

平成30年度  
行政監査結果報告書

子ども相談センターにおける相談対応体制について

平成31年3月  
岐阜県監査委員

## 平成30年度 行政監査結果報告書 目次

第1	監査の種類	1
第2	監査の対象	1
第3	監査の評価項目及び実施内容	2
第4	監査の実施場所及び日程	2
第5	監査の結果	3
1	<u>人員体制について</u>	
(1)	職員の配置状況等	3
(2)	時間外勤務の状況	6
(3)	夜間・休日の対応	6
(4)	児童の一時保護の対応	7
(5)	非常勤専門職の人材確保	8
(6)	児童福祉司等の人材育成	8
(7)	外部人材の活用	8
	<b>【監査意見】</b>	9
2	<u>施設・設備について</u>	
(8)	公用車などの充実	10
(9)	施設の整備	10
	<b>【監査意見】</b>	10
3	<u>業務のあり方について</u>	
(10)	電話による専用相談窓口	11
(11)	保護児童の移送	11
(12)	情報管理の一元化	12
(13)	関係機関との連携	12
	<b>【監査意見】</b>	12
4	<u>むすび</u>	13
	<参考資料> 岐阜県の児童相談所の概要	14

## 第1 監査の種類

地方自治法（昭和22年4月17日法律第67号）第199条第2項に基づく行政監査

### 【行政監査とは】

地方自治法第199条第2項により、監査委員は必要があると認めるときは普通地方公共団体の一般行政事務についても、いわゆる行政監査を行うことができるとされている。

本県では、複数の機関に共通する事務の中から横断的に検証する必要があると判断した事務についてテーマを設定し、当該事務の執行が法令の定めるところに従って適正に行われているか、組織及び運営が合理的かつ効率的に行われているか等を主眼に、定期監査とは別に「行政監査」を実施している。

## 第2 監査の対象

### 1 テーマ

「子ども相談センターにおける相談対応体制について」

### 2 監査の対象とした目的

全国の児童相談所における児童虐待相談対応件数は13万件（平成29年度）を超え、5年前と比べて約2倍と急増している。重篤な児童虐待事件が後を絶たず、虐待により年間80人前後の児童の尊い命が失われ、深刻な社会問題となっている。

このような中、国においては、東京都目黒区で平成30年3月に発生した痛ましい児童虐待死事件を受け、6月に児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議が開催され、7月に「児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策」が取りまとめられるとともに、12月に児童相談所の体制強化等を盛り込んだ「児童虐待防止対策体制総合強化プラン」（以下「新強化プラン」という。）が策定された。

さらに、千葉県野田市で平成31年1月に発生した児童虐待死事件を受けて、児童相談所や公立小中学校等に対して1か月以内に子どもの緊急安全確認を求めるなど、緊急総合対策の更なる徹底・強化に取り組むこととされたところである。

本県では、児童虐待相談対応件数が過去最多（平成29年度1,095件）を数える中、本県の児童虐待相談対応の中核を担う中央子ども相談センターが平成30年11月に新築移転により拡充整備されたところである。

このような状況に鑑み、本県において同様の事件が発生しないよう、また、児童や保護者に寄り添った支援のさらなる充実につなげていくことができるよう、相談対応業務に昼夜を問わず奮励努力している各子ども相談センターの執務環境づくりに資することを主眼に監査を行った。

### 3 監査対象機関

監査対象機関の選定にあたっては、県民生活の安全・安心に関わる相談窓口を所管する県機関（計 53 所属）に対して、相談対応体制に係る課題の有無について、ヒアリング又は書面アンケートを行い、社会的関心の高まり等も踏まえ、子ども相談センターを対象に監査委員による検証が必要と判断した。

対象機関名	所在等	本庁における主務課
中央子ども相談センター	岐阜市鷺山向井 2563-79 (単独庁舎) ※一時保護所を運営	健康福祉部 子ども・女性局 子ども家庭課
西濃子ども相談センター	大垣市禾森町 5-1458-10 (単独庁舎)	
中濃子ども相談センター	美濃加茂市古井町下古井 2610-1 可茂総合庁舎 5 階	
東濃子ども相談センター	多治見市上野町 5-68-1 東濃西部総合庁舎敷地内の単独棟	
飛騨子ども相談センター	高山市千島町 35-2 (単独庁舎) ※一時保護所を運営	

### 第 3 監査の評価項目及び実施内容

監査にあたっては、主に次の 3 つの着眼点をもって、監査対象機関の相談対応業務に関する「人員体制」、「施設・設備」及び「業務のあり方」について、書面又は実施による調査を行い、個別的又は横断的な検証に努めた。

- 【着眼点 1】職員が専門性を生かして活躍できる環境が整っているか
- 【着眼点 2】相談対応業務をより効率化できる余地はないか
- 【着眼点 3】職員の負担をより軽減できる余地はないか

