

## 2. 聞き取り調査

### (1) 目的

児童虐待の早期発見対応、通告のための方策を検討するために、関係機関への聞き取り調査をする。対象事例については、課題が散見される事例（いわゆるヒヤリハット）を選び、その関係者から聞き取りを実施した。このようなヒヤリハット事例を対象としたのは、そのプロセスをたどることで、通告の前後、その後の情報収集、個別ケース検討会議の開催状況や支援などの対応状況を把握することが可能となるためである。そして現在は子どもの安全は確保されている状況にあることから、今後の対応や体制を含めた検討にも役立つ。また詳細な聴取により、地域や所属機関ではどのような姿勢や取り組みであったのか、要保護児童対策地域協議会は機能していたのかどうかなどの検討がなされ、将来の児童虐待防止への地域活動に活かせることが期待できる。

### (2) 方法

ヒヤリング方法は、3ケースの16機関、計22名の関係者に対して、4名のヒヤリング担当委員が2名ずつのチームになり、半構造化面接を実施する。

なお、聞き取り対象者にはすべてボランティアな形で協力を願う。

### (3) 調査の進め方

#### 1) 対象事例の選定

通告後の情報が入り、支援が入った（ヒヤリハット）事例とする。また、関係機関がある程度関わっている事例で、児童の年齢も考慮して選定する。

#### 2) 関係機関等への協力依頼

事例に関係したであろう機関に、調査目的等の理解と協力をもとめる。

#### 3) 聞き取り調査の実施

守秘義務と個人情報を守り、実施は勤務時間外にする。

#### 4) 問題と課題の抽出

#### 5) 児童虐待早期発見等のための改善策の検討

#### <聞き取り調査項目>

児童虐待の未然防止、発見・通告、受理・初期アセスメント、対応・援助の各段階について、①担当者個人 ②所属機関 ③地域状況（社会資源やネットワーク状況等も含む）の3側面の内容について聞き取る。

## (4) 結果

2008年6月～7月にかけての計6日間、16機関（児童福祉・保健の行政機関、医療機関、教育機関、児童福祉施設、民生・児童委員など）に属する22名の協力をえて、聞き取りを実施した。主として通告までにいたる状況、通告後の状況を聞き取ることができた。また対象者の研修経験や、キャリアについても回答を願った。聞き取りはすべて勤務時間外で実施した。

聞き取られた内容から、次のような多くの課題が見いだされた。それは個人レベルの課題をはじめ、その所属する機関が知っておくべきこと、さらにその地域の関係機関同士が連携していくシステムの課題などであった。今回は、そのような普遍的な課題を考察しながら、今後のあるべき解決策を提案したい。

### 1. 未然防止の段階

#### 未然防止の役割

関係機関は、虐待発生リスク（注・虐待発生にむすびつく出来事や事象をさす。ただ、1つの事由だけでは発生にはならないが、ストレスを生み出す一つである）を正しく理解しておくことが、のちの事件発生を防ぐ手立てができる。

そのために、どういった内容が子どもにとって不適切な養育なのかという客観的事実が必要である。虐待発生リスクについては一機関だけで軽減できるものではなく、市町村内の関係各課とも連携をとり、情報を共有して対応することが必要である。また虐待の危惧を疑う場合には、あらかじめどのような防止対策が子育て環境に用意できるかを、関係機関が日頃から討議しておくことも必要である。

## ヒヤリングにおける個々のエピソード

- 親は(自分自身を) 何をしてもだめな自分と思っていたらしい。そのために孤立感を深めていったと後に語ってくれた。
- 「若年出産という理由だけで、保育所入所は優先させられない」という方針であり、「それ以上のことは入所受付窓口では把握しない」。再び申請があったので、保育要件である生活と就職状況を把握したが、窓口ではそれ以上のことは聞かない。
- 日々通ってくる子どもたちは十分な身体ケアがなされずネグレクト的であったのが、気になった。前もって情報を伝えていただければ対応を考えることができた。
- 第2子は健診未受診であったが、フォローはしていない。第1子の健診で問題がなかったので、多分大丈夫であろうと思っていた。
- 深刻さが予測される事例なら、通告後に福祉と母子保健の機関が連携するが、このケースは深刻さが予想されなかったのではないだろうか。健診も来ていたので、大丈夫であると思っていた。
- 健診は医療機関に委託しているため、その結果等の情報が保健機関に入るのに時間的なロスがある。
- 医療の専門職であるが、児童虐待に関する研修を受けたことはない。

