

児童虐待通告窓口体制について

(付議の要旨) 児童福祉法第25条及び児童虐待防止法第6条第1項に定める児童虐待に係る通告について、区における受理体制のうち、日中の受電体制及び夜間休日の委託方法について以下のとおり取りまとめたため報告する。

1 主旨

児童福祉法第25条及び児童虐待防止法第6条第1項に定める児童虐待に係る通告について、区における受理体制のうち、日中の受電体制及び夜間休日の委託方法について以下のとおり取りまとめたため報告する。

2 開庁時間中の対応

(1) 都における現状

現在、都においては初動対応を行う児童福祉司や地区担当の児童福祉司などが児童虐待通告にかかる受電対応から基本調査、緊急受理会議報告、その後の現認対応までの処理を担っている。

(2) 区の対応

①受電体制

児童相談所内に現認対応を行う前までの虐待通告対応専任の非常勤職員(4名を配置し、常時2～3名が従事の予定)を配置することにより、開庁時間中の児童虐待通告に迅速に対応していくことや、児童福祉司の負担軽減を図り、児童・保護者に対する適切なアセスメントの実施や、保護者との対話を重視した、これまで以上にきめ細やかな支援を行うことができる体制を整備する。

なお、非常勤職員については、社会福祉士等の専門的な知識、経験を有する者とし、専門指導担当の児童相談所職員との連携のもと、以下の対応を行うものとする。

- ・児童虐待通告の受電対応
- ・受理票作成及び緊急受理会議への報告
- ・担当児童福祉司への引継ぎ処理

②その他の取組み

児童相談所内に電話回線を相当数設けることにより、通話中となることを防止し、児童虐待通告を確実に受電できる体制とするとともに、区共通ダイヤルの電話料金をフリーダイヤルとすることで、通話切れの防止を図る（電話料金は終日フリーダイヤル。なお、国制度である「189」は年内に無料化予定）。

3 夜間休日の委託方法

(1) 都における現状

都は夜間休日にかかる児童虐待通告窓口について、以下のとおり対応を行っている。

①夜間休日における189を通じたの通告の受電業務

外部委託事業者が、通告内容を確認し、必要に応じて警察への通報や児童相談センターの通年開所※へ転送するなどの対応を行う。

②夜間休日における児童相談所への直接通告

関係機関や都内児童相談所への相談者からの通告は、緊急連絡先（児童相談センター）を案内し、児童相談センターにおいて必要な対応を行う（夜間は夜間連絡調整員（非常勤職員）が対応、休日（日中）は「通年開所」体制により対応）。

※「通年開所」の概要

実施場所：児童相談センター

相談時間：休日の午前9時～午後5時

業務内容：緊急性のある「相談」についての対応

(2) 区への対応

夜間休日の189及び児童相談所への虐待通告については、外部委託により対応するものとし、受託事業者は、通告受理後、必要に応じて警察への通報や児童相談所職員への連絡を行うこととしている。

- ・夜間休日の児童虐待通告対応にかかる業務委託については、現在、子ども家庭課が非常勤職員により実施している「子ども・子育てテレフォン事業」（以下、「子・子テレフォン」と言う。）と統合し、同一の委託契約とする。
- ・子・子テレフォンと児童相談所の虐待通告窓口を同一の事業者が受託することにより、子・子テレフォンで受けた子ども自身の悩みや、保護者の子育てに関する悩み等のうち、児童相談所を始めとした関係機関につなぐ必要性が高いケースへの対応を柔軟かつ迅速に行うことができる体制とする。
- ・上記の契約の一体化は、令和2年4月より実施する。

※子・子テレフォンを含めた夜間休日の体制は【別紙1】のとおり

(参考：子ども・子育てテレフォン事業)

子ども、妊婦及び保護者等の悩みや日常的な子育てに関する相談に電話により応じることで、子どもの健全な育成を図るとともに、子育て支援、児童虐待の未然防止等を図ることを目的として実施しており、子ども・子育てに関するあらゆる相談を平日夜間・土日祝日に電話で受け付け、必要に応じて専門機関の紹介や区の子育て支援サービスにつなげることで、子育て支援から児童虐待の未然防止までの役割を担っている。

4 必要経費（概算）

【歳出】

人件費	13,000千円	(日中のみ 非常勤職員4名分)
役務費	3,000千円	(フリーダイヤル通話料(終日))
委託料	21,000千円	(夜間分(子ども・子育てテレフォン事業分を含む))
合計	37,000千円	

【歳入】

国庫補助	12,000千円	
都補助	6,000千円	(子ども・子育てテレフォン相談業務分)
合計	18,000千円	

(参考) 子・子テレフォン経費 (令和元年度)

非常勤職員 15,000千円 (人件費、役務費)

5 これまでの検討経過

区では、児童相談所設置に向けたこの間の検討において、以下のとおり区の通告窓口を整備することと定めている。

(1) 通告先の見直し

現在、区において7か所ある電話による通告窓口(※)を、区の児童相談所設置以降は、緊急時の円滑な通告と確実な早期対応のために、次のとおり2か所に整理する。

- ・児童相談所全国共通ダイヤル「189 (いちはやく)」
- ・(仮称)世田谷区児童虐待通告共通ダイヤル(以下、「区共通ダイヤル」という。)
※現在は、世田谷児童相談所、子ども家庭支援センター(5か所)、児童相談所全国共通ダイヤル「189 (いちはやく)」の7か所

(2) 通告窓口の周知

- ・区民・関係機関に対しては、区共通ダイヤルを児童虐待の通告先として案内する。
- ・区共通ダイヤルは、「189」への「虐待通告」として連絡することにためらいや

迷いがある場合や、通告先が分からない場合の相談についても広く受けることとする。

※区民・関係機関に配付するチラシのイメージは【別紙2】のとおり

※新たな通告窓口のイメージ及び児童虐待通告への対応イメージは【別紙3】のとおり

(3) 夜間休日の対応

区における夜間休日の児童虐待通告対応については、外部委託により対応するものとし、受託事業者はリスクアセスメントシートに基づき、虐待通告を受理した後、必要に応じて警察への通報や児童相談所職員による安全確認を行うなどの対応を行うこととしている。

※夜間休日の電話通告への対応フローは【別紙4】のとおり

6 今後のスケジュール（予定）

令和元年	7月	福祉保健常任委員会報告（児童相談所設置・運営計画最終更新）
	10月～	事業者選定（プロポーザル）
令和2年	3月	事業引継ぎ期間（子・子テレフォン）
	4月	児童虐待通告窓口の運用開始