### 第 4 監査の実施場所及び日程

- 1 第一次予備監査（監査委員事務局による書面調査）  
監査委員事務局 平成 30 年 10 月 10 日～同月 29 日
- 2 第二次予備監査（監査委員事務局による実地調査）  
西濃子ども相談センター 平成 30 年 11 月 14 日  
中濃子ども相談センター 同年 11 月 22 日  
東濃子ども相談センター 同年 12 月 3 日  
飛騨子ども相談センター 同年 12 月 12 日  
中央子ども相談センター 同年 12 月 21 日
- 3 本監査（監査委員による書面監査）  
監査室 平成 31 年 3 月 4 日

## 第5 監査の結果

子ども相談センターにおける相談対応体制について、監査を行ったところ、以下のとおりであった。

### 1 人員体制について

#### (1) 職員の配置状況等

##### <現状又は課題>

- ① 子ども相談センターでは、児童の養護、障害、育成などに関する様々な相談に対応しており、平成 29 年度の本県の相談対応件数は表 1 のとおりである。

障害及び養護に関する相談対応件数が多く、相談対応件数が最も多い「障害」については療育手帳の交付等に係る判定業務が、これに次ぐ「養護」については児童虐待への対応業務が主となっている。

【表 1】種類別の相談対応件数（厚生労働省の「福祉行政報告例」より）

（単位：件数）

H29 年度	養護	障害	非行	育成	保健	その他	合計
岐阜県	1,626	3,467	174	645	3	124	6,039
全 国	195,786	185,032	14,110	43,446	1,842	26,664	466,880

- ② 児童虐待に係る相談対応件数については、年々増加傾向にあり、二十年前と比べて約 20 倍に、十年前と比べても約 2 倍と急増し、相談対応事案の複雑化・長期化の傾向も見受けられる。

平成 29 年度の児童虐待相談対応件数は 1,095 件となっており、内訳としては心理的虐待が最も多く、次いで身体的虐待、保護の怠慢・拒否が多くなっている。

なお、平成 29 年度における岐阜県の児童虐待に関する相談対応件数は全国で多い方から 26 番目となっている。

【表 2】児童虐待に関する相談対応件数（子ども家庭課資料等より）

（単位：件数）

時期	(二十年前) H9 年度	(十年前) H19 年度	(五年前) H24 年度	(昨年度) H29 年度
岐阜県	58	530	725	1,095
全 国	5,352	40,639	66,701	※133,778

(※) 厚生労働省による速報値

#### 平成 29 年度の児童虐待相談対応件数の内訳

（単位：件数）

H29 年度	心理的虐待	身体的虐待	保護の怠慢・拒否 (ネグレクト)	性的虐待	合計
岐阜県	466	402	208	19	1,095

- ③ 子ども相談センターには、児童福祉司、児童心理司等の職種が配置されているが、児童福祉司については児童福祉法施行令（昭和 23 年 3 月 31 日号外政令第 74 号）に配置人数の基準が、児童心理司や保健師などについては児童相談所運営指針（平成 2 年 3 月 5 日付け児発第 133 号厚生省児童家庭局長通知）に配置人数の標準が定められている。

具体的な配置人数の定めは表 3、職種ごとの主な役割は表 4 のとおり。

【表 3】配置人数の定め

根拠	職種	配置の基準又は標準
児童福祉法施行令	児童福祉司	①児童相談所管轄区域人口 4 万人に 1 人以上の配置を基本とする。 ②全国平均より虐待相談対応の発生件数が多い場合には業務量に応じて上乘せ配置。  ※①については経過措置が設けられ、平成 30 年度までは人口 5 万人に 1 人以上の配置を基本とする。 ※人口は直近の国勢調査の数値による。
児童相談所運営指針	児童心理司	児童福祉司 2 人につき 1 人以上の配置を標準とする。
	医師又は保健師	各児童相談所に 1 人以上配置すること。

【表 4】職種ごとの主な役割

児童福祉司	児童や保護者等からの児童の福祉に関する相談に応じて必要な支援・指導等を行う。
児童心理司	虐待等により心に傷を負った児童や保護者等への心理診断、カウンセリング、助言指導等を行う。
医師	診察、医学的検査等による児童の診断等を行う。
保健師	児童の健康・発達面に関する支援や家族に対する在宅支援等を行う。

- ④ 子ども相談センター別に見る児童福祉司等の現員数と上記③の「配置の基準又は標準」に基づき試算した配置すべき人数（以下「基準人数」という。）を比較すると表 5 のとおり。

なお、児童福祉司については、子ども相談センターを所管する子ども家庭課によれば、平成 30 年度までに達成すべき法定基準（児童相談所管轄区域人口 5 万人に児童福祉司 1 人以上）を本県は達成しているとしているが、児童心理司については、児童相談所運営指針で児童福祉司 2 人につき 1 人以上配置することが標準として定められているところ、中央子ども相談センターを除き現員数が基準人数に達していない。

【表5】現員数と基準人数との比較

(単位：人)

子ども相談センター	中央		西濃		中濃		東濃		飛驒		合計	
	現員	基準人数										
児童福祉司	18	16	8	8	8	8	8	7	4	3	46	42
児童心理司	8	8	2	4	2	4	3	4	1	2	16	22
医師	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	10	5
保健師	0		0		0		0		0		0	

