

## 調 査

1-①-i

児童相談所の機能や役割を簡潔・明瞭に伝え、安心感を与える

調査の法的根拠を踏まえ、調査に理由と目的があることをしっかり理解できていることが大切である

1-②-i

暴力的な保護者の特性・心情を見極めて対応する

保護者の特異な言動に振り回されたり、惑わされたりせず、かつ、無理な要求に巻き込まれたり、妥協しないように毅然とした対応をする

1-②-ii

子どもの自責の念や不安な気持ちを和らげる

秘密が守られることを伝えて安全感や安心感を与え、気持ちを自由に表現できるようにする

1-③-i

保護者の性格や心情に配慮する

個々の保護者が示す言動に留意しながら受容・共感の姿勢をとることが必要である

1-③-i

傾聴の姿勢を保つ

電話の場面でも面接の場面でも、まず相手の話に耳を傾けることが必要である

1-③-ii

一問一答形式ではなく、掘り下げていけるような問いかけをする

疑問点や矛盾点を整理しながら話の内容を深め、可能な限り事実接近していく工夫をする

2-①-ii

調査漏れがないか検証する

収集した情報を整理、分析した上で、改めて不足している部分がないかを確認する

2-①-iii

調査方針を踏まえ、ポイントを押さえた調査を企画する

調査すべき事項の全体を頭に入れることが大切であり、場当たりの調査は禁物である

2-②-i

先入観や偏見を持たずに家庭訪問を行う

不確かな情報や一方的に伝えられた情報に惑わされることなく、白紙の姿勢で家庭訪問に臨むことが大切である

2-②-i

通信による調査依頼や実地調査はタイミングよく行う

何事も迅速な対応・処理が鉄則であるが、調査にあたっては周辺調査など事前の下準備をしておくことが必要である

2-②-i

調査の経過を関係機関に伝え、新たに必要な情報を得る

関係機関に必要だと思われる情報については速やかに伝達し、情報を共有することで精度の高い調査ができる

2-②-i

不確かな情報について、調査を積み重ねる

ソーシャルワークは調査から始まることを頭に入れ、すき間のない調査を重ねていくことが大切である

2-②-ii

子どもの安否を確認する

子どもの表情や身体面に現れている状態から心身の健康度や重症度を把握する

2-③-i

得られた情報から客観的な事実を明らかにする

不明確な部分について、内容の掘り下げを行いながら、事実と異なるものを取り除き、内容の明確化を図る

2-③-i

関係機関からの情報を鵜呑みにしない

関係機関の業務内容を熟知した上で情報を得ることが大切であり、児童相談所の目で分析・整理することが必要である

2-④-i

行為の背景にある目的を確認する

表面に表れた言動の奥にあるものを思いめぐらせ、行動の背景を探り、客観的事実を確認する

2-④-i

子どものアンビバレントな感情を理解する

子どもの発達年齢を踏まえ、揺れ動きがちな心情やこだわり、片寄った考え方などを理解する

2-④-ii

将来起こりうることが予見される状況を視野に入れる

現在までの経過を整理した上で、今後の見通しについて幅広い視野を持って見立てることが大切である

2-④-iii

調査結果を客観的かつ簡潔明瞭に説明し、チームでの見立てをする

調査の結果を順序立てて要約して説明することが、チームとしての見立てを容易にする

3-①-i

立入調査の要否を判断する

援助的なアプローチができないかどうか、「子どもの最善の利益」を重視してあらゆる可能性を検討した上で判断する

3-②-iv

プライバシーへの介入を行っていることを意識する

児童相談所の対応をめぐって、保護者と対立する関係になることを常に意識していることが大切である

4-①-ii

子どもと保護者の感情を分けて整理し、分析する

子どもと保護者の感情や思いについて、どこがどのように相違するかを分析することが大切である

4-②-iii

調査の権限と必要性について保護者に十分説明する

調査の権限を裏付ける児童福祉法の概念（第二条児童育成の責任）を十分に理解していなければ説得力のある説明にはならない

4-②-iii

