

援助の展開

1-①-i ii

受容的で援助的な言動をする

今まで指示や命令、強要を受けてきた子どもの過去・歴史を思いやれば、同じような働きかけをしたのでは子どもの信頼は得られない

1-①-ii

子どもに援助を受ける意味を分かりやすい言葉で伝える

説得するのではなく、子どもにわかりやすく語りかけることが大人に裏切られ続けてきた存在そのものを認めるメッセージになる

1-②-i

子どもや保護者を肯定的にとらえ、先入観を持たない

無意識でも相手を否定的に捉えれば信頼を基本とした援助関係は成立しないので、裏切られて当たり前というくらいの覚悟が欲しい

1-②-ii

常に笑顔で、いつでも相談に乗る、受け止めるという態度を示す

不安や緊張感を和らげるために、手を広げて「さあおいで」というようなイメージを持って接することにより安心感や信頼感が得られる

1-③-i

「自分だったら・・・」と問題の解決を一緒に考える

子どもや保護者の悩み、苦しみ、怒りなどを自分の身に置き換えて考えてあげることが相互理解につながり、話の意図が伝わる

1-③-i

子どもの気持ちを受け止めて、見捨てられ感や喪失感に寄り添う

子どもの背負っている痛みをできるだけ感じてあげる（共感する）ことが子どもの心を開くことにつながる

2-①-ii

援助の効果を定期的に再評価する

時間の経過や社会の変化は常に子どもや家族のありように影響をもたらしているので、再評価する時間と労力を惜しまない

2-①-iii

おかしいと感じたことについて必要な調査事項や方法を抽出する

援助の途中で気にかかることや流れに不自然さがあるときに、すぐに修正の必要な箇所を抽出できる見極める力（分析力）が大切である

2-②-i

関係機関から十分に情報を集める

信頼関係が深まってくると自分の見立てに独りよがりな部分が現れるので、違う視点からの情報を取り入れて客観性を保つ

2-②-i

家族関係修復のためのキーパーソンを探す

使える時間や資源は有限であり、最も効果的で成果が上がると思われる援助者を探し出すことが大切である

2-②-i

関係機関が有効に機能しているかを確認する

子どもと家族のありようは時間とともに変化するため、関係機関の援助が常に機能しているかの評価を忘れない

2-②-i

新たな情報を収集して情報の質を高めていく

情報の積み重ねから真実の情報が明らかになってくることが多いので、時間や労力を惜しまないで情報を収集する

2-②-i

新たな疑問が生じたら労をいとまず追調査する

些細な疑問でも「まあいいか」で済ませないで追調査を惜しまない実行力が大切である

2-②-i

援助の展開が筋の通ったものになっているかを見極める

家族関係や関係機関の支援状況を観察して、不自然な様子がないか注意する

2-②-ii

言葉だけでなく、表情、感情や態度を観察し、読み取る

相手が表現する微妙な変化を見逃さずに読み取るために、深い洞察力を磨くことが児童福祉司にとっては重要である

2-②-ii

定期的な家庭訪問や面接で子ども、保護者、家族の状況の変化を把握する

定期的に子どもや保護者と会うことにより、子どもの心理的状態や親子関係の状態がわかり、ちょっとした変化も把握できる

2-②-ii

家族が一緒の場면을観察する

問題とは人間の関係性があるから生じるので、家族が一緒の場面で見せるさりげない情報を大切にする

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

援助の展開はゴールに向けた作業過程であり、間違いが発見されれば修正できる場でもあるので、「なぜ？」を忘れないことが大切である

2-④-i

援助の途中で主訴の修正が必要となった場合は柔軟に修正する

援助計画と家族実態のミスマッチを見抜く力（検証力）と、必要に応じて援助の修正をいとわない実行力が必要である

2-④-i

定期的に保護者や子どもの現状を確認し、今後の課題を整理する

一度立てた方針や開始した援助を途中で修正することは気が重いが、再アセスメントを定期的に行わないと的を得ない援助となってしまう

2-④-iii

自分の見立てを職場でオープンにして点検・評価を受ける

援助の展開とともに求められるニーズも変化するため、支援体制ができて一件落着とせず、定期的に評価・点検を受けアセスメントする

3-①-iii

家族全体を視野に入れた援助をする

