

令和5年度 東京都児童相談所(相談部門)外部評価
多摩児童相談所
評価結果

結果報告日	2024年3月31日
評価機関	株式会社 地域計画連合

＜評価結果内容＞

1. 大項目（第Ⅰ部～Ⅶ部）毎の論点の整理
2. 評価項目毎の評価ランク（第Ⅰ部～Ⅶ部毎の一覧）
3. 総括（1. の内容を評価機関により編集）
 - ・「職員レベル」「児童相談所レベル」「設置自治体レベル」での整理
 - ・現状（※良い点含む）と取り組むべき課題について整理
※それぞれが何をしなければならないかを明らかにするよう総括する

評価機関 : 株式会社 地域計画連合

評価項目 および 判断基準		
第Ⅰ部 児童相談所の運営		
○組織体制		
評価項目	[No.1] 児童相談所の機能を十分に発揮するために必要な組織・体制が確保されているか	B
評価項目	[No.2] 組織的な判断や対応が行える組織運営・体制となっているか	A
評価項目	[No.3] 職場環境としての法令順守や環境改善に取り組んでいるか	A
○職員の資質向上・業務改善		
評価項目	[No.4] 児童相談所の業務の質の向上、効率化のための取り組みを実施しているか	S
評価項目	[No.5] 児童福祉司等の職員に必要な専門性が確保されるための取り組みを行っているか	B
○情報管理に関する事項		
評価項目	[No.6] 情報の取り扱いが適切に行われているか	A
評価項目	[No.7] 児童記録票等、必要な記録が適切に作成・管理されているか	S
○児童虐待や児童相談所の業務に関する広報活動について		
評価項目	[No.8] 児童虐待や児童相談所の業務に関する地域の知識や理解を高めるための広報活動を計画的に実施しているか	S
第Ⅰ部 児童相談所の組織 講評		
【組織体制/職員の資質向上等/情報管理/児童虐待・児相業務の広報活動】		
◆総評 ・児童福祉司だけで欠員が複数名という厳しい人員状況、かつ経験3年未満が約半数を占める組織体制で、人材育成をしながら業務に取り組む状況である。最低限であっても適切な相談支援活動の確保を要することは言うまでもなく、現場の努力だけでは如何ともしがたい状況である。また、経営層の人員についても、各部署の職員数の増加に応じた適正配置が不可欠である。都として、現場の努力では解決できない状況を理解した改善が必要である。 ・こうした厳しい人員体制の中でも、職員が相互に相談や協力をを行い、工夫しながら業務にあたっている。職場のトップである所長が全職員に対して積極的に発信、声をかけ、課長代理、チーフと連携の下で業務を行なっていることも、職場の人間関係やチームワークにより影響を与えていることが窺える。職員ヒアリングでは、職場のチームワークや相談のしやすさ、新任職員へのフォローなどについて笑顔で語る職員が多く、ストレスフルな対人援助の職場として、よい組織風土が醸成されていることが確認された。 ・援助方針の決定までは、個別協議、ブロック会議、援助方針会議という段階的な経過を経る組織決定の視覚化が図られている。改築の最中にあり必ずしも全員参加はできていないが、特に新任者が支援方針から組織決定までのステップを理解する機会は、今後、より拡大することが期待される。 ・また、非常勤弁護士や非常勤精神科医など、専門職へ早期に助言等を求めることにより、子どもや保護者に対する適切な支援につなげたり、トラブルを未然に防ぐ効果が発揮されている点は評価できる。児童福祉法第28条関連の申立件数も多いことから、非常勤弁護士が個別の事案の相談にとどまらず、援助方針会議へ参加をすることにより児童相談所の支援の幅が広がって行くと思われる。 ・「応援される児童相談所」を目指して、「多摩児相の理解者」を地域に増やすために子ども家庭支援センター等の職員研修の受入れ、会議等への相互出席のほか、通信の限定配付(写真入り)などを展開している点は、慎重さを要するが思い切った取組として評価できる。 ・現在は改築工事の最中であるが、執務室の拡大、什器類の充実などにより児童相談所で働く職員が少しでもストレスを軽減できる職場環境への改革が進められている。快適な職場・執務環境は、信頼し合える仲間づくりの醸成にも役立ち、職員のメンタルも安定化させ、人を相手とするケースワークにおいては、最終的にはクライエントに良いサービスを提供できることにつながると感じる。改築完了後には、デジタルツールやフリーアドレスなどが組織的に浸透するとともに、適切な人員体制が確保されれば、更に質の高い援助活動が期待できる組織であろう。改築及びICT化による効果等については、自己検証を行い、今後の都児童相談所のあり方に向けた発信を期待したい。		
○参考 評点の補足 【国基準に比べて職員数が不足している中での体制確保】[No.1] ・全国の児童相談所では、都市部を中心として児童福祉司、児童心理司の適正配置が喫緊の課題であるが、多摩児童相談所においても、児童福祉司、児童心理司が国基準に比べて不足し、欠員状況が継続している。近年、児童相談所に求められる支援活動も変化しており、その使命を果たすための機能の基盤整備は都として早急に取り組むべき課題である。 ・一方で、毎年度の増員に努めつつ、都児童相談センターから指導的職員の定期的な助言を受ける機会の確保や、各専門分野の会計年度任用職員の配置、弁護士、医師の非常勤配置など一定評価できる取組もある。 【支援経過及び組織決定の視覚化、段階を踏んだ組織決定】[No.2] ・日々の対応、支援は、各ブロックのチーフを中心に行われており、所としての援助方針の決定についてはブロック会議によるチーフやブロック職員らの助言による精査及び検討を踏まえた上で援助方針会議で最終的な組織決定を行っている。慎重かつ詳細なアセスメントを加えて丁寧な支援方針の決定過程がある。各種マニュアルに従って所定様式に落とし込みながら組織決定していく作業から、担当者自身が自信を持って対応できることにつながっているものと推察する。こうした支援経過及び組織決定の中に、日常的に管理職とともに協議の場を持っていることは評価できる。 ・初期対応や高リスクに対する意識の向上は見られるが、方針決定後、特に在宅指導中の事例へも定期的な進捗確認、組織管理をより進めてほしい。 【執務環境の改善、ICT化等の導入による効果】[No.3、No.4] ・R3年度にワークスタイル変革ワークショップを実施し、職員が安心して安全に働ける職場環境を改築工事に併せて基本設計に反映している。更に、民間機関との提携やデジタル推進局と連携した様々な取組、業務の手順やツールの見直しなど執務環境の改善、事務の効率化を図っていることは評価できる。改築完了後に改めて実効性が高くなるような工夫を加え、今後に続く都児童相談所のモデルになることを期待したい。 ・ただし、時間外におけるスマホを用いた状況確認や発信などは、時間外労働や、精神衛生面においても過度な負担感を強いる危険性とも隣り合わせにある。継続した運用に関しては留意が必要だろう。 【ヒヤリハットの事案共有】[No.6] ・プリンターでの印刷物の取り忘れという些細なこともヒヤリハット事案として所全体で共有、周知して注意喚起を継続していることは評価できる。 【児童相談所の業務に関する広報活動】[No.8] ・地域の関係機関からの児相業務等に関する講演依頼を積極的に受けており、「応援される児童相談所」を目指し、「多摩児相の理解者」を地域に増やすために子ども家庭支援センター等の職員研修の受入れ、会議等への相互出席のほか、通信の限定配付(写真入り)も類似例を見ないよい取組みである。		

