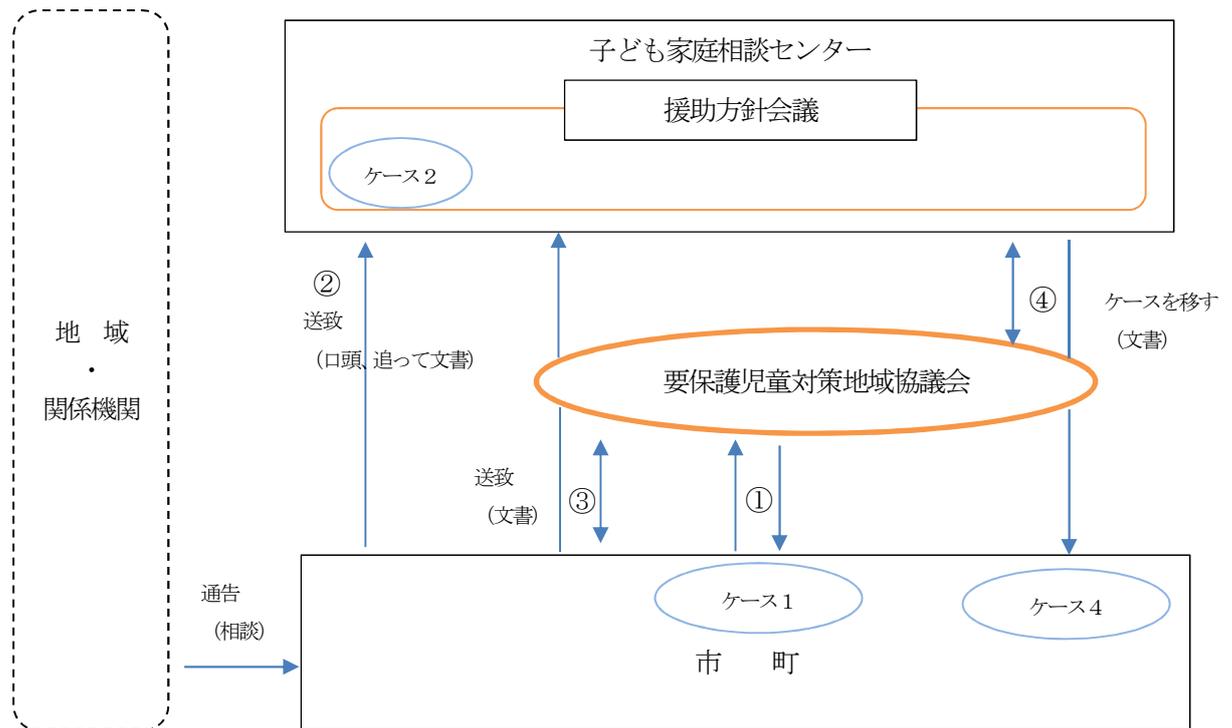
【ポイント：平成28年児童福祉法改正】

平成28年改正においては、子ども家庭相談センター所長は、通告等を受けた児童・保護者に対し、通所または在宅において指導し、または市町に委託して指導させることができることとなりました。（児童福祉法第26条第1項第2号）

○市町に委託して指導が想定される事例

- 1 子どもの権利を守るために必要な支援にもかかわらず、保護者が拒否する場合、子ども家庭相談センターが行政処分として指導措置という枠組みの中で支援を行うことが適当と考えられる事例。
- 2 過去から現在に至るまで、市町における支援が継続的に行われてきた中で、支援に従事する担当者と子どもや保護者等との間で信頼関係が構築できているなどの理由から、子ども家庭相談センターによる指導よりも、市町による指導の方が効果的と考えられる事例。
- 3 子ども家庭相談センターによる指導により、保護者等の子育てに対する意識、態度や子どもへの接し方等に改善が見受けられ、市町を主体とした支援への移行を検討する時期にある事例。
- 4 施設入所等の解除後に地理的要件や保護者等とのこれまでの関係等から、市町において、定期的な子どもの安全確認とあわせて継続的な支援が実施されることが効果的であると考えられる事例。

(市町が通告を受けた場合～主担当機関の流れ)