予定される今後の展開や見通しを子どもや保護者に説明する

説明する上で重視すべきことは、あらゆる可能性を想定し、断定的なモノの言い方を避けることである

4-②-iii

子どもの年齢に応じて分かりやすく説明する

子どもの心身の発達段階や置かれた事情を十分に考慮しながら説明し、子どもの求めに応じて何度でも説明をする

5-①-ii

独りよがりな言動を慎み、組織の一員として行動する

「東京都」や「児童相談所」という看板を背負っているということを常に自覚して行動することが必要である

5-①-iv

調査方法に問題があった場合は自ら点検する

調査方法に不備や問題が生じることは往々にしてあることで、大事なことはそのことを点検し、どう修正するかである

5-②-vi

判断上の揺らぎや戸惑いなどを組織内で率直に口にする

判断の際に戸惑ったり、揺らいだり、落胆したりすることは当たり前のことであるので、自分一人の中にため込まない

5-②-vii

調査方法について自分の体験を他の職員に伝達・助言する

組織の一員として、自分の経験や使った手法を明らかにすることは組織としての力量を高めることになる

6-①-i

### 地域の人的資源を把握する

協力の得られそうな地域の機関や人の動向や特性をしっかりと把握できていることが児童相談所の連携力を強化することになる

6-①-iii

### 人とのつながりを大切にする

関係機関との連携の土台は人とのつながり、ネットワークであり、これを欠くと調査の展開は表面的なものになり、深まっていけない

6-①-iii

### 必要と思われる情報は関係機関に伝達する

関係機関との連携を図る上で必要な情報を伝え合うことは鉄則であり、これを欠くと機関相互の不信を招く結果となる

6-①-iii

### 関係機関に対して調査の必要性についての啓発活動を行う

とりわけ民生・児童委員との連携を密にし、調査や見守り方法について具体的に説明し、協力を得る

## 一時保護

1-①-i

児童福祉司の役割を分かりやすく説明し、安心感を与える

あくまでも児童相談所の職員として、子どもの立場に立って寄り添っていき存在であることをわかりやすく説明する

1-①-i ii

ゆったりとした表情で子どもに語りかける

一時保護された心情と置かれている事情に理解を示し、無念の気持ちや不安感を和らげることが大切である

1-②-i

保護者の無理難題や直情的な言動に冷静に対応する

異常な雰囲気や呑み込まれ、予期せぬ言動をしてしまうこともあるので、事前に心の準備をしておくことが大切である

1-②-i

子どもや保護者の努力や持ち味を見つけてほめたり、支持する

親子を分離したことで児童相談所に対して不信感を抱いているので、それらを軽減するためにも受け入れることが必要である

1-②-i

子どもや保護者の気持ちを受け止める

家族の生活に大きな変動が生じ、葛藤が起こっていることを理解し、受容的な姿勢をとる

1-③-i

子どもや保護者が気持ちを整理できるように一緒に考え、支える

一緒に考える態度をとりながら相手の気持ちの交通整理をして、考え方を少しずつまとめていく

1-③-i

子どもの気持ちを引き出す

子どもの不安な気持ちや怒りの気持ちに寄り添いながらじっくり時間をかけて面接を重ねる

1-③-iii

子どもや保護者に迎合したり、見通しのないことを言わない

面接はあくまでも児童福祉司主導によって維持されるものであり、その場の勢いや雰囲気や相手の調子やペースに合わせない

2-①-i

常に調査、診断、行動観察を意識する

社会調査や心理・医学診断とともに、保護所において子どもの行動を観察し、子どもの話を聞く行動観察を意識する

2-②-i

保護した後の家族状況にどのような変化が生じているか把握する

親子の分離後は往々にして家族内に変動や葛藤が生じがちであることを認識する

2-②-ii

親子の面会に立ち会い、親子関係の新たな事実の発見に努める

親子の面会への立ち会いの積み重ねによって新しい事実を見だし、より適切な評価につなげる



2-②-ii

子どもや保護者の心身の状態を見る