第Ⅱ部 子どもの権利擁護と最善の利益の優先

評価項目	[No.9] 子どもへの向き合い方は適切であるか	A
評価項目	[No.10] 子どもの権利が守られるための説明や支援等を適切に行っているか	A
評価項目	[No.11] 適切な場面において、子どもに対する説明と意見聴取を行っているか	B
評価項目	[No.12] 子どもの意見や意向を尊重する対応を行っているか	B

第Ⅱ部 子どもの権利擁護と最善の利益の優先 講評

◆総評

・ワンフロアで児童福祉司と児童心理司が連携して対応を協議、支援を行っており、フリーアドレスによって近い席で支援に関する相談がしやすくなったメリットが生まれている。児童心理司も補完的な意見ではなく、より積極的に関わる姿勢が見られている点は評価できる。子どもへの支援に関する自己評価では、経営層に比較して児童福祉司と児童心理司は全体的に高い結果となった。

・経営層と職員が子どもの権利擁護と最善の利益を最優先に対応にあたっていることは、各会議の場での意見、質疑からうかがえたが、「子ども自身がどう感じているか」「子ども自身はどのような意見か」という視点をより意識して取り組まれることを望みたい。今後は、子どもの意見表明の機会の保障と子どもの気持ちを捉える観点を意識する取組（様式の工夫など）を期待したい。都は、児童相談所が利用しやすいように定型の様式に関しても、子どもの権利擁護を意識したものに作り替えることが望ましい。

・社会的養護班の創設によって、入所等児童への支援の充実が図られていることは評価できる。訪問頻度の増加だけでなく、更に子どもの意見表明の機会を保障し、よりよい支援につながることを期待したい。

○参考 評点の補足

【子どもの気持ちや意向確認】[No.9]

・新任職員が多いことから経験値のばらつきの課題があるようだが、ブロック会議や援助方針会議における検討において、説明者、質問者が共に子どもの意見の把握、理解に関する応答が常態化するとよい。

【子どもの権利に対する説明、支援等】[No.10]

・施設の空きが少ない状況下で、児童福祉司と児童心理司が家庭復帰に向けてよく努力している。子どもの表面的な言動にとらわれず、内面まで把握している印象があるが、子どもの意向確認がやや児童心理司任せになっているとすれば、すべての職員で「子ども」を中心とした協議・検討が進むことを期待したい。