(※)「現員」は、監査委員事務局の調べによる平成30年9月1日現在の人数(休業中の職員を含まず)。

(※)医師の「現員」は、いずれも非常勤職員(特別職)が配置されている。

- ⑤ 平成30年7月20日に開催された国の児童虐待防止対策に関する関係閣僚会議において「児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策」が決定され、これに基づき政府は平成30年12月18日に新強化プランを策定し、児童福祉司、児童心理司、保健師等について増員の目標が示されたところである。

新強化プランに基づく配置目標は表6のとおり。

【表6】新強化プランに基づく配置目標

職種	配置目標	
児童福祉司	2022年度まで	児童相談所管轄区域人口3万人に1人以上配置
児童心理司	2024年度まで	児童福祉司2人につき1人配置(※)
保健師	2020年度まで	各児童相談所に配置

(※)新強化プランでは、児童心理司に関し、これまで法令上に定めがなかった配置人数に関する基準について「法令上に規定することを検討する」としている。

- ⑥ 児童福祉司等について、上記③及び⑤に基づき試算した子ども相談センター別の配置すべき目標人数並びにこれを達成すべきとされた目標時期は表7のとおり。

【表7】配置に関する目標人数と目標達成時期

(単位：人)

職種	中央					西濃					中濃				
	現員	目標人数				現員	目標人数				現員	目標人数			
		2019	2020	2022	2024		2019	2020	2022	2024		2019	2020	2022	2024
児童福祉司	18	20		27		8	10		13		8	10		13	
児童心理司	8				14	2				7	2				7
保健師	0		1			0		1			0		1		

  

職種	東濃					飛驒					県全体				
	現員	目標人数				現員	目標人数				現員	目標人数			
		2019	2020	2022	2024		2019	2020	2022	2024		2019	2020	2022	2024
児童福祉司	8	9		12		4	4		5		46	53		70	
児童心理司	3				6	1				3	16				37
保健師	0		1			0		1			0		5		

(※)「現員」は表5に同じ。

(※)児童福祉司の「目標人数」は、平成27年国勢調査人口を用いて試算したもの。

## (2) 時間外勤務の状況

### <現況又は課題>

- ① 子ども相談センター全体の時間外勤務の近況は表 8 のとおり。

【表 8】時間外勤務の近況

子ども相談センターにおける職員一人当たりの時間外勤務時間数の平均 (監査委員事務局による調査ほか)		H28 年度	H29 年度	増減 (率)
全子ども相談センターの平均	月平均 /人	22.1 h	23.3 h	+1.2 h (+5.4%)
岐阜県庁全体の平均	月平均 /人	13.4 h	12.6 h	▲0.8 h (▲6.0%)

(※) 時間外勤務手当の支給実績がある人数ではなく、支給対象となり得る人数で計算。

- ② 子ども相談センターの職員一人当たりの時間外勤務時間数の月平均は、岐阜県庁全体と比べて、平成 28 年度は約 1.6 倍、平成 29 年度は約 1.8 倍と高くなっている。
- ③ 子ども相談センターの職員別の時間外勤務状況を見ると、月 80 時間を超える職員や年 600 時間を超える職員をはじめ、子ども相談センターの全てに労働基準法（昭和 22 年 4 月 7 日法律第 49 号）第 36 条の適用があるものではないが、同法に定めるところの時間外労働時間の上限（月 45 時間・年 360 時間）を一つの目安とすれば、この水準を超える時間外勤務が常態化しつつある職員が多く見受けられる。一方、育児など家庭の事情等により時間外勤務が少ない職員も散見される。
- ④ 労務管理の見直し等により、時間外勤務縮減に取り組んではいるが、子ども相談センターに求められている今日的な行政ニーズに応じていくためには、慢性的な人員不足を克服しない限り、縮減対策には限界がある。

## (3) 夜間・休日の対応

### <現状又は課題>

- ① 児童虐待に関する様々な通報電話は、家族や近隣住民からは主に「児童相談所全国共通ダイヤル 189」等を介して、年間を通じて昼夜を問わず各子ども相談センターに入る。夜間・休日に通報が入った場合は事前に登録してある公用携帯電話機に連絡が入っているため、課長等 2～4 名が輪番制により公用携帯電話機を携行し、通報電話を受電した際は、対応方針を判断、自宅待機している当番職員に対して現地対応を指示するなど、迅速な初動対応に努めている。
- ② 複数の緊急事案が重なった場合、困難事案の場合、あるいは出産や育児など子育て世代の女性職員が多いゆえに家庭の事情等によ

っては、所長や担当課長が自ら現地対応に赴く場合もある。

- ③ 土日昼夜を問わない緊急電話に備え、情報が少ない相手を少人数で臨宅しなければならない場合や非協力的な保護者からいわれなき誹謗、中傷又は脅迫を受ける場合もあり、職員によっては身体的又は精神的なストレスが大きい。
- ④ 子ども相談センターでは、夜間及び休日の緊急的な児童虐待通報に備え、職員が当番制で自宅待機の体制をとっている。

