

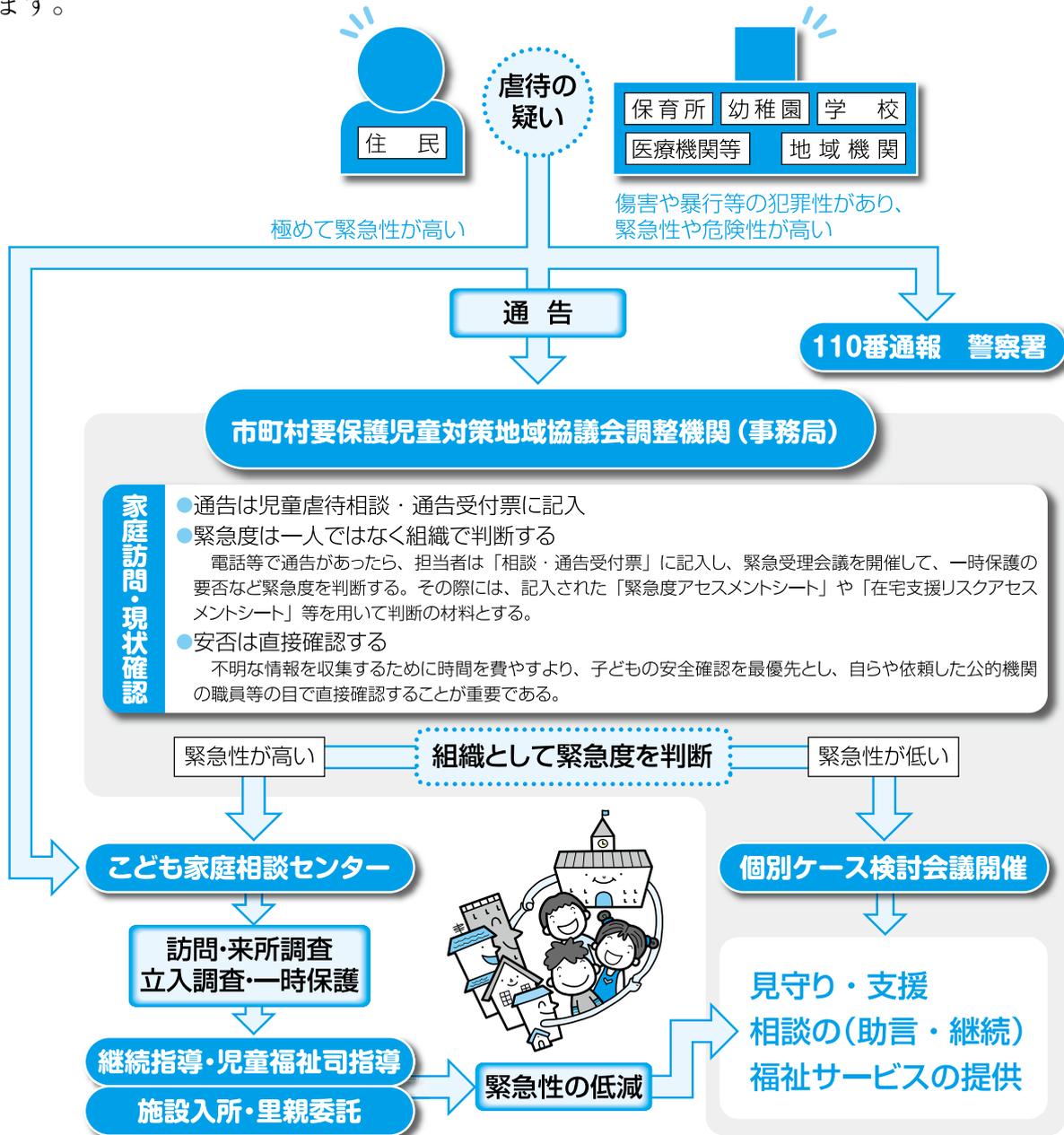
第4章

【実践編】市町村における児童虐待対応の実際

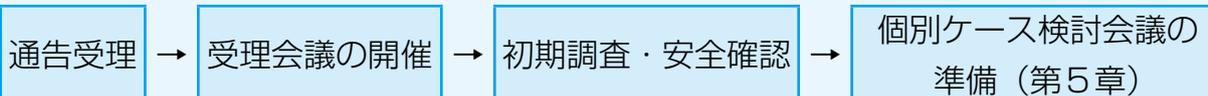
～受理から安全確認まで～

市町村が虐待通告を住民、関係機関から受理した場合は、ケースの緊急度を見定め、初期調査から安全確認を行い、緊急度の高いケースはこども家庭相談センターと連携する等の対応を行います。また、各機関の役割分担等の連携による要対協での支援が必要なケースの場合は、個別ケース検討会議を開催し、今後の支援について協議します。