・施設入所中の児童へのアンケートでは「子どもの権利ノート」に関しては高い割合で肯定的であるが、担当職員への「相談のしやすさ」「自分の気持ちを話せるか」は比較の上ではやや低い状況があることには留意が必要である。

【子どもの権利を守る、意向を尊重する取組】[No.11、12]

・子どもの権利擁護や意見表明に関する具体的な調査及び会議での発言が少なく、自己評価においても「子どもの意向確認は不十分であり課題」としている。子どもの意向確認についてより具体的に言語化した協議が持たれるとよい。援助方針会議の様式には子どもの意向の項目がないので、子どもがどのようなことをどう理解したのか、どのような言葉や態度で気持ちを表明したのか、といったことを意識するための項目などがあればよいのではないかと。今後の取り組みを期待したい。

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

○通告・相談対応

評価項目	[No.13]	相談・通告の受付体制が確保されているか	A
評価項目	[No.14]	家庭や地域に対する援助活動や児童相談所が実施すべき事業等が適切に行われているか	B
評価項目	[No.15]	各種相談への対応が適切に行われている	B
評価項目	[No.16]	相談・通告のあったケースに関し、必要な情報収集を迅速かつ確に行っているか	A

○受理

評価項目	[No.17]	受理会議が適切に開催され、組織的な検討・判断を行っているか	A
評価項目	[No.18]	受理したケースに応じ、必要な確認・手続き等を行っているか	A

○子どもの安全確認・安全確保

評価項目	[No.19]	子どもの生命を最優先し、安全確認・安全確保が行われているか	A
評価項目	[No.20]	一時保護の要否の判断や進行管理が適切に行えているか	A

○調査・アセスメント

評価項目	[No.21]	必要な調査が行われ、記録等が適切に作成・保管されているか	A
評価項目	[No.22]	アセスメントが適切に行われているか	A

○援助方針の策定

評価項目	[No.23]	援助方針会議が、適切な頻度・タイミング、体制で開催されているか	A
評価項目	[No.24]	援助方針の決定に関する判断が適切に行われているか	A
評価項目	[No.25]	援助方針の内容は適切か	A
評価項目	[No.26]	区市町村がかかわるケースについて、援助方針に関する市区町村への説明や意見反映等を行っているか	S

○在宅指導

評価項目	[No.27]	在宅指導中の子どもに対する支援は適切に行われているか	B
------	---------	----------------------------	---

○進行管理・援助方針等の見直し

評価項目	[No.28]	指導や措置を行っているケースについての進行管理が適切に行われているか	B
評価項目	[No.29]	指導や措置を行っているケースについて、市区町村に対する情報共有を適切に行っているか	A

○管轄する児童相談所の変更

評価項目	[No.30]	児童相談所の変更に関し、十分な検討が行われているか	A
------	---------	---------------------------	---

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 講評
 【通告・相談対応/ 受理/ 子どもの安全確認・安全確保/ 調査・アセスメント /援助方針の策定
 /在宅指導 /進行管理・援助方針等の見直し /管轄児相の変更】

◆総評

・援助方針の決定にあたっては、事前協議、ブロック会議を経て組織的決定という段階により慎重に検討、協議が行われている。相談、通告に対する初動から調査、方針決定、支援へと各対応で児童相談所全体として進歩が見られる。ICT化を進め職員のスケジュールの把握だけでなく、相互に回答する仕組みも浸透してきており、チームで取り組む姿勢の醸成に工夫もみられる。（前記（Ⅰ部）の通り、継続した運用に関しては留意が必要。）

・高リスクケースへの対応が進むことに反して、リスクがあっても対応が遅れがちになるとアセスメント不足によって対応が後手に回ることがある。終結だけでなく、適切な市へのリファールのタイミングを逃さない進行管理は、子どもや家庭への支援に直結することを意識して対応したい。また、相談、通告ケースへの迅速かつ的確な情報収集については、力量の高い職員だけに依存せず、組織的対応となるよう初動対応の向上のように全体的な底上げを期待したい。

・虐待事例の初期対応や家族再統合などの場面を乗り越えた先の在宅支援に場面が移ると、どうしても支援の頻度や関与が薄くなる傾向はどこにでもある。在宅事例を市に任せがち、或いは担当職員のみで進行管理することなく、組織として経過を把握しながら再アセスメントにより判断していく仕組みづくりなども検討が望まれる。

・所管する5市はそれぞれに体制や福祉サービスに相違があるため連携の課題もあると思われるが、児童相談所からの積極的な働きかけが感じられる。職員異動や人員体制の変化もあることから、今後も継続的な取組を進めてほしい。