平成31年度当初予算では、1名分の夜間休日対応職員（非常勤専門職）配置が認められたものの、依然として深夜の出動や長時間の現場対応など、肉体的かつ精神的な負担が大きいことから、正規職員の増員による人員体制の整備が喫緊の課題である。

#### （４）児童の一時保護の対応

##### ＜現状又は課題＞

- ① 一時保護所は中央及び飛驒子ども相談センターに限り設置されており、飛驒地域以外で保護した子どもは中央子ども相談センターの一時保護所へ移送することが原則となっている。
- ② 中央子ども相談センターは、平成30年11月の新築移転によって、一時保護所の受入れ定員が18名から30名へと拡張整備されたことに伴い、一時保護所の夜間運営に従事する非常勤専門職を新たに3名追加採用する必要性が生じているが、1名しか確保ができず2名不足した状況（平成31年1月末現在）にある。  
一時保護所の運営を担当する保護課の一般職7名は、労働基準法により宿直が週1回しかできないため、非常勤専門職の不足分を現員の一般職による宿直をもって補い続けるには限界がある。
- ③ このため、新築移転後の中央子ども相談センターにおいて、他の子ども相談センターからの措置児童の受け入れができないケースが発生している。
- ④ 一時保護所等への措置児童の移送は昼夜を問わず発生し、例えば警察など関係機関と一緒に臨宅するような困難事案は、初動から帰庁（又は帰宅）までが長時間対応となり、特に中濃又は東濃地域から中央子ども相談センター（岐阜市内）までの遠距離移送を伴う場合に職員の疲労が少なくない。
- ⑤ 中央子ども相談センターの一時保護所へ措置児童を移送した後においても、移送元の子ども相談センターの担当者は、当該児童の観察やケアのため、一時保護所との間を週2回程度往復している。
- ⑥ 飛驒子ども相談センターは、豪雪地域を含む広大な区域を管轄しながら職員が少人数のために代わりがきかず、緊急対応などに絶えず奔走しなければならないなど、地域性や小所帯機関ゆえに職員一人ひとりの負担が少なくない。さらに、小規模ながら一時保護所としての機能も有しているため、児童を一時保護した都度、平時の業

務に加え宿直が必要になるなど、平時とは異なる体制に切り替えなければならず、保護期間が長くなるほど所属全体が疲弊しやすい。

## (5) 非常勤専門職の人材確保

### <現状又は課題>

- ① 子ども相談センターの非常勤専門職について、業務の特殊性ゆえに、教員や警察官のOB、福祉行政経験者などを採用しているが、このような人材を当該子ども相談センターへ通勤可能な地域内において確保し続けていくには限界があり、後継者の確保が困難となっている。
- ② 子ども相談センターの非常勤専門職の報酬水準は、他県の児童相談所における非常勤専門職に相当する相談員と比較したところ、総じて本県は高い報酬水準にあると考えられる。

#### 非常勤専門職（相談員）の報酬水準

（監査委員事務局調査による 37 都道府県回答より）

<岐阜県> 児童虐待対応強化専門職 月額 232,600 円（日額換算 14,538 円）  
児童虐待対応専門職 月額 211,200 円（日額換算 13,200 円）  
要保護児童対応専門職 月額 232,600 円（日額換算 14,538 円）  
（※）日額換算は週 4 日勤務と仮定して試算

#### <他都道府県>

月額により 20 万円を超える報酬の定めがあるのは東京都のみ。  
日額により岐阜県の報酬水準（日額換算）を超える定めがあるのは、福井県、奈良県及び沖縄県のみ（医師・弁護士・教授に係る報酬の定めを除く。）。

## (6) 児童福祉司等の人材育成

### <現状又は課題>

- ① 児童虐待事案には、攻撃的な保護者への対応、虐待の危険度や緊急性の判断、親子分離の必要性の判断、必要な援助方針の策定、様々な関係機関との連携など、極めて高度な知識と技術を必要とするため、大学で社会福祉を専攻した者であっても、これらの知識や技術の習得には長期の研修と適切な指導が不可欠である。
- ② 専門性を高めるため、児童福祉司任用前講習会や児童福祉司スーパーバイザー研修など児童福祉法により義務付けられた研修以外にも、福祉関係団体が実施する任意の専門的研修があるが、後者については業務多忙等により参加できていない職員も散見される。
- ③ 児童福祉司や児童心理司について、疲弊によるモチベーション喪失や離職が懸念されている。

## (7) 外部人材の活用

### <現状又は課題>

- ① 人事交流により教員が全ての子ども相談センターに 2 名程度配置され児童福祉司等として勤務しているほか、教員OBを非常勤専門

職として登用するなど、教育委員会との連携が図られている。

- ② 警察との密な連携を確保するため、全ての子ども相談センターにおいて警察官OBが非常勤専門職等として登用されている。
- ③ 法律相談のほか法的業務などの対応のため、岐阜県児童虐待対応弁護士団への委託により弁護士が、中央子ども相談センターに週1日、中濃子ども相談センターに隔週1日勤務している。さらに、平成31年度からは、弁護士が西濃及び東濃子ども相談センターに隔週1日、飛騨子ども相談センターに月1回勤務する体制を構築することとしている。