- ① ケース1…必要に応じて要対協（個別ケース検討会議・実務者会議）開催、市町が対応できるケース
- ② ケース2…市町が早急にセンターに送致するケース
- ③ ケース3…原則要対協（個別ケース検討会議・実務者会議）開催、市町が対応することが困難と判断するケース
- ④ ケース4…ケース2・3後、センターが市町対応可能と判断するケース

(7) 子ども家庭相談センターが通告（相談）を受けた場合

これまで、市町が通告（相談）を受ける場合の手続きを説明していますが、一方で、子ども家庭相談センターが直接通告を受ける場合があります。その場合、子ども家庭相談センターは通告受理機関として、受理会議の開催、関係機関への情報収集を行い、子どもの安全の確認や、判定や診断、援助方針会議などを通して援助方針を定めます。

子ども家庭相談センターは主担当機関として、緊急度・重症度に応じて、一時保護や施設入所措置等（3号措置）や在宅指導（2号措置指導など）を行う一方で、初期対応の結果や一定効果的な支援が行われ、子どもの安全に関する緊急性がないという判断がなされた結果、市町の支援や関係機関による援助等を要すると判断される場合には、要対協における協議を踏まえ、センターから市町に主担当機関が移ることになります。その場合、子ども家庭相談センターは、市町に文書（様式9）で送致します。

<市町と子ども家庭相談センターの支援の主な種類と主担当機関との関係>

(センター：子ども家庭相談センターの略)

支援の主な種類			職務権限の範囲		主担当機関
			市町	センター	
在宅指導 (一時保護、施設入所措置・里親委託が解除の場合)	措置によらない指導	助言指導	○	○	市町 センター
		継続指導	○	○	市町 センター
	措置による指導 (※2号指導)	児童福祉司指導	×	○	センター
施設入所措置、里親委託(措置停止中含む) ※3号措置			×	○	センター

<参考>

一時保護	×	○	センター
------	---	---	------

※2号・3号とは、児童福祉法第27条第1項第2号および3号のこと。子ども家庭相談センターが行う指導には、措置によらない指導と、法による措置指導があります。

3 一時保護や施設入所、退所後の支援と役割分担

◇子どもの保護や家庭引き取りは、市町および関係機関の協力が不可欠です

子ども家庭相談センターは、市町から送致を受け、または直接虐待通告（相談）を受けたケースについて、受理会議の開催、関係機関への情報収集を行い、緊急度・重症度の高い場合に、子どもの安全の確認や、必要に応じて、立入調査や職務権限の一時保護を行います。この時に、市町（保健センター含む。）、保育所、学校、保健所、医療機関などに協力依頼を行う場合があります。

子ども家庭相談センターは、子どもの生命の安全確保等のために、一時保護だけでなく、施設入所措置等を行います。その期間中も、家庭引き取りに向けて、子ども家庭相談センターと市町が必要に応じて保護者に対する支援を行います。

なぜなら、子どもの安全が確保され、保護者が虐待の事実と真剣に向き合い、再び子どもとともに生活ができること（「家族の再統合」という。親子関係の修復も含む。）は、子どもの福祉にとって最も望ましいからです。

(1) 一時保護について

虐待を受けた子どもの一時保護は、児童福祉法第33条に基づき、子どもの生命の安全確保を最優先に子ども家庭相談センターの判断で実施します。一時保護の期間は、原則2か月を超えてはならないとされています。なお、親権者等の意に反する一時保護が2か月を超える場合は家庭裁判所の承認を得なければなりません。

子どもの安全に関する判断は、緊急度アセスメントシート（様式6）等の客観的指標を参考にして行います。一時保護が必要と判断された場合、保護者にその理由や目的等について説明し同意を得よう努めますが、同意が得られない場合は職務権限による一時保護に踏み切ります。ただし、事例によっては子どもの安全確保の観点等から、はじめから同意を求めない方が望ましい場合もあります。

なお、職務権限による一時保護は、保護者の強い反発を招くことは避けられないことから、対応する子ども家庭相談センターの職員の体制を確保し、市町、保育所、学校等の関係機関と事前に調整して、保護の必要性や今後の見通しのほか、保護する場所およびタイミングについて理解を得て、協力を求める必要があります。また、保護者による激しい抵抗に遭う場合などは、児童虐待防止法第10条により警察署の援助を求めることがあります。