評価項目 および 判断基準
○参考 評点の補足 【相談・通告の受付体制の確保】[No.13] ・電話対応とインテークワークの2つの流れがあることにより、対応に齟齬が生じる懸念がある。初期対応の充実が図られているだけに、過去の経緯があるにしても工夫が求められる。 ・外国語での相談時にはボケトークや通訳アプリなどの活用で対応している。ただし、十分に対応できていない面もあり、障がい者(児)への対応も含め都としてサービス向上を進めてほしい。 【「愛の手帳」判定事務の遅れに対する対応】[No.14] ・「愛の手帳」の判定は、医師不足もあり予約から実施まで長期の待機状態となっている。必要な医師の確保など、都として取り組むべき課題が多いことを指摘したい。 【受理会議の適切な開催、組織的な検討・判断】[No.17] ・虐待通告に関しては、原則通告を受けた日に緊急受理会議を実施しており、速やかに対応している点は評価できる。 【一時保護の要否判断、組織的な進行管理】[No.20] ・援助方針会議では、所定様式を用いて組織的に進行管理を行っているが、経過や保護者の意向変化だけでなく、できるだけ速やかな親子分離又は在宅かといった方針の協議が行われるとよい。保護者の意向確認の期限の設定についても、保護者の意に反する場合の法的対応の趣旨を理解して対応することが望まれる。 ・一時保護の長期化は行き先不足のみとも言えない側面があると考えられる。進行管理としての3週間、40日などとともに、実際に短期間で解除できない理由等を把握することも保護期間の改善に役立つと思う。 【援助方針の検討から決定に至る段階を経た組織的決定】[No.23] ・必要に応じた協議、そしてブロック会議と援助方針会議を経て方針決定を行い、段階的な組織決定が見られる。ただ、実際にはブロック会議が方針協議の場であり、援助方針会議は承認の場とも言え、職員全員が出席していても活発な意見は事実上出ない。新任職員の研修の機会として活用するのであれば実効性等の再検討も必要だろう。また、ブロック会議への児童心理司は担当外であっても参加されることが望まれる。 【児童福祉審議会への意見聴取】No.24 ・児童福祉審議会への意見聴取はソーシャルワークの見地からの助言は得られないという認識があり、活用の実績がない。児童福祉審議会への意見聴取は、児童相談所の方針決定をより適切に導き出す観点から外部の専門家から意見を受ける機会となる。児童相談所運営指針に示されている事例はもとより、より積極的な活用が望まれる。児童相談所の認識だけでなく、都に対しては広く有益な活用が進むよう各児童相談所への周知及び提出様式などの改善が望まれる。 【市への委託や送致、協議に向けた検討への期待】[No.26] ・市へのアンケートでは、送致や支援に対する意見反映について比較的高い評価を得ている。要保護児童対策地域協議会への登録ケースの考え方も市によって異なるなど対応に苦慮する面があると思うが、アンケート結果も参考にし、今後更に連携が進むよう取組を期待したい。 【在宅指導の保護者と子どもへの支援】[No.27] ・児童福祉司指導における決定通知に記載する指導内容は包括的な表現が多いようだが、個別に児童や保護者との同意事項を具体的に示し、計画的に進めるとよい。また、行政処分として行うものであり、指導内容は児童相談所が自らに課すものであることから、法的な意味を十分に理解することが必要である。子どもや保護者に対しても、どのようなことを目的として、どの程度の頻度・期間で、どのようなことを行い、どうなったら見直しをするのか(たとえば、「子どもに対する安全確認を目的として、当面1年間を目途に月1回の児童福祉司又は児童心理司との面接を行い、家庭の状況が安定して安全確認の必要性がなくなったら終了する。」など)の具体的な計画を立てられるとよい。 ・東京都ではワーキンググループを立ち上げ、指導内容を検討しているとのことなので改めて所全体で周知を図ることが望まれる。 【移管を受けた場合の支援方針の決定、見直し】[No.30] ・移管を受けた場合の支援方針の決定には曖昧な状況が見受けられた。児童相談所運営指針では、ケース移管は児童福祉法第25条第1項の通告に代わるものであり、当面の援助方針は児童相談所間の認識の差をなくす観点から、移管先の児童相談所は移管手続き完了後、少なくとも1か月間は移管元の児童相談所の援助方針を継続し、1か月を経た時点で新たな環境下の家族状況等をアセスメントし、援助方針を継続するか否かを判断すること、とされている。初期対応に準ずる形で対応されることを期待したい。