### 【監査意見】

- (ア) 児童福祉司の配置人数について、平成30年度においては児童福祉法施行令に定められた基準を満たしているとしているが、新強化プランで示された2022年度（平成34年度）までに達成すべき配置基準（児童相談所管轄区域人口3万人あたり児童福祉司1人以上）の早期達成を図られたい。
- (イ) 児童心理司及び保健師についても、昨今の社会情勢に鑑み、児童や保護者に寄り添った十分な支援を行うことができるよう、新強化プランに示された配置人数に関する基準の達成に向けて、増員又は新たな配置に取り組んでいく必要がある。
- (ウ) ワーク・ライフ・バランスへの配慮など働き方改革が求められている昨今の社会環境を踏まえ、子ども相談センターにおいても時間外勤務の縮減を加速していく必要がある。特に一時保護所を運営する中央及び飛騨子ども相談センターにあっては、労働基準法第36条に基づく協定が締結されているが、平成30年6月から36協定で定める時間外労働時間に罰則付きの上限（月45時間・年360時間）を設ける同法の一部改正が行われたことにも留意して、時間外勤務縮減に向けて人員体制等を強化していく必要がある。
- (エ) 中央子ども相談センターの一時保護所について、定員が30名に拡張整備された新築移転のメリットを生かし、他の子ども相談センターからの措置児童の受入要請に十分に 대응することができるよう、一時保護所の運営に係る人員体制を速やかに強化しなければならない。
- (オ) 飛騨子ども相談センターについて、豪雪地域を含む広大な区域を管轄しながら職員が少人数のために代替要員の確保が難しく組織運営にゆとりがない中で不測の事態にも即応しなければならないという状況にある。新強化プランによる児童福祉司等の増員に加え、一時保護所の円滑な運営などに資するための職員の増員や地域性を考慮した職員の増員が必要である。

- (カ) 児童福祉司や児童心理司について、法定研修のほか、専門性を高めるための任意の専門的研修についても、積極的な受講に向けて配慮するとともに、児童虐待以外の他の福祉行政分野についても経験を積む機会を与え、将来の子ども相談センターの業務遂行に資するよう配慮していく必要がある。
- (キ) 職員が心身の疲弊によるバーンアウトシンドロームに陥ることを防止するとともに、仕事と出産、育児などが両立できるように、若い職員が安心して働きやすい職場環境となるよう配慮されたい。

## 2 施設・設備について

### (8) 公用車などの充実

#### <現状又は課題>

- ① 臨宅による児童の保護など公用車の使用が望ましい緊急対応事案が複数発生した場合、公用車が足りず、自家用車を使用せざるを得ない場合がある。

【表9】公用車の保有状況（平成30年9月1日現在）（単位：台）

種別	中央	西濃	中濃	東濃	飛驒	合計
軽	2	1	1	1	2	7
コンパクト	2	1	2	3	1	9
ミニバン	1	1	—	—	—	2
合計	5	3	3	4	3	18

- ② 児童移送時に、兄弟姉妹の人数や身の回りの荷物の量に応じて、ミニバン等の車両が必要な場合がある。
- ③ 住宅密集地などへの臨宅にあたり、取り回しや駐車が容易な小型車両が必要な場合がある。

### (9) 施設の整備

#### <現状又は課題>

各子ども相談センター（新築移転した中央子ども相談センターを除く。）の事務室が手狭になっている中、今後、職員の増員に伴い執務スペースが確実に不足することが予想されるため、業務に支障を来たさないよう、計画的な庁舎改修工事が必要となる。

#### 【監査意見】

- (ア) 地域性や相談対応事案の傾向など、各子ども相談センターのニーズに応じた公用車の台数及び車種の確保に配慮されたい。
- (イ) 今後、職員の増員に伴い執務スペースの不足が確実に発生するほか、

増員にかかわらず手狭な子ども相談センターもあることから、現場のニーズを把握のうえ、執務環境の改善に向けて、将来の増員も見込んだ改修工事の計画的な予算化が必要である。

- (ウ) 今後の社会情勢の変化や職員の増員等に伴い、現庁舎の改修による対応が困難となった場合には、相談者の利便性や地域性に配慮した一時保護所の適正配置など施設のあり方について検討する必要がある。