本章では、虐待通告の受理から受理会議の開催、初期調査と安全確認までの手順を説明します。



○虐待通告受理から支援への流れ (要対協の支援を要するケースの場合)



(1) 虐待通告の受理体制の整備

各市町村の虐待通告先となる機関には、いつ何時となく虐待通告が入ります。しかし、担当者が出張等で不在であった場合、対応した職員が再度の連絡や他機関窓口の紹介等を行うことは、ケースの致命的なリスクの見逃しになる場合があり、絶対に避けなければなりません。そのため、いつでも誰でも受理対応が可能となるよう、体制を整備する必要があります。

○職場の誰もが虐待受理対応が可能な体制にすること

- ・「児童虐待相談・通告受付票」を、職員の誰もがすぐに取り出せる場所に置いておく。
- ・通告受理時の聴取手順について、ロールプレイ等の研修を職員全員に行う。

○休日や夜間の通告への対応を整備すること

- ・夜間等の電話を受ける市町村の警備室から児童虐待対応担当の責任者へ円滑に連絡されるよう、事前のルールを設定しておく。

(2) 通告受理

○通告受理について

虐待通告は、住民及び関係機関（保健センター、保育所、学校、警察、病院等）からあり、以下のルールにより受理します。

- ・通告書、口頭、電話等にかかわらず、虐待の疑いのある子どもについての相談があった場合は、原則すべて「通告」として受理する。
- ・関係機関からの通告は、通告書（様式は各機関により異なる場合がある）を受理する等、通告内容を詳細に確認する。
- ・緊急の場合は、通告後に通告書の送付を関係機関に依頼する。

○通告をためらう場合

虐待を発見する、もしくは虐待の疑いをもった時においても、様々な理由で、住民や関係機関が通告をためらう場合があります。その場合、以下の説明を行います。

○虐待通告そのものをためらう場合

- ・通告は、子どもとその保護者の支援への第一歩となること。
- ・通告は国民の義務であること。（児童虐待防止法第6条、児童福祉法第25条）
- ・関係者（教員、医師、福祉事業者等）は、虐待の早期発見に努めなければならないこと。（児童虐待防止法第5条）

○虐待かどうか確信が持てない場合

- ・通告内容が虐待でなくても、通告者は罰せられないこと。（児童虐待防止法第6条第1項）

○対象となる児童や保護者の個人情報や理由に通告をためらう場合

- ・通告は守秘義務よりも優先されること。（児童虐待防止法第6条第3項）

○通告者の個人情報や通告内容等の情報が漏れる不安で通告をためらう場合

- ・通告者の秘密は厳守されること。（児童虐待防止法第7条）

(3) 通告受理時の対応の流れ

通告は、近隣住民や関係機関等の第三者からの通告と、虐待者本人、虐待を受けた子ども本人、親族等からの通告に分類できます。ここでは、第三者からの通告があった場合と、虐待を受けた子どもの場合の通告受理対応の流れを示します。

○第三者からの通告を受けた場合

児童虐待の通告者は子どもの状況を心配し、何とかしたい気持ちが強く、意を決して連絡してこられる人もいます。そのために通告者の気持ちは焦り、混乱していることがあります。それらの通告者の思いや気持ちをまず受けとめて（「驚かれたでしょうね」、「戸惑われたのもよくわかります」、「無理せずお話になれることからお伝え下さい」）、「児童虐待相談・通告受付票」（様式1 P.61）の項目に沿って整理しながら丁寧に尋ねることが大切です。

○対応の流れ

①まずは内容を傾聴する

通告者に自由に話してもらい、「児童虐待相談・通告受付票」に記入していく。

②事実関係の確認

事実関係が明らかでない場合、「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」等と具体的に聴く。通告者が主観的な判断で語っているような場合は「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。」等、根拠となる事実を確認する。

③通告者から「自分はどうしたらいいか」等の申し出があった場合

「今後ご協力をいただきたいことができた場合、こちらからご連絡させていただくために、お名前や連絡先をお伺いしてもよろしいでしょうか。」と協力を依頼する。
（匿名を希望される場合は、その事情に配慮して強く求めない）