## 問題と課題

虐待にいたる経過において明らかになったのは、母親は家庭や地域から孤立している育児状況にあり、若年結婚で複数の子どもを育てている親の姿もあった。

育児状況は児童虐待個別ケース調査でも明らかになったが、父母以外の親族と同居していても虐待が発生している点である。2人目の子どもを育てている親にとって出産後の体調不良とともに、1人目の子どもとの関係が悪化した。同居の祖父母に一人目の子になったことで、親が自分に自信がもてない、自らの地位がおびやかされると感じ、子どもに愛情ではなくむしろ攻撃性を向けることになった。また、子どもを育てにくいとか、親の

期待どおりにならないという思いが重なり、子育てがつらくなっていった。こういった事例は母親なら誰でも一度は経験する一般的なものである。親が地域でも家庭内でも孤立している場合、子育てのつらさをどこへ相談していけるのだろうか。子どもの健診や第2子出産などで、親は何かの不満や不安を表現する機会がなかったかどうかなど、未然防止のためのヒントを与えてくれた。

若年結婚の場合には、2人目出産後に負担が増し、また親としてどのように子育てをしていくのかといった悩みをもつことなどがわかり、育児支援のあり方も課題となった。

### 未然防止における課題は、

#### ① 担当者個人の課題

- 児童虐待に関する知識がなかった。また、若年出産の場合や、親以外の複数の大人で子どもを育てている場合には、養育支援ができていのかを把握しきれていなかった。保育所入所についても情報提供だけで終わっていた。その他、子育てに関する一定の知識や情報を窓口担当者に提供しておらず、担当者もそれらの情報を事前に知っていなかった。
- 子育て家庭の転入の場合には子育ての困難さにも留意し、子育て支援への導入を図る必要があるが、転入前の情報が十分ではなかった。
- 担当者は、親の第二子への育児負担や自信を失い精神的に追いつめられている状況や気持ちを理解するに至らなかった。

#### ② 所属機関の課題

リスク把握しやすい部署にありながら、リスク要因(注:一つでは虐待に陥らないが、重なると要因になりうるものであるため、軽減策が必要とされるものでもある)と、そのリスクに対応する支援の理解がない。直接の児童家庭相談以外の部署であっても、子どもに関する機関・部署であれば、予防的な視点を持ち、さらに他機関と情報を共有し連携をしていくことが必要であった。

#### <各機関の課題>

##### ○医療機関

地域によっては乳幼児健診が医療機関にゆだねられているため、保健センターの介入が遅くなる。

リスク要因を発見していても、予防につなぎきれていない。

##### ○保健機関

リスク判断が十分とはいえないため、機関としての家庭訪問が十分になされていない。

ない。

○保育担当機関

入所時の子どもの状況把握が不十分であった。

③ 地域状況の課題

- 日頃から親支援のための専門機関同士の連携がとれていない。
- 地域によっては、予防的な取り組みとしての子育て支援が少ない。子どもにかかわる担当者が虐待予防のための親支援の視点をもっていないと、予防的対応はできにくい。
- 子育て不安に対応する相談窓口を増やす必要がある。乳幼児健診時に虐待のリスク要因を発見した場合、他との機関連携が必要ではなかったか。

## 2. 発見・通告の段階

### 発見・通告の役割

虐待通告することは義務である認識を関係機関が持つ必要がある。関係機関は主たる通告先である児童家庭相談機関に直接、通告・相談すべきである。また通告を受ける機関は、的確に受理できる体制を整備する必要がある