家族相互の関係性や家族を構成している一員として子どもを捉えることが「子どもの最善の利益」を引き出すポイントである

3-①-iii

子ども・保護者の意向を聞き、利益にあっているかを判断する

援助の目的である「子どもの最善の利益」を実現するためには、子どもや保護者から情報を取って判断する姿勢を貫く必要がある

3-①-iii

関係機関の評価を参考にする

援助の目的である「子どもの最善の利益」を実現するために、関係機関の見立てを聞いて再アセスメントすることが大切である

3-②-iii

子どもや保護者からたくさん話を聞き、問題解決に導く

たくさん話を聞き、たくさん問いかけることでエンパワーメント力を高めるとともに、児童福祉司も問題が整理でき、解決のヒントを得る

3-②-v

予想されるリスクをあらかじめシュミレーションする

子どもと保護者に「〇〇に駆け込みなさい」「〇〇にSOSを発信しなさい」などリスクを想定した具体的な取り決めをしておく

3-②-v

保護者にグループワークなどへの参加を促し、社会的・情緒的孤立から抜け出させる

孤立が虐待の大きな要因であることを保護者に認識してもらうためには、グループワークなどへの参加を積極的に勧める

4-①-ii

問題点と解決策を系統的にまとめ、そのための行動を整理する

複雑に絡み合った問題点のポイント整理には、ジェノグラムやエコマップを活用して系統的にまとめておく

5-②-i

心理職、医師等へのつなぎを的確にする

自分の守備範囲と他の専門職が有効に作用する分野を自覚していることが大切である

5-②-vi

援助の可能性や限界点を把握し、必要な部分はメンバーに伝える

自分の力量や得手不得手を自覚するとともに、必要な時に他のメンバーに手伝ってもらうためにも隠さず伝えておく

5-②-vi

適宜、チームへの報告、連絡、相談する

適材適所、ニーズにあった援助は、一人で抱え込まないでグループ力を信頼することで生まれる

5-③-iii

援助の検証を組織的に行い、客観的な合意を探る

チームで妥協のない検証を進めることでチーム力をより高いレベルに押し上げられる

6-①-iii

施設と率直に相談できるような関係を築く

施設からもたらされる情報はとても重要であることを認識して、双方が「あうん」の関係まで築けるようにする

6-②-i

関係機関と情報交換や連携を緊密に行い、役割分担を明確にする

援助の役割分担では大きな事故・ミスにつながらないために「曖昧」、「妥協」を排除する

6-②-i

地域での活用資源を十分利用する

普段から地域資源を把握し、適材適所の援助や得意とする分野の援助を組み立てるコーディネーターが必要である

6-②-i

一人で抱え込まないで地域での援助チームを作り、チームで関わる

家族と援助者という線のつながりから縦横無尽に展開するネットワークをコーディネートする

6-②-ii

それぞれが困っていることや問題点、対応策等について率直に話し合う

一人でやっているのではないという安心感が得られ、また、関係機関とのチーム力を高めることにつながるため大切である

6-②-ii

モニターの有効性をチェックする

常に客観的な立場を保持して、援助される側と援助をする側が効果の上がる関係を持続しているかを評価する

6-③-i

方針の見直しや家族状況の変化に応じて関係者会議を実施する

時間の経過や社会の変化は常に子どもや家族のありように影響をもたらしているので、変化に応じて関係者会議を開催する

家 庭 復 帰

1-①-i

復帰後もこれまでの経過を頭に入れて同じ態度で接する

援助の開始段階から一貫性を持って変わらぬ受容的な態度で接することが信頼関係を続けられる要素となる

1-①-ii

子どもに家庭に戻っても見守るというメッセージを送る

子どもの支援者・理解者であり続けることを伝えることで子どもの不安や迷いを軽減し、復帰後の生活に安心感をいただてもらう

1-①-ii

子どもや保護者にいつでも援助することを伝える

たとえ新たなリスクが生じても受け止めてもらえるという安心感を与える

1-①-ii

連絡があった場合は連絡してくれたことがうれしいことを伝える

児童福祉司の態度を「好感を持って自分を受け止めてくれている」と感じてもらうことで話し合いが成立する

1-②-ii

これからの不安を取り除くためにうまくいっている話から入る

本音を引き出すための雰囲気づくりに心がけ、明るい気持ち（勇気）を与えることが大切である

1-③-i