④通告への謝意・対応結果の情報提供の説明

「子どもの安全のためにご連絡いただきありがとうございます。今後、適切に調査を進めて対応いたします。」

「今後の調査や対応の内容については個人情報保護により、お知らせすることはできませんが、ご了承をお願いします。」

「今後も気になることがありましたら、またご連絡をお願いします。」

⑤緊急事態の場合の説明

「もし（夜間に閉め出されたままであるとか、尋常でない子どもの悲鳴が聞こえる等）子どもの安全が脅かされるような緊急事態の場合は、110番通報をお願いします。」

平成 X 年度
No. 128

受付・受理年月日 平成 X 年 5 月 31 日 (月) 16 時 30 分

受付者 川中大輔 (川中) 印

子ども	氏名	さとなかゆうと 里中悠人 (男・女)	所屬	東山小4年	生年	平成〇〇年 4 月 23 日 (10 歳)
		男・女			平成 年 月 日 (歳)	
		男・女			平成 年 月 日 (歳)	

住所 R町海中3●-●5 大和●●●2F20●

状況と虐待の種類・内容	<ul style="list-style-type: none"> 誰から いつから 頻度は どんなふう 健康状態 発育状態 身体の汚れ 衣服の汚れ 現在の居場所 就学・出席状況 様子 落ち着きなし おどおど 表情が乏しい 徘徊 外に出ない 乱暴 その他 	<ul style="list-style-type: none"> 児童委員等が近隣の連絡を受けて小学校を訪問し、小学校からの通告となった。 本日の学校の家庭訪問で、本児の安全が確認されており、これまでも目立った傷やアザは見あたらない。但し、保護者は不在だった。 遅刻が多く、続けて2, 3日欠席する。 毎日ではないが夜間に閉め出され、泣き声が聞こえる。 季節はずれの服を着ており、入浴していないのか首筋が汚れている。 給食はお腹が一杯になるまで食べる。 友達とあまり遊ばず、授業中はボーとしてたり、宿題をやってこない。 3月初めに転入してきた。 	<table border="1"> <tr> <th>身体的</th> <th>性的</th> <th>社会的</th> <th>心理的</th> </tr> <tr> <td>?</td> <td>?</td> <td>○?</td> <td>○?</td> </tr> </table> <p>◎:主 ○:従</p> <p>(アザや傷等の部位)</p>	身体的	性的	社会的	心理的	?	?	○?	○?
			身体的	性的	社会的	心理的					
?	?	○?	○?								

保護者と家庭の状況	氏名	さとなかたかし 里中貴史	続柄	実父	さとなかゆり 里中ユリ	続柄	養母
	職業	運転手	年齢	37歳	不明	年齢	23歳
	住所	児童に同じ		電話 (07●) 432-12●5			

・兄弟の有無
・同居家族
・家族内の協力者
・家族以外の協力者
・近隣関係

- 10か月の妹
- 姉がいるが、状況は不明

<ジェノグラム>
(x.5.31 時点の把握)

小4 10か月

通告者について	氏名	村山教諭(担任)及び教頭 電話(07●)231-1●5●			通告者への対応
	住所	町立東山小学校			
	関係	家族・近隣・学校・保育所・幼稚園・市町村・児童委員・警察・その他()			
	事実の確認	・通告者は、実際に目撃した 悲鳴や音等を聞いて推測した 関係者 (児童委員等) から聞いた			
	保護者との話し合い	・この件について保護者と (話し合った・話し合っていない) ・保護者は、この通告を (承知・拒否・知らせていない)			
通告意図	子どもの 保護 ・ 調査 ・相談				
調査協力	調査協力 (諾・否) 当センターからの連絡 (諾・否)				

・通告者への聞き取り調査後に引き続き行われる緊急受理会議への参加を求め、了承された。

通告受付後の初期対応 ・緊急受理会議を実施して、学校の更なる調査や、保護者への当課の照会、妹の10か月健診時のコンタクト等を当面の方針とした。

決裁 X年5月31日	部長	山本	課長	高山	課長補佐	川上	係長	池田	職員	山口	加藤	担当	川中
---------------	----	----	----	----	------	----	----	----	----	----	----	----	----