### ヒヤリングにおける個々のエピソード

- 児童虐待の疑いで通告することによって、親が傷つくのを恐れた。
- 相談を受けた部署は、「虐待かどうかわからないけれども、気になる」という程度の内容だったので一応担当課には連絡はした。痛ましいものではないと思った。ひどければ児童相談所に通告していたはずである。
- 医療機関内での十分な連携がなく、情報もとれにくかった。またそういったこと（連携や情報共有等）が必要だという認識もなかった（子どもがケガをした情報を得ておけばよかったが、そういった連携については経験がない）。
- 児童相談所は敷居が高いので、通告をためらってしまう。

## 問題と課題

虐待が発生した場合、関係機関はどのように対応したのかについて聞き取った。そこで明らかになったことは、担当者は虐待事実を把握しており、それを伝えられた上司が虐待の確信をもてなかった。そのために通告としてではなく、通告先の部署に相談という形をとっていた。直接の通告先へ知らせることが避けられた背景には、「虐待が確かであれば、後で親が傷つく」という思いがあった。

「児童相談所は敷居が高い」「(児童相談所は)警察と同じように思える」といった認識が、専門職にさえあった。

日頃、ケースに関わっていた担当機関は、緊急時の連絡方法については知らされていなかった。

### 発見・通告の段階における課題は、

#### ① 担当者個人の課題

- 「親からのクレームが心配」という不安もあった。
- 担当者は常に虐待の疑いを持ちながら、個人レベルでの対応をしていた。
- 直接、親に傷の理由を尋ねるが、あいまいな答えであったり、しつくだと言われて、解決の方向に向かっていなかった。
- 担当者から相談を受けた上司は、通告先の直接窓口ではなく他の部署に連絡した。
- 実際に傷があったが「親が傷つく」ということで、正確な連絡がされなかった。また再度、虐待があった時にも連絡したということであるが、その連絡の事実を含め不明な点が多かった。

#### ② 所属機関の課題

児童虐待の通告が大それたことになるという思いが、児童虐待を発見しやすい立場の機関の根底に横たわっており、通告をためらわせている。また通告することを機関決定するにあたっては、親との関係に慎重になりすぎたり、虐待を否認したい意識がうかがえる。

#### <各機関の課題>

##### ○ 保育所・幼稚園の課題

保育所や幼稚園については、家庭問題に入ることについて抵抗がある。

通告した後もどう対応するのが良いかと、通告先に相談することもなく、ただ見守りとして経過をみるばかりにとどまってしまっていた。

#### ○通告受理の機関

通告を受けたが、記録が曖昧であった。したがって、リスク状況なども的確に把握していない。

#### ③ 地域状況の課題

- 地域には通告についてのためらいがある。特に近隣関係が密接な町村ではその傾向が高い。
- 虐待を疑っても狭い地域なので町村は動きにくく、児童相談所は敷居が高く、しかも大事になりそうだ。

### 3. 受理・初期アセスメントの段階

#### 受理・初期アセスメントの役割

児童虐待の通告が受理されると、初期のリスクアセスメントが行われる。乳幼児については、特に健診のカルテなどその他の情報で、母子関係や養育状況について把握する必要がある。

また、在宅ケースの場合には市町村が中心になって個別ケース検討会議を開催し、再発予防に向けた支援体制をくみ、子どもの安全確保につとめる。

#### ヒヤリングにおける個々のエピソード

- (通告の) 連絡を受けたらうが、職員体制が1人だったので十分に調査ができていなかった。
- 祖父母が同居していたので大丈夫だと楽観していた。また民生・児童委員との連携はしていない。
- 担当ケースが多いため、大変である。
- 重大事件であれば、通常ネットワークで対応している。
- 通告を受けたが、その後通告者への問い合わせはしていない。

- 個別ケース検討会議に出席していたこども家庭相談センターもその時点で受理をしていたが、その後担当課からの状況報告や会議開催の連絡はなかった。
- 地域の民生・児童委員は十分な情報を得ていない。子どもの健診情報や親子の状態がどうだったのかを伝えて欲しかった。