### 3 業務のあり方について

#### (10) 電話による専用相談窓口

##### <現状又は課題>

- ① 県全域の児童や家庭を対象とした電話による専用相談窓口「子ども・家庭 110 番」が、平成 2 年から中央子ども相談センターに開設されており、非常勤専門職の相談員が、児童虐待に限らず養護、不登校、交友関係、教育など様々な内容の電話相談に応じている。
- ② 電話相談の受付件数は、過去十年間をみると概ね年間 1,600 件から 2,000 件の間で増減を繰り返しているが、総じて児童虐待に関する相談や緊急性のある相談の割合が低く、平日（8:45～21:00）の夜間や土曜日（8:45～17:00）は電話が少ない傾向が見受けられる。
- ③ 児童虐待に関する電話相談窓口としては、「児童相談所全国共通ダイヤル 189」が平成 27 年度から運用が始まり、平成 31 年度からは通話料の無料化が予定されているなど充実が図られてきている。
- ④ 「エールぎふ」（岐阜市子ども・若者総合支援センター）に代表されるように、市町村においても子育て支援などの一環として、電話による相談窓口の充実が図られつつある。

#### (11) 保護児童の移送

##### <現状又は課題>

- ① 深夜の遠距離移送に従事した職員が、翌日も別の予約相談や緊急対応に追われ、十分な休息をとることができないまま公用車を運転し、交通事故を起こしたケースもあり、労務管理上、今後も遠距離移送に起因する交通事故の発生が懸念されている。
- ② 一時保護所等への措置児童の移送は昼夜を問わず発生し、例えば警察など関係機関と一緒に臨宅するような困難事案は、初動から帰庁（又は帰宅）までが長時間対応となり、特に中濃又は東濃地域から中央子ども相談センター（岐阜市内）までの遠距離移送を伴う場合に職員の疲労が少なくない。

（7 ページ「(4) 児童の一時保護の対応 ④」から再掲）

## (12) 情報管理の一元化

### <現状又は課題>

- ① ケース記録など個人情報が含まれる関係書類の外部持ち出しは、置き忘れや紛失などによる個人情報流出のリスクと背中合わせのため、職員は臨宅時であっても携行を控えている状況があるが、ケース記録等の外部持ち出しに関する取扱いが必ずしも明確になっていない。
- ② 夜間・休日など勤務時間外に児童虐待に関する通報を受けて、目視による児童の安否確認に赴く場合は、自宅待機している当番職員は原則として一旦事務所に登庁し、児童相談支援システムの記録や関係行政機関への確認などにより当該児童や家庭に関する情報を可能な限り把握したうえで現地に赴くため、安否確認を行うまでに一定の時間を要さざるを得ない。
- ③ 虐待児童の怪我の程度など臨宅時に得た情報を子ども相談センター内部や関係行政機関と必要に応じてリアルタイムに情報共有できれば、より迅速かつ的確な対応・判断に生かすことができる。

## (13) 関係機関との連携

### <現状又は課題>

- ① 県は警察と平成 28 年度に児童虐待事案の情報共有に関する協定を締結し、平成 30 年 6 月からは、虐待の早期発見と重篤化の防止のため、全ての虐待情報を共有している。
- ② 警察との密な連携を確保するため、子どもの保護に関する合同訓練、合同訪問等を行っている。
- ③ 平成 30 年 9 月に医療機関向けの「児童虐待対応基本マニュアル」を策定するとともに、県内の全医療機関に配布し、虐待が疑われる子どもを診療した場合は子ども相談センター等に通告するよう、医療機関との連携に取り組んでいる。
- ④ 教育委員会の担当者と合同会議を実施するなど、要保護児童生徒の情報共有に努めるとともに、学校で虐待が疑われる子どもを発見した場合は躊躇することなく通告するよう学校へ要請している。

### 【監査意見】

- (ア) 夜間・休日における児童の安否確認などの緊急対応時に、迅速に情報を把握・共有し、的確な判断と対応に生かすことができるよう、スマートフォン又はタブレット端末を業務支援ツールとして導入するなど、ICTの活用による情報管理の一元化や業務の効率化について研究していく必要がある。

例えば、職員が公用のスマートフォン等を介して児童相談支援システムの記録を確認することにより、勤務時間外に一旦事務所に登庁して確認する手間を省くことができ、対応の迅速化が期待できる。

(イ) 被虐待児童に関する情報の流出は、当該児童を著しく危険にさらすおそれがあるため、ハード・ソフト両面から個人情報のセキュリティ対策に万全を期す必要がある。

#### 4 むすび

本県においては、児童福祉司に関して児童福祉法施行令に基づく現行の配置基準（児童相談所管轄区域人口5万人あたり1人以上）を達成しているとしているが、各子ども相談センターを対象に監査を行ったところ、専門性を有する職員の不足に起因する様々な課題が見受けられた。

全ての課題が職員の増員をもって必ずしも解消されるものではないが、児童虐待に関して、子どもを虐待の危険から保護する「介入」機能と子どもや家庭に寄り添う「支援」機能の両方を子ども相談センターが十分に果たしていくためには、まずは職員の増員等による人員体制の強化が喫緊の課題と考えられる。特に児童福祉司等の増員にあたっては、国の新強化プランに示された配置目標の達成に向けて取り組んでいくこととなるが、配置目標に対する単なる数字合わせに陥ることがないように、現場の業務実態やニーズの把握と職員の資質の維持向上にも意を用いなければならない。