評価項目 および 判断基準		
第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援と社会的養育の推進		
○援助方針の策定に関する調整		
評価項目	[No.31] 社会的養護を必要とする子どもの援助方針の決定に関する判断・調整は適切に行われているか	B
評価項目	[No.32] 里親委託・入所措置等による援助を開始するにあたり、援助者と十分な協議を行っているか	A
○社会的養護時における援助		
評価項目	[No.33] 里親や施設等が行う援助内容等に関する必要な確認・助言・支援等を行っているか（指導委託・あっせん・里親委託・入所措置等）	A
評価項目	[No.34] 援助方針の見直しが適切に行われているか	A
評価項目	[No.35] 保護者との交流が適切に行われている	A
評価項目	[No.36] 里親や施設等において、児童相談所の介入・調整等が必要な事象が発生した場合に、適切に対応しているか	S
○一時帰宅、措置の解除、停止、変更及び在所期間の延長		
評価項目	[No.37] 措置や指導等の終結の判断が、慎重かつ適切に行われているか	A
評価項目	[No.38] 措置の解除後の援助について、十分に対応している	A
○児童自立生活援助等		
評価項目	[No.39] 子どもの状況に応じ、児童自立生活援助につなげ、必要な支援等を行っているか	A
評価項目	[No.40] 18歳以上の者に対しても、必要な支援等を行っているか	A
評価項目	[No.41] 家庭養護を推進するためのフォスタリング業務の実施体制の構築に取り組んでいるか	A
評価項目	[No.42] 養子縁組を行うにあたり、必要な判断・手続き等が適切に行われているか	A
評価項目	[No.43] 民間あっせん機関による養子縁組に対して、必要な支援を行っているか	B
第Ⅳ部 社会的養護で生活する子どもへの支援と社会的養育の推進 講評 【援助方針の策定に関する調整/ 社会的養護時における援助/ 一時帰宅、措置の解除、停止、変更及び在所期間の延長/ 児童自立生活援助等】 ◆総評 ・施設も里親も空きはほとんどなく、子どもに合った生活の場を選択する余裕のない実情がある。児童相談所が一人一人の子どもに適した援助方針（措置延長を含む）を策定するためには、里親、施設、自立援助ホームなどの受け皿が、いつの時点でも十分にあり、選択できるようになっている必要がある。定員の充足率だけでは必要性は図れないだろう。児童心理治療施設の設置、里親・施設の拡充、民間あっせん機関と各児童相談所の連携体制の構築など、都としての早急な取り組みを進めてほしい。家庭養育優先の原則に基づく里親委託件数が伸び悩んでいる課題については、都としても里親登録が増加するよう、子どもの年齢に応じた里親登録に関する説明会を実施するなどの工夫が必要である。 ・こうした中、里親と施設入所担当を統合し、社会的養護班を創設し、入所児童への支援、再統合などに一体的な取組みを開始したことは高く評価できる。担当児童福祉司による訪問・面接頻度の増加などに注力している結果として、施設及び子どもへのアンケート結果で全体的に高評価を得ていることに表れている。 ・しかし、子どもも保護者も様々な経過を共有せずに担当者が変わると関係性の構築が難しい面があることも否めない。或いは一連の支援を担当するソーシャルワークの専門性の育成も難しい。将来的には、現行の経験値を活かした専門性向上への取り組みにつなげることを期待したい。 ○参考 評点の補足 【区児童相談所の設置と施設・里親の十分な定員確保】[No31][No32] ・施設の空きがなく措置先の選定が行えない点や、児童心理治療施設の設置がなく、また子どもに合った施設を選択する余裕がない実情がある。 ・措置先の選定を適切に行うためには、施設の定員に余裕があることが必要である。区児童相談所の設置、都児童相談所の再編を見据えると、施設が人的余裕のある区児童相談所を選択する可能性もあり、都は十分な定員を確保していく方策を進めてほしい。 【社会的養護における自立支援計画の作成への関与】[No.33] ・自立支援計画の策定や見直しは、施設での作成を追認することが多い実情がある。社会的養護班の担う役割としてこれまで以上に関与或いは主体的に意見することが可能ではないかと思われる。 【保護者交流における手続きの適切さを担保する記録】[No.35] ・子どもと保護者の交流は、子どもの権利擁護の観点から、例外を除いて積極的に行う必要があるが、この場合にも「子ども自身の意見（意向）」に注目する姿勢で対応することが求められる。 ・面会・通信制限の実績がないことは、その前段階で保護者の理解を得る努力を行っているとも言えるが、基本的な法的対応の解釈を理解しておくことが求められる。（まずは保護者の同意を得る努力、得られる場合には、口頭指導又は2号指導、得られなければ法的対応という3つに分けられる。手続的な適切さを担保するために、①措置によらない指導か2号指導か法に基づくのかという根拠、②保護者の同意の確認記録、③面会通信制限が組織として決定されていること、の3点を記録上に明記することが望まれる。こうした点を踏まえて組織として理解しておくことが大切だろう。） 【一時保護、施設入所の解除に伴う家庭復帰の組織的決定】[No.37] ・家庭復帰の決定はこれまでブロック内だけで判断していたが、協議によって決定することを徹底した点は、家庭復帰という重要な判断の組織決定として適切な取り組みと言える。 ・措置入所が適当と判断しても、受入先を含めた状況の比較検討の結果、在宅を選択せざるを得ないといった苦悩があるかもしれないが、本来の支援方針は理解しておく必要がある。 【家庭的養育等への一層の取組への期待】[No41][No42][No43] ・里親認定や登録に関しては本庁と共に取り組んでいるが、マッチング等、委託可能な里親の確保だけでなく、家庭復帰・家族再統合の方針の理解が得られないこともあって苦慮することがある。児童相談所、フォスタリング機関の機能としても、里親への対応は成熟していない面があるが、都とともに今後の取組に期待したい。		

