

令和7年4月25日

健康福祉部児童家庭課

電話043-223-2345

令和6年度柏児童相談所及び君津児童相談所における第三者評価の実施結果について

令和元年に改正された児童福祉法において、「都道府県知事は、児童相談所が行う業務の質の評価を行う等により、当該業務の質の向上に努めなければならない」と規定されているところです。

これに基づき、令和6年度は、柏児童相談所及び君津児童相談所において第三者評価を実施し、この度その結果がまとまりましたのでお知らせします。

1 児童相談所の第三者評価について

第三者評価を行うプロセス及び評価結果を踏まえ、「機能しているところ」や「改善すべきところ」を確認し、児童相談所の質の確保・向上を図ることを目的とするとともに、今後の児童虐待防止対策推進のための参考とします。

なお、千葉県では令和2年度から、おおむね3年に1回の期間で、各児童相談所で評価を実施しております。この評価にあたっては、利用者への情報提供を目的として実施するものではありません。

2 評価の実施方法

(1) 評価業務委託先

一般社団法人 Riccolab. (リッコラボ)

(福祉サービス第三者評価機関 所在地：東京都渋谷区)

(2) 評価実施日程等

ア 柏児童相談所（相談部門及び一時保護部門）

（ア）職員・児童等への調査 令和6年10月中旬～11月下旬

（イ）訪問調査 令和6年12月16日、12月24日

イ 君津児童相談所（相談部門及び一時保護部門）

（ア）職員・児童等への調査 令和6年10月中旬～11月下旬

（イ）訪問調査 令和6年12月26日、12月27日

(3) 評価方法

①児童相談所職員による自己評価とその集計結果の報告

②措置児童に対する調査（聞き取り又は書面によるアンケート調査）の実施とその集計結果の報告

③関係機関に対する調査（書面またはインターネットによるアンケート調査）の実施とその集計結果の報告

④定例の援助方針会議へのオブザーバー参加

⑤訪問調査（管理・指導職層の職員に対するヒアリング及び取り組みの根拠となる資料・記録類の確認）の実施

⑥受審施設に対する評価結果のフィードバック

3 全体講評

(1) これまで行ってきた取組に対して評価を受けた主な項目

ア 柏児童相談所（相談部門）

○ 事業所独自の進捗管理をしながら、指導ケースの安全確認等を定期的に行っている

- ・ 本所と支所の2か所で相談業務に携わる中でこどもの安全、安心を担保するために、家庭の様子に変化はないか、援助方針の進捗度が順調か等を組織全体で把握し進めている。
- ・ 予定表では「次の家庭訪問日は何時か？」等を項目ごとにカラー分けしており、一目で把握できるようにしている他、進行管理は調査課長、グループリーダーが中心となっており、指導ケースの安全確認等を定期的に行っている。

イ 柏児童相談所（一時保護部門）

○ こども一人ひとりの状況を職員全体で共有しながら職員が一つのチームとなり、こどもに適した支援となるように努めている

- ・ こども一人ひとりの養育・支援を職員全体で展開するために、こどもの状況について申し送りや引き継ぎ、連絡を細やかに行いながら一貫性のある関わりができるように取り組んでいる。
- ・ トラウマインフォームドケア等、支援の基盤となる考え方について学び、認識を共有しながら、職員が一つのチームとなってそれぞれのこどもに適した支援を目指して取り組んでいる。

ウ 君津児童相談所（相談部門）

○ 家庭養育推進チームにより措置児童の環境の継続的な見直しを行う等、パーマネンシー保障に向けた取り組みに努めている

- ・ 家庭養育推進チームを児童相談所内に設置し、令和6年から令和11年まで段階的に進めるための計画を前提として、現状把握を行った令和6年度の実績を踏まえ、令和7年度からパーマネンシー保障の研修機会の設定や社会的養育施設の施設長・職員に向けた研修会の開催、また警察との連携を積極的に進めていくこととしている。
- ・ 最終的には在宅ケースも含め、地域でこどもが育つための支援体制を構築するために市町村と社会的養育施設、里親とのより綿密な連携を想定しているが、すでに本チームにより家庭復帰の機会が模索されており、施設措置がゴールではないパーマネンシー保障に向けた取組が進み始めている。

エ 君津児童相談所（一時保護部門）

○ レクリエーションを充実させ、こどもの心身発達の権利を保障する姿勢を職員集団が共有している

- ・ 月1回の所外活動（レクリエーション）の充実に取り組んでおり、公用車やレンタカーの利用、あるいはバスの借り上げにより移動手段を確保し、校外学習として位置づけた様々なレジャー施設への「遠足」を行っている。
- ・ 動物とのふれあいができる場所や思い切り体を動かせる場所を選び、こどもの興味関心を高めようとしているだけでなく、近隣の体育館を会場として運動会を開催し、こどもの健全な発達を心身両面から支えようとする職員の強い思いが感じられる。

（2）今後改善の取組が必要と考えられる主な項目

ア 柏児童相談所（相談部門）

○ さらに里親家庭が増えるための広報啓発活動等に、児童相談所が協働しての取り組みに期待したい

- ・ 児童相談所は、里親支援担当児童福祉司と里親支援対応専門員を配置しているが、里親支援担当児童福祉司が毎年変わるために、支援の継続性が課題となっている。

- ・ 里親制度の理解促進、登録里親数増の取り組み、専門性向上に向けた研修等は、主にフォスタリング機関が担っているが、さらに里親家庭が増えるための広報啓発活動等に、児童相談所が協働しての取組に期待したい。