R町子育て推進課

第4章

【実践編】市町村における児童虐待対応の実際〜受理から安全確認まで〜

○子ども本人からの相談を受けた場合

子ども本人からの相談があった場合は、特別な配慮が必要です。

まさかと思うような内容でも、しっかりと子どもの話に耳を傾けてください。

子どもの言葉による表現力は、その年齢や性別、経験等によって様々です。

特に電話での相談の場合、うまく説明できない、言葉が見つからない場合が多く、勇気をもって電話しても、あきらめてしまいやすい傾向があります。

子どもの不安を受け止めつつ、心配をやわらげ、安全を守ることを子どもに理解できる言葉で説明し、落ち着いて対応することが大事です。

○子ども本人から相談を受けた場合の対応と留意点

- ・年齢を確認し、年齢に応じた言葉づかいを心がけ、話しやすい雰囲気にする。
- ・話した内容が保護者に知られたら困るという強い不安を持っている場合が多いので、話してくれたことは直接保護者に伝えることはないことを伝える。
 - ▶「ここでのお話は、あなたが知られたくないお父さんやお母さんに伝えることは絶対しないから、安心してね。」
- ・子どもが話してくれた勇気を評価し、子どもが話す気持ちになるよう言葉掛けする。
 - ▶「よく伝えてくれたね。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くれるかな。」
- ・子どもが用いた言葉を大切にして、子どもが嫌だと感じた気持ちを十分受け止める。
 - ▶「そうか、嫌なことされたんだね。」
- ・その上で、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く。
 - ▶「その嫌なことってどんなことかな。」
- ・子どもの話から安全確認が必要な場合には、子どもの住所、電話番号、通っている学校と担任の先生の名前等の連絡先や所在の確認を行い、早急に、直接会って面接をする段取りをつける（安全を守るために教えてほしいとはたらきかける）。
- ・緊急性が高いと想定される場合は、こども家庭相談センターへの通告を念頭に対応する。

(4) 受理会議

通告を受理したら、「速やかに複数の職員で」受理会議を開催してください。

受理した担当者一人での判断を避けることは当然ですが、直属の上司への報告のみや、同僚との相談は、受理会議ではありません。以下の点に注意してください。

○通告受理後に絶対してはならない対応

- ・受理した職員の主観で、虐待ではないとか、見守りで十分であると判断する。
- ・緊急性がないので受理会議の開催をしない、または会議を先送りする。
- ・上司や同僚に報告しただけで終わり、会議を行わない。
- ・通告した機関に対し、そちらで対応するべきと伝える。
- ・通告した機関に対し、その場限りの対応を指示する（また何かあったら連絡など）。

○受理会議前（通告受理直後に行うこと）

- ・通告受理内容の整理
- ・ケースの基本情報の把握（家族の世帯状況（住民基本台帳）、乳幼児健診・予防接種状況（母子保健）、子どもの所属機関の状況（保育所、学校等）等）

○受理会議で行うこと

- ・緊急度や重症度の判断
- ・ケースの初期調査（P.25）の手順を協議
- ・子どもの安全確認（P.27）の手順を協議
- ・当面のケースの主たる支援機関、主たる支援者の決定

○各種様式への記入

「児童虐待相談・通告受付票」に基づき、以下の様式を記入する。

- ・台帳管理 → 児童家庭相談受理台帳（様式6 P.67）
- ・緊急度判断 → 緊急度アセスメントシート（様式2 P.62）
- ・ケース把握 → 在宅支援アセスメントシート（様式3 P.63）

○緊急度や重症度の判断

- ・緊急度アセスメントシートと在宅支援アセスメントシートの上欄（「虐待の程度」P.58）を用いて判断する。
- ・受理時点で緊急度は高くない場合でも、子どもの安全確認は必ず行う。
- ・不明な部分については、初期調査時の確認事項としておく。

○緊急度や重症度が高い場合

- ・受理時点で緊急度や重症度が高く、一時保護等の子どもの安全確保が必要と想定される場合には、こども家庭相談センターへの通告や調査の同行等を協力依頼する。
- ・緊急度や重症度の判断が難しい場合は、こども家庭相談センターへ連絡する。

○こども家庭相談センターへの通告及び協力依頼の目安

以下の表及び緊急性が高いと想定される例を参考にしてください。

緊急度 (緊急度アセスメントシート)	虐待の程度 (在宅支援アセスメントシート)	こども家庭相談センターへの 通告及び協力依頼の目安
A・B	生命の危険	・ 通告
A・B	重度～中度	・ 通告 ・ 協力依頼
C	重度～中度	・ 協力依頼 ・ 通告(乳幼児や、ケースの困難性に依じて)

○緊急性が高いと想定される例

子どもの被害状況から（乳幼児は更に緊急度が増す）

- ・ 虐待の程度がひどく、生命の危険や、身体的障害を残す危険がある。
(頭部や顔面等への暴行による怪我、骨折、タバコ等の押し付けによる火傷等)
- ・ 極端な栄養障害や慢性の脱水症状傾向がある。
(年齢に比べて身長や体重が標準を極端に下回る)