第Ⅴ部 家族とのかかわり・家族への支援

○子どもの措置に伴う保護者への説明や意見聴取

評価項目	【No.44】 適切な場面において、保護者に対する説明と意見聴取を行っているか	A
○保護者に対する指導・支援		
評価項目	【No.45】 保護者への在宅指導は、計画に基づき適切に行われているか	B
評価項目	【No.46】 親子分離中の保護者に対し、親子関係の再構築に向けた指導・支援の方針を組織的に検討・判断しているか	B

第Ⅴ部 家族とのかかわり・家族への支援 講評 【子どもの措置に伴う保護者への説明や意見聴取/ 保護者に対する指導・支援】

◆総評

・子どもの措置に伴う保護者への説明等は、担当者の経験によっては複数対応の工夫などにより補完し、概ね適切に行われている。ただ、やはり各事例毎の個性を認識したうえで、特に児童福祉司指導の内容については子どもや保護者に対し、具体的な方針・内容を伝えることを心がけたい。児童福祉司指導は、行政処分であることの意味合いやそれにより行政側（児童相談所側）にも影響があることについても、改めて児童福祉司への周知徹底ができるとよい。

・保護者へのアドボケイトの観点からも、どのようなことを目的として、どの程度の頻度・期間で、どのようなことを行い、どうなったから見直しをするのかなど、当事者の事情に応じて具体的な計画を立てることが望まれる。

○参考 評点の補足

【2号指導の決定通知書の記載の具体化】【No.45】

・在宅の支援・指導の内容は組織決定によって実施されているが、2号指導の決定通知書の記載は抽象的で他に書面等が作成されていないため、支援・指導の内容が客観的・明確でない点は改善が望まれる。虐待事例の場合に採る児童福祉司指導の内容は決定通知には包括的な表現が多いようだが、当事者が自分に何が求められているのか、わかるよう具体的な記載が期待される。個別に児童や保護者との同意事項を具体的に示した内容の確認も計画的に進められるとよい。

【親子関係の再構築への取組】【No.46】

・社会的養護班の取組の成果を検証し、人管理体制の確保とともに改めて機能強化等も検討してほしい。家庭復帰だけでない「再構築」が適切な事例についても意識して取り組まれることを期待したい。

第Ⅵ部 区市町村や関係機関との連携

○区市町村や関係機関との役割分担・連携体制の構築

評価項目	【No.47】 関係機関との役割分担や連携方法等が明確になっているか	S
評価項目	【No.48】 要対協の運営において、児童相談所として求められる役割・機能を果たしているか	A
評価項目	【No.49】 区市町村の子ども家庭相談等を行う職員の資質向上に関する取り組みを実施しているか	A
評価項目	【No.50】 児童福祉審議会からの意見聴取を必要とするケースについて、意見聴取と報告は適切に行われているか	B

第Ⅵ部 区市町村や関係機関との連携 講評

【区市町村や関係機関との役割分担・連携体制の構築/ 区市町村における子ども家庭相談・調査・指導の質の確保・向上のための支援/
都道府県児童福祉審議会との連携】

◆総評

- ・5市との連携強化に向けブロック会議及び援助方針会議の見学や児童相談所全職員の紹介のほか、特定妊婦の毎週の進行管理など、新たな取組は高く評価できる。市のアンケートでも比較的评价が高い。5市それぞれに異なる課題があると思うが、アンケートも一部の意見とはいえ参考にして取組を継続してほしい。
- ・市との相互理解を進めていくために、日頃からの丁寧な関わりや人事交流、支援の並走ケースの設定、要保護児童対策地域協議会や各会議への相互参加や複数職員の出席、研修の相互乗り入れなども検討を進めてほしい。
- ・児童福祉審議会については、形骸化させず、各児童相談所が抱える複雑困難な事例を相談しやすくするための運用等の見直しが望まれる。都に対して、同会の活性化のために必要な運用の整備等を求めると同時に、児童相談所としても外部からの意見聴取の必要性や有効性の理解が必要であると感じる。

○参考 評点の補足

【市や関係機関との連携強化】[No.47]

- ・「顔の見える関係」「応援される児童相談所」「チーム多摩児相」などをキーワードとして様々な取組を行っている。顔写真入りの通信は慎重さを要すると感じるが、効果もあっただろう。相互に職場を行き来する仕組みや相互研修など、継続的又は新たに取組を進め、5市それぞれの状況に応じた連携が更に進むことを期待したい。

【市における子ども家庭相談の質の向上への支援】[No.48]

- ・児童相談所が受理した虐待ケースの区への送致の割合は、R3年度は約4割だったがR4年度は3割程度に減少していることも連携改善の例と見て取れる。所長メッセージである「(市は)何をしてほしいのか」を問わずに「(児童相談所は)何をすべきか」が浸透しているとも言えよう。