子どもや保護者の言動をつぶさに観察し、心理面のほかに身体面の状態を把握する

2-③-iii

子どもの作文などから気持ち・本心を読み取る

面接が表面的になっている場合には作文などの課題を与え、そこから子どもの気持ちを引き出し、理解する

2-④-i

子どものさりげない言動の背後にあるものを見逃さない

面接の積み重ねを通して子どもの深層心理をさぐる工夫をしなければ、問題の本質に触れることはできない

2-④-i

「なぜ、なぜ、なぜ？」を繰り返し、本質的な問題を把握する

問題の要因は単一ではなく、複雑に絡み合っているので、それらをつひとつ明らかにして問題の核心に迫る必要がある

2-④-ii

保護した後の見通しについて常に選択肢を頭に入れる

保護の予定期間、保護中にしなければならないこと、保護中の子どもと保護者への対応などについて、しっかり考えておく必要である

3-①-i

子どもの思いや願いを大切にしつつも、時には説明・説得をする

子どもに説明・説得をしなければならないときは曖昧な言葉かけをせず、信念を持って説得力のある対応をする

3-②-v

子どもや保護者の問題行動等への対応について組織で検討する

リスクに対しては単独で対応するのではなく、必ず組織で検討し、実際場面でも複数で対応する

3-②-v

弁護士や医師の専門性を活用する

専門職からの助言を活用することは児童相談所の専門性をより高め、保護者に対しての強力な説明・説得力になる

4-②-iii

職権保護した理由及びその権限を簡潔に保護者に伝える

柔らかい口調で、しかしながら毅然とした態度を示して説明し、曖昧な言動は絶対に避ける

4-②-iii

子どもの年齢や能力を踏まえて、わかりやすく説明する

子どもの発達年齢や置かれている心理的な状態を考慮しながら、時間をかけて語りかけるように説明する

4-②-iii

子どもに今後の展望や選択肢をはっきりと示す

子どもは往々にして自分に都合のいいように解釈しがちなので、曖昧な説明は禁物である

4-②-iii

関係機関に対して一時保護についての説明をしっかりとる

保護の理由を説明し、あくまでも一時的なもので保護であり、長期にわたる施設措置とは異なることをしっかりと伝える

4-②-iii

子どもや保護者にその時々の評価の内容を伝える

子どもや保護者との連絡を密にし、時々の評価内容についてその都度伝え、理解を得る

5-①-iii

子どもや保護者との約束が果たせなかったときは誠実な態度で事実を伝える

不手際があったときは素早く、素直に謝るべきであり、沈黙や言い訳はかえって問題を大きくする

5-②-iii

持っている客観的事実を組織の他職種や他の部署へ伝達する

児童心理司との間の情報交換のみならず、一時保護所や治療指導課との綿密な情報交換が大切である

5-②-iv

一時保護所との連絡を密にする

保護者への対応や行動観察等について、常に情報を共有し合うことが大切である

## 診 断

2-①-i

家族が孤立していないか、社会とのつながりのレベルを診断する

家族と社会とのつながり(社会参加)について評価し、そのことを保護者がどのように受け止めているかという視点も評価の材料となる

2-①-ii

システム上のアセスメントシートを活用する

評価は主観的な判断になりやすいので、システムのアセスメントシートを活用し、節目で評価することで変化がレーザチャートでわかる

2-①-ii

アセスメントすべき項目を事前に検討し、整理する

多種多様な情報をわかりやすく分類して診断に結びつけるためには、アセスメントシートを活用することで大枠の評価ができあがる

2-③-i

客観的事実(5W1H)と主観(個人の心情)を区別して評価する

的確な診断を行うためには数多い情報を客観的事実なのか、心情を入れた情報なのかを意識して分析すると良い

2-③-iii

限られた情報と経験をもとに仮説を立てる

情報を収集しても評価や判断ができない場合が多いが、明らかになっていること、これから調査が必要なことを区別して評価する

2-③-iii

子どもの心に描かれている心象風景を思いめぐらせる