子どもの訴えから

- ・ 性的な被害を受けたと打ち明ける。
(性交された、性器や性交を見せられた、体に触られた、体を触らされた等)
- ・ 自殺を企てる、ほのめかす。
- ・ 子どもが自ら保護を求めている。

保護者の加害行為から（乳幼児は更に緊急度が増す）

- ・ 子どもに生命の危険を及ぼすような加害行為。
(蹴る、殴る、乳児を強く揺さぶる、投げる、首を絞める)
 - ・ 子どもに治療が必要であるが、放置している。
(乳幼児の感染症や下痢、重度の慢性疾患、外傷等)
 - ・ 保護者が子どもに会わそうとしない。
(子どもに危険性が高い情報がありながら、保護者が子どもに会わせない)
- (枚方市「児童虐待防止マニュアル」を参考に作成)

◎極めて緊急性が高い場合は、救急・警察に通報を！

- ・ 重篤な怪我や衰弱、子どもの命が危ぶまれるような場合 → **救急 119番**
- ・ 今、目の前で行われている暴力を止める場合 } → **警察 110番**
- ・ 保護者（児童の同居人）が覚醒剤をしている場合 }

(5) ケースの初期調査

通告受理時に把握したケースの基本情報に加えて、子どもの安全確認を行う前または平行して、不明な情報を明らかにするため、関係機関に対して、初期調査を行います。

初期調査は「だれが、どのように、いつまでに行うのか」を明確にするのが原則です。

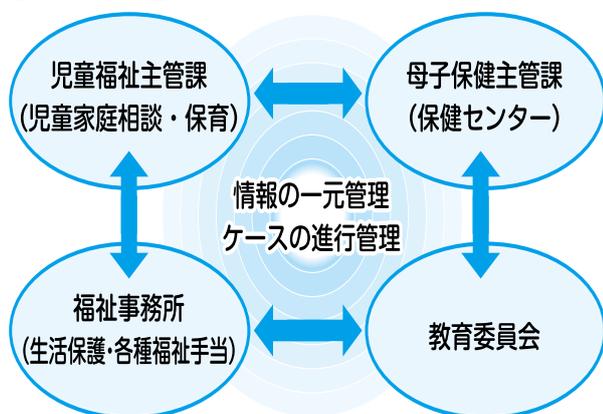
○初期調査時の基本確認事項

- ・ 情報の真偽
- ・ 児童の年齢や性別（通告受理時に明らかにならない場合）
- ・ 居所と虐待の事実や経過・程度（緊急度等）
- ・ 保護者の年齢や職業（若年の親、経済状況等）
- ・ 保護者自身の状態（暴力的な性格、病気がち等）
- ・ 家族構成や生活状況、身近な支援者の有無

○関係機関からの情報提供における留意点

要対協の構成機関と非構成機関では、情報提供の手順が異なるので、特に非構成機関に対しては、情報提供等協力依頼書（様式13 P.76）で情報提供についての理解を得ておくことが大切です。

○子どもや家庭に対応する庁内の主な部署



○機関間の情報共有・情報提供における留意点

【要対協構成機関との情報共有】

ケースに関する構成機関間の個人情報の提供及び共有は、守秘義務や個人情報の違法性はなく、本人や保護者の同意も必要ない。

【要対協非構成機関への情報提供依頼】

医療機関等の非構成機関に対しては、文書で情報提供等の協力依頼を行う。

この場合も、情報提供機関にケース本人や保護者の同意は必要がないことを説明する。

- ・ 要対協の構成機関内における情報共有は、守秘義務違反にならない。
(児童福祉法第25条の2第2項)
- ・ 要対協は必要に応じて、要対協に構成されていない機関等に対しても、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る。
(児童福祉法第25条の3)