どのような訴えや主張でもまず子どもの言い分を聞く

子どもが何でも聞いてもらえるという印象を常日頃から持っていれば、言いたくない事や隠された事実を語ってくれることもある

1-③-iii

助言したことを理解しているかさりげなくチェックする

説明したことを理解しているかどうか、一区切りごとに感想や意見を聞くなどして双方向の会話が大切である

2-①-ii

家族全体を視野に入れてアセスメントシートで確認する

家族相互の関係性や家族を構成している一員として子どもを捉えることが「子どもの最善の利益」を引き出すポイントである

2-①-iii

おかしいと感じたことについて必要な調査事項・方法を抽出する

家庭復帰後の家族関係はすべてオープンにはなりいくいため、わずかな疑問点も見逃すことなく追調査して対策を立てる

2-②-i

家族が地域の中になじんでいるかを確認する

孤立が高いリスク要因であることを認識して、家族が地域に融和しているかを見極める

2-②-i

関係機関から家族の情報を収集する

客観的なアセスメントのためにできるだけ多くの情報を集めることが大切である

2-②-i

社会資源を有効に活用しているかを確認する

リスタートした家族の関係がうまく機能しているか、子どもや家族が地域から孤立していないかをアセスメントするための材料にする

2-②-i

事前に設定した頻度で確実に観察・接触をする

リスタートした家族の関係がうまく機能しているかを点検するために客観的評価が重要である

2-②-i

キーパーソンが有効に機能しているかを確認する

リスタートした家族の関係が順調に進展していくためには、キーパーソンの存在が極めて重要であることを認識する

2-②-i

新たな疑問が生じたら労をいとまず追調査する

新しい生活が始まると予想外の変化が起きてしまうことがあり、そのような時は疑問点を明らかにして援助方針を修正する必要がある

2-②-ii

子どもの居場所がちゃんとあるかを確認する

子どもが家族の中で窮屈な思いをしていないか、表情が明るいかなどを読み取ることが必要である

2-②-ii

言葉だけではなく表情や感情、態度を観察して読み取る

家族関係や子どもの状態を把握するために深い洞察力を磨くことは児童福祉司にとっては重要な要素である

2-②-ii

家族が一緒の場면을観察する

子どもや家族の動きを単独で追うのではなく、家族の関係性に着目して本質を見抜くことが大切である

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

家庭復帰後に展開する生活は想定外の連続となりがちであるので、常に緊張感を緩めずに疑問を探る

2-④-ii

保護者の責任のある態度と子どもの感情を十分見極める

面接場面や家庭訪問で受ける印象と違う事実が進行していないか、子どもと保護者の関係について感性をとぎすまして見極める

2-④-ii

虐待行為の再発の可能性を十分考慮する

家庭復帰後は「～だろう」「～のはずだ」と考えがちであるが、「～かも知れない」の発想で定期的にアセスメントする

2-④-iii

自分の見立てを職場でオープンにして点検・評価を受ける

事実と自分の見立てが合致しているかについて、自己判断するのではなく、組織の点検・評価を受けることが絶対に必要である

3-①-i

家庭に戻ったときに子どもがどんな顔をするかを思い浮かべる

いつも子ども重視の判断を心がけるためには、子ども本来の生き生きとした表情を忘れないようにする

3-①-ii

家族がうまくいっているはずだという先入観を排除する

「ひょっとしたら新たな問題が生じているかもしれない」といった用心深さを持って客観的なアセスメントを心がける

3-①-iii

家庭復帰について子ども・保護者の意向や状況を確認する

家庭復帰が「子どもの最善の利益」に合致しているか、子どもの意向を改めて確認することが大切であり、自分の判断の重さを認識する

3-①-iii

保護者の問題解決能力を見極める

保護者がどれだけ問題解決能力を高めたか、どれだけエンパワーメントが身についたかを把握すればリスクを予期できる

3-②-v

リスクが発生したときに連絡や相談ができるようにする

地域の支援機関も含めて、推定される具体的リスクの対応方法を話し合っておくことが実際場面でダメージを軽減する

3-②-v

変化があったときの連絡方法を親子それぞれに明確に伝える