また、ひとたび亀裂が生じた家庭環境の治癒は容易ではなく、発生した虐待事案は長期的なモニタリングかつきめ細かな専門的ケアが不可欠となるため、県民にとって真に幸せな家庭環境の構築を支援していくためには、行政として「対処療法的な対策」だけでなく「発生予防的な対策」にも長期的かつ地道に取り組んでいく必要がある。

このため、健康福祉部だけでなく警察や教育委員会など関係機関が横断的に児童虐待防止について連携して取り組んでいくとともに、子どもや親の最も身近な場所において支援等を担う市町村との連携を一層強化していく必要がある。

児童や保護者に寄り添った支援の充実を図っていくためには、子どもの幸せを願い、親をはじめ子どもを取り巻く大人たちを支援し、昼夜を問わず過酷な場面にも真摯に取り組んでいる子ども相談センターの職員の熱意と使命感を尊び、部局の垣根を越えて子ども相談センターを支えていかなければならない。

< 参考資料 >

岐阜県の児童相談所の概要 (本庁における主務課：健康福祉部 子ども・女性局 子ども家庭課)

業務の概要	18歳未満の子どものとその家族及び子どもの関係する機関から、子育て、子どもの発達、不登校、いじめ、虐待等あらゆる相談に応じ、共に考え、援助する。																																																																																																																																																																
児童相談所の名称 (設置年)	中央子ども相談センター (昭和23年) 西濃子ども相談センター (昭和30年) 中濃子ども相談センター (平成14年) 東濃子ども相談センター (昭和27年) 飛騨子ども相談センター (昭和28年)																																																																																																																																																																
設置根拠	児童福祉法第12条																																																																																																																																																																
窓口の開設状況	<p><b>【各子ども相談センター共通】</b></p> <table border="1"> <tr> <td>・面談、訪問</td> <td>平日 8:30～17:15</td> </tr> <tr> <td>・電話</td> <td>平日 8:30～17:15 ※「子ども相談センター24時間虐待通報ダイヤル」及び「児童相談所全国共通ダイヤル(189)」は毎日24時間対応</td> </tr> <tr> <td>・FAX、メール</td> <td>毎日 24時間</td> </tr> </table> <p><b>【中央子ども相談センターにのみ開設】</b> 子ども・家庭電話相談室「子ども・家庭110番」 &lt;電話&gt; 平日：8:45～21:00 土曜日：8:45～17:00</p>	・面談、訪問	平日 8:30～17:15	・電話	平日 8:30～17:15 ※「子ども相談センター24時間虐待通報ダイヤル」及び「児童相談所全国共通ダイヤル(189)」は毎日24時間対応	・FAX、メール	毎日 24時間																																																																																																																																																										
・面談、訪問	平日 8:30～17:15																																																																																																																																																																
・電話	平日 8:30～17:15 ※「子ども相談センター24時間虐待通報ダイヤル」及び「児童相談所全国共通ダイヤル(189)」は毎日24時間対応																																																																																																																																																																
・FAX、メール	毎日 24時間																																																																																																																																																																
人員体制	<p><b>【主に相談対応業務に従事している児童福祉司及び児童心理司について記載】</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">平成30年9月1日現在</th> <th colspan="2">児童福祉司</th> <th colspan="3">児童心理司</th> </tr> <tr> <th>男性</th> <th>女性</th> <th>男性</th> <th>女性</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央子ども相談センター</td> <td>18</td> <td>10</td> <td>8</td> <td>0</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>西濃子ども相談センター</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>中濃子ども相談センター</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>東濃子ども相談センター</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>飛騨子ども相談センター</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	平成30年9月1日現在	児童福祉司		児童心理司			男性	女性	男性	女性		中央子ども相談センター	18	10	8	0	8	西濃子ども相談センター	8	5	3	2	2	中濃子ども相談センター	8	5	3	2	1	東濃子ども相談センター	8	5	3	3	0	飛騨子ども相談センター	4	1	3	1	0																																																																																																																							
平成30年9月1日現在	児童福祉司		児童心理司																																																																																																																																																														
	男性	女性	男性	女性																																																																																																																																																													
中央子ども相談センター	18	10	8	0	8																																																																																																																																																												
西濃子ども相談センター	8	5	3	2	2																																																																																																																																																												
中濃子ども相談センター	8	5	3	2	1																																																																																																																																																												
東濃子ども相談センター	8	5	3	3	0																																																																																																																																																												
飛騨子ども相談センター	4	1	3	1	0																																																																																																																																																												
相談対応件数	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2"></th> <th>養護</th> <th>障害</th> <th>非行</th> <th>育成</th> <th>その他</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>岐阜県全体</td> <td>H27</td> <td>1,540</td> <td>3,294</td> <td>174</td> <td>899</td> <td>165</td> <td>6,072</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H28</td> <td>1,537</td> <td>3,408</td> <td>173</td> <td>837</td> <td>167</td> <td>6,122</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H29</td> <td>1,626</td> <td>3,467</td> <td>174</td> <td>645</td> <td>127</td> <td>6,039</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2"></th> <th>養護</th> <th>障害</th> <th>非行</th> <th>育成</th> <th>その他</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央子ども相談センター</td> <td>H27</td> <td>611</td> <td>1,136</td> <td>93</td> <td>115</td> <td>49</td> <td>2,004</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H28</td> <td>597</td> <td>1,224</td> <td>91</td> <td>83</td> <td>39</td> <td>2,034</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H29</td> <td>568</td> <td>1,357</td> <td>62</td> <td>118</td> <td>42</td> <td>2,147</td> </tr> <tr> <td>西濃子ども相談センター</td> <td>H27</td> <td>231</td> <td>545</td> <td>17</td> <td>140</td> <td>13</td> <td>946</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