また、保護者から市町、保育所や学校等の関係機関に対して、一時保護への関与や経緯の説明を求められ、その責任や姿勢を厳しく責め立てられることがあります。その場合は、窓口を一本化して対応することが大切なため、次のことを保護者に伝えます。

- (ア) 子どもの安全や福祉を考えて、子ども家庭相談センターに法的に協力する義務がある。
- (イ) 一時保護は子ども家庭相談センターが実施したことである。

- (ウ) 一時保護に関しては、子ども家庭相談センターとよく話し合っ欲しい。
- (エ) 今後も保護者とは、子どもに関して一緒になって考えさせてもらいたい。

(2) 施設入所後の対応

①保護者からの引き取り要求

保護者が子どもとの面接や引き取り要求に、施設へ直接来所した時は、子ども家庭相談センターに連絡するよう指導します。なお、強引な行動を取った場合は、警察に協力依頼をします。

また、保護者が、子ども家庭相談センターに来所して上記と同様の行動を取る場合は、必ず複数の職員で対応をして、児童福祉法第28条で入所措置したケースであれば家庭裁判所の承認によるものである旨を伝えるなど、時間をかけて良い親子の関係を築く努力をしてゆくことで理解が得られるように指導します。

もし、それでも子どもを施設から強引に連れ帰る様な行為があった時には、児童福祉法第33条による一時保護に切り替えます。また、実際に連れて帰ってしまった時には、「人身保護請求※」を家庭裁判所に起こす方法があります。

※) 人身保護法第2条…「法律上正当な手続によらないで、身体を拘束されている者は、その救済を請求することができる。何人も被拘束者のために、請求することができる」

②面会および通信制限措置

子ども家庭相談センター所長は、児童虐待防止法第12条の規定により、児童福祉法第28条で入所措置したケースだけでなく、一時保護中や同意入所中の子どもについても、保護者に対して面会および通信を制限できます。

一般的には施設入所後2～3週間は電話や、面接、通信を控えるように保護者の理解を得ることが必要です。しかし、その時に納得しなかったり、強制的に面会・通信を取ろうとしたりする恐れのある保護者については制限を加えることを明記した文書で通知することが必要です。このことは将来に保護者とのトラブルで、訴訟等が起こった時の大切な証拠ともなります。

なお、家庭裁判所の審判により入所措置され、かつ子ども虐待を行った保護者に対して面会・通信の制限をしている場合においては、必要に応じ知事は6か月を超えない期間で、入所児童の居所、学校等において身辺へのつきまといや徘徊を禁止する命令を出すことができます。これに違反した場合は、1年以下の懲役等の罰則規定の適用があります。

また、子どもが施設に入所して安全が図れたとしても、保護者の考え方や養育の思いが変化しない限りは子どもの安心感や将来の安全は確保できませんし、保護者との交流がかえって子どもの発達や心理面に悪影響を与えることとなりますので、面会や外出および外泊等については段階的に行うなど、そのタイミ

ングや方法に配慮が必要です。

特に、児童福祉法第28条で入所措置をしたケースでは、保護者がカウンセリング等の指導を受けることが、子どもとの面会や通信を許可する前提条件となります。

③自立支援計画の作成

子ども家庭相談センターは、施設入所時に、子どもや保護者の情報を施設に提供するとともに、子ども家庭相談センターと施設は、施設入所後において子どもや保護者の意向や関係機関の意見も踏まえた児童自立支援計画を作成し、子どもや家族への支援目標を共有して施設内での子どもへの支援や保護者との調整の展開を図ります。

(3) 家庭引き取りに向けての対応

分離した子どもを引き取らせて、在宅支援に切り替える際には、子ども家庭相談センターは施設の家庭支援専門相談員※や市町などと連携し、在宅支援共通アセスメント・プランニングシート（様式7）を使って、現状の評価をし支援課題について整理していきます。