地域の支援機関も含めて、推定される具体的リスクの対応方法を事前に確認しておくことが実際の場面でダメージを軽減する

3-②-v

予測されるリスクをあらかじめシュミレーションする

再統合後に生じやすいリスクをあらかじめ抽出して当事者とともに回避方法を確認しておくとい

4-①-ii

問題点と解決策を系列的にまとめ、そのための行動を整理する

虐待の再発を防ぐために、想定される問題解決の具体的な行動について整理をしておくとう気持ちに余裕が生まれる

5-②-vi

援助や判断に間違いがないかを上司や同僚の点検・評価を受ける

援助がうまく進むと自分の援助技術や判断力を過信しがちであるが、援助の客観性を確保するために上司や同僚の点検・評価が必要である

6-②-i

家庭復帰直後は地域の関係機関との連携を十分行う

家庭復帰直後は危うい状態が予想されるため、今までの援助が無に帰さないよう、関係機関と連携して特段の注意を怠らない

6-②-i

措置解除の判断を施設と連携して行う

子どもにとって安全・安心な場所である施設の意見を十分参考にして判断する

6-②-i

家族生活を支援するための地域ネットワークづくりを行う

家庭復帰支援プログラムを基にして、地域支援体制をコーディネートする力が大切である

6-②-ii

常に関係機関と情報を共有して協力体制の確認をする

日頃のコミュニケーションに心がけ、役割を文章で取り交わすなど明確にして、信頼関係を損なわない配慮が大切である

6-②-ii

家族の変化に合わせて支援方法を変更する

復帰後も定期的に関係機関で見立てのすり合わせを行い、支援体制の再構築を柔軟に進めることが大切である

6-②-ii

モニタリング・アセスメントを定期的に行う

虐待の再発は子どもに対する裏切り行為であり、ダメージがより重いことを関係機関で認識して支援計画が順調か常にチェックする

6-②-ii

家庭訪問して家族関係の内面的変化を把握する

支援計画が順調に進んでいるか、役割分担された関係機関どうしの評価のすり合わせをして把握する

6-③-i

新たな問題が発生した場合は関係者会議を開催して対策を立てる

傷は小さいうちに処置すべきであり、虐待の再発は子どもに対する裏切り行為であると心得て関係機関で即応する

5 コンピテンシー自己評価リスト

行動特性		よく できている	できている	あまり できていない	全く できていない
使命・役割	子どもの権利擁護のために体を張る覚悟を持っているか				
	職務をまっとうする姿勢を持ち、責任を持って行動をしているか				
	子どもの命を守るという社会的使命を持って仕事に取り組んでいるか				
	常に相手の立場に立って、仕事に立ち向かう信念・情熱を持っているか				
	自分の考えに固執せず、客観的事実を認める素直さを持っているか				
	自分の性格をあらかじめ知り、業務に活かしているか				
必要な知識・資質	児童相談所の職務が法令等に基づくものであることを常に意識しているか				
	様々な機関の業務内容等について理解しているか				
	保護者の弱いところだけではなく、ストレンクス(強さ)にも着目しているか				
	虐待の影響によるトラウマなどの特性を理解し、それを受け入れるだけの包容力を持ち、かつ感情のコントロールができているか				
	社会的モラルを身につけた言動をしているか				
	評論するのではなく、客観的事実に基づく科学的なアプローチをしているか				
ケース対応・記録	システムを使いこなし、迅速に簡潔で分かりやすい記録を入力しているか				
	スピード意識・コスト意識を持って迅速な対応、事務処理をしているか				
	一人で判断しないで、チームを信頼し、組織として対応しているか				
	ケースや事務処理の優先順位をつけるなど進行管理をしているか				
	常に当事者の意見・意向を取り入れるなど、エンパワーしているか				
	個人としての意見をしっかり出した上で、組織での確認をしているか				
自己管理	多忙かつ緊張感の高い中で、健康管理など自己点検をしているか				
	傲慢な態度にならず、かつ、非難や攻撃を受けても感情的にならないで理性を保っているか				
	常に気持ちよく挨拶し、晴れやかな気持ちで人と対面しているか				
	何事も簡単にあきらめないで忍耐強く・粘り強く取り組んでいるか				
	誠実・率直・対等な人間関係の気づきを通じて、豊かな人間性の確立しているか				
	冷静に仕事を振り返り、自分を俯瞰的な視点で見ているか				