H28</td> <td>269</td> <td>570</td> <td>27</td> <td>147</td> <td>20</td> <td>1,033</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H29</td> <td>261</td> <td>589</td> <td>27</td> <td>152</td> <td>20</td> <td>1,049</td> </tr> <tr> <td>中濃子ども相談センター</td> <td>H27</td> <td>228</td> <td>679</td> <td>29</td> <td>143</td> <td>16</td> <td>1,095</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H28</td> <td>297</td> <td>622</td> <td>28</td> <td>126</td> <td>8</td> <td>1,081</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H29</td> <td>350</td> <td>564</td> <td>32</td> <td>138</td> <td>14</td> <td>1,098</td> </tr> <tr> <td>東濃子ども相談センター</td> <td>H27</td> <td>337</td> <td>631</td> <td>23</td> <td>168</td> <td>49</td> <td>1,208</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H28</td> <td>242</td> <td>702</td> <td>14</td> <td>182</td> <td>69</td> <td>1,209</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H29</td> <td>287</td> <td>716</td> <td>30</td> <td>159</td> <td>41</td> <td>1,233</td> </tr> <tr> <td>飛騨子ども相談センター</td> <td>H27</td> <td>133</td> <td>303</td> <td>12</td> <td>333</td> <td>38</td> <td>819</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H28</td> <td>132</td> <td>290</td> <td>13</td> <td>299</td> <td>31</td> <td>765</td> </tr> <tr> <td></td> <td>H29</td> <td>160</td> <td>241</td> <td>23</td> <td>78</td> <td>10</td> <td>512</td> </tr> </tbody> </table> <p>(※) 児童虐待に関する相談対応件数は「養護」に含まれる。</p>			養護	障害	非行	育成	その他	合計	岐阜県全体	H27	1,540	3,294	174	899	165	6,072		H28	1,537	3,408	173	837	167	6,122		H29	1,626	3,467	174	645	127	6,039			養護	障害	非行	育成	その他	合計	中央子ども相談センター	H27	611	1,136	93	115	49	2,004		H28	597	1,224	91	83	39	2,034		H29	568	1,357	62	118	42	2,147	西濃子ども相談センター	H27	231	545	17	140	13	946		H28	269	570	27	147	20	1,033		H29	261	589	27	152	20	1,049	中濃子ども相談センター	H27	228	679	29	143	16	1,095		H28	297	622	28	126	8	1,081		H29	350	564	32	138	14	1,098	東濃子ども相談センター	H27	337	631	23	168	49	1,208		H28	242	702	14	182	69	1,209		H29	287	716	30	159	41	1,233	飛騨子ども相談センター	H27	133	303	12	333	38	819		H28	132	290	13	299	31	765		H29	160	241	23	78	10	512
				養護	障害	非行	育成	その他	合計																																																																																																																																																								
		岐阜県全体	H27	1,540	3,294	174	899	165	6,072																																																																																																																																																								
	H28	1,537	3,408	173	837	167	6,122																																																																																																																																																										
	H29	1,626	3,467	174	645	127	6,039																																																																																																																																																										
		養護	障害	非行	育成	その他	合計																																																																																																																																																										
		中央子ども相談センター	H27	611	1,136	93	115	49	2,004																																																																																																																																																								
	H28	597	1,224	91	83	39	2,034																																																																																																																																																										
	H29	568	1,357	62	118	42	2,147																																																																																																																																																										
西濃子ども相談センター	H27	231	545	17	140	13	946																																																																																																																																																										
	H28	269	570	27	147	20	1,033																																																																																																																																																										
	H29	261	589	27	152	20	1,049																																																																																																																																																										
中濃子ども相談センター	H27	228	679	29	143	16	1,095																																																																																																																																																										
	H28	297	622	28	126	8	1,081																																																																																																																																																										
	H29	350	564	32	138	14	1,098																																																																																																																																																										
東濃子ども相談センター	H27	337	631	23	168	49	1,208																																																																																																																																																										
	H28	242	702	14	182	69	1,209																																																																																																																																																										
	H29	287	716	30	159	41	1,233																																																																																																																																																										
飛騨子ども相談センター	H27	133	303	12	333	38	819																																																																																																																																																										
	H28	132	290	13	299	31	765																																																																																																																																																										
	H29	160	241	23	78	10	512																																																																																																																																																										