【児童福祉審議会の積極的活用に向けた体制整備】[No.50]

- ・児童福祉審議会への意見聴取は、児童相談所の援助決定の客観性と専門性の向上を図ることにより、子どもの最善の利益を確保しようとするものである。この趣旨を踏まえて、最低限の提出だけでなく児童相談所として支援方針に外部意見を取り入れる意識で積極的に活用することが望まれる。児童相談所には外部専門家の意見をもらえることのメリットについて職員の理解を深めることが求められる。
- ・現状、都では、月1回開催の児童福祉審議会でも児童相談所の全諮問ケースを扱っている。(R5年度12月末時点の諮問件数32件(うち28条新規・親権停止以外は7件))ただ、児童相談所としては、所内手続きを含めて提出しづらいという意見が聞かれた。都に対して、今後の積極的な活用のために、児童相談所の出席をオンラインでも可能とした以外にも、書類作成などの運用の面で、少しでも児童相談所が活用し易くなるような改善を求めることを期待したい。

多摩児童相談所 外部評価 総評

【職員】

	現状・特に良いと思う点	取り組むべき課題
I	厳しい人員体制の中でも、職員が相互に相談や協力をを行い、工夫しながら業務にあたっている。職場のトップである所長が全職員に対して積極的に発信、声をかけ、課長代理、チーフと連携の下で業務を行なっていることも、職場の人間関係やチームワークに良い影響を与えていることが窺える。	改築完了後には、デジタルツールやフリーアドレスなどが組織的に浸透するとともに、適切な人員体制により、更に質の高い援助活動が期待できる組織であろう。改築及びICT化による効果等については、自己検証を行い、今後の都児童相談所のあり方に向けた更なる発信を期待したい。
II	ワンフロアで児童福祉司と児童心理司が連携して対応を協議、支援を行っており、フリーアドレスによって近い席で支援に関する相談がしやすくなったメリットが生まれている。児童心理司も補完的な意見ではなく、より積極的に関わる姿勢が見られている点は評価できる。	経営層と職員が子どもの権利擁護と最善の利益を最優先に対応にあたっていることは、各会議の場での意見、質疑からうかがえたが、「子ども自身がどう感じているか」「子ども自身はどのような意見か」という視点をより意識して取り組まれることを望みたい。
III	相談、通告に対する初動から調査、方針決定、支援へと各対応で児童相談所全体として進歩が見られる。ICT化を進め職員のスケジュールの把握だけでなく、相互に回答する仕組みも浸透してきており、チームで取り組む姿勢の醸成に工夫もみられる。	高リスクケースへの対応が進むことに反して、リスクがあっても対応が遅れがちになるとアセスメント不足によって対応が後手に回ることがある。終結だけでなく、適切な市へのリファラーのタイミングを逃さない進行管理は、子どもや家庭への支援に直結することを意識して対応したい。
IV	里親と施設入所担当を統合し、社会的養護班を創設したことにより、担当児童福祉司による訪問・面接頻度の増加などに注力している結果として、施設及び子どもへのアンケート結果で全体的に高評価を得ていることは評価できる。	子どもも保護者も様々な経過を共有せずに担当者が変わると関係性の構築が難しい面があることも否めない。或いは一連の支援を担当するソーシャルワークの専門性の育成も難しい。将来的には、現行の経験値を活かした専門性向上への取り組みにつなげることを期待したい。
V	子どもの措置に伴う保護者への説明等は、担当者の経験によって複数対応の工夫などにより補完し、概ね適切に行われている。ただ、やはり各事例毎の個別性を認識したうえで、特に児童福祉司指導の内容については子どもや保護者に対し、具体的な方針・内容を伝えることを心がけたい。	保護者へのアドボケートの観点からも、どのようなことを目的として、どの程度の頻度・期間で、どのようなことを行い、どうなったら見直しをするのかなど、当事者の事情に応じて具体的な計画を立てることが望まれる。
VI	5市との連携強化に向けブロック会議及び援助方針会議の見学や児童相談所全職員の紹介のほか、特定妊婦の毎週の進行管理など、新たな取組は高く評価できる。	児童福祉審議会については、児童相談所としても外部からの意見聴取の必要性や有効性の理解が必要であると感じる。（再掲）