		行動特性	よく できている	できている	あまり できていない	全く できていない
1 対人関係力	1-①-i	安心感を持ってもらえるような身だしなみ・態度をしているか				
	1-①-ii	安心感を持たれやすい言葉遣いをしているか				
	1-②-i	どんな相手でも責めたり、裁いたりせず、素直に受け止めているか				
	1-②-ii	子どもと話すときはしゃがむなど話しやすい雰囲気を作っているか				
	1-③-i	適度にうなずいたり、視線を合わせたり、同意の言葉を使うなど共感的に話を聞いているか				
	1-③-ii	相手の意図を明確にするために話の内容を要約しながら話を進めているか				
	1-③-iii	相手の求めに応じた助言をし、相手が理解しているかを確認しながら助言しているか				
2 科学性	2-①-i	子どもだけでなく、子どもの置かれた環境にも着目しているか				
	2-①-ii	チェックリストなどを用いて検討すべき視点の漏れがないかを確認しているか				
	2-①-iii	必要な調査事項を網羅し、順位付けをして調査を企画しているか				
	2-②-i	限られた時間の中で全体像が把握できる情報を収集しているか				
	2-②-ii	できるかぎり直接話を聞き、表情や態度から状況や気持ちを的確に把握しているか				
	2-③-i	収集した情報を客観的事実とそうでないものに分類・整理しているか				
	2-③-ii	収集した情報の客観性のレベルを認識した上で情報を活用しているか				
	2-③-iii	限られた情報から精度の高い仮説を立て、その上で裏付けとなる情報を収集しているか				
	2-④-i	「なぜ？なぜ？なぜ？」を繰り返し、問題の本質を把握しているか				
	2-④-ii	主訴や状況を踏まえて、自分なりの見立てをしているか				
	2-④-iii	他の人の見立てを素直に聞き入れ、より良い見立てをしているか				
3 判断・決定力	3-①-i	子どもの生命・最善の利益を何よりも重視しているか				
	3-①-ii	客観的事実とそれに基づく確度の高い仮説により判断しているか				
	3-①-iii	子ども・保護者・関係機関の状況などを総合的に判断しているか				
	3-②-i	「そのために？」を繰り返して、援助プランを抽出しているか				
	3-②-ii	現実的で実効性があるかを確認して援助プランを策定しているか				
	3-②-iii	援助プランにエンパワメントの視点を必ず盛り込んでいるか				
	3-②-iv	援助プラン実行に伴うリスクを網羅的に抽出しているか				
	3-②-v	リスクの発生や影響を小さくするための方策を検討しているか				
	3-②-vi	限られた時間内に援助プランを策定しているか				