○関係機関への確認事項

対象機関	確認事項
児童福祉主管課	・ 保育所等の児童の所属情報 ・ 児童手当等の情報
住民基本台帳 主管課	・ 世帯構成の情報（住民票） ・ 家族関係及び親権者の情報（戸籍謄本）
税務主管課	・ 世帯の収入情報（所得証明書）
母子保健主管課	・ 妊娠から出生前後までの状況等の情報 児童について：予防接種、乳幼児健診の受診歴、新生児訪問や乳児家庭 全戸訪問事業等の情報 保護者について：母親の妊娠状況及びその後の支援についての情報 他のきょうだいの妊娠出生とその支援についての情報
生活保護主管課	・ 生活保護の受給や手当の情報 ・ 年金等の収入状況や生活状況の情報
保育所 幼稚園 学校等	・ 児童の就園・就学状況の情報 ・ 他に在園、在学しているきょうだいの情報 ・ 保護者との関わりの情報 ・ 各諸費用の滞納状況等の情報
児童委員 主任児童委員	・ 家族の生活状況の情報 ・ 家族の近隣関係（近所付き合い）の情報
医療機関	・ 受診時の状況や怪我の程度についての情報 ・ 虐待を疑う理由や保護者の態度等の情報 ・ これまでの通院・入院の状況等の情報
警察	・ 家出、徘徊、迷子、万引き等、児童の非行 に関する情報 ・ DVその他の生活相談歴等の保護者に関する情報

○調査内容の記録について

調査結果は正確、簡潔、客観的に児童記録票に記載し、資料の出所、日時等を明らかにします。

調査結果は、個別ケース検討会議等で使用する「在宅支援アセスメントシート」（様式3 P.63）等に記入し、今後のケースの支援のために活用します。

初期調査で不明であった情報、特に子ども本人や保護者自身の態度や言動、虐待への意識や子育てへの思い等に関する情報は、安全確認やケースへの支援が始まることで明らかになっていくので、更新された情報は常に記録しておくことが大切です。

(6) 子どもの安全確認

○安全確認の目的

安全確認の目的は、以下のとおりです。

- ・子どもの状態の確認。必ず市町村担当課職員もしくは関係機関への依頼により、直接子どもを見て確認（「現認」という）すること！
- ・親の子どもへの関わりについて判断し、子どもの当面の安全を推測すること。
- ・こども家庭相談センターへ通告の必要性の有無について確認をすること。
- ・継続の調査または当面の支援が必要とみられる場合は、次回の相談への促しや家庭訪問等について伝え、その家族と繋がりをもつこと。
- ・安全確認の目的は、子どもの状態を確認するだけでなく、その家族への支援のきっかけづくりであることを意識すること。

○安全確認の手順（山形県「市町村のための子ども虐待対応マニュアル」を参考に作成）

<子どもが家におり、家庭訪問による安全確認を行う場合>

安全確認について、以下の①～⑩を基本に対応します。

①家庭訪問し安全確認を行う前に決めておくこと

- ・訪問者を決める。複数対応を基本とする。
- ・身分を証明できるもの、訪問連絡票（様式9 P.70）、ノート、筆記用具、携帯電話を準備する。
- ・地図にて訪問する家への行き方、どこに駐車するかを確認する。
- ・あらかじめ電話連絡をするか、突然の訪問をするのか決める。
- ・電話連絡の場合は、自宅か、携帯電話か、誰にするのかを決める。
- ・最初の関わりの時に、保護者の勤める職場に連絡をすることは極力避けるようにする。
- ・訪問する時間を決定する。親子が揃っている時間に出向くようにする。

②家庭訪問しても不在だった場合

- ・子育て相談のリーフレット等（付箋等に訪問した旨を記入し貼っておく）、または訪問連絡票を投函する。
- ・訪問連絡票は市町村の封筒に入れ、ドアの郵便受け等に差しこんでおく。
- ・訪問連絡票は訪問時にあらかじめ準備しておく。
- ・時間をおいて再訪問した際は、投函した訪問連絡票が残っているかを確認する。

③家庭訪問の際の最初の話しかけ方

相手にとっては、最初に会った時の印象が後々まで残るので、出会った最初のやりとりを大切にします。

担当者として、虐待を疑って尋問する姿勢ではなく、心配して訪問したというようなソフトな介入を行うよう心がける。

○対応の例

「こんにちは。〇〇町子ども支援課の〇〇です。突然お伺いしてすみません。」

→「子どもさんのことでお伺いしました。実は、このところ毎日、子どもさんの泣き声が続いているので心配というお知らせをもらったのです。近年は、子どもさんのことで、心配なことに気づいたら誰でも、市町村に連絡をしてもらい、困っていることがないか確認することになっているのです。子どもはよく泣くものですが、最近、そんなことはありませんでしたか？」

