

児童相談所第三者評価の受審結果について

1 主旨

子どもの権利擁護機関としての児童相談所が「機能しているところ」や「改善すべきところ」を確認し、児童相談所業務の質の確保及び向上を図ることを目的として、令和7年度に第三者評価を受審したため、結果を報告する。

2 第三者評価の概要

(1) 実施方法

外部委託により実施（一般社団法人 Ricco lab.）

(2) 評価方法

「児童相談所における第三者評価 ガイドライン（案）」（令和2年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業 児童相談所の第三者評価に関する調査研究）（以下「ガイドライン」という。）に基づき、以下の方法により評価を実施。

① 各所アンケート

- ・ 自己評価アンケート

児童相談所職員それぞれに自己評価を行った上で、所全体のとりまとめ評価を実施。とりまとめ評価を児童相談所としての自己評価の結果とした。

- ・ 児童向けアンケート

児童相談所から措置を受けた小学4年生以上の児童を対象にアンケートを実施。

- ・ 里親・施設職員・子ども家庭支援センター向けアンケート

児童相談所から措置を受けた児童（全年齢対象）がいる施設、里親及び各子ども家庭支援センターを対象にアンケートを実施。

② 事前準備資料

事業概要、組織図、研修計画、子どもに対する説明資料（子どもの権利ノート）など、評価に必要なと思われる資料の提出を受け、評価を実施。

③ 実地調査（令和7年11月4日（援助方針会議傍聴のみ）、11月14日）

- ・ 施設見学

- ・ 各種アンケート集計結果の共有

- ・ 評価項目に沿って、所長、マネジメント層へインタビュー

- ・ 資料確認

- ・ フィードバック

④ 報告書の提出

(3) 評価項目の構成（ガイドラインより）

構成	評価項目数
第Ⅰ部 子どもの権利擁護と最善の利益の優先	4
第Ⅱ部 児童相談所の組織	8
第Ⅲ部 子どもの生命を守るための、虐待相談対応と進行管理	20
第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援	14
第Ⅴ部 社会的養育の推進	5
第Ⅵ部 家族とのかかわり・家族への支援	5
第Ⅶ部 市区町村や関係機関との連携	9
合計	65

(4) 評価基準

ガイドラインの評価基準に従い、各評価項目はS～Cの4段階で評価。

評価ランク	評価基準
S	優れた取り組みが実施されている 他児童相談所が参考にできるような取り組みが行われている状態
A	適切に実施されている よりよい業務水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
B	やや適切さにかける 「A」に向けた取り組みの余地がある状態
C	適切ではない、または実施されていない 「B」以上の取り組みとなることを期待する状態

3 受審結果（詳細は資料1参照）

各評価項目に基づく評価結果は以下のとおり。※（）内は令和4年度の受審結果

S	A	B	C	計
6（4）	57（58）	2（3）	0（0）	65

※前回受審結果（令和4年度受審）を踏まえた改善状況は資料2を参照。

(1) 特に評価された点

- ・ 里親委託や施設措置の子どもに対して、児童福祉司と児童心理司が月1回の頻度で訪問や面接を行い、子どもの状況や意向を把握するとともに、里親や施設と情報共有等を行いながら丁寧かつ密に連携を深めている。
- ・ 世田谷区で「子どもの権利条例」が改正施行されたことに伴い、外部講師を招いた子どもの権利に関する研修等を通して職員の理解を深めている。また、意見表明等支援事業や一時保護時の司法審査等の動きに即して必要な整備や手引きの更新を行うなど、子どもの権利擁護を基盤に据えて、よりよい方法を模索・決定しながら個別の相談・支援の充実に努めている。
- ・ 区独自の子どもの権利擁護機関である「せたがや子どもホッとサポート」や意見

表明等支援事業等を通して、子どもが職員以外のアドボカシーを利用できるようにしている。また、子どもに対する説明と意見聴取について、子どもが理解しやすいように、一時保護時、保護者や子どもへ家庭復帰に向けた流れの説明をする際に使用する「あんぜんのしおり」を子ども目線で独自に作成するなど、よりよい形で子どもに対する説明と意見聴取が行えるように努めている。

- ・ 関係機関との連携について、子ども家庭支援センターと児童相談所の「一元的運用」により、双方の機能を組み合わせて協働で支援する「のりしろ型支援」を推進していることに加えて、区立の児童相談所としての強みを生かし、医療や教育、警察等の関係機関や区内の関係団体から迅速に情報を入手できる環境のもと、必要な情報を収集している。
- ・ 児童養護施設等を巣立った若者を対象に、安定した生活基盤及び学び直しの保障のために支援基金を設け、居場所の提供や奨学金の支給など各種の支援策を実施している。