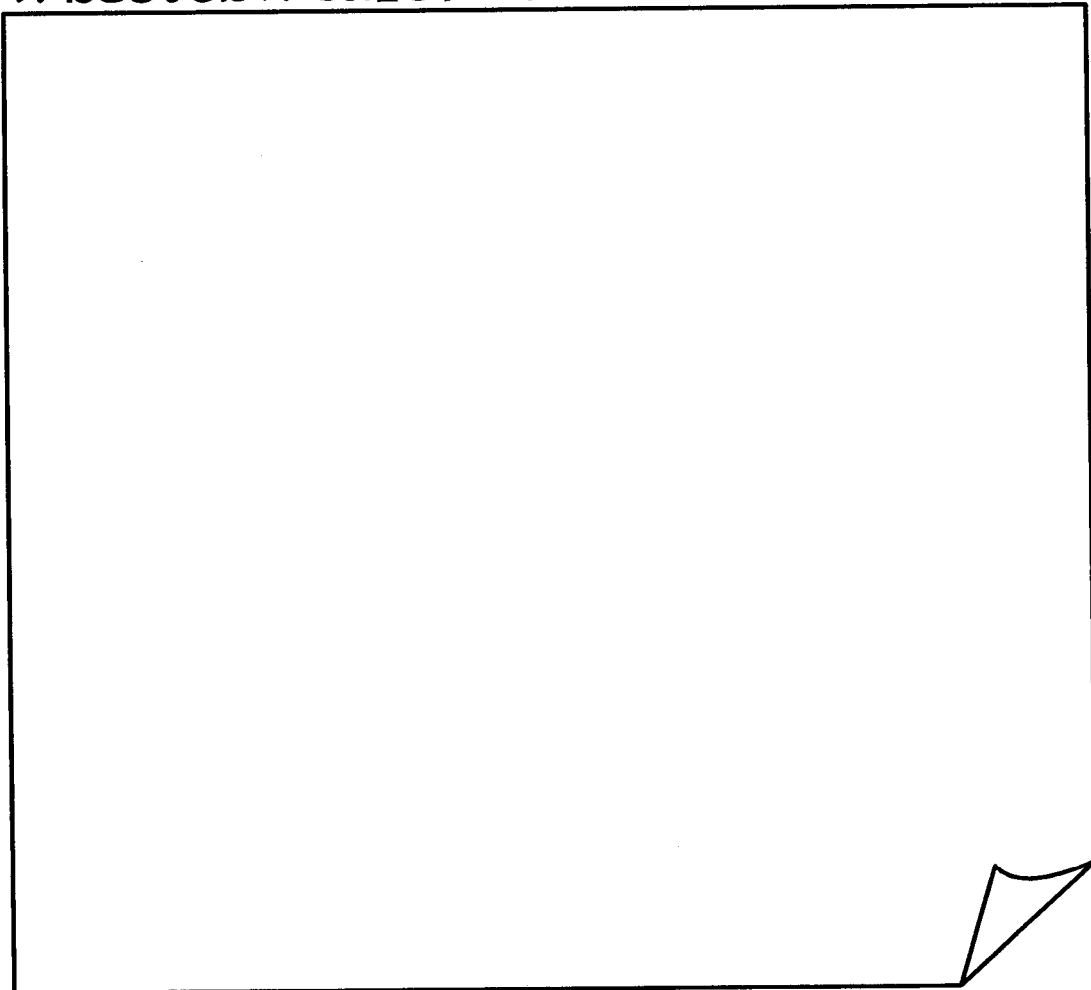
		行動特性	よく できている	できている	あまり できていない	全く できていない	
4	要約・説明力	4-①-i	要点やポイントは「一言で言うとなんか」を把握しているか				
		4-①-ii	主訴やその要因をマップなどに分かりやすく整理しているか				
		4-②-i	分かりやすい説明をするために、説明すべき内容のポイントを確認し、メモをしているか				
		4-②-ii	分かりやすい説明をする前に、ロールプレイや頭の中でシミュレーションしているか				
		4-②-iii	伝えたい内容を簡潔で分かりやすい説明をしているか				
5	組織化力	5-①-i	組織人として、自分の果たすべき役割や何をすべきかを明確に理解しているか				
		5-①-ii	組織の目的を理解して自分の果たすべき役割を行動で示しているか				
		5-①-iii	約束をきちんと守り、どのような場合でも誠意のある対応をしているか				
		5-①-iv	失敗しても他人のせいにならず、自らの責任で主体的に対応しているか				
		5-②-i	他の職員が仕事をしやすいように自分の役割を果たした上で引き渡し・引継ぎを行っているか				
		5-②-ii	組織に必要な情報を自らあるいは連携して積極的に収集しているか				
		5-②-iii	収集した情報を一人で抱えず、組織全体で情報を共有できるように伝達しているか				
		5-②-iv	チーム内や他の部署との情報交換をこまめに行っているか				
		5-②-v	打合せをするときには必ず自らの考えや意見を持って参加しているか				
		5-②-vi	積極的に上司や同僚に報告、連絡、相談をして助言を受けたり、協議をしているか				
		5-②-vii	他の職員が困っている場合は積極的にサポートしているか				
		5-③-i	組織の信頼関係がよくなるように自ら具体的に行動しているか				
		5-③-ii	組織の目標や方向性についての意見を持ち、述べているか				
		5-③-iii	組織の問題が改善に向かうよう、具体的に行動しているか				
6	関係機関連携力	6-①-i	関係機関の目的、機能、特徴などを理解しているか				
		6-①-ii	児童相談所の目的、機能、特徴などを関係機関に伝えてしているか				
		6-①-iii	連携がうまくできるように、日頃から関係機関とこまめに連絡を取り合っているか				
		6-②-i	援助に必要な社会資源をコーディネートしているか				
		6-②-ii	関係機関とともに進捗状況や効果について、定期的な確認・見直しをしているか				
		6-③-i	関係者会議で進捗を主体的に行い、的確な結論を短期間で導き出すなど、リーダーシップを取っているか				
		6-④-i	関係機関に対して、スーパーバイズの必要性や実施方法について簡潔に説明しているか				
		6-④-ii	関係機関のニーズや状況に応じて、適切・的確な助言を行っているか				