→「子育てに困っていることはありませんか？」

→「子どもさんと会わせていただけますか？」

④訪問根拠を説明する際の話し方

保護者から「余計なおせっかいです。お引取り下さい。」等という対応があった際は、さらに踏み込んで話をすることが必要となる。

通告があった際は家庭訪問をすることが、責務になっていることを示して、了解を求めるようにする。

○対応の例

「今、マスコミとかでも話題になっているように、子どもへの虐待が問題になっていて、私たちは、子どもに関するお知らせをもらおうと、お家にお伺いして子どもさんの様子を確認しなければいけないのです。子どもが泣いているなんて、よくあることなのですが、万が一の場合があるので、こうしてあちこちお邪魔していることが続いているのです。」

⑤家庭訪問の際に確認すること

家庭訪問の際に、以下の3つのポイントを基本に確認する。

○家の様子

- ・ 家、アパートの前に来たら、屋外から外観を観察する。
(表札の有無、ゴミの散乱、散らかり具合、車や家財の置き具合等)
- ・ 玄関に入ったらそこから見える家の中の様子を観察する。
(ゴミ等衛生面ではどうか、家具、生活用具、子どもの遊具、台所は、酒瓶は、生活感はあるか等)

○親の様子

- ・ 親の様子を確認する。
(理解を示す、びっくりする、怒る、無反応、攻撃的になる、悲しむ、渋々承諾する、泣き出す、いやみを言う、話が通じない等)
- ・ 夫婦間の様子、親の子どもへの態度を確認する。
(父母のどちらが話をしているか、相槌をうっているか、夫婦仲は良さそうかどうか、子どもに対しての話しかけ方はどうか「お前がギャーギャー泣くからこんなことになったんだ」、「ちょっと来て、ご挨拶して」等)

○子どもの様子

- ・ 子どもの様子を確認する。
(全体の雰囲気、清潔か汚れているか、傷、アザはあるか、行動の様子で気になることはないか、知らない人に警戒して親にしがみつくと、どたばた騒ぎまくる等)



⑥ 通告が誤認と判明した際の対応

心配していたことが、保護者から事情を聴いたり、子どもと会ったことで解消し、安心した旨を伝え、訪問に応じてくれたことに謝意を伝える。

○ 対応の例

「本当に安心しました。突然訪問して、驚かせてしまっておめんなさいね。子育てをしてると迷ったり困ったりはつきもの。子育ての情報がほしいときは連絡して下さいね（名刺を渡す）。」

「子育てに関するパンフレットを持参したのでよろしければ見てください。」

⑦ 保護者が虐待事実を認めた際の対応

家庭訪問の際に、保護者が虐待事実を自ら話したり、認めたりした時には、以下の3点を留意して対応する。

○ 子育ての大変さをねぎらう

「反抗期で大変ですね」「下の子が生まれると焼もちやいてしまうものね」

「癪の強いお子さんのようですね」「旦那さんは協力してもらえそうですか？」

「お母さん1人で頑張っていたのですね。お疲れじゃないですか？」

○ 当面の支援方法を提案する

「お母さんのストレス発散のためにも時々お話しを伺いたいのですが」

「また、お伺いしてもよろしいですか」「うちの〇〇（相談窓口名）に来てみませんか」

「子どもさんの様子を見てもらうことが必要みたいですね。今度、保健センターと一緒にいきましょう。」

○ 次の面接日、時間等の約束をする

- ・ 初回の訪問調査は、多くのものを求めず、子どもの安全確認ができた時点で、第一段階クリアとみる。
- ・ 次回の訪問や来所等の繋がりをつくることで、訪問目的は概ね達成とみる。

⑧親権やしつけを主張する親への対応

答えにくい質問で挑戦してくる親の場合、以下の点に留意して対応する。

- ・児童虐待は子どもからみて安全かどうかで判断されること。
(しつけか否かという親の主観によって加害行為が正当化されるものではない)
- ・面接場面では、親は「私は～」と自分の立場を主張することが多いので、それを「子どもさんからすると～」というように、子どもを主語に置き換えて問いかける。
(親の一方的なものの言いの勢いを押さえるのに役立つ)
- ・議論をして、虐待事実を認めさせようとするのは無意味であること。
(逆に、親を追い詰めてしまうことにもなる)
- ・親が養育への考え方を変えていくきっかけになるような問いかけをする。
(特に身体的な虐待をする親は、子どもを人一倍可愛がっている気持ちを持っているが、上手に子育てすることができないことが多い)

○対応の例

(保護者)「悪いことをしないようにしつけをするのは親のつとめじゃないですか。うちの子どもは言ってもわからないから私は殴るのです。普通に叱って親の言うことを聞くくらいなら殴ったりしませんよ。だいたい、私だって悪いことしたら平気で親に殴られていましたよ。昔の親なんてみんなそうだったでしょ。自分の考えをあらためる気持ちは全くありません。今度、同じことしたら、私はまた殴りますよ。別にアザとか怪我とかさせているわけじゃないし、私だって手加減しますよ。」