絶対に虐待や不適切な養育状態が再発しないと確信がもてる段階まで在宅支援は出来ないと考えるのではなく、多少の不安や問題が残されていても、家族再統合支援プログラム※等による家族システムの改善、市町の要対協におけるセーフティネットの体制※の構築等、一定の条件が満たされていれば在宅支援に向けて準備を始めることになります。

また、子どもの引き取りに際しては、事前に要対協（個別ケース検討会議・実務者会議）を開催し、当面の具体的な支援と役割等について市町と確認し共有しておくとともに、保護者に対しては、家庭引き取り後の具体的な約束事を明確に示して、同意を取り付けておきます。

さらに、新たな状況や要因により虐待が再発する可能性もあるので、子どもが緊急避難できるように、緊急避難先や連絡先を教えておくなどの対策も講じておきます。

※) 家庭支援専門相談員…児童養護施設等に入所している子どものうち、虐待などの家庭環境上の理由により入所している子どもの早期家庭復帰、里親委託などの支援を専門に担当する施設職員。一般的に、「ファミリーソーシャルワーカー」といいます。

※) 家族再統合支援プログラム…保育所等への入所や学校による養育状況のモニタリング、子ども家庭相談センターへの通所、保健師や相談員等による家庭訪問指導の受け入れ、親族等の同居や支援、子育て教室等への参加など。

※) セーフティネットの体制…「コモンセンスペアレンティング」、「サインズオブセイフティアプローチ」、「Nobody's Perfect」、「MCG（マザーチャイルドグループ）」、「家族療法」といった支援プログラムや支援ツールがあります。

(4) 具体的なケースとその役割分担

市町から子ども家庭相談センターに主担当機関が移った（送致）後、子ども家庭相談センターは主担当機関としての援助方針のもと、一時保護や施設入所措置等の決定を行い、子どもや保護者に対応します。その場合、市町は、子ども家庭相談センターからの支援情報をもとに、必要に応じて、子どもや保護者に対する継続的な支援を行います。

（センター：子ども家庭相談センターの略）

■ケース1 <一時保護する場合>

- ①センターは一時保護の決定を行う。
- ②市町はセンターからの支援情報を受けて、必要に応じて、保護者に対する継続支援を行う。

主担当機関：センター

■ケース2 <施設入所措置等（3号措置）を行う場合>

- ①センターは施設入所措置等の決定、必要に応じて、保護者に対して、2号指導（児童福祉司指導）や継続指導を行う。
- ②市町はセンターからの支援情報を受けて、必要に応じて、保護者に対する継続支援を行う。

主担当機関：センター

■ケース3 <施設入所措置等の措置停止を行う場合>

- ①センターは施設入所措置等の措置停止（一時帰宅も含む。）の決定
- ②市町はセンターからの支援情報を受けて、子どもや保護者に対する継続支援を行う。

主担当機関：センター

■ケース4 <在宅支援（2号指導・センター継続指導）を行う場合>

※一時保護、施設入所措置・里親委託の解除の場合も適用

- ①センターは在宅支援の決定
- ②市町はセンターからの支援情報を受けて、子どもや保護者に対する継続指導を行う。

主担当機関：センター

（参考）

一定効果的な支援が行われ子どもの安全に関する緊急性がないという判断がなされた結果、センターが市町の支援や関係機関による援助等を要すると判断する場合、センターから市町に主担当機関が移ることになります。

センター……………必要に応じて、措置によらない指導（継続指導、助言指導）

市 町……………助言指導、継続指導

主担当機関：市町

なお、子ども家庭相談センターは、家庭引き取りに当たっては、一度、ケース3のように、施設入所措置等の措置停止をかけて、家庭内での子どもと保護者との状況等を確認した上で、ケース4の解除の手続きをとることがよくあります。

4 保護者への支援

市町が主担当機関として担当するケースは比較的軽微であり、保護者への支援がより大きな役割となることから、対象を保護者として整理します。

(1) 支援の過程

◇支援の過程を5段階に分けて理解しましょう。

- ①出会い（インテーク：受理）→②情報の収集整理と状況の評価（アセスメント）→
③支援計画の作成（プランニング）→④支援実践と支援評価（モニタリング）→⑤終結

①「インテーク：受理」（出会い）

◇出会いの場面では、信頼関係づくりをします。

この段階では、保護者との信頼関係を形成することが重要であり、保護者の訴えや状況を確認することや、支援機関や支援者の役割を説明し、双方が互いについて理解を深める作業を行います。支援を受けるにあたり、保護者にはさまざまな不安や感情の揺れがあるので、それらをしっかりと受け止めていく姿勢が必要です。