コピーして使用してください

“気づき”提出表

皆様のご意見をできるだけ反映させて、よりよいものにしていきたいと考えております。

コンピテンシーモデルの内容について気づいたこと、仕事をしている中で気づいたことなどについてお書き下さい。



FAX送付先 03-3205-7158

児童相談センター事業課事業係

○ **研修実績（現場の意見を集約するための研修）**

開催日	内容	備考
平成17年 9月 6日	平成17年度第一回児童相談所機能強化研修 (児童福祉司・児童心理司の現状及びあるべき姿)	○児童相談センターのみ 全児童福祉司 全児童心理司
平成17年 9月13日		
平成18年 3月 9日	平成17年度第二回児童相談所機能強化研修 (児童福祉司・児童心理司の現状及びあるべき姿)	○児童相談センターのみ 全児童福祉司 全児童心理司
平成18年 3月16日		
平成18年 6月 2日	児童相談所長研修 (児童相談所機能強化のためのリーダーのあり方)	○所長会メンバー
平成18年 6月26日	平成18年度児童相談所機能強化研修(1) (児童福祉司のあり方)	○全児童相談所 児童福祉係長 チーフ 地域支援班 心理指導係長
平成18年 7月 3日		
平成18年 7月10日		
平成18年 7月31日	平成18年度児童相談所機能強化研修(2) (児童福祉司のあり方)	○全児童相談所 現任児童福祉司 現任児童心理司
平成18年 8月 7日		
平成18年 8月24日		
平成18年 8月28日		
平成18年10月19日	平成18年度児童相談所機能強化研修(3) (児童福祉司のあり方)	○全児童相談所 新任児童福祉司 新任児童心理司
平成18年10月30日		

○ **コンピテンシーモデルワーキンググループ開催実績**

開催日	内容	備考
平成18年 9月29日	プロセス別行動表の作成・整理(1)	ワーキング
平成18年10月23日	プロセス別行動表の作成・整理(2)	作業チーム
平成18年11月 8日	プロセス別行動表の作成・整理(3)	作業チーム
平成18年12月 6日	プロセス別行動表の作成・整理(4)	作業チーム
平成18年12月13日	プロセス別行動表の作成・整理(5)	作業チーム
平成18年12月26日	プロセス別行動表の作成・整理(6)	作業チーム
平成19年 1月11日	コンピテンシーモデル成果物の作成(1)	作業チーム
平成19年 2月19日	コンピテンシーモデル成果物の作成(2)	作業チーム
平成19年 3月19日	コンピテンシーモデル成果物の完成	ワーキング