## 問題と課題

通告時の記録が取れていなかったために、受理時の対応が十分ではなかった。その背景には、相談員が一人体制であるために基本的な受理対応がなされておらず、判断の基となる情報があやふやなものとなっている。実際には、通告を最初に受けたところが記録をとらず、通告先部署の担当者に簡単なメモを渡した。同じ庁内で受けたとしても記録を残し、さらに情報もとへ出向いて確認作業を行う必要があった。

重大事件であれば、通常は対応できているという説明もあったことから、庁内連携がとれているところと、そうでないところの差が生じている。

転入ケースについては関係機関と連携が早期にできていない場合もあった。

受理後の段階で、十分に情報を収集していないため、アセスメントができていない。  
(注：アセスメントは、情報をあつめ、何が問題になっているのかを明らかにし、課題をあげ、それにもとづき対応策を考えていく、いわゆる見立てのプロセスである。リスクアセスメントは特に将来虐待する恐れを査定するものである。在宅支援では、リスクアセスメントは重要であるが、一方ではリスクは家族の潜在的なニーズであることについても検討をする)

受理・初期アセスメントの段階における課題は、

### ① 担当者個人の課題

- 大変ならすぐに対応するが、メモもとっていないくらいなので、大したことがないと判断してしまった。
- チームで対応していくことは確認されたが、「自分でできる」と判断し、個人で対応してしまった。
- 関係者には情報を提供したが、経過を報告するレベルにとどまった。

## ② 所属機関の課題

通告受理機関は、受理段階で的確な情報がないと、初期アセスメントが不十分となる。情報収集ができていないと、ケースの対応へも悪影響を及ぼし、なおざりにされやすい。特に転入ケースの場合は、受理後の初期アセスメントにおいて十分な情報収集がなされていない。

受理担当者が一人だけなどの相談窓口体制の不備や、庁内連携が不十分であると、必要な情報収集もできず、さらには必要な家庭訪問もできない状況にある。

## ③ 地域状況の課題

- 受理後の庁内での連携が不十分であり、要保護児童対策地域協議会が設置されていない場合には、ケース対応の基本となる個別ケース検討会議の機能が十分にはたされていない。
- 市町村がこども家庭相談センターに依存がしすぎているため、こども家庭相談センターは身近な地域で対応・援助できる軽度の虐待ケースを必要以上に抱え込んでいる。つまり、市町村と県の役割分担が機能していない。
- 関係する地域内の援助機関の情報がお互いに共有できていない。

## 4. 対応・援助の段階

### 対応・援助の役割

市町村においては、個別ケース検討会議を開いてアセスメントをしたうえで対応することが求められている。そしてケースの状況に応じて随時、個別ケース検討会議を開催していかなければならない。

個別ケース検討会議開催の都度、複数の関係機関・者による多方面からの子どもの安全確認をして、実務者会議によりケース進行管理を行う必要がある。児童の所属機関等での見守りは、単に情報を関係機関に提供するのではなく、関係機関の役割分担による支援の視点を含まなければならない。

再発防止や、施設退所児への支援を実施するために地域の社会資源の有効活用が必要である。

緊急対応と子どもの安定のために、一時保護所の充実や施設との連携も必要である。

## ヒヤリングにおける個々のエピソード

- 傷が薄れたところに、登園をしてくるので、気にはなった。
- それぞれの機関には情報を提供していたが、関係者が一堂に集まったの個別ケース検討会議は行っていない。
- 学校と家庭が切れてしまうのが心配。かかわりすぎると、家庭との関係を悪化させるので、何とか関係をつなぎ続けるために苦心する。しかし、その結果子どもが所属するところだけではなく、対応する担当課も動けなくなったこともある。
- 見守ってと言われただけで、どのような状況かは伝えられず、わからなかった。
- 緊急時にどこへ、連絡するのかわからず困った。
- 事実を繋げて見ていくのが良い。その都度起こったことは連絡をとりあっていた。
- 子どもは無事に暮らしていると思っていた。