(相談員)「確かにしつけは大切ですよね。でも、〇〇ちゃんは叩かれてどう感じるのでしょうか。どうみても〇〇ちゃんにとって叩かれて育てられることは、マイナスになることが多いと思うのですよ。それに、万が一、大怪我になったらそれこそ大変です。私達は叩かないでもしつけができる方法が絶対にあると思うのです。」

(保護者)「あるわけねーだろ、だったら今、言ってみろよ」

(相談員)「わかりました。〇〇ちゃんとお父さんのために、必ず見つけるようにいたしましょう。そのためには、間違ったことは言えないので、これまでのことや〇〇ちゃんのことについて、もっと詳しく教えてくださいませんか。これから、お時間とってもらえませんか？」

⑨親が安全確認を拒否している場合の対応

家庭訪問の際に、保護者が安全確認を拒否する場合は、以下の対応を行う。

- ・再度、保護者を説得する。
- ・どうしても子どもに会わせる事を拒むときは、緊急性を要する事態として対応する。
→ 保護者に対して、こども家庭相談センターに知らせることを告知する。
- ・それでも保護者が拒否する場合は、こども家庭相談センターへ連絡する。

○対応の例

「お怒りはわかりますが、これは法律に基づいた調査でご協力をいただかないといけませんのです。」

→ 「私達にお話しただけないと、こども家庭相談センターに連絡をとらなくてはならないのです。」

→ 「なんとか、ご協力いただけないでしょうか？」

→ (それでもだめな時は)

「残念です。それでは、こども家庭相談センターに対応してもらうことになるので、ご理解していただきたいと思います。知っておいてくださいね。」

⑩子どもに傷、あざ、火傷の跡等がみられた場合の対応

子どもに会った際に、子どもに外傷がみられる場合は、以下の手順により対応する。

○対応手順

- ・治療、手当が必要な状態であれば、すぐ医療機関の受診につなげる。
- ・いつ、どこで、どのようにしてできたものなのか、直接保護者に確認する。
- ・特に乳幼児の場合、あるいは子どもの顔や頭部への怪我の場合は、保護者の言い分を鵜呑みにせず、慎重に尋ねる。
- ・保護者が保育所や学校での怪我であると主張した場合は、訪問後すぐ当該機関に連絡をとり、事実確認を徹底する。
- ・保護者に事実確認をした際に、子どもの外傷について正当な理由が見当たらない時は、こども家庭相談センターへの通告を念頭に対応する。
→ アザ、傷の原因究明が必要な旨伝え、こども家庭相談センターに連絡することを保護者に伝える。

<子どもが学校や保育所におり、その施設内で安全確認ができる場合>

以下の手順に沿って対応します。

①登校・登園の確認

- ・子どもの学校や保育所等に連絡をとり、登校、登園していることを確認する。

②帰宅前の安全確認への依頼

- ・学校や保育所等に、下校、帰園の時間等を聞き、帰宅前に安全確認をさせてもらえるよう依頼する。
- ・場合によっては、下校させずに待たせてもらうよう依頼する。

③これまでの経緯の確認（通告が学校や保育所等からあった場合）

- ・これまでの経緯や子どもの様子について聞く。

④通告内容の報告（通告が学校や保育所以外からあった場合）

- ・通告された内容を報告する。
(守秘義務が課せられている要対協の構成機関であれば可能)

⑤傷等の写真記録

- ・学校、保育所等で傷等が観察された場合は、写真やスケッチに残し、記録を依頼する。
- ・写真は、皮膚の状態がわかるよう、全身とアザや傷のアップの写真をそれぞれ撮る。
- ・子どもは傷の写真が撮られることに不安や嫌悪感を抱くので、子どもの気持ちを第一に配慮して記録する。

⑥発見日時の記録

- ・傷等に気づいた日時の記録
(月曜の朝、登校してすぐ気づいたのか、下校間際に気づいたのかでは、怪我が家庭内のものか校内のものか論争になる)
- ・傷等についての子どもの言動の記録
子どもに「これはどうしたの?」と問いかけ、その言動を記録する。
(必ずしも本当のことを言うとは限らないが記録する)

⑦こども家庭相談センターへの通告の判断

- ・傷、アザなど状態が悪い時は、こども家庭相談センターへの通告を念頭に対応する。
(この場合、早急に受理会議を開催する)