②「アセスメント」（情報の収集整理と状況の評価）

◇危険度・緊急度および支援のための総合的な判断を行います。

アセスメントは適切な支援を行っていくために大変重要です。特に虐待対応においては、初期のアセスメントで危険度、緊急度の見極めをしなければなりません。これをリスクアセスメントといいます。これに加えて、家族全体を支えていくためには、より総合的な情報の収集とその整理、分析が求められます。問題状況はどのような構造や関係から起こっているのか、そこにどのような心理的、社会的な力が働いているのかをとらえ、どのような変化があれば問題解決につながるのかを考えます。問題点だけでなく、後に述べる強さ（ストレングス）の評価なども重要となります。

③「プランニング」（支援計画の作成）

◇支援の目標（ゴール）を設定し、具体的方法と役割分担を検討します。

ていねいなアセスメントを行えば、自ずと支援の道筋も見えてきますが、それを具体的にするのがプランニングの段階です。まず支援の目標（ゴール）を設定します。目標（ゴール）はあくまで支援を終えて良い段階を想定することであり、家族の抱える全ての問題の解決であるとは一概にいえません。目標には最終目標とそれに至る過程の段階目標があります。最終目標を達成するために当面できればよいことを設定していきます。

その後、目標を達成するための方法を検討します。方法は現実的、具体的であることが重要であり、保護者自身が行うこと、支援者が行うことに分け、関係者の役割分担を設定していきます。

④「支援実践」と「モニタリング」（支援評価）

◇ 支援の実践後、その成果を評価し、支援方法見直します。

プランニングに沿って支援が進められることとなりますが、それがどのような成果をあげているかを時々チェック（モニター）すること大切です。これが進行管理の内容の一つであり、支援の進み具合によって、別の方法が必要かどうかなどを検討していきます。

⑤ 終結

◇ 支援目標の達成による終結を意識しましょう。

支援は目標の達成とともに終結します。終結の意識を持って支援を進めることで保護者の自立意識を高めることになり、支援活動の適正化にもつながります。終結は全ての関係の打ち切りではなく、一つの区切りであり、新たな要支援状況が生まれれば、別途支援を始めることとなります。

Q 支援の終結の基準はどうか

A 【要保護児童対策地域協議会による進行管理の終結判断の目安（例）】

- ① 虐待の疑いで、子どもの権利の観点から十分な調査した結果、支援の必要がないと判断したとき。
- ② 支援により状況が改善し、継続した支援の必要がないと判断したとき（解決の他、軽減、緩和も含む）。
※ 「とても安定している、情報の変化はほとんどない」状態が6か月以上続いた時点で情報収集し、変化がなければ終結とする。ただし、虐待の緊急度が最重度・重度ケースは継続管理、特定妊婦及び乳児のケースは最低でも3歳まで継続管理を行うとともに、子育て世代包括支援センターや子どもが所属する地域の各支援機関、並びに保育所や幼稚園、学校等子どもが家庭外で生活する場がある場合は、これらの関係機関に対し、子どもや家庭に気になる事象が発生した場合は、遅滞なく要保護児童対策地域協議会に相談・通告を行うよう依頼する。
- ③ 心配要素はあるが、他機関での支援とケース管理ができ、引継ぎ終えたとき。
※ 支援・管理を依頼した関係機関には、状況が変化したときには連絡を入れてもらい、再受理・対応ができる旨を伝える。
- ④ 管轄外への転居（情報提供を行い、当該の自治体等へ移管する）。
- ⑤ 子どもが満18歳に達した場合で、必要に応じた適切な支援機関に引継ぎ終えたとき。
- ⑥ 養子縁組等により親子分離され、家庭復帰の可能性がない場合で、保護者支援が不要と判断されたとき。
- ⑦ 子どもが死亡したとき。
- ⑧ その他（相談種別の変更など）。