## 問題と課題

通告があいまいなままで終わったために、1つの機関で、その状況を見守ることになった。その間、児童福祉施設職員は、虐待行為については「親が一生懸命に子どもをしつけようと思っただけのことか」といった理解に変わってしまっていた。また子どもは休みがちであったが、家庭訪問などもなされなかった。

担当職員は「気になる子」「うなされることもあった」など、子どもの様子には、心をくわいていたが、親との対立を避けたため、解決にはいたらなかった。

関係機関全体での個別ケース検討会議は開かれずに、個々の関係者間では個別に協議された。しかし、その内容は経過説明に終始した。

担当職員は、子どもの様子を把握しつつも、子どもが問題行動を起していることについての対応や支援はせずに終わっている。むしろ親との関係を重視するあまり、子どもが呈する問題への対応が遅れることになった。担当職員は個々別々に対応をしていたために、それが全体的な取り組みとして共有されなかった。

子どもは一時保護所が定員一杯であったため、児童福祉施設への一時保護委託を余儀なくされ、後にセンターの一時保護所に移った。このような短期間での生活の場の変化に関連して、子どもに不安がうかがえた。

虐待発生後、子育て支援は同居親族によりなされた。しかし、親族の同居そのものが新たなストレスの一因となってしまう、再度の虐待発生にいたった。このことより親族が支援することについて再検討しなければならない。

### 対応・援助の段階における課題は、

#### ① 担当者個人の課題

- 担当者個人が一人でケースを抱え込んで、誰にも相談することなく対応した。
- 複数の判断ではなく個人の判断であった。
- 対応すべき課題のアセスメントが不明確であった。

#### ② 所属機関内の課題

親対応が気になって、子どもの状態把握のためのケースカンファレンスが関係機関と持たれず、長期に欠席しても対応をしなかった。

継続的な個別ケース検討会議が開催されておらず、ケースをどのようにマネージメントしていくのかの視点に欠けた。また関係機関の情報共有についても一方的に伝え合うだけであり、合同でアセスメントが実施されていない。

親子関係を解く鍵である子どもの成育史の把握や、妊娠前後の状況など、基本的な情報が収集されていない。また親自身の生活歴や生育歴についても情報が不足していた。このような情報の不十分さが虐待発生の構造を不明のままにし、結局のところ、見立てとなるアセスメントができていなかった。

ケースの対応課題として、親を見守ろう、親と関係をもちながら子どもの様子をみようというレベルにとどまっていたため、子どもの安全を第一優先にするという視点が不十分であった。

非専門職が多く、専門性が十分でないなどの理由で適切な援助ができにくい場合には、正規職員が責任をもって担当していくことが必要である。また専門職が多い医療機関内であっても児童虐待の組織的対応への一層の整備が望まれる。

#### ③ 地域状況の課題

- 不安があっても1つの機関のみで抱え込んでしまう状況を踏まえて、市町村要保護児童対策地域協議会の活性化により、個別ケース検討会議が開けるようにする

必要がある。

- 地域の関係者間の十分な情報共有ができていない理由として、市町村児童相談や家庭支援を実施するための人材・人員が十分でないことがあげられる。
- 児童虐待相談件数の著しい増加によって、個々のケースの目の対応に追われ、いずれの関係機関も十分にその有する機能を発揮できていない。
- 緊急一時保護の対応において、一時保護所入所児童が定員一杯などの状態により児童福祉施設に委託しなければならない場合もある。このことはセンターの一時保護所がもつ専門的な機能が使えてないことを意味している。
- 教育や精神保健の分野への一層の働きかけや連携により、子どもと親のケアの場を広げる必要がある。

## (5) 児童虐待防止のための対応策

### 1. 未然防止のためにとるべき対応策

虐待理解のための研修を関係機関で取り組む。要保護児童対策地域協議会の地盤づくりとして、日頃からの庁内連携をさらに強める。また虐待発生予防のための子育て支援について、子育て相談体制と実際の子育て負担の軽減策なども発展させる。