イ 柏児童相談所（一時保護部門）

- 一時保護所専属の看護師を配置する等により、こどもの健康維持や医療面での支援のさらなる充実を図っていくことが期待される
 - ・ 一時保護所での生活がこどもにとって安全、安心なものとなるように取り組んでいる一方、日常的に薬を服用するこどもが多い状況が見られる他、感染症をはじめ、こどもの状態変化がみられた際に、こどもの健康維持への迅速な対応が職員に求められている
 - ・ 今後は、一時保護所として看護師を配置し、こどもの服薬管理や通院、さらには日頃から直接こどもの様子を直接確認できる体制を整えとともに、支援現場の職員の業務負担軽減にもつなげていくことが期待される。

ウ 君津児童相談所（相談部門）

- 受理ケースが増加する中、書類の管理を徹底していくことが期待される
 - ・ 受理ケースの増加に伴い、書類の保管について十分なスペースが確保できず、ケースファイルが職員の机の上に置かれていたり、一時的に事務室内の棚やカゴに置かれていることが常態化している。
 - ・ 今後は、適切な取り扱いができるように書類の保管・管理方法を検討していくことが求められる。

エ 君津児童相談所（一時保護部門）

- 日頃のこどもへの養育・支援場面で職員が判断に迷った場合にOJTやSV等を行うことができるよう、グループリーダーを配置する等、組織体制を強化していくことが望まれる
 - ・ 勤務経験の浅い職員が日頃、こどもと関わる場面等で判断に迷った場合にOJTやSV等が十分受けられる体制が確保されていない状況は改善が急務である。
 - ・ 今後は、新たにグループリーダーを配置する等、職員の育成を担う立場にある職員を配置する等で、こどもの養育・支援体制を強化していくことが望まれる。

4 評価結果に対する被評価機関（各児童相談所）の所感

（1）柏児童相談所

＜相談部門＞

家庭養育推進チームの業務については試行錯誤している所であるが、組織全体で業務に取り組めるようケース管理や職員間の連携等を独自に工夫している取り組みが評価されたことは、職員としては大きな励みになった。

一方、改善点については、主務課と児童相談所が協同していくことの必要性を改めて認識したことから今後も連携を図っていきたい。

＜一時保護部門＞

業務多忙の中で、職員が時間をやりくりし観察会議の定着を目指してきたこと、職員がチームとして動くために様々な工夫を重ねてきたことが評価されたことは、職員としては励みになった。今後も、こどもの安全安心な生活、個に寄り添った支援に向けた取り組みを充実させていくとともに、改善点については、できる工夫をさらに重ねていきたい。

（2）君津児童相談所

＜相談部門＞

職員個人および組織として改めて業務を振り返る機会となり、より良い対応や体

制の構築に向けて意識が高まった。良い点として挙げていただいた家庭養育推進チームにおける取り組みおよび関係機関との連携強化については今後も継続し充実を図っていききたい。また、改善点として挙げられた人員、設備の課題については、主務課とも協議しながら改善を図るとともに所内でできることから取り組んでいくこととしたい。

《一時保護部門》

「ありがとう なかよく みんな笑顔で」の理念をもとに、こどもの心身の発達の保障と意見表明権の保障について重点的に取り組んできた。その部分を高く評価して頂けたことは職員にとって大きな励みになり、また今後の更なる工夫、充実に向けモチベーションが高まる機会となった。改善点として挙げられた事項については、主務課および一時保護部門の課題として認識しており、協議を重ね改善を図っていききたい。

5 今後の県としての取組について

○ 児童相談所の整備

令和8年度中の印旛郡市を管轄する（仮称）印旛児童相談所と松戸市・鎌ケ谷市を管轄する（仮称）東葛飾児童相談所の新設整備、及び令和9年度中の柏児童相談所及び銚子児童相談所の建替えに加え、老朽化した各施設への適切な修繕を行う等、引き続き県が所管する児童相談所全体の整備を計画的に進めていきます。

○ 児童相談所の人材育成・確保

令和5年11月に策定した人材育成基本方針に基づき、様々な研修やOJTの充実を図り、一人ひとりのキャリアアップの実現に向けた支援を行っていくとともに、児童福祉専門職員の専用サイトや動画・パンフレット・説明会等による情報発信、オンラインや仕事体験を含む職場説明会の実施等、職員確保に向けた広報活動を強化することで、児童相談所の人材育成・確保を図っていきます。

○ 家庭養育の推進

里親のリクルート、研修、支援等を一貫して担うフォスタリング機関（里親養育包括支援機関）により、里親に対して包括的な支援を引き続き行うとともに、市町村と社会的養育施設、里親とのより綿密な連携体制を構築し、家庭養育の推進を図っていきます。

○ 業務のICT化の促進

電話でのやり取りを自動で文書として記録する機能等を有する音声マイニングシステムや、一時保護所職員向けのシフト作成ツールの導入等、業務のICT化を促進することで、職員の業務効率化、業務負担の軽減を図っていきます。

○ こどもの権利擁護の推進

令和6年度から一時保護所へ入所するこどもに対して行っている意見表明等支援事業を児童養護施設に拡大するとともに、一時保護所の児童への学習支援を民間業者に委託し学習支援体制を強化する等、こどもの権利擁護に向けた更なる支援を図っていきます。