【児相相談所】

	現状・特に良いと思う点	取り組むべき課題
I	「応援される児童相談所」を目指して、「多摩児相の理解者」を地域に増やすために子ども家庭支援センター等の職員研修の受入れ、会議等への相互出席のほか、通信の限定配付（写真入り）などを展開している点は、慎重さを要するが思い切った取組として評価できる。	児童福祉法第28条関連の申立件数も多いことから、非常勤弁護士が個別の事案の相談にとどまらず、援助方針会議へ参加をすることにより児童相談所の支援の幅が広がって行くと思われる。
II	社会的養護班の創設によって、入所等児童への支援の充実が図られていることは評価できる。	訪問頻度の増加だけでなく、更に子どもの意見表明の機会を保障し、よりよい支援につながることを期待したい。
III	所管する5市はそれぞれに体制や福祉サービスに相違があるため連携の課題もあると思われるが、児童相談所からの積極的な働きかけが感じられる。職員異動や人員体制の変化もあることから、今後も継続的な取組を進めてほしい。	相談、通告ケースへの迅速かつ的確な情報収集については、力量の高い職員だけに依存せず、組織的対応となるよう初動対応の向上のように全体的な底上げを期待したい。
IV	家庭養育優先の原則に基づく里親委託件数が伸び悩んでいる中、里親と施設入所担当を統合し、社会的養護班を創設し、入所児童への支援、再統合などに一体的な取組みを開始したことは高く評価できる。	子どもも保護者も様々な経過を共有せずに担当者が変わると関係性の構築が難しい面があることも否めない。或いは一連の支援を担当するソーシャルワークの専門性の育成も難しい。将来的には、現行の経験値を活かした専門性向上への取り組みにつなげることを期待したい。（再掲）
V	子どもの措置に伴う保護者への説明等は、担当者の経験によっては複数対応の工夫などにより補完し、概ね適切に行われている。	児童福祉司指導は、行政処分であることの意味合いやそれにより行政側（児童相談所側）にも影響があることについても、改めて児童福祉司への周知徹底ができるとよい。
VI	市との相互理解を進めていくために、日頃からの丁寧な関わりや人事交流、支援の並走ケースの設定、要保護児童対策地域協議会や各会議への相互参加や複数職員の出席、研修の相互乗り入れなどの検討も期待される。	児童福祉審議会については、児童相談所としても外部からの意見聴取の必要性や有効性の理解が必要であると感じる。

【設置自治体】

	現状・特に良いと思う点	取り組むべき課題
I	援助方針の決定までは、個別協議、ブロック会議、援助方針会議という段階的な経過を経る組織決定の視覚化が図られている。新任者が支援方針から組織決定までのステップを理解する機会は、今後、より拡大することが期待される。	児童福祉司だけで複数名欠員という厳しい人員状況、かつ経験3年未満が約半数を占める組織体制である。経営層の人員についても、各部署の職員数の増加に応じた適正配置が不可欠である。都として、現場の努力では解決できない状況を理解した改善が必要である。
II	社会的養護班の創設によって、入所等児童への支援の充実が図られていることは評価できる。（再掲）	子どもの意見表明の機会の保障と子どもの気持ちを捉える観点を意識する取組（様式の工夫など）を期待したい。都は、児童相談所が利用しやすいように定型の様式に関しても、子どもの権利擁護を意識したものに作り替えることが望ましい。
III	援助方針の決定にあたっては、事前協議、ブロック会議を経て組織的決定という段階により慎重に検討、協議が行われている。相談、通告に対する初動から調査、方針決定、支援へと各対応で児童相談所全体として進歩が見られる。	在宅事例を市に任せがち、或いは担当職員のみで進行管理することなく、組織として経過を把握しながら再アセスメントにより判断していく仕組みづくりなども検討が望まれる。
IV	家庭養育優先の原則に基づく里親委託件数が伸び悩んでいる中、里親と施設入所担当を統合し、社会的養護班を創設し、入所児童への支援、再統合などに一体的な取組みを開始したことは高く評価できる。	児童心理治療施設の設置、里親・施設の拡充、民間あっせん機関と各児童相談所の連携体制の構築など、都としての早急な取り組みを進めてほしい。里親委託件数が伸び悩んでいる課題については、都としても里親登録が増加するよう、子どもの年齢に応じた里親登録に関する説明会を実施するなどの工夫が必要である。
V	子どもの措置に伴う保護者への説明等は、担当者の経験によっては複数対応の工夫などにより補完し、概ね適切に行われている。（再掲）	2号指導の決定通知書の記載は抽象的で他に書面等が作成されていないため、支援・指導の内容が客観的・明確でない点は改善が望まれる。虐待事例の場合に採る児童福祉司指導の内容は、当事者が自分に何が求められているのか、わかるよう具体的な記載が期待される。
VI	市との相互理解を進めていくために、日頃からの丁寧な関わりや人事交流、支援の並走ケースの設定、要保護児童対策地域協議会や各会議への相互参加や複数職員の出席、研修の相互乗り入れなども検討を進めてほしい。（再掲）	児童福祉審議会については、形骸化させず、各児童相談所が抱える複雑困難な事例を相談する仕組みづくりができるよう、運用等の見直しが望まれる。都に対して、同会の活性化のために必要な運用の整備等を求める。

■評価基準

評点	＜評価項目＞ の 評価基準
S	優れた取組が実施されている 他児童相談所が参考にできるような取組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	やや適切さに欠ける 「A」に向けた取組の余地がある状態
C	適切ではない、又は実施されていない 「B」以上の取組となることを期待する状態