（参考：厚生労働省 市町村子ども家庭支援指針）

(2) 支援の視点

◇効果的な支援の実践のための基本姿勢を学びましょう。

①保護者を孤立させない。

虐待は孤立した環境で生じやすく、また状況の悪化も招きやすくなります。社会的な接点を増やすよう働きかけるとともに、支援者も日常的な会話や声掛けを大事にしましょう。

②保護者を要支援者としてとらえる。

保護者の責任を問いつめるような対応は、解決にはつながりません。保護者自身も心理的、社会的に様々な問題を抱えていることが多く、支援の必要な存在としてとらえましょう。

③先入観をもたず、価値観の押しつけをしない。

虐待する保護者に対しては「ひどい親」「怖い人」などと先入観を持ちがちですが、ある見方にとらわれると、保護者の言動の全てをその先入観の中でとらえがちです。また「親とはこうあるべきだ」「子育てではこうあらねばならない」などの自身の価値観を基本に保護者と出会うと、異なる価値観をもつ保護者に対して批判的になり、それが対立を生む原因ともなります。まずは目の前の保護者の思いや状態を理解し、その意向を尊重することを心がけましょう。

④子どもの安全に関する譲れない線は保つ。

親の思いや意向を大切にすることは全てを許すということではありません。特に虐待行為そのものを許容することのないよう留意が必要です。そのためには何が問題となっているかをしっかりと把握して、心情には理解を示しつつも問題となる行為については認められないという姿勢を保つことが重要です。信頼関係を保ちたいとの意図から、保護者の言い分を優先してしまうことがないよう注意が必要です。虐待の悪化や再発は認められないという姿勢を維持し、緊急時には保護者の意向に関わりなく、必要な対応をしましょう。

⑤一人で判断せず、チームとしての対応をする。

要対協において確認された市町の役割を踏まえ、担当分野・担当業務において自身の果たすべき役割を認識して支援を行きましょう。例えば、福祉サービス提供に関するニーズを把握する、提供に際して可能な範囲で情緒的なサポートを行う等の役割が与えられれば、それが関わりの内容となります。保護者との接触で新たな変化やニーズに気づいたとしても単独の判断で対応せず、また全てを一人で解決しようとせず、要対協において役割を確認することが必要です。

⑥冷静な距離を保つ

保護者の幸福を願い、最善を尽くそうとする熱意や姿勢は大事ですが、そのあまり保護者に過度に思い入れをしていないか、必要以上の関わりをしようとしていないかなどを時々振り返ることが必要です。特に自身の抱える問題との重なりなどがある場合は冷静な距離を保てなくなることがあります。自分が何とかしてあげようと役割や職責を超えた関わりをする例も見られますが、結果として感情的な関与が多くなり、良い結果につながるとは限りません。特に、調整機関は、支援全体を冷静に確認していくことも重要な役割であり、状況の認識を保護者の視点のみからとらえたり、保護者の代弁をしすぎることは支援を混乱させてしまいます。

⑦安易な見通し、約束はしない。

たとえ激励の意味のつもりでも、実現性がないことに対して「大丈夫です」「すぐになんとかかります」「いつでも駆けつけます」などの見通しや約束をするべきではありません。わからないことは誠実にそれを伝え、実現するために何か必要かを考える方が建設的な関係が形成されます。

(3) 支援関係の形成

◇問題解決をめざす保護者と支援者の関係のあり方を学びましょう。

①信頼関係

支援を進めるためには、支援者と保護者の間で信頼関係の形成が必要です。信頼関係ができないと、支援は深まっていけないものです。ていねいな傾聴や感情、意向など保護者の立場に立とうとする姿勢、またこちらに誤りがあれば率直に謝罪するといった態度は保護者との信頼関係を形成するために有効です。

しかし信頼関係は単に親しくなることではなく、保護者に迎合することでもありません。あくまで問題解決を目指すために結ばれる社会的な関係であることを忘れず、支援者の責務や関わる範囲を設定しておくことが重要であり、できないこと、認められないことは明確にしなければなりません。すべてを許すことで作られた関係は、維持するのに疲れ、また保護者の依存を深めることにもつながりかねません。