- ・ 関係者一人一人の虐待リスク要因への理解徹底と、子育て支援体制づくり
- ・ 医療と保健（精神・母子）のそれぞれの機関の体制強化と、機関連携の促進
- ・ 市町村における児童家庭相談と保育の担当部署間の連携体制の構築
- ・ 地域の子育て支援サービスと身近な子育て相談体制の強化

### 2. 発見、通告へにとるべき対応策

子育てにかかわるすべての関係者に対する通告に関する研修の実施や、地域住民へ通告の必要性について広報・啓発を行う。

児童虐待の緊急度や重症度などにより、通告先を市町村か、それとも児童相談所であるのかの判断について明確にしていくために、要保護児童対策地域協議会の運営と活動の充実を図る。

- ・ 児童虐待の発見と通告が特に求められている関係機関・者に対して、児童虐待の通告についての意義、方法及び内容についても研修実施をする。
- ・ 直接の通告者が属する機関において、その機関内意思統一の徹底と機関決定
- ・ 子どもの虐待を発見しやすい立場にある各機関はその主管となる部署だけに連絡するのではなく、児童虐待の通告先とされている窓口へ必ず通告するこ

とを周知する。

- ・ 在宅のケースの場合には、見守り等を実施している関係機関に虐待事例についての認知を徹底し、緊急事態の際には調整機関が児童相談所に連絡することなどを個別ケース検討会議で統一する。

### 3. 受理・初期アセスメントへのとるべき対応策

児童虐待通告を受け付け・受理時に、いつでも相談・対応ができる複数体制の人員の配置が必要である。その相談・対応にあたっては、できるだけ速やかにその情報を的確な記録として残す。また初期アセスメントを単独ではなく複数で行うために受理会議を実施する。これらの体制を整えるためには、常日頃から、庁内関係部署（児童・母子福祉、保育、教育、障害福祉、生活保護の担当課など）と連携を強化し、児童虐待に関する直接の相談でなくても、通告・連絡と情報の把握ができるような体制を整える。その体制については要保護児童対策地域協議会の設置を促進し、その調整機関の充実が必要である。

- ・ 受理後の庁内関係各課の連携体制の整備する。
- ・ 緊急対応を要しないケースの場合には、適切な時期の個別ケース検討会議の開催と初期アセスメントを実施する。
- ・ 受理段階における関係機関の対応や役割分担、連携のあり方についての関係職員に対する合同研修を実施する。
- ・ 転入ケースについては情報の収集方法などを予め検討し、以前の情報を速やかに把握する。
- ・ 市町村と県こども家庭相談センターのそれぞれが受理すべき担当ケースについて役割分担を整備し、判断基準の共有化を進める。

### 4. 対応・援助のとるべき対応策

児童虐待ケースに直接携わるスタッフに対して、必要な知識とスキルの習得をめざした研修の機会を提供して、その専門性の向上を図る。そして関係機関・者に対しては、要保護児童対策地域協議会の活動意義や、協働への動機付けを高める必要がある。

市町村の児童虐待相談・対応を支援する立場にある県こども家庭相談センター及びその職員に対しては、経験の蓄積だけではなく法律、医療、ソーシャルワーク、心理治療などの研修等によって、より専門性の高い組織的な対応力の習得に努める必要がある。

虐待により親から一時的に避難する児童に対しては、安心・安定した場所と生活を提供し、児童の基本的な人権を擁護しなければならない。また迅速な安全確

保のためには、一時保護所定員に対して一杯ではなく、ゆとりある入所児童数の状態であることが望まれる。また児童が不安な状態であることから、一時保護所への移送時間の短縮化も検討しなければならない。そのために一時保護所の規模や箇所数を含めたハード、ソフトの両面にわたる検討、充実化が求められる。これについては次の事項に留意した対応が必要であろう。

- ・ 急増している児童虐待の件数から一時保護を要する児童の増加も想定される。しかし一時保護所の定員は据え置かれている。
- ・ 一時保護所の居室配置や居住面積の制限により、被虐待児と非行児の混合や、幼児と中高生などの異年齢を一緒にケアする問題がある。