(2) 主に課題とされた点

- ・ 援助方針会議について、職員の業務負担の増加に伴い、会議出席率が低下している。また、当該児童を取り巻く生活環境や心の発達、行動観察等、説明を工夫しているものの、それらが総合的な診断においてどのように連動しているか見えづらい状況となっている。
- ・ 援助方針を検討・決定する場面や個別のケースを振り返る際に、児童相談記録システムをはじめ、データ入力された情報や、書類をファイリングした個別台帳等で情報を確認しながら検討を進めているが、文書化された情報が中心で、ジェノグラム（家族構成を記号や線を用いて家系図のように図式化したもの）等、視覚で把握しやすい手段の導入が少ない状況がうかがえるため、アセスメント情報等が職員間で共有できるよう、児童相談記録システムの見直していくことが望まれる。
- ・ 援助方針の内容について、当面の援助方針は、多職種参加のもとで多角的な視点から検討を行っているが、長期的な視点での支援については、状況の変化に応じ再アセスメントを行う等、検討する余地が残っている。
- ・ 組織体制について、年度途中での欠員補充が難しいことが課題となっている他、相談件数の増加や相談内容の複雑化・多様化に対応するには児童相談所が1か所でもよいかも含め、検証を進めることが期待される。
- ・ 職場環境について、所長をはじめとした役職者に、適宜、相談しやすい職場環境のもとで業務が遂行されているが、超過勤務が慢性的に生じていること、精神面、身体面で多くの負荷がかかる業務であることから、人員体制強化が求められる。

4 受審結果を踏まえた今後の取組みについて

(1) 効果的・効率的な援助方針会議のあり方について

援助方針会議のあり方については、児童相談所としても以前より課題として認識しており、今回の評価と並行して所内PTを設置し、会議の進め方の見直しや新たな様式の導入等に向けた検討を行った。これにより、協議事項と報告事項を明確に分けることでメリハリのある会議進行を図るほか、課題とされた社会診断、心理診断等の各種診断と総合診断、

援助方針との連動性を可視化し、より効果的・効率的な会議運営に改善を図った。

今後も、オンライン会議活用による職員が参加しやすい環境整備等を進め、より効果的・効率的な運営方法を検討することで、援助方針会議への出席率を高め、充実した協議・報告のもと、子どもの最善の利益につながる支援を行っていく。

(2) アセスメント情報等の職員間共有について

令和8年度中に行われる児童相談記録システムの入替により、援助方針会議の提案の際に各職員がジェノグラム等を参照できるアセスメント様式の導入など、機能面での改善を図り、職員間の情報共有を進めていく。

また、新たに導入する児童相談記録システムは、職員に配布しているタブレット端末からの使用も可能となることから、援助方針会議や観察会議等において、各職員がジェノグラム等のアセスメント情報を適宜、確認や共有できる仕組みを整備していく。

(3) 長期的な視点での支援の再アセスメントの実施について

援助方針会議の運営方法の見直しやアセスメント情報等の共有等、援助方針会議の運営方法の改善も踏まえ、これまで以上に子どもや保護者、家庭等の状況の変化を確実に捉え、再アセスメントのもと、状況の変化に応じて適宜援助方針の見直しを行うことを徹底する。

また、家庭復帰による在宅支援等、子ども家庭支援センターと協働するケースについては、毎月行う進行管理会議や合同会議により進捗状況の確認や情報共有等を徹底する。加えて、状況に変化があった場合には、再アセスメントを行うとともに、学校等の地域の関係機関を交えた個別ケース検討会議を適宜開催し、リスク等に対する共通理解を図り、適切な役割分担のもと長期的な視点に立った支援を行っていくことを徹底する。

(4) 組織体制と職場環境について

相談件数の増加や相談内容の複雑化・多様化への対応に向け、引き続き、計画的な人材育成研修を実施していくとともに、児童相談所の安定的な運営、支援の質の維持・向上に向け、必要となる職員体制の確保に努めていく。

また、超過勤務の削減に向けては、引き続き、相談支援業務におけるICTの導入、活用による業務負担軽減に取り組むとともに、夜間の面接時における時差勤務制度の積極的な活用等、職員が安全に安心して職務に取り組める環境を築き、より質の高い支援につなげていく。

5 次回の受審予定について

次回は国のガイドラインの考え方を踏まえ、令和10年度を目途に児童相談所第三者評価を受審することとする。

第三者評価は、「評価の実施」「改善の取り組み」「改善した結果についての確認・評価」というプロセスが必要となり、改善の取り組みとその効果が確認できる状況になるまでには一定の期間を要することから、3年に1回のサイクルでの定期的な実施が望ましいと考えられる。(ガイドラインより)

6 今後のスケジュール(予定)

令和8年6月 区ホームページでの公表

児童福祉審議会への報告

令和8～9年度中 受審結果から得られた改善点に係る取組み検討・実施

令和10年度中 児童相談所第三者評価受審