②パートナーシップ（協働関係）の形成

パートナーシップとは、支援者による一方的な支援ではなく、問題解決というゴールを目指して支援者と保護者がともに役割を担いあっていく関係です。

そのためには情報の共有、認識の理解、目標とそのための方法についての合意などが必要となりますが、支援のすべてを支援者が行うのではなく、保護者ができること、取り組むことを確認しておきます。これ

により保護者も自身の問題に取り組む主体性が意識され、成功体験となれば自信を深めていくことにもなります。

■ パートナーシップを形成するための視点と方法

ア. 肯定的な側面、強さ（ストレングス）を積極的に見つけ、評価する。

虐待対応においては、保護者の問題点ばかりが強調されがちですが、虐待行為があったとしても子どもに愛情を注ぐ場面があったり、たとえ結果に結びついていなくてもさまざまな努力が見られることも多々あります。問題点ばかりが指摘され、その改善を迫る関わりは保護者にとってはつらいものであり、逆に肯定的な側面を認められることは保護者の自尊心や自身を高め、解決への意欲にもつながっていきます。「大変だけどよくがんばっていますね」などとできている面、がんばっている面を積極的に評価しましょう。

イ. 例外を見つける。

支援においては、できていないことや失敗に関心が向きがちですが、たとえ一度でもうまくいったことがあればそれは何らかの力がある証拠ですし、前向きな気持ちになれる話題でもあります。できていないことに焦点を当てるばかりではなく、できたこと、やれていることを聞き、それがなぜできたのか、どんな条件があればできるのかを検討してみましょう。

ウ. 意図と結果を分ける。

結果としてはうまくいっていないことも、意図としては成功を目指していた場合が大半です。結果だけを見るのではなく、その意図にある保護者の思いや努力をとらえて評価するようにし、その意図がどうすれば望む結果につながられるかを検討してみましょう。

エ. これまでの対処を確認し認める。

多くの場合、保護者は困難な状況の中でも何らかの対処をしながら生活してきました。これまでの対処から保護者の様々な力が確認でき、周囲がどのような支援をする力があるかも知ることができます。「大変な状況の中でどうやってこられたのですか」と尋ねてみてください。

オ. 小さな変化を肯定的に評価する。

劇的な変化だけではなく、小さな変化の中に保護者の気持ちや力の高まりが見いだせます。例えば小さくとも肯定的な変化が生じるには、大きな努力や問題を生じさせる関係性の好転があるものです。支援者には変化を見つける細やかな観察が求められ、気づきを言語化して保護者に伝えることで、望ましい展開を促進することができます。また今後の課題についても小さな変化を設定していくことが現実的です。

カ. 肯定的言動により、適切な対応を評価・強化する。

きちんと約束通り来てくれた、返事をすぐに返してくれたことなど、一般的には当たり前としてとらえられがちな保護者の反応についても、それを喜び、感謝するなどの肯定的な反応を返すことで、保護者は自己評価が高まり、それらの行動を再現しようとする意欲につながっていきます。

(4) 保護者との接し方

◇保護者との面接等での接し方の基本を学びましょう。

①自身の立場・役割などを伝える。

保護者との関係を安定したものとするためにも、「あなたを支えるのが私の仕事ですよ」「市としてのサービス提供の窓口になります。それに関しては何でも相談してください」「他のことは別の担当者がありますが、一緒になって私も考えていきます」「私がお答えできないことは別のものと相談してお話しします」など支援者が自身の立場や役割について早い段階で説明しておくことが望めます。

②守秘義務と責任を伝える。

相談内容についての情報は守られることも、接触の早期に伝える方がよいでしょう。しかし(ケースにもよりますが)支援者には虐待の疑いがあれば通告の義務があること、支援を進めるために関係者の間では話の内容を伝える可能性があることは同時に伝える必要があります。これにより信頼関係が作れないとの懸念があるかもしれませんが、無理をして抱えきれない関係をつくるより、最初に関わりの枠を明示しておくことで、その後の関係はより安定したものになると考えられます。