虐待による心の傷は計り知れないものであるが、子どもが言葉で語る心情はごく一部であるので、子どもの心象風景を思いめぐらせる

2-④-i

子どもの安全が確保されるかどうか見極める

保護を実施しなかった場合のリスクをあらかじめ確認しておくとともに、リスクへの対応策を組織として確認する

2-④-i

隠れたニーズや背景にある要因を分析する

一つの主訴には複数のニーズがあり、かつ、本人も気がついていないニーズもある、隠れたニーズの方が重要なこともある

2-④-i

「なぜ、なぜ、なぜ？」を繰り返し、本質的な問題を把握する

人間の行動や心の動きは一面や一方からの解釈だけでは把握が困難であるので、一旦評価したものにとらわれず、謙虚に本質に迫る

2-④-i

虐待が子どもに与えている影響を分析する

虐待による傷は計り知れず、保護した直後、あるいは数年後に影響が出ることもあるので、子どもの問題行動を虐待と結びつけて評価する

2-④-ii

医学・心理・社会の各診断を総合して子ども・家庭の将来を予測する

子どもや家族の将来を予測することは児童相談所の専門性そのものであり、総合診断のシステムは専門性を裏づけるものである

2-④-ii

介入的に関わるのか、援助的に関わるのかを評価をする

職権介入の権限を行使して子どもの一時保護を実施する場合は、職権介入する必然性とその後の効果を十分予測する

2-④-iii

個人の見立てをチーム内で協議して作り上げる

見立ては個々が持つことが大切であるが、主観的なものになりがちであるので、チーム内で協議して違う意見を述べ合うことが大切である

3-①-ii

過去及び現在の客観的事実に基づく診断をする

子ども、保護者、家族関係は常に変化しており、変化をつかむことは将来の予測に重要である

3-①-iii

関係機関の意見を総合的に判断する

関係機関がどのように評価しているのかを取り入れることで、多角的かつ総合的な評価になる

3-②-iii

家族全体の力量を評価する

子どもや保護者など家族を構成する個々の力だけでなく、家族総体の問題解決能力について着目する

3-②-iii

家族としての問題解決能力を視野に入れる

家族が今の問題をどのように感じ、どのように対処していて、どこまで問題に向き合おうとしているかという力について診断する

3-②-iii

子どもの持つ良い面や積極的な面に着目する

往々にして子どもの悪い面だけが目に付きやすいが、わずかばかりでも子どもの可能性に着目することで援助方針が積極的なものになる

3-②-iii

子ども・保護者のストレングス（強さ）な面を探し出す

個人に備わっている能力だけでなく、どのような人、機関と繋がりがあるのかについても子どもや保護者にとっての力強さの要素となる

4-①-ii

子ども、保護者、親子関係など項目ごとに評価する

子ども個人、保護者個人の評価とは別に、面接の場面を工夫すること等で親子関係の評価をする

4-①-ii

今の課題と今後の課題を区別する

今すぐ解決する課題(短期目標)と時間をかけて解決する課題(中・長期目標)を区別して、問題解決に至る筋道を明らかにする

4-①-ii

主訴に対してできること、できないことを区別する

相談者によっては要求を次々にエスカレートさせる場合があるが、できること、できないことをはっきり区別する

5-②-iv

心理職、保護担当との情報交換を丹念に行う

フォーマルな会議だけではなく、日常的に情報交換することで新たな気づきがあり、より具体的で客観的な評価になる

## 援 助 方 針

1-①-i

親子分離の場合は子どもの不安を少しでも和らげる

どんな場合でも子どもが親と離れることは大きな不安を伴うので、子どもが悪いからではないことをわかりやすく丁寧に説明してあげる

2-②-i

不足している社会資源を開拓する

子ども関係の社会資源は少ないので、関係部署への働きかけや制度の運用などにより、資源を開発するソーシャルアクションが必要である

2-④-i

「なぜ、なぜ、なぜ？」を繰り返し、本質的な問題を把握する

ケースの状態は常に流動的であるので、課題や対応策が的を得たものとなっているかを常に意識する

2-④-i

援助に拒否的な保護者のニーズを引き出して援助方針を立てる

拒否的な保護者といえども、虐待の背景に必ず「困っていること」を抱えていることを忘れない

2-④-iii

チーム内で援助方針を議論する

援助方針を説明し、十分協議することで方針がより精度の高いものになり、話し合うことで見方が広がり、作成した方針に確信が持てる



3-①-ii

調査と事実に基づいたわかりやすい援助内容を組み立てる

一般的にわかりやすい援助方針は、アセスメントに対応した課題と具体的対応が明確になっている

3-①-iii

再評価する時期を明確に示す

方針はあらかじめ再評価する時期を定めており、施設入所の指針も1年ごとに見直す必要がある

3-①-iii

子どもの意向や保護者の考えを明記する

子どもの意向や保護者の考えを織り込んだ援助方針を立てることを心がけ、その主旨を援助方針選択の理由欄に明記する

3-①-iii

子どもへの援助とは別に家族への援助方針を立てる

在宅の場合は保護者に対しても援助が立てられるが、施設入所の場合も保護者への援助方針を立てて再統合に生かす

3-②-i

保護者が気づいていない課題に対しての対応方針を持つ

隠れたニーズに対しても対応方針が必要であるが、保護者がまずニーズに気づくように援助する

3-②-ii

援助の方法や内容について子ども・保護者の同意を得る

子どもの意向や保護者の意見を反映させた援助方針を立てることが「絵に描いた餅」になることを回避する

3-②-ii

他の選択肢についての見解を示す

他の選択肢をとった場合にどのようなになるのかの見通しを述べることで選択した方針の必然性が証明される

3-②-ii

短期的課題、中長期的課題に対する方針を示す

3ヶ月程度の短期的課題はより具体的なものであり、6ヶ月の中期的課題及び1年以上の長期的課題は見通しである

3-②-ii

短期目標として解決しやすい課題をあげる

解決しやすい課題から取り組むことで子どもも保護者も自信が生まれ、次の課題に対するモチベーションになる

3-②-ii

相手の個性や特性に合わせた支援を組み立てる

方針が形骸化されたものであってはならず、良い方針は個人の特性が配慮され、将来の見通しが生き生きと述べられている

3-②-ii

子どもと家族の解決能力を見極め、無理のない解決策を立てる

子どもと家族の解決能力を把握して、現実的かつ具体的な問題の解決策を見つけることは援助方針の基本である

3-②-ii

活用しうる社会資源や人的資源、制度等を明らかにする

課題解決のために活用できる公的な社会資源のほか、親戚、ボランティアなどインフォーマルな資源も明らかにし、エコマップを作成する

3-②-iii

子どもが持っている良い面を伸ばすという視点に配慮する

子どもの個性や特性に着目し、「〇〇をしない」ではなく、「〇〇をする」という積極的な援助方針を立てる

3-②-v

危機状態になったときの情報の伝達方法を盛り込む

子どもが施設入所した際のけがや病気の連絡手段等、リスクマネジメントに配慮する

4-①-i

方針の優先順位とゴールを明確にする

取り組む順番や援助の課題に対してのゴール（目標）・時期を明確にすることで援助を受ける動機付けをし、モチベーションを高める

4-②-iii

援助方針会議で的確かつ簡潔な説明をする

結論から先に述べ、採用した援助方針によってどのような効果が期待できるかを具体的に説明する

4-②-iii

子ども・保護者が問題を自覚して、方針に納得できるように説明する

援助方針を利用者中心の生きた方針とするには、子どもや保護者が自ら解決する課題を自覚できるまで説明する

4-②-iii

当事者に法的根拠や、妥当性を考えてわかりやすく説明する

採用した方針は法的根拠のあるものでなければならず、児童福祉法のほか、民法、少年法など他法の根拠も明確にする

関係者会議を開き、役割分担、協力体制を確認する

課題に対する各関係機関の役割分担や協力体制については、事前に関係者会議で確認し、了解を取り付けておく