③事実と感情を整理する。

保護者との間のやりとりでは事実関係とそれを巡る認知や感情の双方に関心を持っておくことが求められます。虐待対応では、何が起きているか、どのような変化があったかなどを事実を基本におくべきであり、その確認は常に必要です。しかし同時に保護者がそれをどうとらえ、感じているかについても意識を向け、状況に応じて共感を示し、また異なる視点を提供するなど働きかけが求められます。

事実には、本人がそのようにとらえている主観的事実と実際に起きた客観的事実があります。保護者の言い分を尊重しつつも、それが主観的なとらえ方であれば「そう思ったのは、何があったからですか」「いつもとおっしゃるけれど、具体的にはどれくらいですか」などと尋ねることで事実関係と認識、感情が整理されます。

④保護者の意向を確認する。

保護者の状況、状態について、つい助言をしたくなるがありますが、まずは保護者の意向や意志を聞いてみましょう。人から言われたことよりも、自分で設定した目標の方が意欲的に取り組めるものですし、時に助言はいわゆるお説教ととられがちです。

保護者が提示した目標について、その方法の検討をともにすることを心がけ、その中での必要な情報提供や適度な励ましは有効といえます。

⑥保護者からの質問などにも、ニーズや心情に沿った言葉かけをする。

「誰が悪いのか」、「子どもを帰してくれるのか」など保護者から具体的な問いかけを出されることがあります。もちろん、答えられることはそのまま答えて構わないのですが、その質問そのものに直接答えることだけではなく、その背景にあるニーズや心情に目を向けることも重要です。心情的に追いつめられている場合、二者択一の選択肢による問いかけが多くなりがちですが、「あなただけが悪いように言われるのはつらいですね」「子どもさんと早く会いたいですね。早く帰ってくるための方法を一緒に考えてみましょう」「何が変われば子どもさんは帰ってくる事ができるでしょう」など、保護者の思いやニーズに沿った言葉掛けを行い、感情の整理や取り組むべき事への転換を図りましょう。

また「私などもうだめです」「このままだとどうしようもありません」などの否定的な言動については、「つらいですね」など、そのまま共感して受け止めることも大切ですが、過度の共感の問題を深刻化させ、変化を促さない結果にもなります。変化を促すためには、適度に気持ちを受け止める反応をした後で、「できればなんとか良くしたいと思っているのですね」「お気持ちが形になるよう考えてみましょう」などの解決に向かった言葉掛けをすることが有効です。

参考文献

○厚生労働省

- 「市町村子ども家庭支援指針」
- 「要保護児童対策地域協議会設置・運営指針」
- 「児童相談所運営指針」
- 「子ども虐待対応の手引き」

○その他

- 「子ども虐待のスペクトルとメカニズム」(坂井聖二)
- 「子ども虐待が育ちにもたらすもの」(西澤哲)
- 「ストップ・ザ・虐待Ⅳ」北九州市児童虐待防止連絡会議
- 「市町村子ども虐待防止ネットワーク対応マニュアル」(平成19年5月千葉県)
- 「千葉県子ども虐待対応マニュアル」(平成26年1月千葉県)
- 「母子保健関係者のための子ども虐待予防マニュアル」(平成19年1月長野県)
- 「ネットワーク会議の持ち方マニュアル」(平成17年9月東近江「福祉の地域づくり」推進協議会児童福祉部会)
- 在宅支援共通アセスメント・プランニングシート利用解説書(2018年3月児童相談所と市町村の共通アセスメントツール作成に関する調査研究 研究代表 加藤曜子)
- 「児童相談所児童福祉司・児相心理司等合同研修講義『児童虐待と生命の危機～救急医療の現場から～』の資料」(平成19年度 子どもの虹情報研修センター)
- みえ出産前後からの親子支援事業実施マニュアル」(平成22年4月三重県医師会 三重県産婦人科医会 三重県小児科医会 三重県健康福祉部こども局)
- 「母子保健における要支援家庭の早期発見・支援のポイント」(平成21年3月東京都)

市町向けの

子ども虐待対応マニュアル

令和2年3月策定

編集・発行

滋賀県健康医療福祉部子ども・青少年局